



Colloque International

## ÉTAT ET REGULATION SOCIALE

COMMENT PENSER LA COHERENCE DE L'INTERVENTION PUBLIQUE ?

11, 12 et 13 septembre 2006  
Institut National d'Histoire de l'Art  
2 rue Vivienne - 75002 Paris

### L'inclusion bancaire des particuliers

Un nouveau défi pour l'État social ?

Georges GLOUKOVIEZOFF

INSTITUT CDC  
POUR LA RECHERCHE



FONDATION  
CREDIT COOPERATIF

# L'inclusion bancaire des particuliers : un nouveau défi pour l'État social ?

Georges GLOUKOVIEZOFF

Laboratoire d'économie de la firme et des institutions (LEFI), Université Lyon 2

## *Résumé*

Les services bancaires sont aujourd'hui socialement incontournables en France. À la fois vecteur d'inclusion ou d'exclusion sociale selon que leur accès est adéquat ou non, ils questionnent l'action de l'État social. Celui-ci exerce en effet une influence déterminante sur la qualité de cet accès. Il lui faut donc intégrer les difficultés et enjeux spécifiques de la prestation de services bancaires pour protéger les particuliers contre ce nouveau risque social. C'est là un nouveau défi pour l'État social.

## *Abstract*

Today, banking services are socially indispensable. At the same time source of inclusion or of social exclusion according to the quality of their access, they question the Social state's action, as it has a critical influence on this quality. It is, therefore, necessary that the social state addresses the difficulties and specific issues related to the provision of banking services in order to protect individuals against this new social risk. This is the new challenge for the state.

## **1. INTRODUCTION**

L'État social est malade. Il ne parvient plus à remplir son rôle qui est d'assurer la protection des citoyens contre les risques sociaux. En effet, le chômage concerne entre 9 % et 10 % de la population active depuis près de quinze ans, la part des contrats temporaires de travail atteint plus de 12 % dans le secteur privé, le nombre de travailleurs pauvres serait l'un des plus élevés d'Europe, la pauvreté monétaire touche entre 6 et 12 % de la population (selon que l'on retient un seuil de 50 ou 60 % du revenu médian), et le niveau de l'indice composite de la pauvreté BIP 40 et les inégalités ont largement progressé depuis 25 ans.

Ces symptômes illustrent à quel point le mal est grave. Il touche la tête même du patient : son mode de régulation. En effet, l'articulation des politiques de l'emploi, de la formation, de la protection sociale et des services publics semble ne plus permettre de répondre aux besoins sociaux en raison des évolutions à l'œuvre depuis le milieu des années 1970. Mais si ces évolutions ont remis en cause les protections contre des risques sociaux connus, elles en ont également produits de nouveaux.

L'un de ces nouveaux risques sociaux présente des symptômes proches de ceux plus anciens (à savoir l'exposition au risque de pauvreté monétaire et d'exclusion sociale) ce qui le rend délicat à appréhender. Pourtant, s'il ne touche pas la tête du malade, c'est à un organe tout aussi important qu'il s'attaque puisqu'il assure l'irrigation du corps tout entier : le cœur c'est-à-dire les services bancaires.

Abandonnons la métaphore médicale et précisons les termes du problème. Ce qui définit l'État social selon Castel (2003), c'est le fait de garantir l'indépendance sociale des personnes, autrement dit de leur donner les moyens de choisir et de mener la vie qu'elles désirent. Pour cela, il assure un ensemble de protections leur donnant une assise suffisante pour pouvoir agir. Ce sont ces protections qui sont aujourd'hui remises en question.

Elles le sont d'autant plus qu'un nouveau risque social vient déstabiliser les personnes : l'exclusion bancaire. En effet, compte tenu de la place centrale qu'occupent aujourd'hui les services bancaires dans la société française, ne pas y avoir accès, y avoir insuffisamment accès ou y avoir accès de manière inadéquate (que la personne ne maîtrise pas le fonctionnement de ces services ou que leurs caractéristiques se révèlent inadaptées à sa situation) est un facteur direct d'appauvrissement et d'exclusion sociale. Mais dans le même temps, bien que porteurs de risques, ces services sont également un moyen potentiel d'indépendance sociale en offrant la possibilité de concrétiser des projets et, mais c'est là un problème majeur, de pallier les carences de l'État social.

Les services bancaires sont donc à la fois potentiellement facteurs d'inclusion et d'exclusion sociale. Ces deux rôles opposés sont en grande partie liés à l'action de l'État. En effet, celui-ci participe au développement de l'exclusion bancaire dans la mesure où il a rendu ces services socialement incontournables que ce soit le compte pour percevoir un salaire, ou le crédit pour pallier la faiblesse ou surmonter les difficultés d'accès aux prestations sociales, et dans le même temps, il y apporte des réponses concrètes bien qu'actuellement insuffisantes (droit au compte, commissions départementales de surendettement, etc.).

Le défi pour l'État social est donc le suivant : comment penser son action pour qu'elle favorise l'inclusion bancaire des particuliers afin de donner à chacun les moyens de son indépendance sociale, tout en évitant les effets pervers liés aux spécificités de la prestation de services bancaires favorisant l'exclusion bancaire ?

Pour tenter de répondre à cette interrogation, il convient dans un premier temps de donner à voir les raisons pour lesquelles les services bancaires peuvent aujourd'hui être considérés comme un tel enjeu social (2). Il sera tout d'abord nécessaire de se doter d'une grille de lecture intégrant les problématiques liées à l'action de l'État social et celles liées à la question de l'exclusion bancaire (2.1.). Puis, c'est le rôle social des services bancaires qui sera mis en lumière au travers du concept de *financiarisation des rapports sociaux*, en s'attachant à discerner quelle est la responsabilité de l'État dans cette situation. (2.2.).

Dans un second temps, ce sera précisément l'intégration de cette problématique dans le cadre de l'action de l'État social qui sera étudiée (3.). Pour cela, un état des lieux sera réalisé portant sur les causes des difficultés bancaires en s'intéressant précisément à la qualité de la prestation de services bancaires et à son encadrement (3.1.). Puis, à partir des enseignements retirés, une analyse des ressources existantes permettra de comprendre en quoi l'État social peut s'appuyer sur le secteur bancaire coopératif pour mettre en œuvre son action et favoriser l'inclusion bancaire des particuliers (3.2.).

## 2. DES SERVICES BANCAIRES SOCIALEMENT INDISPENSABLES

Pour penser l'action de l'État social en matière d'inclusion bancaire des particuliers, il est indispensable au préalable de se doter d'une grille de lecture qui donne à voir dans quelle mesure la question de son action en général, de l'exclusion sociale et de l'exclusion bancaire sont intimement liées. Pour cela, les analyses de Castel et de Sen seront principalement mobilisées (2.1.). Une fois cet état des lieux réalisé, c'est plus précisément le processus par lequel l'exclusion bancaire est devenue une partie intégrante de l'exclusion bancaire qui sera analysé illustrant le phénomène de *financiarisation des rapports sociaux*. Afin de comprendre en quoi il est légitime d'interroger l'État social aujourd'hui face à la problématique de l'inclusion sociale, une attention particulière sera portée à son rôle en tant qu'architecte puis que spectateur de cette évolution (2.2.).

### 2.1. État social et exclusion bancaire : des « supports » de la liberté aux capacités

Pour comprendre en quoi l'insertion bancaire des particuliers est à présent un enjeu essentiel de l'action de l'État social, il importe de comprendre comment la survenue de difficultés bancaires peut venir compromettre sa mission.

Castel (2003) montre que l'État social s'est progressivement constitué pour garantir un certain nombre de protections sociales qui couvrent les principaux risques sociaux (maladie, accident, vieillesse, incapacité à travailler, etc.) pouvant entraîner une dégradation de la situation des individus. Plus précisément encore, il définit un risque social « *comme un évènement qui compromet la capacité des individus à assurer eux-mêmes leur indépendance sociale.* » (*op. cit.*, p. 25) Cette définition a deux implications essentielles pour notre propos. La première concerne la finalité de l'action de l'État social (2.1.1.), la seconde, ses moyens (2.1.2.).

#### 2.1.1. La liberté comme finalité de l'État social

La finalité de l'État social est de donner aux individus les moyens de leur indépendance sociale c'est-à-dire « *la possibilité de continuer à faire société avec leurs semblables* » (*op. cit.*, p. 34) ou bien encore, « *avoir la capacité de développer des stratégies personnelles, disposer d'une certaine liberté de choix dans la conduite de sa vie parce que l'on est pas dans la dépendance d'autrui.* » (Castel et

Haroche (2001) p. 48) L'État social a ainsi pour but de permettre aux individus de se déterminer librement quant à la vie qu'ils désirent mener. Dès lors, son objectif peut être compris comme la lutte contre les risques d'exclusion sociale définie en termes de pénurie de capacités (Sen (2000a)).

Avant d'expliquer en quoi établir un lien entre l'analyse de l'État social proposée par Castel et l'analyse de l'exclusion sociale proposée par Sen est utile ici, il importe d'opérer un détour par la définition des termes employés. En effet, ni Sen ni Castel n'emploient le terme « exclusion sociale » dans le sens retenu ici. Sen (2000b) préfère à « exclusion sociale », le terme de « pauvreté » pour désigner les situations de pénurie de capacités, et réserve « exclusion sociale » pour les dimensions relationnelles des privations de capacités conduisant à la pauvreté. Castel rejette quant à lui le terme « exclusion sociale » au profit de celui de « désaffiliation » car l'idée de « hors social » liée à « exclusion » fausse le raisonnement dans la mesure où si tout le monde n'y a pas une place, personne n'est absolument en dehors de la société (Castel et Haroche (2001)).

