



LES BESOINS DES PERSONNES FRAGILES EN MATIÈRE DE SERVICE BANCAIRE

CHANTAL GUENEAU*

Le cœur de l'activité du Secours catholique est l'accueil, la rencontre des personnes en difficulté. Au cours de l'année 1998 (dernière année dont les chiffres ont été publiés), le Secours catholique a suivi 714 831 situations de pauvreté correspondant à environ 1,5 million de personnes aidées. Ces personnes en difficulté ont été accompagnées par un réseau de 78 170 bénévoles répartis en 4 192 équipes sur toute la France.

Depuis 1982, des statistiques ont été élaborées, affinées à partir des différents accueils pour aboutir aujourd'hui à une connaissance assez fiable des personnes rencontrées et de leurs principales difficultés. Chaque année, un service national étudie et publie ces données statistiques.

D'autre part, l'ensemble des bénévoles et salariés du Secours catholique a proclamé en 1996, pour le 50^{ème} anniversaire de l'association, que « rayonner la charité chrétienne », aujourd'hui, engageait à « promouvoir la place et la parole des pauvres ». C'est pourquoi nos accueils cherchent à créer les conditions qui vont permettre aux personnes, individuellement ou en groupe, de s'exprimer. Cela, dans le but de retrouver confiance, de reprendre en main leur situation et de regagner une place digne dans la société.

Données statistiques des situations de pauvreté, paroles des personnes rencontrées dans nos accueils, c'est à partir de ces deux sources que j'élaborerai cette contribution.

LES RESSOURCES DES PERSONNES QUI SONT REÇUES DANS LES ACCUEILS DU SECOURS CATHOLIQUE

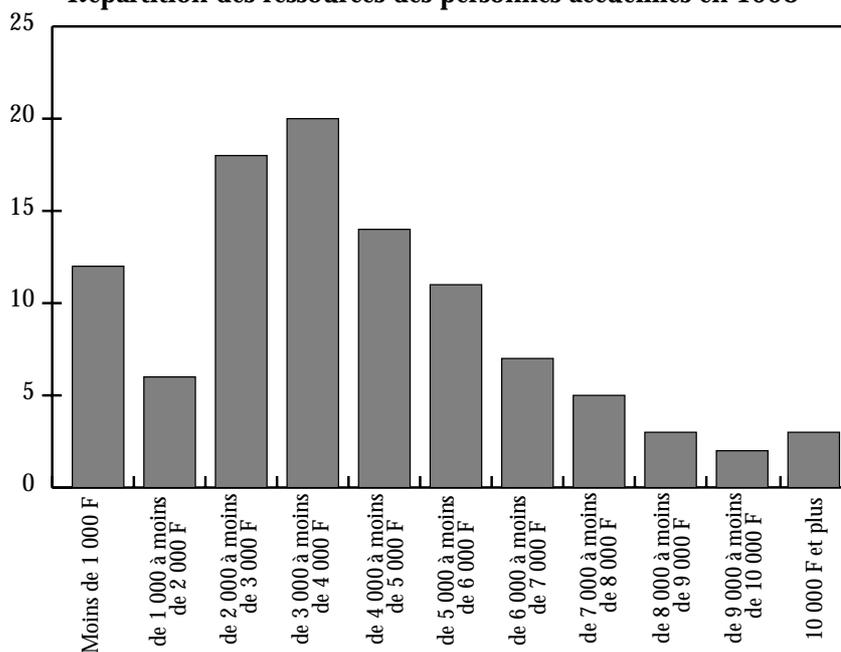
Faiblesse des ressources, c'est bien la caractéristique des personnes qui poussent la porte de nos accueils. Que les revenus soient issus ou dérivés

*Secours catholique

du travail ou qu'ils proviennent de transferts sociaux, ils sont situés au-dessous du seuil de pauvreté¹ pour 90 % des personnes accueillies au Secours catholique.

