

LES FONCTIONALITES ET LES HUMANITES MANAGERIALES DE L'INCLUSION BANCAIRE

Jean-Jacques PLUCHART

Université Paris 1 Panthéon Sorbonne

Thibault DE SWARTE

Institut Mines Télécom Atlantique

Article en prépublication – Revue Psychanalyse & Management n° 01_2024 – Publication académique en version numérique

Les banques occidentales se déclarent volontiers « vertes » et « inclusives ». Elles s'engagent à la fois à respecter certains Objectifs du Développement Durable (ODD) définis par l'accord de Paris (2015) et les directives en faveur de l'inclusion et de la mobilité bancaires. Si le « verdissement » de la finance a fait l'objet de nombreux commentaires souvent critiques (Giraud, 2020), l'inclusion financière a encore peu suscité de réflexions sur ses facteurs, ses formes et ses effets.

L'inclusion constitue pourtant une dimension essentielle de la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise. Elle est une des conditions de sa durabilité, car elle contribue à accroître sa réputation, à améliorer son image de marque, et ainsi, à renforcer l'attraction et la fidélisation de ses parties prenantes, et notamment, de ses clients. L'inclusion peut également qualifier la croissance, qui revêt alors une double dimension, économique et sociale. La croissance inclusive est créatrice de valeur économique et financière, mais elle doit être également promotrice de bien être durable individuel et collectif.

La problématique de cette étude est d'analyser les phénomènes contemporains de mobilité et d'inclusion bancaires, en explorant leurs multiples dimensions - notamment philosophique sociologique, et psychanalytique - à l'aide des concepts d'équité sociale et de justice organisationnelle développées notamment par Rawls et Sen, mais aussi des notions de « société de contrôle », développées notamment par Bourdieu et Foucault, « d'homme endetté » proposée par Deleuze et de « dette symbolique et imaginaire » étudiée par Lacan. Le traitement de cette problématique repose sur une analyse critique des principaux textes éclairant le phénomène d'inclusion sociale.

Au-delà de ses dimensions de natures sémantique, fonctionnelle et socio-économique, qui sont les plus étudiées, la banque inclusive comporte des implications philosophiques, sociologiques, psychologiques et psychanalytiques, qui sont encore peu explorées. Si les « fonctionnalités managériales » sous-jacentes à la notion de banque inclusive, sont dans l'ensemble bien connues, il n'en est pas de même des « humanités managériales », de nature philosophique, sociologique et psychanalytique. La notion d'humanité, tirée de l'expression latine *studia humanitatis*, s'applique aux impacts multidisciplinaires de l'application des sciences de gestion, et plus particulièrement aux problématiques qui engagent la responsabilité sociale des entreprises.

Une méthodologie socio-compréhensive

Le traitement de cette problématique a mobilisé une méthodologie éclectique basée sur des réflexions théorique et pratique visant la compréhension d'un fait social. La méthode consiste à identifier et à comparer les différentes représentations d'un phénomène complexe. Elle repose sur des principes à la fois systémique (le tout est plus que la somme des parties), dialogique (les parties interagissent entre elles), récursif (l'effet agit sur la cause) et hologrammatique (le tout est lui-même dans chaque partie). Elle s'efforce de réintroduire le connaissant dans la connaissance appliquée à la banque inclusive. Elle présuppose que toute forme de l'inclusion contient le sujet qui les a conçus, car « de la perception empirique à la théorie

scientifique, toute connaissance est une reconstruction/traduction pour un esprit/cerveau dans une culture et un temps donnés » (Morin, 1986). Cette méthodologie repose donc sur une triangulation basée sur les comparaisons des modèles et de pratiques appliqués aux comportements conscients et inconscients des acteurs- sujets de l'inclusion bancaire. Cette démarche implique de dégager les différents « niveaux de signification » - ou d'accès à la conscience - d'un phénomène, afin de mieux percevoir les comportements normaux et déviants d'acteurs- sujets dotés de psychés.

Les approches de l'inclusion bancaire par les fonctionnalités managériales

La banque inclusive fait l'objet de travaux de recherche sur ses dimensions sémantique, systémique et socio-économique, qui se sont multipliés depuis le développement de la Responsabilité sociale et Sociétale des organisations.

Les approches sémantiques de l'inclusion

La banque inclusive s'inscrit dans le champ disparate de la finance inclusive, qui recouvre également le micro-crédit, les paiements instantanés, l'actionnariat populaire... La finance inclusive est un concept encore émergent, qui est parfois qualifié d'oxymore car il associe une technique à une philosophie, une pratique à une idéologie, une fonctionnalité à des principes, des faits à des valeurs. Elle est une déclinaison de l'inclusion sociale (Luhmann, 2006), qui désigne l'intégration d'une personne ou d'un groupe de personnes dans un système socio-économique. L'inclusion implique une liberté d'entrée et de sortie du système, ainsi qu'un accès à ses différents services de base. Elle s'oppose à la notion d'exclusion, qui entraîne une désagrégation du système. L'inclusion sociale est un facteur de performance intégrée, à la fois économique, sociale et sociétale.