Cependant, le terme « exclusion sociale » sera tout de même retenu ici pour deux raisons. La première est que le terme « pauvreté » est généralement assimilé à la pauvreté monétaire c'est-à-dire à une pénurie de ressources monétaires. L'exclusion sociale désigne quant à elle le processus plus large et plus complexe d'érosion des liens qui permettent à une personne de faire pleinement partie de la société qui est la sienne<sup>1</sup>. Elle sera donc ici comprise comme pénurie de capacités. La deuxième raison est que cette acception permet de répondre à l'objection de Castel dans la mesure où le fait d'être confronté à une pénurie de capacités, ne signifie ni que l'on soit privé de toutes ses capacités, ni que l'on soit en dehors de la société. L'exclusion sociale ainsi définie correspond en très grande partie à la désaffiliation.

Ces précisions faites, il importe à présent de souligner l'apport de ce croisement entre les deux analyses. Que ce soit pour Castel ou Sen, la finalité de leur analyse est de promouvoir la liberté des individus. Cette liberté est dans les deux cas comprise comme la possibilité réelle de choisir la vie que l'on souhaite mener. Pour Castel, cette liberté dépend des « supports » dont disposent les individus et qui peuvent leur être fournis par l'État. Pour Sen, elle découle de la capacité des individus à convertir les ressources dont ils disposent en « fonctionnements » c'est-à-dire en façons d'être et d'agir qui composent les différentes facettes de leur vie (être bien nourri, participer à la vie de la communauté, sont des fonctionnements) (Sen (2000a)). L'utilité de ce croisement est donc la suivante : la réflexion de Castel porte spécifiquement sur les « supports » que fournit l'État social aux individus alors que l'analyse de Sen porte sur la conversion de ces ressources en liberté. Coupler ces deux approches permet donc une transversalité de l'analyse intégrant les structures sociales (les « supports ») et l'action des individus au sein de ces structures (les « capacités »). Cette transversalité est indispensable à la compréhension des modalités d'action de l'État social en matière d'inclusion bancaire.

### 2.1.2. Supports, capacité et exclusion bancaire

L'émergence de l'État social s'explique par la prise en compte des effets de l'individualisation connue par la société. En effet, l'évolution de l'organisation économique et sociale conduit à remettre en cause les protections traditionnelles basées sur les liens de dépendance communautaire. Progressivement depuis la III<sup>e</sup> République et principalement après la seconde guerre mondiale, l'État développe ce que Castel (2003) nomme la « *propriété sociale* » destinée à donner des « supports » d'indépendance à ceux qui ne disposent pas de la « propriété privée ». Il définit la propriété sociale comme « *une sorte de moyen terme qui inclut la protection sociale, le logement social, les services publics, un ensemble de biens collectifs fournis par la société et mis à la disposition des non-propriétaires pour leur assurer un minimum de ressources, leur permettre d'échapper à la misère, à la dépendance et à la déchéance sociale.* » (Castel et Haroche (2001) pp. 76-77)

Ces protections, largement basées sur l'emploi, connaissent une érosion constante depuis le début des années 1970 en raison du ralentissement brutal de la croissance nécessaire à leur financement, de la forte augmentation du chômage, et de la perte d'influence des collectifs protecteurs comme les

<sup>1</sup> L'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale définit l'exclusion sociale de la manière suivante : « *La notion d'exclusion fait référence à l'ensemble des mécanismes de rupture, tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents liens sociaux qui agrègent les hommes entre eux). L'exclusion est à la fois un processus et un état, consacrant un défaut d'intégration* » (Loisy (2000) p.42).

syndicats qui étaient à même de les négocier (Castel (2003)). Cependant, cette érosion des protections ne provoque pas un retour aux formes antérieures de précarités mais l'avènement d'une forme inédite (Castel (2003) ; Cingolani (2005)). En effet, les individus qui ne bénéficient plus à présent de cette propriété sociale, sont des individus qui ont toujours connus ce mode de protection. Ils ne peuvent se tourner vers les formes de solidarité préindustrielle qui n'existent quasiment plus. Dès lors, les individus recherchent de nouvelles réponses aux risques auxquels ils font face.

L'une des ressources disponibles pour faire face aux risques sociaux qui ne peuvent plus être ou sont moins bien pris en compte par l'État social, se trouve être le crédit. En effet, confrontés à des difficultés précédemment couvertes efficacement, de nombreux individus se tournent vers les établissements de crédit qu'il s'agisse des banques de détail ou des établissements spécialisés. Parallèlement à ce rôle palliatif à l'égard de l'État social, les services bancaires se sont également imposés comme des instruments incontournables pour entretenir les différents liens sociaux qui attachent un individu à la société<sup>2</sup>. Cette double évolution entraînant un recours socialement contraint à ces services induit l'apparition d'un nouveau risque social : l'exclusion bancaire. En effet, tous n'ont pas accès ou suffisamment accès à ces services et de plus, ceux qui y ont accès ne disposent pas toujours d'un accès adéquat (Gloukoviezoff (2004)). Le résultat est que ces difficultés bancaires d'accès et d'usage se traduisent par une déstabilisation ou une aggravation de la situation des personnes et alimentent le processus d'exclusion sociale.

La relation entre difficultés bancaires et processus d'exclusion sociale est précisément ce qui caractérise l'exclusion bancaire<sup>3</sup>. C'est d'ailleurs pourquoi nous définissons ce phénomène de la manière suivante :

L'exclusion bancaire est le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires, qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne. Elle n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales des difficultés bancaires qui la composent. Elle peut affecter des personnes ou des groupes entiers.

Il importe de souligner ici la prise en compte des difficultés d'usage au côté des difficultés d'accès. En effet, même lorsque les services bancaires sont accessibles, les personnes ne peuvent pas toujours en réaliser la conversion en « fonctionnements » réduisant d'autant leurs capacités. La grille d'analyse théorique élaborée par Sen (2000a) explique ces difficultés de conversion par l'hétérogénéité des aptitudes de chacun. Cette diversité tient à la fois aux caractéristiques internes des personnes (âge, sexe, aptitudes générales, compétences particulières, vulnérabilités aux maladies, etc.) et à leurs caractéristiques externes (propriété de certains biens, l'origine sociale, les problèmes d'environnement, etc.).

Confrontée à l'observation des difficultés bancaires, cette explication est à rapprocher de celle qui fait du manque de maîtrise bancaire de la part des clients leur principale cause. Cependant, Sen permet d'enrichir cette approche en ne se limitant pas aux caractéristiques internes des personnes mais en tenant également compte de celles externes. En ce sens, le défaut de maîtrise individuel est socialisé. Toutefois, cet enrichissement reste insuffisant pour saisir l'ensemble des causalités. En effet, les difficultés de conversion ne s'expliquent pas uniquement par un manque de maîtrise de la part du client. Elles proviennent tout autant de l'inadéquation du produit au regard de la situation de la personne (mensualités de remboursement ou coût du crédit trop élevés, manque de conseil de la part du banquier, etc.) (Gloukoviezoff (2004)).

Croiser les analyses de Castel et de Sen s'avère donc particulièrement pertinent pour étudier l'exclusion bancaire et son corollaire l'inclusion bancaire. En effet, les services bancaires sont aujourd'hui des « supports » nécessaires aux personnes pour mener la vie qu'elles ont choisie, pour être libres. Mais ces « supports » présentent des caractéristiques (complexité d'utilisation, logiques et conditions d'octroi des établissements qui les distribuent, etc.)<sup>4</sup> rendant délicate leur conversion en « fonctionnements ». Il en découle que le défi auquel est confronté l'État social tient à son aptitude à réguler ces nouveaux « supports » afin qu'ils ne provoquent pas une réduction des capacités d'une

<sup>2</sup> Ces rôles sociaux des services bancaires sont étudiés dans la partie qui suit (2.2.).

<sup>3</sup> Pour plus d'éléments sur les différentes définitions internationales de l'exclusion bancaire et leur analyse comparée voir Gloukoviezoff (2006a).

<sup>4</sup> Les causes des difficultés bancaires sont traitées dans la partie 3.1.

partie de la population – principalement celle confrontée à la pauvreté et au processus d'exclusion sociale – mais au contraire son élévation.

## 2.2. Financiarisation des rapports sociaux et rôle de l'État

Le rôle social des services bancaires brièvement évoqué dans la partie précédente (2.1.2.) est double : d'une part, ils sont les intermédiaires indispensables à l'établissement et à l'entretien d'un nombre croissant de rapports sociaux, et d'autre part, ils agissent de plus en plus fréquemment comme système de protection contre certains risques sociaux. C'est l'évolution que l'État social doit prendre aujourd'hui en compte. Pour cela, il importe de comprendre quel est le phénomène à l'œuvre (la *financiarisation des rapports sociaux*) (2.2.1.) et quel rôle joue l'État au regard de ce phénomène (2.2.2.).

