

UNIVERSITE LUMIERE LYON II FACULTE DE SCIENCES ÉCONOMIQUES ET DE GESTION
DEA HISTOIRE ET ANALYSE ÉCONOMIQUE DES INSTITUTIONS ET DES ORGANISATIONS

L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'accès à l'autonomie.

Mémoire de DEA présenté et soutenu par Georges G LOUKOVIEZOFF



le 29 août 2001

Sous la direction de Jean-Michel SERVET.

Université Lumière Lyon 2 – 86, rue Pasteur – 69365 Lyon cedex 07

Tel. 04 78 70 00 – Fax. 04 78 69 56 01

Ce travail a été réalisé dans le cadre d'un stage de trois mois effectué à La Poste au cours du premier semestre de l'année 2001. Nous souhaitons à ce titre remercier Françoise Bruston et Nicole Barrière qui ont mis à notre disposition les moyens nécessaires pour réaliser ce mémoire.

Introduction

Cinq millions de particuliers seraient aujourd'hui, en France, exclus de tout ou partie des services et produits bancaires de base (compte et moyens de paiement scripturaux [11](#)). Si le dénombrement des personnes concernées peut être sujet à débat, cette question mérite d'être débattue pour une étude de ce qu'est l'exclusion bancaire et financière, de ce qui la provoque et de ce qui peut permettre de l'éviter.

Jean-Michel Servet [\[2\]](#) distingue, outre l'exclusion volontaire, trois situations principales :

- La stigmatisation : elle se caractérise par une différenciation par rapport à la norme sociale. Ainsi, ne pas posséder de compte ou les moyens de paiement scripturaux les plus répandus pourra être vécu comme un signe d'exclusion ou de rejet.
- La mise à l'écart : il s'agit d'un rejet qui est dû à la décision d'un tiers. Dans le cas qui nous intéresse une banque peut refuser un client, ou une partie de la population, au motif qu'il ne présente pas les critères de solvabilité, voire de rentabilité, suffisants.
- La marginalisation : elle dépend de variables considérées comme extérieures à la situation concernée. Résider dans un lieu caractérisé par la faiblesse des ressources de ses résidents, la situation familiale de la personne, etc., constitueront autant de handicaps pour accéder aux services bancaires et financiers.

Ces différentes catégories peuvent se superposer selon différents degrés donnant toute leur complexité aux situations d'exclusion bancaire rencontrées.

Suite à la description de ces différentes situations, il nous faut définir ce qui les fonde, ce qui leur est transversal, autrement dit ce qu'est l'exclusion bancaire et financière. Pour cela, il nous faut prendre en compte le terme central de la grande majorité des tentatives de définition de ce phénomène : *accès*. En effet, ne pas avoir accès ou avoir un accès limité aux différents produits et services du secteur bancaire est ce qui caractérise ces situations. Toutefois, selon le sens que l'on donne à *accès*, les réponses apportées seront sensiblement différentes. Deux sens principaux sont compris dans ce terme. *Accès* peut être employé pour définir le fait "d'avoir le droit". Ainsi, lorsque l'on est autorisé à prendre un livre dans une bibliothèque, "on y a accès" ; il s'agit là de droits formels. Mais il peut aussi signifier que l'on a la possibilité de lire ce

livre, autrement dit que l'on a la capacité de le comprendre et donc de maîtriser son utilisation ; ce sont des droits réels.

Appliqués à l'exclusion bancaire, ces deux dimensions permettent de rendre compte de sa complexité. En effet, cela signifie que d'une part, une personne qui souhaiterait ouvrir un compte ou obtenir des moyens de paiement scripturaux est susceptible de se voir opposer un refus de l'établissement bancaire auquel elle s'adresse, et que d'autre part, si elle possède ces produits et services, elle n'est pas en mesure de les faire fonctionner correctement pour des raisons cognitives (de l'ordre de la connaissance) et émotionnelles (de l'ordre du vécu, du ressenti, et tenant ici principalement à la qualité de la relation bancaire)[\[3\]](#).

Concernant la dimension financière de cette exclusion, la situation est relativement différente. Il faut préalablement distinguer la situation des particuliers de celle des créateurs d'activité. En effet, les difficultés rencontrées pour obtenir un crédit sont relativement proches de celles de l'exclusion bancaire dans la mesure où ils se voient opposés un refus des banques qu'ils sollicitent ; néanmoins, cet aspect sort du champ de notre approche[\[4\]](#). L'accès aux crédits de trésorerie est marqué par une profusion de l'offre ; il n'y a donc pas de rationnement de la demande. Par contre, la source de cette exclusion est la concomitance de cette situation avec l'absence de maîtrise de ces services par une partie de la population entraînant de graves difficultés de gestion.

Nous voyons donc que les deux dimensions comprises dans le terme *accès*, les droits formels et les droits réels, doivent nécessairement être prises simultanément en compte pour apporter une réponse adaptée aux différentes situations d'exclusion bancaire et financière.

Dès lors, la question qui se pose est la suivante : Dans quelle mesure est-il possible de favoriser l'accès des personnes à faible revenu aux produits et services bancaires et financiers dans un contexte de forte concurrence et de respect de la liberté contractuelle ?

Afin de répondre à cette question, rappelons pour commencer les objectifs et les hypothèses qui ont guidé notre travail.

Tout d'abord, nous avons cherché à mettre en lumière les effets sociaux de l'exclusion bancaire et financière en faisant l'hypothèse que ces produits et services sont plus que de simples biens marchands. Ce sont, dans la mesure où ils sont liés à la monnaie et à la finance, des institutions sociales.

Ensuite, il s'est avéré nécessaire de comprendre les mécanismes qui conduisent à cette exclusion. Pour cela nous avons fait l'hypothèse que la recherche du profit dans un univers concurrentiel conduit à l'exclusion d'une partie de la population.

Enfin, il s'agit d'étudier de quelles manières il est possible de lutter contre ce phénomène. Nous avons fait l'hypothèse que le développement de l'autonomie des personnes concernées, au sens de la maîtrise des éléments qui les entourent, est une des voies à explorer pour rendre compatible les exigences marchandes des acteurs du secteur bancaire et les besoins sociaux des personnes exclues.

Dès lors, répondre à notre problématique en terme d'accessibilité a nécessité de suivre le plan suivant composé de trois parties. La première traite de l'importance sociale de cette exclusion au travers de la place du secteur bancaire au sein de la société française et du rôle de l'exclusion bancaire et financière dans le développement de l'exclusion sociale. Puis la seconde s'interroge sur les causes de cette exclusion en étudiant l'influence des différentes proximités (spatiales, cognitives et sociales). Enfin, la troisième partie étudie les tentatives de réponses apportées par l'État et les acteurs du secteur bancaire, ainsi que leurs lacunes, afin de mettre en lumière et proposer certaines voies de recherche susceptible de pallier les carences observées.

Partie I. Exclusion bancaire et financière et exclusion sociale.