Les principes de la finance inclusive ont été définis par la Banque Mondiale, qui fonde la croissance économique sur la réduction de la pauvreté et sur l'hypothèse selon laquelle la croissance ne peut être durable, que si elle est globale, c'est-à-dire qu'elle s'applique à la plupart des secteurs d'activité et à la majorité de la population active d'un pays. Selon la Banque Mondiale, la croissance inclusive privilégie l'emploi productif plutôt que la redistribution des revenus. L'inclusivité sociale suppose donc l'égalité des chances en matière d'accès aux marchés (notamment de l'emploi) et aux ressources (financières et extra-financières) dans un environnement réglementaire neutre. Elle vise un recul des inégalités en matière d'éducation, de santé, d'alimentation et d'intégration à la société. La notion de croissance inclusive est un des piliers de la Stratégie Europe 2020, qui vise à « favoriser l'autonomie des citoyens grâce à un taux d'emploi élevé, à investir dans les compétences, à lutter contre la pauvreté, à moderniser les marchés du travail et les systèmes de formation et de protection sociale pour aider chacun à anticiper et à gérer les changements ».

L'appellation de « banque inclusive » est principalement appliquée aux organismes de paiement et aux établissements de crédit ayant pour stratégie – sinon pour mission ou pour raison d'être - de lutter contre l'exclusion bancaire, en apportant des services de base à des personnes ayant de faibles ressources financières et/ou présentant des risques de défaut de paiement. Elle suppose le partage équitable et non discriminatoire de ces services entre personnes et groupes sociaux. Elle ne repose pas que sur des facteurs monétaires, comme le niveau de revenus ou de patrimoine, mais également sur la satisfaction de besoins concrets d'information, de conseil et/ou de formation pouvant contribuer au bien-être du client. Les dimensions non monétaires sont d'autant plus importantes qu'elles recouvrent les choix qui déterminent la participation de chacun à la vie économique et sociale, comme l'accès au marché du travail, à la propriété ou aux services publics. Le développement des distributeurs automatiques de billets (DAB) et la digitalisation des services bancaires participe de ce mouvement d'inclusion bancaire. Il s'inscrit dans un mouvement plus vaste de refondation de la relation bancaire (Pluchart, 2017), qui soulève des paradoxes présentés dans la seconde partie de cette étude.

Les approches systémiques de l'inclusion bancaire

Le développement de la banque mobile (*mobile banking*) délivrant des services de paiement et de crédit à la consommation, a engendré de nouvelles formes d'inclusion bancaire et de microfinance. Encouragés par l'Etat, ces services contribuent à « bancariser » les ménages les plus modestes, qui représentent environ 7%

de la population européenne et un tiers de la population mondiale. Cette « bancarisation » basée notamment sur le téléphone mobile et les réseaux sociaux, est généralement perçue comme étant une avancée significative de l'économie sociale et solidaire.

La bancarisation en ligne fait de plus en plus appel à l'intelligence artificielle et aux réseaux sociaux (Sorensen, 2005), Afin de réduire leurs coûts, les banques se libèrent des tâches pouvant être digitalisées et effectuées directement par le client. Ces tâches répondent à ses besoins de base (virements, consultations de comptes...) par des systèmes standardisés présentés comme « réactifs et fiables » (Mateu, Pluchart, 2019). Les banques ont ainsi multiplié les services digitalisés comme les parrainages, les virements en ligne, les cartes de crédit sans contact et à débit différé. Avec l'apport du stockage de masse des données (*big data*), les banques et les plates formes digitales captent et analysent les interactions entre les clients et les conseillers bancaires sur différents canaux (téléphone, web, blog, réseaux sociaux...). Les informations pertinentes (réactions face aux nouveaux produits et services, aux messages publicitaires, aux fluctuations de cours boursiers, à une nouvelle réglementation bancaire, à la conjoncture économique...) sont extraites automatiquement puis analysées afin d'identifier les causes d'insatisfaction des clients et les solutions à mettre en œuvre. Des logiciels « auto- apprenants » (*robo-advisors*) peuvent désormais répondre à la place des conseillers aux questions des clients en imitant le langage humain (*chatbots*). Le développement des « conseillers virtuels » – définis comme des « représentations digitales conçus pour interagir avec des humains » – contribuent à la « déterritorialisation » de la relation commerciale (Viot et Bressolles, 2012). Les « comptes sans banque » se multiplient, à l'instar des comptes Nickel, intermédiaires de transaction fonctionnant à l'aide de bornes chez des buralistes et proposant des cartes de paiement sans possibilité de découvert. Ces diverses technologies visent à favoriser l'inclusion et la fidélisation bancaires, mais elles contribuent également à creuser la fracture numérique entre générations et entre groupes sociaux plus ou moins diplômés et isolés.

Les nouvelles technologies contribuent ainsi à « aplatir la terre en standardisant les pratiques humaines à l'échelle mondiale » (Friedman, 2006), mais elles vérifient le constat de Lipovetsky (1983), selon lequel « C'est désormais le vide qui régit la société post-moderne ».

Les approches socio-économiques

La lutte contre l'exclusion financière a été initiée au sommet du G20 organisé à Pittsburgh en 2009, avec la construction par la Banque Mondiale de la base de données Global *Finindex*, qui a permis de révéler que dans le monde, un adulte sur deux n'utilise aucun service financier formel. Ce ratio diffère largement d'un pays ou d'une région à l'autre (de moins de 7% au sein de l'Union européenne, il atteint plus de 50% dans certains pays en développement). En l'absence de services bancaires, les populations recourent à des moyens informels non fiscalisés fournis par les réseaux familiaux ou de proximité, entretenant ainsi des « trappes à inégalités sociales ».