### 2.2.1. Exclusion sociale et financiarisation des rapports sociaux

Définir l'exclusion sociale comme pénurie de capacités, signifie que les personnes concernées disposent d'un ensemble insuffisant de fonctionnements qu'elles peuvent potentiellement mettre en œuvre. Autrement dit, elles ne peuvent pas mener une vie sociale normale faite d'opportunités différentes et de choix parmi ces opportunités. Afin de simplifier l'analyse, il est possible de regrouper les fonctionnements en question en trois principaux groupes inspirés du rapport *Exclus et Exclusion* (Commissariat Général du Plan (1992)) :

- le rapport à soi où l'estime de soi ;
- le rapport aux proches (amis, famille, couples) ;
- le rapport à la société (travail, consommation, lien politique).

Ces trois types de rapports qui lient les personnes à la société dans son ensemble sont interdépendants. Mais surtout, leur qualité dépend de manière croissante de la qualité de l'insertion bancaire des personnes. Autrement dit, il est nécessaire de recourir aux services bancaires pour entretenir ces trois types de rapports sociaux. Un exemple permet d'illustrer l'une des nombreuses facettes de cette situation : il est quasiment impossible pour une personne en situation d'interdiction bancaire suite à des difficultés d'usage (quelles soient de sa responsabilité unique ou non) de prétendre louer un logement dans la mesure où elle n'est pas en mesure de fournir un chèque de caution. Le logeur l'interprétera comme un signal extrêmement négatif et préférera ne pas établir de relations avec cette personne<sup>5</sup>.

Le caractère socialement incontournable des services bancaires correspond à la *financiarisation des rapports sociaux*<sup>6</sup> définie comme « un ensemble de contraintes à l'emploi des moyens de paiement et de règlement et au recours au crédit et à la protection contre les risques, contraintes qui agissent de façon différente, directe ou indirecte, tant au Nord qu'au Sud, individuellement sur les personnes et les entreprises, et collectivement sur les groupes sociaux. » (Servet (2004) p. 8). La *financiarisation des rapports sociaux* est le fruit de deux phénomènes distincts mais étroitement liés : la monétarisation des rapports sociaux (les rapports sociaux sont exprimés sous formes monétaire de manière croissante) et de la bancarisation de la population (dans les sociétés très bancarisées comme la France, les normes de circulation monétaire implique de recourir aux services des établissements bancaires).

La monétarisation est un phénomène qui a été largement étudié notamment par Simmel (1999) qui montre notamment en quoi le recours croissant aux relations basées sur une circulation monétaire (paiement pour un travail) est une source de libération à l'égard des dépendances personnelles (le vassal et le suzerain). Elle peut être illustrée par le cas de la garde des enfants. En effet, avant les « trente glorieuses » et le passage d'une société industrialisée à une société tertiaisée, la mobilité géographique des personnes était relativement faible et le travail féminin moins développé. Les jeunes

<sup>5</sup> Pour une analyse détaillée des conséquences des difficultés bancaires d'accès ou d'usage pour l'établissement et/ou l'entretien de ces trois catégories de fonctionnement, voir Gloukoviezzoff (2004 ; 2005b).

<sup>6</sup> Nous n'utilisons pas le terme « financiarisation » dans le sens étroit de « financiarisation des économies » qui correspond à leur financement par l'intermédiaire des marchés financiers. Pour nous, restreindre l'utilisation du terme « financiarisation » aux marchés financiers revient à méconnaître ou à nier la diversité du fait financier. Les pratiques de tontine d'un groupe de quelques femmes au Sénégal et l'activité des *traders* à Wall Street sont deux manifestations de la financiarisation des rapports sociaux. Seul le degré diffère. Pour plus de détails sur ce point voir Gloukoviezzoff (2005a).

couples qui avaient des enfants pouvaient soit les garder eux-mêmes, soit les confier aux grands-parents qui résidaient à proximité. La garde des enfants reposait donc sur un rapport social sans supposer de circulation monétaire. Aujourd'hui, la mobilité géographique est beaucoup plus forte principalement pour des motifs liés à l'emploi, et le travail féminin s'est développé. Dès lors, la garde des enfants suppose plus fréquemment de recourir aux services de crèches ou de garde d'enfants à domicile, services qui sont payants. Ainsi, aux liens de solidarité familiaux, se sont substitués des liens marchands exprimés sous forme monétaire<sup>7</sup>, ce qui illustre cette tendance à la monétarisation.

Ce qui fait le lien mais aussi la différence entre la monétarisation des rapports sociaux et leur financiarisation, c'est que la circulation des flux monétaires nécessaires à leur entretien suppose le recours aux services bancaires en raison de la bancarisation de la population. En effet, en France 98 % des ménages disposent d'un compte de dépôt (Daniel et Simon (2001)) et 77 % des personnes déclarent recourir au chéquier ou à la carte de paiement pour effectuer un achat de 100 euros (Eurobaromètre 60.2 (2004)). Le niveau élevé d'équipement bancaire de la population ainsi que les normes d'usage expliquent ce recours contraint aux services bancaires. Mais cette situation n'est pas le fruit d'une évolution naturelle. L'État joue un rôle direct dans chacune de ces causes.

### 2.2.2. De l'État acteur à l'État spectateur

Si le secteur bancaire a connu une évolution profonde et rapide ces vingt dernières années, l'État en a longtemps été un acteur majeur. Ainsi, en raison des deux vagues de nationalisation de 1945 et 1982, il contrôlait la quasi-totalité du secteur bancaire à l'exception des banques étrangères et des banques coopératives<sup>8</sup>. De même, par ses actions de régulation, il participait à l'organisation de l'ensemble du secteur (on pense ici par exemple à l'autorisation réservée aux Caisses d'épargne et à La Poste de distribuer le Livret A en « échange » de leurs missions d'intérêt général).

Outre la structuration du secteur bancaire lui-même, l'État a également joué un rôle considérable dans la diffusion des services bancaires au sein de la société française. Confronté à ses propres besoins de financement et à ceux des entreprises en raison de la forte croissance économique des « trente glorieuses », il a décidé de rendre les ressources des ménages disponibles aux banques pour qu'elles puissent s'y adosser afin de réaliser des crédits. Pour cela, les lois de mensualisation et de domiciliation des salaires ont été votées entre la fin des années 1960 et le début des années 1970 rendant du même coup plus aisé le contrôle fiscal des salaires et ainsi l'alimentation des caisses de l'État. Parallèlement, la suppression de la spécialisation bancaire et la levée de l'autorisation préalable à l'ouverture de guichet ont également été votées afin de permettre aux banques de répondre à la demande de la clientèle.

Ces mesures ont été extrêmement efficaces : le nombre de ménages disposant d'un compte de dépôt ou d'un livret d'épargne passe de 18 % en 1966 (Bonin, 1992) à 92 % en 1984 pour atteindre 99 % aujourd'hui (Daniel et Simon (2001)). Dans le même temps, le nombre de guichets bancaires passe de 5 400 en 1967 à 20 500 en 1981. Le succès est tel que l'État décide en 1978 de rendre la perception des prestations sociales possible uniquement par l'intermédiaire d'un compte bancaire. Ainsi, au début des années 1980, la population française doit obligatoirement disposer d'un compte bancaire si elle désire percevoir un salaire ou des prestations sociales. Rencontrer des difficultés bancaires d'accès ou d'usage concernant le compte participe dès lors directement au processus d'exclusion sociale. L'exclusion bancaire a donc fait son apparition.

Cependant l'État est conséquent avec les effets de ces décisions. Ainsi, il inclut dans la loi bancaire de 1984 destinée à uniformiser le cadre d'exercice de l'activité bancaire afin de favoriser la concurrence, la disposition relative au droit au compte qui garanti l'accès à un compte à tous ceux qui n'en disposent pas par l'intermédiaire de la Banque de France et ce gratuitement. Cette première prise en compte de l'une des facettes de l'exclusion bancaire se fait paradoxalement au sein d'une loi qui ouvre une période de libéralisation à grande échelle du secteur bancaire. En effet, suivront les

<sup>7</sup> Tous les liens établis avec des crèches ne sont pas obligatoirement de nature marchande. Par exemple, ceux établis dans le cas de crèches subventionnées notamment à destination des familles les plus modestes sont non marchands.

<sup>8</sup> 197 banques privées françaises échappent au contrôle de l'État mais elles ne représentent que 2,25 % du montant total des dépôts (Haut Conseil du secteur financier public et semi-public (2001)).

suppressions de l'encadrement du crédit en 1986 et la progressive privatisation entre 1986 et 2001 de l'ensemble des établissements bancaires dont l'État est actionnaire (Pastré (2006)).

Il apparaît ainsi que l'État a été l'architecte de la diffusion des services bancaires au sein de la population française contribuant à les rendre socialement incontournables. Cependant, il opère un retrait de ce secteur alors même qu'il parvient de plus en plus difficilement à remplir les missions qui sont celles de l'État social. Les particuliers se retrouvent alors dans une situation où les banques occupent une place centrale dans leur vie (l'intégralité des flux financiers qui participent aux différentes facettes de leur vie, transitent d'une manière ou d'une autre par le système bancaire) et où l'État est de moins en moins à même de les protéger des chocs inhérents à la libéralisation des économies. Tous les ingrédients sont réunis pour ce qui constitue le deuxième aspect de la financiarisation des rapports sociaux : le recours contraint aux services bancaires pour se protéger ou amortir les risques de l'existence<sup>9</sup>. L'étude du surendettement en donne une illustration flagrante.

