



LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION DANS LES BANQUES

GEORGES GLOUKOVIEZOFF*

ISABELLE GUÉRIN**

A lors que l'usage de services bancaires et financiers fait désormais partie de toute vie sociale, accéder à ce type de service et maîtriser leur utilisation devient de plus en plus difficile. De toute évidence, les phénomènes de concentration et les exigences croissantes de compétitivité amorcés depuis le début des années 1980 se sont traduits par une montée de l'exclusion bancaire, celle-ci étant entendue comme difficulté d'accès mais aussi d'usage de l'ensemble des services bancaires et financiers nécessaires à une vie sociale « normale ». Les normes en matière de besoins bancaires et financiers sont relatives à une société donnée à un moment donné. Si elles se limitaient à la possession d'un compte bancaire au cours des années 1970, il n'en est plus de même aujourd'hui. Désormais, les difficultés liées à ces besoins sociaux concernent, uniquement ou simultanément : l'accès et l'usage d'un compte ; l'accès et l'usage de cer-

tains moyens de paiement ou de règlement ; l'accès à certaines formes de prêts et financements ; la capacité à constituer et à préserver son épargne ; et, enfin, la possibilité de s'assurer contre les risques de l'existence.

Dénoncer l'indifférence absolue à l'égard de cette forme d'exclusion serait excessif. En France, en particulier, diverses mesures législatives et réglementaires ont été prises au cours des vingt dernières années. La procédure de droit au compte de 1984 a été réaffirmée et précisée par la loi de lutte contre les exclusions de juillet 1998. Le droit d'accès aux moyens de paiement scripturaux a été établi par le service bancaire de base du décret de février 2001, et les conditions de l'interdiction bancaire (pénalité libératoire, frais bancaires, durée de l'interdiction) ont été assouplies par deux lois récentes (la loi dite de nouvelle régulation économique - NRE - de mai et la loi dite « Murcef » de décembre 2001). L'insaisissabilité des ressources, après

* Chercheur, Centre Walras, université Lumière Lyon 2.

** Économiste, chargée de recherche à l'Institut de recherche pour le développement, Laboratoire population environnement développement.

avoir été annoncée par la loi de lutte contre les exclusions, a été fixée par décret, en septembre 2002. Enfin, le traitement des situations de surendettement des particuliers a connu une évolution constante, avec pour objectif d'adapter la procédure aux changements de nature de ce phénomène, notamment le passage d'un surendettement qualifié « d'actif » à un surendettement considéré comme « passif » (lié à l'insuffisance de revenus des personnes). Ces différentes mesures représentent une avancée incontestable, notamment si l'on compare la situation française aux autres pays européens¹. Mais, s'en tenir à des dispositions législatives et réglementaires reste encore largement insuffisant, principalement pour deux raisons. D'une part, toute la difficulté provient de la manière dont les personnes prennent conscience de leurs droits et parviennent à les faire valoir. D'autre part, la qualité de la relation bancaire revêt une importance primordiale. C'est pourquoi la médiation est susceptible de jouer un rôle décisif en matière de lutte contre l'exclusion bancaire. Bien évidemment, elle n'a pas vocation à résoudre tous les problèmes et doit être couplée à d'autres mesures, mais elle peut tout au moins en apaiser certains. Cet article² propose de décrire quelques expériences innovantes dans ce domaine et qui méritent d'être mieux connues.

