

# Jeanne Lazarus

## L'ÉPREUVE DU CRÉDIT

DOSSIER

*Résumé : Comment les banques prêtent-elles ? Cet article suit le déroulement des entretiens entre les clients et les conseillers financiers consacrés aux crédits à la consommation. Il montre que la plupart des prêts sont accordés ou refusés en fonction de contraintes économiques, techniques et juridiques dont tiennent compte les conseillers bancaires. Ces contraintes dessinent le client idéal comme stable et intégré professionnellement. Toutefois, dans certains cas les jugements individuels des conseillers bancaires entrent en jeu, les clients ont alors à justifier de leurs « projets » en même temps qu'ils doivent réussir à inspirer une confiance personnelle au conseiller qui les reçoit.*

En 2006, 50,9 % des ménages français détenaient un crédit. 31 % possédaient au moins un crédit à la consommation et 30 % un crédit immobilier (Mouillart, 2007). La diffusion du crédit bancaire dans la société française ne date que de la fin des années 1960 et de la « bancarisation ». Les particuliers sont entrés massivement dans les banques après les lois Debré de 1966-1967, qui ont libéralisé le secteur et rendu par diverses mesures le compte bancaire de plus en plus nécessaire pour mener une vie sociale normale<sup>1</sup>. Le crédit bancaire s'est alors progressivement banalisé, d'abord par le crédit immobilier puis par le crédit à la consommation. Les lois de libéralisation bancaire des années 1980 ont achevé de le rendre accessible. Si les clients des années 1960 maîtrisaient mal son fonctionnement, ceux des années 1980 et plus encore des années 1990 et 2000 l'ont très souvent intégré à leurs modes de gestion.

Cette banalisation du crédit, dont la trop grande facilité d'accès est parfois dénoncée voire accusée de causer le surendettement, peut faire oublier une étape importante de son processus de « production » par les institutions financières : celle de l'évaluation des souscripteurs au moment de l'octroi de crédit. Faire crédit est une activité risquée et les prêteurs cherchent sans cesse les meilleurs moyens de prévenir les défaillances de remboursement et de sélectionner les futurs bons payeurs.

La question de l'évaluation des emprunteurs a été abordée sous différents angles par la sociologie. Certains travaux insistent sur la

1/ Parmi ces mesures, la fin de l'autorisation préalable d'ouverture de guichets bancaires : les banques ont multiplié les points de vente ; et l'obligation de payer les salaires par chèque à partir d'un certain montant, qui fut d'autant plus importante qu'à partir de 1968 la mensualisation des salaires est devenue la norme.

création de la confiance : pourquoi le prêteur accepte-t-il de prêter ? Comment un marché peut-il être construit en univers risqué ? L'analyse se concentre alors sur les liens entre le prêteur et l'emprunteur notamment pour des crédits informels (Fontaine, 2008 ; Avanza, Laferté, Penissat, 2006), ou sur les dispositifs techniques (Guseva, 2008 ; Poon 2009). Une autre tradition consiste à réfléchir à l'intervention d'éléments qui n'appartiennent pas en premier lieu à l'analyse économique « objective », comme le réseau social (Sensenbrenner & Portes, 1993 ; Uzzi, 1999 ; Ferrary, 2002) ou la morale (Wissler, 1999). Enfin, le crédit a été abordé en tant que dépositaire de domination sociale, les sociologues montrant alors les rapports inégalitaires entre prêteurs et emprunteurs (Bourdieu, 2000).

**Obtenir un crédit est une épreuve sociale. Nous voudrions montrer le type de compétences que les demandeurs de crédit doivent posséder pour obtenir satisfaction.**

La plupart de ces travaux analysent un espace de crédit spécifique : Ferrary étudie les crédits des brasseries aveyronnaises de Paris, Bourdieu les prêts accordés aux acheteurs de maisons individuelles dans le cadre des zones d'expositions, Wissler des crédits octroyés dans les années 1980 par une banque qui accorde une large place à l'avis des sociétaires et à l'interconnaissance. À partir d'enquêtes dans des banques et des établissements spécialisés de crédit, notre ambition consiste dans cet article à présenter les modes d'octroi ordinaires du crédit aux particuliers en France au début du XXI<sup>e</sup> siècle. Obtenir un crédit est une épreuve sociale. Nous voudrions montrer le type de compétences que les demandeurs de crédit doivent posséder pour obtenir satisfaction. C'est pourquoi nous nous intéresserons seulement aux crédits aux « particuliers », immobilier et à la consommation, sans évoquer les crédits professionnels, dont les épreuves diffèrent.

Le concept d'épreuve est issu des travaux de Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991). Il désigne un moment d'incertitude au cours duquel ont lieu des opérations de qualification et d'attribution des états des personnes et des choses nécessaires à la définition de la situation. L'octroi de crédit est une épreuve de qualification : le dispositif mis en place par les prêteurs vise à affecter aux clients un niveau de risque, en fonction duquel le prêt sera ou non accordé. L'épreuve fait apparaître les compétences des personnes, et les pousse à désigner, juger, qualifier ou justifier ce qui se passe.

La notion d'épreuve est pour nous un outil théorique mais également méthodologique nous conduisant à interroger l'octroi de crédit sous plusieurs angles : celui des dispositifs de sélection des clients, celui des éléments sociaux incorporés dans les décisions, celui de la contrainte qui repose sur les clients et les conseillers bancaires. En même temps, elle nous permet de nous situer des deux

côtés du guichet bancaire, aussi bien de celui qui fait passer l'épreuve, que de celui qui la passe. Nous pouvons ainsi montrer que l'accès au crédit pour les particuliers impose une mise en forme de ce que les gens apportent avec eux dans la banque. Nous appelons ces apports des « attaches » au sens où Bruno Latour et Michel Callon parlent d'attachements : ce « vaste réseau étoilé de médiateurs » qui traversent et font agir les acteurs (Latour, 2007). Dans la banque, la vie personnelle et familiale, la vie professionnelle mais aussi les désirs, les projets, la socialisation familiale à l'argent, les espoirs d'héritage ou le milieu dans lequel on évolue sont autant d'attaches. Elles interviennent lors des transactions de crédit.

Notre démonstration s'appuie sur des enquêtes menées dans deux banques et dans deux établissements spécialisés de crédit (ESC). Dans les banques, que nous appellerons A et B, nous avons observé une centaine de rendez-vous entre banquiers et clients. Ces deux établissements ont des statuts de banques mutualistes, ce qui signifie qu'elles sont détenues par les sociétaires-clients à travers des « parts sociales », et qu'elles sont organisées en fédérations régionales. Les banques dites « commerciales » sont en revanche détenues par des actionnaires et cotées en bourse, en outre leur organisation est unifiée sur tout le territoire et centralisée. Au-delà de ces aspects techniques, leurs traditions diffèrent, les banques mutualistes ayant historiquement joué le rôle d'encadrement économique des catégories populaires et moyennes, tandis que les banques commerciales visaient initialement une clientèle plus riche. Ces distinctions sont toutefois à nuancer, car banques mutualistes et commerciales s'appartiennent mutuellement (par exemple le Crédit agricole détient le Crédit Lyonnais, et le Crédit mutuel le CIC), et elles ont toutes accompli un tournant commercial depuis les années 1980, plaçant la rentabilisation de l'activité au premier plan de leurs objectifs (Courpasson, 1995)<sup>2</sup>.

