HAL
open science

Etude d'impact du microcrédit personnel garanti

Georges Gloukoviezoff, Nicolas Rebière

To cite this version:

Georges Gloukoviezoff, Nicolas Rebière. Etude d'impact du microcrédit personnel garanti. [Rapport de recherche] Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (COSEF); Fonds de cohésion sociale (FCS). 2013. halshs-01094116

HAL Id: halshs-01094116

https://shs.hal.science/halshs-01094116

Submitted on 3 Mar 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 1 / Les enjeux

1

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°1, porte sur les enjeux du microcrédit personnel garanti.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

1. Définir les microcrédits personnels garantis

Le caractère innovant du microcrédit personnel pose un certain nombre de questions au premier rang desquelles celle de sa définition. Cette question est d'autant plus importante qu'il lui faut trouver sa place entre les crédits à la consommation et les aides sociales dont les caractéristiques et modalités d'accès sont fixées avec précision.

C'est à ce besoin de définition exprimé par la grande majorité des écrits consacrés au microcrédit personnel, qu'a tenté de répondre la loi sur le crédit à la consommation du 1ier juillet 2010, dite « loi Lagarde ». Son article 23 apporte les éléments suivants :

> « *L'Etat finance, par des crédits ouverts en loi de finances, un fonds ayant pour objet de garantir des prêts à des fins sociales. Les établissements de crédit, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale peuvent également contribuer à son financement.*
>
> *Les prêts garantis par le fonds sont :*
>
> *Les prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion accordés à des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement, dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs et qui bénéficient d'un accompagnement social.*
>
> *Ces prêts sont accordés afin de permettre l'accès, le maintien ou le retour à un emploi.*
>
> *L'inscription des personnes intéressées au fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels prévu à l'article L. 333-4 du code de la consommation ne peut constituer en soi un motif de refus de ces prêts.*
>
> *Ces prêts peuvent également être accordés pour la réalisation de projets d'insertion sociale qui ne sont pas directement liés à un objectif professionnel.* »

Avant d'entrer dans le détail de cette définition, il est indispensable de souligner sa finalité. La loi n'entend pas apporter une définition de ce qu'est LE microcrédit en général mais plus modestement, elle fixe les critères d'éligibilités au dispositif public de garantie qu'est le Fonds de Cohésion Sociale.

Ces critères définissent donc exclusivement les microcrédits personnels garantis (MPG). Ils sont cependant suffisamment larges pour autoriser les promoteurs du microcrédit à adapter cet outil à leurs impératifs et stratégies (FNARS, 2011). Il n'existe donc pas un mais des MPG. Bien qu'en apparence similaires, ils se distinguent par les finalités que leurs promoteurs leur donnent, les conditions d'accès qu'ils leur fixent, et les modalités de distribution qu'ils mettent en œuvre dans le cadre fixé par la loi.

C'est ce cadre et ses implications qu'il convient à présent d'analyser. Les éléments clefs de la définition proposée par l'article 23 sont de quatre ordre : « *Les prêts garantis sont destinés à financer des projets d'insertion – professionnelle ou sociale – (a) pour des personnes confrontées à des difficultés de financement (b), dont les capacités de remboursement sont jugées suffisantes par les prêteurs (c) et qui bénéficient d'un accompagnement social (d)* » (CDC, 2011a).

1.1 Des prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion…

Parce qu'ils se distinguent des microcrédits professionnels en ne finançant pas de créations d'activité même si la frontière est parfois mince (ADIE, 2008), les microcrédits personnels sont définis en tenant compte de ce qui est financé. C'est d'ailleurs ce que souligne Michel Lecomte dans un article antérieur à la création du FCS où il souligne que ces prêts « *doivent s'inscrire dans une perspective de valeur ajoutée ou maintenue. Il doit donc s'agir plus de projets identifiés que d'objets finançables.* » (Lecomte, 2005, p.424).

Cette notion de « projet » semble consubstantielle des MPG. L'expérimentation préalable du Secours Catholique et du Crédit Mutuel Midi Atlantique porte ainsi le nom de « Crédit projet personnel » (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007) et parmi les 10 principes de définition édictés par le COSEF le 29 avril 2009, il est indiqué que « *le microcrédit permet de financer un projet (de vie)* ». Toutefois, s'entendre sur ce qu'est un projet ne va pas sans mal.

De ce point de vue, la loi permet de trancher un débat récurrent en affirmant que les projets financés ne se limitent pas « *à l'accès, au maintien ou au retour à l'emploi* » mais tiennent également à « *la réalisation de projets d'insertion sociale qui ne sont pas directement liés à un objectif professionnel* ». La loi concilie ainsi les positions des partenaires se concentrant sur les projets liés à l'emploi (ADIE, Créa-Sol, etc.) et ceux acceptant également les autres types de projets (ANDML, Croix Rouge, FNARS, Secours Catholique, etc.).

En dépit de cette avancée, les contours de ce que sont les projets d'insertion éligibles restent flous. D'une part, prise au pied de la lettre, la notion de projet est parfois trop exigeante pour des personnes confrontées à la précarité et devant faire face à une situation d'urgence. D'autre part, la notion d'insertion peut sembler difficilement compatible avec une demande de financement de frais d'obsèques, de vacances, ou d'un canapé. Pourtant, des demandes dont l'objet ne semble pas s'inscrire dans le cadre dynamique d'un projet mais correspondant à une réponse ponctuelle à une difficulté précise, peuvent se traduire par des impacts importants pour l'emprunteur (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010 ; FNCE, 2010). Dans son rapport, l'Inspection Générale des Finances invite d'ailleurs à ne pas se focaliser sur l'objet du financement mais sur l'augmentation des ressources disponibles (suite à une hausse des revenus ou une diminution des dépenses) (IGF, 2010).

A l'exception du financement des dettes bancaires exclu par le Cosef, il semble donc que la légitimité de ce que les MPG financent, tienne aux impacts obtenus. C'est précisément l'objet de ce rapport que d'analyser cette « valeur ajoutée ou maintenue » – selon les termes de Michel Lecomte (2005) – et ainsi contribuer à l'identification des « projets » participant à l'insertion des emprunteurs[2].

1.2 …accordés à des personnes confrontées à des difficultés de financement…

Pour être éligible aux MPG, l'emprunteur potentiel doit être confronté à des difficultés de financement que le microcrédit vient pallier. La loi ne précise pas quels sont les « financements » concernés.

Lorsqu'elles sont explicitement nommées, ces difficultés concernent le crédit bancaire pour l'Inspection Générale des Finances (2010), le crédit bancaire « classique » pour le COSEF (Observatoire de la microfinance, 2010) voire un crédit à la consommation amortissable pour le CCAS de Grenoble (Ansa, 2010a). Ces différents degrés de précision pourraient laisser penser que les emprunteurs potentiels sont avant tout confrontés à des difficultés bancaires. Pourtant, tant nos résultats que la revue de la littérature montrent que d'autres difficultés de financement doivent être prises en compte : 80% des emprunteurs n'ont pas tenté de sollicité de telles aides et parmi ceux qui ont essayé la moitié ont essuyé un refus.

Alors que les aides sociales ne sont jamais citées pour illustrer les difficultés de financement rencontrées par les emprunteurs potentiels, elles font pourtant partie de l'éventail des financements concernés. En effet, les différents rapports analysés rappellent quasiment systématiquement que les MPG n'interviennent que de manière subsidiaire dans la mesure où « *le microcrédit personnel ne peut se substituer aux dispositifs d'aides existants* » (CDC, 2010b).

L'éligibilité aux MPG découle donc de l'impossibilité pour l'emprunteur de financer son projet par le recours au crédit bancaire et à la solidarité nationale. En théorie, le MPG devrait

[2] Voir plus spécifiquement les livrets 5 et 6.

donc s'articuler à ces deux types de financement soit en les suppléants lorsqu'ils sont inaccessibles ou inexistants, soit en les complétant lorsque les montants disponibles n'assurent qu'un financement partiel. Il apparaît ainsi que 27,6% des emprunteurs ont fait appel à une source complémentaire de financement au MPG, source qui s'avère être dans près de 60% des cas les économies de l'emprunteur ou des privations.

Il importe également d'être attentif aux risques de dérives dénoncés par certains acteurs du dispositif MPG tant lors des questionnaires en ligne que lors des multiples manifestations organisées autour de cette thématique : à savoir la demande de la part d'organisme sociaux de la sollicitation préalable par la personne d'un MPG et l'échec de cette demande avant de considérer l'éligibilité à l'aide sociale demandée. Ces pratiques dont l'ampleur est impossible à évaluer doivent faire l'objet d'une attention particulière car elles modifient profondément la logique même du dispositif.

Alors que la mention par la loi des difficultés de financement pouvait paraître allez de soi, le fait de préciser la nature des financements concernés montre qu'il s'agit en fait d'un point essentiel de définition des MPG. Faire de la subsidiarité des MPG au regard des aides sociales une composante à part entière de leur définition, conduit ainsi à borner les attentes des promoteurs du microcrédit qui voient dans ces prêts, un outil plus vertueux et responsabilisant pour les personnes en difficultés que le don et l'assistanat (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Glémain, 2008), ou une réponse aux contraintes budgétaires pesant sur les finances publiques. Mais il invite également à questionner les modalités de distribution et les modèles économiques retenus comme nous le verrons dans la partie suivante.

1.3 …dont les capacités de remboursement sont jugées suffisantes par les prêteurs…

En insistant sur la nécessité pour l'emprunteur d'avoir des capacités de remboursement suffisantes, la loi rappelle que les MPG sont des prêts et qu'à ce titre, ils doivent être remboursés. De cette nécessité découle le principe selon lequel les MPG ne sont pas destinés aux « *personnes les plus précaires* » (MRIE, 2009) ou « *en situation de très grande pauvreté* » (ANSA, 2008). Cette évidence apparente mérite pourtant d'être questionnée.

La revue de la littérature a en effet mis en lumière la tension qui existe au sein de la majorité des réseaux accompagnateurs entre leur volonté que les MPG soient accessibles à tous et non pas uniquement aux « moins pauvres des pauvres » et leurs réticences à proposer ces prêts à des personnes dont la situation précaire risque d'être encore aggravée par les mensualités à rembourser (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Ansa, 2010a ; FORS, 2010 ; ANDML, 2011 ; Audencia, REM, 2011 ; FNARS, 2011). En évitant de se prononcer sur le profil des emprunteurs potentiels et en ne se centrant que sur leur seule capacité de remboursement, la loi contourne cette difficulté.

Ce qui importe, c'est d'évaluer si les mensualités du MPG seront supportables pour l'emprunteur. Cela peut être le cas :

- en raison de la marge de manœuvre budgétaire dont disposait l'emprunteur au moment de sa demande ;
- en raison du couplage du MPG avec une aide sociale ou un don afin de réduire la charge de la mensualité ;
- ou bien en raison de la marge de manœuvre budgétaire acquise grâce à la hausse des revenus ou la baisse des dépenses liée au projet financé.

L'impact budgétaire des MPG, dont l'évaluation incombe *in fine* exclusivement au prêteur, est ainsi au cœur des critères d'éligibilité retenus par la loi. Savoir s'il existe une causalité entre la nature et l'ampleur de cet impact et le profil des emprunteurs est ainsi l'un des objectifs de ce rapport.

1.4 …et qui bénéficient d'un accompagnement social

L'accompagnement de l'emprunteur est unanimement considéré comme étant un élément clef des MPG au point que le prêt lui-même soit parfois considéré en comparaison comme secondaire (Beaujouan, 2007) voire superflu (Glémain, 2010). Toutefois, ce terme recouvre des compréhensions diverses de la part des acteurs du microcrédit, diversité qui n'est pas atténuée par le qualificatif de « social ».

Afin de clarifier ce qu'est l'accompagnement, il convient tout d'abord d'en distinguer les différents temps (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). En amont de l'octroi du MPG, l'accompagnement de l'emprunteur correspond successivement à la prescription, c'est-à-dire à l'orientation de l'emprunteur vers le MPG, puis à la phase de diagnostic qui doit permettre d'évaluer ses besoins. Ensuite, dans les cas où le prêt est octroyé, l'accompagnement correspond au suivi de l'emprunteur afin de s'assurer autant que possible du succès de l'opération. Nombre d'acteurs considèrent que l'essentiel de l'accompagnement est réalisé en amont du prêt (Fors, 2010).

Une fois cette distinction entre accompagnement amont et aval établie, il est également nécessaire de distinguer les différents « champs » de l'accompagnement. Trois principaux peuvent être identifiés (Beaujouan, 2007) :

- L'accompagnement socio-professionnel qui porte sur la réalisation du projet de l'emprunteur.
- L'accompagnement bancaire qui concerne le suivi du remboursement du MPG mais aussi parfois le suivi du fonctionnement du compte bancaire et des services qui y sont associés.
- L'accompagnement budgétaire qui porte sur la gestion du budget de l'emprunteur.

Comme le montre la revue de la littérature, l'accompagnement bancaire est généralement le fait du prêteur alors que les accompagnements socio-professionnels et budgétaires sont le fait des partenaires associatifs ou des travailleurs sociaux.

Mais préciser ce que recouvre l'« accompagnement social » invite à s'interroger sur la réalité de la mise en œuvre de ses différentes composantes, ainsi que sur les finalités poursuivies à cette occasion (le remboursement du crédit et/ou la réalisation du projet). Ces deux questions sont explorées au sein de ce rapport au regard des impacts obtenus pour les emprunteurs[3].

L'analyse de l'article 23 de la loi Lagarde montre que la définition proposée dessine un cadre dont les quatre principaux éléments puisent leur légitimité dans les impacts attendus pour les emprunteurs. Ainsi, si ce cadre est suffisamment large pour que les différents partenaires puissent adapter cet outil à leurs propres contraintes et objectifs, ces adaptations ne peuvent se faire qu'en cohérence avec la finalité des MPG, à savoir l'insertion des emprunteurs. Toutefois, cette finalité ambitieuse mérite d'être précisée car c'est d'elle dont dépend le jugement porté sur les impacts obtenus et la pertinence des moyens mis en œuvre.

2. Quelles finalités pour les microcrédits personnels garantis ?

En tant qu'innovation sociale supposant l'investissement d'argent public, les MPG doivent faire la preuve de leur pertinence pour atteindre les objectifs qui leur sont fixés. Tel que défini par la loi, leur priorité est de financer des projets d'insertion. Cet objectif demande à être précisé tant l'insertion est une finalité large et ambitieuse.

[3] Voir livret 3, 5 et 6.

2.1 Qu'est-il attendu de la mise en œuvre des MPG ?

Préciser ce qui est attendu de la mise en œuvre des MPG implique de considérer leur nature même à savoir un prêt accompagné. Dès lors, l'évaluation de leur efficacité suppose de distinguer les résultats intermédiaires des impacts attendus (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

2.1.1 Les résultats intermédiaires

Les résultats « intermédiaires » correspondent à ce qui est obtenu par l'emprunteur lorsqu'il sollicite un promoteur des MPG :

- un prêt dont les caractéristiques sont adaptées à sa situation ;
- l'accès à un bien ou service qui améliore ou protège sa situation.

Ce premier niveau de résultat est essentiel car il conditionne largement les impacts obtenus et donc la réalisation des finalités poursuivies. Il est également indispensable d'en tenir compte car contrairement aux impacts qui peuvent être influencés par de nombreuses variables extérieures, la qualité des résultats intermédiaires sont de la responsabilité des promoteurs des MPG en collaboration avec l'emprunteur. Si les impayés se multiplient au point de dégrader la situation budgétaire de l'emprunteur ou si le véhicule financé se révèle inutilisable après quelques mois compromettant le projet d'insertion, c'est la qualité de l'accompagnement qui doit être questionné. Evaluer l'efficacité des MPG passe donc par l'évaluation de la qualité de ces résultats intermédiaires[4].

2.1.2 Exclusion bancaire et exclusion sociale

Tenir compte de ces résultats intermédiaires donne également de précieuses indications sur la nature des finalités des MPG. Ils donnent accès à un prêt approprié afin de permettre l'acquisition d'un bien ou la mise en œuvre d'un service devant contribuer à l'insertion de l'emprunteur. Cette séquence traduit le fait que les MPG apportent en premier lieu une réponse aux personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire en matière de crédit de trésorerie et dans un second temps, contribuent à leur inclusion sociale.

Ce faisant on retrouve là l'articulation faisant du processus d'exclusion bancaire compris comme « *le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale* » (Gloukoviezoff, 2008), une composante (à la fois cause et conséquence) du processus plus large d'exclusion sociale. C'est ainsi en s'attaquant au processus d'exclusion bancaire que les MPG contribuent à préserver ou maintenir l'insertion sociale des emprunteurs. Cette articulation est précisée par la Caisse des dépôts et consignations :

> « *Le microcrédit personnel est un outil financier de lutte contre l'exclusion bancaire à forte utilité sociale qui enrichit de manière innovante la palette d'intervention des travailleurs sociaux ou des bénévoles des associations luttant contre l'exclusion financière.* » (CDC, 2011b)

L'ensemble de la revue de la littérature reprend cette articulation[5] à l'exception de Glémain (2010) pour qui les MPG ne répondent pas à un problème d'exclusion bancaire mais à des difficultés de trésorerie principalement dues aux pratiques budgétaires inadaptées des emprunteurs[6].

2.1.3 De l'exclusion à l'inclusion bancaire et sociale

Distinguer la satisfaction du besoin de financement d'un bien ou service et les impacts de ce financement est indispensable pour évaluer les MPG. Mais cette distinction n'est pas une coupure ; seuls des impacts positifs légitiment la garantie publique des MPG.

---

[4] Voir livret 4.

[5] Voir Gloukoviezoff, Lazarus (2007), UNCCAS (2007), ADIE (2008), ANSA (2008, 2010a), Caire (2008, 2010), Gloukoviezoff, Palier (2008, 2009), FNCE (2010), FORS (2010), IGF (2010), ANDML (2011), Audencia, REM (2011), FNARS (2011).

[6] Voir Glémain (2010) pp.47-52.

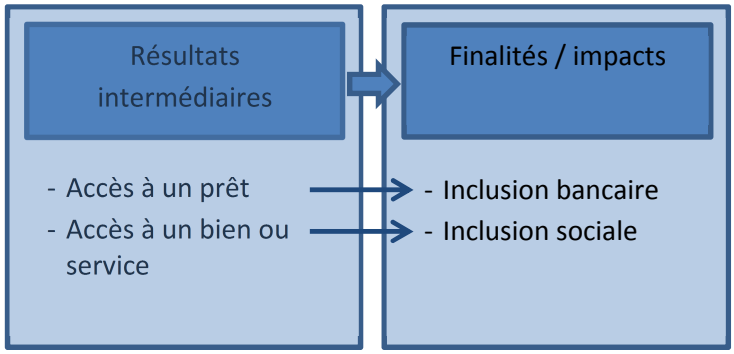
A partir de la typologie établie par l'Inspection Générale des Finances, il est possible de distinguer deux finalités aux MPG :

- Permettre le retour ou le maintien dans l'emploi salarié et/ou améliorer les conditions de vie des emprunteurs ;
- Permettre l'inclusion bancaire de personnes exclues du crédit.

Ces finalités sont complémentaires dans la mesure où une meilleure inclusion bancaire peut avoir un impact positif sur l'insertion professionnelle et sur les conditions de vie et inversement.

Les résultats intermédiaires s'apparentent donc à une contribution immédiate mais partielle aux impacts potentiels. L'accès au MPG résout le problème d'exclusion du crédit mais ne s'apparente pas à une meilleure inclusion bancaire ; l'accès au bien ou service financé satisfait un besoin mais ne s'assimile pas à une meilleure insertion (graphique 1).

Graphique 1 : Des résultats intermédiaires aux finalités des MPG



En matière d'inclusion sociale et professionnelle, il est nécessaire que le bien ou service financé ait des effets positifs sur la situation de l'emprunteur. De même en matière d'inclusion bancaire, il est nécessaire que l'accès au MPG induise une dynamique positive voyant l'emprunteur obtenir un accès plus large et de meilleure qualité aux services bancaires qui lui sont nécessaires. De ce point de vue, le défi est de taille tant les focus groups ont souligné la distance existante entre les emprunteurs de MPG et les établissements bancaires.

> Emprunteur 1 : Je suis à [Banque A]. Avant j'étais à [Banque A – ancien nom] maintenant je suis à [Banque A – nouveau nom]…mais c'est privé. Moi j'aime pas. J'ai horreur des banques. Ils m'auraient fait un montage d'accord mais j'ai pas confiance en eux. Et puis là [(le microcrédit)], c'est un service public. Elle prend le temps de m'expliquer ce qui est possible. Voilà. Tandis qu'à [Banque A], eux, il faut ramener la monnaie. Maintenant c'est un peu privé donc il faut cracher au bassinet. Faut pas se voiler la face. Moi, je trouve qu'ici, ça a été bien fait et bien expliqué. […]
> Q : Et je vous ai pas demandé, vous êtes à quelle banque ?
> Emprunteuse : A [Banque B].
> Emprunteur 2 : A [Banque C – ancien nom] moi… enfin, [Banque C – nouveau nom](rire).
> Q : Et ça se passe bien ?
> Emprunteur 2 : Oui, ça va… (rire)
> Q : Il faut comprendre quoi ?
> Emprunteur 2 : C'est une banque. Vous savez comment ça fonctionne une banque. Voilà quoi.
> Emprunteuse : On n'a plus vraiment de conseillers.
> Emprunteur 2 : Voilà. C'est en fonction de votre situation.