LA PROBLÉMATIQUE DE L'EXCLUSION BANCAIRE

L'exclusion bancaire ne se limite pas à une simple question de droits. Lorsque l'on se penche sur le vécu et sur les

pratiques des personnes, on se rend compte à quel point cette forme d'exclusion est un phénomène à la fois mouvant et multiforme. Mouvant, dans la mesure où, comme toute forme d'exclusion, il s'agit d'un processus et non d'un état, avec un basculement parfois instantané. Pensons, par exemple, à la rapidité des procédures d'interdiction bancaire, souvent point de départ de toute une série d'exclusions qui se cumulent et se renforcent. Cette forme d'exclusion est en même temps multiforme, au sens où elle résulte de difficultés économiques et matérielles, certes, mais aussi de handicaps d'ordre cognitif, social, émotionnel, psychologique ou encore relationnel. Face à la complexité de l'environnement bancaire, il faut déjà être capable de trouver l'information et de la comprendre. Face à l'aspect souvent personnalisé des offres commerciales, il faut ensuite être en mesure de négocier et de faire valoir ses droits. Maîtriser les outils bancaires et financiers exige donc un véritable savoir-faire, à composante tant cognitive que sociale. Or, une forte proportion de personnes, et en particulier les personnes pauvres, en sont dépourvues. Dès que l'on prend la peine de décomposer les difficultés rencontrées, alors la notion de médiation bancaire prend tout son sens. Elle a deux rôles à jouer : rendre l'information accessible et compréhensible ; rétablir le dialogue entre les clients et leur banquier.

Rendre l'information accessible et compréhensible

On n'imagine pas à quel point le vocabulaire bancaire et financier est



source d'incompréhension pour une large partie de la population. Donnons quelques exemples. Bon nombre de personnes confondent les notions de débit et de crédit. D'autres ne savent pas à quoi correspond un taux d'intérêt, et sont donc incapables de calculer le coût d'un prêt. D'autres encore ne comprennent pas la signification du terme « découvert » ou encore les implications du compte joint. D'aucuns argueront de la « mauvaise foi » des clients et de l'aptitude de certains à jouer les nigauds pour justifier d'éventuelles défaillances de gestion. Si ce cas de figure n'est pas à exclure, nul ne peut contester l'extraordinaire complexité de l'offre bancaire, son caractère souvent illisible. Nul ne contestera non plus l'ampleur du décalage culturel entre le langage bancaire - un véritable langage d'experts - et le monde vécu d'une large partie - si ce n'est la majorité - de la clientèle³.

Les difficultés d'accès à l'information concernent également les textes législatifs relatifs aux droits en matière de services bancaires et financiers. Non seulement les textes sont, ici encore, d'une complexité telle que seuls les experts y ont accès, mais plus encore, ils sont très mal diffusés. Ce problème ne touche pas seulement les clients. Rares sont les guichetiers ou les conseillers financiers qui connaissent avec précision les droits de la clientèle. Quant aux travailleurs sociaux, ils ne sont parfois guère mieux armés que leur public pour assumer leur mission d'accompagnement budgétaire⁴ ; celle-ci s'avère être une tâche extrêmement délicate, faute de compétences suffisantes dans le domaine bancaire.

Rétablir la relation entre les personnes et leur établissement bancaire

La plupart des services bancaires et financiers ne s'achètent pas : ils se négocient. De la même manière qu'une relation bancaire de qualité conditionne l'accès à certains biens ou services, une relation dégradée ou rompue est au cœur des processus d'exclusion. Il faut bien sûr reconnaître la diversité des situations. Entre cette mère de famille qui pose ses enfants sur le comptoir du guichet de La Poste, refusant de bouger si le guichetier refuse de céder à ses revendications, et celle qui reste terrée chez elle et qui consulte son compte par minitel car elle « craint » son banquier, on constate que les relations établies entre les personnes pauvres et leur établissement bancaire sont très variées⁵. Certaines personnes manifestent une forte capacité à instrumentaliser la relation en jonglant avec les différents produits et services proposés, tandis que d'autres, au contraire, se sentent sous l'emprise du banquier ou de l'institution ; ce sentiment de méfiance et de dépossession s'exprime, dans certains cas, par une véritable « hantise » du banquier puis par des comportements de fuite, ce qui renforce les difficultés d'anticipation auxquelles les personnes sont déjà confrontées (éviter de prévenir en cas de problème, laisser les problèmes s'accumuler). Combien de personnes décrivent leur humiliation lorsqu'elles vont demander timidement l'état de leur compte et que le guichetier leur annonce un découvert en précisant « qu'il faudrait songer à arranger ça ». L'une d'entre elles raconte qu'un jour