En France, près de 500 000 personnes sont non bancarisées et 3 millions de clients bancaires sont en situation de fragilité financière, selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire créé en 2013. Cette précarité affecte des personnes de tous âges et des groupes sociaux en partie désocialisés : demandeurs d'emploi, personnes handicapées ou de santé précaire, familles monoparentales, personnes touchant les minima sociaux, étudiants boursiers, travailleurs immigrés... Le phénomène touche principalement les personnes en situation précaire, mais il affecte également les ménages des classes moyennes en situation de surendettement.

La loi bancaire du 24 janvier 1984 et l'article L312-1 du code monétaire et financier français obligent les établissements de crédit à proposer aux personnes physiques en situation de fragilité financière ou de précarité professionnelle, des offres de services de paiement et de crédit pour un tarif modique. Ces offres spécifiques correspondent aux formules Facil'Accès au Crédit Mutuel, « budget protégé » au Crédit Agricole, « compte simplicité » à La Banque Postale, Generis à la Société Générale ou « forfait de compte » à la BNP Paribas. Elles s'adressent notamment aux personnes ayant fait preuve d'irrégularités dans le fonctionnement de leurs comptes, d'incidents de paiement répétés, de dépassement de découvert non autorisé, de remboursements aléatoires des crédits renouvelables, de ressources insuffisantes ou trop irrégulières. Elles

sont parfois inscrites au fichier de la Banque de France pour avoir émis des chèques sans provision ou s'être vues retirées leurs cartes bancaires.

L'inclusion bancaire a été d'autant plus rapide que les tarifs des abonnements et des services à distance, ont régulièrement diminué, et qu'en 2017, un dispositif d'aide à la mobilité bancaire a été mis en place afin de favoriser la concurrence entre les banques. Un décret pris en mars 2022 a en outre renforcé le droit au compte bancaire en offrant une possibilité de recours à la Banque de France en cas de refus d'ouverture de compte par une banque commerciale. Cette disposition contribue à lutter contre l'exclusion bancaire mais aussi à accroître les risques de défaut et les risques opérationnels des établissements.

Le développement de l'inclusion bancaire a renchéri les coûts de traitement des opérations et de couverture des risques de paiement, que les banques ont compensé par un doublement des frais de tenue des autres comptes entre 2012 et 2022. En réponse à une demande du gouvernement, les établissements bancaires ont dû s'engager en 2018, à plafonner les frais d'incidents bancaires pour les bénéficiaires de ces offres. Afin de lutter contre le « blanchiment social » (*social washing*), le respect de ces engagements est désormais contrôlé par l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

La banque pratiquant l'inclusion financière est donc exposée à des risques de défaut de paiement et de perte de rentabilité en raison des surcoûts de gestion des comptes bancaires. Face à l'interdiction de les répercuter dans les frais de gestion facturés à ses clients, elle a dû adapter sa courbe d'efficience et faire appel à des logiciels innovants de profilage des clients et de couverture des risques. A l'origine, l'inclusion bancaire était considérée comme un facteur de risque non rentabilisable, mais la gestion de ces risques étant de plus en plus efficiente, l'inclusion bancaire a été intégrée dans la stratégie de la banque, au même titre que l'internalisation des risques environnementaux. Il en est résulté une certaine convergence entre les gestions de la banque inclusive et de la banque traditionnelle (Cadet, Pluchart, 2022).

Les approches de l'inclusion bancaire par les humanités managériales

L'ouverture par les humanités managériales permet d'entrevoir certaines dimensions encore méconnues de l'inclusion bancaire.

La référence à la justice distributive

Au plan philosophique, le concept d'inclusion bancaire est généralement fondé sur la pensée de Rawls (1971), restituée dans son livre de référence intitulé *Théorie de la justice*. Il soutient l'idée que la justice devrait moins s'intéresser au bien-être des personnes, qu'à la fourniture de « biens premiers ». Il pose le « principe de différence », en proposant de maximiser la situation des individus les plus dépourvus de biens essentiels. Mais il s'interroge sur la nature de l'attribut adéquat qu'une société juste doit chercher à égaliser entre ses membres. Sen (1980) critique la notion de « biens premiers » comme attribut pertinent de l'égalité. Il soutient que le bien-être des personnes dépend de leurs capacités à accéder aux fonctionnalités essentielles d'un système socio-économique. Dworkin (1981) et Cohen (1995) subordonnent le bien-être au sens des responsabilités des individus et à leur volonté d'atteindre un certain projet de vie. Les principes de l'inclusion financière s'inspirent directement de ces théories philosophiques.