Niveau des ressources

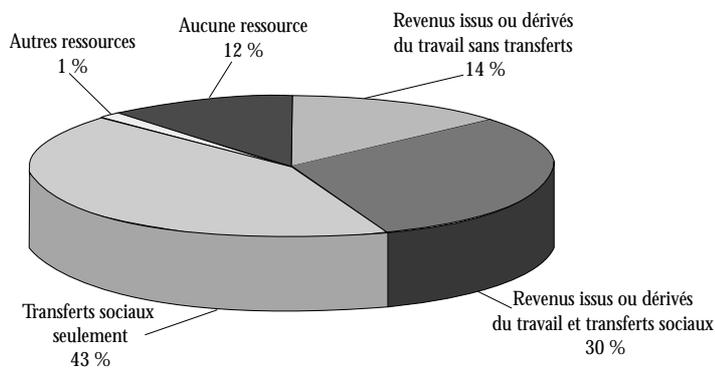
Graphique n° 1
Répartition des ressources des personnes accueillies en 1998



48

Origine des ressources

Graphique n° 2
Répartition des personnes accueillies en 1998 selon la provenance de leurs ressources





FAIBLESSE DES RESSOURCES ET OUVERTURE D'UN COMPTE

Quel banquier vous assure un compte bancaire quand vous présentez de faibles ressources ? Il est difficile à trouver.

Quel banquier vous maintient un compte ouvert si vous faites de « rares opérations » et si vous laissez peu d'argent sur ce compte ? Un philanthrope peu courant.

Le « droit au compte », tel qu'il est défini dans l'article 137 de la Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, remédiera à ces pratiques bancaires de refus, mais changera-t-il le manque de considération de la profession pour les petits comptes et leurs titulaires ?

L'expérience de Suzanne l'a laissée amère. Après une lettre peu amène lui demandant de se présenter dans la semaine à son agence, elle n'a pas obtempéré, craignant l'entrevue avec son « banquier ». La semaine suivante, son compte était clôturé. Celui-ci était pourtant approvisionné, n'avait pas connu d'incident, mais simplement il présentait de « rares opérations ». Avec ses faibles ressources, Suzanne aurait-elle dû multiplier les chèques, les virements, les retraits ? Aurait-elle dû faire des placements ? des crédits ?

La lettre, sèche, du directeur d'agence ne le dit pas, bien sûr. On peut supposer que le compte de Suzanne n'était pas rentable pour la Banque. Mais les nécessités de la rentabilité économique dispensent-elles le « commerçant » d'être aimable et prévenant avec sa clientèle ? Suzanne dit, elle, qu'elle s'est sentie « humiliée, exclue ».

COMMENT PAYER SES FACTURES SANS CHÉQUIERS

Les ressources sont faibles et il y a de nombreuses factures à payer dans une famille : le loyer, l'électricité, l'eau, la cantine, l'assurance etc...

Le groupe « Jeudi rencontre » de Bourgoin, dans l'Isère, évoquait des soucis de cet ordre, un de ces après-midi hebdomadaires où les femmes aiment échanger leurs difficultés et leurs solutions pour y faire face.

« Comment faire quand, par exemple, l'agence EDF de Bourgoin n'accepte pas les paiements en liquide ? Il faut se déplacer à l'Isle d'Abeau et payer le transport, ou payer par chèque... que de frais quand on n'a plus de chéquiers et que chaque franc compte... ».

Jeanne, accueillie par une équipe locale du Nord, a de grosses difficultés pour vivre entre le RMI et les CES.

Des ennuis de santé, dentaires notamment, ont déséquilibré son maigre budget. Elle nous confie : « *Je n'ai pas le droit d'avoir de chéquier, mais il faut quand même que je paye certaines choses par chèque, mes dettes en particulier. Mais un mandat coûte 30 francs. Pour éviter cette dépense supplémentaire, je verse l'argent à un bénévole du Secours catholique qui me fait des chèques en échange* ».