de forte affluence, elle s'est sentie comme une « pestiférée ». Un conseil un peu déplacé (« Faites donc attention ! »), une remarque désobligeante (« Mais qu'est-ce que vous achetez ? »), un simple regard inquisiteur ou compatissant alourdissent fortement un vécu déjà difficile à supporter. D'autres travaux rejoignent ce constat. Parmi les personnes reçues par le Secours catholique, celles qui manifestent de fortes difficultés financières expriment leur désarroi face à l'absence d'amabilité et de prévenance que leur témoigne fréquemment le personnel bancaire⁶. Dans d'autres cas encore, la relation est conflictuelle, ce qui contribue également à aggraver les difficultés de gestion, certaines personnes étant amenées, plus ou moins explicitement, à refuser de faire leurs comptes ou de rembourser leurs crédits pour exprimer leur mécontentement.

Instrumentalisation voire conflit pour certains ; sentiment de « sujétion » et de « dépossession » pour d'autres ; entre ces deux extrêmes, il existe quand même une voie médiane sur laquelle il convient d'insister : la construction de relations de confiance et de proximité. Il est frappant de constater à quel point ce type de relation peut résoudre certaines difficultés. Une relation bancaire de qualité, c'est-à-dire fondée sur des engagements réciproques, permet de régulariser plus rapidement une situation de chèques impayés et d'éviter le cumul des frais de découvert ; d'anticiper en cas de gestion trop tendue et de trouver une solution de crédit appropriée. L'instauration d'une meilleure transparence et la construction de relations de proximité autorisent une relation plus

équilibrée et évitent des attitudes de repli. Le rôle capital de la confiance est d'ailleurs l'une des conclusions d'une étude réalisée par le Credoc au sujet des interdits bancaires : face aux déficits de renseignement et d'anticipation, face au sentiment de stigmatisation ressenti par les personnes vivant une période de difficulté financière, « le contact personnel entre le banquier et son client paraissent être le meilleur moyen de diffusion de l'information et de sa compréhension »⁷. D'où la nécessité de s'interroger sur les moyens d'améliorer la qualité de la relation entre banques et personnes en difficulté.

EXCLUSION BANCAIRE ET MÉDIATION : ÉTAT DES LIEUX

Aujourd'hui, bon nombre d'établissements bancaires ont mis en place un médiateur, mais celui-ci s'occupe généralement peu de cas d'exclusion bancaire. Avec la loi Murcef, promulguée en décembre 2001 et qui devrait être effective en 2003, le recours à la médiation devrait se généraliser, mais ici encore la loi n'a pas pour ambition explicite de lutter contre l'exclusion bancaire⁸. Au début des années 1990, un établissement bancaire français menace de clôturer les comptes considérés comme peu rentables, provoquant une très forte réaction de la part des autorités publiques et des associations de consommateurs. Craignant de se voir imposer une loi réglementant les conditions d'accès à ces services, l'Association française des banques



(transformée récemment en Fédération des banques françaises) décide alors de mettre en place « la charte des services bancaires de base », adoptée le 9 juin en 1992 dans le cadre du comité consultatif du Conseil national du crédit. Elle met en avant le devoir des établissements de crédit signataires « d'offrir des services bancaires de base à tous, à des conditions qui en permettent l'accès aux plus modestes », et préconise la mise en place d'un certain nombre de pratiques et de moyens, sans remettre en cause la liberté contractuelle qui existe entre la banque et le client. Le caractère uniquement volontaire de cette charte s'est malheureusement traduit par une relative inefficacité⁹.