La référence à la figure de « l'homme endetté »

Mais au-delà de ces approches conventionnelles de l'inclusion sociale, souvent mobilisées dans les travaux de recherche sur la RSE, l'analyse des effets de l'inclusion bancaire réinterroge une autre notion philosophique fondamentale - celle de « l'homme endetté » - considérée par Deleuze (1962) comme étant une des principales figures du capitalisme financier. Deleuze rappelle que la mesure de la dette formelle n'est pas objective, car elle repose sur une appréciation subjective de la capacité de remboursement du crédit par le débiteur, fondée sur une anticipation de ses capacités de production et d'épargne, donc par un jugement moral sur son mode de vie et sur son projet de vie. Cette appréciation varie selon la subjectivité ou « la manière d'être » de l'évaluateur. « Les évaluations ne sont pas des valeurs en soi, mais des manières d'être de ceux qui jugent qu'elles servent de principes aux valeurs par rapport auxquelles ils jugent » (Deleuze, 1962). Lazzarato (2004) étend cette réflexion des établissements de crédit à l'Etat-providence, auprès duquel

les citoyens contractent une dette fiscale et sociale dès leur naissance. Cette situation permanente « d'homme endetté » exige « un travail sur soi » selon Deleuze ou un « gouvernement de soi » selon Foucault . « L'homme endetté » est soumis à une forme de « panoptisme » au sens de Foucault (1980), organisé par les banques, à l'aide d'enquêtes sur son patrimoine et ses revenus, de questionnaires sur ses goûts et désirs, de diagnostics de sa situation financière, d'analyses de ses données personnelles (avec son accord conformément au Règlement européen sur la Protection des Données Personnelles (« RGPD »), le cas échéant, de sommations de saisie et de sanctions en cas d'impayés, de menaces de ruine, de déchéance sociale et parfois, de suicide. Il montre que « l'homme fauve » a été transformé en « homme évalué et asservi », à la fois « prévisible, régulier et calculable ». Lazzarato en déduit, à la suite de Deleuze, que la nouvelle économie – muée aujourd'hui en économie de réseaux - est un avatar de l'économie de la dette. « L'homme endetté » est notamment soumis à une double contrainte ou *double bind* (Bateson & al., 1957), dans la mesure où, en privilégiant le présent, il hypothèque son avenir en l'inféodant à une « société de contrôle ».

Les représentations de la « société de contrôle »

Ces approches s'inscrivent dans la tradition ouverte par Max Weber et reprise ensuite par Bourdieu. Pour Weber (1905, 1947, 1964) l'esprit du capitalisme n'est pas inclusif, tout au contraire. Le protestant « WASP » âpre au gain l'est afin de répondre à une angoisse générée par le puritanisme. Suis-je ou non un membre de la petite communauté des *electi*, de ceux que Dieu choisit pour être à ses côtés dans l'Au-delà ? Si oui, ma réussite financière en serait la preuve. Ma propre quête d'inclusion a pour corollaire l'exclusion de l'immense majorité de mes contemporains, ce qui est une conséquence logique des textes de Calvin. Une telle axiomatique est ainsi à l'origine de l'exclusion bancaire qui a perduré jusqu'à récemment. Le pauvre ne peut pas faire partie des « élus » puisqu'il est pauvre. S'il est pauvre, c'est qu'il est rejeté par Dieu. Cette tautologie s'est longtemps appliquée dans le monde de tradition protestante (côte est des Etats-Unis, Europe du Nord et Suisse). Le type de contrôle social exercé l'était avant tout par les normes et les valeurs autant que par les ratios de solvabilité comme l'a bien montré la sociologie fonctionnaliste américaine de R.K. Merton (1968) puis durant l'après-guerre celle influencée par le structuralisme de Parsons. On en voit parfois ressurgir des avatars quand un haut lieu de la tradition éthique protestante comme les Pays-Bas s'est opposé en 2021 – sans succès - à un endettement commun des européens dans le contexte post-covid. Les « corona bonds » ont finalement vu le jour, mais sous la dénomination moins bancaire et plus économique de « plan de relance pour l'Europe ».

Dans son *Opus magna*, Bourdieu (1979) va reprendre le fonds théorique de Weber pour ce qui concerne la réflexion éthique sur le capitalisme mais en le débarrassant de la dimension religieuse qui prévalait encore au début du XX^e siècle. Pour Bourdieu, le capitalisme des années 60-70, bien qu'encore peu financiarisé et peu bancarisé, est déjà une « société de contrôle ». L'exclusion est certes économique mais plus encore culturelle et symbolique. C'est par ce qu'il a intériorisé la probabilité objective d'être déconsidéré et exclu que le « petit client » va plutôt se tourner vers les Comptes Chèques Postaux (CCP), le Crédit Agricole ou le Crédit Mutuel plutôt que vers une grande banque commerciale privée. Dès 1963, Dans une étude sur les banques cosignée par Bourdieu, Boltanski et Chamboredon, Abdelnour (2009) note que :

« Ces auteurs avaient analysé la confrontation de morales, de savoirs et de comportements économiques des différents acteurs de la relation de crédit. Il s'agissait pour eux de saisir les « valeurs » qu'engageait la politique de personnalisation du crédit. La première partie de l'étude porte sur les attitudes des différents acteurs impliqués dans la relation de crédit. Ils décrivent alors une relation asymétrique entre un « quémandeur en situation d'infériorité » (p. 31) et anxieux, et une institution bancaire qui, sous couvert de vouloir mettre en place des rapports personnalisés avec sa clientèle, instaure en réalité « un rapport bureaucratique au cours duquel on essaie de ranger le client dans une des catégories toutes préparées pour mieux adapter sa demande aux exigences financières de la banque » (p. 60).

Tels étaient aux yeux des sociologues critiques les mécanismes sociologiques de l'exclusion bancaire qui prévalaient avant la bancarisation des années 70 voulue par Georges Pompidou, lui-même ancien banquier d'affaires.