Bien sûr, on peut louer la débrouillardise de Jeanne, et la générosité des bénévoles, mais n'y aurait-il pas une solution plus pratique dans l'attribution de moyens de paiement à distance sécurisés et gratuits pour les interdits de chèquiers ?

LES INCIDENTS DE PERCEPTION DES RESSOURCES

Voici le tableau des anomalies rencontrées par les personnes accueillies au Secours Catholique classées par type de ressources perçues

Tableau n° 1
Anomalies par types de ressources perçues

Année 1998	Proportion de situations	
	où la personne perçoit effectivement ses ressources	où la personnes ne perçoit pas ses ressources par suite d'une anomalie
Ensemble des accueils du Secours Catholique		
Revenu du travail	15 %	1 %
Allocation chômage	20 %	2 %
Prestations familiales	38 %	1 %
Allocations logement	49 %	4 %
RMI	29 %	5 %

Parmi les personnes accueillies de 1998, 29 % perçoivent le RMI et 5 % ne le perçoivent pas encore à la suite d'une anomalie : 34 % en tout y ont droit. Une même famille peut percevoir plusieurs types de ressources.

On comprendra qu'avec de faibles ressources et un budget serré, il suffit d'un retard, d'un incident dans le paiement des revenus pour se retrouver dans de grandes difficultés.

Voici le témoignage éloquent de Françoise qui explique, dans une lettre, sa situation à une bénévole de Valenciennes.

« Mon mari est en Contrat emploi consolidé, soit 30 heures par mois, à la mairie de M... Quant à moi, je suis assistante maternelle agréée. La mairie a mis, à la disposition des familles dont je garde les enfants, une personne chargée d'établir les fiches de paie.

Cette personne étant en congé à la fin du mois d'octobre, les fiches de paie n'ont pas été faites et je n'ai pas été payée en temps et en heure. Ne le sachant pas, je n'ai pu prévenir ma banque « X », et des chèques et prélèvements sont arrivés que je n'ai donc pu payer, notre budget étant calculé très justement. Je suis donc allée voir le directeur de la banque le vendredi 5 novembre 1999, dès le constat de mon découvert. Celui-ci ne voulait pas me recevoir, et vu mon insistance, il m'a tout de même fait entrer dans son bureau (au départ, l'entretien était devant les autres clients



!). Là, il ne voulait rien savoir de ma situation, me supprimant même l'autorisation de découvert et me menaçant du contentieux... ». Finalement, la semaine suivante, le directeur propose à Françoise un « arrangement » : un découvert de 10 000 francs jusque fin janvier 2000, avec des agios bien sûr...

« Quant aux frais d'impayés (2715 francs à ce jour) il ne veut pas revenir sur sa position, ce qui vous pensez bien, grève encore plus mon budget². De plus, pour chacun des chèques, je dois acheter un timbre fiscal de 150 francs de pénalité libératoire (7 chèques impayés = 1 050 francs). Que faire ??? Voilà ma situation actuelle ».

Ce courrier a été rédigé à l'appui d'une demande d'aide, et le Secours catholique est intervenu. Mais est-il normal qu'une association caritative doive payer ce genre de frais injustes, au regard de la situation évoquée, à une « banque » qui selon l'article 1 de ses statuts « ...remplit des missions d'intérêt général... participe à la mise en œuvre des principes de solidarité et de lutte contre les exclusions... contribue à la lutte contre l'exclusion bancaire et financière » ?

Ce genre de situation est malheureusement très fréquemment évoqué dans nos accueils, et représente une forte proportion des dossiers soumis à nos commissions de secours départementales.

On a l'impression qu'il y a une surenchère entre banques pour faire payer les pauvres. Le délégué de l'Indre nous a fait part de son indignation, suite à l'engrenage, dans lequel étaient entraînés plusieurs familles modestes, du fait des frais exorbitants exigés par une banque locale, pour des chèques impayés. Il nous donne l'exemple d'un ménage avec 3 enfants aux revenus modestes mais réguliers qui, suite à un remboursement tardif d'importants frais de santé, s'est retrouvé « à découvert ». Des petits chèques ont été massivement rejetés, certains à plusieurs reprises. En 2 mois, 16 rejets ont été effectués, ce qui donne, à raison de 422,10 francs le chèque rejeté, la modique somme de 6753,60 francs.

