

L'exclusion sociale par les institutions financières

Bertrand Rainville

Mise en contexte

Lorsque nous parlons d'exclusion sociale par les institutions financières traditionnelles, nous référons aux procédures destinées à pénaliser puis à exclure définitivement les gens en difficultés. Les problèmes financiers des consommateurs et consommatrices, clients des banques ou membres des caisses populaires Desjardins, se manifestent, en effet, de bien des façons : chèques sans provisions, difficultés à effectuer les paiements de prêts ou de cartes de crédit, demandes de prêt refusées, présence dans les dossiers de crédit de sociétés de crédit (compagnies de finance), etc.

Or, face à ces problèmes, les conseillers au crédit de ces institutions sont totalement dépouillés des modes d'intervention qui leur permettraient naguère d'appliquer différents types de solutions adaptés aux circonstances particulières qu'ils rencontraient ; maintenant, ils doivent se conformer à des normes informatiques. Depuis une dizaine d'année, en effet, s'est établi une manière de faire les choses aussi implacables qu'impersonnelle. Il semble que la principale préoccupation des banques et des caisses Desjardins consiste à se protéger de toutes les manières possibles. Or, une façon de parer les difficultés, c'est de surcharger les *délinquants* de frais exorbitants sans rapport avec le préjudice subi. Ainsi pour les frais liés aux chèques sans provisions : 42,50\$, les mêmes qu'on soit dans une banque ou une caisse. Le message est clair : décourager et pénaliser le geste sans considérer le fait qu'il concerne souvent des gens déjà en grande difficulté. Et que dire de cette incohérence qui consiste à élever les taux d'intérêt dès que les gens font défaut, d'une manière ou d'une autre, à leurs obligations de crédit.

En réalité, que ces personnes en difficulté soient renvoyées aux sociétés de crédit ou aux différentes formes de crédit dit de *deuxième chance*, le résultat est le même : elles entrent dans un cercle infernal réduisant drastiquement leur capacité financière en canalisant dans les frais de crédit tout ce qui pourrait ressembler à un revenu discrétionnaire ; elles n'ont plus aucune marge de manœuvre pour les imprévus ou autres activités familiales ou sociales faisant la norme dans une société telle la nôtre.

Nous avons évoqué jusqu'ici les cas patents de surendettement. Des situations qui concernent souvent des gens moins fortunés. Or, ce n'est pas toujours aussi évident. Paradoxalement, les personnes surendettées qui possèdent de bons revenus, profitant du fonctionnement impersonnel et restrictif des banques et des caisses, peuvent

prolonger leur agonie presque indéfiniment, puisqu'ils sont prêts à tout pour *préserver leur nom*, leur réputation. Plusieurs statistiques et analyses nous conduisent à penser qu'ils sont nombreux ceux et celles vivant au jour le jour, d'une *paye* à l'autre, sans aucune marge de manœuvre en cas de vents contraires. Encore là, que peuvent les institutions financières avec leurs critères rigides et le manque planifié de personnel susceptible de traiter humainement ces dossiers.

Chose assez surprenante, elles ne se sentent aucune responsabilité devant ce problème de surendettement des individus. Encore une fois, elles se protègent de mieux en mieux, quitte à opprimer de toutes sortes de manières les personnes en difficultés. Comme si le fait de prêter de l'argent, de posséder le statut de créancier, donnait tous les droits... dont celui de s'extraire de ses responsabilités.

Le milieu bancaire

Lorsque nous parlons d'exclusion sociale par le crédit, nous référons particulièrement aux différentes politiques qui consistent à rendre impossible toute solution négociée. En fait, le milieu bancaire procède d'une double attitude : on avance de nouveaux crédits aux gens qui sont encore solvables selon les critères universels de la cote FICO¹ et, dans le cas contraire, nous l'avons vu, on les surcharge de frais de toutes sortes, incluant des augmentations de taux d'intérêt. On voit les banques, depuis une trentaine d'années, élargir leur palette de possibilités en fusionnant divers secteurs de l'économie financière, en particulier par l'acquisition de fiducies et de sociétés de crédit. On peut facilement imaginer qu'une personne, ne se qualifiant pas pour un prêt présentant le taux courant pratiqué par les banques, se voit transférée dans le giron du *crédit cher*, couteux. Exactement comme chez certains commerçant et concessionnaires automobiles où on vérifie si le client est admissible dans une banque ou une caisse pour le présenter à une société de crédit le cas échéant.