Avoir accès aux prestations bancaires de base est, selon Daniel Lebuègue " *nécessaire à une vie en société normale dans le monde d'aujourd'hui* " [5]. Cette perception de ces services est liée d'une part à leur nécessité "pratique" dans la vie quotidienne pour percevoir des prestations ou un salaire, ou effectuer certains paiements à distance, et d'autre part à leur diffusion auprès de 96% de la population ce qui stigmatise ceux qui n'en disposent pas. Cette situation de "nécessité sociale" est issue de l'évolution du secteur bancaire au cours de la seconde moitié du XX^e siècle.

Nous laissons de côté l'origine historique, notamment les mouvements de crédit populaire par trop spécialisés [6] dont sont issus le Crédit Mutuel, le Crédit Agricole ou le Crédit populaire, pour nous centrer sur l'évolution de la situation au cours du XX^e siècle. Dès lors, la relation entre le secteur bancaire et les particuliers peut être divisée en trois grandes périodes [7] :

- Du début du XX^e siècle au milieu des années soixante.

La clientèle des banques, qui se spécialisent en "banques de dépôt" et "banques d'affaires" suite aux lois bancaires de 1941 et 1945, est majoritairement composée de personnes disposant de capitaux et se développe progressivement après guerre en direction des petits commerçants et des fonctionnaires. La relation bancaire est marquée par une forte personnalisation. Même si les ouvriers et employés ne sont pas concernés par ce mouvement, il n'est pas adapté de parler ici d'exclusion bancaire, dans la mesure où le reste de la population n'a pas "besoin" de ce type de services. En effet, un grand nombre de salaires est versé à la journée ou à la semaine et en liquide, ne nécessitant donc pas de compte bancaire.

- Du milieu des années soixante au milieu des années quatre-vingt.

Les besoins de financement qu'engendre la forte croissance connue par la France depuis 1960, entraîne une mutation profonde du secteur bancaire. Un vaste mouvement de libéralisation et de bancarisation de la population se développe afin de favoriser la mobilisation de l'épargne des particuliers issue de la croissance, et son affectation aux besoins des entreprises. Les principales réformes qui permettent cette évolution sont la suppression de la spécialisation bancaire pour accroître la concurrence, la levée de l'autorisation préalable d'ouverture de guichet [8] afin de faciliter l'accès aux services bancaires, et la mensualisation

et la domiciliation des salaires incitant les particuliers à ouvrir un compte [9] dans la mesure où il est indispensable pour percevoir un virement. Ces évolutions se traduisent donc par l'avènement de la "banque de masse", à laquelle la quasi-totalité de la population a accès, et qui s'accompagnent d'une représentation nouvelle de la relation bancaire. En effet, la nécessité de détenir un compte, la très large diffusion de ces services, leur faible coût et la relative méconnaissance de l'univers bancaire des personnes récemment bancarisées induit une perception en terme de droits et de service public.

- Du milieu des années quatre-vingt à aujourd'hui.

Après avoir été caractérisé par un certain élitisme, puis s'être démocratisé, la relation bancaire évolue encore sous l'effet de plusieurs facteurs : le désengagement de l'État, l'uniformisation de la réglementation suite à la loi bancaire de 1984 et la modification de l'environnement économique. En effet, la privatisation entre 1986 et 1999 de la quasi-totalité des banques nationalisées, la crise immobilière qui dégrade la rentabilité de nombreux prêts et investissements, le développement de la "banque universelle", l'entrée de nouveaux acteurs issus d'autres secteurs, principalement la grande distribution, et l'élargissement de la concurrence à une échelle bien plus vaste que l'échelle nationale, sont autant d'éléments qui provoquent le resserrement des banques commerciales sur une clientèle solvable. La personnalisation de la relation bancaire qui accompagne cette quête accrue de la rentabilité se fait au détriment des personnes modestes : elles sont moins aptes à négocier avec leur banquier de par leur méconnaissance de l'univers bancaire (leurs carences cognitives) et leurs représentations en terme de droits et de service public (leur vécu émotionnel).

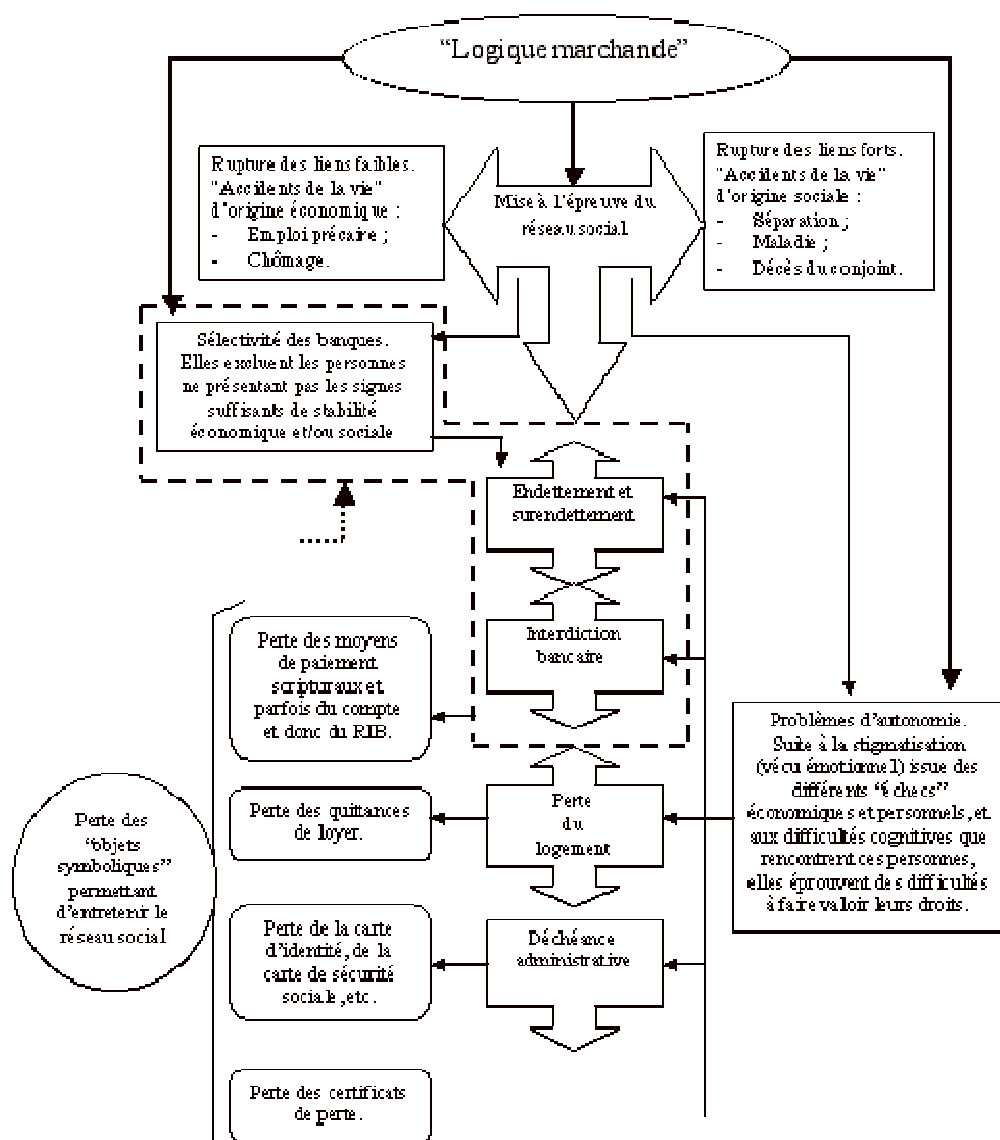
L'inadéquation entre le rôle social des services bancaires et la gestion qui en est faite par les banques commerciales est la source principale du caractère cumulatif de l'exclusion bancaire et financière et de l'exclusion sociale. En effet, les impératifs de rentabilité issus du fonctionnement concurrentiel du secteur bancaire conduisent à exclure les personnes ne présentant pas les garanties suffisantes de solvabilité. La privation de ces services pourrait être vue uniquement comme un rationnement de la demande, mais leur nature spécifique donne à leur privation une signification sociale qui dépasse largement la simple impossibilité de consommer.