Ces évolutions ont touché différemment les banques A et B. La banque A est de taille moyenne, la fédération observée est située en province. Les salariés n'y sont pas « commissionnés » sur les ventes, la pression commerciale y est présente mais le contact avec les clients est prioritaire. La banque B est une des plus grandes banques françaises, nous avons réalisé des observations dans six de ses agences d'Ile de France, aux profils très divers. Ses salariés sont évalués et payés en fonction d'objectifs commerciaux. Bien que mutualiste, son fonctionnement diffère peu des banques commerciales non

2/ Pour une présentation détaillée des évolutions des relations entre banquiers et clients depuis la fin de la seconde guerre mondiale voir Lazarus (2009).

mutualistes, notamment par le relatif anonymat du contact avec les clients. Des entretiens avec des conseillers bancaires d'autres enseignes nous ont permis de vérifier que le déroulement des crédits dans ces deux banques était représentatif des méthodes employées généralement dans les banques françaises. Ce qui se passe dans la banque B ne diffère pas de ce qui se passe dans les banques commerciales. La banque A a en revanche conservé des traits plus traditionnels, en particulier du fait de sa décentralisation et des marges de manœuvre dont disposent ses salariés.

S'ajoutent à ces terrains deux enquêtes dans des établissements spécialisés de crédits (ESC) – ce terme désigne des organismes spécialisés dans le crédit à la consommation qui n'ont pas le droit de recevoir de dépôts – relativement comparables par leur taille et la sociologie de leur clientèle, que nous nommons ESC 1 et ESC 2. Les contacts avec les clients y empruntent plusieurs canaux : il peut s'agir de face-à-face sur les lieux de vente, chacun de ces établissements étant partenaire de grands magasins où ils disposent de guichets. Les clients peuvent y obtenir des cartes de fidélité qui sont en même temps des cartes de crédit et également y souscrire des crédits à la consommation plus conséquents, indépendants des achats en magasin. Les autres canaux sont le téléphone et Internet. Le téléphone est utilisé aussi par les services de recouvrement qui contactent par ce biais les clients retardataires. Nous avons observé ces différents espaces : guichet, agences à distance passant par Internet, plateaux téléphoniques commerciaux et de recouvrement. Pour compléter ces observations nous avons mené des entretiens avec des clients et des professionnels (une trentaine pour chacune de ces catégories).

La spécificité des prêteurs contemporains (qu'il s'agisse des banques ou des ESC) est l'anonymisation de leurs relations avec les emprunteurs. Avant la bancarisation, les banques entretenaient des liens interpersonnels avec la plupart de leurs clients, prenant le temps de se renseigner sur leur moralité en affaires et en famille<sup>3</sup>. Les conseils d'administration des banques mutualistes, constitués de notables locaux, étaient une mine d'informations issues de l'interconnaissance. Dans les banques contemporaines, les liens interpersonnels concernent majoritairement les relations avec les professionnels (Ferrary, 2002). Pour les particuliers, l'afflux des clients, la transformation des formations et des tâches des employés de banque,

3/ Voici ce qu'écrivait en 1959 un juriste dans la revue professionnelle des banquiers : « Nul ne saurait refuser au banquier le droit d'exclure de sa clientèle des personnes avec lesquelles, pour de raisons politiques, religieuses ou autres, il désire n'avoir aucune relation, même sur le plan des affaires » (Hamel, 1959).

la mise en place d'outils d'évaluation statistiques, ont industrialisé le crédit<sup>4</sup>. L'octroi de prêt était la tâche noble du banquier, elle a été progressivement délocalisée vers des « centrales » informatiques, « entrepôts de données » sur les clients, programmées pour effectuer des calculs et prendre des décisions. En outre, les prêteurs disposent de fichiers de la banque de France les informant sur les clients défaillants, ces fichiers sont les premiers interrogés lorsqu'un client se présente pour demander un crédit<sup>5</sup>.

Lorsque les banques ont décidé de distribuer industriellement le crédit à la consommation dans les années 1980, il est devenu un « produit » bancaire à commercialiser (Salomon, 1995). Les ESC puis les banques ont progressivement adopté le *scoring* pour accélérer les transactions. Il s'agit d'une technique d'évaluation statistique du risque de défaillance consistant à mettre en corrélation des données objectivées sur le client avec les comportements de crédit de clients passés ayant des caractéristiques similaires. La technique existe depuis les années 1950 dans les ESC mais n'est utilisée massivement dans les banques qu'à partir des années 1980. Pour accorder ou non un crédit, il y a une articulation entre cette évaluation informatique et la décision du conseiller. Tout dépend des « procédures », terme indigène, entendu aussi bien dans les ESC que dans les banques. C'est un mot magique que les salariés opposent aux clients comme explication définitive à leurs questions ou protestations et qui désigne les étapes obligatoires qu'ils doivent suivre pour accomplir tel ou tel acte bancaire. Les procédures sont matérialisées par l'informatique et contiennent des éléments juridiques, par exemple respecter les délais de rétractation ; organisationnels : l'entreprise standardise et contrôle ainsi les comportements des salariés ; hiérarchiques, en attribuant plus ou moins d'autonomie au salarié en fonction de son poste ; et de gestion du risque bancaire : la standardisation de l'épreuve limite les éventuelles ingérences de la « subjectivité » des salariés mais permet surtout de mettre en œuvre un traitement statistique des demandes.

Toutefois, le pouvoir de décision des salariés varie d'une enseigne à l'autre, certaines étant extrêmement centralisées lorsque d'autres leur accordent une certaine latitude. Le contrôle individuel des salariés transite par l'informatique : l'activité de chacun est constamment enregistrée et donc observable par la hiérarchie. En outre, leur niveau

4/ Si les banques mutualistes ont toujours des conseils d'administration, ceux-ci ne sont plus consultés pour chaque crédit, seulement dans des cas très spécifiques, et le plus souvent à leur demande.

5/ Il s'agit du FCC (fichier central des chèques, qui centralise les interdits bancaires) et du FICP (fichiers des incidents de remboursement des crédits aux particuliers).

d'autonomie respectif s'exprime informatiquement : par exemple la machine les empêche d'accorder un prêt dépassant leur « délégation », c'est-à-dire le montant qu'ils sont autorisés à prêter sans en référer à un supérieur. L'ordinateur représente la contrainte la plus immédiate du travail d'employé de banque.

Le plan de l'article suivra le déroulement d'un entretien menant à un prêt : nous verrons d'abord la façon dont les banquiers interrogent l'intégration sociale des clients à travers une série de données objectivées. Ensuite, les prêteurs attendent qu'il leur soit présenté un « projet », nous analyserons ce que ce terme sous-entend. Enfin, la banque s'intéresse aux capacités financières présentes et futures, ce qui représente un nouvel espace d'exigence. Être jugé comme un emprunteur fiable par la banque n'apparaît plus comme banal dès lors que l'on entre dans l'épreuve du crédit.

## ■ STANDARDISATION ET CONFIANCE

L'élément central de l'évaluation d'un demandeur de crédit en France est sa stabilité<sup>6</sup>. Qu'il s'agisse de l'octroi de crédit immobilier, par la vérification d'un certain nombre d'attributs de l'emprunteur, ou de l'octroi de crédits à la consommation par le *scoring*, les demandeurs de crédit sont invités à faire la preuve que leur vie est stable dans plusieurs domaines. C'est en fait leur intégration sociale, au sens durkheimien (1893), qui est mise à l'épreuve.