Les conséquences sont encore plus dramatiques pour les familles qui vivent uniquement de transferts sociaux. C'est le cas de 43 % des personnes reçues dans les accueils du Secours catholique, comme le montre le tableau « origine des ressources » page 2. Dans ces situations, non seulement les revenus sont faibles, mais de plus, le versement des prestations subit d'importants dysfonctionnements. Fréquemment, des retards impromptus laissent les familles sans ressources. Il est nécessaire que le personnel des banques ait une attention spécifique aux comptes alimentés par les seuls transferts sociaux. De même, chaque client a droit à une écoute attentive de sa situation et à un traitement juste en matière de pénalité.

*DES PRESTATIONS INSAISSABLES, SAISIES
SUR LE COMPTE BANCAIRE*

En 1998, 73 % des personnes accueillies au Secours catholique percevaient des revenus provenant des transferts sociaux, dont la plupart sont insaisissables. Le chiffre est identique aujourd'hui. Combien, cependant, de ces personnes viennent se plaindre que leurs revenus sont venus combler un déficit bancaire ou ont été saisis sur leur compte, suite à un avis à tiers détenteur.

Elles ne peuvent, « au bout du compte », disposer de ces revenus « minimum » et « insaisissables ».

Les banques nous expliquent que les sommes versées sur un compte courant sont « fongibles », et que les prestations ne peuvent être isolées du reste du compte.

Si le bénéficiaire perçoit des prestations insaisissables, il doit en produire la preuve. Cette démarche n'est pas toujours aisée pour une personne en grande précarité. Aussi, serait-il opportun que les caisses prestataires assortissent leurs versements d'une attestation, ou d'un code informatique désignant l'insaisissabilité de la somme virée au compte du bénéficiaire.

Mais, même si la personne ne reçoit sur son compte que des sommes identifiées insaisissables, cela ne règle pas le problème. En témoigne la mésaventure vécue à Paris par Gérard. Ce Monsieur de 45 ans avait, jusqu'en 1997, des revenus du travail qui étaient imposés à hauteur de 20 000 francs par an. Perte d'emploi sans Assedic, dérive, galère, le voilà à la rue. Grâce à l'accompagnement social d'une équipe du Secours catholique, il remonte la pente. Il est logé par l'association en hôtel meublé, le temps de refaire ses papiers d'identité, de réunir tous les justificatifs nécessaires à l'instruction du RMI et d'attendre le versement de l'allocation. Le tout a demandé presque un an. A l'issue de cette période, Gérard prend un meublé à son nom, entreprend des démarches dans le cadre de son « contrat d'insertion ». Il a ouvert un livret d'Épargne de La Poste, pour percevoir ses prestations. Se rappelant ses dettes fiscales, il signale à son centre financier, justificatifs à l'appui, que ses revenus proviennent du RMI et sont donc insaisissables. Mais Gérard ne voulant pas « claquer » ses faibles ressources, dès le versement sur son compte, ne retire pas l'intégralité de la somme versée. Le 10 du mois, le Trésorier Public est servi.

Ces exemples nous démontrent la nécessité d'étudier la création d'un véritable compte insaisissable, afin que la loi soit réellement appliquée.

DES CRÉDITS IMPOSSIBLES OU À TAUX EXORBITANTS

Avec de si faibles ressources, avec des budgets aussi serrés, avec des dépenses obligées qui ne laissent aucune marge, comment faire un achat de confort élémentaire, ou de plaisir bien légitime ?



Faute de proposition satisfaisante des banques, les familles se tournent vers des établissements de crédit qui délivrent, avec une grande facilité, des « cartes *revolving* ». Ces cartes, distribuées sans discernement, endettent fortement les personnes, car le taux effectif global appliqué au crédit, ainsi délivré, frise le taux d'usure.