Une vision méso-sociologique du crédit

Le travail de Bourdieu & al. a été reconsidéré en 2019 par Ducourant et Lazarus, des sociologues économistes. Au-delà des éléments de la sociologie bourdieusienne du crédit de 1963, les auteures vont s'attacher au crédit dans la société salariale [et dans la sociologie] et plus spécifiquement à la Banque et sa clientèle. Elles notent (p. 19) que : *les outils financiers pour être utilisés nécessitent d'être domestiqués par ceux qui les utilisent* (Deville, Lazarus, Luzzi, 2016), *y compris si cette domestication est orchestrée par les prêteurs et les pouvoirs publics*. L'inclusion bancaire serait alors une affaire de domestication et à tout le moins de socialisation. Elles estiment que « *le crédit est un observatoire de l'effritement contemporain du salariat* ». Assurément, le contexte salarial de 2019 n'est plus celui de 1963. Quand développement du salariat et inclusion bancaire progressaient parallèlement, exclusion bancaire (en tout cas pour ce qui concerne les prêts à long terme) et effritement du salariat sont aujourd'hui en développement. Il y aurait alors développement d'un paradoxe voire d'une contradiction au sein de la société de contrôle. Elle aurait besoin de mieux contrôler ses citoyens via l'inclusion bancaire tout en rendant cette dernière plus difficile du fait des règles prudentielles mises en place après 2008.

Elles ajoutent que « *si la sociologie française du crédit a davantage étudié la domination au sein de la production, la sociologie états-unienne, a permis de faire apparaître l'exploitation du consommateur* ». Enfin, elles insistent sur un enjeu contemporain, celui de l'analyse socio-technique du crédit. Pour elles, la sociologie bourdieusienne des années 60 *prend sens en montrant qu'il ne s'agit pas d'un exercice de virtuosité rhétorique destiné à combiner les sciences sociales avec des objets parfois très complexes comme peuvent l'être [aujourd'hui] des algorithmes de scoring*. Thibault de Swarte et Jean-Baptiste Janvier (2021) se sont par exemple interrogés sur la question de savoir si les biais algorithmiques étaient une fatalité ou un symptôme. Les grandes banques commerciales cherchent en effet à être proactives par rapport à la future régulation européenne des algorithmes et à imaginer des algorithmes inclusifs et non biaisés, en tout cas dont les biais soient mesurables. Il existe ainsi à un niveau méso-sociologique une volonté de contrôler les algorithmes afin de les rendre plus inclusifs. La question de savoir si au niveau macro-sociologique ce sera suffisant pour favoriser l'inclusion bancaire sans pour autant développer une société de contrôle est à ce jour sans réponse. Faute d'une réponse macro-sociologique qui aille au-delà d'une position de principe dénonçant la prétendue « dictature des algorithmes », des éléments de réponse sont aussi à chercher au niveau du microsociologique voire parfois de l'infiniment petit, à savoir celui du sujet et plus spécifiquement du sujet de l'inconscient étudié par la psychanalyse lacanienne.

La dimension pulsionnelle de la dette

Qu'il s'agisse de Freud ou de Lacan, les approches psychanalytiques ont en commun avec Bourdieu de mettre l'accent sur la dimension symbolique du crédit, même si le sens donné à ce terme diffère fortement en sociologie et en psychanalyse.

Dès 1950, Roger Bastide essaie, sans succès, de rapprocher et d'articuler psychanalyse et sociologie. Le sociologue américain Sorokin (1934) reprochait notamment au « freudisme » de « tout expliquer par la libido » (in Bastide p. 77). Bourdieu, dont les premiers travaux ont porté sur une description minutieuse de l'ethnologie kabyle, néglige Freud, se réfugiant derrière le mystérieux concept « d'intériorisation d'une probabilité objective » où la touche freudienne d'intériorisation ne saurait faire oublier le néo-positivisme scientiste de la « probabilité objective », si tant est qu'une probabilité puisse être objective. Bourdieu n'oublie en revanche pas Foucault, notamment sur les questions liées à la société de contrôle. Sa biographie le met à pied d'égalité avec Weber (Lescourret, 2008, p.521-530)

Gabarron-Garcia (2018) suggère, à la suite de Deleuze et Lacan, d'abandonner le primat oedipien et de « cheminer avec l'inconscient réel ». Se qualifiant de « révolutionnaire », cet auteur s'oppose frontalement à la société de contrôle. Sa conclusion s'appuie aussi sur la psychologie de masse du fascisme de Reich (1933). C'est donc par le biais du freudo-marxisme et de la psychanalyse freudienne puis lacanienne, que la psychanalyse peut tenter d'éclairer la question de l'inclusion bancaire et de la société de contrôle. Pour la psychanalyse freudienne, le contrôle social a pour objet de rendre aussi cohérente que possible la relation entre la société et le surmoi. Freud n'est en rien opposé au contrôle qui est à ses yeux une variable exogène à laquelle l'individu « sain » doit s'adapter. Il n'y a pas non plus de théorie du contrôle chez Lacan mais une théorie du langage. Ce qui est préexistant et à quoi le sujet doit s'adapter (ou non), c'est le langage. Plus qu'un être social, le sujet est un être de paroles, un « parlêtre ». Pour le dire autrement, le social n'est intéressant pour Lacan qu'en tant qu'il se manifeste à travers le verbe.