Si le tableau brossé n'incite guère à l'optimisme, des expériences tout à fait novatrices, initiées aussi bien par des travailleurs sociaux, des banquiers ou des médiateurs de la République, laissent entrevoir des perspectives plus prometteuses.

Trois exemples de pratiques de médiation bancaire

Tous les dispositifs de médiation rencontrés partagent un but commun : améliorer la relation entre les personnes en difficulté et leur établissement bancaire ainsi qu'avec l'ensemble des créanciers avec lesquels les relations posent problème. Au-delà de cette visée très générale, certains dispositifs mettent l'accent sur la prévention, tandis que d'autres se consacrent à la résolution des difficultés à travers un accompagnement et une médiation intensifs. Certains dispositifs s'adressent uniquement à un public en difficulté, tandis que d'autres

visent également la sensibilisation et l'information des travailleurs sociaux et des institutions financières. Ces différents objectifs ne sont pas incompatibles, mais ils impliquent nécessairement des choix dans la mesure où il est difficile de les poursuivre tous simultanément. Les trois dispositifs suivants (les Points passerelles, l'Espace médiation bancaire du Gers et les Points d'information et de médiation multiservices) illustrent cette diversité de pratiques.

Les Points passerelles, une médiation « globale et professionnalisée »

Le dispositif des Points passerelles¹⁰ est né à l'initiative d'un ancien assistant du médiateur de la République. Convaincu de l'importance de la qualité de la relation bancaire, il propose à la Caisse régionale du crédit agricole du Nord-Est d'élargir la fonction de médiateur aux questions bancaires. L'institution financière accepte de financer une structure associative qui offre gratuitement de l'accueil personnalisé et, si besoin est, l'intervention d'un médiateur visant à rétablir le dialogue avec l'ensemble des créanciers. Sa spécificité réside dans une véritable professionnalisation de la médiation au service de l'exclusion bancaire. Cette professionnalisation suppose une approche globale : partant du constat que les problèmes bancaires sont systématiquement liés à des problèmes sociaux, familiaux... (soit ils sont à l'origine, soit ils en découlent), le médiateur propose systématiquement de traiter l'ensemble, soit directement, soit en lien avec les institutions compétentes. Cette démarche suppose des moyens humains conséquents. Ici en l'occurrence,

chaque espace d'accueil est animé par deux assistants-médiateurs ; intervient ensuite un médiateur professionnel, disposant d'un réseau relationnel vaste et d'un certain charisme qui facilitent la résolution des litiges. Pour le Crédit agricole, principal financeur de l'opération jusqu'à présent, l'objectif est double : prolonger sa vocation mutualiste et « réparer » les dommages d'un traitement standardisé des clients et donc excluant, mais aussi « solvabiliser » des clients qui, dans l'avenir, pourront s'avérer rentables.

L'Espace médiation bancaire du Gers : une médiation « personnelle, préventive et pédagogique »

L'Espace médiation bancaire du Gers¹¹ a été initié par un groupe de travailleuses sociales. Persuadées elles aussi de l'importance de la qualité de la relation bancaire, elles ont réussi à convaincre le Conseil général du département, principal financeur de l'opération avec la Caisse des dépôts et consignations, de l'intérêt de la médiation ; elles ont réussi également à convaincre des banquiers, étroitement associés à l'élaboration du dispositif. Celui-ci est donc le fruit d'un partenariat complètement inédit, qui montre que le dialogue est bel et bien possible entre ces deux univers trop souvent cloisonnés. Au-delà d'une médiation au quotidien proposée aux familles qui le souhaitent, l'Espace médiation s'est donné pour mission de « dynamiser le partenariat entre univers social et financier pour prévenir les risques liés à l'usage de l'argent ». Cette mission est poursuivie à travers des réunions de sensibilisation et de communication,

visant autant à prévenir les pauvres des dangers de la consommation qu'à aviser les banquiers de leurs devoirs¹². Expliquer et diffuser la loi de lutte contre les exclusions est déjà une priorité. Inciter le milieu bancaire à innover et à créer des services plus adaptés à la clientèle modeste est également un objectif visé ; une étude sur la faisabilité de la délivrance de petites coupures par les distributeurs bancaires est, par exemple, en cours.