Jeanne, femme seule, au RMI, qui avait accumulé plus de 40 000 francs de dettes s'est vue accorder, malgré sa situation, des prêts de 20 000 et 10 000 francs à 17 % d'intérêt.

Au bout de quelques mois, la situation de Jeanne n'était plus gérable et elle a dû déposer un dossier devant la commission de surendettement.

Nous avons vu, avec effarement, de nombreux dossiers de personnes en grande précarité dont le crédit permanent était renouvelé, malgré des remboursements difficiles, obtenus après plusieurs lettres menaçant du contentieux.

Cette solution de crédit est vraiment la pire, pour des personnes à faibles revenus. « C'est la spirale : moins on a d'argent, plus on paie cher ; les achats à crédit coûtent plus cher » entend-on souvent dans les groupes de femmes. « Les banques devraient nous proposer des crédits à petits prix, peut-être après un temps d'épargne. On pourrait alors changer le vieux canapé, ou pourquoi pas ?, partir en vacances, sans se retrouver en surendettement ».

Ce bon sens populaire est-il compatible avec le profit bancaire ?

Un autre dysfonctionnement grave en matière de crédit bancaire nous est exposé par Christophe, accueilli dans les Yvelines. Il est reconnu handicapé et touche l'Allocation d'adulte handicapé. Cependant, la COTOREP lui reconnaît la possibilité de travailler. Début 1999, Christophe trouve un travail compatible avec son handicap et justifie de revenus de 8 000 francs par mois. Après quelques mois d'économie, il envisage l'achat d'un scooter d'occasion, ce qui nécessite l'octroi d'un crédit. La demande de prêt, établie par le magasin, est refusée par l'organisme de crédit, le numéro de sécurité Sociale révélant la qualité de handicapé de Christophe. Il se tourne vers sa « banque » (qui doit participer à lutter contre les exclusions, selon l'article 1 de ses statuts...).

Ce jeune homme n'a jamais eu de problèmes bancaires, cependant, la banque refuse à son tour, malgré la caution apportée par le père de Christophe. La banque n'a pas à justifier son refus de vente ! Surtout lorsque la raison est « inavouable ». Car il n'y a pas, en l'occurrence, un défaut ou une insuffisance de garantie qui constituerait un motif légitime de refus. Il y a seulement une discrimination à l'égard de personnes, uniquement du fait de leur handicap.

Les personnes handicapées, physiquement ou socialement, doivent pouvoir accéder à un crédit compatible avec leurs possibilités financières, après une écoute attentive de leur situation.

DES PROBLÈMES SPÉCIFIQUES POUR LES SDF

Enfin, même si cette population n'est pas majoritaire dans nos accueils (6 % des personnes reçues), il nous faut parler des problèmes spécifiques des « sans domicile fixe ».

Tableau n° 2
Personnes sans domicile fixe

Ressources moyennes mensuelles		1124 F ³
Ressources perçues	Travail	2 %
	Chômage	4 %
	AAH	4 %
	AL-APL	1 %
	RMI	26 %
Sans ressources ou en attente		57 %

NB : Les ressources sont par ailleurs cumulables.

Beaucoup de personnes sont sans ressources, car l'attente est souvent longue avant de recevoir une prestation. La difficulté de rassembler des papiers toujours plus nombreux et la lenteur de l'administration sont les principales causes de cette attente.

Lorsque ces personnes perçoivent leurs revenus, d'autres difficultés surgissent.

Nice, Centre Jean Rodhain, un mardi matin.

Patrick se présente, tuméfié, dépenaillé, nu-pieds. Que s'est-il passé ? Patrick a du mal à articuler, il nous dit simplement : « *Hier, pour la Saint-Rémy, on m'a fait ma fête ! J'ai vu 36 chandelles !* » (la Saint-Rémy est le jour où le RMI est payé).