## ■ STABILITÉ ET INTÉGRATION

Le demandeur de crédit doit prouver la pérennité de sa situation. Les prêteurs en cherchent des indices dans son degré d'intégration sociale. Ils vérifient d'abord son identité. Ils ne se contentent toutefois pas de ce que la loi leur impose, c'est-à-dire d'une pièce d'identité en cours de validité, mais demandent aux clients d'être en règle avec les autorités : les clients sans-papiers ont des difficultés à se voir ouvrir des comptes et plus encore offrir des crédits.

Les demandeurs doivent ensuite prouver leurs attaches territoriales en justifiant de leur adresse par des factures établies à leur nom. Ici des problèmes se posent pour des personnes hébergées chez d'autres, vivant en foyer ou ayant une situation instable

6/ Ce n'est pas le cas aux États-Unis par exemple où ce qui est d'abord pris en compte est l'historique de crédit et de remboursement (Poon, 2009).

géographiquement. L'ancienneté dans le domicile est prise en compte dans le calcul du risque.

L'emprunteur expose également sa situation de famille : statut matrimonial, nombre et âge de ses enfants. Les prêteurs explorent ainsi la situation financière et juridique des clients. Par exemple, lorsque les conjoints sont mariés sous le régime de la communauté de bien, l'emprunt de l'un engage l'autre. Si les personnes sont divorcées, elles ont peut-être à payer une pension alimentaire.

Pour finir c'est la situation professionnelle des emprunteurs qui est questionnée : profession, type de contrat de travail, ancienneté dans l'entreprise, adresse et nom de celle-ci. Ne pas avoir de CDI pour demander un prêt immobilier est un très lourd handicap, mais celui-ci doit dater de plus d'un an pour être réellement pris en compte. Pour attester de l'emploi, les banques demandent des doubles des fiches de paie et des contrats de travail. Les ESC interrogent également l'ancienneté de l'emprunteur dans sa banque, autre moyen de mesurer son ancrage.

La stabilité est donc centrale. Le score des personnes mariées est plus élevé que celui des célibataires, eux-mêmes mieux notés que les concubins sans enfants, les enfants apportant dans tous les cas des points. Les clients aux attaches « solides » sont mieux notés par la machine<sup>7</sup>. Au premier abord on pourrait penser que c'est une donnée statistique : les banques auraient mesuré que les emprunteurs stables remboursent mieux que les autres. Pourtant, en discutant avec des dirigeants bancaires, il apparaît en réalité que le test n'a jamais été vraiment réalisé sur les emprunteurs « instables », par exemple en CDD ou en Intérim. Le crédit bancaire s'est développé dans les années 1960 et 1970, alors que l'économie pourvoyait des emplois et carrières pérennes. Les banques ont donc commencé à prêter en masse dans ce contexte et selon des critères qu'elles ont conservés. La stabilité apparaît donc comme un critère choisi confirmé par l'expérience, puisque les banques n'ont prêté qu'à des personnes stables, selon la normalité de l'époque. Les banques ont des difficultés à prêter aux clients les plus jeunes lorsqu'ils ont des emplois précaires et des vies personnelles fluctuantes. La question de l'objectivité statistique est ici posée : en sélectionnant des clients « stables » les banques ont peu de défaillances, mais prêtant peu aux

7/ Je n'ai pas eu accès aux programmes des logiciels de *scoring*, secrets industriels. Toutefois, je suis en mesure d'affirmer ces éléments par mes observations répétées d'entretiens de crédit, et par mes discussions avec les employés de banque.

clients « instables » selon leurs critères, elles n'ont pas de point de comparaison. Rien ne prouve la corrélation.

Les changements dans le marché du travail et dans les modèles familiaux ont conduit les banques à s'interroger sur ces critères. Elles testent donc de plus en plus le fait de prêter à des clients en CDD par exemple<sup>8</sup>. Toutefois, les ESC qui prêtent des sommes moins importantes semblent plus enclines aux expérimentations que les banques, surtout lorsqu'elles accordent des crédits immobiliers.

Les éléments énumérés jusqu'ici sont des preuves d'intégration sociale, au sens durkheimien du terme, incluant la vie familiale et le travail. Mais plus encore, ils rappellent la théorie du « feu de camp » de Maurice Halbwachs (Baudelot et Establet, 1994) : au centre, la vie sociale la plus intense, c'est celle des classes les plus instruites, les plus riches et intégrées. Les distances par rapport au feu de camp engendrent des niveaux de vie différents, c'est-à-dire pour Halbwachs (1913) des degrés inégaux de participation à la vie sociale. Halbwachs lit l'intégration sociale des individus à travers leurs budgets et leur consommation. La banque également, mais à la différence d'Halbwachs elle considère le travail comme au centre du feu de camp, alors qu'au début du xx<sup>e</sup> siècle, les ouvriers et leur travail étaient à l'extérieur de la société.

La caution matérialise l'importance qu'accordent les prêteurs à l'inclusion sociale de leurs clients. Les organismes mutualistes professionnels se portant garants de l'emprunteur sont une forme de l'intervention la caution. Mais le plus souvent, lorsque la caution est demandée, l'intégration n'est pas cherchée du côté du travail mais des liens communautaires. Le pari des prêteurs est que le poids de la caution poussera les emprunteurs à rembourser, la honte de devoir faire appel aux cautionnaires étant trop élevée. Cela est très vrai dans les pays du Sud où les emprunteurs ne peuvent faire valoir ni leur patrimoine ni un travail salarié<sup>9</sup>. Cela est vrai également dans les banques françaises où la caution pallie les défaillances de stabilité des emprunteurs. Elle est très souvent demandée pour les prêts aux étudiants ou à des emprunteurs jugés insuffisamment stables ou trop

8/ Entretien avec un haut dirigeant d'une banque spécialisée dans les crédits immobiliers (juillet 2005). Dans les périodes de restriction du crédit telles que celles de la fin de l'année 2008, les critères se durcissent et les banques reviennent à leurs habitudes : la stabilité dans le travail retrouve son caractère non négociable.

9/ C'est le cas des prêts accordés par l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique qui accorde des micro-crédit à des créateurs de petites entreprises) en France. L'ADIE demande qu'une personne de l'entourage des créateurs d'entreprises se porte caution à hauteur de 50 %. Le système de la Grameen bank de Mohamed Yunus au Bangladesh est plus complexe : les emprunteurs ne sont jamais individuels, ce sont des groupes d'au moins 5 personnes. Il n'y a pas de caution extérieure au groupe mais l'endettement est socialisé.



risqués, par exemple si des crédits antérieurs ont donné lieu à des défaillances de remboursement.

Si les cautions sont perçues comme une sécurité par les banquiers, les cautionnaires sont eux-mêmes évalués à l'aune des critères usuels de stabilité et de niveau d'endettement. Ils doivent alors fournir les mêmes documents que ceux demandés à l'emprunteur en titre.

## ■ QUAND LA CONFIANCE INTERVIENT

Lorsque l'intégration est insuffisante aux yeux de la banque, comment avoir accès au crédit ? Dans la banque A, certains crédits sont accordés alors que les procédures habituelles devraient conduire à les refuser. La sécurité de l'opération n'est alors pas validée par des procédures mais par l'évaluation du conseiller bancaire. Aline, conseillère de la banque A, âgée de 31 ans, reçoit de nouveaux clients qui veulent un prêt pour leur voiture alors qu'ils sont inscrits au fichier des incidents de paiement pour un impayé de crédit dans leur banque précédente. Aline ne devrait théoriquement pas leur faire de prêt mais les clients l'ont convaincue que cette inscription était liée à une erreur et à l'incompétence de leur conseiller bancaire précédent. Elle leur dit : *« Je demande pas de caution, je ne prends pas de garantie, rien. Je vous fais confiance. »*

À l'inverse quand les crédits sont refusés, c'est que les clients ne réussissent pas à inspirer une confiance suffisante au banquier pour qu'il accepte de leur prêter malgré les handicaps de leurs dossiers : interdiction bancaire, revenus trop justes ou situation administrative complexe (par exemple en instance de divorce). Dans ce cas, l'informatique donne un avis négatif, que le banquier suit. Toutefois, l'exemple précédent a montré que cet avis négatif pouvait parfois être contourné si le banquier a une autonomie suffisante pour le faire et si des éléments extérieurs l'y incitent.