> Emprunteuse : Et puis, c'est plus leur rôle. On ressemble beaucoup à la pub « je suis mon propre banquier », je ne sais plus qui c'est. On n'en est pas loin. Enfin moi, personnellement, je gère toute seule. Je fais mes demandes, je vérifie toute seule. Par contre, je reçois des courriers quand ça va pas. Ça, c'est une certitude mais sinon dans l'autre sens bon… Et les conseillers changent tout le temps. Là, j'ai encore changé de conseillère. Bon voilà. Je garde ma démarche de gérer toute seule parce que c'est trop compliqué à chaque fois de devoir… Et puis en fait, je pense que ce n'est plus dans leur vocation, dans ce qu'il leur est demandé. On l'a tous deviné.

2.1.4 Répondre à l'urgence et s'attaquer aux causes

Evaluer les MPG suppose donc de considérer à la fois la qualité des résultats intermédiaires et l'ampleur des impacts obtenus en matière d'inclusion bancaire et sociale. C'est au regard de ces deux dimensions qui sont au cœur de ce rapport, que des objectifs peuvent être assignés aux promoteurs des MPG. Toutefois, d'autres dimensions interviennent.

En théorie, le dispositif des MPG peut contribuer à une meilleure inclusion sociale des personnes y compris lorsqu'elles se voient refuser ce prêt et donc sans que les résultats intermédiaires jusqu'à présent pris en compte soient obtenus. Cela peut être le cas lorsque des enseignements sont retirés par la personne à l'étape du diagnostic (ex. clarification de la situation budgétaire) et/ou lorsqu'elle est orientée vers une alternative plus adaptée dont elle ignorait l'existence. Ces impacts positifs soulignés par le rapport d'Audencia et du REM (2011) sont souvent mis en avant par les promoteurs du MPG sans être étayés par des études spécifiques menées sur cette question. Dans ce but, notre évaluation inclut un échantillon de personnes pour qui la demande de MPG n'a pas abouti et montre que ces impacts positifs sont largement exagérés[7].

Parallèlement à ces résultats et impacts obtenus en répondant à l'urgence des situations des emprunteurs, la revue de la littérature montre que les finalités poursuivies par les MPG (contribuer à l'inclusion bancaire et sociale) peuvent être atteintes de manière indirecte au travers des impacts du dispositif sur ses parties prenantes autres que les emprunteurs eux-mêmes.

Il apparaît ainsi que l'ADIE (ADIE, 2008), certains CCAS (Audencia, REM, 2011), la Croix Rouge (ANSA, 2010b), les missions locales (ANDML, 2011) ou le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) ont vu certaines de leurs pratiques en direction du public potentiel des MPG s'améliorer. De même, les rapports de Caire (2008) et de l'ANSA (2008) font mention d'une adaptation des pratiques de certains établissements bancaires. Il semble donc que les MPG aient le potentiel de favoriser l'inclusion bancaire et sociale en agissant sur une partie des causes qui expliquent leur mise en œuvre à savoir les difficultés pour accéder à des formes appropriées de crédit de trésorerie ou à des aides sociales[8].

C'est à ce type d'apprentissage qu'appelle cette participante à un focus group choquée par la nature des difficultés des personnes avec qui elle échange.

> En tout cas, moi, je suis vraiment surprise. En venant à cette réunion, je me rends compte que la France a beaucoup de problèmes. Madame pour des obsèques, madame pour ses dents… C'est vraiment honteux. […] Encore moi, pour un appartement à la limite parce que bon j'ai vécu à l'étranger etc. je peux comprendre mais les personnes qui rencontrent des problèmes comme ça…devoir faire un microcrédit…c'est une honte. Et pourtant on est un pays développé.

[7] Voir principalement le livret 2 mais également le livret 3.
[8] Voir livret 7.

Dès lors, pour fixer des objectifs quantitatifs ou qualitatifs aux promoteurs des MPG et évaluer l'efficacité de leur action, il est indispensable de tenir compte des différentes modalités selon lesquelles les MPG contribuent à favoriser l'inclusion bancaire et sociale :

- Au travers des résultats intermédiaires et des impacts ;
- Par l'intermédiaire du prêt accordé ou de la réorientation proposée ;
- Grâce aux impacts pour les emprunteurs et donc en apportant une réponse aux situations d'urgence, et grâce aux impacts pour les parties prenantes des MPG et donc en agissant sur une partie des causes des difficultés de financement rencontrées par les emprunteurs potentiels.

Selon les objectifs qui seront retenus, les choix organisationnels et la nature même des MPG peuvent varier fortement.

2.2 Un marché à développer ou un outil de l'action sociale ?

La finalité des MPG est de promouvoir ou de préserver l'insertion des emprunteurs potentiels en luttant contre les processus d'exclusion bancaire et sociale auxquels ils sont confrontés. Pour ce faire, ces microcrédits viennent pallier les carences du crédit bancaire et des prestations sociales. Ils jouent ainsi un rôle subsidiaire dans le financement des projets d'insertion des emprunteurs.

2.2.1 Une diversité organisationnelle

Cette double contrainte – la finalité d'insertion et le caractère subsidiaire – associée à la volonté d'assurer leur distribution grâce à la collaboration des établissements de crédit et des organisations (associations, travailleurs sociaux, etc.) en charge de l'accompagnement, font des MPG une innovation sociale inhabituelle. Ils questionnent donc à la fois les modalités organisationnelles mises en œuvre pour assurer leur distribution et les stratégies à privilégier pour assurer leur développement.

La revue de la littérature montre que la distribution des MPG par les structures accompagnatrice se fait selon trois principales modalités :

- L'approche « intégrée » : les MPG deviennent un outil parmi d'autres pour répondre aux difficultés de personnes étant déjà dans une démarche d'accompagnement. Les Missions Locales correspondent à ce type d'approche.
- L'approche « spécialisée » : les MPG sont une activité à part entière pour l'organisation. Celle-ci s'adresse ainsi à un public qui la contacte spécifiquement pour obtenir un MPG. Les UDAF proposent les MPG à un public différent de leur public habituel et s'inscrivent ainsi dans cette approche.
- L'approche « hybride » : les MPG sont proposés aussi bien à des personnes déjà accompagnées par l'organisation qu'à des personnes qui s'adressent à elle dans ce but précis. Les grands réseaux comme la Croix Rouge ou le Secours Catholique correspondent à cette approche.

Le choix fait entre ces différentes approches peut s'expliquer par la plus ou moins grande adéquation entre le public habituel de l'organisation et celui du MPG ou bien par les choix stratégiques fait aux vues des potentialités du MPG (ex. atteindre un nouveau public, diversifier les outils à disposition des accompagnants, etc.). Il faut toutefois noter que quelle que soit l'approche privilégiée, les structures d'accompagnement ont très majoritairement choisi de s'appuyer sur un petit nombre de bénévoles ou de salariés spécialisés pour les MPG. Ce choix s'explique à la fois par la volonté de simplifier la gestion des MPG (notamment le suivi) en s'appuyant sur un petit nombre de personnes, et par la volonté de développer une expertise accrue par la pratique en raison de la technicité requise pour instruire les dossiers.

Les prêteurs ont également adopté une diversité d'approches qui s'explique autant par des choix stratégiques que par des contraintes organisationnelles. Là encore, trois approches se distinguent :

- Les structures dédiées centralisées : une unité spécifique et généralement située au siège de l'établissement de crédit est en charge de la gestion des MPG. Le Crédit coopératif a notamment fait ce choix.
- Les structures dédiées décentralisées : des unités spécialisées sont créées localement dans le but d'assurer une gestion de proximité des MPG. Les Parcours Confiance des Caisses d'épargne et les Points Passerelle du Crédit Agricole s'inscrivent dans cette approche.
- Les agences bancaires : les MPG sont gérés par les conseillers bancaires au sein même de leurs agences. Le Crédit Mutuel est une illustration de ce choix.

Le Crédit Municipal de Paris ne s'inscrit dans aucune des possibilités précédentes. Etablissement de crédit, il ne finance pas de MPG mais joue un double rôle. Il anime le dispositif des MPG à Paris en intervenant en tant qu'intermédiaire entre les organisations accompagnantes et cinq établissements prêteurs (BNP Personal Finance, Caisse d'épargne Ile de France, Crédit coopératif, CMP-Banque, La Banque Postale). Parallèlement, il assure également, au travers d'un groupe dédié de bénévoles et de salariés, l'accompagnement des emprunteurs potentiels qui s'adresse directement au Crédit Municipal de Paris.

Enfin, un troisième groupe d'acteurs se distinguent des deux précédents (accompagnateurs/prêteurs) : les institutions de microfinance. Elles assurent à la fois l'accompagnement et le financement des MPG qui est leur cœur de métier. On retrouve dans ce groupe l'ADIE et Créa-Sol.

Cette diversité d'acteurs et de choix organisationnels est une richesse pour les MPG. En tant qu'innovation sociale, la sélection des modalités les plus pertinentes pour atteindre les finalités qui leurs sont fixés ne peut que bénéficier de ces expérimentations. En revanche, il est indispensable d'en tirer les leçons car ces différentes organisations n'offrent pas les mêmes possibilités.

2.2.2 Choix organisationnels, objectifs et finalités

Les choix organisationnels retenus par les promoteurs des MPG ne sont pas neutres. Ils peuvent même exercer une influence directe sur la capacité de cet outil à atteindre ses objectifs et finalités. Il importe ici de se pencher sur quatre aspects de cette influence qui sont explorés plus en détail dans les autres livrets.

Tout d'abord, la faculté des MPG de contribuer à l'insertion sociale des emprunteurs peut être influencée par le fait que la structure en charge de l'accompagnement s'adresse à un public la sollicitant spécifiquement pour obtenir un MPG ou au contraire qu'elle propose des MPG à des personnes s'inscrivant déjà dans une démarche d'accompagnement (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; ANDML, 2011, FNARS, 2011). Contribuer à une meilleure insertion sociale de personnes en difficulté est une action ambitieuse et délicate qui suppose la prise en compte de la situation des personnes dans sa globalité dans la mesure où les problèmes rencontrés sont rarement unidimensionnels. De ce fait, à moins que la personne ait fait seule ce travail d'assainissement de sa situation ou présente une problématique simple, il peut être plus difficile de réaliser ce travail d'accompagnement en profondeur lorsque la personne entre en contact avec la structure accompagnatrice dans le but précis d'obtenir un MPG que lorsque le MPG s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'accompagnement de plus long terme. Il est ainsi probable que le MPG puisse avoir un impact plus important dans le second cas que dans le premier en raison de son inscription dans le cadre d'une dynamique d'insertion préexistante.

De même, la finalité d'inclusion bancaire au-delà du seul accès au microcrédit peut également être influencée par les modalités d'intervention des partenaires bancaires. La revue de la littérature pose à ce sujet de nombreuses questions auxquelles cette étude tente

d'apporter des réponses. Les structures bancaires dédiées (décentralisée ou non) sont-elles plus ou moins pertinente que la gestion du prêt en agence pour assurer une meilleure inclusion bancaire (UNCCAS, 2007 ; Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008) ? Les institutions de microfinance permettent-elles de faire le lien vers le monde bancaire où constituent-elles un système alternatif (ADIE, 2008, Gloukoviezoff, Palier, 2009, IGF, 2010) ? Est-ce que l'inclusion bancaire résulte du bon remboursement du MPG et de la confiance établie entre le prêteur et l'emprunteur à cette occasion ou seulement des éventuels impacts sur les revenus de ce dernier (Gloukoviezoff, Palier, 2008) ?

Ensuite, la réalité de la subsidiarité des MPG peut également être affectée par l'approche adoptée par la structure accompagnante et/ou par les compétences des accompagnateurs. S'assurer qu'il n'existe pas dans le maquis des aides sociales existantes une réponse plus adaptée que le MPG au besoin de financement d'un emprunteur potentiel est un exercice particulièrement délicat (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; ANSA, 2010a ; FORS, 2010). Le mener à bien requière à la fois des compétences propres au travail social et la faculté de développer un diagnostic poussé. Dans les deux cas, il est probable qu'inscrire le MPG dans un accompagnement préexistant et assuré par une personne qualifiée soit un facteur positif sans pour autant être une garantie.

Enfin, le nombre de MPG octroyés est également influencé par la manière dont la structure accompagnante intègre cet outil à son activité. Si la structure fait le choix d'utiliser les MPG pour les besoins des personnes s'inscrivant déjà dans une démarche d'accompagnement et d'en faire effectivement un outil subsidiaire, son utilisation ne peut être que marginale même pour les structures dynamiques comme le souligne le rapport de la FNARS (2011). A l'inverse, les structures adoptant une approche « spécialisée » et faisant des MPG un produit d'appel, ont la faculté de réaliser un nombre plus important de prêts. C'est notamment le cas des UDAF même si celles-ci doivent s'appuyer sur un large réseau de prescripteurs. Cette efficacité quantitative est également une caractéristique des institutions de microfinance comme l'ADIE ou Créasol (ADIE, 2008). Toutefois, ce plus grand nombre de prêts octroyés se fait généralement au prix du caractère subsidiaire des MPG (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Dès lors, il apparaît que les éventuels choix à faire entre les différentes options organisationnelles relèvent moins d'un choix technique que de savoir quel est le statut des MPG : une forme hybride d'aide sociale ou un produit sur un marché à développer ?

2.2.3 Les MPG : une innovation sociale au statut à préciser

Les MPG présentent les caractéristiques essentielles d'une innovation sociale[9] :

- ils se définissent avant tout par leur finalité qui vise le mieux-être de ses utilisateurs mais également un bénéfice réel pour la collectivité au sein de laquelle ils s'inscrivent ;
- ils impliquent l'articulation d'acteurs privés, associatifs et publics.

Ce faisant, bien que le droit du crédit à la consommation s'applique à leur égard, les MPG ne peuvent être assimilés à des crédits de trésorerie habituels. Leur mise en œuvre ne répond pas à la recherche du profit et leur viabilité repose aujourd'hui largement sur le bénévolat et les subventions publiques. C'est ce que souligne le rapport de l'Observatoire de la microfinance qui indique que « *le microcrédit, dans les pays du Nord, apparaît sûrement davantage fondé sur un modèle social, plutôt que sur un modèle économique* » (2010, p.74).

A l'inverse, ils ne correspondent pas non plus à une aide sociale qui suppose une obligation légale à la charge des collectivités publiques (Glémain, 2010). Ces prêts sont octroyés par des établissements de crédit ou des institutions de microfinance qui ne peuvent être assimilées à des collectivités publiques.

[9] Pour plus d'information sur la définition d'une innovation sociale voir notamment le site du CRISES (http://www.crises.uqam.ca/).

Ni produit marchand ni aide sociale, les MPG sont néanmoins une composante de l'action sociale comprise comme un « *ensemble de moyens mis en œuvre par une collectivité pour préserver sa cohésion par, notamment, des dispositifs législatifs ou réglementaires et actions visant à aider les personnes ou les groupes les plus fragiles, à mieux vivre, à acquérir ou à préserver leur autonomie et à s'adapter au milieu social environnant* » (Aubree *et al.*, 2006, p.2 ; cité par Glémain, 2010). L'action de la collectivité se traduit ainsi par la mise en œuvre du Fonds de Cohésion Sociale qui fait prévaloir en matière de prise en charge du risque de crédit le principe de solidarité sur celui de mutualisation entre les emprunteurs (Lecomte, 2008). Cette action se traduit également par le rôle joué au niveau national par la Caisse des Dépôts pour accompagner le développement de cet outil ou par celui du Conseil Régional de Poitou-Charentes (Caire, 2008, 2010) à un niveau plus local.

Cette spécificité des MPG entre marché et action sociale n'échappe pas non plus aux emprunteurs. Elle a été fréquemment discutée au cours des focus groups comme l'illustre l'extrait ci-dessous.

> Q : Imaginons que vous puissiez vous adressez directement aux personnes qui définissent les procédures et les caractéristiques des microcrédits, etc., est-ce qu'il y a quelque chose où vous leur diriez là, il faudrait changer, là il faudrait le garder ?
> Emprunteuse 1 : Faire passer le message au banquier qu'il ne faut pas…
> Emprunteuse 2 : Qu'il ne faut pas en profiter pour faire de l'argent sur notre dos entre guillemets.
> Emprunteuse 1 : Oui, oui.
> Emprunteuse 2 : Que ça reste quand même à la base quelque chose de social. Même si on reste dans le monde de la finance, que ça reste quand même quelque chose de social. Et ils devraient être un peu plus humain mais bon l'humain et l'argent, tout un programme… (rire) Non mais c'est vrai… Je dis ça, je n'ai pas vécu ce que vous avez vécu mais ça interpelle quelque part. On se dit « On n'est déjà pas dans une situation très confortable quand on est comme ça alors si en plus on nous assomme comme ça… ».

La nature spécifique de cette innovation pose nécessairement la question du modèle économique à retenir pour en assurer le développement pérenne. Le rapport de l'Inspection Générale des Finances (IGF, 2010) montre qu'aucun acteur du microcrédit n'est parvenu à atteindre l'équilibre économique que ce soit en matière de microcrédits professionnels ou de MPG. Même en ciblant seulement un équilibre financier n'incluant pas le coût de l'accompagnement, l'ADIE constate qu'en dépit d'un coût de traitement par MPG inférieur de 30% à celui des microcrédits professionnels, le produit net bancaire est lui 5 fois inférieur (ADIE, 2008).

Pour les établissements de crédit, la situation est également proche. Les MPG ne sont rentables pour aucun d'entre eux. Seuls ceux ayant opté pour une structure dédiée centralisée peuvent espérer approcher l'équilibre financier à condition que les volumes augmentent fortement. Ces économies d'échelle sont en revanche inaccessibles pour les autres établissements (Audencia, Rem, 2011). Quant aux structures en charge de l'accompagnement, elles ont des ressources financières ou bénévoles très limitées et elles ont aujourd'hui du mal à faire face à la hausse de la demande de MPG sachant que dans le même temps elles doivent également répondre aux effets dévastateurs de la crise et à la diminution de leur ressource (Audencia, Rem, 2011).

En raison de toutes ces contraintes, il paraît difficile de faire des MPG une opération financière rentable sans en changer radicalement la nature. Il semble qu'en raison de la nature hybride de cette innovation sociale, il faille considérer les différents retours indirects sur investissement pour en évaluer la pertinence financière :

- Les établissements de crédit peuvent apprendre grâce aux MPG à mieux répondre aux besoins d'un public avec lequel ils établissaient rarement de relations de crédit alors qu'ils le comptaient parfois comme clients (compte de dépôt) (Gloukoviezoff, 2010) ;
- Les institutions de microfinance peuvent considérer les MPG comme un produit d'appel complémentaire à leur cœur de métier qu'est le microcrédit professionnel (ADIE, 2008) ;
- Les structures en charge de l'accompagnement peuvent difficilement retirer un bénéfice autre que celui d'avoir un outil approprié aux besoins de leur public, en revanche les potentiels impacts positifs des MPG pour la collectivité (coûts sociaux évités, économie pour la protection sociale réalisée grâce à la remise sur pied de personne en difficultés, etc.) peuvent légitimer une indemnisation de leur action par les pouvoirs publics mais également par les prêteurs.

Ces différentes possibilités restent aujourd'hui à explorer mais ce n'est pas l'objet de cette étude. En revanche, les choix à faire pour assurer la pérennité des MPG ne sont pas seulement techniques mais également politiques. Ils doivent tenir compte de leur nature spécifique à l'intersection du social et de l'économique. C'est l'objectif de cette étude, au travers des livrets qui la composent, que de contribuer à ces débats en analysant les impacts produits jusqu'à présent par les MPG.

3. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

4. Table des matières

1. Définir les microcrédits personnels garantis 2
1.1 Des prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion..... 2
1.2 …accordés à des personnes confrontées à des difficultés de financement… 3
1.3 …dont les capacités de remboursement sont jugées suffisantes par les prêteurs..... 4
1.4 …et qui bénéficient d'un accompagnement social 5
2. Quelles finalités pour les microcrédits personnels garantis ? 5
2.1 Qu'est-il attendu de la mise en œuvre des MPG ? 6
2.1.1 Les résultats intermédiaires 6
2.1.2 Exclusion bancaire et exclusion sociale 6
2.1.3 De l'exclusion à l'inclusion bancaire et sociale 6
2.1.4 Répondre à l'urgence et s'attaquer aux causes 8
2.2 Un marché à développer ou un outil de l'action sociale ?..... 9
2.2.1 Une diversité organisationnelle 9
2.2.2 Choix organisationnels, objectifs et finalités 10
2.2.3 Les MPG : une innovation sociale au statut à préciser 11
3. Bibliographie générale 14
4. Table des matières 17
5. Table des tableaux et graphiques 18
6. Les livrets thématiques 19

5. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1 : Des résultats intermédiaires aux finalités des MPG 7

6. Les livrets thématiques

Livret 1 – Les enjeux

Livret 2 – Objets, projets, publics

Livret 3 – L’accompagnement

Livret 4 – Qualité de l’objet et remboursement du microcrédit

Livret 5 – Les impacts pour les emprunteurs

Livret 6 – L’impact global

Livret 7 – Les impacts pour les acteurs

Livret 8 – Recommandations

Livret 9 – Méthodologie et annexes

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 2 / Objets, projets, publics et demandes non satisfaites

2

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°2, porte sur les objets et projets financés ainsi que sur les publics du microcrédit.

