



Aspects psychologiques de l'exclusion financière

**Conférence européenne
sur l'éducation financière
Observatoire du Crédit et de l'Endettement**

11-13 octobre 2006

Charleroi (Belgique)

Intervention de Jean Beaujouan

Cadrage, remarques préalables



- Définition de l'exclusion financière
 - Manque grave de ressources financières, qui condamne la personne à être socialement assistée et à vivre en marge des services d'une banque
 - Retrait progressif ou brusque, par la banque, des moyens de paiement (chéquier, carte bancaire, crédits de découvert, revolving, crédit consommation, crédit immobilier), qui empêche la personne de mener une vie sociale normale
 - « Illettrisme de l'argent » : personnes ne sachant pas compter; ou perturbées psychiquement par l'argent; personnes sous tutelle ou curatelle.

Cadrage, remarques préalables



- Aspects psychologiques : sujet relativement peu traité
- Interactions étroites entre aspects psychologiques et sociologiques
- Chaque cas d'exclusion financière est singulier : tout discours sur l'exclusion est une construction subjective

Cadrage, remarques préalables



- L'exclusion financière est cause et conséquences d'autres formes d'exclusion : logement, emploi, santé physique et mentale, scolarité, exercice de la citoyenneté, vie amoureuse et familiale etc.

Cadrage, remarques préalables



Mes sources (disponibles sur demande)

- Séminaires d'histoires de vie sur la relation à l'argent + travaux théoriques sur l'argent + mes textes de synthèse sur l'argent
- Etude Géral (AFB, 1990) sur les comportements des particuliers à l'égard des banques
- Auteurs (R. Castel, S. Paugam, V. de Gaulejac)
- Étude Beaujouan sur le traitement des clients débiteurs dans une banque en France
- Passerelle, dispositif de médiation et de crédit solidaire créé et animé par une banque en France



Cadrage, remarques préalables

Plan de mon exposé

- L'argent pour les individus et dans la société
- Un moment de l'exclusion financière : traitement des clients bancaires débiteurs
- Quelques aspects psychologiques de l'exclusion et de l'éducation financière



Cadrage, remarques préalables

Idées clés :

- L'argent, objet magique et « explosif », est au centre de la vie économique, sociale et psychique
- Les individus (et leur équilibre) sont sensibles aux désordres de leur environnement
- Exclusion financière
 - symptôme de dysfonctionnements du milieu social et de l'individu lui-même
 - source de grave perturbation matérielle et



Argent, individu, société

- Étym. : arg, briller, éclat, blancheur (cf.dei)
- Équivalent général de toutes les valeurs.
- Trois grandes fonctions économiques
 - Évalue ce qui se vend et s'achète sur un marché (y compris les humains)
 - Instrument de paiement (extinction de la dette), moteur des échanges marchands
 - Instrument de réserve (stockage de la valeur) et de crédit (manipulation du temps)



Argent, individu, société

- L'argent est un excitant psychique, il suscite des émotions violentes et des sentiments contradictoires
 - amour/haine
 - désir/dégoût
 - fierté/honte
 - sécurité/insécurité
 - contrôle-mesure/folie
 - plaisir/souffrance
 - envie, domination, vanité, peur, violence, mépris, démesure, mais aussi solidarité, convivialité etc.



Argent, individu, société

- Notre argent, notre patrimoine structurent notre identité. Permet de
 - S'affirmer comme sujet, comme soi
 - Développer sa liberté, son autonomie
 - Étayer l'estime de soi
- Argent représentant et prolongement de soi, enveloppe psychique du moi (comme un vêtement, ou une maison)



Argent, individu, société

- Argent : talisman, objet magique protecteur, qui permet de s'accomplir
- Multiples contradictions de l'argent
 - Instrument de liberté / d'aliénation
 - Instrument de mesure (de la valeur) / support de la démesure (du désir)
 - Instrument du lien social / de l'exclusion sociale



Argent, individu, société

- Notre relation à l'argent, notre statut de richesse sont surdéterminés par
 - Nos héritages économiques, religieux, familiaux (projets parentaux), sociaux
 - Certains événements de notre vie
 - Notre personnalité, nos désirs, nos rêves
 - Nos conflits psychiques, nos contradictions
 - Notre système de valeurs



Argent, individu, société

L'argent est source de souffrance pour beaucoup de personnes :

- Sentiment de culpabilité
- Frustration liée à des désirs ou des besoins qu'on ne peut satisfaire
- Honte de manquer d'argent
- Peur de se faire voler
- Peur de dépenser trop et de devenir surendetté
- Souffrance de ne pas oser dépenser suffisamment, et ainsi de rater sa vie etc.