La littérature sociologique et économique lie souvent le crédit et la confiance (Sensenbrenner et Portes, 1993 ; Uzzi, 1999 ; Ferrary, 2002), insistant par exemple sur l'étymologie du terme. Quand la situation des emprunteurs est conforme aux exigences de sécurité standards, ni la notion ni le terme de confiance n'apparaissent dans la discussion. En revanche, quand les dossiers ne passent pas dans des procédures informatiques, l'évaluation individuelle des clients devient fondamentale. C'est l'avis du conseiller bancaire qui est au

**Quand la situation des emprunteurs est conforme aux exigences de sécurité standards, ni la notion ni le terme de confiance n'apparaissent dans la discussion.**

centre de l'évaluation. La confiance, comprise comme un lien interpersonnel, est alors essentielle à la réalisation du crédit.

Toutefois, la plupart des banques généralistes laissent peu de place pour que celle-ci se déploie. Le contraste entre les banques A et B le prouve : j'ai observé 18 entretiens de crédit dans la première et 19 dans la seconde. Quatre crédits « hors cadres » ont été acceptés à la banque A, aucun à la banque B, dont l'organisation est plus conforme aux normes bancaires communes. D'abord, les clients de la banque B connaissent et appliquent davantage les normes bancaires habituelles que ceux de la banque A (seulement deux demandes « hors-cadre » dans la première contre huit dans la seconde). À la banque B, les liens avec les clients sont standardisés et limités. Les procédures sont plus contraignantes et très supervisées, les conseillers devant justifier leurs décisions à la hiérarchie par des éléments « objectifs ».

Les conseillers de la banque A ont en revanche des « délégations » parfois élevées, terme qui désigne le montant maximal des prêts qu'ils peuvent accorder sans en référer à un supérieur. C'est dans cet espace que peut se déployer quelque chose qui ressemble à de la confiance, elle-même corrélée à des évaluations morales.

#### *Morale et bien commun dans la banque A*

La banque A est une fédération mutualiste héritière d'une forte tradition catholique : les conseils d'administration y refusaient des prêts aux divorcés jusque dans les années 1970 et sélectionnaient les salariés comme la clientèle selon des critères de mérite et de moralité, établis par l'interconnaissance<sup>10</sup>. Les salariés sont désormais recrutés en fonction de leur diplôme mais l'histoire morale de la banque influence toujours leur activité et ils disposent de marges de décisions beaucoup plus larges que dans la plupart des autres enseignes, laissant un espace pour l'évaluation individuelle des clients. En outre, leurs salaires sont situés dans la fourchette basse des employés de banque et ils ne touchent pas de commissions directes sur les ventes, preuves pour beaucoup de leur « moralité » professionnelle.

Lorsqu'ils refusent un prêt, la première raison invoquée par les salariés est toujours technique ou liée à la sécurité. Toutefois, s'y agrège très vite un dénigrement moral du client. Après un entretien

10/ Nous ne pouvons donner d'informations plus précises sur cette banque sans briser l'anonymat.

avec un homme retraité et très endetté dont il a refusé de racheter les créances, Benoît, conseiller de la banque A âgé de 37 ans, me dit d'abord : *« Je lui ai pas demandé ses six derniers relevés de compte mais je peux te dire ce qu'il y a dessus : frais, frais, frais. Il est en train de couler. Le plus souvent ce type de prêt va au contentieux. »* La raison du refus est donc économique, ce client est trop risqué pour la banque. Cependant, le conseiller ajoute : *« C'est toujours le même discours. C'est des gens qui font des crédits faciles parce qu'ils ont peur que leur banque leur refuse et ensuite ils disent "J'en veux plus de ce machin-là". »* Le client est considéré comme incompetent. Pire, les raisons pour lesquelles il s'est endetté sont jugées illégitimes : *« Si c'était cohérent : il a perdu son travail, il explique pourquoi, ça peut se faire. Mais là, je lui ai pas demandé pourquoi il a fait des crédits, c'est sûrement pas pour des choses nécessaires. Si je lui demande il me dira : "Je sais plus." »*

Benoît le condamne entièrement : *« Il est retraité, il a pas un sou devant lui. Il est locataire par exemple. Il demanderait une caution à ses enfants, c'est la honte absolue. Un panier percé reste un panier percé. »* Sa personne est réifiée comme peu sûre pour la banque et non morale. Le client n'obtiendra pas de prêt à la banque A puisqu'il n'a pu compenser ses handicaps « objectifs » au vu des procédures par un jugement positif du conseiller sur sa personne.

En revanche, Aline accepte la demande d'une dame handicapée qui vient demander un prêt à la consommation pour ses enfants : elle empruntera et c'est eux qui rembourseront. Ses seuls revenus sont l'Allocation adulte handicapé, prestation insaisissable à partir de laquelle la banque ne prête théoriquement pas. La banque ne prête d'ailleurs pas non plus à un emprunteur qui ne sera pas destinataire de l'argent. Mais il y a deux ans, une autre conseillère a fait un prêt à cette dame qu'elle a remboursé, de sorte qu'« on lui fait confiance ». Par ailleurs, cette transaction est doublement morale : une femme qui malgré une lourde infirmité s'occupe de ses enfants ; une banque qui prête à une personne qui serait rejetée ailleurs malgré son « mérite ».

Le fait de bien s'occuper de ses enfants est une qualité dans la banque A. Lorsque malgré de faibles revenus les clients non seulement « tiennent » leurs comptes, mais sont perçus comme s'occupant bien de leur famille, ils sont fréquemment qualifiés de « méritants », de « courageux » et surtout d'« honnêtes ». Cette catégorie fait le lien entre la morale et la sécurité. Une personne honnête n'est pas seulement estimable moralement mais elle est un client avec lequel un commerçant peut faire affaire.

Le bien commun dans la banque A est constitué du devoir et de l'honnêteté. Les employés doivent savoir les reconnaître pour offrir un traitement différencié à ceux qui en disposent en étant plus souples avec les règles techniques. En revanche, je n'ai jamais entendu parler de clients méritants dans la banque B, plutôt de clients « pas intéressants » ou avec qui « on ne peut rien faire ». Les employés, recrutés après des études commerciales, y sont évalués essentiellement par la réussite de leurs « objectifs » de vente, qui engagent au moins un quart de leurs revenus. En outre, le turn-over y est très important, de sorte que les relations avec les clients sont largement standardisées, destinées à recueillir une série d'informations types entrées dans des logiciels de marketing pour dessiner leur « profil », base de l'échange.

## ■ LA DESCRIPTION DU PROJET

Après avoir cherché à connaître la personne, c'est au projet que le prêteur s'intéresse. Les banquiers qualifient de « projet » toute demande de crédit, les entretiens commençant souvent par « *quel est votre projet ?* ». Ils attendent alors non seulement des détails sur les objets à financer, mais surtout que leurs clients exposent leurs compétences à se projeter dans le temps et à mettre en forme leur demande.