Freud a vécu dans une société viennoise où le contrôle social formel était très important et le système bancaire réservé à une élite bourgeoise. L'exclusion bancaire était donc la norme sociale dominante pour la majorité de la population. Il n'y avait donc pas globalement de relation entre l'inclusion bancaire et la nature du contrôle social pour l'immense majorité de la population. Pour la bourgeoisie à laquelle Freud appartenait, l'inclusion bancaire allait quasiment de soi. Il est intéressant de noter que Freud est, un peu après Marx, un symptôme de la crise du contrôle social de la deuxième moitié du XIX^e siècle. Freud s'y attaque de l'intérieur, par exemple au travers du cas du président Schreber (Meladze, 2021), tandis que Marx s'y attaque de l'extérieur en insistant sur la critique de la « nouvelle économie » capitaliste industrielle de son époque (de Swarte, 2018). Pour Freud (1918), la relation du sujet individuel à l'argent est de nature psychique.

« On admet que l'une des manifestations les plus importantes de l'érotisme (...) se retrouve dans la manière de traiter l'argent ; car, au cours de la vie, ce précieux matériel a accaparé l'intérêt psychique qui originairement appartenait aux fèces, au produit de la zone anale. Nous nous sommes habitués à ramener l'intérêt qu'inspire l'argent, dans la mesure où il est de nature libidinale et non de nature rationnelle, au plaisir excrémental. »

Le stade anal est originellement lié au contrôle par l'enfant de ses fonctions élémentaires. Devenu adulte, le plaisir ou le déplaisir lié à l'argent semble ambivalent. Avoir de l'argent est un plaisir permettant d'être autonome voire parfois puissant et de participer activement à la société de contrôle par exemple en achetant le réseau social Twitter (Egon Musk, 25 avril 2022). Être inclus dans le système bancaire, c'est aussi contrôler en partie la vie d'autrui. L'exclusion bancaire est aussi une forme de tyrannie - plus ou moins dure - dans la mesure où le manque d'argent et l'impossibilité de s'endetter rend difficile voire impossible l'autonomie relative du sujet et l'émergence de processus de subjectivation qui font qu'un sujet est un sujet et non un objet réifié voire chosifié par le système bancaire. D'un point de vue freudien, l'inclusion bancaire est donc un plaisir ou un déplaisir lié à des pulsions archaïques. Il est réservé à une minorité bourgeoise qui, globalement, est parfaitement adaptée à une société de contrôle.

Les dimensions symbolique et imaginaire de la dette

La question de l'inclusion ou de l'exclusion financière est de nature sociologique. Il existe cependant une dimension psychologique de ces phénomènes, mais bien que Lacan rejetât la psychologie, il est néanmoins éclairant de les interpréter à la lumière de certaines figures lacaniennes.

Selon Lacan, le désir inconscient constitue le lien entre le besoin et la demande, qui sont conscients. Ces derniers visent un objet, tandis que le désir recouvre le « *désir d'être désiré par l'Autre* », d'être « reconnu » par l'autre en tant qu'individu. Si le besoin nécessite un objet réel pour être assouvi, le désir se contente d'un objet fantasmatique révélé par le langage. L'objet n'est pas la cause du désir mais son moyen d'accomplissement. Le désir est engendré par un sentiment de « *manque-à-être* » et est un effort de réduction d'une tension issue de pulsions. Il peut être une source de bonheur mais aussi de souffrance, lorsqu'il n'est pas assouvi. Le sujet ne désire pas l'objet pour lui-même, mais pour ce qu'il représente dans son inconscient, un plaisir rencontré dans un vécu antérieur. Il est la répétition d'une insatisfaction génératrice d'angoisse et entraîne donc une certaine régression du sujet. La logique de Lacan s'applique-t-elle à l'inconscient de « l'homme endetté » post-moderne ? Pour acquérir son autonomie, ce dernier doit s'affranchir de l'autorité parentale, contracter une dette pour s'établir et se soumettre à la tutelle castratrice d'une banque. Après la « scène primordiale » de son éviction du « triangle oedipien », il s'efforce de combler ce manque en assouvissant son désir de reconnaissance. Il est alors « subverti » dans son activité désirante et sa quête d'identité par le langage (Lacan, 1966) des slogans et sagas de la banque, mais, plus largement, par l'ensemble de ses signes et symboles émis par le *nudge* bancaire et les réseaux sociaux.

Lacan reprend par ailleurs la notion de « dette symbolique », qui importe selon lui autant que la dette réelle. Selon Lacan, « *la dette féconde les actes par ses transferts* ». L'analyse de l'exclusion financière de France Telecom par les marchés financiers dans les années 2000, permet de schématiser la pensée de Lacan. Elle s'accompagne d'un changement assez radical des modes de contrôle à différents niveaux individuels, organisationnels, économiques et sociétaux. Du point de vue de la psychanalyse non lacanienne ou de la

socioanalyse, on passe en 2000 d'un imaginaire moteur à un imaginaire leurrant (Enriquez et al., 1971). D'un point de vue lacanien, l'articulation entre le symbolique et l'imaginaire change radicalement à l'occasion de la crise financière.