Il n'est bien sûr pas question de tenir les banques commerciales pour seules responsables d'un phénomène aussi complexe que l'exclusion sociale ; l'État et la société civile doivent assumer

leur part de responsabilité . Néanmoins, il apparaît que l'absence des services bancaires et financiers joue un rôle considérable dans le développement de ce processus.

Afin de rendre explicite cet enchaînement, il est nécessaire au préalable de donner notre définition de l'exclusion sociale. Nous la comprenons [10] comme une suite de ruptures des différents liens [11] constitutifs du réseau social d'une personne. Cet enchaînement est engendré par la perte des éléments symbolisant son utilité sociale. Les liens sociaux sont de deux ordres : les liens forts concernent les amis et la famille; les liens faibles sont ceux à caractère économique (travailler, consommer) et politique (voter, appartenir à un système redistributif). Les liens faibles de nature économique, principalement basés sur l'intérêt, sont extrêmement sensibles aux "preuves" que peuvent apporter les participants de leur solvabilité . Dès lors, la perte des "objets bancaires" est particulièrement stigmatisante dans la mesure où les banques sont les plus à même de connaître la situation financière de leurs clients et la qualité de leur gestion. Leur absence entraînera la destruction des liens faibles (l'exclusion économique) mettant à l'épreuve les liens forts. Ceux-ci n'ayant pas pour vocation d'assurer la survie permanente d'une personne, il est probable qu'ils se rompent (isolement affectif) conduisant au développement du processus d'exclusion sociale.

Analyse des causes et conséquences de l'exclusion bancaire et financière.



La rupture des liens faibles peut être caractérisée de la manière suivante :

" Pour en revenir au réseau, l'enchaînement " chômage - endettement - interdiction de chéquier - perte de logement - déchéance administrative (suite à la perte des "justificatifs") - perte en pratique de toute citoyenneté et de tous droits - reflète la perte de multiples objets (chéquiers, carte d'identité, quittance de loyer, certificats de perte, etc.) " [\[12\]](#).

Cette destruction des différents liens faibles entraîne souvent celle des liens forts (l'inverse est aussi possible). Ainsi, plus que la faiblesse des ressources, c'est l'absence de ces "preuves" qui rend le processus d'exclusion très délicat à enrayer. Dès lors, si le maillon central de cette chaîne est bien le logement, la perte des "objets bancaires" est l'élément déterminant dans l'aggravation de ce processus [\[13\]](#). Il nous faut donc voir de quelles manières la poursuite du profit entraîne l'exclusion des personnes les plus modestes.

Partie II. L'exclusion bancaire et financière, le résultat de proximités insuffisantes.

L'exclusion bancaire et financière se caractérise par différents degrés. L'exclusion totale correspond à une absence complète de l'ensemble des services bancaires et financiers ; l'exclusion partielle concerne des difficultés d'accès à certains services, établissements financiers, moyens de paiements, de manière formelle ou non (interdiction bancaire ou refus d'un établissement). Bien qu'il n'existe pas d'études exhaustives, le chiffre de 5 millions d'exclus de tout ou partie des services bancaires de base est couramment admis. Il est, de plus, possible d'apporter les précisions suivantes : 4% de la population ne dispose pas de compte bancaire [14] ; un peu plus de 1,5 millions de personnes sont interdites bancaires [15] ; et de 1990 à 1999 les commissions de surendettement ont traité 850 000 dossiers [16].

Ces différents degrés constituent un continuum dont il faut déterminer le mécanisme de développement pour réussir à l'enrayer. La variable centrale, nous l'avons vu précédemment, tient au fait que la pression concurrentielle provoque un recentrage de l'activité des banques commerciales sur les clients solvables et une forte personnalisation de la relation bancaire. Dès lors, les personnes les plus modestes se retrouvent face à deux incompatibilités qui se renforcent mutuellement. La première est issue des pratiques de sélection des banques et des établissements de crédit [17], et la seconde de la capacité de ces personnes à adapter leurs pratiques au cadre du fonctionnement bancaire.

Étant contraintes de baisser l'ensemble de leurs coûts au maximum, les banques commerciales vont réduire les moyens mis en œuvre pour déterminer quels sont les clients qu'elles vont accepter et quels sont ceux qu'elles vont refuser. Les méthodes employées diffèrent selon les établissements, toutefois il est possible d'en distinguer plusieurs qui sont largement partagées. Elles ont pour point commun de mettre en jeu les différentes proximités existantes entre elles et leurs clients potentiels. Elles sont au nombre de trois : la proximité spatiale qui correspond à la localisation des agences bancaires, la proximité culturelle ou cognitive qui concerne la maîtrise qu'ont ces personnes des codes et du fonctionnement de l'univers bancaire et la proximité sociale qui dépend de la confiance en elles qu'elles possèdent et de la qualité de la relation.

La première méthode de sélection que nous allons étudier concerne principalement la proximité spatiale. Si le paysage bancaire français ne se caractérise pas par un véritable "désert bancaire", contrairement à la Grande-Bretagne [18], certains quartiers voient le nombre d'agences implantées sur leur sol être relativement insuffisant par rapport d'une part à la population présente et d'autre part aux ressources de cette population. En effet, dans le but de séduire une clientèle aisée, les banques ont majoritairement implanté leurs succursales dans des communes caractérisées par la "richesse" de leurs habitants. Cette politique correspond, mais de manière inversée, à celle menée au cours des années soixante et soixante-dix où le nombre de guichets s'était multiplié pour être au plus près de la clientèle dans la mesure où la proximité était considérée comme un argument de séduction. Aujourd'hui, à l'exception de La Poste et de la Caisse d'épargne, très peu d'établissements sont présents dans les quartiers dits "défavorisés" [19]. Cette localisation se traduit par la "surperinclusion" [20] des classes sociales privilégiées et engendre même, si l'on répartit le revenu global des habitants par le nombre d'agences présentes, un rapport allant du simple au double en faveur des communes "pauvres" en terme de montant généré par une agence. Il s'agit donc bien d'une sélection indirecte par la localisation dans la mesure où l'implantation des agences ne répond pas uniquement à des critères de ressources disponibles. Le développement de la "banque directe" répond à la même logique dans la mesure où seuls ceux disposant des moyens financiers et des connaissances suffisantes pourront utiliser ce média. Il s'agit sans doute là d'une nouvelle forme de proximité, la proximité "technologique".