Tout comme le montre Ford (1988) pour le Royaume Uni, le développement du surendettement prend sa source dans la remise en cause de l'État providence par la vague néo-libérale (réduction du montant des prestations ou durcissement des conditions d'accès), le dégonflement des fonctions publiques, et la restructuration des grandes entreprises face au nouveaux rapports économiques liés à la mondialisation. Ces changements économiques associés à la *financiarisation de rapports sociaux* conduisent les personnes à recourir aux services bancaires (découverts, crédits, etc.) pour faire face aux besoins ponctuels de liquidités. Si pour la majorité ces réponses, bien que coûteuses, sont supportables, pour d'autres elles sont sources de difficultés majeures. C'est ce que soulignent Sullivan *et al.* ((2000) p. 137) au sujet des États-Unis : « *Consumers now use credit cards to see them through a time of crisis for which public assistance is unavailable or inadequate. If they survive, as most do, they will pay high interest rates, but they will eventually get back on their feet. If they do not, they can nonetheless consume the goods and services they need and shuck the credit balances when the debt scheme eventually collapses.* »

Si l'on se réfère aux seuls chiffres disponibles sur le surendettement en France, ceux de la Banque de France (2005), il apparaît que dans 73 % des cas le surendettement fait suite à un « accident de la vie » (chômage, séparation, maladie, etc.). Ce sont précisément ces risques que l'État social est censé prendre en compte. Cependant, pour les 27 % restant qualifiés de surendettement « actif », la responsabilité des personnes surendettées ne doit pas être engagée hâtivement. En effet, si il n'y a pas effectivement de choc exogène dans un passé récent, les observations syndicales mettent en doute le caractère irresponsable et « hédoniste » des dépenses engagées à crédit (Gloukoviezoff, 2006a). Seuls 5 % des dossiers de surendettement relèveraient véritablement de ce type de comportement les 22 % restant étant le fruit d'une insuffisance structurelle de ressources monétaires, également l'un des domaines essentiels d'intervention de l'État social. Ces observations sont totalement confirmées par celles beaucoup plus fines et scientifiques menées aux États-Unis qui indiquent que le surendettement « hédoniste » ne représente que 5,4 % des cas (Sullivan *et al.* (2000)).

Ainsi, comme le souligne Ramsay (2003), il importe en matière de surendettement de remettre ce phénomène dans son contexte. Si la qualité de la relation banque-client est au cœur des difficultés, le rôle direct ou indirect de l'État ne peut être ignoré. Ce sont en effet les difficultés de l'État social à faire face aux évolutions de la société qui contraignent une partie de la population à recourir au crédit pour répondre aux problèmes qu'elle rencontre alors même qu'elle ne peut le supporter financièrement. Bien sûr, tout comme en matière de compte bancaire avec le droit au compte, l'État n'est pas resté totalement passif face à ces nouveaux besoins instaurant dès 1989 les Commissions départementales de surendettement. Cependant, il semble avoir renoncé au rôle d'architecte pour celui de spectateur n'intervenant que pour parer aux conséquences les plus dramatiques et évitant ainsi de s'attaquer aux causes.

Au terme de cette partie (2.), il apparaît qu'en raison de la *financiarisation des rapports sociaux* les services bancaires sont progressivement devenus des « supports » incontournables pour pouvoir exercer ses capacités. Que ce soit pour satisfaire des besoins considérés comme normaux dans une

<sup>9</sup> Le même raisonnement peut être tenu concernant les produits d'assurance ou ceux liés au financement des retraites.

société donnée ou faire face aux aléas de la vie, il est désormais impératif de mettre en mouvement des flux financiers et cela est irréalisable en l'absence de services bancaires. L'État a été le maître d'œuvre de cette évolution et en reste aujourd'hui encore une des parties prenantes essentielles bien que son action s'avère davantage indirecte. Il peut donc favoriser l'inclusion bancaire ou au contraire provoquer l'exclusion bancaire. Pour éviter le second type de conséquences, il est déterminant aujourd'hui de comprendre les différentes causes des difficultés bancaires.

### 3. LE DÉFI DE L'INCLUSION BANCAIRE DES PARTICULIERS

Sen (2000b) explique qu'il existe deux types de privations qui conduisent à des privations de capacités (bien que certaines puissent appartenir simultanément aux deux types). Celles qui sont des pertes en elles-mêmes (ne pas pouvoir se nourrir, ne pas pouvoir participer à la vie de la communauté, etc.) et celles qui peuvent entraîner de graves difficultés. Les difficultés bancaires appartiennent au second groupe : les privations instrumentales. Ce second type de privations peut empêcher une personne de convertir ses ressources en fonctionnements. Ainsi, quand bien même cette personne disposerait de plus de ressources monétaires que ces voisins, si elle fait face à une privation de ce type elle disposera de moins de capacités que les autres. C'est en suivant ce raisonnement que Sen remet en cause une approche de la pauvreté en termes unique de niveau de ressources monétaires.

Les personnes confrontées à des difficultés bancaires sont précisément dans cette situation. Comment fait une personne pour avoir accès aux prestations sociales auxquelles elle a droit si elle ne dispose pas de compte ? Comment fait un salarié pour conserver un emploi qui exige la possession d'un véhicule, si, pour faire réparer une panne de voiture, il n'a accès qu'à des crédits que son budget limité ne peut supporter ? La question qui se pose est donc de savoir comment parvenir à développer un accès adéquat aux services bancaires afin d'éviter autant que possible ces privations instrumentales.

Les spécificités des services bancaires imposent ne pas s'intéresser uniquement à la question de l'accès. En effet, posséder ces services n'est pas suffisant. Il est également nécessaire que les personnes disposent de services dont l'utilisation n'entraîne pas de conséquences négatives. C'est donc les conditions de cet accès adéquat qui doivent être questionnées, autrement dit la qualité de la prestation de services bancaires (3.1.). Une fois ces conditions identifiées, il est alors possible de déterminer quel rôle peut jouer l'État social, en prenant appui sur les ressources spécifiques au secteur bancaire français comme les banques coopératives notamment. Ainsi, à partir de l'exemple des services bancaires, il est possible de repenser plus largement l'objectif d'un État social « rénové » : développer le *pouvoir d'usage* des personnes (Gadrey (1990)). Il s'agit de faire de ces services, non plus un risque potentiel pour la partie de la population qui fait face à l'exclusion bancaire, mais bien une source de développement des capacités (3.2.).

#### 3.1. Les enjeux de la prestation de services bancaires

L'activité bancaire n'est pas un commerce comme un autre. En effet, la prestation de services bancaires présente des caractéristiques qui conduisent à la classer parmi ce que Gadrey (1994 ; 1996 ; 2003) nomme, à la suite de Goffman (1968), les relations de service. Pour être de qualité c'est-à-dire satisfaire autant que possible aux attentes des parties prenantes, il est nécessaire que la prestation soit personnalisée. Pour cela, il faut que les parties parviennent à collaborer, à mettre en œuvre un *copilotage* (Gadrey (1994 ; 1996)). C'est là le cœur des relations de service mais également leur plus grande difficulté.

À l'origine des difficultés à mettre en œuvre un *copilotage* permettant de produire une prestation de services bancaires de bonne qualité se trouvent les contraintes qui pèsent sur chacune des parties. Si les clients concernés maîtrisent souvent mal le fonctionnement des services bancaires, ils sont également fréquemment confrontés à la complexité de situations marquées par la faiblesse des ressources ou la survenue d'accidents de la vie (3.1.1.). Les établissements bancaires quant à eux doivent répondre aux exigences de rentabilité liées à la concurrence et à celles de la réglementation nationale et internationale notamment en maîtrisant les risques liés aux asymétries d'information (3.1.2.).

### 3.1.1. Des clients face à l'urgence

Quel que soit le profil du client, la prestation de services bancaires suppose un certain degré de personnalisation. Le banquier qui dispose d'une compétence technique ne peut déterminer seul l'équipement bancaire de son client. Il a besoin de connaître ses projets, son mode de vie, son rapport à l'argent afin d'adapter l'offre de produits et de conseil. La définition de la prestation se fait donc dans le cadre d'une négociation : le *copilotage*.

Pour la grande majorité des clients, ce *copilotage* est relativement sommaire et ne se déploie véritablement que dans le cadre d'opérations exceptionnelles comme peut l'être un crédit immobilier. Pour d'autres par contre, le besoin d'ajustements est beaucoup plus fréquent. Il s'agit des clients aux ressources financières élevées qui désirent placer leur argent de la manière la plus rentable possible, et des clients faisant face à des difficultés et ayant besoin de conseils pour gérer ces situations.

Les causes de ce besoin de personnalisation de la prestation c'est-à-dire l'adaptation des caractéristiques des produits mais également du conseil, sont multiples. Celle la plus souvent avancée tient au manque de compétences en matière bancaire de ces clients. Comprenant moins bien le fonctionnement des services auxquels ils souscrivent (un crédit *revolving* par exemple), ils seront plus souvent confrontés à des difficultés bancaires. D'ailleurs, certains d'entre eux méconnaissent le sens des mots *crédit* et *débit* (Gloukoviezoff (2004)). Comment dans ces conditions tenir son budget en équilibre ?