**Le mot « projet » euphémise le besoin d'argent en positivant la demande, décrit l'individu comme indépendant et autonome.**

Le mot « projet » euphémise le besoin d'argent en positivant la demande, décrit l'individu comme indépendant et autonome. Dans l'espace du travail social, Cyprien Avenel (2003) en a montré les effets pervers : les aides sociales sont soumises à des projets (d'emploi, de logement, de vie familiale) visant à autonomiser les individus. Cependant, ces projets renvoient les individus à eux-mêmes : « *Elle [la logique du projet] met au centre de la relation la responsabilité individuelle, et suggère que, au bout du compte, il n'y a pas d'autre problème que soi* » (p. 47).

Si « projet » est utilisé dans les banques, ce sont dans les ESC que nous avons réellement saisi ce qu'implique le recours à cette notion. Alors qu'une partie de la littérature sociologique et économique sur les banques vante les mérites du face-à-face en agence, comme l'espace de prise en compte des besoins du client, l'opposant à la relation anonyme que proposent des prêteurs à distance (Leyshon & Thrift, 1999), nos observations nous poussent à interroger cette opposition : nous avons observé dans les ESC l'analyse la plus approfondie des projets et de la gestion des clients. Nous

parlerons d'abord des crédits traditionnels puis nous observerons le rôle du projet dans les rachats de crédits.

## ■ L'« ÉCOUTE »

Dans l'ESC 2, un élément central de la sélection des clients et du savoir-faire appris aux employés est « l'écoute ». Ce terme désigne l'interrogation du client (par téléphone) sur la cohérence de son projet, y compris lorsqu'il demande un prêt personnel ou un crédit revolving, type de crédits non affectés qui théoriquement n'appellent pas de justification du client sur l'usage qu'il en fera. L'« écoute » est une étape obligatoire de la sélection quand les clients sont notés « orange » par le *scoring*<sup>11</sup>. Selon le directeur de l'agence (une agence à distance de 120 personnes) : « *On vérifie le risque en vérifiant la cohérence de son [celui du client] projet. S'il vient d'avoir un gamin, il a besoin d'une voiture pour passer à la crèche. La cohérence c'est la continuité de sa vie.* » Questionner le projet, « *ça montre notre sérieux : si on accepte de prêter 20 000 euros pour une voiture qui coûte 10 000, on surendette le client* ».

« L'écoute » est une survivance de l'époque antérieure au *scoring*, m'explique un dirigeant, conservée pour permettre aux clients de se justifier devant un être humain, de ne pas être soumis aux décisions d'une machine. C'est une distinction avec le système anglo-saxon me dit-il : l'entreprise ne prête pas au client tout ce qu'elle pourrait lui prêter en fonction de ses revenus, mais statue projet par projet.

L'« écoute » est utilisée pour les clients en situation limite. Les « commerciaux » analysent la cohérence et la clarté du projet : un crédit pour un projet bien défini est signe que le client sait pourquoi il emprunte et saura pourquoi il rembourse. Dans cette logique, il faut éviter absolument de prêter une somme qui disparaîtrait immédiatement dans des dettes précédentes et n'aurait, selon la banque, pas de sens pour le client autre qu'une charge mal intégrée à son budget déjà déséquilibré. Les crédits éliminés d'office sont ceux destinés à en rembourser d'autres. Les prêteurs distinguent le crédit de la dette : le premier est un outil budgétaire planifié destiné à un achat précis ; la seconde est un manque d'argent lié à une mauvaise gestion. C'est cette distinction qui permet à certains hommes politiques de fustiger le « mauvais endettement » qui mène au

11/ Après que les données sur le client et ses projets ont été recueillies, le dossier apparaît en feu vert (acceptation sous réserve de vérification des pièces), feu orange ou feu rouge (refus).

surendettement tout en promouvant le crédit à la consommation<sup>12</sup>. Cette distinction explique pourquoi l'ESC 2 refuse de prêter pour combler de la trésorerie.

Exemple d'une demande qui ne « passe » pas : un client veut emprunter 5 000 euros pour un voyage en Afrique. 1 000 sont destinés au billet d'avion. Le reste affirme-t-il dans un premier temps sera utilisé « pour manger ». « 4 000 euros pour manger pendant 3 semaines ? » s'étonne l'opératrice. « Mais si je vous le dis, vous n'allez pas vouloir me prêter », se défend le client : il souhaite le donner à sa famille. En effet, l'opératrice refuse de prêter pour cet objet : d'abord de l'argent dépensé à l'étranger est considéré comme plus risqué, le client pourrait ne pas rentrer. Mais surtout ici le besoin d'argent est impérieux pour le demandeur, ce qui prime pour lui est l'immédiateté plutôt que l'inscription de la dépense dans une gestion planifiée.

Elle m'affirme ensuite : « On dit qu'on finance tout, c'est la seule manière d'obtenir la vérité, même si c'est pas vrai. » Elle a l'habitude de vérifier les histoires que racontent les clients et se méfie quand : « dès que tu creuses un petit peu le mec commence à plus savoir rien dire ». Pourtant, si les histoires sont cohérentes et que les clients sont « honnêtes », il n'y a « aucun souci ». Elle me donne l'exemple d'un client qui voulait emprunter 17 000 euros. Il en justifiait 12 000 mais restait flou sur la destination des 5 000 restants. Finalement, il a « avoué » qu'il souhaitait acheter une flûte, il n'osait pas le dire, pensant qu'elle trouverait cette dépense aberrante. Le prêt fut accepté. La « commerciale » insiste sur le fait que les refus ne sont pas liés aux types d'objet, il n'y a pas de censure de dépenses superflues contre des dépenses utiles. Ce qui est essentiel est la logique de la dépense pour le client et la façon dont il a intégré ou non la planification du remboursement pour la suite. C'est qu'il faut repérer, pour les éviter, les crédits demandés dans l'urgence et la panique du besoin d'argent.

La place de l'« écoute » dans l'ESC 2 est relativement contre-intuitive car ces entreprises insistent sur la discrétion et l'anonymat de leurs services, préservés en particulier par une forte standardisation<sup>13</sup>. Même si cette écoute est standardisée puisqu'il n'est pas question d'entrer dans une vraie relation avec les demandeurs, les opérateurs leur font « raconter leur vie ». Cependant, leur écoute est

12/ Voir l'article de Sébastien Plot dans le présent dossier.

13/ Voir l'article d'Hélène Ducourant dans le dossier.

orientée : ils cherchent à éliminer des demandes de prêts mal construites à leurs yeux et à vérifier l'honnêteté des clients.

Les clients doivent alors prouver que leurs modes de raisonnements correspondent aux « dispositions » à l'économie capitaliste (Bourdieu, 1977) : il s'agit de planifier, d'anticiper, mais aussi de rendre ces opérations « claires » à l'interlocuteur. Ces compétences sont inégalement réparties socialement au moins pour deux raisons : d'une part, la présentation « claire » des choses implique des formes de maîtrise du langage et de présentation de soi relevant du capital culturel. D'autre part, les prêteurs attendent des modes de gestion correspondant à un mode de vie salarié et mensualisé. Or la gestion de l'argent chez les personnes démunies économiquement et subissant la précarité de l'emploi est souvent marquée par l'immédiateté, l'instabilité des vies donnant une prime au présent dans les modes de planification (Hoggart, 1970). L'anticipation de la pénurie fait parfois que la gestion la plus rationnelle est le stock (Laé & Murard, 1985 ; Gloukoviezoff & Lazarus, 2007), modalité qui n'entre pas dans les cadres des organismes de crédit<sup>14</sup>.