Cette barrière à l'entrée n'est pas la seule qui entrave l'accès des ménages modestes au secteur bancaire. En effet, une fois franchi l'obstacle de la proximité spatiale se dressent d'autres difficultés. La sélection de la clientèle doit être une activité peu coûteuse c'est pourquoi deux voies sont suivies. La première est une adaptation des méthodes de *credit scoring* qui permet d'automatiser une partie de la décision en se basant sur des critères socio-économiques généraux. Si ce système est économique, il présente le biais important de ne pas suffisamment tenir compte des particularités propres à la personne qui se présente. Malgré cela, l'ouverture d'un compte est possible dans 93% des cas selon l'enquête de la CLCV [21]. Si les 7% de refus sont déjà critiquables, les conditions qui sont couramment associées à cette ouverture le sont bien plus. C'est ici qu'intervient la seconde voie suivie pour sélectionner la clientèle.

Elle met en jeu la proximité cognitive. En effet, profitant du manque de connaissance de ces personnes, qu'elles entretiennent largement, et de leur confiance parfois insuffisante, les banques commerciales vont "imposer" des conditions pour le contrat et son application leur permettant de couvrir le risque moyen que représente cette clientèle; conditions inadaptées et dangereuses pour l'équilibre financier de ces dernières. Trois possibilités, pouvant se chevaucher, sont utilisées :

- La vente de package.

La vente de ces conventions de compte comprenant un bouquet de services (carte bancaire, autorisation de découvert, assurance perte de clefs, etc.) constitue un sérum presque indispensable à l'ouverture d'un compte, la souscription à un compte épargne est parfois aussi nécessaire. Leur coût permet soit de décourager la clientèle la moins solvable, soit de couvrir les risques potentiels que représentent ceux qui y souscrivent. En effet, une autre enquête de la CLCV [\[22\]](#) où sont comparés 260 packages montre que seul celui de La Poste (Adispo 1 à 84 francs) est rentable (à hauteur de 6 francs par an) et que les autres occasionnent un surcoût annuel de 25 à 400 francs. Ceci est rendu possible par les carences cognitives des personnes concernées mais aussi par la difficulté existante pour obtenir et comparer les tarifs bancaires dans la mesure où il n'existe pas de présentation normale des documents proposés.

- L'application différenciée des termes du contrat [\[23\]](#).

La personnalisation de la relation se traduit par une application particulière des sanctions annoncées par les dépliants tarifaires. En effet, selon qu'un incident de paiement sera provoqué par un client considéré comme rentable par la banque ou par une personne dont elle souhaite se séparer, les agios ne seront pas facturés de la même manière. D'une part, dans le premier cas, le client aura sans doute les capacités de négocier de par sa maîtrise de l'univers bancaire et d'autre part la banque sera encline à faire ce geste commercial pour le conserver. À l'inverse, pour un client non rentable la sanction sera appliquée dans son intégralité provoquant un alourdissement de la charge de l'impayé que les faibles ressources de cette personne ne pourront pas toujours supporter.

- La fermeture autoritaire des "petits comptes" [\[24\]](#).

Il semble que la fermeture des comptes non rentables de par la faiblesse des mouvements qui y sont observés soit une pratique relativement répandue [25] bien qu'elle frôle parfois l'illégalité. Ainsi, sous couvert de motifs légaux fictifs et "grâce" à la méconnaissance de ces personnes, certains établissements clôturent ces comptes excluant de fait leur détenteur.

Ces pratiques bancaires participent nécessairement à l'exclusion. En effet, les personnes aux ressources modestes se voient facturer des services coûteux et inadaptés à leurs besoins ; elles supportent une application stricte des sanctions en cas d'incident, alors même que la compréhension permettrait parfois de trouver une solution ; ou encore elles se voient fermer leur compte : elles ne peuvent que connaître un déséquilibre de leur budget, point de départ de nombreuses difficultés.

Il apparaît dès lors, que la troisième et dernière proximité, la proximité sociale, est un élément central dans l'aggravation de ces situations. En effet, la qualité de la relation bancaire est un élément déterminant dans la qualité de la gestion. Ainsi, selon qu'une personne bénéficiera d'une attention plus ou moins grande de la part du guichetier, autrement dit que la proximité sociale sera plus ou moins importante, sa gestion sera plus ou moins adaptée à sa situation financière. Cette influence peut se traduire dans la manière dont les personnes vont être amenées à gérer une insuffisance de ressources. Si elles ont établi des rapports de confiance avec leur banquier, elles seront en mesure de lui expliquer leur situation permettant ainsi de trouver une solution concertée. À l'inverse, si la relation est mauvaise le recours au crédit à la consommation, dont l'usage inadapté peut mettre en péril l'ensemble de leur budget et conduire au surendettement, sera sans doute la voie choisie. Bien sûr, l'utilisation du crédit de trésorerie n'est pas forcément empêchée par une bonne relation bancaire, mais il est certain que sa mauvaise qualité est un facteur aggravant dans la mesure où la personne ne disposera pas ou n'écoutera pas les avertissements du banquier.

L'exclusion bancaire et financière dépend donc étroitement de ces différents types de proximités. Les efforts déployés par les banques commerciales pour décourager les clients les plus modestes ont pour effet, s'ils ne parviennent pas à leurs fins, de provoquer une forte dégradation de la qualité de la relation bancaire. Cette situation, associée aux carences cognitives et au manque de confiance en soi des personnes, est la base du développement de l'exclusion bancaire et financière.. Il est donc indispensable de se demander dans quelles mesures il faut adapter cette politique et dans quelles mesures il faut agir en direction de ces

personnes.

III. De l'affirmation des droits formels à leur conversion en droits réels grâce à l'autonomie.

L'inadaptation des règles de fonctionnement du secteur bancaire aux besoins des personnes modestes n'a pas laissé les différents acteurs sans réactions. Ainsi, que ce soit de la part de l'État ou des banques commerciales, différents dispositifs ont été mis en place pour favoriser l'accès de ces personnes aux services bancaires et financiers et ainsi lutter contre l'exclusion. Voyons tout d'abord les dispositions d'origine étatique.

La première dimension qui ait fait l'objet d'une loi concerne le droit au compte. En effet, l'article 58 de la loi n°84-46 du 24 janvier 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements bancaires met en place une procédure qui permet à une personne, suite à trois refus, de se voir désigner une banque par la Banque de France. Ce système a été amélioré à la suite de l'article 137 de la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, le faisant intervenir dès le premier refus et permettant de choisir l'établissement où le compte sera ouvert.