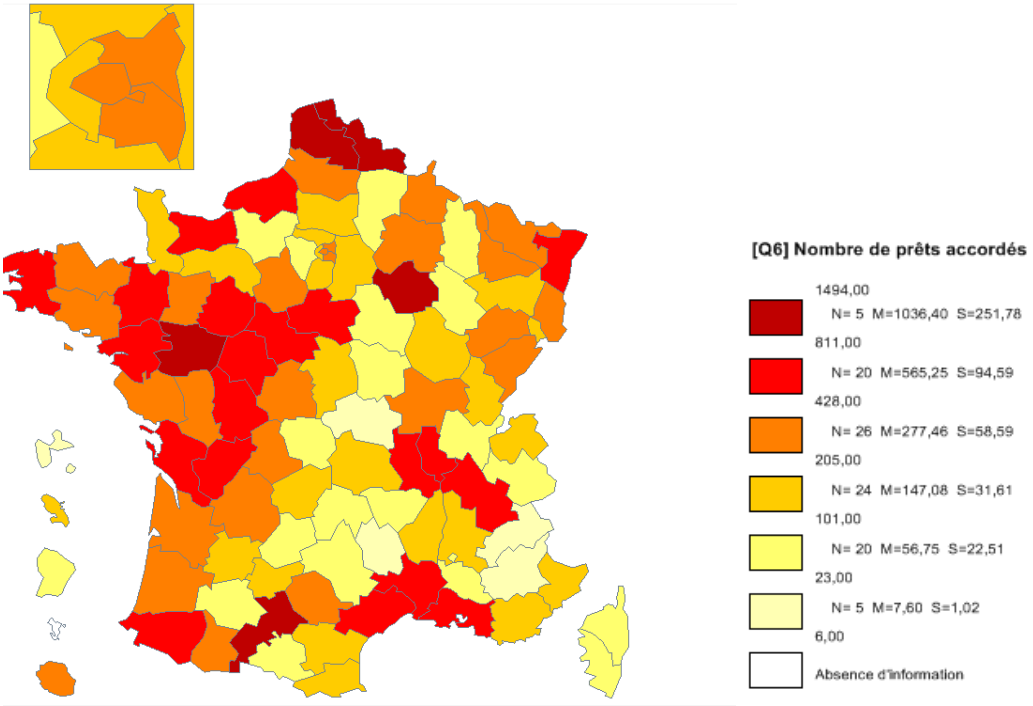
[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

1. Le développement quantitatif du microcrédit

Le succès des MPG passe par leur faculté à répondre aux besoins de personnes rencontrant des difficultés pour financer un projet d'insertion. Cela suppose donc à la fois d'apporter une réponse de qualité à chaque demande mais également de parvenir à répondre au plus grand nombre de demandes possibles. Il est en effet essentiel de savoir si l'argent public mobilisé pour les MPG est efficacement investi au regard des besoins sociaux à satisfaire.

La majorité des départements français expérimentent ainsi le MPG bien que les inégalités territoriales soient encore marquées[2].

Graphique 1. Cartographie des MPG accordés au 31/12/2012



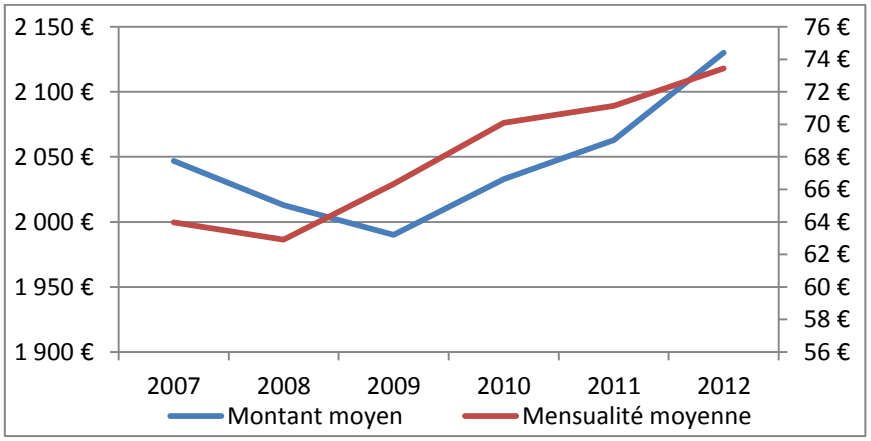
Source : France Microcrédit

1.1 Les caractéristiques des MPG

Les MPG sont des prêts dont le montant varie de 300 à 3 000 euros et dont la durée maximale de remboursement est de 36 mois. Dans les faits, le montant moyen emprunté est de 2 049 euros et la durée moyenne de remboursement est de 30 mois. Toutefois, ces caractéristiques connaissent une évolution progressive.

[2] Cette question est traitée ultérieurement au sein de ce livret.

Graphique 2. Evolution du montant moyen emprunté et de la mensualité moyenne

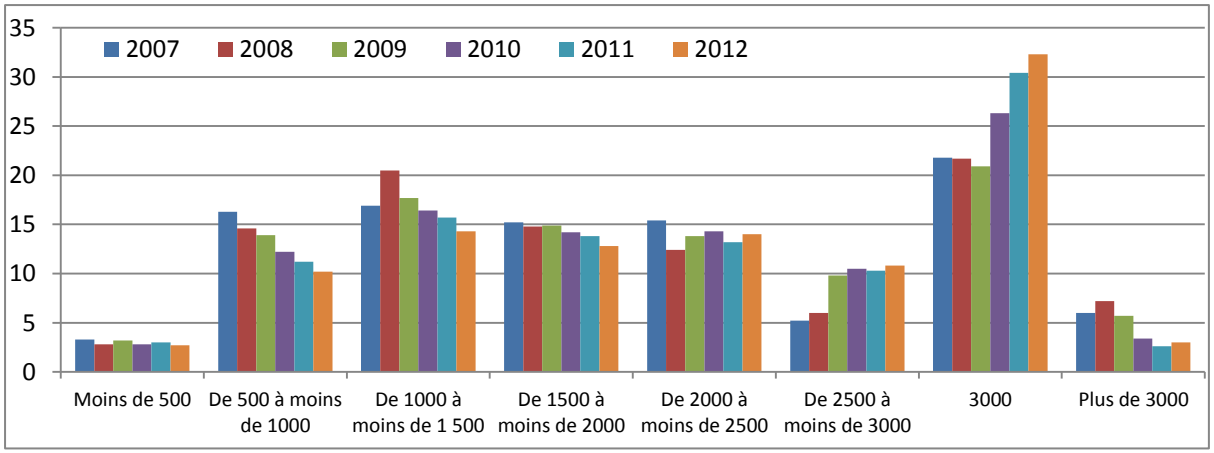


Source : France Microcrédit

Le montant moyen qui était de 1 990 euros en 2009 atteint, fin 2012, 2 130 euro alors que le nombre moyen de mensualité s'est lui réduit. Alors qu'il fallait en moyenne 32 mensualités en 2007 et 2008 pour rembourser un MPG, il n'en fallait plus que 30 en 2009 et 29 depuis 2010. L'augmentation du montant moyen emprunté et la diminution du nombre moyen de mensualité se traduit donc par une augmentation du montant moyen de la mensualité assumée par les emprunteurs. Celle-ci passe ainsi de 64 euros en 2007 à 73 en 2012.

La hausse du montant moyen est le fruit d'une forte polarisation des demandes acceptées sur le montant maximal de 3 000 euros.

Graphique 3. Evolution de la répartition des MPG par montant emprunté



Source : France Microcrédit

Cette polarisation autour de 3 000 euros est cohérente avec l'une des limites soulignées par les emprunteurs participants aux focus groups à savoir le montant maximal trop faible des MPG notamment pour financer un véhicule. Les propos ci-dessous d'une emprunteuse sont représentatifs des problèmes rencontrés et sont cohérents avec la demande récurrente de pouvoir emprunter jusqu'à 5 000 euros.

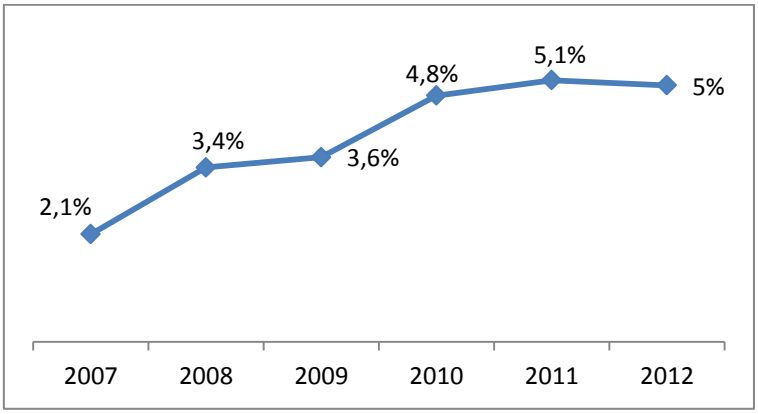
> En effet, je vous rejoins sur l'aspect d'augmenter la somme. Pas forcément de dire 10 000 ou de dire plus mais en fonction de la demande. Parce que sur le coup, j'ai réfléchi après avoir acheté le véhicule à 3 000 euros. C'est le même véhicule que j'ai acheté il y a 4 ans. Alors je me dis que si tous les 4 ans… Alors un véhicule un tout petit peu plus cher me permettrait de pouvoir ne pas m'inquiéter de l'usure de mon véhicule. Un véhicule d'occasion à 2 500 euros, il est déjà vieux. Surtout que je fais 120 km par jours. Si j'avais

pu juste expliquer : « voilà, je voudrais m'acheter cette voiture-là à 5 000 euros, étalés sur 4 ans et qu'elle tient plus la route… » J'aurai préféré en fait. Bon sur le coup, je me suis bloquée sur 3 000 parce que c'était le maximum. Je ne leur ai pas demandé plus et puis bon sur le coup, ça me semblait conséquent, enfin, ça me semblait important. Puis finalement avec le recul, je me suis dit « Voilà, les années filent et ça va s'user de nouveau et puis dans trois ans je referai peut-être la même démarche ». Bon après, c'est un aspect à améliorer.

L'évolution récente du dispositif autorisant précisément donc des prêts de 5 000 euros répond donc à une demande réelle des emprunteurs eux-mêmes.

A l'instar du montant total moyen et du montant moyen des mensualités, le niveau du taux d'intérêt moyen a lui aussi augmenté. Le TEG moyen est ainsi passé de 2,1% en 2007 à 5% en 2012.

Graphique 4. Evolution du TEG moyen



Source : France Microcrédit

En matière de taux d'intérêt, il est fréquemment avancé que, compte-tenu du faible montant emprunté, leur niveau n'est pas un élément important pour les emprunteurs. Les focus groups ont montré au contraire que la question du niveau du taux d'intérêt était une question pertinente pour les emprunteurs pour différentes raisons.

Tout d'abord, la faiblesse du taux pratiqué par certains prêteurs ou le fait que les intérêts payés soient reversés aux emprunteurs si leur remboursement se déroule bien sont des éléments fortement appréciés par les emprunteurs qui en bénéficient.

Emprunteuse 1 : Et là, franchement, le microcrédit, ce qui est bien aussi, c'est qu'il n'y a pas d'intérêt. Ça m'arrangeait beaucoup.
Emprunteuse 2 : C'est vrai, il est très faible le taux.
Emprunteuse 3 : Il n'y en a pas.
Emprunteuse 2 : C'est intéressant. Dans d'autres banques, c'est du…
Emprunteuse 4 : Y a pas d'intérêts sur celui-ci ?
Emprunteuse 1 : Non. En fait, si vous voulez, les intérêts, à la fin, si on a bien payé jusqu'à la fin, ils nous remboursent la dernière mensualité pour fermer ces intérêts. Non franchement, pour moi, c'était parfait.

Ensuite, contrairement à l'idée reçue qu'une variation de quelques pourcents du taux est indolore pour les emprunteurs, certains d'entre eux insistent au contraire que leur budget étant à ce point contraint que quelques euros d'intérêt de plus par mois pouvait compromettre leur projet. C'est ce qu'illustre ce long extrait du témoignage d'une emprunteuse maîtrisant bien la question des crédits.

Q : Vous avez dit que vous étiez en CDI, pourquoi vous n'êtes pas allée demander un crédit à votre banque ?

Emprunteuse : Parce que le crédit que j'ai contracté pour mon prêt immobilier était déjà auprès d'eux. A l'époque où j'ai aménagé, j'avais besoin de certaines dépenses pour aménager l'appartement, ils me proposaient déjà un crédit à 6% ! Donc évidemment, c'était impossible. Et quand j'ai re-sollicité quelque temps après c'était pareil. En fait, ils n'avaient pas de solutions. Ils n'ont jamais tenté de me proposer quelque chose de beaucoup moins important que ça. Et les taux sont de plus en plus monstrueux en termes de consommation de base.
Q : c'est-à-dire ?
Emprunteuse : C'était 6%, 7%. Je crois que la dernière fois ce qu'ils m'ont proposé, c'était 7% quand même.
Q : Et du coup, ça ne passait pas dans votre budget ?
Emprunteuse : Non. Ça me semblait trop onéreux. C'était trop. Enfin, je veux dire…ça m'a mise dans l'embarras, c'est sur les mois par rapport à la voiture. C'était compliqué. Il a fallu s'organiser. Enfin c'était compliqué d'emprunter des voitures pour aller au boulot mais je me voyais pas… Dans ce cas-là, je serais allée chez un concessionnaire acheter une voiture à 10 000 euros… Je vais pas faire un emprunt à 7% pour un véhicule à 3 000 euros. C'est pas possible quoi. Voilà. J'ai beaucoup douté. Alors passé un temps j'ai même voulu faire du leasing. Je me suis dit que l'un dans l'autre c'était encore plus acceptable parce que les concessionnaires acceptent beaucoup plus de choses parce que c'est dans leur intérêt. J'essayais de trouver la solution qui me paraissait la moins onéreuse quoi. Surtout que c'est une voiture d'occasion. Mais bon les banques, ça, ça leur importe peu. Et puis bon, ils ont vraiment leur quota des 33 tapantes même s'ils vous connaissent depuis très longtemps et qu'ils savent très bien qu'il n'y a pas de soucis, ça…
Q : Et vous vous êtes à 33% ?
Emprunteuse : Oui.
Q : Et du coup, ils étaient plus réticents ou l'élément qui a vraiment joué c'est le taux ?
Emprunteuse : C'est surtout moi par rapport à ce taux-là. Je m'attendais quand même à ce qu'ils soient un peu plus souples. Qu'ils soient plus compréhensifs et qu'ils comprennent que je ne peux pas faire des emprunts aussi conséquents. Ils n'ont pas insisté non plus. Il n'y a pas eu de soucis, il n'y a pas eu de négociations. Il n'y a pas eu de tentatives de « on va essayer de s'arranger » ou je ne sais quoi.

En revanche, ce qui peut expliquer le sentiment que le niveau du taux d'intérêt n'importe pas, c'est qu'entre une solution très coûteuse et une absence de solution, la première option sera privilégiée par une partie des emprunteurs comme le souligne cette discussion extraite d'un autre focus group.

Emprunteuse 1 : On peut se poser la question si ces histoires de microcrédit qui sont vraiment indispensables pour des tas de gens comme nous qui avons des mauvaises passes, mais est-ce que c'est pas quelque part…est-ce que les banques n'en tirent pas profit plus qu'elles devraient le faire ? Moi je sais très bien que les banques ne font pas dans le social. Ça je le sais. Je suis consciente de ça. Mais c'est vrai que quelque part, quand on écoute l'histoire de madame et la mienne qui est vraiment rien à côté, ben on se dit « c'est encore cette histoire de profit, de profit, de profit, ben sur le dos de personnes qui sont dans de mauvaises passes ». C'est toujours « money is money ». Et voilà. Même si à la base c'est une action entre guillemets sociale hein. Ça reste quand même ça. Mais bon, moi je suis bien contente

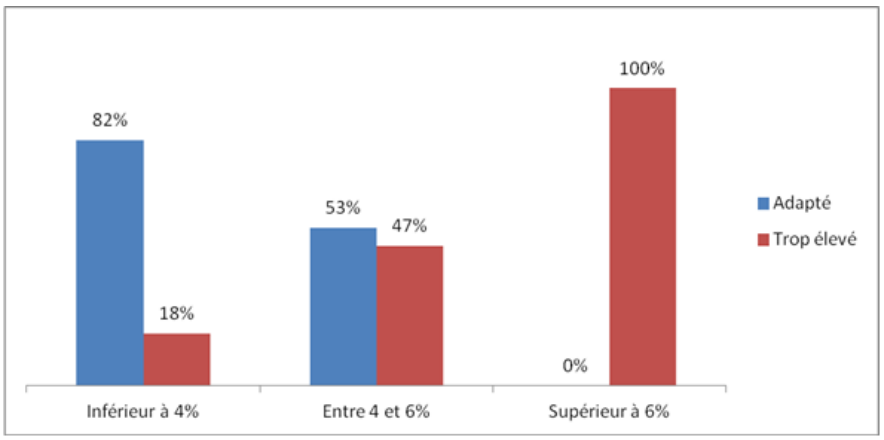
d'avoir pu en bénéficier hein. Je jette pas l'opprobre du tout la dessus. Mais c'est vrai que comme vous le disiez…
Emprunteuse 2 : Les banquiers quelque part nous rabaissent un peu en disant…
Emprunteuse 1 : Et puis nous, on sait pertinemment que bon comme on est en situation d'urgence, de précarité…
Homme : ben oui.
Emprunteuse 1 :…qu'on est vulnérable, ils savent tous ça. Donc c'est vrai que quelque part, ils nous donneraient un taux exorbitant, c'est tout juste si on accepterait pas. Parce qu'on est acculés.
Emprunteuse 2 : On n'a pas le choix.
Emprunteuse 1 : On peut pas faire autrement que de… Voilà, on se fait tout petit parce qu'on n'est pas en position de force. Et ça, ils le savent pertinemment.

Enfin, une autre illustration de l'importance accordée par une partie des emprunteurs au niveau du taux d'intérêt s'illustrent par la critique de la diversité des taux pratiqués par les partenaires bancaires d'un même organisme.

Emprunteur 1 : Par contre, concernant les emprunts et le taux surtout je ne suis pas d'accord avec madame parce que d'une banque à l'autre, les taux ne sont pas les mêmes. Je ne trouve pas ça très… Vu que d'une part, c'est l'Etat qui pilote via la Caisse des dépôts. Vu que c'est l'Etat qui garantit, d'après ce que j'ai compris, le dispositif à 50%. Je trouve ça un peu aberrant justement qu'il y ait d'une banque à l'autre des différences de pourcentages. C'est pas énorme mais quand même…
Emprunteuse : Enfin moi, j'ai pas trouvé que…
Emprunteur 1 : Non mais d'accord. Parce que les montants sont faibles, ça ne se voit pas trop. Mais quand vous regardez réellement ce que vous empruntez et les taux suivant les banques, ça va du simple au double. C'est pas les même taux.
Emprunteur 2 : c'est important de le signaler aux gens. Parce que moi, j'étais allé voir [organisme de microfinance] pour un microcrédit professionnel quand j'ai créé mon entreprise et quand j'ai vu les taux, j'ai dit « Faut changer de locaux, vous acheter des beaux locaux ».

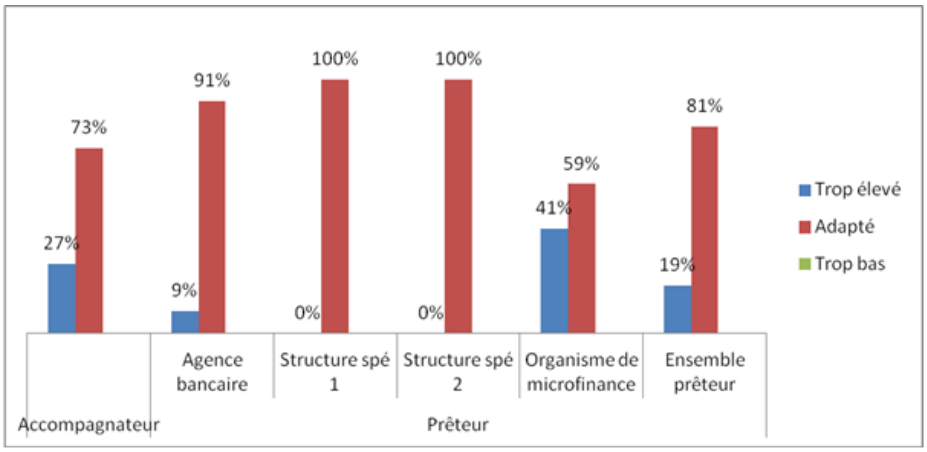
Les accompagnateurs ne sont pas non plus insensibles au niveau des taux d'intérêt pratiqués par leurs partenaires prêteurs. Un taux de 6% semble être une limite au-delà de laquelle le taux est considéré comme trop élevé.

Graphique 5. Evaluation du taux d'intérêt par les accompagnateurs



La situation est différente lorsque l'on s'intéresse au point de vue des prêteurs. Ils sont en effet 81% en moyenne à trouver les taux pratiqués adaptés (en moyenne 73% des accompagnateurs sont de cet avis) toutefois, leur jugement varie fortement selon le type de structure au sein desquelles ils interviennent. Alors que 100% de ceux prêtant au sein de structures spécifiques qu'elles soient ou non présentent localement trouvent ces taux adaptés, ils sont 91% à partager cet avis lorsqu'ils sont au sein d'agences bancaires et seulement 59% au sein des organismes de microfinance.