Les Points d'information et de médiation multiservices : une médiation « prévention »

Les Points d'information et de médiation multiservices (PIMMS) sont le fruit d'une volonté collective. Ils ont été créés par plusieurs grandes entreprises semi-publiques (EDF-GDF, France Télécom, Générale des eaux, La Poste, SNCF et sociétés locales de transports en commun), avec comme objectif de faciliter l'accès aux services des entreprises partenaires, et proposent pour cela un guichet unique. Les PIMMS ne visent pas spécifiquement la lutte contre l'exclusion bancaire et financière. Il s'agit d'abord et avant tout d'un dispositif d'accueil et d'information, proposant éventuellement de la médiation avec certains créanciers. Néanmoins, son mode de fonctionnement lui permet de jouer un rôle de prévention, rôle que les dispositifs précédents ont beaucoup plus de mal à exercer. Une implantation au cœur des quartiers défavorisés, une échelle d'intervention limitée au quartier et une forte implication dans la vie locale permettent de toucher un public très défavorisé et de repérer les difficultés.



Quels résultats ?

Après quelques années d'existence (les trois dispositifs décrits sont nés à la fin des années 1990), le bilan s'avère plutôt positif. On observe que la médiation facilite l'accès aux services bancaires et financiers de base et permet aux personnes de mieux maîtriser leur usage ; elle joue également un rôle décisif en matière de résolution de difficultés, parfois de prévention. Elle permet, par exemple, d'éviter l'interdiction bancaire ou d'accélérer la procédure de levée de l'interdiction par un rétablissement plus rapide des moyens de paiement. Elle permet également d'éviter la procédure de surendettement (grâce à un premier réaménagement des dettes en cours ou à un resserrement du budget) ; pour les personnes déjà engagées dans la procédure, dont on sait à quel point elle est complexe, la médiation aide la personne à maîtriser les différentes étapes, souvent en collaboration avec les travailleurs sociaux. La médiation permet également d'éviter l'expulsion du logement ou encore les saisies d'huissier. Dans la plupart des cas, rétablir le dialogue entre la personne et ses créanciers et négocier des rééchelonnements de dette ou des remises gracieuses suffisent à dénouer des situations pensées jusque-là comme inextricables. Dans certains cas, le simple fait de renseigner les personnes sur leurs droits offre déjà une issue.

Les conditions d'efficacité

Un ancrage territorial fort est une première condition. Les travailleurs

sociaux et certains bénévoles du milieu associatif sont déjà impliqués dans l'accompagnement budgétaire des personnes : un partenariat étroit permettant d'agir en complémentarité et en aucun cas en concurrence est donc indispensable. Une capacité à établir des relations de confiance avec le public est également incontournable. Construire de telles relations exige une proximité à la fois géographique, sociale et culturelle : il faut être capable de parler le même langage que le public. Cela exige également du temps, puisque la confiance est nécessairement le fruit d'un apprentissage mutuel. Enfin, le professionnalisme des médiateurs conditionne l'issue de la médiation. Celle-ci ne s'improvise pas. Elle suppose la maîtrise de la réglementation bancaire, dont on a vu à quel point elle est affaire d'expert. Elle suppose également une bonne connaissance des milieux bancaires et sociaux ainsi que des principes de la médiation (impartialité, équité, neutralité). Elle suppose, enfin, une aptitude à l'écoute et au dialogue, ainsi qu'une certaine aisance relationnelle.