Il faudra attendre le décret n°2001-45 du 17 janvier 2001 pris en application de la loi relative à la lutte contre les exclusions, pour que soit complétée la procédure de droit au compte et que soit garantie la mise à disposition gratuite de moyens de paiement sécurisés (principalement une carte de paiement à autorisation systématique si l'établissement est en mesure de la fournir ou à défaut une carte de retrait). De plus, pour limiter les conséquences sociales liées à la privation de ces moyens de paiement scripturaux, l'article 23 de la loi n°2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles réglementations économiques réduit de 10 à 5 ans la durée maximale d'interdiction d'émettre des chèques ainsi que l'inscription au Fichier Central des Chèques (FCC).

Enfin, les difficultés de gestion rencontrées par les particuliers font l'objet d'une attention particulière de l'État depuis 1978 et le vote de la loi Scrivener qui fixe le seuil maximal de l'endettement d'un particulier à 35% de ses ressources. Toutefois, c'est à partir de la loi n°89-1010 du 31 décembre 1989, la loi Neiertz, qu'une définition du surendettement est posée et que se mettent en place un dispositif permettant son traitement ainsi que le Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Le dispositif de traitement du surendettement sera modifié par la loi n°95-125 du 8 février 1995 puis par celle

n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions. Il se compose de commissions de surendettement qui proposent un plan de règlement, et, en cas d'échec, du juge d'instance qui intervient et établit à partir des éléments apportés par la commission un plan qui s'impose à l'ensemble des parties, comprenant un "reste à vivre" et pouvant se solder par un moratoire.

L'adoption de ces différentes lois montre un réel souci étatique de prendre en compte le problème de l'exclusion bancaire et financière. Néanmoins, il apparaît que cela ne répond pas véritablement aux besoins des personnes modestes et aux contradictions existantes entre ces attentes et les pratiques bancaires.

Intéressons-nous tout d'abord à l'aspect bancaire, c'est-à-dire l'accès au compte et aux moyens de paiement scripturaux. Le droit au compte et l'accès aux services bancaires de base sont légalement affirmés. De plus, les établissements bancaires signataires de la "Charte des services bancaires de base" s'engagent à favoriser l'accès du plus grand nombre à ces services. Toutefois, cette charte est davantage une déclaration d'intention qu'un véritable code de conduite. En effet, tant cette charte que les différentes lois précitées présentent le biais capital de n'être que très peu contraignantes concernant à la fois l'information en direction de la clientèle et leur respect de par la quasi absence de sanctions prévues. Dès lors, leur adoption, si elle constitue une avancée et un préalable indispensable dans la lutte contre l'exclusion bancaire, reste insuffisante de par leur focalisation sur les droits formels. En effet, la manière dont les personnes prennent conscience de leurs droits et les font valoir, autrement dit la conversion des droits formels en droits réels, est l'enjeu central de la lutte contre l'exclusion.

De même, si l'on considère le surendettement [\[26\]](#), il apparaît que la prise en compte de l'amélioration des capacités des personnes concernées est relativement absente. Même si, le traitement qui en est fait est efficace [\[27\]](#), une lacune importante tenant à sa nature même subsiste, il n'intervient qu'*ex post*. En matière de prévention, principalement la protection et l'information du consommateur, l'action de l'État semble être relativement clémente avec les organismes de crédit à la consommation pourtant source principale des difficultés de gestion que connaissent certains ménages modestes de par les taux pratiqués, l'absence d'enquête quant à l'endettement préalable des demandeurs et la facilité d'obtention. La prévention n'est pas non plus l'objet des préoccupations de la majorité des banques commerciales dans la mesure où leur action principale concernant cet aspect tient au rachat de crédit quand les

conditions d'emprunt ne sont plus supportables. Dans la mesure où ce service consiste uniquement en un étalement de la dette tout en lui appliquant un nouveau taux d'intérêt et où les établissements bancaires ont des liens directs avec les organismes de crédit spécialisés à l'origine de ces prêts, il ne semble pas pouvoir être considéré comme un véritable moyen de lutte contre le surendettement et l'exclusion financière. Il peut même davantage être compris comme un moyen de protection de la banque pour éviter de subir des "pertes sèches".

Face à cette carence en matière de prévention et de prise en compte des capacités des personnes concernées, il est nécessaire de se demander de quelles manières la maîtrise de leur environnement [28] peut être développée dans la mesure où la conversion des droits formels en droits réels n'est possible qu'à cette condition. Deux temps doivent être distingués. Le premier concerne son développement à proprement parler tandis que le second tient aux moyens de faire participer les différents établissements bancaires, participation indispensable à la réussite d'une telle évolution.

Afin de permettre l'acquisition par les personnes concernées des connaissances et de la confiance suffisante pour prendre les décisions appropriées et mobiliser les ressources existantes, deux étapes sont nécessaires. Tout d'abord, assurer une certaine stabilité de la situation, ensuite permettre aux personnes d'acquiescer les connaissances et la confiance suffisantes pour mobiliser correctement les éléments à leur disposition.

1) La stabilisation de la situation.

Pour cela trois domaines d'intervention existent. Le premier concerne le compte. En effet, il semble que des difficultés de gestion soient liées au non-respect de l'insaisissabilité de certaines prestations de par leur fongibilité. La création d'un compte spécifique et insaisissable, destiné à recevoir uniquement les versements de ces prestations, à l'instar des comptes mis en place aux États-Unis dans le cadre de l'*Electronic Transfer Account (ETA)* [29], pourrait permettre de garantir les ressources de ces personnes vivant ainsi l'aggravation de leur situation.

Le deuxième domaine d'intervention permet lui aussi d'éviter cette aggravation. Il s'agit du crédit social d'urgence. Il ne correspond pas aux fonds existant dans les mairies et les conseils généraux et s'apparente à une forme de découvert à taux zéro sous la responsabilité du chef d'agence et accordé de manière discrétionnaire. En effet, il ne semble pouvoir être mis en

place que dans le cadre de La Poste dont les agents ont développé une connaissance poussée de leurs clients [30] et de livrent déjà sur leur argent personnel, ce qui est illégal, ce type d'avance. D'un montant global limité (5 000 francs par agence) cette innovation permettrait d'éviter le recours au crédit à la consommation pour faciliter les "fins de mois".

Enfin, le dernier domaine concerne la mise à disposition de moyens de paiement sécurisés. En effet, la généralisation pour les personnes modestes de carte de paiement à autorisation systématique, à l'instar de la carte *Réalys* à La Poste, pourrait permettre d'éviter les incidents dans une gestion aléatoire à condition que le système soit techniquement irréprochable (principalement en matière de délais pour débit le compte).

2) Développer la maîtrise de l'univers bancaire et financier.