Le symbolique, c'est ce qui relève de l'ancien monde des télécommunications : les structures fonctionnelles accordant à chaque salarié une large autonomie dans son travail, le statut public, l'accent mis sur le réseau et la culture technique, bref tout le corpus de valeurs auxquelles croient encore de manière tantôt consciente tantôt inconsciente nombre de salariés des opérateurs de télécommunications. Or la dimension symbolique inconsciente dans de telles organisations assure une fonction essentielle au niveau du lien social en incarnant le verbe technologique et en donnant une âme à des infrastructures télécoms et à des « tuyaux numériques ». L'imaginaire, c'est le « délire » entretenu au début des années 2000, notamment autour de la téléphonie mobile de troisième génération (3G). Puisque la révolution technologique a rendu caduque l'ancienne mesure du temps et de l'espace, les marchés financiers vont eux aussi croire (ou faire croire) que la temporalité de la nouvelle économie n'a plus rien de commun avec celle de l'ancienne.

Ne s'intéressant pas aux ratios financiers, Lacan pose la question de la possible fécondité de la dette. Noeud entre le symbolique et l'imaginaire, la bulle financière (et la dette qui est son symétrique) est perçue par la pensée « mainstream » comme une victoire de la pulsion de mort, comme un risque économique et financier majeur remettant en cause l'existence même des entreprises concernées. Pourtant pour Lacan, « *la dette féconde les actes par ses transferts* » : on est là très loin de la pulsion de mort redoutée par les financiers. Parler de fécondité de la dette des télécoms a alors des implications concrètes. Relié à la dette symbolique, l'emploi devient le noeud du contrat psychologique existant entre les opérateurs et leurs salariés. C'est d'ailleurs cela qui provoquera la crise des suicides au sein de France Télécom à la fin des années 2000 quand sa Direction s'est efforcée de rembourser la dette financière en tentant « d'éliminer » 20 000 fonctionnaires considérés comme surnuméraires.

On est ainsi au coeur de la dialectique existante entre la dette financière de l'organisation vis-à-vis du système financier, d'une part, et la dette symbolique qui est au principe de l'adhésion des salariés aux valeurs de l'organisation, d'autre part. Cette analyse est transposable aux sujets bancarisés dont l'imaginaire peut être « leurré » par la symbolique entretenue par la communication bancaire et les réseaux sociaux.

Conclusion et ouverture

Cette analyse du concept de banque inclusive convoque les théories fondatrices de la RSE et les pratiques des réseaux sociaux numériques. Elle met en lumière la variété de ses représentations et la diversité des questionnements soulevés par ses applications. Elle souligne le caractère réducteur des approches fonctionnalistes de l'inclusion bancaire et l'intérêt d'explorer les humanités managériales associées à son développement. La plupart des recherches sur la finance inclusive la présentent comme étant une avancée socio-économique créatrice de valeur financière et extra-financière. Elle constituerait une application idéale-typique de la justice distributive de Rawls et de Sen. Mais ce constat occulte plusieurs de ses faces cachées qui ont été pourtant révélées il y a un demi-siècle par des philosophes de la *French theory*, par les sociologues bourdieusiens et par les psychanalystes freudiens et lacaniens, selon lesquelles la bancarisation contribue à renforcer la société de contrôle et à opposer dette symbolique et dette imaginaire. Les progrès de l'Intelligence Artificielle et des réseaux digitaux, étendent leur emprise sur « l'homme endetté » et conduisent à son alignement sur les codes de la société post-moderne, mais ils modifient le contrat psychologique entre la banque et ses clients.

Dans la société à venir dans laquelle les algorithmes et le "big data" vont générer de nouvelles formes de contrôle, un enjeu important pour l'inclusion bancaire sera de mesurer, d'interpréter et d'anticiper l'émergence de mécanismes d'exclusion bancaire encore mal connus.

Cette étude montre donc l'intérêt d'approches croisées des phénomènes sociaux contemporains.

Références

- Abdelnour, S. (2009). Microcrédit et travail au noir : L'informalité est-elle soluble dans la solvabilité ? *Revue économique*, 60, 1275-1300. <https://doi.org/10.3917/reco.605.1275>
- Badiou A. (1997), *Deleuze. « La Clameur de l'Etre*, Eds Hachette, coll. Coup double.