Graphique 6. Evaluation du taux d'intérêt par les prêteurs



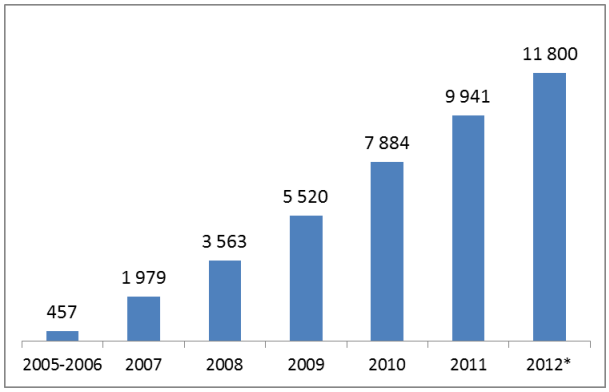
L'immense majorité des emprunteurs rencontrés lors des focus groups ont exprimé leur satisfaction à l'égard du niveau des taux pratiqués toutefois, leurs commentaires et analyses montrent qu'il s'agit là d'un sujet plus important qu'il n'y paraît souvent. Bien que des travaux complémentaires soient nécessaires pour étayer l'argument selon lequel une hausse même faible du taux d'intérêt peut obérer l'amélioration de la situation des personnes ou sérieusement la compliquer, c'est l'argument avancé par une partie des premiers concernés.

Enfin, parmi les caractéristiques des microcrédits auxquelles il faut porter attention se trouve la question de la demande de garants par certains prêteurs. Si pour nombre d'emprunteurs à qui cela a été demandé, cette condition n'a pas été un problème insurmontable, d'une part, elle compromet l'accès au MPG de ceux ne disposant pas parmi leurs proches d'une personne pouvant jouer ce rôle, d'autre part, l'appel à cette caution en cas d'impayé peut être difficilement vécu tant financièrement qu'émotionnellement (Gloukoviezoff *et al.*, 2013).

1.2 La distribution des MPG

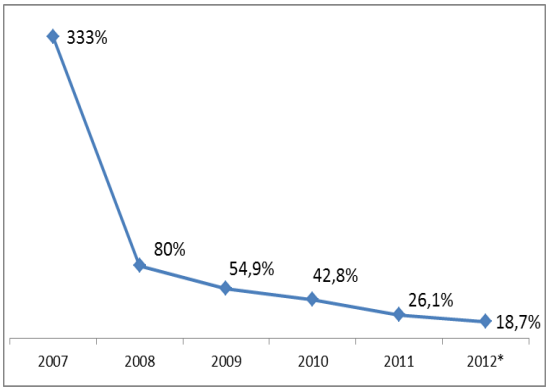
Depuis 2005, 38 207 MPG ont été accordés (au 30 septembre 2012) pour un montant total de plus de 85 millions d'euros. Ce résultat global est le fruit de l'augmentation annuelle du nombre de MPG accordés (graphique 7) caractérisée par un fort taux de croissance annuel qui est encore supérieur à 18% en 2012 (graphique 8).

Graphique 7 : Nombre annuel de MPG accordés



*Estimation
Source : Caisse des Dépôts

Graphique 8 : Taux de croissance annuel des MPG accordés



*Estimation
Source : Caisse des Dépôts

Toutefois, ce fort taux de croissance annuel n'est pas suffisant en lui-même pour savoir si les résultats obtenus sont satisfaisants ou s'il convient au contraire de s'interroger sur les moyens de les améliorer. Pour cela, il est nécessaire de considérer deux éléments complémentaires.

Le premier tient à l'ampleur de la « demande » existante. Seuls les rapports de Gilles Caire (2008) et de l'Inspection Générale des Finances (2010) se sont livrés à l'exercice délicat consistant à tenter de chiffrer cette demande insatisfaite. L'un et l'autre partent des conclusions du rapport Babeau (2006) estimant à 600 000 ménages la demande de crédit de trésorerie insatisfaite mais solvable. En tenant compte de l'objet des crédits à la consommation pouvant relever des MPG, l'Inspection Générale des Finances avance alors le chiffre de 490 000 emprunteurs potentiels de MPG (chiffre équivalent à celui de Caire (2008)). Si cette estimation est extrêmement fragile[3], elle laisse penser que les MPG sont encore loin de satisfaire les besoins existants.

Toutefois, confronter le nombre de MPG accordés à la demande supposée ne donne qu'une vision partielle des résultats quantitatifs obtenus. C'est ce que montre la revue de la littérature lorsque l'on se penche sur le nombre de personnes rencontrées par les promoteurs du MPG pour aboutir à un prêt. Les éléments disponibles pour le Crédit Municipal de Paris (CMP), le CCAS de Grenoble, le dispositif de Microcrédit social universel régional de la région Poitou-Charentes, la FNARS et les Missions locales sont regroupés dans le tableau suivant (tableau 1).

[3] Les travaux du professeur Babeau reposent sur les données d'une étude britannique (Policis, 2004) pour laquelle 900 ménages appartenant au quintile le plus pauvre de la population ont été interrogés. Il leur était demandé s'ils estimaient difficile ou impossible d'obtenir un crédit de 750 euros alors qu'ils pensaient pouvoir le rembourser et qu'ils subissaient les conséquences négatives de cette impossibilité. L'étude avance alors l'estimation de 1,2 millions de ménages exclus du crédit à la consommation en France. Par mesure de précaution, ce chiffre a été simplement divisé par deux dans le rapport Babeau (2006) pour arriver à l'estimation de 600 000 ménages.

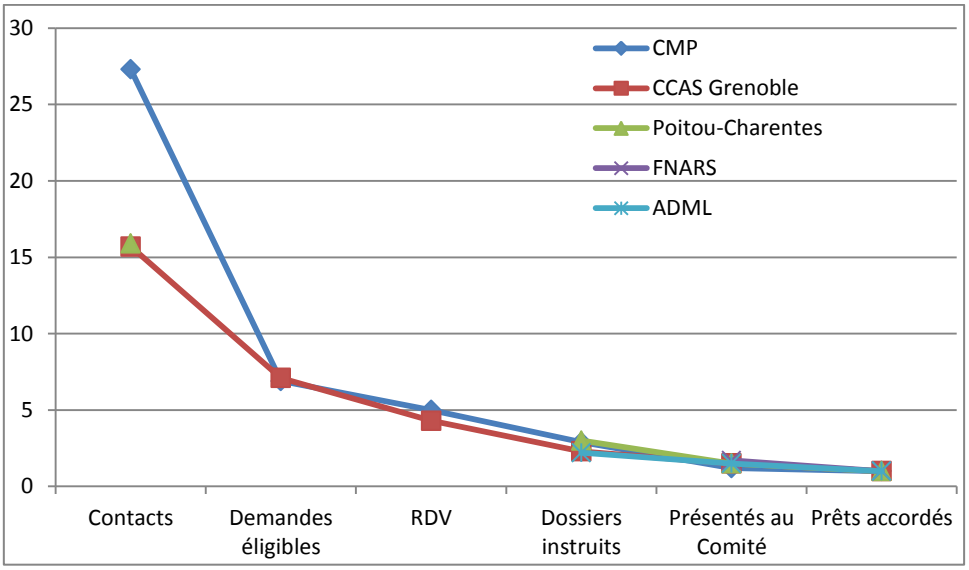
Tableau 1 : Du contact au prêt

	Contacts		Demandes éligibles		RDV		Dossiers instruits		Présentés au Comité		Prêts accordés	
CMP	8 039	**27,3**	2 028	**6,9**	1 459	**5,0**	845	**2,9**	351	**1,2**	294	**1**
CCAS Grenoble	736	**15,7**	335	**7,1**	201	**4,3**	109	**2,3**	72	**1,5**	47	**1**
Poitou-Charentes	4 730	**15,9**	nd	nd	nd	nd	895	**3,0**	453	**1,5**	298	**1**
FNARS	Nd	Nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	120	**1,7**	71	**1**
ANDML	Nd	Nd	nd	nd	nd	nd	467	**2,2**	313	**1,5**	211	**1**

Sources : Gloukoviezoff, Palier (2009), Ansa (2010a), Caire (2008), FNARS (2011), ANDML (2011)

En dépit des variations du nombre de personnes rencontrées et de prêts accordés d'un dispositif à l'autre et si l'on laisse de côté la spécificité du CMP qui obtient un nombre de contacts proportionnellement bien supérieur au nombre de demandes éligibles en raison d'une communication grand public sans équivalent, une certaine cohérence des taux de transformation apparaît (graphique 4).

Graphique 9 : Comparaison taux de transformation



Sans communication grand-public particulière, il apparaît qu'il faut pour qu'un MPG soit accordé, environ :

- 16 contacts ;
- 7 demandes éligibles ;
- 4,5 personnes se présentant aux rendez-vous ;
- 2,6 dossiers instruits ;
- 1,5 dossier présenté en comité de décision.

Cette estimation moyenne est cohérente avec les réponses apportées par les accompagnateurs par l'intermédiaire du questionnaire en ligne. Ceux-ci indiquent en effet que pour un dossier financé, il est nécessaire d'en présenter 1,6 en comité de décision et que cela représente 4,6 dossiers étudiés.

Cette cohérence ne doit pas faire oublier que d'un réseau accompagnant à l'autre les variations peuvent être fortes. Ainsi, le rapport de la MRIE (2009) indique qu'en Rhône-Alpes, il faut 2,3 demandes pour aboutir à un MPG pour le Secours Catholique mais 3,7 pour l'UDAF38, 5 pour les Restaurants du Cœur et l'ADISES Active et 100 pour le COORACE. Le questionnaire en ligne confirme cette hétérogénéité qui se situe

principalement au niveau du choix de la présentation des dossiers en comité ou non. Certains partenaires présentent un dossier sur deux alors que d'autres seulement un sur quatre. En revanche, accompagnateurs et prêteurs ont une analyse divergente de la proportion de dossiers acceptés en comité de décision puisque presque 50% des accompagnateurs indiquent que le pourcentage de financements accordés est supérieur ou égal à 80%, alors qu'ils sont moins de 25% à l'affirmer pour les organismes prêteurs.

Ces résultats mettent en perspectives les 38 207 MPG accordés (au 30 septembre 2012) puisqu'ils ont probablement impliqué qu'environ 610 000 personnes soient entrées en contacts avec un acteur du microcrédit et qu'environ 173 000 d'entre elles aient participé aux rendez-vous leur donnant l'occasion de faire le point sur leur situation. Ce dernier aspect peut potentiellement démultiplier les impacts du dispositif de MPG.

Le rapport d'Audencia et du Rem (2011) souligne ainsi que l'impact du dispositif de MPG ne se limite pas à ceux produits suite à l'octroi du prêt mais incluent également ceux qui découlent de l'évaluation de la pertinence du projet, de l'analyse budgétaire, de l'éducation bancaire et financière proposée, et de la réorientation vers des réponses alternatives plus adaptées. Cette hypothèse présente dans de nombreux rapports sur les MPG, invite à prendre en compte les 173 000 personnes ayant participé à un rendez-vous lors de leur évaluation quantitative.

Cependant, si des exemples sont fréquemment cités, aucune statistique ou évaluation ne vient confirmer la valeur ajoutée de l'étape de diagnostic lorsqu'elle n'aboutit pas à un prêt. A l'inverse lorsque des données chiffrées sont disponibles, elles dressent un constat peu flatteur. Ainsi, le rapport de l'ANDML (2011) indique que parmi les 33% de demandes qui ne sont pas orientées vers un MPG, seules 7,1% sont orientées vers une aide légale ou facultative et 7% vers un prêt bancaire ou interne aux Missions Locales. De manière similaire, la MRIE indique que « *selon les professionnels interrogés, c'est ainsi une part minime des dossiers qui est refusée ou orientée vers d'autres dispositifs* » (MRIE, 2009, p.43). Les résultats de l'enquête menée en direction des personnes refusées ou ayant abandonné confirment également que la valeur ajoutée de l'étape de diagnostic lorsqu'elle n'aboutit pas à un prêt reste à l'état de potentialité à développer[4].

2. Les objet et finalités des MPG

L'objet du financement permis par un MPG doit contribuer à un projet d'insertion. L'éventail des possibilités est donc large d'autant plus que seules les dettes bancaires sont explicitement exclues. Dans les faits, toutes les demandes ne sont pas considérées comme éligibles et, bien que ne représentant qu'une minorité, 24% des prêteurs et 19,2% des accompagnateurs estiment que les critères d'éligibilité à l'œuvre au sein de leur organisation exclus des personnes qu'il serait légitime de financer (notamment parce qu'elles ont une capacité de remboursement). De plus, si 65% des accompagnateurs estiment que les besoins éligibles couvrent la grande majorité des demandes, ils déplorent également qu'ils ne les couvrent pas tous.

Toutefois, avant de discuter la pertinence des critères d'éligibilité, il est nécessaire de distinguer au sein des objets de financement, ce qui relève du projet poursuivi, et ce qui relève du bien ou service effectivement financé. Il est important de les distinguer car sans cela, il n'est pas possible d'évaluer les impacts obtenus de manière pertinente.

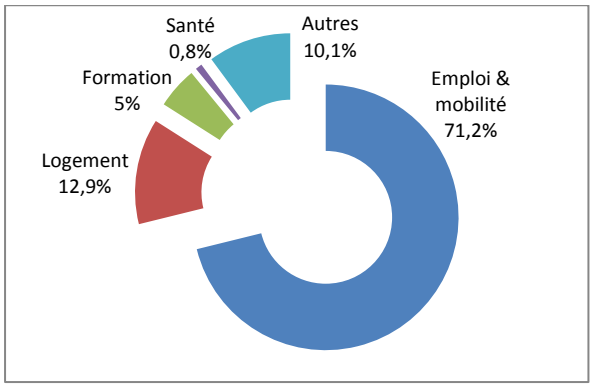
Un exemple permet de l'illustrer. Lorsqu'un MPG est utilisé pour financer un véhicule, ce véhicule peut avoir pour finalités alternatives ou simultanées d'accroître l'employabilité d'une

[4] Voir partie 5 du présent livret.

personne afin de l'aider à trouver un emploi ou bien de lui permettre de se déplacer plus facilement – particulièrement en milieu rural – afin de réaliser des actes de la vie quotidienne (ex. emmener les enfants à l'école, faire les courses, rendre visite à ses proches). Le financement d'un véhicule peut donc avoir pour finalités alternatives ou simultanées l'insertion professionnelle, l'amélioration de la cohésion familiale, l'amélioration de la vie quotidienne, ou bien une meilleure insertion sociale.

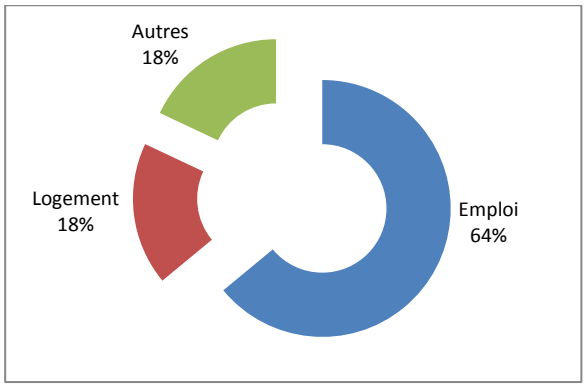
Dès lors, il est préférable de privilégier un suivi statistique distinguant les objets et finalités des MPG de manière à pouvoir piloter plus précisément le dispositif au niveau national mais également local. Il apparaît par exemple difficile de retirer des enseignements de la catégorie « Emploi et mobilité » (catégorie qui pourrait inclure la « formation » dans la mesure où la finalité est également l'employabilité) présente au sein de France Microcrédit (graphique 10) ou bien de statistiques portant uniquement sur un nombre très limité de types de projet (graphique 11).

Graphique 10 : Objet des MPG (France microcrédit)



Sources : CDC (données au 31/03/2011)

Graphique 11 : Les projets financés (FNCE)



Source FNCE (2010)

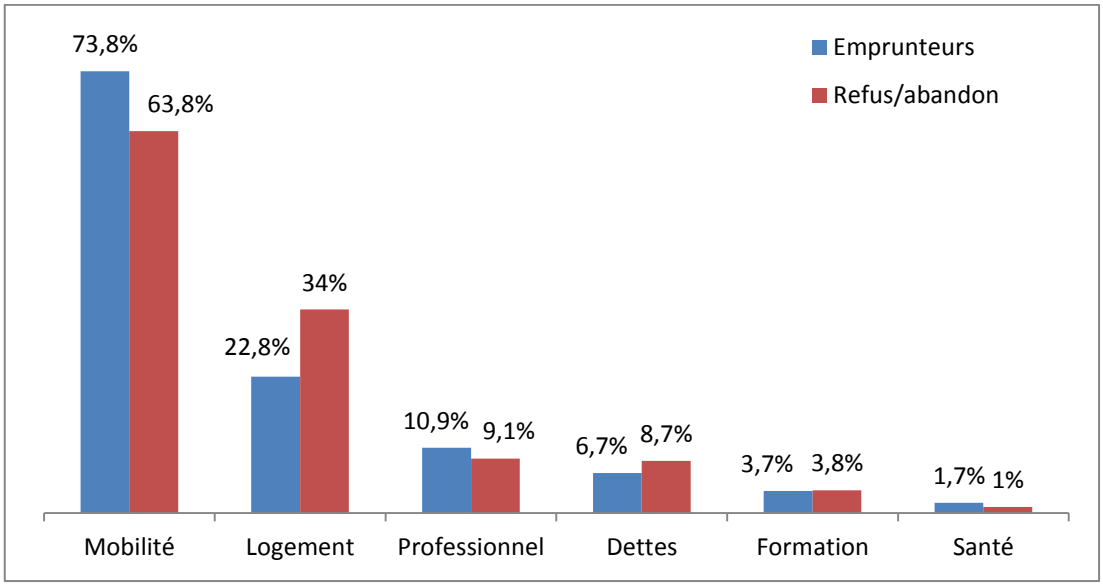
Nous avons donc fait le choix d'une grille de lecture qui distingue d'une part les objets financés et les finalités poursuivies par les emprunteurs et qui inclut à chaque fois un nombre de sous-catégories suffisantes pour distinguer les types de demandes.

2.1 Les objets des MPG

En matière d'objets financés, nous avons distingué les catégories suivantes :

- Mobilité : achat ou réparation d'un véhicule, permis de conduire.
- Logement et équipement : déménagement, équipement du logement, travaux.
- Professionnel : achat d'équipement ou d'outillage professionnel.
- Dettes et besoins de trésorerie : remboursement de tout type de dettes et d'impayés, besoin de trésorerie.
- Formation : études, formations professionnelles, bilan de compétence.
- Santé et soins : différents types de soins, souscription mutuelle.

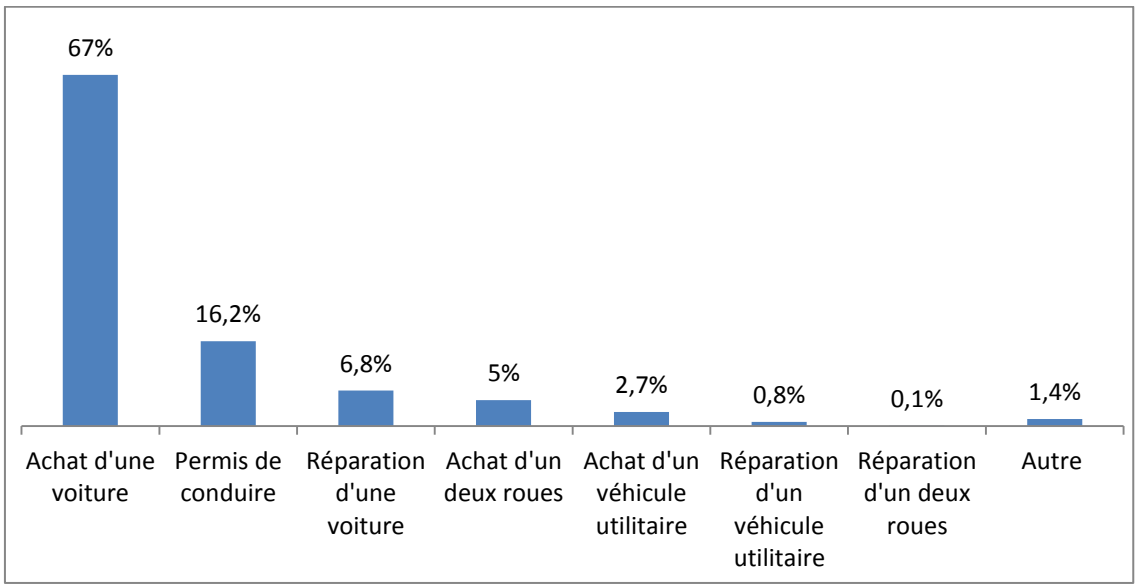
Graphique 12. Les objets des MPG



Note : 73,8% des emprunteurs ont financé un objet ou service lié à la mobilité.
La somme des objets financés est supérieure à 100% car un même emprunteur peut avoir financé plusieurs objets.
La population des emprunteurs inclut les emprunteurs avec et sans impayés.