Cette cause est tout à fait pertinente et pose d'ailleurs un problème crucial dans la recherche de solutions. Cependant, s'y limiter serait faire de ces personnes les responsables de leur situation et oublier qu'elles sont plongées dans un contexte social, celui de l'accident de la vie, de la précarité ou de la pauvreté. Tout d'abord, il importe de souligner que le public concerné par l'exclusion bancaire n'est pas un public homogène. Leurs compétences bancaires sont de niveaux très variables. N'importe qui peut se retrouver surendetté suite à un licenciement. Si ces personnes prennent des décisions néfastes en matière bancaire (souscrire à un nouveau crédit pour rembourser le découvert par exemple), c'est également parce qu'elles les prennent contraintes par l'urgence et/ou sous l'influence des émotions liées aux éventuelles difficultés rencontrées (la perte du conjoint par exemple).

Cette urgence du quotidien – ce manque de temps – explique en grande partie les difficultés que rencontrent ces personnes pour aborder rationnellement la gestion bancaire de leur budget. « *Être dans l'insécurité permanente, c'est ne pouvoir ni maîtriser le présent, ni anticiper positivement l'avenir. C'est la fameuse « imprévoyance » des classes populaires inlassablement dénoncée par les moralistes du XIXe siècle. Mais comment celui que l'insécurité ronge tous les jours pourrait-il se projeter dans l'avenir et planifier son existence ?* » (Castel (2003) p. 29).

Manquant souvent de compétences bancaires, plongées dans un contexte émotionnellement « chargé », où la pression de la précarité (Guérin (2000)) fait du temps une ressource quasiment absente, faisant face à des situations extrêmement complexes, ces personnes ont plus que toute autre besoins des conseils du banquier. Mais ces conseils, ce *copilotage*, ne sont accessibles que dans le cadre de la relation bancaire qui est une relation de pouvoir. En effet, la relation bancaire reste, en dépit de ses spécificités, une relation marchande. Le problème pour ces clients est qu'ils ne disposent que rarement des ressources nécessaires pour se faire entendre de leur interlocuteur. Privés des ressources cognitives et pressés par l'urgence, ils sont de plus considérés par les banquiers comme commercialement inintéressants. Ainsi, quand le client fortuné pourra menacer de quitter la banque s'il n'obtient pas satisfaction, ces clients ne peuvent faire valoir la menace de leur départ pour être pris en considération et ainsi obtenir une personnalisation de la prestation<sup>10</sup>.

### 3.1.2. Un cadre bancaire inadéquat

La clef des difficultés sources d'exclusion bancaire est à rechercher dans le manque de personnalisation de la prestation, manque de personnalisation dont la responsabilité n'incombe pas aux seules banques mais également aux clients qui restent acteur de la relation (Gloukoviezoff (2005b ; 2006)). Si cela paraît difficilement contestable pour les difficultés d'usage, il est possible de s'interroger relativement aux difficultés d'accès. Pourtant c'est également le cas. Qu'il s'agisse de la

<sup>10</sup> On retrouve là la problématique d'Hirschman (1995) entre *exit* et *voice*. En effet, ce qui rend crédible le *voice* c'est la possibilité de l'*exit*.

sélection de la clientèle pratiquée par les banques ou de l'auto-exclusion de la part des clients, dans les deux cas ces pratiques s'expliquent par l'anticipation que les parties font des coûts liés aux probables difficultés d'usage. Les banques ne veulent pas perdre de l'argent avec des clients qui maîtrisent mal les services bancaires et/ou dont la situation complexe demanderait beaucoup de temps. Les clients préfèrent ne pas posséder certains services (comme les cartes de crédit) de peur d'en perdre le contrôle et d'en subir les conséquences financières.

Ce manque de personnalisation qui ne concerne pas seulement le conseil mais également le manque de produits aux caractéristiques adaptées, s'explique par les évolutions organisationnelles connues par les banques depuis le milieu des années 1980. Suite à l'accroissement de la concurrence lié à la libéralisation du secteur bancaire, les stratégies des établissements ont évolué d'une rentabilité obtenue sur la masse à une volonté de rentabilisation de chaque client. Les évolutions que connaissent actuellement les normes internationales de contrôle du risque (Bâle 2) vont d'ailleurs renforcer ce processus d'individualisation de l'évaluation. La prestation de services bancaires a ainsi connu et connaît encore une rationalisation proche de la *rationalisation industrielle* de Gadrey (1996) avec pour finalité une maîtrise à moindre coût des risques de sélection adverse et d'aléa moral. Grâce aux progrès de l'informatique, des bases de données considérables ont été réunies sur les clients afin de permettre aux banques de segmenter la clientèle et d'établir des paniers de services par segment. L'évaluation des clients, le suivi de leurs opérations et incidents, mais aussi la majorité des opérations dites basiques (retrait d'espèces, dépôt de chèques, etc.) ont également été automatisés. Ainsi, c'est l'ensemble du cadre de la prestation bancaire qui s'est trouvé profondément transformé<sup>11</sup>.

Si ce mode de prestation s'avère efficace pour la majorité de la population et ce d'autant plus que la personnalisation réapparaît progressivement avec l'élévation du niveau des ressources financières des clients, il pose beaucoup de problèmes pour ceux dont la situation n'est pas marquée par la stabilité ou qui font face à une modeste structure de leurs ressources. Le problème réside dans le fait que le risque lié à la prestation de services bancaires a été en grande partie transféré de la banque vers le client. En effet, grâce aux outils informatiques que les banques ont développés, elles parviennent à maîtriser finement le niveau de risque auquel elle s'expose. De plus, les frais qu'elles facturent en cas d'incident sont une source de rentabilité non négligeable. C'est donc le client et lui seul qui assume le coût de l'inadéquation de la prestation de services bancaires (le manque de personnalisation) et ce d'autant plus qu'il ne présente pas un profil suffisamment intéressant pour lui permettre de négocier avec son banquier et se voir « extourner » des frais<sup>12</sup>.

Pour ne prendre qu'un seul exemple, les situations où les frais bancaires s'accumulent en raison d'un prélèvement ou d'un paiement effectué avec un manque de provision sur le compte, s'expliquent très fréquemment par un emballement de la gestion automatisée de ces incidents. En effet, l'insuffisance des ressources provient souvent d'un retard de versement du salaire, d'une prestation sociale ou d'un remboursement. Une relation bancaire dont le cadre permettrait une expression plus large des interactions, favoriseraient sans doute le développement d'une relation de confiance et par là une meilleure communication, plus précoce notamment, entre clients et banquiers qui éviterait par exemple que les frais n'atteignent des niveaux insupportables financièrement par les clients. En supprimant ces interactions au profit d'une évaluation et d'un suivi des clients informatisés, les banques se sont ainsi privées des effets de la relation de service comme mode particulier de réduction de l'incertitude.

Cependant, la description que nous faisons laisse de côté une réalité essentielle du secteur bancaire français : toutes les prestations de services bancaires ne sont pas les mêmes. Bien que les évolutions décrites soient à l'œuvre au sein de l'ensemble des réseaux bancaires, des différences notables existent entre banques coopératives et banques « SA » (Gloukoviezoff (2004) ; Richez-Battesti *et al.* (2006)).

---

<sup>11</sup> L'évolution du mode de gestion des ressources humaines est également un point essentiel dans ce changement. En effet, les banquiers ont vu la dimension conseil de leur emploi se réduire au profit de celle de vendeur, les modes de rémunération et de promotion encourageant fortement cela (Courpasson (1995 ; 2000)). Ce changement participe au manque de qualité de la prestation de services bancaires lorsqu'elle se développe avec des clients jugés commercialement inintéressants.

<sup>12</sup> Cette expression d'usage courant chez les banquiers signifie que la banque rembourse au client des frais qu'elle lui a prélevés. Elle permet également d'illustrer un point essentiel des difficultés de maîtrise que rencontrent certains clients : la complexité du langage bancaire.

C'est en s'appuyant sur ces spécificités et sur leurs avantages et limites que l'État social peut parvenir à relever le défi de l'inclusion bancaire.

### 3.2. Un État social partenaire ?

De la même manière que la banque ne peut penser la production du service sans la participation du client (au moins parce que les résultats dépendront de l'utilisation qu'il fera des services à sa disposition), le client ne peut véritablement en tirer profit sans bénéficier des conseils du banquier. Il ne suffit donc pas que les clients aient accès à ces services, il faut également que cet accès soit adéquat c'est-à-dire que les clients puissent les utiliser dans de bonnes conditions. Le développement des capacités des clients présuppose alors l'implication des établissements bancaires. La question qui se pose dès lors est comment développer un cadre adapté pour la prestation de services bancaires alors même que l'ensemble de la population doit pouvoir bénéficier d'un accès à ces services ?

Ce défi qui consiste à concilier rentabilité et intérêt général est précisément au fondement de l'économie sociale et plus précisément des établissements bancaires coopératifs. Il importe donc de s'interroger sur la survivance de ces spécificités (3.2.1.) et, le cas échéant, sur les moyens de leur institutionnalisation (Richez-Battesti *et al.* (2006)) que ce soit au sein de la relation bancaire (3.2.2.) ou de manière alternative et complémentaire (3.2.3.).