- Bastide, R. (1950). *Sociologie et psychanalyse*. PUF.
- Bateson, G., Jackson, D. D., Haley, J. & Weakland, J. (1956), 'Toward a theory of schizophrenia'. *Behavioral Science*, Vol. 1, 251–264
- Baudrillard J. (1988), *Simulacra and simulations*, Standford University Press.
- Boltanski L., Chapiello E. (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard.
- Bourdieu P. (1979), *La distinction du goût*, Eds Minuit.
- Bourdieu, Pierre, Boltanski, Luc, et Chamboredon, Jean-Claude. La banque et sa clientèle. *Éléments d'une sociologie du crédit*, 1963, vol. 1
- Brunsson G. (1989), *The management of hypocrisy*, Eds Wiley.
- Cadet I, Pluchart J-J. (2022), *La finance responsable et durable*, Eds Eska.
- Carter, Pippa & Jackson (2004), « Gilles Deleuze and Felix Guattari – a minor contribution to organization theory », in Linstead S., *Organization theory and postmodern thought*, Eds Sage, p.107.
- Cohen G.A. (1995), *Self-Ownership, Freedom, and Equality*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Deleuze G. et Guattari F. (1972), *L'Anti-Oedipe*, premier tome de *Capitalisme et Schizophrénie*, rééd. Minuit, 1995.
- Deleuze G. et Guattari F. (1980), *Mille Plateaux*, second volume de *Capitalisme et Schizophrénie*, 1980, rééd. Minuit, 1997.
- Deleuze G. et Parnet C. (1977), *Dialogues*, rééd. Flammarion, 1992.
- Deleuze G., *Pourparlers, 1972-1990*, 1990, rééd. Minuit 2003.
- Deleuze G. (1966), *Nietzsche et la philosophie*, PUF.
- De Swarte T. (2018), les enjeux éthiques de la “nouvelle économie”, quels apports de Lacan et Zizek T., *Revue Psychanalyse & Management*, p. 133-151.
- Deville J., Lazarus J., Luzzi M., Ossandon J. (2016), *Domesticizing financial economies, Studying finance in between market devices, everyday calculation and government*, communication orale, Annual Conference de la Society for Advanced Socioeconomics, Berkeley, USA.
- Ducourant, Hélène et Lazarus, Jeanne. Luc Boltanski et Jean-Claude Chamboredon, sous la direction de Pierre Bourdieu, (219), La banque et sa clientèle. Éléments d'une sociologie du crédit (1963). *Les Études sociales*, n° 1, p. 241-258.
- Dworkin R. (1981), «What is Equality ? Part 1: Equality of Welfare, *Philosophy and Public Affairs*, 10, p. 185-246.
- Enriquez E, Goguelin P, Cavozi J., Dubost J. (1971), *La formation psychosociale dans les organisations*, PUF.
- Foucault M. (1980, 2004), *Philosophie*, texte 40, Folio essais.
- Freud S. (1918) *Aus der Geschichte einer infantilen Neurose*, 1918, G.W. XII 103. Trad. dans: *Cinq psychanalyses*. P.U.F., 1970, p. 378s.)
- Gabarron-Garcia F. (2018), *L'Héritage politique de la psychanalyse. Pour une clinique du réel*, Paris, Éditions La Lenteur.
- Giraud G. (2020), dans Grandjean A et Lefournier J., *L'illusion de la finance verte*, Editions de l'Atelier.
- Gloukoviezoff G. (2010), *L'exclusion bancaire. Le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Editions PUF.
- Herlin Ph. (2016), *Apple, Bitcoin, PayPal, Google : la fin des banques*, Eyrolles.
- Koenig G. (2013), *Leçons sur la philosophie de Gilles Deleuze*, Ellipses.
- Lacan J. (2013), le Séminaire livre VI ; *le désir et son interprétation*, la Martinière éd., Paris.
- Lazzarato M. (2004), *Les révolutions du capitalisme*, Les Empêcheurs de penser en rond.
- Lescourret M.-A, (2008), *Bourdieu*, Flammarion, Paris.
- Lipovetsky G. (1983), *L'ère du vide : essais sur l'individualisme contemporain*, Gallimard.
- Luhmann N. (2006), *La Confiance : Un mécanisme de réduction de la complexité Sociale* [« Vertrauen: Ein Mechanismus Der Reduktion Sozialer Komplexität »], *Economica*, 123 pages.
- Lyotard J.F. (1979), *La condition postmoderne. Rapport sur le savoir*, Editions de M
- Mateu JB, J-J. Pluchart (2019), « L'économie de l'intelligence artificielle », *Revue d'Economie Financière*, n°135.
- Maffesoli M. (1988), *Le temps des tribus : le déclin de l'individualisme dans les sociétés de masse*, Méridien Klincksiek.
- Meladze, V. (2021). The Psychotic Dr. Schreber: Recasting Freud's Case History. *The Journal of Psychobistory*, 49(1), 70-78.
- Mc Kinsey (2016), *The Fight for the Consumer, global banking 2015*, report.
- Martin J-C. (2016), *Asservir par la dette*, Eds Max Milo.
- Mathieu M. (2014) *Nouvelles banques. Les banques ne seront plus jamais les mêmes*, Débats publics.
- Merton R.K. (1968), *Social Theory and Social Structure*, Simon & Schuster, Social Science - 702 pages.
- OCDE (2014), *Rapport sur le cadre de l'OCDE pour une croissance inclusive*, 68 pages.

Pluchart J-J. (mars 2017)., « L'anti-oedipe et la métamorphose bancaire », *Journée SPSSG, Ethos, Université Chicago*.

Rawls J. (1971), *A Theory of Justice*, Cambridge, Harvard University Press.

Reich W (1972), *La psychologie de masse du fascisme*, Payot, Paris. 1^{ère} publication, Copenhague (1933).

Sen A.K. (1980), « Equality of What? », dans S. McMurrin (eds), *The Tanner Lectures on Human Values*, vol. 1, Cambridge, Cambridge University Press.

Sorokin, P. A. (1934). *Methods in Sociology: A Critical Study*.

Smith, Anna Marie. *Laclau and Mouffe: The radical democratic imaginary*. Routledge, 2012. En ligne.

Sorensen BM (2005), Defacing the corporate body, *Journal of critical postmodern organization science*, vol 3(4).

Sites web

Plan de relance pour l'Europe https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_fr

https://topologie2013.monsite-orange.fr/etudesborromeennes/2000_10_11_presentation_du_noeud_borromeen.pdf