Près des trois quarts des emprunteurs ont eu recours au microcrédit pour financer un besoin de mobilité. Derrière cette étiquette se cachent des besoins de nature diverses.

Graphique 13. Les objets de la mobilité



Dans la très grande majorité des cas, le besoin de mobilité correspond au financement de l'achat d'une voiture. Dans une moindre mesure viennent ensuite le financement du permis de conduire et de la réparation de la voiture.

Concernant ces réparations, leur faible poids peut s'expliquer par le fait que les véhicules acheté peuvent venir dans 47,1% des cas remplacer un véhicule hors d'âge qu'il n'était pas pertinent de remettre en état, ou se substituer à des réparations trop coûteuses. C'est ce que soulignent ces deux témoignages de focus groups différents permettant dans le même temps de contextualiser les problématiques auxquels font face ces emprunteurs.

> Emprunteur : Ben moi, c'est pareil, j'ai ma voiture qui m'a lâché. Ça faisait trois joins de culasse que je refaisais dessus et la première fois, ça m'a

> coûté 2 000. Il y avait la culasse à changer, la courroie de distribution… Donc j'ai fait réparer, j'ai payé. Trois mois après, poum, encore. Et pas de garantie bien-sûr. Parce que quand on va voir le garagiste, il dit « ben non, moi le boulot était bien fait ». Faudrait faire un procès en fin de compte. Donc elle m'a lâché en plein centre-ville. Je travaille à 25 km de mon domicile et j'ai des heures pas très… Déjà y a pas de gare SNCF, y a pas de bus… Parce que des fois je commence à 1h du matin, des fois je commence à 3h, des fois à 17h, des fois je commence à midi. J'ai pas d'horaires fixes. Donc, il me fallait une voiture puisque ma femme travaillant à [ville], elle a sa voiture mais bon. On va pas faire avec une voiture… En plus, nous on est là, elle travaille là et moi je travaille là [pointe des directions opposées] donc c'est même pas la peine.
>
> Emprunteuse : Le moteur est tombé…a cassé sur mon chemin de retour et je n'avais pas souscrit à l'assurance pour pouvoir remorquer mon véhicule qui est resté deux mois… c'était horrible. C'était il y a un an, en décembre dernier. Donc voilà. Au début, je voulais faire réparer. Ça coûtait presque aussi cher que le prix de la voiture. Puis sans compter la main d'œuvre et tout ce que ça a pu demander comme dérangement. Et puis finalement de panne en panne, je me suis dit « une fois qu'elle a commencé à avoir une panne, elle en a 36 et ben voilà, j'en rachète une autre et tant pis ». Ça m'arrangeait pas du tout évidemment mais bon… Pour aller au boulot… C'est un cercle vicieux mais j'en avais besoin.

Enfin, les achats de deux roues ou de véhicule utilitaire ainsi que leur réparation s'avèrent être des opérations marginales.

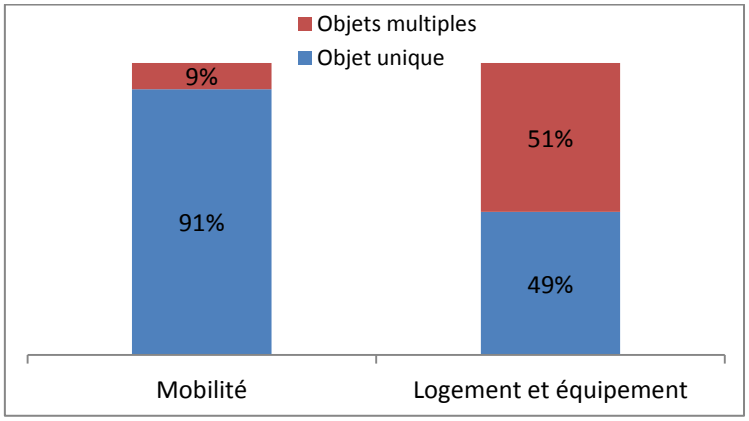
En dehors de la mobilité, ils sont 22,8% à avoir fait appel au microcrédit pour un besoin lié au logement et, plus surprenant, près de 11% des emprunteurs y ont eu recours pour un besoin de nature professionnelle (hors formation et mobilité). A l'inverse, le financement des besoins de santé qui inquiète souvent les acteurs du MPG, est marginal avec seul 1,7% des emprunteurs concernés. Toutefois, cela ne doit pas conduire à ignorer les éventuelles dynamiques à l'œuvre de besoins émergents que peuvent être les dépenses de santé (Observatoire de la microfinance, 2010), dans la mesure où ces besoins actuellement minoritaires peuvent s'avérer devenir rapidement prioritaires et/ou être le signal de dysfonctionnements du système de protection sociale comme l'illustre le témoignage de cette emprunteuse.

> Emprunteuse : Mais moi, la sécu ce qui je lui reproche…c'est que moi, le peu de dents qui me restaient, étant donné que les dents qui allaient supporter le bridge n'étaient pas dévitalisées, on ne me remboursait pas. On me remboursait 70 euros sur presque 4 000 euros de dentiste. Alors le dentiste il me dit « Vous voulez qu'on les dévitalise ?» Je lui fais « Pour le peu qu'il me reste, vous voulez encore me tuer le reste de mes dents ? Il n'en est pas question ».

Il est également intéressant de noter que les différences statistiquement significatives entre les objets des emprunteurs et ceux des personnes refusées ou ayant abandonné correspondent à une sous-représentation des objets ayant trait à la mobilité et une surreprésentation de ceux liés au logement. La différence observée en matière de dettes n'est pas significative.

Parmi les emprunteurs, 16,7% ont eu recours au MPG pour financer plus d'un bien ou service. Lorsque que le besoin principalement financé par le MPG porte sur la mobilité, 9% des emprunteurs ont associé d'autres besoins à celui-ci[5]. En revanche, lorsque le besoin principalement financé porte sur logement et son équipement, ils sont 51% à avoir eu recours au MPG pour des motifs multiples.

Graphique 14. Proportion de financements multiples



Il apparaît que le besoin liée à la mobilité est associé dans 33% des cas avec un besoin professionnel, dans 22% des cas avec un besoin lié au logement et à son équipement et dans 21% des cas à un autre besoin de mobilité (association véhicule et permis par exemple). En matière de MPG finançant un besoin de logement et d'équipement, plus de la moitié des prêts à objet multiple (52%) l'associe à un autre besoin lié au logement et à l'équipement et dans 36% des cas à un besoin de nature professionnelle.

L'une des emprunteuses ayant participé à un focus group avait quant à elle la particularité d'avoir associé besoin de logement et de mobilité, ceux-ci étant tous deux des besoins de base pour l'inclusion sociale.

> Emprunteuse : Ce que le microcrédit m'a permis de faire, c'est d'acheter de l'électroménager et de payer, de financer une partie d'un véhicule. Voilà. […] C'était en 2010. Après 8 ans à l'étranger, je suis revenue. Il fallait que je recommence tout à zéro, retrouver un travail, appartement, etc. et puis… Voilà.
> Q : Du coup, ça a permis de vous rééquiper de…
> Emprunteuse : De me rééquiper de me lancer à nouveau dans la vie active en France.

Le tableau des objets financés dressé au niveau national ne doit cependant pas faire oublier la diversité des pratiques des promoteurs du microcrédit. Afin de permettre une mise en perspective de nos résultats, le graphique ci-dessous (graphique 7) propose une comparaison des statistiques hétérogènes présentes dans différents rapports sur les MPG. Pour cela nous avons établis les catégories suivantes proches de celles appliquées au niveau national :

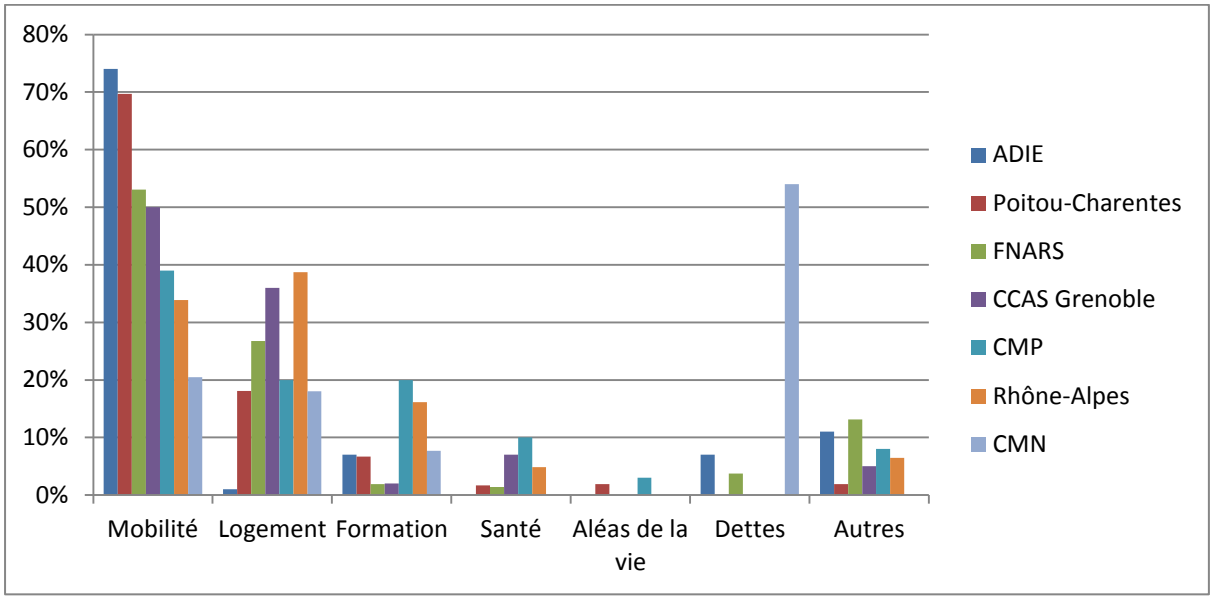
- Mobilité : achat et réparation de véhicule, permis de conduire, etc. ;
- Logement : travaux, déménagement, caution, etc. ;
- Formation : éducation et formation professionnelle ;
- Santé : soins dentaires, opérations, etc. ;

[5] Nous n'avons pas considéré le financement de la carte grise ou de l'assurance comme des financements complémentaires mais comme faisant partie du financement principal. 35,9% des MPG utilisés pour acheter un véhicule intégraient les coûts connexes comme celui de la carte de grise et de l'assurance.

- Aléas de la vie : obsèques, mariage, etc. ;
- Dettes : arriérés de loyer, dettes bancaires, etc. ;
- Autres

Nous avons également fait le choix d'inclure les statistiques du Crédit Municipal de Nantes (Glémain, 2008) dont le dispositif de « prêt social » diffère légèrement des MPG. Les dettes bancaires y sont en effet éligibles. Cet apport nous a paru utile de manière à illustrer les variations d'importance relative des différentes catégories d'objet de financement pouvant être attribuées aux critères de sélection.

Graphique 15 : Les besoins financés (partenaires)



Sources : d'après ADIE (2008), Caire (2008), Glémain (2008), MRIE (2009), ANSA (2010a), Aldeghi, Olm (2011), FNARS (2011).
Note : Les statistiques portant sur le Crédit Municipal de Nantes (CMN) concernent le dispositif de « prêt social » qui diffère du dispositif de MPG notamment par l'éligibilité des dettes bancaires.

Ce graphique est riche d'enseignements. S'il confirme sans surprise que la mobilité est en effet le principal besoin financé dans la majorité des réseaux, il souligne qu'il existe une corrélation avec les projets à finalité professionnelle tant ce type de besoin domine à l'ADIE (74% des MPG), structure ne se concentrant que sur le retour à l'emploi (ADIE, 2008). Cependant, ce graphique permet également d'éviter les conclusions hâtives.

L'exemple du Crédit Municipal de Paris (CMP) montre ainsi une répartition plus équilibrée des besoins avec 39% pour la mobilité, 20% pour la formation, 20% pour le logement et 10% pour la santé (Aldeghi, Olm, 2011). Le poids relativement modéré de la mobilité s'explique sans doute en grande partie par la qualité des transports publics en région parisienne. Il apparaît en effet que 79,5% des emprunteurs en milieu rural et 77,8% vivant dans des villes isolées utilise le MPG pour un besoin de mobilité alors que ce n'est le cas que de 72,2% des emprunteurs en moyenne. L'étude de la FNCE (2010) constate le même phénomène : si la mobilité est l'objet de 65% des prêts accordés par Parcours Confiance, ce pourcentage passe à 73% en milieu rural[6]. Toutefois d'autres facteurs sont également sans doute en jeu. Il apparaît ainsi que c'est le logement (39%) qui est le principal objet des MPG accordés par les structures interrogées par la MRIE en Rhône-Alpes (MRIE, 2009) contre 34% pour la mobilité. Il existe donc potentiellement des variations fortes d'un partenaire à l'autre quant aux objets les plus financés.

[6] La dimension territoriale des MPG est analysée dans la suite de ce livret.

Enfin, et ce n'est pas une surprise, ce graphique souligne que la domination de la mobilité tient également aux critères d'éligibilité du dispositif de MPG lui-même. Cela est clairement illustré par les statistiques du Crédit Municipal de Nantes indiquant que 54% des « prêts sociaux » avait pour objet le financement de dettes (y compris bancaires) alors que la mobilité (20,5%) et le logement (18%) représentent les mêmes volumes de prêts. Toutefois, l'ouverture du dispositif aux dettes bancaires reste une question controversée. En effet, 59% des accompagnateurs et 79% des prêteurs se déclarent opposés à leur prise en compte alors que 21% tant des accompagnateurs que des prêteurs indiquent avoir déjà intégrés de telles dettes dans un dossier de MPG accepté.

2.2 Les finalités des MPG

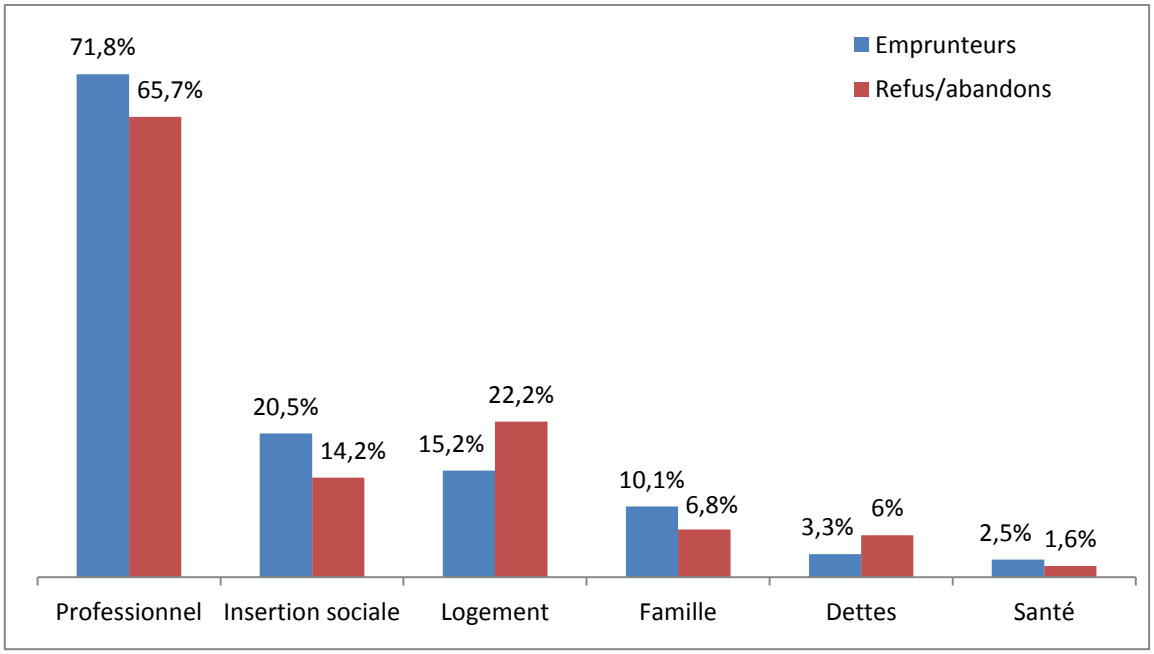
En complément des objets financés, nous avons également interrogé les emprunteurs et les personnes refusées ou ayant abandonné sur la ou les finalités qu'ils poursuivaient grâce au MPG.

Pour cela, les catégories suivantes leur étaient proposées :

- Un projet professionnel ;
- Un projet lié au logement ;
- Un projet concernant la santé ;
- Un projet concernant la famille (créer, conserver ou resserrer les liens familiaux) ;
- Un projet lié à l'insertion sociale (autonomie, loisirs et sorties hors famille, éviter l'isolement) ;
- Un projet concernant vos dettes ;
- Autres.

Le fait pour les personnes interrogées d'avoir la possibilité de citer plusieurs finalités poursuivies est extrêmement important car les MPG et les biens et services qu'ils financent s'inscrivent le plus souvent dans des situations complexes où les besoins à satisfaire sont rarement unidimensionnels.

Graphique 16. Les projets des MPG



Note : 71,8% des emprunteurs ont eu recours au MPG pour financer un projet ayant une finalité professionnelle.
La somme des projets financés est supérieure à 100% car un même emprunteur peut avoir poursuivi plusieurs finalités avec un même MPG.
La population des emprunteurs inclut les emprunteurs avec et sans impayés.

Ce qu'il ressort en priorité de ce graphique est que la finalité professionnelle des MPG est largement confirmée et que l'on retrouve une répartition des types de projet cohérente avec celle des objets financés. En revanche, l'insertion sociale apparaît comme une finalité explicite pour un peu plus de 20% des emprunteurs et la cohésion familiale pour 10% d'entre eux alors que ces finalités sont généralement ignorées par les nomenclatures actuelles. Les emprunteurs rencontrés lors des focus groups ont souligné la diversité des finalités poursuivies même si certains peuvent prendre le pas sur l'autre ainsi que l'importance des finalités sans liens avec l'emploi comme l'indique cette emprunteuse.

> Emprunteuse : Le microcrédit était à but personnel, familial. Parce qu'il fallait envoyer les enfants à l'école, parce qu'il fallait se déplacer, parce que comme je vous disais précédemment, on était – enfin, moi, je ne le suis plus – on était en rase campagne et…et voilà quoi. La campagne c'est bien mais ça a ses limites aussi. Donc ce n'était pas pour des projets professionnels mais on était quand même bloqué. Il nous fallait un moyen de transport pour les enfants pour tout quoi.

Si l'on ajoute aux finalités familiales et d'insertion sociale, les emprunteurs pour qui le MPG avait une finalité liée au logement, il apparaît que la large domination de la finalité professionnelle laisse dans l'ombre d'autres finalités, alternatives ou complémentaires, poursuivies par les emprunteurs.

Les finalités poursuivies par les personnes refusées ou ayant abandonné se distinguent statistiquement de celles des emprunteurs par une sous-représentation des projets professionnels ou liés à l'insertion sociale et une surreprésentation de ceux liés au logement.

A l'instar de ce qui est observé pour les besoins financés, les emprunteurs de MPG poursuivent parfois une multiplicité de projet par l'intermédiaire d'un même MPG. Ils sont ainsi 23,9% dans cette situation. Le plus souvent, le projet principal est accompagné d'un projet d'insertion sociale. C'est ainsi le cas de 27,3% des projets liés à la santé et de 19,7% des projets professionnels.

Toutefois, ces statistiques sur les projets financés doivent être considérées avec prudence. Tout d'abord, il existe un « effet de sélection » au sein du dispositif de MPG qui fait de l'employabilité une finalité prioritaire. Les statistiques proposées reflètent donc moins la réalité des besoins des emprunteurs potentiels de MPG que l'orientation du dispositif lui-même. Le rapport de l'Inspection Générale des Finances (2010) explique cela par la finalité initiale des MPG qui était de préserver l'employabilité de personnes fragilisées, et par le fait que le FCS soit abondé par des crédits du Ministère de l'emploi. De plus, une telle orientation se justifie également par l'hypothèse que seuls les projets liés à l'emploi sont à même d'assurer une hausse des revenus suffisante pour assumer le remboursement du crédit (hypothèse qui sera discutée dans la suite de ce rapport). Ce faisant, même si l'éventail des projets financés s'est accru, l'emploi reste une catégorie à part et privilégiée par de nombreux promoteurs des MPG.

