

L'accompagnement des personnes en difficultés financières en rapport avec des emprunts bancaires

Jeanne Lazarus,
*Sociologue, chargée de
recherche au CNRS,
membre du Centre de
Sociologie des Organi-
sations (Sciences-po),
travaille sur les liens
entre les particuliers et
les banques (Paris).*

C'est une question que se posent les travailleurs sociaux, les associations, les banques, les pouvoirs publics et même les chercheurs. Une des réponses qui fait consensus depuis quelques années est l'« accompagnement ». Ce terme recouvre une grande diversité de pratiques, depuis la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) mandatée par un bailleur social pour aider une famille au bord de l'expulsion à régler ses dettes de loyer, en passant par des bénévoles qui accompagnent des emprunteurs de micro-crédit et les rencontrent chaque mois pour discuter avec eux de leur « santé financière », jusqu'au salarié bancaire qui dans le cadre des missions d'intérêt général de sa banque¹ suit de près plusieurs clients en difficultés et organise pour eux des séminaires de formation aux produits financiers, parfois en partenariat avec des associations spécialisées dans le suivi de personnes ayant déposé des dossiers de surendettement.

Si l'accompagnement fait consensus entre des acteurs qui ne sont pas toujours en accord, c'est qu'il résout deux grands problèmes. En premier lieu, il répond à une contradiction soulignée par les banques : leurs détracteurs les accusent de trop prêter tout en leur reprochant d'exclure du crédit une partie de la population. Il faut donc bien prêter, en accompagnant, c'est-à-dire en prenant le temps de connaître la situation financière des personnes pour s'assurer que le crédit réponde à leur besoin, et ensuite en les soutenant pour leur permettre d'honorer régulièrement leurs paiements. Ce temps qui leur est consacré serait trop cher pour des prêteurs salariant leur personnel (et également

pour la banque de France, qui ne propose pas d'accompagnement social des personnes surendettées pour des raisons de coût). Ce sont donc des bénévoles associatifs qui peuvent aider les personnes à emprunter dans de bonnes conditions. C'est tout le sens des partenariats qui se sont multipliés entre banques et associations depuis 2005 et la mise en place du fonds de cohésion sociale qui garantit les micro-crédits : les prêts sont accordés par des banques tandis que des bénévoles accompagnent les demandeurs pour monter leurs dossiers et honorer leurs traites.

Ensuite, la raison fondamentale expliquant le succès de la notion d'accompagnement est qu'elle s'oppose aux deux figures repoussoirs en matière de gestion des budgets que sont la dame patronnesse et la tutelle. La participation des « accompagnés » doit au contraire être volontaire et autonome. Il y a ici une tension potentielle : par définition, accompagner se traduit par des conseils, d'éventuels jugements sur ce qu'il faut ou ne faut pas faire, ce qui est bien ou mal en matière de gestion de l'argent ou de consommation. Une sorte de rapport hiérarchique s'instaure parfois, entre le travailleur social et le bénéficiaire d'aides, entre le bénévole associatif et le bénéficiaire de micro-crédit ou le surendetté accompagné.

Mais précisément, à la différence du conseil (voire de l'injonction) budgétaire donné par un banquier ou un travailleur social, l'accompagnement par sa dénomination même, implique la mise en place d'une relation avec la personne accompagnée, et laisse entendre qu'il existe une forme de sollicitude, d'attention personnalisée, ou de « care », dans le sens d'un intérêt porté à l'autre. On comprend alors pourquoi le milieu associatif peut participer à ces dispositifs d'accompagnement, car si les bénévoles ne détiennent pas toujours une expertise technique de haut niveau, leur savoir-faire réside précisément dans la disponibilité et l'attention qu'ils peuvent apporter aux personnes qu'ils accompagnent, quitte à chercher avec eux

des informations techniques éventuellement nécessaires.

Les associations, les travailleurs sociaux et les salariés bancaires spécialisés ont donc en charge de conduire les « accompagnés » vers des pratiques budgétaires sinon normées du moins compatibles avec une société financiarisée dans laquelle la vie « normale » nécessite de posséder un compte en banque, de payer des charges régulièrement, de savoir trier entre d'innombrables propositions de consommation, d'anticiper ses recettes et ses dépenses, de choisir le bon mode d'épargne, bref, d'être une sorte d'entrepreneur de son budget domestique. Dans les agences bancaires traditionnelles au contraire le discours consiste plutôt à souligner que les « commerciaux » n'ont pas comme mission de faire de la pédagogie. Les réseaux bancaires déplorent le « faible niveau » de leurs clients mais n'ont quasiment pas de réflexion sur la façon dont ils pourraient améliorer l'usage des services qu'ils proposent.

Cette répartition des rôles conduit à considérer que l'accompagnement joue un rôle ambigu : s'il est parfois évoqué comme une solution miracle, il permet parallèlement aux banques de s'exonérer de la responsabilité des difficultés éventuelles de leurs clients. Elles laissent au monde associatif et du travail social le soin de traiter les « externalités négatives » qu'elles produisent. ■



¹ En échange de régimes fiscaux favorables, les banques mutualistes comme la caisse d'épargne ou le crédit agricole ont l'obligation légale de consacrer une part de leurs bénéfices à des missions d'intérêt général.