Pour cela il est nécessaire que soit mises en place des structures dont la mission est de favoriser l'acquisition de connaissances suffisantes en matière de droits, de gestion et d'utilisation des produits et services bancaires et financiers permettant d'éviter les risques inhérents à leur utilisation et d'améliorer la mobilisation des lois existantes [31]. Le terme employé pour définir ces dispositifs est celui de "médiation bancaire", néanmoins leur activité dépasse largement le rôle d'intermédiaire entre une personne et une institution.

Les trois dispositifs de médiation bancaire étudiés.

Dispositifs	Descriptif	Traitement de l'exclusion bancaire et financière
Dispositif Passerelle et l'EURL Médiaservice	Ce dispositif mis en place en 1998 par la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Nord-Est est un lieu d'accueil dédié pendant géographiquement et juridiquement du Crédit Agricole (il en existe cinq), associé à une structure de médiation (l'EURL Médiaservice) créé et animé par Serge Bougaeff.	Les personnes rencontrant des difficultés de gestion peuvent s'adresser au dispositif passerelle (les trois quarts des personnes sont issues du Crédit Agricole et orientés par ses agents). Les agents établissent un bilan de la situation de la personne avant de faire appel, si cela est nécessaire, aux services de l'EURL Médiaservice pour entreprendre une démarche de médiation auprès des établissements impliqués (cela peut

		<p>permettre d'obtenir un rééchelonnement des dettes).</p> <p>Environ 500 dossiers par an sont traités pour un coût global de 5 millions de francs.</p>
Finances et Pédagogie	<p>Ce dispositif existe depuis 1957, mais n'a pris ce nom que depuis 1997. Mis en place par la Caisse d'épargne, il a pour but d'informer et de former les consommateurs aux produits et services bancaires et financiers.</p>	<p>L'action de Finance et Pédagogie est une action préventive, il ne s'agit donc pas de traiter les difficultés rencontrées. Dès lors, afin d'entrer en contact avec les personnes qui pourraient être concernées par ces difficultés, les médiateurs de Finance et Pédagogie vont à leur rencontre. Trois moyens sont utilisés : les réunions d'information, les sessions de formation professionnelle, et les salons. 65 000 personnes sont rencontrées par an.</p> <p>L'information et la formation sont permises par la distribution de plaquettes informatives et la participation à des jeux permettant des mises en situation.</p>
Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS)	<p>Ce dispositif est né en 1995 de la volonté de plusieurs entreprises (EDF GDF, France Télécom, Générale des Eaux, La Poste, Société des Transports en Commun, SNCF) de faciliter l'accès à leurs services.</p> <p>Il existe quatre PIMMS dans l'agglomération lyonnaise composés de quatre agents de</p>	<p>Les PIMMS proposent différents services (vente des produits des entreprises fondatrices et services Internet, bureautique) qui permettent d'attirer les personnes et de faire connaître leur action.</p> <p>De même, le fait de traiter certaines difficultés anodines (une amende pour non-paiement de son titre de transport, remplir</p>

	<p>médiation et d'un directeur à mi-temps.</p>	<p>une déclaration d'impôt) permet, si le dialogue s'instaure, de découvrir des problèmes plus importants, notamment en matière de gestion, et de favoriser leur règlement.</p> <p>Les problèmes traités ne sont donc pas uniquement de nature financière, toutefois sur les 70 accueils réalisés par jour et par site, 50% concernent une action de médiation.</p> <p>Le budget annuel d'un PIMMS est de 940 000 francs (46% provient des entreprises, 36% de l'État, 5% des communes, 4% du fond social européen, 3% de la préfecture du Rhône, 3% de la communauté urbaine, et 2% de l'autofinancement).</p>
--	--	---

Il nous faut souligner ici les éléments communs qui constituent sans doute les points essentiels permettant d'assurer l'efficacité de telles structures. Le premier défi à relever consiste à "toucher" le public concerné. Il faut à la fois l'atteindre physiquement, autrement dit parvenir à entrer en contact, et à la fois réussir à établir une relation de suffisamment bonne qualité pour que la confiance puisse s'installer et que l'échange soit véritablement bénéfique. Nous retrouvons une problématique en terme de proximité telle qu'elle existe dans le cadre de la relation bancaire. Il faut donc prendre simultanément en compte les proximités spatiale, cognitive et sociale. Deux possibilités se présentent. La première consiste à se déplacer auprès de ces personnes ou du personnel d'assistance sociale (ce que fait le dispositif Finances et Pédagogie), mais cela suppose une demande préalable de la part d'un organisme. La seconde consiste à disposer d'un local implanté à proximité des zones de résidence du public cible et qui se distingue, si possible de l'établissement dont il dépend. En effet, pour des raisons financières et d'efficacité, ces structures doivent être rattachées plus ou moins directement à des établissements bancaires, néanmoins cela provoque deux types de difficultés :

- La liaison avec un établissement permet de disposer de moyens techniques et financiers pour résoudre les difficultés rencontrées, toutefois les personnes concernées ont souvent eu des rapports délicats avec l'univers bancaire et une liaison trop explicite pourrait provoquer une méfiance néfaste à l'efficacité du dispositif. La neutralité apparente est donc une condition importante de leur succès ainsi que la présence de médiateur exerçant cette activité en tant que professionnel.

- La seconde difficulté liée à cette filiation concerne la variété du public "touché". En effet, il apparaît que si le lien est trop fort les personnes qui prendront contact avec la structure de médiation seront principalement des clients de l'établissement financeur, limitant de fait la portée de son impact positif. Il semble que les PIMMS réussissent à contourner cette difficulté en proposant parallèlement à leur activité principale de médiation, divers services (accès Internet, fax, photocopieur, etc.) et produits liés aux entreprises participantes (ticket de bus, carte de téléphone, timbre-poste, etc.) permettant d'établir un premier contact et de faire connaître leur action à un large public.

Les structures de médiation bancaire font reposer leur efficacité sur les liens existants avec les différents acteurs susceptibles de résoudre les difficultés rencontrées (mairies, assistante sociale, association, etc.); de ce fait, elles ne peuvent se passer d'un partenariat avec un ou plusieurs établissements bancaires. De même, il est indispensable que ceux-ci participent à la mise en place des propositions préconisées permettant de stabiliser la situation financière des personnes concernées. Dès lors, comment est-il possible d'inciter des établissements soumis à une forte concurrence à investir socialement ?

L'exemple américain du *Community Reinvestment Act* (CRA) [32] est très instructif. En effet, en faisant dépendre les autorisations relatives au développement de l'activité des établissements bancaires (fusions, ouvertures d'agence, etc.) de leurs actions en matière de prise en compte des besoins sociaux (réinvestissement local d'une partie des dépôts, accès aux services bancaires de base non-discriminant, etc.), les autorités incitent fortement les différents acteurs à limiter leur sélection de clientèle et leur désengagement de certaines zones géographiques jugées non-rentables.