Ensuite, l'identification des finalités poursuivies à partir des informations indiquées lors de la saisie de la demande de MPG peuvent également présenter un biais[7]. Il se peut en effet que l'utilisation véritable du financement lui-même ou du bien ou service financé diffère de ce qui était annoncé. Cela peut s'expliquer par le fait que la situation de l'emprunteur ait radicalement évolué entre le moment de sa demande et la réception des fonds supposant qu'il en adapte l'usage. Cela peut également résulter du choix de l'emprunteur de taire ses objectifs réels et de mettre en valeur une finalité qu'il pensait – à tort ou à raison – plus

[7] Ce biais est largement éviter lors de la collecte des données dans le cadre de cette étude, les personnes étant interrogées après avoir eu connaissance de l'acceptation de leur dossier.

légitime et donc plus à même de lui assurer le soutien de l'accompagnateur. Enfin, cette divergence entre finalité réelle et affichée peut être le fruit d'une « requalification » par l'accompagnateur des besoins de l'emprunteur de manière à les rendre éligibles au regard des critères du FCS (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; ANSA, 2008 ; Glémain, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

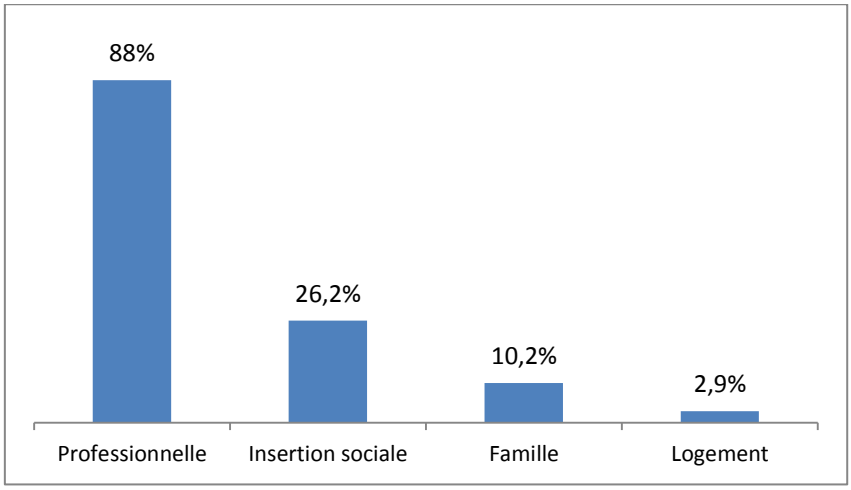
Enfin, il ne faut pas confondre la quantification des types de projets financés et la réalité de leurs impacts. Alors que les statistiques de France Microcrédit indiquent que près des trois quarts des MPG ont une finalité professionnelle, tous n'ont pas mené leurs destinataires à l'emploi mais certains d'entre eux ont pourtant eu des impacts indirects tout aussi bénéfiques en termes d'insertion au sens large comme nous le verrons par la suite[8].

2.3 Quels objets pour quels projets ?

Si la mobilité reste l'objet dominant des MPG, et les projets de nature professionnelle reste les principales finalités poursuivies, cela n'est pas suffisant pour les assimiler.

Dans 63% des cas, le besoin de mobilité financé s'inscrit dans le cadre d'un projet ayant une finalité exclusivement professionnelle. Viennent ensuite les projets articulant finalités professionnelles et d'insertion sociale (15,9%) ou finalités professionnelles, familiales et d'insertion sociale (4,9%). Si l'on adopte une autre représentation tenant compte du type de finalité et non plus de leur articulation, on obtient les résultats suivants.

Graphique 17 : Mobilité et finalités du MPG

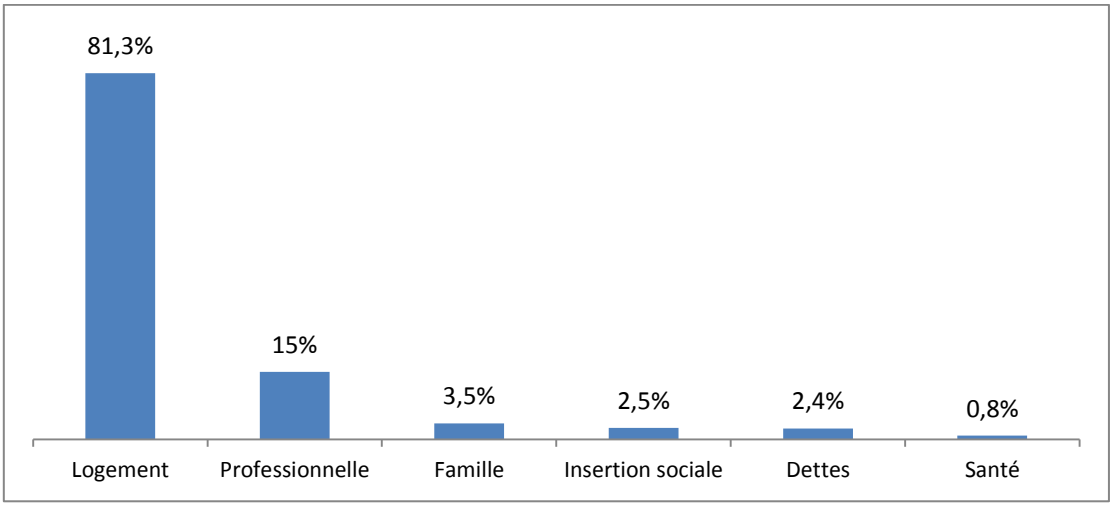


Il apparaît ainsi que le besoin de mobilité financé dans le cadre du MPG s'inscrit dans 88% des cas dans le cadre d'un projet où au moins une des finalités est l'emploi. Cette représentation permet toutefois de souligner que la mobilité a d'autres vertus que l'emploi puisqu'elle intervient également au service de l'insertion sociale dans 26,2% des cas, de la cohésion familiale dans 10,2% des cas et même la qualité du logement dans 2,9% des cas.

Le besoin lié au logement financé par un MPG s'inscrit sans surprise dans 75,1% des cas dans le cadre d'un projet ayant pour unique finalité la qualité du logement. Cependant, il apparaît également que ce financement d'un tel type de besoin s'inscrive également dans 10,9% des cas dans le cadre de projet ayant pour finalité unique l'emploi. A l'instar de la représentation précédente, s'intéresser séparément aux finalités impliquant le financement d'un besoin lié au logement donne les résultats suivants.

[8] Voir livrets 5 et 6.

Graphique 18. Logement et finalités du MPG



Le spectre des finalités impliquant la mise en œuvre d'un MPG destiné à financer un besoin lié au logement est plus large que dans le cadre de la mobilité toutefois, les fréquences sont beaucoup plus faibles.

Si le lien entre mobilité et finalité professionnelle ressort comme un lien fort, il ne doit pas venir masquer d'autres articulations possibles. Il apparaît ainsi que la mobilité est au service d'autres finalités comme l'insertion sociale ou la cohésion familiale dans des proportions non négligeables. De même la finalité professionnelle peut-être poursuivie grâce à d'autres types de besoin que la mobilité puisque le financement d'un besoin lié au logement y contribue dans 15% des cas.

Enfin, l'étude des finalités des MPG et surtout du contexte de leur mise en œuvre qu'ont permis les focus groups conduit à fortement pondérer l'usage du terme « projet » comme synonyme de finalités du MPG. Le plus souvent, le MPG s'inscrit dans une situation d'urgence et s'il doit produire ses effets dans un ou plusieurs domaines privilégiés (emploi, logement, famille, etc.), il a généralement pour finalité première de permettre aux personnes de maintenir la tête hors de l'eau plus tôt que de permettre la réalisation d'un véritable « projet » comme l'illustre ces deux extraits de focus groups distincts.

> Emprunteuse : Alors moi, j'ai financé deux mois de caution. Parce que j'avais trouvé un appartement semi-meublé et je redémarrais à zéro aussi après 22 ans à l'étranger. Une bonne claque dans la figure. On retourne dans son pays en France, on n'a plus rien. Et je me suis dit « je n'ai pas les moyens de m'acheter des meubles, ni machine à laver ni rien ». Je cherchais un semi-meublé et là le propriétaire il voulait deux mois de caution. Donc je suis allée voir une assistante sociale du Conseil Général et là ils m'ont expliqué que je pouvais faire un microcrédit pour financer ces deux mois de caution et voilà. Donc ça s'est très bien passé. J'ai été très satisfaite parce qu'en fait si j'avais pas ça, ben je n'aurais pas pu habiter quelque part en fait. Tout simplement, je serais à la rue et je suis vraiment très heureuse d'avoir connu le microcrédit.

> Emprunteuse : Moi, j'ai eu recours au microcrédit pour l'achat d'un véhicule. Donc en 2010…l'achat a eu lieux fin 2010 et là on termine donc on va terminer les mensualités. Voilà. Moi, je suis bien contente du microcrédit. Donc le microcrédit m'a permis d'acquérir ce véhicule parce que j'en avais vraiment besoin vu ma situation professionnelle puisque je suis sans emploi. Il me fallait un véhicule pour me déplacer et un travail pour avoir un véhicule […] Et du coup, le microcrédit permet de justement sortir de cette spirale.

3. Le public du microcrédit

A l'inverse des prestations sociales, il n'existe pas de profil précis du public cible des MPG basé sur l'âge, la situation familiale, le niveau de revenus, etc. En faisant des difficultés de financement rencontrées la caractéristique essentielle pour décider de l'éligibilité de l'emprunteur – avec ses capacités de remboursement –, la loi reconnaît la spécificité du problème justifiant la mise en œuvre des MPG. Alors qu'ils sont parfois seulement vus comme destinés aux personnes ayant de faibles ressources monétaires et des compétences bancaires insuffisantes (Glémain, 2008), ils répondent également aux besoins de personnes ne rentrant dans aucune des deux catégories précédentes mais dont la situation professionnelle ou personnelle leur interdit l'accès au crédit bancaire (en CDD ou trop âgé par exemple) et aux aides sociales (niveau de revenus trop élevé par exemple) (CDC, 2011b). C'est ce que le souligne le rapport de FORS pour la FNARS :

> « *En région Rhône-Alpes, le chargé de mission remarque que certaines structures font beaucoup de demandes : chantiers d'insertion et un CHRS avec des gens du voyage sédentarisés. Les publics de ces deux structures ne sont pas les plus fragiles financièrement et ne sont pas nécessairement dans un cumul de difficultés les empêchant de vivre autrement que dans l'urgence. Mais ils ne sont pas solvables face à une banque, c'est pourquoi le microcrédit peut apparaître comme une solution pour eux.* » (FORS, 2010, p.34)

Si la faiblesse des revenus est une caractéristique fréquente des emprunteurs, elle ne les concerne pas tous. Leur véritable point commun tient à leurs difficultés d'accès à une forme de crédit approprié que les MPG viennent pallier[9]. Le public cible des MPG correspond donc aux personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire. A partir des travaux du rapport Babeau (2006), Caire (2008) tente de définir le profil de ce public ne parvenant pas à accéder au crédit. Il repère ainsi les caractéristiques suivantes :

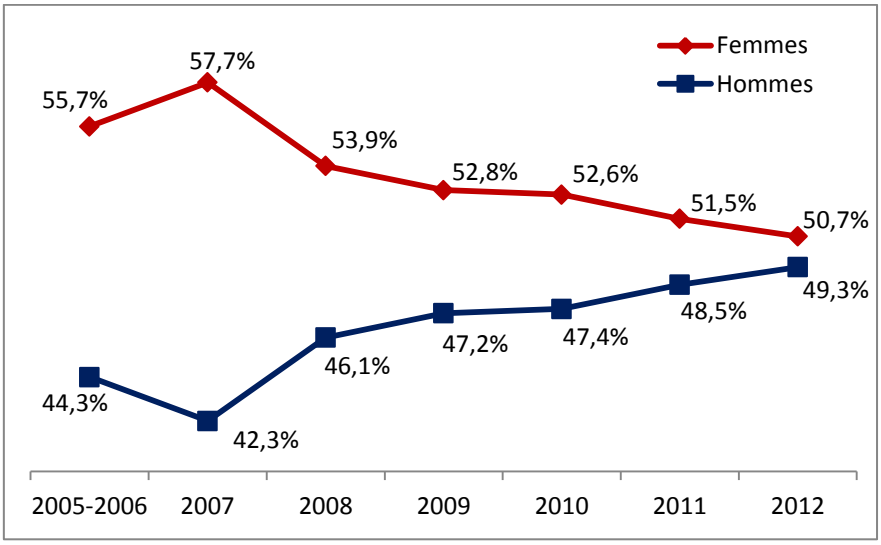
- Avoir entre 18 et 22 ans ;
- Etre en intérim-CDD ou sans-emploi ;
- Etre ouvrier du privé ;
- Faire partie des deux premiers déciles des revenus ;
- Etre célibataire ;
- Enfin, il note que ce sont plus souvent des femmes qui sont concernées mais sans doute en raison du fait qu'elles gèrent plus souvent le budget du ménage et assument donc les démarches pour tenter d'obtenir un crédit.

3.1 Le genre

A fin 2012, 52,2% des MPG accordés l'ont été à des femmes et 47,8% à des hommes selon France Microcrédit. Cette légère majorité d'emprunteuse est en recul puisque 57,7% des emprunteurs étaient des femmes en 2007 alors qu'elles ne sont plus que 50,7% en 2012.

[9] Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'un quart des emprunteurs au sein du dispositif du Crédit Municipal de Paris avaient un crédit en cours lors de leur demande de MPG. Il s'agissait principalement d'un crédit renouvelable ou d'un prêt lié à une carte de crédit de magasin (Aldeghi, Olm, 2011). L'exclusion du crédit à laquelle sont confrontés ces emprunteurs tient donc au fait de ne plus avoir accès à une forme appropriée de crédit alors qu'ils ont des crédits en cours pouvant laisser penser qu'ils ne sont pas concernés par cette exclusion.

Graphique 19. Evolution de la répartition emprunteurs/emprunteuses



Source : France Microcrédit

Cette répartition est cohérente avec celle constatée auprès des partenaires. A part l'ADIE qui présente une majorité d'emprunteurs masculins (55%) (ADIE, 2008) et les missions locales où la parité est respectée (ANDML, 2011), les emprunteuses sont généralement légèrement plus nombreuses : 51% au CCAS de Grenoble (ANSA, 2010a), 53% en Poitou-Charentes (Caire, 2008) et 54% pour Parcours Confiance (FNCE, 2010).

3.2 L'âge

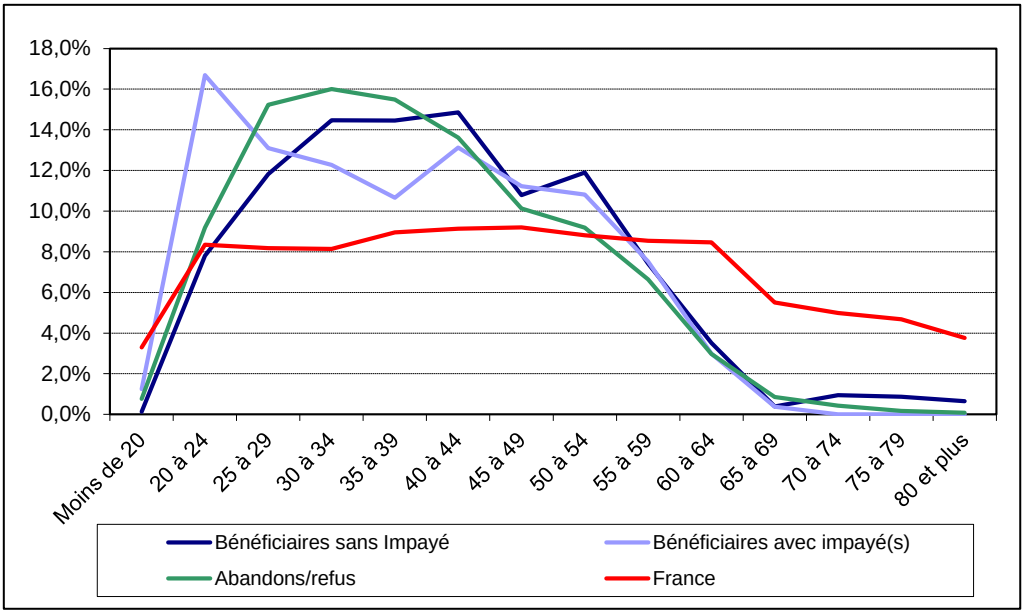
En moyenne, les emprunteurs de MPG sont âgés de 39 ans et 8 mois et sont sensiblement plus jeune que la population française. Il est délicat de comparer ces éléments avec ceux recueillis au sein de la revue de la littérature dans la mesure où, même en laissant de côté les Missions locales dont le public est précisément défini par sa jeunesse (ANDML, 2011), il est difficile d'établir des comparaisons pertinentes entre réseaux tant les classes d'âge retenues par chacun d'entre eux sont hétérogènes.

Généralement, la majorité des emprunteurs ont entre 30 et 55 ans. L'âge moyen des emprunteurs de MPG auprès de Parcours Confiance est ainsi de 40 ans (FNCE, 2010). Quant à l'UNCCAS, son rapport souligne que les emprunteurs sont généralement plus âgés que les non-emprunteurs : 44% des emprunteurs ont en 46 et 60 ans alors que 38% des non emprunteurs ont entre 26 et 35 ans (UNCCAS, 2007). Toutefois, si les 30-55 ans représente la majorité des emprunteurs, ils le font dans des proportions très différentes selon les réseaux : ils sont ainsi 71% des emprunteurs au CCAS de Grenoble (ANSA, 2010a) ou au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) mais seulement 55% à la FNARS (FNARS, 2011).

Si l'on s'intéresse aux emprunteurs de moins de 30 ans, les différences sont encore plus marquées selon les réseaux. Alors que le CCAS de Grenoble compte 9% de moins de 30 ans (ANSA, 2010a) et Parcours Confiance 11% de moins de 25 ans (FNCE, 2010), l'étude de la MRIE (2009) souligne la présence d'une forte proportion de jeunes emprunteurs en Rhône-Alpes, la FNARS compte près de 37% de moins de 35 ans (FNARS, 2011) et surtout l'ADIE présente une proportion de 40% d'emprunteurs de moins de 30 ans, proportion montant jusqu'à 57% à Nancy où l'action est centrée sur un quartier en difficulté (ADIE, 2008).

L'âge est cependant un indicateur intéressant lorsque l'on se pose la question de la survenue d'impayés ou de la probabilité d'être refusé ou d'abandonner.

Graphique 20. Age du public du microcrédit

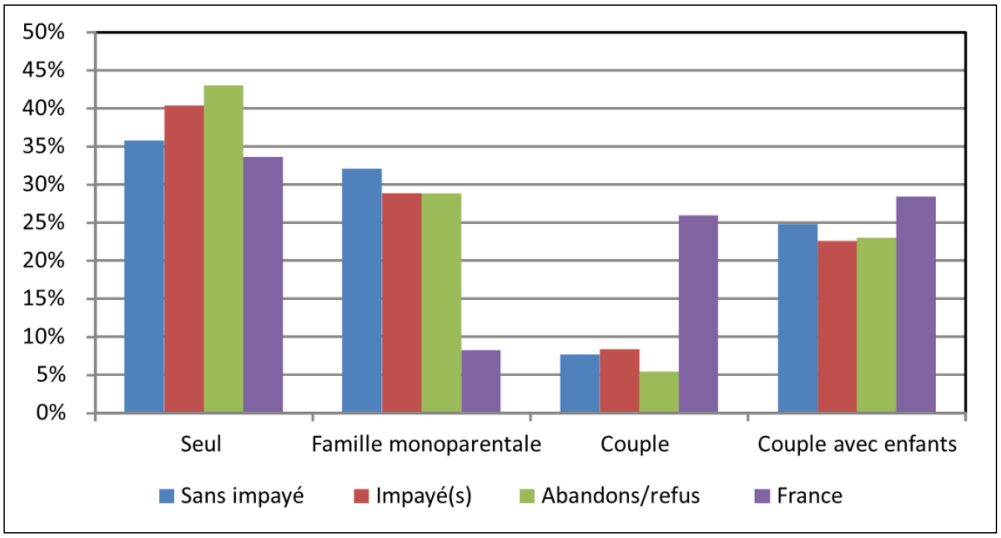


Le fait d'avoir moins de 35 ans semble exercer une influence sur le fait de connaître des impayés et dans une moindre mesure sur le fait de voir sa demande refusée ou d'abandonner. Il apparaît ainsi que 52,8% des emprunteurs ayant connu un impayé et 55,9% des personnes refusées ou ayant abandonné ont entre 20 et 39 ans alors que 52,1% des emprunteurs sans impayés ont entre 35 et 55 ans.

3.3 La situation familiale

Nous avons distingué quatre principaux groupes d'emprunteurs : les personnes seules, les familles monoparentales, les couples sans enfants et les couples avec enfants.

Graphique 21. La situation familiale du public des MPG



Ce qui caractérise en priorité la situation familiale des emprunteurs de MPG tient à la très forte surreprésentation des emprunteurs à la tête d'une famille monoparentale au regard du poids de cette catégorie dans la population française. Cette situation n'explique toutefois pas la probabilité que surviennent des impayés ou que la demande de MPG se solde par un refus ou un abandon dans la mesure où les familles monoparentales sont légèrement surreprésentée chez les emprunteurs sans impayés en comparaison des deux autres

catégories. A l'inverse, la catégorie des couples sans enfant est très fortement sous-représentée en comparaison de la population française.

Peu de statistiques sont disponibles en revanche pour évaluer la place des familles monoparentales qui représentent 20% des emprunteurs au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011). On sait également que 30,7% des emprunteurs vivant seuls ont au moins une personne à charge au sein des Missions locales (ANDML, 2011), et que 40% des emprunteuses vivent seules avec des enfants à charge à l'ADIE (ADIE, 2008).