Comme tout processus d'exclusion, l'exclusion bancaire et financière relève d'une responsabilité collective impliquant aussi bien les autorités publiques et les établissements bancaires que les organismes sociaux spécialisés et la société civile. Même s'il reste à faire des études plus précises sur l'impact des dispositifs décrits ici, il semble que le concept est particulièrement novateur et apporte des réponses nouvelles à la question de l'exclusion bancaire, en misant précisément sur une responsa-

bilité partagée. La reproductibilité de ces dispositifs, pour l'instant très locaux, est un enjeu pour l'avenir, et certaines mesures vont déjà dans ce sens. Le concept des Points passerelles a été repris par une collectivité locale, et un projet d'essaimage dans d'autres caisses régionales du Crédit agricole est en cours d'élaboration. Celui de l'Espace médiation bancaire, avec le soutien de la Caisse des dépôts et consignations, va être étendu au cours de l'année 2003 dans d'autres départements de la région Midi-Pyrénées et répliqué dans d'autres régions françaises. Les premiers PIMMS ont vu le jour dans l'agglomération lyonnaise, un essaimage est déjà en cours sur l'ensemble du territoire.

La médiation bancaire, nous l'évoquons en introduction, n'a de sens qu'en complément d'autres mesures qui s'avèrent tout autant nécessaires. Améliorer la diffusion et la compréhension des textes législatifs et réglementaires est une première priorité. Diverses mesures ont été prises au cours des deux dernières décennies en faveur de la lutte contre l'exclusion bancaire des particuliers, mais la complexité des textes et leur faible diffusion empêchent leur réelle mise en application. Développer le crédit solidaire à la consommation fait également partie des

mesures prioritaires. Il ne s'agit pas d'encourager la consommation, mais d'éviter que des personnes exclues du crédit à la consommation soient obligées, pour faire face aux aléas de la vie quotidienne, de contracter des crédits très onéreux¹³. Encourager cette forme de crédit doit donc permettre de lutter contre le surendettement. Or, à l'heure actuelle, très peu d'initiatives vont dans ce sens¹⁴. Former les travailleurs sociaux aux mécanismes bancaires et à la problématique de l'exclusion bancaire serait également nécessaire. À l'heure actuelle, leur mission d'accompagnement budgétaire des personnes est difficile à assumer faute de connaissances suffisantes dans le domaine bancaire. Enfin, il semble essentiel d'inciter les institutions financières (établissements bancaires et sociétés de crédit) à exercer une responsabilité sociale digne de ce nom. Si l'implication du milieu bancaire commence à émerger dans le domaine de la lutte contre l'exclusion bancaire des micro-entreprises, par le biais notamment de mesures en faveur de la microfinance¹⁵, force est de constater que, dans celui de la lutte contre l'exclusion bancaire des particuliers, à l'exception de certaines mesures encore timides et très localisées¹⁵, tout reste encore à faire.

NOTES

1. Sur une comparaison de la législation française en matière de lutte contre l'exclusion bancaire avec d'autres pays européens, voir par exemple Gloukoviezoff G., 2002, *Droit au compte, service bancaire de base et traitement du surendettement : premiers pas d'une perspective européenne* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *Exclusion et liens financiers*, rapport du Centre Walras 2002, Economica, pp. 191-199.

2. Cet article reprend certains éléments d'une recherche-action menée pour la Caisse des dépôts et consignations en 2002. Guérin I., Gloukoviezoff G., *Recherche-action pour améliorer les relations entre les*



organismes financiers et les personnes en difficulté, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Centre Walras, Lumiris, 3 tomes + annexes, mai 2002.

3. Sur les pratiques « excluantes » des établissements bancaires, voir Gloukoviezzoff G., 2001, *L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit à l'accès à l'autonomie*, mémoire de DEA, université Lumière Lyon 2, p. 233. Voir également Gloukoviezzoff G., 2002, *Des pratiques bancaires source d'exclusion* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 216-233.

4. Mission qui incombe en particulier aux conseillères en économie sociale et familiale et, dans une moindre mesure, aux assistantes sociales.