#### 3.2.1. Apprendre des banques coopératives ?

Les évolutions connues par les groupes bancaires coopératifs (leur réorganisation, les fusions, la cotation de certains d'entre eux, etc.) conduit à s'interroger sur leur éventuelle banalisation. Présentent-ils encore ces spécificités originelles comme le fait de privilégier le service rendu et de prendre en compte explicitement la question de la cohésion sociale au côté de celle de la rentabilité ?

À ce jour et au regard de la problématique de l'exclusion bancaire, la réponse est incontestablement positive. Que ce soit en termes d'ouverture à la clientèle aux ressources modestes, d'implantation d'agences en milieu rural et en banlieue, de politique de tarification des services ou de qualité de la relation établie avec les clients rencontrant des difficultés, les banques coopératives, au côté de la Banque Postale, présentent de véritables spécificités (Gloukoviezoff (2005b) ; Richez-Battesti *et al.* (2006)). Bien sûr, selon les réseaux ces spécificités sont plus ou moins présentes et des différences marquées s'observent même entre Caisses régionales, cependant la prestation de services bancaires développée en direction des clients rencontrant des difficultés est généralement plus adaptée que celle proposée par les banques SA.

Si ces établissements ne sont pas sans responsabilités dans le développement de l'exclusion bancaire, ils disposent donc de ressources qui leur permettent d'adapter leur prestation. La principale d'entre elles et sans aucun doute la place occupée par les sociétaires et plus encore par leurs représentants : les administrateurs (Richez-Battesti *et al.* (2006)). Ils permettent de pallier en partie les effets néfastes de la segmentation de la clientèle en se faisant le relais entre la banque et l'économie locale. De par leurs proximités géographique, cognitive et sociale, ils ancrent la banque dans son « *marché concret* » (Courpasson (1995)). Le Crédit Mutuel de Bretagne a ainsi mis en place au sein de ses caisses locales des commissions d'administrateurs chargées d'examiner les situations des clients s'étant vus facturer plus de 200 Euros de frais bancaires dans le mois. L'objectif est de mettre à profit la connaissance qu'ont les administrateurs des réalités locales pour rééquilibrer les sanctions.

Les établissements bancaires coopératifs peuvent ainsi potentiellement bénéficier des avantages d'une économie de la proximité (Colletis *et al.* (2005) ; Pecqueur et Zimmerman (2004)) pour développer des relations de confiance avec leurs clients. Toutefois, il est impossible d'ignorer qu'il est délicat pour ces établissements de combiner le fait de proposer les mêmes services que les autres de manière compétitive tout en continuant à s'investir dans des domaines essentiels à la cohésion sociale mais à la rentabilité moindre, alors même que leurs spécificités statutaires sont méconnues ou contestées.

Jusqu'à présent, les établissements bancaires coopératifs ont souvent joué un rôle d'aiguillon pour permettre l'évolution des pratiques bancaires et financières. En explorant de nouveaux moyens pour servir des clientèles délaissées, ils ont ensuite permis l'institutionnalisation de ces pratiques que ce soit par l'État (on pense ici à la généralisation des systèmes de protection sociale collectifs et obligatoires)

ou par l'ensemble du secteur bancaire (le microcrédit à la création d'activité en est une illustration balbutiante mais bien réelle). L'État social aurait donc beaucoup à perdre à ce que les spécificités de ces établissements disparaissent sous la pression des normes de rentabilité et de gestion du risque.

Dans la mesure où les services bancaires se révèlent être indispensables à la vie sociale, l'État social doit s'interroger sur les moyens de fournir ces services de manière adéquate à l'ensemble de la clientèle. Le problème qui se pose concerne évidemment la clientèle aux ressources limitées. En raison des spécificités de la prestation de services bancaires qui suppose la collaboration des parties, une « banque des pauvres » paraît mal adaptée<sup>13</sup>. Elle engendrerait en effet stigmatisation et méfiance qui seraient nuisibles à la qualité de la prestation. De plus, elle créerait un ghetto bancaire rassemblant les clients non rentables dont on voit mal comment le coût pourrait être supporté par un opérateur unique et à priori public. Dès lors, l'État social doit s'interroger sur les moyens de tirer parti des spécificités des établissements bancaires coopératifs – mais également de la Banque Postale – en subordonnant partiellement les mécanismes marchands à des contraintes sociales d'évaluation (Gadrey (1990)).

### 3.2.2. Une remise en question des certitudes bancaires

Deux affirmations sont généralement admises sans réserve au sein du secteur bancaire. D'une part, il ne serait pas possible de concilier rentabilité et prestation de services bancaires en direction de clients aux ressources modestes. D'autre part, la prestation de services bancaires telle qu'elle est délivrée actuellement par les banques l'est de la manière la plus performante possible (Pastré (2006))<sup>14</sup>. Elles sont pourtant fausses toutes les deux.

Tout d'abord, remettons en cause l'affirmation sur l'efficacité de la méthode employée. Si l'on considère les incidents de paiement, il apparaît qu'ils sont aujourd'hui traités de manière automatisée et impersonnelle : les frais s'accumulent et les clients reçoivent des courriers types. Les établissements bancaires pensent ainsi gagner sur les deux tableaux : ils font des économies en automatisant la gestion et ils récupèrent des montants de frais particulièrement élevés. Pourtant, une étude allemande<sup>15</sup> montre que le fait pour une banque de prendre contact personnellement et rapidement avec le client en cas d'incident permet d'accroître la rentabilité de ce type d'opérations de l'ordre de 8 %. Il n'est dès lors pas surprenant de voir que Cofinoga (un établissement de crédit spécialisé) a mis en place une plateforme téléphonique exclusivement dédiée au traitement de ce type de difficultés. Il ne s'agit là que d'une expérimentation mais qui montre bien que les caractéristiques de la prestation (ici l'augmentation du degré de proximité) influe directement sur son résultat. Si cela n'est pas une surprise, réaffirmer cette évidence permet cependant de remettre en question certaines certitudes bancaires.

Dès lors, la question que doit se poser l'État social est comment contraindre les établissements à réinterroger leurs pratiques en direction des clients en difficulté ? Il lui faut trouver une voie qui assure l'engagement de ces établissements afin de ne pas renouveler les difficultés d'application du droit au compte qui, faute de cet engagement, s'est révélé extrêmement inefficace depuis près de 20 ans. L'une des possibilités est précisément de prendre appui sur les pratiques des établissements coopératifs.

Dans la mesure où la qualité de la prestation de services bancaires influence directement son résultat, il est envisageable de faire supporter les coûts du traitement des échecs aux établissements bancaires. Plus précisément, à l'instar de ce qui se fait en Belgique, les établissements bancaires pourraient être sollicités pour financer l'action des commissions de surendettement au prorata de leur alimentation de ces mêmes commissions. Il serait nécessaire de préciser les modalités de calcul du niveau de participation (pourcentage de dossiers au regard du nombre global de prêts octroyés, des parts de marché, du montant des impayés, etc.) afin que cela soit véritablement incitatif. C'est là un moyen de responsabiliser les établissements bancaires et de permettre à ceux aux pratiques responsables – ceux coopératifs notamment – de les voir indirectement solvabilisées.

<sup>13</sup> C'est pourtant ce type de solution que le président d'Emmaüs a proposé à l'Élysée en mars 2006.

<sup>14</sup> Voir notamment la partie consacrée aux outils de crédit *scoring*.

<sup>15</sup> Nous n'avons pas eu accès à l'intégralité de l'étude qui est malheureusement confidentielle, mais à sa présentation dans une revue bancaire professionnelle allemande (Holzhäuser. et Hackethal (2004)). Nous remercions Werner Sanio d'avoir attiré notre attention sur cette étude.

L'intérêt d'une telle mesure est qu'elle agit sur le cœur de la relation bancaire notamment quant au traitement des accidents de la vie. Cependant, elle peut avoir pour effet pervers un durcissement des critères d'accès au crédit pour les clients présentant un profil risqué. C'est pourquoi, il est souhaitable que, dans le même temps, les pratiques d'octroi de services bancaires soient également l'objet d'une évaluation sociale (Gadrey (1990)). Cette évaluation sociale est considérée avec extrême réticence par les acteurs du secteur bancaire. Elle serait inapplicable et correspondrait à une ingérence de l'État contraire à la logique du libre fonctionnement du marché. Pourtant, si l'on se tourne vers les États-Unis, c'est précisément la mise en œuvre d'une telle évaluation qui est à la base du succès du Community Reinvestment Act.

Présentée brièvement, il s'agit d'une loi votée au milieu des années 1970 mais véritablement appliquée à partir de l'administration Clinton, qui évalue les pratiques bancaires en matière d'octroi de services bancaires en direction des communautés potentiellement victimes de discriminations (Servet (2001) ; Hudson (2004, 2005)). Les établissements bancaires doivent faire la preuve que leurs refus sont économiquement justifiés sinon ils sont sanctionnés (interdiction d'ouverture d'agences, de fusion, etc.). Cette loi a obligé ces établissements à trouver le moyen de prêter de manière rentable à des populations qu'elles estimaient jusqu'alors totalement insolubles et trop risquées. Le résultat est qu'aujourd'hui une large partie de cette clientèle est une clientèle tout à fait rentable pour ces établissements et que l'accès élargi au crédit est un outil essentiel de la politique de rénovation urbaine américaine. Ainsi, grâce à l'intervention de l'État, les professionnels bancaires ont découvert des opportunités de profit qu'ils ignoraient jusqu'alors. Cet exemple invalide donc la première affirmation qui considérait comme incompatible le fait d'octroyer des services bancaires à des clients aux ressources financières modestes et de le faire de manière rentable<sup>16</sup>.