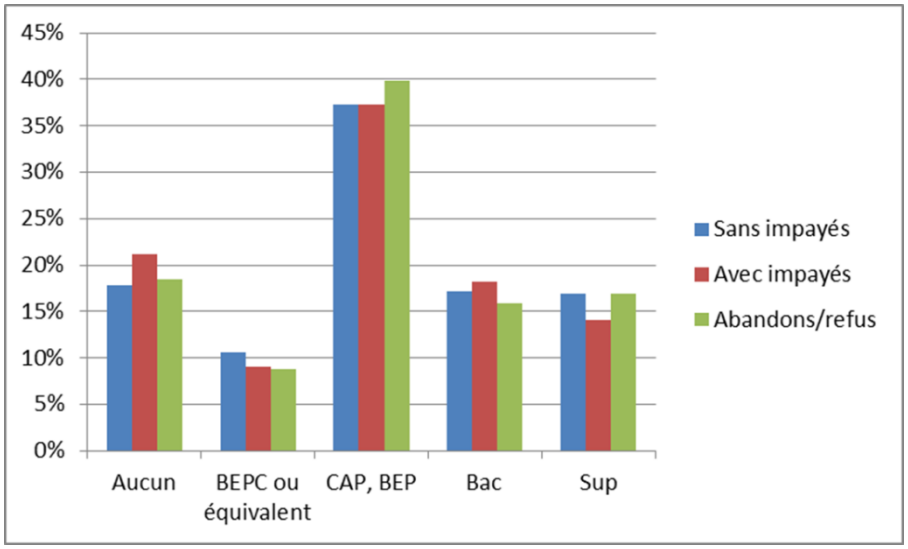
L'autre groupe surreprésenté est celui des personnes seules. Il apparaît de plus que le fait d'être une personne seule est une caractéristique plus présente chez les personnes qui ont été refusées ou ont abandonné ainsi que chez celles, mais dans une moindre mesure, ayant connu un impayé.

Cette solitude des emprunteurs est cohérente avec les observations réalisées par les différents réseaux. Les emprunteurs dans cette situation sont ainsi 71% pour Parcours Confiance (FNCE, 2010), 74,5% en Poitou-Charentes (Caire, 2008), 76% au CCAS de Grenoble (ANSA, 2010a), 76,4% au sein des Missions locales (ANDML, 2011), et 64% au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011). Au sein de l'UNCCAS, cette situation est relativement moins fréquente mais concerne tout de même 55% des emprunteurs. Caire (2008) souligne de plus pour les MPG accordés en Poitou-Charentes que les femmes sont plus souvent seules (89%) que les hommes (59%).

3.4 Les qualifications

Plus des deux tiers du public des MPG a un niveau de qualification équivalent ou inférieur au CAP/BEP (65,8% des emprunteurs sans impayés, 67,6% des emprunteurs avec impayés et 67,3% des refusés/abandons). C'est généralement ce que l'on observe au sein des organisations en charge de l'accompagnement puisqu'ils sont 62,2% à avoir ce niveau ou moins à la FNARS (FNARS, 2011) et 65% à être dans la même situation à l'ADIE (ADIE, 2008). Les Missions locales se distinguent en revanche avec un taux de seulement 45% (ANDML, 2011).

Graphique 22. Le niveau de qualification du public des MPG



Toutefois, un haut niveau d'étude n'est pas incompatible avec le recours aux MPG : un tiers du public du microcrédit a ainsi un niveau bac ou supérieur et 16,9% des emprunteurs sans impayés ont même un diplôme du supérieur (14,1% pour les emprunteurs avec impayés et 16,9% pour les abandons/refus). Même à l'ADIE qui accueille un public

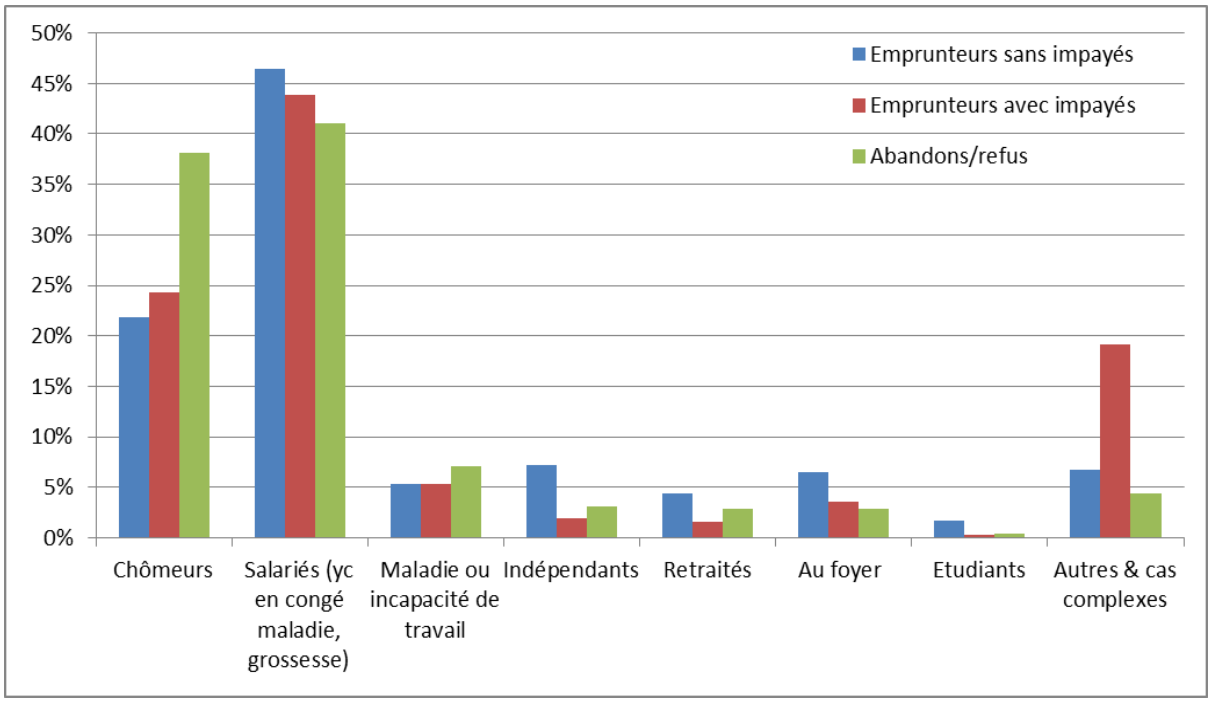
généralement en grande précarité, 7% des emprunteurs de MPG ont un niveau d'étude supérieur long (ADIE, 2008).

En revanche, le niveau d'étude n'exerce pas d'influence statistiquement significative sur la probabilité d'obtenir un MPG ou de le rembourser sans connaître d'impayé. Toutefois, si l'on distingue impayés sans gravités (oubli ou impondérable aisément résolu) et impayés problématiques (impossibilité de trouver rapidement une solutoin), il apparaît que le fait d'avoir le niveau CAP ou BEP accroît le risque d'impayé problématique alors que le fait de n'avoir aucun diplôme ou le niveau bac accroît le risque d'avoir un impayé sans gravité.

3.5 La situation professionnelle

Presque la moitié des emprunteurs de MPG sont salariés (49,5%). Cependant, les chômeurs représentent tout de même 29% des emprunteurs qu'ils soient indemnisés (14,3%) ou non (14,7%).

Graphique 23. Répartition selon la situation professionnelle



Les statistiques disponibles auprès des différents réseaux ne permettent pas de comparaison en matière d'accès des travailleurs pauvres aux MPG. Seul Caire (2008, 2010) souligne que le MPG en Poitou-Charentes semble laisser relativement de côté les salariés à temps plein se situant autour du SMIC pour se diffuser d'avantage en direction des personnes sans emploi ou des travailleurs pauvres. En revanche, il apparaît que les emprunteurs sont majoritairement en activité et le plus souvent en situation précaire (en CDD, intérim ou à temps partiel) même si une fois encore des variations peuvent être observées d'un réseau à l'autre (tableau 2).

Tableau 2 : Comparatif des situations professionnelles par réseau

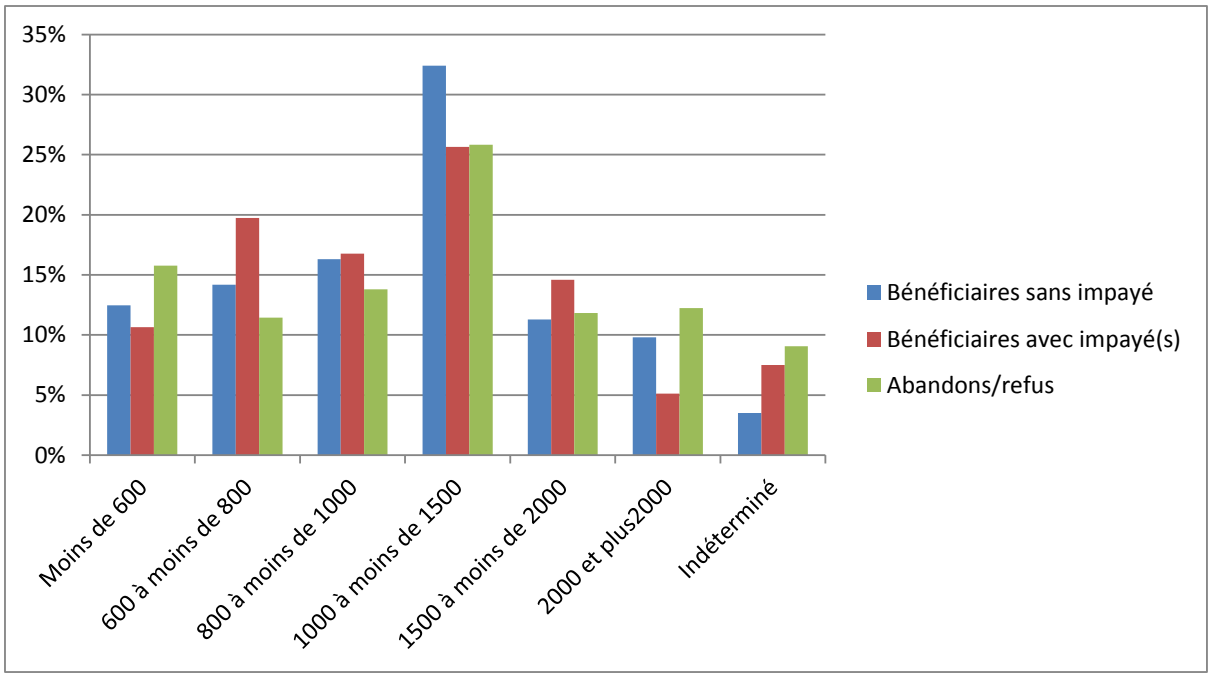
	CCAS	Missions locales	FNARS	Poitou-Charentes	ADIE	Crédit Municipal de Paris
En activité	63%	59,2%	50%	47,3%		37%
CDI à temps plein		*4,5%*	*5,6%*			*14,4%*
Emploi précaire	*13% Intérim*	*46,1%*	*44,4%*		*25%*	*16,3%*
Chômage	29%	25,6%	5,6%	35,6%	71%	32%
Minima sociaux		8%	35,6%			

Sources : UNCCAS (2007), ADIE (2008), Caire (2008, 2010), FORS (2010), ANDML (2011), Aldeghi, Olm (2011), FNARS (2011).

3.6 Les ressources

La question des ressources des emprunteurs est essentielle puisqu'elle conditionne leur faculté à assumer les mensualités du MPG. En moyenne, les emprunteurs déclarent disposer d'un revenu mensuel moyen de 1 117 euros.

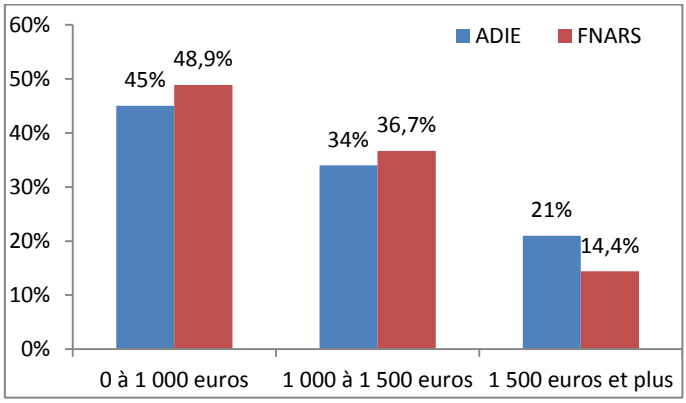
Graphique 24. Les ressources du public du microcrédit



Si quelques résultats comme le fait qu'avoir un revenu inférieur à 600 euros ou supérieur à 2 000 euros accroît la probabilité d'être refusé ou d'abandonner, font sens, il ne découle pas de ce graphique une lecture cohérente des liens de causalité entre niveau de revenus et survenue d'impayé par exemple.

Il est malheureusement impossible d'enrichir cette analyse par une comparaison entre les réseaux sur ce point dans la mesure où les données disponibles sont de nature trop hétérogène. Deux comparaisons seulement sont possibles. La première indique que le revenu mensuel moyen est de 1 499 euros au CCAS de Grenoble (ANSA, 2010a) alors qu'il n'est que de 1 056 euros à la FNARS (2011). La seconde illustre la répartition des emprunteurs par catégories de revenu et concerne à nouveau la FNARS cette fois en compagnie de l'ADIE (graphique 23).

Graphique 25 : Comparaison des revenus mensuels des emprunteurs à l'ADIE et à la FNARS



Sources : ADIE (2008), FNARS (2011)

Si la majorité des emprunteurs a des revenus mensuels inférieurs à 1 000 euros, il faut également souligner qu'un nombre non négligeable d'entre eux disposent de plus de 1 500 euros – 6,7% ayant même plus de 2 000 euros de revenus. Le rapport de FORS (2010) pour la FNARS souligne d'ailleurs un point important en indiquant que les emprunteurs avec des revenus entre 1000 et 2000 sont avantagés puisque leur taux d'acceptation est de 70% contre 63% pour ceux en dessous de 1000 euros et 54% pour ceux au-delà de 2000 euros.

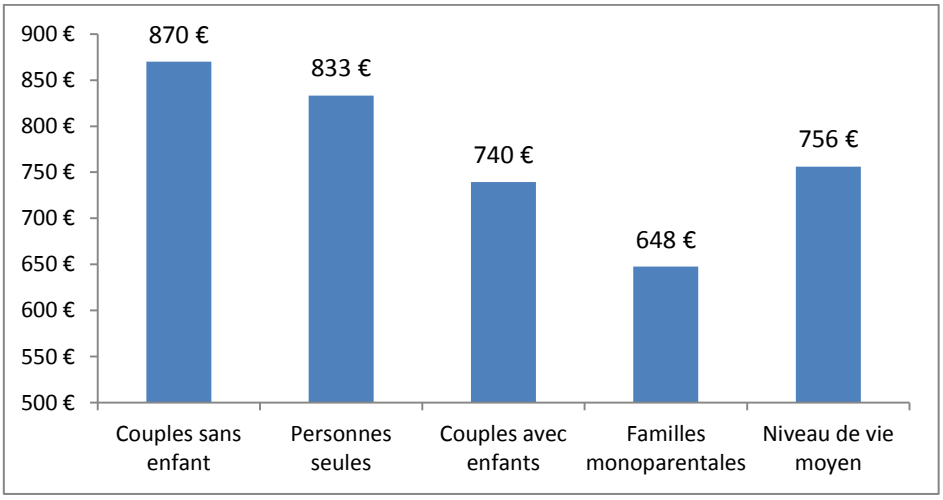
Cependant, pour être véritablement pertinente, ces données devraient toutefois être rapportées à la structure du ménage. Sans cela, il est impossible d'évaluer la situation de pauvreté monétaire ou non d'un emprunteur[10]. Aucune étude ne fournit de telles données. Il apparaît seulement que les emprunteurs du CCAS de Grenoble ont un « reste à vivre » de 471 euros et ceux de Poitou-Charentes ont un revenu moyen par unité de consommation de 650 euros.

A partir des réponses des emprunteurs, il nous a été possible de rapporter leur revenu à la composition du ménage et donc de prendre en considération le niveau de vie des emprunteurs dont le montant moyen s'élève à 756 euros. Il apparaît ainsi que 79% des emprunteurs de MPG vivent sous le seuil de pauvreté.

Ce chiffre masque une forte diversité en fonction du type de ménage.

[10] Pour mémoire, le seuil de pauvreté correspond à 60% du revenu médian d'une catégorie de ménage. Il se situe à environ 950 euros pour une personne seule, entre 1 235 et 1 425 euros pour une famille monoparentale avec un enfant (selon qu'il ait plus ou moins de 14 ans), 1 425 euros pour un couple sans enfant et entre 1 710 et 1 900 pour un couple avec un enfant (selon qu'il ait plus ou moins de 14 ans) (source : INSEE).

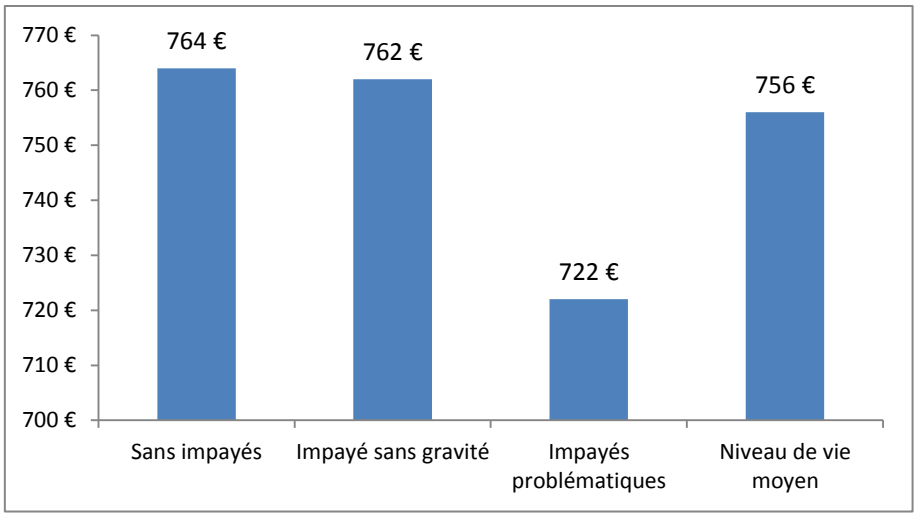
Graphique 26 : Niveau de vie par principaux types de ménages d'emprunteurs



La présence d'enfants fait baisser significativement le niveau de vie des emprunteurs. Il apparaît ainsi que la population des emprunteurs de MPG se caractérise par une forte hétérogénéité puisque que d'une catégorie de ménages à l'autre, la variation peut être de l'ordre de 220 euros.

La question qui se pose alors est de savoir dans quelle mesure la survenue d'impayé est liée au niveau de vie des emprunteurs sachant que la situation familiale ne suffit pas à l'expliquer[11].

Graphique 27. Niveau de vie et survenue d'impayés



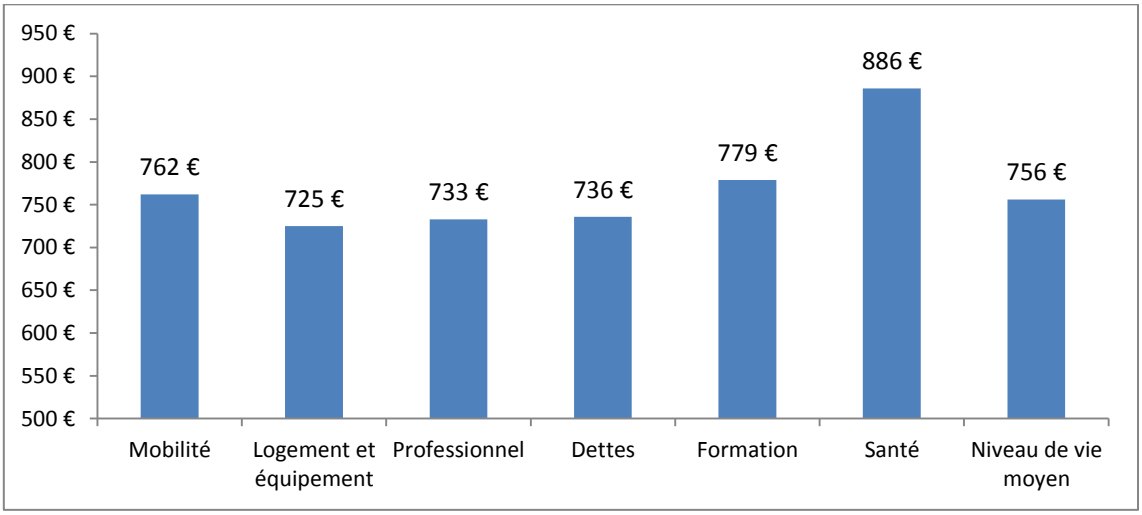
Les emprunteurs confrontés à des impayés problématique ont un niveau de vie significativement inférieur à ceux n'en ayant pas connus ou ayant connu des impayés sans gravité. Toutefois, en valeur absolue, il faut souligner la faiblesse des montants en jeu. Ainsi entre les emprunteurs sans impayés et ceux ayant connu un impayé sans gravité, la différence de niveau de vie n'est en moyenne que de 2 euros. Quant à la différence entre les emprunteurs connaissant un impayé sans gravité et ceux connaissant des impayés problématiques, elle n'est que de 40 euros.

Enfin, nous sommes également interrogés quant à l'influence du niveau de vie sur le type de besoin financé. La principale différence concerne les emprunteurs utilisant le MPG pour

[11] Cf. 3.1.3 du présent livret.

un besoin lié à la santé, emprunteur dont le niveau de vie est significativement supérieur à la moyenne.

Graphique 28. Niveau de vie et type de besoin financé



3.7 Les fichages FCC-FICP

La Loi « Lagarde » du 1ier juillet 2010 a officiellement ouvert l'accès aux MPG aux personnes fichées au Fichier central des chèques (FCC) et au Fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (FICP) en affirmant que ces fichages ne constituaient pas en soi un motif de refus. C'est donc uniquement sur l'évaluation de la situation des emprunteurs que la décision doit se baser.