5. Ces observations sont issues d'enquêtes de terrain réalisées dans le cadre d'une thèse de doctorat. Guérin I., 2000, *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité. Entre autonomie et dépendance*, université Lumière Lyon 2, 627 p. Voir également Guérin I., 2000, *Pratiques budgétaires des bénéficiaires de minima sociaux : capacités cognitives, vécu émotionnel de l'assistance et qualité des relations bancaires*, Revue d'économie financière, n° 58, pp. 29-46 ; Guérin I., 2002, *Difficultés de gestion au quotidien : une analyse des pratiques des acteurs* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 200-215.

6. Guéneau Ch., 2000, *Les besoins des personnes fragiles en matière de service bancaire*, Revue d'économie financière, n° 58, pp. 47-56.

7. Le Quéau P., Salon D., 2000, *Les interdits de chèque*, Revue d'économie financière, n° 58, pp. 97-112.

8. Sur ce point, voir Gloukoviezzoff G., Guérin I., 2002, *Étude sur la médiation bancaire. Éléments de réflexion en vue de la mise en place de médiateurs bancaires dans le cadre de la loi Murcef*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations et le Conseil national du crédit et du titre, Centre Walras, Lumiris, novembre 2002, ainsi que l'article dans le présent ouvrage.

9. Voir par exemple l'enquête réalisée en 1999 par la Confédération syndicale des conditions de vie auprès de 120 agences bancaires réparties sur 32 départements (Mader R.-C., 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).

10. Pour plus de détails sur ce dispositif, voir Bougaeff S., 2002, *Les Points passerelles* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 247-255.

11. Pour plus de détails sur ce dispositif, voir Espace médiation bancaire, 2002, *L'Espace médiation bancaire : l'expérience d'une collectivité territoriale, le Conseil général du Gers* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 255-260.

12. En matière de formation et d'information, un autre dispositif mérite d'être cité, celui de l'Association finances et pédagogies créée dans les années 1960 par les caisses d'épargne. Sur ce point, voir Fazekas Ch., Bryon M.-V., 2002, *Finances et pédagogies : prévenir les difficultés financières* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 233-236.

13. Une étude du Crep montre qu'une part non négligeable de la population est exclue du crédit bancaire à la consommation (parmi les ménages considérés comme modestes, 43 % d'entre eux n'ont pas accès au crédit bancaire). Le seul moyen d'accéder au crédit consiste à recourir aux sociétés de crédit et au découvert bancaire (Richard S., 2000, *Les comportements financiers des personnes à faible revenu*, Revue d'économie financière, n° 58, pp. 65-78). D'après l'enquête du Crédoc réalisée en 1998, cette absence de marge de manœuvre est la première cause des interdictions bancaires des personnes ayant été amenées à recourir au découvert bancaire (Le Quéau et Salon, 2000, *op. cit.*).

14. Citons par exemple le projet de la Caisse solidaire de la ville de Besançon.

15. Sur ce point, voir par exemple Guérin I., 2002, *Établissements bancaires et développement durable : la lutte contre l'exclusion bancaire et financière des micro-entreprises en Europe et en Amérique du Nord* in *Les enjeux du développement durable et les stratégies des acteurs : la place des entreprises*, Karthala/Unesco.

16. L'initiative de la Caisse régionale du crédit agricole du Nord-Est en est un exemple. Citons également diverses mesures prises par certaines fédérations du Crédit mutuel. Sur ce point, voir Rousseau A., *Une banque et ses « cas difficiles » : l'exemple du Crédit mutuel* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 237-243. Sur l'expérience précise de la fédération Dauphiné-Vivarais, voir Haute D., 2002, *Sociétaires en difficulté : une réponse mutualiste* in Servet J.-M., Guérin I. (eds), *op. cit.*, pp. 237-242. Citons, enfin, les initiatives de certains crédits municipaux, en particulier ceux de la ville de Nantes et de Paris.