Appliquée au cas français, une telle loi dont les caractéristiques auraient bien entendu à être adaptées<sup>17</sup>, pourrait être un moyen d'institutionnaliser les pratiques des établissements bancaires coopératifs. En effet, ces derniers possèdent toutes les caractéristiques leur permettant d'être rapidement performants sur ces « *nouveaux marchés* » (Hudson (2004, 2005)), à savoir : un ancrage territorial fort permettant d'adapter le service aux spécificités locales.

En agissant à la fois en amont (en incitant les banques à donner accès aux services bancaires à l'ensemble de la population pour laquelle il est possible de le faire de manière rentable) et en aval (en faisant supporter les coûts sociaux des pratiques inadaptées à leurs auteurs), l'État s'assurerait que les éléments clefs de la qualité de la prestation de services bancaires soient pris en compte par l'ensemble des établissements. Cependant, outre le fait qu'elles ne sont pas des réponses miracles et présenteraient sûrement des lacunes, ces réponses ne permettent « que » de procurer un accès adéquat aux clients qui présentent un intérêt commercial (intérêt qui reste donc à découvrir pour une partie de la clientèle bancaire française). Que faire pour ceux qui ne présentent pas ce profil et qui ont pourtant besoin d'un accès adéquat minimal aux services bancaires ?

### 3.2.3. Développer des approches partenariales innovantes

La principale réponse apportée est celle du droit au compte et du service bancaire de base. Toutefois, cette loi qui assure à ceux n'en disposant pas de se voir ouvrir gratuitement un compte assorti d'un certain nombre de services dont une carte à autorisation systématique, n'a rencontré qu'un succès limité faute de contraintes pesant sur les établissements bancaires pour la faire appliquer. Ces derniers ont d'ailleurs fait un effort de communication au cours de l'année 2005 mais seulement en raison de leur crainte de se voir imposer un service universel bancaire. Il est évidemment trop tôt pour mesurer la permanence de cet effort. De plus, cette loi ne concerne qu'un nombre restreint de personnes (depuis 10 ans, ce sont environ 10 200 personnes par an qui en ont bénéficié), l'accès aux services bancaires des clients non rentables est donc largement permis en dehors du droit au compte par la Banque Postale et les établissements bancaires coopératifs à des degrés divers. Retenant l'hypothèse que la concurrence bancaire s'intensifie rendant de plus en plus délicat pour ces

<sup>16</sup> Il faut cependant se garder d'une volonté de transposition « en l'état » de l'expérience américaine dans la mesure où il n'est pas exempt d'effets pervers qui affectent principalement les ménages ayant les ressources les plus faibles.

<sup>17</sup> Voir sur ce point la proposition de *Pay or play* de Larcher (1998-1999), et les analyses de Servet (2000) et Gloukoviezoff (2004).

établissements le maintien de leur rôle social<sup>18</sup>, trois questions se posent ou vont se poser à l'État social.

La première question porte sur la qualité de la prestation de services bancaires qui est offerte aux clients jugés commercialement inintéressants. Au-delà d'un accès à un panier de services minimal comment s'assurer qu'ils aient accès à des conseils adaptés, que la tarification des incidents ne soit pas disproportionnée au regard de leurs possibilités budgétaires, et qu'en cas de nécessité ils puissent recourir de manière adaptée au crédit (par exemple pour faire face à des dépenses de santé non couvertes ou pour faire réparer leur véhicule) ?

La deuxième question porte sur le coût de ce type de prestation. En effet, dans la mesure où le client n'a pas les moyens de payer le coût réel d'une prestation de qualité, qui va le supporter et comment s'assurer que le mode de financement ne fausse pas la concurrence dans un sens où dans l'autre (il n'y a pas de raison pour que la situation actuelle qui voit la Banque Postale supporter la majorité des surcoûts liés à cette clientèle se perpétue sans que les établissements bancaires moins ouverts n'aient à contribuer) ?

Enfin, la troisième question porte sur le fait que l'exclusion bancaire n'est pas uniquement un problème bancaire et qu'ils convient également de considérer les dimensions sociétales (retrait de l'État social, précarisation du marché du travail, modification des structures familiales avec une augmentation des familles monoparentales, etc.) que nous avons évoquées précédemment. Dès lors, comment combiner les éléments propres à la qualité de la relation bancaire et ceux liées aux situations des personnes pour pouvoir apporter une réponse pertinente aux problèmes que rencontre une partie de la population ?

Il nous semble possible de proposer des voies de réponses prenant appui sur des pratiques existantes en deux temps.

Le premier temps concerne celui de l'évaluation sociale des pratiques des établissements bancaires<sup>19</sup> telle que nous l'avons évoquée dans la partie précédente (3.2.2.). Évaluer finement les pratiques d'octroi ou de refus des établissements comme le font les américains avec le Community Reinvestment Act et faire supporter les coûts sociaux des pratiques inadaptées à leurs auteurs, nous paraît être une voie prometteuse pour remettre en question en profondeur les pratiques bancaires actuelle et pour réaffirmer l'intérêt des spécificités des établissements coopératifs. Cependant, elle se révèle insuffisante pour assurer une prestation de qualité pour les clients avec des niveaux de ressources trop faibles. Il importe donc de trouver un moyen de rendre financièrement supportables ces surcoûts.

Le second temps de notre réponse – complémentaire du précédent – est précisément axé sur la soutenabilité financière de cet accès adéquat. Il intègre également la complexité des causes de l'exclusion bancaire. Une voie possible est celle du subventionnant direct des établissements bancaires assurant cet accès minimal au prorata du surcoût supporté. Ceci est rendu possible dans le cadre des règles européennes au travers de la reconnaissance d'un accès minimal aux services bancaires comme service d'intérêt économique général (SIEG). Ainsi, en Allemagne, en Autriche, en Irlande et en Suède notamment certains établissements (parfois des caisses d'épargne parfois l'opérateur postal) se voient au titre des SIEG confier la mission de donner accès aux services bancaires aux moins fortunés en échange d'une subvention couvrant leurs surcoûts<sup>20</sup>.

Outre ce subventionnant direct, un mode indirect de financement peut également être envisagé : le développement de l'accompagnement budgétaire. Si l'on considère que le principal coût d'une prestation de services bancaires adéquate est lié au temps de conseil et de pédagogie bancaire

---

<sup>18</sup> La remise en cause par les autres réseaux bancaires du monopole du livret A détenu par la Banque Postale et les Caisses d'épargne en échange de ces missions d'intérêt général est une illustration de cette tendance.

<sup>19</sup> Il importe de bien distinguer l'évaluation sociale que nous proposons qui est réalisée par une instance publique à déterminer et assortie de sanctions concrètes, de celle en termes de responsabilité sociale des entreprises qui repose sur la bonne volonté des entreprises et la prétendue sanction des irresponsables par le « marché » et qui se traduit le plus souvent par une augmentation du budget communication des entreprises afin de donner une image plus responsable d'elles-mêmes.

<sup>20</sup> Outre un subventionnant sur fonds publics, il serait également possible d'envisager la mise en place d'un fonds abondé par l'ensemble des établissements bancaires et servant à couvrir les surcoûts assumés par les établissements servant volontairement cette clientèle. On retrouve là l'idée d'un *pay or play* (Larcher (1998-1999)).

nécessaire, la question qui se pose alors est : est-il possible de sous-traiter ce temps de conseil ? Le schéma général d'une telle démarche est le suivant : la banque passe un accord avec une structure qui assure le conseil (diagnostique et suivi) des personnes rencontrant des difficultés qui ne trouvent pas de réponses dans le cadre de la relation bancaire « standard ». L'efficacité de l'opération repose sur le fait que la structure partenaire dispose de plus de temps pour réaliser l'accompagnement et peut prendre en compte l'ensemble des difficultés que rencontre la personne. Il est ainsi possible de l'orienter vers des aides sociales lorsqu'il s'agit de la réponse la plus adaptée, ce que ne fait jamais ou très rarement un banquier centré sur la dimension bancaire de la difficulté.

Trois exemples de ce type sont actuellement à l'œuvre en France. Le premier, le plus ancien, est celui des Points Passerelle du Crédit Agricole Nord Est où la structure partenaire est financée à 100 % par la banque coopérative. Le deuxième est celui initié par le Fonds de Cohésion sociale géré par la Caisse des dépôts et consignations qui garantit 50 % des microcrédits sociaux<sup>21</sup> octroyés par des établissements bancaires à des personnes qui ne trouvent pas d'autre réponse. Le plus souvent le diagnostic et le suivi du prêt sont réalisés par des associations (Secours Catholique, CRESUS, etc.) et le partenaire bancaire est très majoritairement une banque coopérative. Enfin, le troisième exemple est celui de la Banque Postale qui a passé un accord avec l'Union National des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) afin que les travailleurs sociaux des CCAS assurent l'accueil et le suivi des clients en difficulté pour lesquels les agents de La Poste ne trouvent pas de réponses.