La mécanique édifiée par Desjardins est particulièrement éloquente à ce sujet. Elle consiste, en effet, à centraliser toutes les demandes de prêts sur le programme *Accord D* administré par Visa Desjardins. Cela permet justement une gestion au cas le cas sur le plan des frais et des taux d'intérêt. Le résultat net : un crédit variable de plus en plus onéreux au fur et à mesure que les difficultés augmentent, jusqu'à l'exclusion complète des cas litigieux, en passant par toute une gamme de solutions programmée par la machine et imposées aux clients en cause. Des solutions graduées selon une échelle de

¹ Le pointage FICO est un chiffre entre 300 et 900 que la plupart de prêteurs canadiens utilisent pour déterminer le risque de crédit que vous présentez. Plus votre pointage de crédit est élevé, plus il est probable que votre prêt sera accordé ou que vous aurez un taux avantageux.

récupération maximale des sommes dues. Une approche, faut-il le préciser, qui n'a rien à voir avec la situation réelle des individus mais qui vise essentiellement à gérer le crédit de la manière la plus efficace et la moins coûteuse possible... une économie d'échelle quoi ! Tout cela s'appuyant socialement sur une course à l'avoir et des modèles consummatifs eux aussi programmés à la source, à l'aide du marketing notamment, par un appareil productif emballé.

Le crédit dans la société

Nous connaissons la face obscure du crédit, l'opprobre dont il fut l'objet durant presque quatre mille ans². Sa vocation oppressante, au Québec, au cours des XIX^e et XX^e siècles chez les pêcheurs gaspésiens ou les bûcherons mauriciens, entre autres³. Son rôle d'épargne forcé tel que décrit par Jean Baudrillard au début des années soixante-dix⁴. Le voleur de temps par excellence selon les propos de Jean-François Malherbe dans son beau livre *La démocratie au risque de l'usure*, publié en 2004⁵.

Plus positivement, il existe une vaste synthèse de l'histoire du crédit qui permet de mieux saisir le rôle moteur et essentiel qu'il a joué dans l'histoire longue des sociétés antiques, moyenâgeuses et modernes⁶. Plus récemment encore, l'utilisation du crédit, suite à la Seconde Guerre mondiale, au cours des années cinquante-soixante, durant les Trente glorieuses en fait⁷, constitua un choix logique, une alternative progressiste d'un certain point de vue. Il représenta même un puissant facteur dans les transformations de la société à l'époque, rendant possible, souhaitable et nécessaire la *Révolution tranquille* au Québec et ailleurs en Occident⁸. L'avènement de l'instruction et de l'hospitalisation gratuites notamment⁹, eut des impacts sur plusieurs plans et permit,

² LE GOFF, Jacques, *Marchands et banquiers au Moyen Âge*, Le Seuil, 1957, 134 pages.

³ KEABLE, Jacques, *La révolte des pêcheurs : l'année 1909 en Gaspésie*, Outremont, Lanctôt, 1996, 165 pages

⁴ BAUDRILLARD, Jean, *La société de consommation : ses mythes, ses structures*, Paris, Le point de la question, 1970, 319 pages.

⁵ MALHERBE, Jean-François, *La démocratie au risque de l'usure, L'éthique face à la violence du crédit abusif*, Liber, 2004, 115 pages.

⁶ GELPI, Rosa-Maria et JULIEN-LABRUYÈRE, François, *Histoire du crédit à la consommation, doctrine et pratique*, Paris, La Découverte, 1994, 246 p.

⁷ FOURASTIÉ, Jean, *Les trente glorieuses ou la révolution invisible*, Fayard, 1979, 299 pages.