En s'inspirant de ce dispositif, une évolution de la législation peut être proposée. Le principe du *pay or play* [33], respectueux de la liberté contractuelle, semble correspondre aux besoins de la situation française. Il s'agirait d'un système de notation basé sur le pourcentage

d'allocataire d'un minimum social, de chômeurs parmi les ouvertures de compte et les titulaires de compte, ainsi que parmi les bénéficiaires de prêts pour la création d'entreprises, où les établissements obtenant une note inférieure à la moyenne verseraient une contribution financière destinée à ceux ayant une note supérieure à la moyenne. Ainsi, le surcoût que représente cette clientèle serait équitablement réparti, permettant de fournir un large accès aux services bancaires et de respecter la liberté contractuelle des établissements, notamment ceux désirant conserver une image de banque haut de gamme.

Conclusion

Nous avons mis en évidence l'importance sociale de l'accès aux produits et services bancaires et financiers, ainsi que la responsabilité des pratiques bancaires dans l'exclusion d'une partie de la population. En effet, la détention d'un compte et des moyens de paiement scripturaux qui y sont attachés sont des éléments déterminants dans l'affirmation de la qualité d'une personne. Ce sont des indicateurs de solvabilité et de gestion saine permettant de déterminer s'il est possible de lui accorder du crédit, dans tous les sens du terme. Si ces éléments ont une telle importance dans l'établissement de relations, principalement les liens faibles, c'est dû à la prégnance des critères économiques dans les différentes sphères de la vie sociale. La nécessité permanente de démontrer son utilité économique rend toute privation des objets bancaires extrêmement stigmatisante. Elle est d'autant plus forte que leur diffusion massive jusqu'au milieu des années quatre-vingt a amené une perception en terme de service public. L'évolution des pratiques bancaires vers une plus grande sélectivité a donc accentué les risques d'exclusion bancaire et financière dont le rôle dans le développement du processus d'exclusion sociale est très important.

Bien sûr, il n'est pas question de demander aux seuls établissements bancaires de résoudre un problème, l'exclusion sociale, dont ils ne sont pas les seuls responsables et qui les dépasse. En effet, les causes de ce processus sont nombreuses et partagées. Ainsi, une réponse efficace ne peut qu'être globale impliquant la participation de l'État, des banques et la société civile dans son ensemble. Néanmoins, leur rôle dans l'aggravation de ce processus demande une modification de leurs pratiques.

Dans la mesure où il n'est pas possible de modifier l'importance sociale de ces produits et services, il est nécessaire d'agir dans deux directions. La première concerne le développement de la maîtrise de l'univers bancaire par les personnes concernées par ce risque et la seconde la mise en place d'un système incitatif pour que les établissements bancaires assurent leur responsabilité sociale.

Suite au constat d'une personnalisation accrue de la relation bancaire et de son influence sur la qualité de la gestion, il est indispensable de permettre aux personnes connaissant des situations d'exclusion bancaire et financière d'être capables de maîtriser l'univers bancaire ainsi que de mobiliser les dispositifs légaux existants. Pour cela deux dimensions doivent être prises en considération. La première implique une participation directe des établissements

bancaires dans la mesure où il s'agit de la mise en place de produits permettant de stabiliser la situation financière. Les principaux éléments sont les moyens de paiement sécurisés, le compte insaisissable et le crédit social d'urgence. La seconde concerne plus particulièrement les qualités de la personne. En effet, il s'agit de développer ses capacités cognitives, autrement dit sa connaissance du fonctionnement de l'univers bancaire et l'existence des différentes lois permettant sa protection, ainsi que sa capacité à les mobiliser, c'est-à-dire une confiance en soi suffisante pour effectuer les démarches nécessaires. Ce développement de l'autonomie n'est possible que dans le cadre de structures spécialement vouées à cette mission. Toutefois, si la jeunesse des dispositifs observés (à l'exception de Finance et Pédagogie) rend difficile de préconiser une forme particulière, l'aspect déterminant de la prise en compte des différentes proximités (spatiale, cognitive et sociale) doit être souligné. À l'instar de la relation bancaire, les actions de médiation bancaire doivent favoriser le développement de la confiance préalable indispensable à leur efficacité. De même, le fonctionnement en réseau grâce à la mise en relation de ces structures avec les différents acteurs sociaux (mairie, assistantes sociales, association, etc.) et les établissements bancaires est un élément important permettant d'apporter des réponses adaptées en respectant les savoir-faire de chacun.

Pour que le développement de l'autonomie soit possible, il est donc nécessaire que les établissements bancaires s'impliquent véritablement, à l'inverse de la Charte des services bancaires de base qui est restée une déclaration d'intention. Un système incitatif légal doit donc être mis en place basé sur le principe du *pay or play*. Selon que les établissements participeront ou non, c'est-à-dire qu'ils accepteront une clientèle bénéficiaire de minima sociaux et qu'ils développeront des services à sa destination, ils obtiendront une note qui déterminera le versement d'une contribution financière (si elle est inférieure à la moyenne) ou sa perception (si elle est supérieure). Le respect de la liberté contractuelle permettra aux établissements qui le souhaitent de conserver leurs pratiques de sélection tout en assurant que ceux acceptant une clientèle modeste ne soient pas seuls à en supporter le coût. De plus, ce dispositif assure une participation volontaire des établissements faisant ce choix ce qui est nécessaire pour que la relation bancaire établie avec les personnes modestes soit de qualité.

Enfin un dernier élément doit être souligné dans le développement de pratique responsable : l'influence des pratiques d'un établissement sur son image. En effet, en observant la situation anglo-saxonne, il apparaît que l'éthique est un élément important dans les déterminants de la consommation. Cet aspect est déjà développé notamment par la Rabobank (troisième banque

des Pays-Bas) qui propose un compte spécifique à destination des demandeurs d'asile. Dès lors, il est probable que La Poste en s'affichant comme un établissement socialement responsable, ce qu'elle est déjà, pourrait dé passer son image de "banque des pauvres" et attirer une clientèle solvable sensible à ces préoccupations.

[1] Ce chiffre est couramment admis, notamment par Jean-Christophe LE DUIGOU lors de son rapport sur le surendettement (Jean-Christophe LE DUIGOU, 2000, *Endettement et surendettement des ménages*, Avis et Rapports du Conseil Économique et Social, les éditions des Journaux Officiels, Paris, 135p.). Aucune étude statistique précise n'a semble-t-il été menée pour cette évaluation.

[2] Jean-Michel SERVET, 2000, "L'exclusion, un paradoxe de la finance", *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 17-28.

[3] Le développement de leur autonomie par les personnes aux revenus modestes et les difficultés cognitives et émotionnelles rencontrées sont l'un des enjeux de la thèse d'Isabelle GUERIN, 2000, *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité. Entre autonomie et dépendance*, Thèse de doctorat en Sciences Économiques, Université Lumière Lyon 2, 627p.

[4] Pour des éléments de réflexion concernant l'exclusion financière voir les travaux de David Vallat et d'Isabelle Guérin effectués dans le cadre du centre Walras et du BIT ("Facteurs de survie : les clés du succès de la création d'entreprise par les chômeurs", *Rapport pour le programme d'action du Bureau International du Travail, la microfinance et le travail autonome. La création d'entreprise par les chômeurs*. Avril 2000, 93p.) ainsi que le *Rapport du Centre Walras, exclusion et lien financier* publié en 1997, 1999 et 2001.