En outre, seuls les clients « feu orange » sont « écoutés ». Les données objectivées sur les « feu vert », comme leur salaire, leur âge ou leur profession, suffisent pour qu'on leur prête. Plus les clients peuvent donner d'éléments « objectifs » sur eux-mêmes qui rassurent les prêteurs, moins ils ont à faire entrer d'attaches personnelles dans l'épreuve.

## ■ LES RACHATS DE CRÉDIT ET LA GESTION BUDGÉTAIRE

Dans la panoplie existante des crédits à la consommation, les rachats de crédit tiennent une place spécifique. Les banques ou les ESC proposent à des clients qui détiennent plusieurs crédits (éventuellement chez des concurrents) de « racheter » l'ensemble en leur accordant un nouvel emprunt à la mensualité inférieure à la somme des mensualités précédentes mais à la durée augmentée.

Financièrement, l'affaire n'est pas toujours rentable pour l'emprunteur puisque la durée du crédit s'allonge et la mensualité baisse : la part de capital remboursée chaque mois diminue et le coût total des intérêts augmente. La baisse de la mensualité permet

14/ L'article d'Ana Perrin-Heredia dans le présent dossier montre les formes de gestion d'une famille qui suit sa propre « rationalité » mais serait difficilement recevable par des prêteurs institutionnels (la preuve : ils n'ont pas accès au découvert autorisé).

cependant de rattraper un budget qui n'était plus maîtrisé. Du côté des prêteurs, le rachat est apprécié puisqu'il permet de « vendre » un montant élevé de crédit. Toutefois c'est un produit risqué, par ses montants, les taux d'endettement élevés qui l'accompagnent (dans l'ESC 1, les rachats sont accordés jusqu'à 60 % de taux d'endettement, après rachat) et les difficultés des clients ayant recours à ces prêts.

L'octroi de ces crédits donne lieu à une exploration très approfondie des pratiques budgétaires des clients. Leur observation présente l'intérêt de rendre visibles les compétences exigées des clients évalués hors des procédures de *scoring* usuelles.

Aux guichets du grand magasin de l'ESC 1, les rachats de crédit sont nombreux. Les employés constituent des dossiers qu'ils envoient ensuite au « siège » qui prend la décision. Ils anticipent les demandes du « siège » en passant de longs moments avec les clients à disséquer leurs relevés de compte. Dès qu'un mouvement dépasse 100 euros, l'employé note ce dont il s'agit : cadeau d'anniversaire, garagiste, achat de vêtement... Il ne s'agit pas tant de juger les dépenses que de les justifier du point de vue de la rationalité du budget et de prouver les qualités de planification et de gestion du client.

Dans ces détails, les salariés cherchent les éventuelles incohérences qui leur permettraient de déceler des charges ou des dettes non dites (qu'elles soient familiales ou auprès d'un établissement concurrent). Parfois en regardant de près un relevé, ils s'aperçoivent que les clients ont un autre compte. En décortiquant tous les documents comptables qui enserrant une personne (relevés, factures, loyers, fiches de paie, etc.), les employés du guichet comme ceux du « siège » tentent de percer à jour sa gestion et à travers elle le risque qu'un nouveau prêt ne soit pas honoré.

En plus de tous ces documents, les employés ont à rédiger un « argumentaire » qu'ils joignent au dossier. Ils y racontent l'histoire de la personne et les bonnes raisons pour lesquelles il faudrait lui prêter : « *Aujourd'hui, Madame U. rembourse quatre emprunts pour une somme totale de 960 euros par mois alors qu'elle dispose d'un salaire de 1 540 euros. Après le regroupement de crédit, elle n'aura plus qu'une seule mensualité de 630 euros. Ses charges de remboursement diminueront donc de 330 euros.* » Mais le cœur de l'argumentaire réside dans le récit de l'histoire des clients. Ils sont souvent décrits comme ayant rencontré de nombreux obstacles dans leur vie, mais y ayant fait face avec bravoure et « méritant notre soutien », comme cette jeune



infirmière qui avait souscrit des crédits pour aider sa sœur lycéenne dont elle s'occupait car leur mère était malade.

Les employés soignent ces missives car ils ont tout intérêt à ce que les dossiers soient acceptés : ils doivent chaque mois vendre pour 100 000 euros de crédit, les montants élevés de ces « rachats » les aident à remplir cet objectif<sup>15</sup>.

Dans le cas des rachats de crédit, les clients n'ont pas tant à présenter un projet qu'à se présenter eux-mêmes comme munis des compétences de projection et de maîtrise budgétaire. Qu'il s'agisse de l'écoute ou des rachats, les clients dont la situation est délicate (les feux oranges d'un côté, des clients déjà fortement endettés de l'autre) doivent prouver leurs dispositions au système de calcul capitaliste.

## ■ LE FINANCEMENT

Les questions d'argent proprement dites arrivent toujours à la fin des entretiens, en face à face, comme par téléphone ou sur les questionnaires par Internet. Ne parler d'argent qu'à la fin permet de ne pas entrer trop frontalement dans une relation purement marchande avec l'emprunteur en préservant un lien plus intime. En outre, les questions financières n'ont de sens aux yeux des prêteurs que par rapport à un projet et à des attaches qu'il importe de connaître pour savoir quelles questions poser. Pour évaluer les capacités économiques des clients, les prêteurs interrogent les ressources puis les charges. La façon d'aborder le financement du crédit nous informe sur le type de marché auquel il appartient : marché-prix ou marché-jugement (Karpik, 1989).

**Ne parler d'argent qu'à la fin permet de ne pas entrer trop frontalement dans une relation purement marchande avec l'emprunteur en préservant un lien plus intime.**

## ■ LES RESSOURCES

Mesurer les revenus mensuels d'un emprunteur est moins évident qu'on pourrait le croire. Certaines banques se fondent sur la déclaration d'impôt et divisent par douze le revenu déclaré. Cette évaluation « généreuse » est toutefois rare. Le plus souvent les conseillers bancaires se penchent longuement sur les feuilles de paie pour en

15/ Dans l'ESC 1, les employés des grands magasins passent une grande partie de leur temps à ouvrir des cartes de fidélité, ce qui ne leur permet pas de faire des crédits. D'où des objectifs « faibles » en regard de leurs collègues des plateaux d'appels commerciaux qui ne font que du crédit et doivent eux « produire » 600 000 euros par mois.

extraire le salaire net. Les heures supplémentaires ou les revenus non salariaux ne sont pas toujours entièrement pris en compte. Pour les crédits à la consommation, le calcul des revenus est généralement moins méticuleux que pour des crédits immobiliers, notamment quand le montant n'est pas très élevé et que la délégation du conseiller est suffisante pour qu'il n'en réfère à personne.

Les prêteurs veulent savoir si les revenus sont constants et seront durables, d'où l'importance du CDI. Le passage à la retraite bouleverse les ressources, l'âge de l'emprunteur est donc une donnée essentielle. Autres revenus qui ne sont pas éternels : les allocations familiales. Les banquiers les prennent en compte mais calculent l'âge des enfants pour savoir combien d'années encore elles seront perçues.