⁸ RAINVILLE, Bertrand, *Le crédit à la consommation dans le Québec d'après-guerre : une enquête exploratoire*, mémoire de maîtrise déposé en 2007, 148 pages.

⁹ ROUSSEAU, Yvan, «Le commerce de l'infortune. Les premiers régimes d'assurance maladie au Québec : 1880-1939», *RHAF*, vol. 58, n° 2, automne 2004 et GUÉRARD, François et ROUSSEAU, Yvan, «Le marché de la maladie. Soins hospitaliers et assurances au Québec, 1939-1961», *RHAF*, vol. 59, n° 3, hiver 2006.

entre autres, de libérer des sommes considérables dans le budget des familles. Ce revenu discrétionnaire, transformé en crédit, explique en grande partie la vitesse à laquelle les gens ont pu acquérir les biens phares caractérisant l'*American way of life*, style de vie auquel nous avons adhérer massivement¹⁰.

L'endettement et le surendettement

L'endettement et le surendettement constituent, bien sûr, les corollaires d'un tel choix de vie à crédit. Des *problèmes normaux*, pourrait-on dire. Or, il s'avère, selon une étude du CIBES¹¹, que les gens aux prises avec ce type de problèmes sont malades, complètement anxieux, et ce, dans des proportions alarmantes. Ce qui rend donc nécessaire l'instauration d'un service de consultation budgétaire efficace et bien adapté. Une intervention de type psychosociale, susceptible de venir en aide de manière concrète aux personnes surendettées. Des organismes, tel le CIBES, qui offrent un encadrement budgétaire et des possibilités d'arrangements avec les créanciers, quels qu'ils soient. Ce type de service doit représenter l'alternative au harcèlement, voire à la faillite. Une lutte quotidienne contre la stigmatisation, l'oppression et l'exclusion sociale par le crédit.

Il faut s'étonner, par ailleurs, que les gouvernements, fédéral et provinciaux, ne soient pas davantage préoccupés par cette question qui, pourtant, concerne un public très large. Il est assez troublant, en effet, d'observer, outre-Atlantique, en France notamment, qu'avec des taux d'endettement nettement inférieurs aux nôtres, on légifère allègement sur la question, jusqu'à établir des commissions de surendettement dans tous les départements du pays.

Au Canada et au Québec, on pose le problème en terme juridique ou, pire, de *littératie*¹² *financière*. Le Ministre de la Justice québécois a réformé la Loi sur la protection du consommateur avec des mesures qui sont au moins dix ans en retard sur la réalité du fonctionnement bancaire. Quant au *Groupe de travail canadien sur la littératie financière*, voilà bien une façon de poser les problèmes de manière complètement superficielle, voire nuisible, puisqu'on individualise à outrance le geste de crédit. C'est

¹⁰ B. Rainville, op. cit. P. 8-9 et 21 à 28.

¹¹ RAINVILLE, Bertrand, *Le surendettement, fracture individuelle et sociale*, CIBES de la Mauricie, 2006.

¹² Un anglicisme. Selon l'OCDE, la littératie est «l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.» (Dans le rapport publié le 14 juin 2000 : La littératie à l'ère de l'information : Wikipédia, consulté le 30 juin 2011).

ainsi qu'on finit par occulter complètement la responsabilité première du législateur et celle encore plus importante du milieu financier, leur confiant simplement... des tâches éducatives.

Nous avons là un terrain de réflexion qui, s'il impose certaines actions immédiates, n'en demeure pas moins au centre d'une problématique qui anesthésie nos capacités de mobilisation tant communautaires que syndicales. Cette difficulté comporte des conséquences funestes pour une société qui risque de s'endormir définitivement et de s'enfoncer dans l'anomie¹³.

B. Rainville
Mai 2011

¹³ L'anomie est l'état d'une société caractérisé par une désintégration des normes qui règlent la conduite des hommes et assurent l'ordre social. (Wikipédia, consulté le 30 juin 2011)