Cet habitué de l'accueil du Secours catholique est une personne sans domicile fixe, allocataire du RMI qui vient chercher, outre des prestations diverses, un peu d'amitié auprès des bénévoles du Centre. Aujourd'hui, quelques soins, des vêtements, des chaussures, un bon café vont le reconforter. Les explications viendront ensuite. Patrick est allé chercher son RMI au guichet de La Poste, il s'est ensuite fait voler la somme et a reçu quelques coups en prime. SDF, il n'est cependant pas à la rue. Il a quitté son « squat », pour des raisons de sécurité, il y a quelques mois, et s'est installé dans une chambre meublée au centre-ville. S'il ne peut pas payer ce mois-ci, il se retrouvera à la rue, car les gérants de meublés ne font pas de crédit.

L'histoire de Patrick est exemplaire. Chaque mois, nombreuses sont les personnes sans domicile fixe qui se font voler leurs maigres ressources : RMI, pension d'invalidité, allocation adulte handicapé...

Les premiers mois, ces prestations peuvent être versées par lettre-chèque, et les sommes sont retirées en une seule fois au guichet de La Poste. Mais, rapidement, la caisse prestataire demande un RIB pour



effectuer un virement. Aucune banque n'ouvre un compte à une personne SDF et celle-ci doit s'orienter vers La Poste, le Crédit Mutuel ou la Caisse d'épargne pour obtenir un livret. Elle ne peut utiliser son argent qu'en liquide et elle le retire, au guichet ou au distributeur de billets, avec une carte de retrait. Pas de chèque pour payer son loyer ! d'où la mésaventure de Patrick et des autres.

Pour ces personnes, il y a donc le besoin d'un moyen de paiement à distance pour quelques opérations.

Autre problème pour les possesseurs d'un unique livret : en cas de dépôts de chèques (un petit boulot, un secours...), il faut attendre un délai de 15 jours avant de pouvoir disposer de la somme. Lorsqu'on a si peu de ressources, pourquoi être ainsi pénalisé dans la mise à disposition de « son argent » ?

Les quelques exemples ci-dessus exposés, représentatifs des problèmes rencontrés par les personnes que le Secours catholique accueille, nous éclairent sur leurs besoins en matière de service bancaire.

Un compte bancaire, des moyens de paiement à distance, même lorsqu'on est interdit de chéquier, des crédits adaptés, des frais réduits, un compte insaisissable, voilà ce qui est demandé par la plupart des personnes à faibles revenus.

Mais toutes demandent, surtout, une écoute attentive et une prise en compte de leur situation. C'est ce manque d'écoute, d'attention qui est ressenti le plus durement, comme une injustice, comme une atteinte à la dignité. « On ne prend du temps qu'avec ceux qui ont de l'argent », nous dit-on souvent. Le refus de considérer la particularité des personnes en difficulté, conduit souvent celles-ci à des situations aggravées, parfois même à l'exclusion. A l'exclusion bancaire, de toute façon, puisque ces services ne sont plus accessibles.

La société juste et fraternelle que le Secours catholique aspire à construire, n'est pas une société sans système bancaire.

La banque doit y prendre sa place en apportant la même considération à chaque client, même s'il est pauvre.

NOTES

1. Le seuil de pauvreté est défini comme la demi-médiane de la distribution des revenus par unité de consommation. L'échelle des unités de consommation couramment retenue aujourd'hui est la suivante :
 - 1 pour le premier adulte de la famille (ou pour une personne seule),
 - 0,5 pour les autres adultes et enfant de plus de 14 ans,
 - 0,3 pour les enfants de moins de 14 ans,La dernière estimation du seuil de pauvreté en France date de 1994 : il était alors de 3 763 francs par unité de consommation.



REVUE D'ÉCONOMIE FINANCIÈRE

2. Pour information : un chèque de 115 francs = 305 francs de frais d'impayés
un prélèvement rejeté = 100 francs + 60 francs de frais de forçage.
3. 1124 F est la moyenne des ressources indiquées, y compris des 57 % des personnes qui ont indiqué n'avoir aucune ressources.