Certaines allocations sont insaisissables (l'ensemble des minima sociaux), les banques ne doivent théoriquement pas prêter en en tenant compte. C'est pourquoi la plupart refusent de prêter aux Rmistes, y compris pour de petits crédits dont les mensualités seraient inférieures à 33 % de leur revenu. Les travaux sur l'exclusion bancaire montrent que dans les faits les banques hésitent rarement à ponctionner les minima sociaux, en particulier parce qu'il est très difficile pour leurs titulaires de faire valoir leurs droits à ce sujet (Gloukoviezoff, 2008). Elles prélèvent par exemple des commissions d'intervention et des agios sur ces ressources. Pour autant, si le client sollicite un crédit, l'insaisissabilité lui sera opposée.

Le banquier demande au client de justifier les informations qu'il donne par des documents (fiche de paie, avis d'imposition et relevés de compte). Les fiches de paie reçues par les ESC sont parfois falsifiées. Je ne suis pas en mesure de quantifier ces falsifications mais mes interlocuteurs m'assurent qu'elles sont presque quotidiennes : on m'en a montré plusieurs lors de mes observations. Elles n'étaient pas gardées dans des tiroirs pour les exhiber aux visiteurs mais appartenaient à des dossiers en cours.

Une partie des fraudes sont artisanales (par exemple quelqu'un qui veut cacher une saisie sur son salaire et en blanchit la ligne avant d'en faire une photocopie), d'autres plus élaborées. C'est le cas de ce demandeur qui envoie une fausse fiche de paie, associée à des relevés bancaires bien réels qui font apparaître des dépôts de chèques du montant du salaire fabriqué. Le vérificateur s'en aperçoit car, sur la fiche de paie, le salaire apparaît comme versé par virement alors que c'est un chèque qui a été déposé sur le compte. Le plus souvent, les fiches de paie falsifiées sont repérables du fait d'erreurs dans les

lignes des charges sociales. En cas de doute, les salariés des ESC n'hésitent pas à téléphoner à l'employeur.

La plupart des fraudes, m'explique-t-on, sont le fait de personnes qui ont besoin d'argent et craignent un refus. Elles comptent ensuite rembourser mais fraudent pour passer l'épreuve. Rares sont les véritables escrocs qui prévoient de disparaître avec l'argent emprunté. Les fraudeurs repérés voient leurs crédits évidemment refusés et restent sur la liste noire de l'ESC mais ils ne sont pas informés de la raison du refus : c'est une mesure de sécurité car si l'on donnait une explication, la fois suivante ils ne referaient pas la même erreur et passeraient à travers les mailles de la vérification. Ces listes noires ne sont pas publiques ni transmissibles aux prêteurs concurrents<sup>16</sup>.

Au cours de mes observations, je n'ai jamais entendu parler de falsifications au sujet des crédits immobiliers : la multiplicité des pièces demandées les rend plus délicates et les montants en jeu limitent peut-être les ardeurs des fraudeurs artisanaux. En outre le crédit immobilier impose un face-à-face avec un conseiller bancaire, le mensonge en est peut-être plus difficile à assumer.

## ■ LES CHARGES

Viennent ensuite les charges. Ajoutées au crédit, elles ne doivent pas dépasser 33 % du revenu et laisser un « reste-à-vivre » d'environ 250 euros par personne. Nulle loi n'empêche une banque de prêter avec un taux d'endettement supérieur mais ce seuil s'est imposé comme un principe intangible présenté aux clients comme légal. La loi impose seulement aux prêteurs un devoir de prudence.

Les charges prises en compte sont de trois ordres : crédit, loyer et pension alimentaire<sup>17</sup>. Pour les mesurer, les banquiers ont à leur disposition les dires des clients et leurs relevés de compte. Ceux-ci témoignent d'une grande partie de la vie de leurs propriétaires s'ils utilisent leur carte bleue et des prélèvements automatiques : vont-ils beaucoup au restaurant ou au cinéma ? Dépensent-ils beaucoup pour leurs loisirs ? Où partent-ils en vacances ? Vont-ils au supermarché ou plutôt dans des petites épiceries ? Etc. On peut aussi y lire les charges liées au logement : électricité, téléphone, loyer ou assurance.

16/ Toutefois la CNIL a autorisé des organismes appartenant aux mêmes groupes financiers à partager leurs listes noires.

17/ On notera que ni les impôts, ni les charges du type électricité, téléphone voire charges de copropriétés ne sont prises en compte dans ce calcul.

Un relevé de compte permet de savoir si les clients potentiels ont des crédits à la consommation ou une pension alimentaire à payer, s'ils donnent de l'argent tous les mois à leurs enfants ou en reçoivent, s'ils sont souvent à découvert et doivent payer des frais bancaires, etc. Si les clients n'ont qu'un compte courant, toutes leurs charges y sont inscrites, il est donc facile pour le banquier de les mesurer. Ici encore, plus la situation générale du client est conforme aux procédures et ses revenus élevés, moins il risque d'être interrogé sur ses dépenses par les prêteurs – c'est-à-dire les laisser explorer son mode de vie et son intimité.

### ■ MARCHÉ-PRIX OU MARCHÉ-JUGEMENT ?

C'est alors qu'apparaît le prêt lui-même : quel montant ? Quelle durée ? Taux fixe ou révisable ? Montant des remboursements ? Type d'assurance ? Besoin d'un prêt relais ? Etc. Le prêt en tant que tel arrive relativement tard dans l'entretien. Le banquier, pour être en mesure de faire correctement son travail d'expert a eu besoin de toutes les informations précédemment énumérées. Il ne laisse pas le client faire lui-même l'expertise et annoncer dès le départ le montant et la durée du taux qu'il souhaiterait.

En général, pour les crédits immobiliers, les banquiers proposent lors du premier entretien des taux plus élevés que par la suite. Tous les clients ne se voient pas proposer le même taux en fonction de leur niveau de risque, du type de prêt, de son montant et de sa durée. Certains souhaitent d'abord « que ça passe » sans même s'informer sur le taux. D'autres au contraire négocient âprement. En passant par un courtier sur Internet ou dans des bureaux, le principe est de comparer les taux et de créer de la concurrence. Les courtiers travaillent avec différentes enseignes qui proposent toutes leurs taux les plus bas. Ils créent alors un « marché-prix » au sens de Karpik (1989), dans lequel le prix est le trait différentiel le plus pertinent entre les concurrents. Il nécessite que l'information sur les prix soit disponible, or les clients individuels ont beaucoup plus de mal à l'obtenir. Pour les crédits à la consommation, les taux sont disponibles par Internet relativement facilement et sont moins dépendants de l'évaluation des demandeurs. En revanche, les banques proposent d'abord un « marché-jugement » lorsqu'il s'agit d'un crédit immobilier, le choix du consommateur est alors lié au réseau et à la confiance (Karpik 1989). Les banques offrent alors non seulement un produit mais des conseils et une relation de long terme (la fameuse « relation bancaire »). En outre, le fait de prêter, et surtout de prêter les sommes importantes que requièrent les crédits immobiliers, doit

pour une partie des banquiers conserver un caractère d'exceptionnalité et de solennité. L'unique focalisation sur le « prix de vente » que représente le taux d'intérêt leur semble inappropriée. Nos entretiens avec des emprunteurs de crédit immobilier nous ont d'ailleurs permis de mettre en évidence une « carrière » de l'emprunteur. Dans un premier temps celui-ci cherche à connaître ses possibilités en testant l'évaluation que la banque produit de lui. Certains s'aperçoivent rapidement que le cœur de la négociation consistera à ce que la banque accepte le prêt, c'est elle qui dictera ses conditions. D'autres en revanche se rendent compte qu'ils peuvent négocier et petit à petit se transforment en *homo oeconomicus* du crédit immobilier.