Argent, individu, société

- Questions troublantes autour de l'argent
 - Est-ce que je vaudrais ce que je gagne, ce que je possède ?
 - Ma fortune (ou ma misère) me transforme-t-elle ?
 - Ma richesse est-elle le signe que je suis aimé de Dieu (des dieux) ?
 - Que devient ma dignité si je suis sans argent, sans logis, si je suis assisté ?



Argent, individu, société

- Argent, instrument du lien social
 - Monnaie : produit d'une foi commune, outil commun des citoyens d'un État, d'une cité
 - Instrument de l'échange marchand généralisé entre les citoyens (le « commerce »)...
 - ...il permet à chacun de travailler pour les autres à travers son métier, et de légitimer sa place sociale
 - Chacun existe socialement en dépensant son argent auprès des autres structures de la communauté (État, commerçants, particuliers)



Argent, individu, société

- Argent, carburant, énergie de la vie (manger, dormir, se vêtir, se déplacer, loisirs etc.)
- Objet et enjeu du débat public national (politiques économique, fiscale, de solidarité etc.)
- Objet et enjeu des luttes sociales pour se faire une place au soleil (revenus, sécurité, reconnaissance)



Argent, individu, société

Il existe un lien puissant entre psychique et social

- Forte composante émotionnelle et affective du lien social (avec parents, amis, travail, groupes d'appartenance, commune, région, État)
- Les évènements de l'environnement (chômage, insécurité, dangers, évènements positifs etc.) affectent la psyché de chaque individu en profondeur, même inconsciemment : interactions multiples
- L'argent est présent (parfois caché) à tout moment de la vie psychique des individus et de la vie sociale



Argent, individu, société

L'environnement de l'exclusion financière

- Affaiblissement des grandes institutions de socialisation fournisseurs de repères traditionnels (Églises, entreprise, armée, famille, syndicat)
- Le relâchement des liens sociaux et des solidarités de proximité
- L'éclatement de la famille
- L'individualisme (et le projet de réalisation de soi)
- La financiarisation de la vie quotidienne



Argent, individu, société

L'environnement de l'exclusion financière (suite)

- L'individualisme (et le projet de création de soi)
- La « lutte des places », qui produit des gagnants et des perdants
- Le libéralisme économique (concurrence, impératif de compétitivité, course à la rentabilité)
 - Production et vente massive de biens et services (publicité)
 - « Enrichissement » spectaculaire de la société
 - Délocalisations, chômage, précarité du travail
- L'Etat-providence, chargé de garantir la solidarité envers les exclus et les plus vulnérables



Argent, individu, société

- Exclusion financière
 - grave problème social
 - séisme psychique pour l'individu



Traitement des clients bancaires débiteurs

- Un des moments de l'exclusion financière (pas le seul)
- Mais aussi : opportunité et outil possible de l'éducation financière
- Les banques tiennent les comptes de dépôt de leurs clients
- Entreprises visant à faire des profits,
 - elles font la chasse aux comptes débiteurs
 - elles cherchent à le faire à moindre coût

Traitement des clients bancaires débiteurs



Qui sont les clients débiteurs ?

- Certains ont un grave manque de revenus (chômeurs, travailleurs précaires etc.), mais pas tous
- D'autres (ou les mêmes) peuvent être
 - négligents dans la gestion de leur budget familial
 - incompetents (les « illettrés de l'argent »)
 - entraînés à consommer par la publicité au-delà de leurs moyens (« faire chauffer la carte bancaire »)
 - dépensiers compulsifs, flambeurs
 - victimes d'un accident de la vie (divorce, maladie, accident...) qui déstabilise leur budget



Traitement des clients bancaires débiteurs

Évolutions possibles du traitement par la banque

- Mise en garde du client : lettre d'information + pénalité financière (commission d'intervention)
- Conseil au client : diagnostic budgétaire, délais, recommandations, confiance, retour à bonne fortune
- Retrait progressif des moyens de paiement (carte bancaire, chéquier)
- Commission de surendettement Banque de France
- Interdiction bancaire (Banque de France)
- Fermeture du compte



Traitement des clients bancaires débiteurs

Vécu, réactions variables des clients

- Prise de conscience : danger, situation financière fragile ou catastrophique
- Inconfort grave : entrée dans un scénario de « galère », vie plus difficile, démarches administratives, mise sous tutelle sociale
- Sentiment d'injustice : payer des pénalités
- Stigmatisation sociale : sentiment de honte, de révolte, parfois de fatalité
- Redevenir créditeur : peuvent-ils le faire ? A quel prix ?



