

# Conclusion de la deuxième partie

Georges Gloukoviezoff

DANS **L'EXCLUSION BANCAIRE 2010**, PAGES 151 À 153  
ÉDITIONS **PRESSES UNIVERSITAIRES DE FRANCE**

ISSN 1285-3097

ISBN 9782130578253

Date de mise en ligne : 17/09/2015

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/l-exclusion-bancaire--9782130578253-page-151?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...  
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Presses Universitaires de France.**

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur [cairn.info/copyright](http://cairn.info/copyright).

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

## Conclusion de la deuxième partie

Réinterroger les conceptions de l'incertitude bancaire avec le processus d'exclusion bancaire comme objet d'étude s'est avéré une entreprise particulièrement fructueuse. Les acquis sont nombreux et importants :

- a) la raison d'être de la relation entre les banques et les particuliers a été précisée (mise à disposition de capacités techniques et de compétences pour satisfaire des besoins financiarisés) ;
- b) l'indispensable collaboration entre le banquier et le client a été mise en lumière ;
- c) la double nature du produit a été identifiée (*output* et *outcome*) ;
- d) les différents foyers d'incertitude pour les clients et les banques ont été définis, ainsi que les deux modalités disponibles pour les réduire (consolidation ou jugement).

En comparaison des grilles de lecture économiques ou sociologiques préalablement disponibles, celle qui a été élaborée au cours de cette deuxième partie a le mérite d'offrir les outils indispensables à l'analyse de la prestation de services bancaires.

Leur application a rendu compréhensible en quoi le niveau de risque d'un client n'est pas un élément objectif. Il résulte de l'articulation du besoin à satisfaire, de la situation et des compétences du client, et des caractéristiques de la prestation proposée. Dès lors, les choix organisationnels des établissements bancaires augmentent ou réduisent la probabilité qu'un même client rencontre des difficultés. Ce sont précisément les contraintes pesant sur ce choix qui posent problème.

En effet, si l'intensification de la financiarisation marchande a rendu les produits bancaires rigoureusement incontournables, elle a dans le

même temps fait peser une contrainte de rentabilité accrue sur ceux qui sont censés les distribuer. En dépit du discours marketing étayé par les modèles de l'économie bancaire, le recours à la consolidation et aux dispositifs techniques ne permet pas de s'assurer simultanément de la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. Le client n'est roi que dans la mesure où il peut payer pour ce statut. Ces outils sont ainsi mis à contribution pour segmenter la clientèle et maîtriser la rentabilité de l'*output* avec les clients dont la satisfaction n'est pas un enjeu commercial.

Cette segmentation se caractérise par l'articulation de l'expertise du banquier et de dispositifs techniques qui voit ces derniers prendre le pas sur l'élément humain à mesure que le potentiel commercial des clients diminue. Pour les clients jugés les moins intéressants commercialement parlant, les dispositifs techniques sont quasiment la modalité exclusive de réduction de l'incertitude pour la banque. La responsabilité de la réduction de l'incertitude quant à la qualité du résultat de la prestation (*outcome*) est ainsi progressivement transférée aux clients, alors même que ceux-ci sont dans des situations précaires et qu'ils ont particulièrement besoin de conseils, c'est-à-dire d'un copilotage de qualité, afin de faire des choix bancaires pertinents.

Une telle structuration de la prestation guidée par un souci de rentabilité ne peut que déboucher sur des difficultés lorsque les clients ne parviennent pas à se conformer par eux-mêmes aux règles et normes bancaires d'accès et d'usage. C'est alors la satisfaction de leurs besoins financiarisés qui en sera affectée. De ce point de vue, l'apport de la grille de lecture élaborée au cours de cette partie est donc double. D'une part, celle-ci met en lumière que les choix organisationnels de la banque pour réduire l'incertitude en étant tenue par une contrainte de rentabilité expliquent en grande partie le développement des difficultés alimentant le processus d'exclusion bancaire. D'autre part, elle rend explicite que ces choix posent problème en raison de la nature même de la prestation (la double nature du produit) et des limites de la consolidation pour réduire l'incertitude quant à la qualité de l'*outcome*.

Ce faisant, cette grille de lecture permet de sortir des oppositions stériles entre calcul et jugement dénoncées par François Vatin<sup>1</sup>, lesquelles

1. Il reproche aux sciences sociales leur dénonciation récurrente des procédures de calcul, dont les valeurs et le sens seraient systématiquement absents, en invalidant nécessairement la pertinence, contrairement aux relations humaines, qui seraient systématiquement plus riches. Voir F Vatin, « L'esprit d'ingénieur : pensée calculatoire et éthique économique », *Revue française de socioéconomie*, vol. 1, n° 1, 2008 p. 131-152.

se placent le plus souvent exclusivement sur le terrain des valeurs. Elle conduit davantage à dénoncer les limites techniques de la domination de l'une de ces modalités sur l'autre. Car c'est bien là que réside la clé du problème : lorsque les dispositifs techniques dominent la prestation, la dimension relationnelle se limite aux formes de civilités qui, si elles sont importantes, ne correspondent pas au copilotage indispensable à la prise en compte de la singularité des demandes. Cette domination peut même mener à un cercle vicieux qui voit *in fine* la qualité de l'*output* affectée par l'absence de prise en compte par le prestataire de la qualité de l'*outcome* pour le client.

Il apparaît ainsi que l'intensification de la financiarisation marchande constitue un redoutable piège pour toute une partie de la population : contraintes de recourir aux produits bancaires pour mener une vie normale, ces personnes se voient proposer une prestation inappropriée à la satisfaction de leurs besoins en raison d'objectifs de rentabilité accrus pesant sur les banques. Elles sont alors directement confrontées au processus d'exclusion bancaire.