

## Résumé de la thèse de Georges GLOUKOVIEZOFF

### Lauréat Prix ANDESE 2008

#### « De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France »

#### Université Lyon II

L'analyse du *processus d'exclusion bancaire* qui voit une personne ne plus pouvoir mener une vie normale en raison des difficultés bancaires qu'elle rencontre, est l'objet de cette thèse. Outre sa définition, l'un des résultats essentiels obtenus tient à la compréhension du fait que ce phénomène est à la fois cause et conséquences de l'exclusion sociale. Conséquence car rencontrer des difficultés professionnelles, familiales ou de santé augmente la probabilité de problèmes bancaires ; cause car les difficultés bancaires d'accès et d'usage appauvrissent les personnes concernées ou réduisent leurs opportunités.

L'existence et l'ampleur de l'exclusion bancaire s'expliquent par un double mouvement correspondant à l'intensification de la *financiarisation des rapports sociaux*.

D'une part, les particuliers sont contraints de manière croissante de recourir aux produits bancaires. Concernant le compte et les moyens de paiement modernes, cette contrainte résulte de leur large diffusion conduisant à faire de leur usage la norme. Quant à la contrainte de recourir au crédit, elle résulte de la politique de modération salariale et de l'affaiblissement de l'Etat social pour répondre aux besoins croissants et émergents de protection.

D'autre part, sous l'influence des déréglementations financières d'inspiration néolibérale, les établissements financiers font face à une contrainte croissante en matière de rentabilisation des relations commerciales qu'ils établissent avec leur clientèle de particuliers.

Le processus d'exclusion bancaire découle de cette tension entre nécessité sociale de recourir aux produits bancaires pour l'ensemble de la population et contrainte de rentabilité pesant sur les établissements financiers.

En effet, d'un côté les banques sont poussées à rentabiliser tous leurs clients – y compris à leurs dépens lorsque la fidélité de ceux-ci n'est pas un enjeu commercial. Pour cela une prestation largement automatisée leur est proposée, réservant aux seuls « bons » clients l'accès à un conseiller ayant véritablement les moyens de développer une relation personnalisée. Une partie de la clientèle, celle jugée insuffisamment rentable, se voit même refuser l'accès à toute relation par certains réseaux bancaires.

De l'autre, les clients confrontés à une relation distante et impersonnelle tentent par eux-mêmes de trouver des solutions aggravant bien souvent leur situation. C'est notamment le cas lorsqu'ils recourent à un crédit *revolving* pour rembourser un découvert ou un précédent crédit.

Il apparaît alors que la clef des difficultés est à rechercher dans la qualité de la relation bancaire. La question qui se pose est donc celle de l'articulation des outils techniques et des conseils du banquier pour des clients dont la rentabilité est limitée.

La grille de lecture développée au sein de la thèse et l'analyse des expériences étrangères donnent alors à voir en quoi les solutions généralement préconisées (comme le développement de l'éducation financière, la suppression du taux de l'usure ou la mise en place d'un fichier positif) apparaissent comme au mieux inefficaces et au pire particulièrement néfastes.

En revanche, l'observation des pratiques en matière de microcrédit personnel et de médiation de proximité en France et en Europe montre qu'il est possible de développer une prestation bancaire économiquement supportable et satisfaisant les besoins de ces clients. Des leçons immédiates pourraient d'ailleurs en être tirées par les banques pour mieux gérer les incidents bancaires ou pour atteindre des clientèles aujourd'hui délaissées.

Toutefois, l'efficacité de ces réponses alternatives ne sera réelle que si elles deviennent le droit commun. Pour cela, il faut parvenir à desserrer la contrainte de rentabilité. Au regard des expériences étrangères, seule une régulation bancaire basée sur l'évaluation des pratiques des établissements au regard d'objectifs clairs d'inclusion bancaire, la mise en œuvre de mécanismes de sanction et d'incitation, et des modalités de péréquation financière entre les différents acteurs du secteur bancaire peut y parvenir. De ce point de vue, la variété du secteur bancaire français (établissement commerciaux, coopératifs, postal, municipaux, etc.) s'avère être un atout indéniable.