Traitement des clients bancaires débiteurs

Vécu des dirigeants et agents bancaires

- Perçoivent les clients débiteurs de façon clivée, à la fois comme
 - victimes (méritant bienveillance)
 - irresponsables (méritant sanctions et éducation)
- Dirigeants : facturer le temps perdu avec eux
- Agents commerciaux : attitudes variables, parfois bienveillante et humaine, parfois dure



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

- Faire crédit, donner des moyens de paiement, c'est faire confiance.
Exclusion bancaire : retrait de la confiance publique
- Exclusion financière est le symptôme et la conséquence :
 - de dysfonctionnements dans la vie sociale
 - de la fragilité psychique et/ou de l'irresponsabilité des individus



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

- Les deux fondements de l'existence sociale des individus
 - **la protection** : ressources familiales, professionnelles, sociales que l'individu peut mobiliser face aux dangers
 - **la reconnaissance** : stimulations positives du regard d'autrui, qui lui fournissent la preuve de son existence et de sa valeur.



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

- Exclusion financière
 - passage d'une protection autonome à une protection d'assistance
 - l'exclu devient déchu de certains droits, et mis sous « camisole » financière
 - Il est disqualifié au regard de la société



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

- Conséquences fréquentes de l'exclusion
 - décrochage, retrait, dévitalisation, recherche d'assistance
 - dévalorisation de soi, dépression, conduites suicidaires (alcool, drogue)
 - (Parfois, notamment si accompagnement) : sursaut, volonté de s'en sortir, stratégies de survie, remise en selle



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

Rapport Géral/AFB/Université Paris VII, en 1990

- 3 types de population au regard de la banque et de l'argent
 - les individus à identité stable :
 - personnes équilibrées, bonne maturité, réussite professionnelle et familiale etc.
 - L'argent est associé au travail, maîtrisé, géré avec sagesse. Symbolise le lien de travail, d'affection, de solidarité familiale
 - Relations d'adulte à adulte avec la banque. Pas de difficultés

Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières



- Les individus à identité fragile, immature, déséquilibrée. Psychiquement perturbés.
 - Pour eux, l'argent est vécu comme une drogue
 - Comportements erratiques à l'égard de l'argent (consommation, investissements)
 - Surendettement incontrôlable
 - Banque perçue comme injuste, agressive, persécutrice (mauvais parent, mauvaise mère)
- Les individus à identité modérément stable (moyennement et normalement névrosés...)
 - Argent vécu comme instrument de jouissance, baguette magique.
 - Besoin d'être discrètement aidés et parfois contrôlés

Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières



- Grandes étapes psychologiques traversées par le « client » de l'éducation financière
 - « Je ne veux pas voir ma situation, c'est trop inquiétant »
 - « Pourquoi devrais-je changer ? »
 - « Je n'y arriverai jamais, c'est trop difficile »
 - « D'accord pour essayer »
 - Cheminement vers la responsabilité et l'autonomie
- C'est pour lui un travail psychique profond, sans l'aide d'un psychothérapeute, et donc difficile



Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières

- Éducation financière des personnes fragiles : quelques facteurs de réussite
 - S'assurer du volontariat du bénéficiaire
 - Susciter sa demande, sa collaboration
 - Écouter son histoire, chercher à la comprendre sans juger
 - Gagner sa confiance, défendre ses intérêts
 - Travailler sur un support concret impliquant : le budget

Psychologie de l'exclusion et de l'éducation financières



- Le rassurer sur sa capacité à réussir son « évolution » financière
- Lui donner du temps, travailler dans la durée
- L'encourager par des évaluations positives
- Associer, si possible, sa famille
- Suggérer, inviter, proposer, n'imposer qu'exceptionnellement.