Dans la banque B, les clients qui « font le tour des banques » à la recherche du meilleur prêt immobilier sont rapidement repérés et les salariés leur proposent le taux le plus bas en écourtant le rendez-vous, sans entrer dans l'ensemble des détails qui seraient nécessaires pour que le prêt soit effectivement monté. Les clients qui ont cette attitude ont le plus souvent une description bancaire d'eux-mêmes qui leur donne une certaine aisance dans la négociation. Ils l'ont en général déjà testée auprès d'autres banques.

## ■ CONCLUSION : CONTRAINTES ET ATTACHES

L'ensemble des questions que posent les banquiers se concentre autour de trois contraintes. D'abord une contrainte économique : le client aura-t-il assez pour rembourser ? Ensuite une contrainte technique : pour proposer les meilleurs outils, il faut les adapter aux détails du projet et aux caractéristiques des clients. Enfin, des contraintes juridiques qui obligent les banquiers à prendre certaines précautions. Pourtant, tout en les respectant, les salariés disposent de marges de souplesse, le directeur adjoint de l'agence A affirme : « *Il y a l'aspect mathématique : est-ce que la personne peut ou non rembourser ? Mais il y a de gros écarts entre les chiffres et la réalité du terrain. On a des informations sur les gens, par les administrateurs, les collègues ou l'historique. (...) Ca arrive que ça passe pas trop mais qu'on donne quand même.* »

Cette part de souplesse, de crédits « qu'on donne quand même » ouvre-t-elle une brèche dans l'« objectivité » de l'évaluation de crédits ? Lorsque l'évaluation ne transite que par le *scoring*, les attaches des clients sont mises en chiffre et « objectivées ». Toutefois, les procédures d'écoute et d'étude des dossiers de rachats de crédit des

ESC, nous prouvent que l'organisation ne cherche pas la « subjectivité » mais plutôt à faire entrer davantage d'attaches des clients dans l'évaluation. C'est une façon de maîtriser la subjectivité des salariés comme des demandeurs, en la faisant passer à travers une grille de cohérence, de maîtrise de soi et de capacité à la planification. Plus les « dossiers » – c'est-à-dire la présentation administrative – des clients sont fragiles et plus ils ont à prouver leurs « capacités » personnelles, qu'il s'agisse d'une explication recevable par la banque pour justifier d'un besoin d'argent ou de la mise en avant de liens familiaux solides qui garantiront le prêt.

L'évolution organisationnelle des banques conduit à une standardisation et une centralisation croissante des procédures. Les banques françaises ont toutefois la spécificité par rapport à leurs homologues anglo-américaines de s'être « modernisées » – c'est-à-dire d'avoir introduit des procédures industrielles de gestion de la clientèle intégrant des outils de management et de marketing – en conservant le face-à-face dans le processus d'octroi de crédit. C'est dans cet espace que peuvent éventuellement se déployer de la confiance et des formes de dé-standardisation de l'octroi de crédit. Toutefois, l'interrogation des attaches au cours de ce face-à-face fait entrer des jugements moraux dans l'échange et recèle une potentielle violence sociale dans la mise au jour des failles des clients.

Jeanne Lazarus

Groupe de sociologie politique et morale

IMM-EHESS

Jeanne.lazarus@free.fr

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- |   |  |
|---|--|
| <p>AVANZA M., LAFERTE G.,<br/>PENISSAT E., 2006</p> | <p>O crédito entre as classes populares francesas : o exemplo de uma loja em Lens, Mana, <i>Estudo de Antropologia Social</i>, vol. 12, n° 1, Rio de Janeiro, p. 7-38.</p> |
| <p>AVENEL C., 2003</p>                              | <p>La Relation avec les aides sociales "du point de vue" des familles bénéficiaires, <i>Recherches et Prévisions</i>, n° 72, p. 37-52.</p>                                 |
| <p>BAUDELLOT C., ESTABLET R.,<br/>1994</p>          | <p><i>Maurice Halbwachs, consommation et société</i>, Paris : PUF.</p>   |

- BOLTANSKI L., THEVENOT L., 1991 *De la justification*, Paris : Gallimard.
- BOURDIEU P., 1977 *Algérie 60. Structures économiques et structures temporelles*, Paris : Éditions de Minuit.
- BOURDIEU P., 2000 *Les Structures sociales de l'économie*, Paris : Seuil.
- CALLON M., 1986 *Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc*, *L'Année sociologique*, n° 36, p. 169-208.
- COURPASSON D., 1995 *La Modernisation bancaire*, Paris : L'Harmattan.
- DURKHEIM E., 2004 (1893) *De la division du travail social*, Paris : PUF.
- FERRARY M., 2002 *Mécanisme de régulation de la structure des qualifications et spécificité du capital humain. Une analyse du capital social des conseillers bancaires*, *Sociologie du travail*, vol. 44, p. 119-130.
- FONTAINE L., 2008 *L'Économie morale*, Paris : Gallimard.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2008 *De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France. Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité*, Thèse de doctorat en économie, Université Lyon II.
- GLOUKOVIEZOFF G., LAZARUS J., 2007 *Évaluation d'impact des Crédits projet personnel du Secours Catholique*, Rapport intermédiaire pour le Secours Catholique, Lyon : LEFI-Université Lyon 2.
- GUSEVA A., 2008 *Into the Red, the Birth of the Credit Card Market in Postcommunist Russia*, Stanford : Stanford University Press.
- HALBWACHS M., 1913 *La Classe ouvrière et les niveaux de vie*, Paris : Felix Alcan.
- HAMEL J., 1959 *Le Droit du banquier de refuser l'ouverture d'un compte*, *Banque*, n° 151, p. 6-12.
- HOGGART R., 1970 *La Culture du pauvre*, Paris : Minuit.
- KARPIK L., 1989 *L'Économie de la qualité*, *Revue française de sociologie*, vol. 30, n° 2, p. 187-210.
- LAE J-F., MURARD N., 1985 *L'Argent des pauvres*, Paris : Seuil.
- LATOUB B., 2007 *Changer de société, refaire de la sociologie*, Paris : La découverte.
- LAZARUS J., 2009 *L'Épreuve de l'argent. Une sociologie de la banque et de ses clients*, Thèse de doctorat de sociologie, Paris : EHESS.
- LEYSHON A., THRIFT N., 1999 *Lists come alive. Electronic systems of knowledge and the rise of credit-scoring in retail banking*, *Economy and Society*, vol. 28, p. 434-466.
- MOUILLART M., 2007 *19<sup>e</sup> rapport annuel de l'observatoire de l'endettement des ménages*.
- POON M., 2009 *From New Deal Institutions to Capital Markets : Commercial consumer risk scores and the making of subprime mortgage Finance*, *Accounting, Organizations and Society*, vol. 34, n° 5, p. 654-674.
- SALOMON D., 1995 *La Transformation du système bancaire français. L'exemple du segment du crédit à la consommation*, Thèse de doctorat de l'IEP.
- SENSENBRENNER J., PORTES A., 1993 *Embeddedness and Immigration : Notes on the Social Determinants of Economic Action*, *American Journal of Sociology*, vol. 98, p. 1320.

Jeanne Lazarus

DOSSIER

UZZI B., 1999

Social relations and networks in the making of financial capital, *American Sociological Review*, n° 64, p. 481-505.

WISSLER A., 1989

Les Jugements dans l'octroi de crédit, In : Boltanski L., Thevenot L. (Eds), Justesse et justice dans le travail, *Cahiers du CEE*, n° 33, p. 67-119.