L'État social joue ici un rôle de partenaire que ce soit au travers de la garantie qu'il apporte pour les prêts réalisés ou du soutien financiers qu'il octroie aux associations qui réalisent l'accompagnement budgétaire (à l'exception des Points Passerelle). Ainsi, en articulant pouvoirs publics, secteur associatif et secteur bancaire, il est possible d'offrir des réponses originales aux difficultés complexes posées par l'exclusion bancaire. Pour ce type d'action, les établissements bancaires coopératifs s'avèrent être des acteurs incontournables de par leurs ressources en termes de proximité. Dès lors, ces configurations partenariales innovantes (Malo et Lapoutte (2002)) permettent de rendre l'action des associations plus performante de par la professionnalisation de leur activité générée par le partenariat avec la banque, limitent potentiellement le coût de l'action publique en la mutualisant, assurent une meilleure inscription territoriale des établissements bancaires et surtout dessinent un nouveau partage des risques à l'échelon infra national (Richez-Battesti *et al.* (2006)).

#### 4. CONCLUSION

Les services bancaires sont devenus des supports indispensables au développement des capacités des personnes. L'État social ne peut donc ignorer les risques sociaux liés aux difficultés bancaires et doit même au contraire s'interroger sur les moyens de développer un accès adéquat aux services bancaires comme vecteur d'augmentation des capacités des personnes les plus fragiles. Cependant relevé le défi de l'inclusion bancaire est complexe dans la mesure où il faut combiner la prise en compte des causes sociales des difficultés bancaires et des causes issues de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires.

L'État seul ne peut trouver de réponses pertinentes à ce défi. Il doit impérativement prendre appui sur les acteurs bancaires. Les établissements bancaires coopératifs se révèlent avoir toutes les qualités pour être les éléments moteurs de ce nouveau partenariat. À charge pour l'État de développer un contexte responsabilisant les acteurs de ce secteur et permettant ainsi indirectement de solvabiliser davantage les pratiques bancaires prenant en compte l'intérêt général.

Notre analyse de l'exclusion bancaire est donc illustratrice du fait que, dans une perspective plus large, l'État social doit renouveler la manière dont il pense son action. Il doit compléter son rôle de fournisseur de prestations sociales par un rôle qui porte davantage sur l'encadrement de la qualité des prestations des entreprises fournissant des services socialement incontournables. En effet, à quoi bon distribuer des prestations sociales si elles sont lourdement grevées par les frais bancaires engendrés par des difficultés d'usage. Ainsi, parallèlement au développement du pouvoir d'achat des personnes,

---

<sup>21</sup> Ces microcrédits sociaux sont destinés à couvrir des dépenses dites de consommation comme les soins de santé, les dépenses liées à la mobilité (achat d'un véhicule, réparation, etc.), etc. Ils sont ici un facteur potentiel d'accroissement des capacités pour les personnes qui se voient accorder ce type de prêt.

l'État social doit à présent s'interroger sur les moyens de développer leur pouvoir d'usage (Gadrey (1990)).

## BIBLIOGRAPHIE

BANQUE DE FRANCE, (2005), *Enquête typologique 2004 sur le surendettement*, Paris, Banque de France.

BONIN H., (1992), *La banque et les banquiers en France, du Moyen Âge à nos jours*, Paris, Larousse.

CASTEL R. et HAROCHE C., (2001), *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretiens sur la construction de l'individu moderne*, Paris, Fayard.

CASTEL R., (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Éditions du Seuil et La République des Idées.

CINGOLANI P., (2005), *La Précarité*, Paris, Presses Universitaires de France.

COLLETIS G., GIANFALDONI P. et RICHEL-BATTESTI N., (2005), « Économie sociale et solidaire, territoires et proximité », *RECMA – Revue internationale de l'économie sociale*, n°296, pp. 8-25.

COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN, (1992), *Exclus et exclusion, connaître les populations, comprendre les processus*, Paris, La Documentation Française.

COURPASSON D., (1995), *La modernisation bancaire. Sociologie des rapports professions-marchés*, Paris, L'Harmattan.

COURPASSON D., (2000) *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris, Presses Universitaires de France.

DANIEL A., SIMON M.-O., (2001), *L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux*, Rapport d'enquête réalisé par le CRÉDOC pour le Conseil National du Crédit et du Titre, Paris.

EUROBAROMÈTRE 60.2, (2004), *L'opinion public en Europe : les services financiers*, Bruxelles, Commission Européenne.

FORD J., (1998), *The indebted Society: Credit and Default in the 1980s*, London, Routledge.

GADREY J., (1990), « Rapports sociaux de service : une autre régulation », *Revue économique*, n°1, volume 41, pp. 49-70.

GADREY J., (1994), « Les relations de service dans le secteur marchand » in De Bandt J. et Gadrey J., *Relations de service, marchés de services*, Paris, CNRS éditions, pp. 23-41.

GADREY J., (1996), *Services: la productivité en question*, Paris, Desclée de Brouwer.

GADREY J., (2003), *Socio-économie des services*, Paris, La Découverte.

GLOUKOVIEZOFF G., (2003), *L'activité des agences bancaires en environnement sensible*, Rapport pour la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes Lyon et la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne.

GLOUKOVIEZOFF G., (2004), « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », *Revue Française des Affaires Sociales*, n°3, Paris, La documentation française, pp. 11-38.

GLOUKOVIEZOFF G., (2005a), « Introduction générale », in Gloukoviezoff G. (éd.), *.Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2005*, Paris, Economica, pp. 15-29.

GLOUKOVIEZOFF G., (2005b), « L'exclusion bancaire des particuliers en France » in Gloukoviezoff G. (éd.), *.Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2005*, Paris, Economica, pp. 187-226.

GLOUKOVIEZOFF G., (2006a), « From Financial Exclusion to Overindebtedness : The Paradox of Difficulties for People on Low Income ? », in Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E. (éds.), *New frontiers in banking services. Emerging needs and tailored products for untapped markets*, Berlin, Springer Verlag, (à paraître).

GLOUKOVIEZOFF G., (2006b), *Surendettement des particuliers : Quels rôles pour les syndicats ? Rapport français*, Rapport pour le Bureau International du Travail (BIT), Genève.

GOFFMAN E., (1968), *Asiles*, Paris, Les éditions de minuit.

GUÉRIN I., (2000), *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité*, thèse de doctorat en sciences économiques, université Lumière Lyon2.

HAUT CONSEIL DU SECTEUR FINANCIER PUBLIC ET SEMI-PUBLIC, (2001), *Un secteur financier public, pour quoi faire ?*, Rapport 2001, Paris.

HIRSCHMAN A., (1995), *Défection et prise de parole*, Paris, Fayard.

HOLZHÄUSER M. et HACKETHAL A., (2004), « Intensivbetreuung von Ratenkrediten: Wann lohnt es sich ? », *Bank und market heft*, Juin, pp. 29-33

HUDSON K., (2004), *La bancarisation des nouveaux marchés urbains : l'expérience américaine*, Paris, Economica.

HUDSON K., (2005), « La bancarisation des nouveaux marchés urbains américains : un succès pour une politique d'information dans le contrôle bancaire ? » in Gloukoviezoff G. (éd.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2005*, Paris, Economica, pp. 399-421.

LARCHER G., (1998-1999), *Sauver La Poste, est-il encore temps pour décider ?*, Rapport d'information du Sénat, n°463.

LOISY C., (2000), « Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts » in Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, Paris, La documentation française, pp. 23-50.

MALO M.-C. et LAPOUTTE A., (2002), « Caisses d'épargne et ADIE : une configuration partenariale innovatrice », *RECMA – Revue internationale de l'économie sociale*, n°286, pp. 85-109.

PASTRÉ O., (2006), *Les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire*, Rapport pour le Comité consultatif du secteur financier, Paris.

PECQUEUR B. et ZIMMERMANN J.-B. (dir.), (2004), *Économie et proximités*, Paris, Hermès Lavoisier.

RAMSAY I., (2003), "Consumer Credit Society and Consumer Bankruptcy: Reflections on Credit Cards and Bankruptcy in the Informational Economy" in Niemi-Kiesiläinen J., Ramsay I., & Whitford W., *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, Portland, Hart Publishing, pp. 17-39.

RICHEZ-BATTESTI N, GIANFALDONI P., GLOUKOVIEZOFF G. et ALCARAS J.-R., (2006), « Banques coopératives et innovations sociales », *RECMA – Revue internationale de l'économie sociale*, juillet-août, (à paraître).

SEN A., (2000a), *Repenser l'inégalité*, Paris, Seuil.

SEN A., (2000b), *Social Exclusion : Concept, Application and Scrutiny*, Social Development Paper N°1, Asian Development Bank.

SERVET J.-M., (2000), « Réformer les institutions de microfinance ? Oui, mais sans entraver leur développement », *Le Monde*, mardi 28 novembre, p. VII.

SERVET J.-M., (2004), « Introduction générale » in Guérin I., Servet J.-M. (éds.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2003*, Paris, Economica, pp. 4-20.

SERVET T., (2001), « Le Community Reinvestment Act : une contribution américaine à la lutte contre l'exclusion financière et ses limites » in Servet J.-M. et Vallat D. (éds.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2001*, Paris, Economica, pp. 153-156.

SIMMEL G., (1999) *Philosophie de l'argent*, Paris, Presses Universitaires de France.

SULLIVAN T., WARREN E. & WESTBROOK J., (2000), *The Fragile Middle Class: Americans in Debt*, New Haven, Yale University Press.