[5] Daniel LEBUEGUE, 1999, interview parue dans *Actualité bancaire*, AFB, n° 415, 9 juin 1999, p. 1.

[6] Les organismes de crédit populaire constituent bien une première forme de lien entre les "couches populaires" et l'univers bancaire. Toutefois, même si l'ouverture d'un compte est possible, il ne s'agit pas d'une véritable bancarisation de la population dans la mesure où leur vocation est principalement de favoriser le crédit à la consommation pour les ouvriers et les investissements des artisans.

[7] Notre source principale est Hubert BONIN, 1992, *La banque et les banquiers en France, du Moyen Âge à nos jours*, Larousse, Paris, 281p.

[8] Le nombre de guichets de banque passe de 5 400 en 1967 à 20 500 en 1981.

[9] Le pourcentage de la population détenant un compte chèque ou un livret d'épargne passe de 18% en 1966 à 92% en 1984.

[10] Notre analyse se base en partie sur les travaux de Pierre GESLOT, 1997, *Une analyse économique des processus d'exclusion*, L'Harmattan, Paris, 220p.

[11] Ces liens sont ici compris au sens de Mark GRANOVETTER, 2000 [1973], "La force des liens faibles" [The Strength of Weak Ties], in : *Le marché autrement*, Desclée de Brouwer, Paris, pp. 45-74.

[12] Pierre GESLOT, 1997, pp. 60-61.

[13] Leur absence rend particulièrement difficile l'obtention d'un logement et la perception de ses ressources. Selon Dominique Desjeux, l'interdiction bancaire est d'ailleurs le point commun de très nombreux sans-abri. (Dominique DESJEUX, 2000, *Modes et étapes de la réinsertion sociale des sans-abris : l'anthropologie de la consommation comme analyseur des trajectoires de vie des "SDF"*, Volume I et II, Résultats d'enquête pour La Mission Recherche de La Poste/ Argonautes, Paris, 115p. et 184p.)

[14] Marie-Christine CAFFET, 2000, "L'application de la Charte des services bancaires de base ", *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 121-134.

[15] Ce nombre était encore récemment de 2,5 millions mais l'article 23 de la loi n°2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles réglementations économiques a réduit la durée d'interdiction de 10 à 5 ans permettant théoriquement l'accès aux moyens de paiement scripturaux à 940 000 personnes.

[16] Source : Jean-Christophe LE DUIGOU, 2000, *Endettement et surendettement des ménages*, Avis et Rapports du Conseil Économique et Social, Les éditions des Journaux Officiels, Paris, 135p.

[17] Sachant que les pratiques de sélection des établissements de crédit à la consommation sont insuffisamment strictes (elles ne prennent pas en compte l'endettement existant des demandeurs), des personnes qui ne peuvent plus solliciter leur banque pour ce type de services, vont contracter des crédits mettant en péril leur équilibre budgétaire et souvent entraîner le surendettement.

[18] CSR-EUROPE, 2001, *Toward Financial Inclusion for All. A european voluntary charter on banking services : first step of a european initiative.*, Working Document, février 2001, CSR-EUROPE, 100p.

[19] Nous avons comparé l'implantation des agences bancaires dans quatre communes de l'ouest lyonnais au niveau de ressources élevées (Écully, Saint Cyr au Mont d'Or, Saint Didier au Mont d'Or et Tassin la Demi Lune) et dans deux communes ainsi que certains de leurs quartiers classés en zone urbaine sensible (ZUS) (Vaulx-en-Velin avec le quartier du Mas du Taureau, Vénissieux avec le quartier des Minguettes qui est le plus pauvre de la région lyonnaise, et La Duchère qui est un quartier du IX^e arrondissement de Lyon).

[20] Terme de A. LEYSHON et N. THRIFT, 1996, "Financial exclusion and the shifting boundaries of the financial system ", *Environment and Planning A*, n°28, p. 1150.

[21] Reine-Claude MADER, 2000, "Les modalités de l'exclusion bancaire et l'expérience française du service bancaire de base ", *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 113-116.

[22] Nous nous référons au compte rendu qui en est fait in : *Capital*, n° 116, mai 2001, p. 143.

[23] Les éléments utilisés ici sont issus d'entretiens avec le personnel de plusieurs établissements bancaires.

[24] Les éléments concernant la fermeture "abusive" de comptes sont issus d'entretiens réalisés dans plusieurs établissements bancaires et de Brigitte MAYMARD, 2000, "Application du droit au compte dans un comptoir de la Banque de France : l'exemple de Saint-Denis ", *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 185-194.

[25] 7% des bénéficiaires de minima sociaux (contre 3% de la population) font face officiellement à la fermeture de leur compte (Audrey DANIEL, Marie-Odile SIMON, " Les ménages pauvres utilisent peu le système bancaire mais n'en sont pas exclus ", *Consommation et modes de vie*, CREDOC, n° 153, septembre 2001).

[26] Jean-Christophe LE DUIGOU, 2000, *Endettement et surendettement des ménages*, Avis et Rapports du Conseil Économique et Social, Les éditions des Journaux Officiels, Paris, 135p.

[27] 70% des procédures aboutissent à un plan de règlement (sources Jean-Christophe LE DUIGOU, 2000).

[28] Concernant la question du développement de l'autonomie il est possible de se référer notamment à Amartya SEN, 2000 [1992], *Repenser l'inégalité*, Édition du Seuil, Paris, 286p. et à Isabelle GUERIN, 2000, *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité. Entre autonomie et dépendance*., Thèse de doctorat en Sciences Économiques, Université Lumière Lyon 2, 627p

[29] Céclie YEPES, 2000, "L'accès aux services bancaires des catégories les plus démunies de la population américaine ", *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 195-212.

[30] La proximité sociale qui caractérise la relation entre clients et agents de La Poste est détaillée dans Lamine SAGNA, 1998, *Les usages sociaux et culturels de la monnaie : une clientèle en difficulté à La Poste et la gestion de ses incertitudes*, Thèse de doctorat en sociologie, Université de Caen, 398p.

[31] Les difficultés rencontrées par une partie de la population dans ce domaine sont analysées par le *Rapport 2000* de L'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PAUVRETE ET DE L'EXCLUSION SOCIALE.

[32] Thomas SERVET, 2001, "Le Community Reinvestment Act : une contribution américaine à la lutte contre l'exclusion financière et ses limites ", in : SERVET Jean-Michel, VALLAT, David, *Exclusion et liens financiers, Rapport du Centre Walras 2001*, Economica, Paris, pp. 153-156.

[33] Document de travail non-publié prolongeant Jean-Michel SERVET, 2000, "Réformer les institutions de microfinance ? Oui, mais sans entraver leur développement ", *Le Monde économie*, mardi 28 novembre 2000, p.VII.