Cette ouverture fait suite à un premier pas fait par le COSEF pour autoriser sous certaines conditions et à titre expérimental l'accès aux MPG aux personnes fichées au FICP[12]. Dans le cas du fichage FICP en raison de l'existence d'un dossier de surendettement, l'accord de la commission de surendettement est requis. Cette décision du COSEF découlait des demandes de nombreux partenaires comme la FNARS (FNARS, 2011) ou le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007) qui acceptait déjà ce profil d'emprunteur, ainsi que des prêteurs qui avaient fait le choix de garantir eux-mêmes intégralement ces prêts, comme Parcours Confiance en Poitou-Charentes (Caire, 2008).

Si parmi les trois emprunteurs surendettés rencontrés lors des Focus groups, deux ont effectivement obtenu l'accord de la Banque de France, les choses ont été un peu plus compliquées pour la troisième.

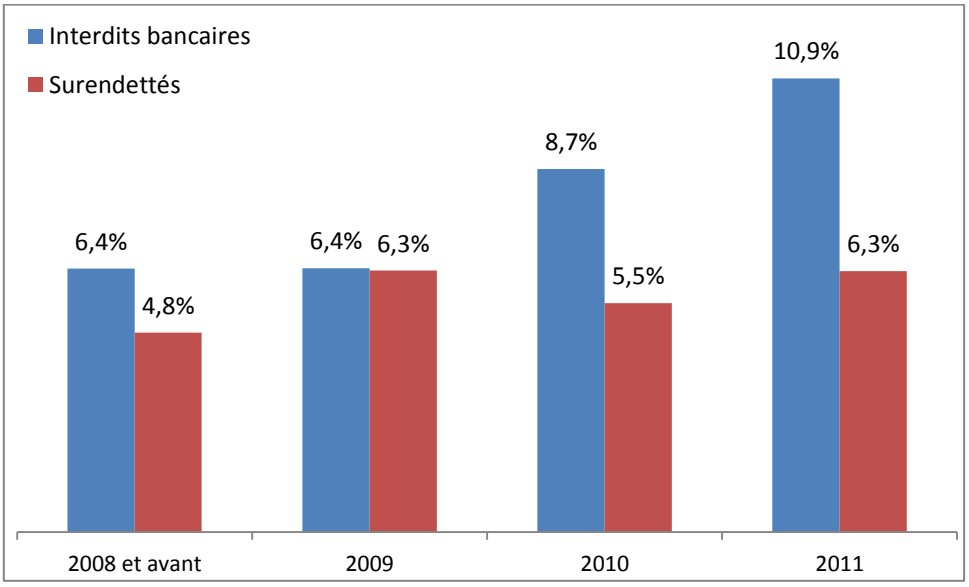
> Emprunteuse 1 : Et bien moi, ça m'a permis de payer les obsèques de mon mari qui est décédé en août 2011. J'ai été prise de court comme souvent dans ces cas-là. On n'y pense jamais. Et donc, j'ai vue l'assistante sociale qui m'a envoyé ici voir [réseau accompagnateur] et c'est là qu'ils m'ont proposé un microcrédit. Même si au départ, on n'y croyait pas trop parce que j'étais encore au départ sous le coup de la Banque de France… J'étais en surendettement. J'avais presque fini. Il me restait 4 mois à tirer. Mais ça dépassait l'année donc ça ne pouvait pas passer sur début 2012 et du coup, [l'accompagnatrice] l'a fait quand même. C'est passé limite, limite parce que je suis arrivée à rogner sur des mensualités du surendettement. Sur certains

[12] Décision du 11 décembre 2007.

comme pratiquement ils étaient finis donc je me suis battue avec eux pour qu'ils me réduisent les mensualités, pour qu'ils m'en fassent moins. Donc du coup, c'est comme ça que mon microcrédit est passé.
Q : Du coup, vous avez négocié avec la Banque de France ?
Emprunteuse 1 : Non même pas. Je n'ai même pas eu besoin de négocier avec la Banque de France. Quand j'avais été les voir, ils m'avaient dit qu'il fallait… Etant donné que mon mari était décédé, le surendettement était à nos deux noms j'étais obligée de refaire un dossier de surendettement à mon nom à moi. Alors je m'y voyais bien au mois de septembre, faire un dossier de surendettement pour 4 mois. Alors j'ai dit, ça va, laisse tomber. C'est pas parce qu'il me restait plus que 4 mois…
Emprunteuse 2 : Donc du coup, vous avez trouvé un arrangement avec les créanciers ?
Emprunteuse 1 : Oui voilà. J'ai deux créanciers qui m'ont supprimé pratiquement les quatre mensualités. J'étais pratiquement à la fin, ça ne faisait pas des grosses mensualités donc ils me les ont fait sauter. Mais j'ai quand même eu deux mensualités qui ont trainé jusqu'en février 2012 et là, elle avait peur que ça ne passe pas au niveau du microcrédit et en définitive si, ça a passé. […] C'est difficile. Parce que moi, je vois j'avais pratiquement fini mon surendettement à ma propre banque… ça faisait plus de 20 ans qu'on y était, ils ont refusé de me faire un crédit pour payer…pratiquement rien…

Les potentiels effets de la loi ne sont que partiellement pris en compte par nos observations dans la mesure où une partie des emprunteurs interrogés ont obtenu leur prêt (ou essayer) avant son entrée en vigueur. Il apparaît cependant que parmi les emprunteurs interrogés, 8,6% déclarent être interdits bancaires et 5,8% être en situation de surendettement (avoir déposé un dossier auprès de la Banque de France). Ces pourcentages sont un peu supérieurs aux données communiquées par les partenaires pouvant indiquer que le dispositif s'ouvre à ce public ou bien que les emprunteurs se méprennent sur la réalité de leur fichage FCC ou FICP.

Graphique 29. Evolution de la population des emprunteurs interdits bancaires et surendettés



Alors que la population des emprunteurs interdits bancaires augmente de manière constante, celles des emprunteurs surendettés reste stable en dépit de la volonté d'expérimentation en direction de ce public portée par le Cosef.

En dépit de l'ampleur limitée de la proportion de dossiers concernés, les accompagnateurs sont 33% à déclarer avoir déjà financé un emprunteur ayant un plan de surendettement en cours. La revue de la littérature, portant sur la période préalable à l'entrée en vigueur de la loi Lagarde montre que les pratiques des partenaires sont très hétérogènes et que les volumes concernés sont très faibles en dépit d'une demande potentiellement importante. Il apparaît ainsi que 17,5% des demandes de MPG en Poitou-Charentes émanent de personnes fichées au FCC ou au FICP (Caire 2008) et ces demandes représentent même 28% de l'ensemble au CCAS de Grenoble (ANSA, 2010a).

Lorsque cet aspect est documenté, il apparaît que certaines structures comme les Missions locales refusent les 6,5% de demandes émanant de personnes inscrites au FICP (ANDML, 2011) alors que d'autres étudient leur dossier même si leur chance d'être acceptées sont relativement faibles. Au CCAS de Grenoble alors que 17% des demandes de MPG concernent des personnes ayant déposé un dossier de surendettement, seuls 4% des MPG accordés le sont à ce type de demandeurs (ANSA, 2010a).

Enfin, les pratiques des établissements prêteurs sont elles aussi caractérisées par une certaine diversité. Alors qu'ils sont en moyenne 82% à déclarer avoir déjà financé une personne fichée au FICP (64% lorsque le fichage FICP est lié à un plan de surendettement), ils sont 70% au sein des agences bancaires (61% lorsque le fichage FICP est lié à un plan de surendettement)à déclarer ne pas être dans cette situation. Ce sont donc les structures dédiées et les organises de microfinance qui sont à l'avant-garde de l'ouverture du dispositif aux personnes fichées[13].

Cela est illustré par la répartition des 2,5% d'emprunteurs inscrits au FCC, 3% inscrits au FICP sans surendettement et 5% inscrits au FICP avec surendettement dans le cadre d'instruction homogène proposé par le dispositif du Crédit Municipal de Paris.

Tableau 3 : Répartition des emprunteurs fichés au Crédit Municipal de Paris

	FCC	FICP sans surendettement	FICP avec surendettement	Total	%
Parcours Confiance	0	1	0	1	2,7%
La Banque Postale	2	2	3	7	18,9%
Laser Cofinoga	3	0	5	8	21,6%
Crédit Coopératif	5	7	10	21	56,8%
Total	10	7	18	37	100%

Source : Gloukoviezoff, Palier, 2009

Le Crédit coopératif, via sa structure dédiée, finance donc plus de la moitié des emprunteurs fichés, tandis que la Banque postale et Laser Cofinoga en assurent respectivement environ un cinquième et Parcours Confiance Ile de France moins de 3% (Gloukoviezoff, Palier, 2009).

Les prêteurs sont sensiblement moins nombreux à avoir financé des emprunteurs ayant bénéficié de la Procédure de Rétablissement Personnelle puisqu'ils ne sont plus que 65% dans cette situation. Là encore, les prêteurs en agence sont proportionnellement moins nombreux dans ce cas (39%) que leurs homologues au sein des structures dédiées et des organismes de microfinance (entre 70 et 75%).

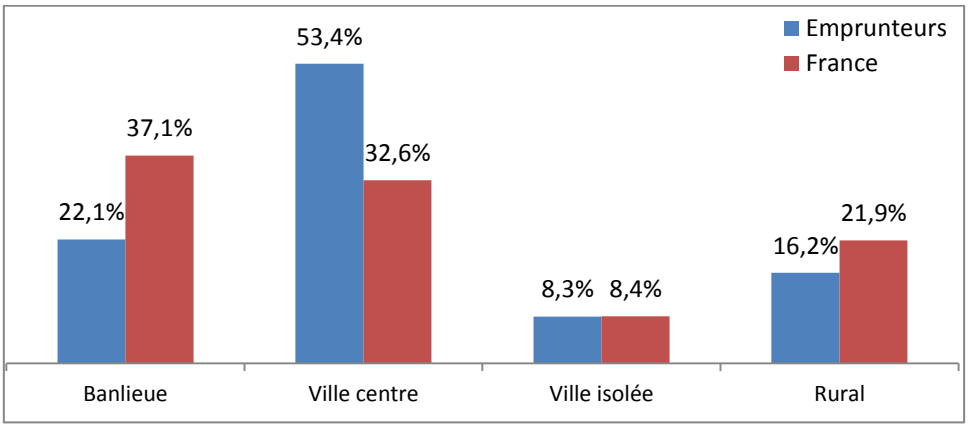
[13] Les IMF sont en revanche moins impliquée dans le financement de personnes fichées au FICP en raison d'un plan de surendettement puisque « seuls » 51% des prêteurs interrogé déclarent avoir déjà financé de tels dossiers (contre environ 90% pour les structures dédiées).

4. L'ancrage territorial des MPG

Pour être efficace, les MPG doivent être accessibles aux personnes qui en ont besoin. Cette accessibilité est censée être assurée par la collaboration entre prêteurs et structures accompagnantes grâce à leur ancrage locale. Il doit en résulter l'adaptation de l'offre de MPG à la variété des besoins locaux mais également la couverture optimale du territoire.

Lorsque l'on compare les territoires d'origine des emprunteurs à la répartition de la population française dans son ensemble, il apparaît que les emprunteurs vivant en centre-ville sont fortement surreprésenté au détriment des emprunteurs résidant en banlieue ou en milieu rural.

Graphique 30. Répartition des emprunteurs selon le statut INSEE de leur commune de résidence

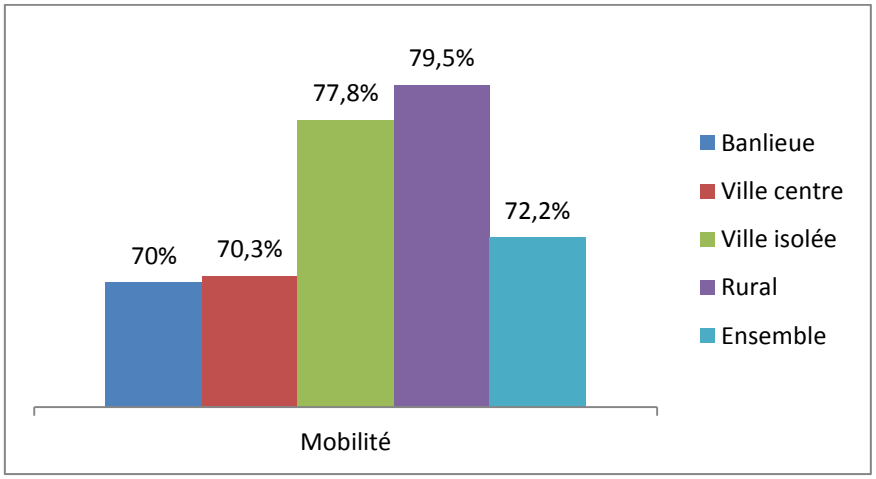


4.1 Besoins et territoires

La revue de la littérature montre que les besoins ne sont pas tout à fait les mêmes selon que l'emprunteur réside en zone rurale ou péri-urbaine ou en zone urbaine. Dans les deux premiers cas, les besoins de mobilité sont généralement plus importants que dans le troisième (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Bioteau, 2010 ; FNCE, 2010). Cela s'illustre également au Crédit Municipal de Paris par la répartition plus équilibrée des types de besoins financés au détriment de la mobilité (Gloukoviezoff, Palier, 2009, Aldeghi, Olm, 2011). Ces différences soulignent la défaillance des services publics de transport dès lors que l'on sort des grandes agglomérations. En ce sens, le MPG peut venir contribuer à la fois à résoudre les difficultés que rencontrent les personnes concernées au quotidien en finançant un véhicule ou le permis mais également à attirer l'attention des pouvoirs publics sur ces carences.

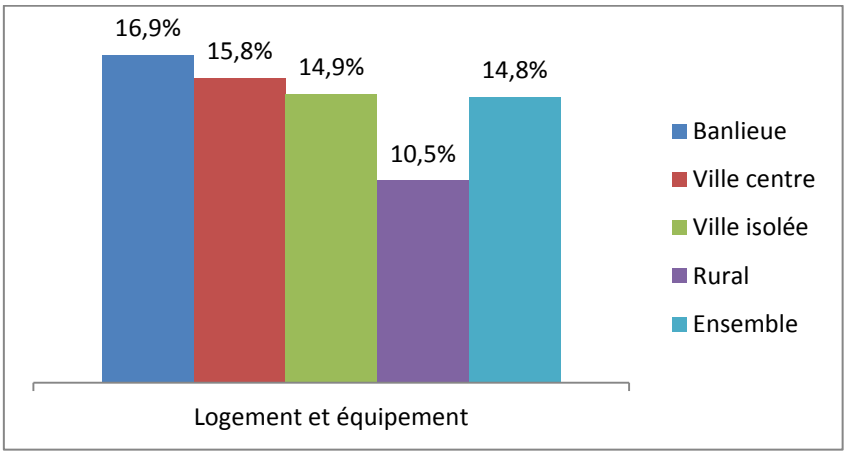
Notre enquête montre que trois types de besoins financés par les MPG sont sensibles au lieu de résidence de l'emprunteur : la mobilité, le logement et la formation.

Graphique 31. Besoin de mobilité et territoires



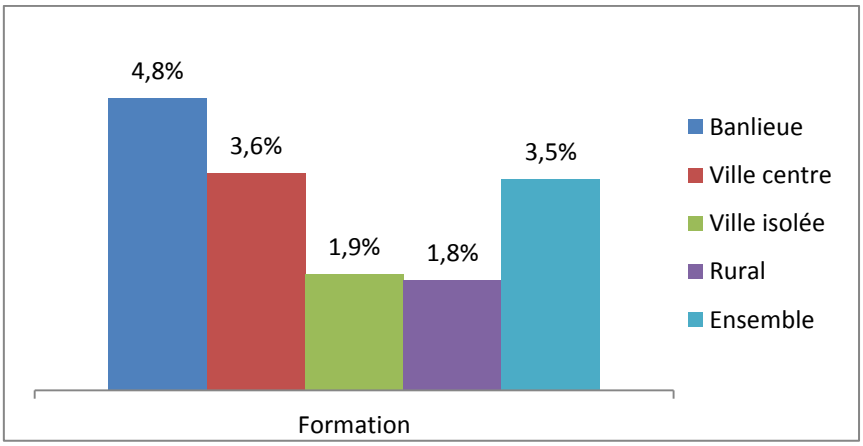
Le financement de la mobilité est un besoin fortement surreprésenté chez les emprunteurs vivant en milieu rural et au sein de villes isolées. Le manque de transport public et l'éloignement des opportunités d'emploi ainsi que des principaux services et commerce expliquent le caractère indispensable d'un véhicule.

Graphique 32. Besoin de logement et territoires



A l'inverse, le financement du logement est fortement sous-représenté chez les emprunteurs vivant en zone rural et légèrement surreprésenté chez les emprunteurs vivant en banlieue.

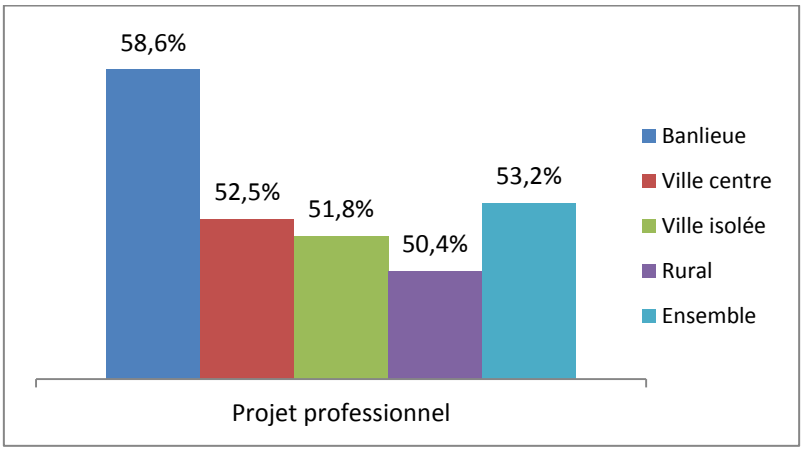
Graphique 33. Besoin de formation et territoires



Le besoin de formation est également surreprésenté chez les emprunteurs résidant en banlieue alors qu'il est sous-représenté à la fois chez les emprunteurs vivant en milieu rural et en ville isolée.

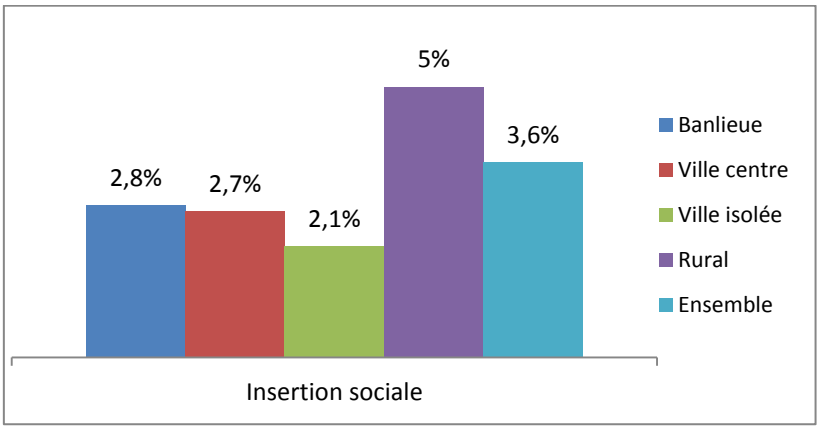
Parallèlement aux objets financés, le lieu de résidence des emprunteurs influe sur le type de projet qu'ils entendent financer. Outre les projets liés au logement fortement sous-représentés chez les emprunteurs vivant en zone rurale, trois types de projets s'avèrent significativement influencés par la nature du territoire : les projets à finalité professionnelle, les projets destinés à améliorer l'insertion sociale des emprunteurs, et les projets mêlant les deux finalités précédentes.

Graphique 34. Projet professionnel et territoires



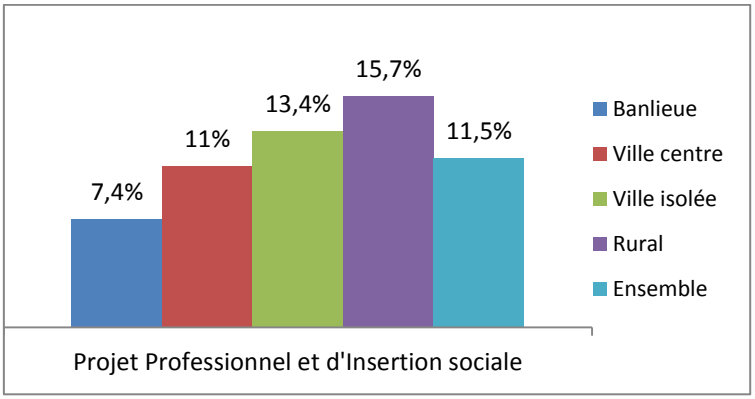
Les projets à finalité professionnelle sont très fortement surreprésentés chez les emprunteurs résidant en banlieue et légèrement sous-représenté pour les emprunteurs vivant en milieu rural.

Graphique 35. Projet d'insertion sociale et territoires



De manière symétrique aux projets professionnels, les projets destinés à améliorer l'insertion sociale sont surreprésentés chez les emprunteurs résidant en milieu rural et légèrement sous-représenté au sein des trois autres catégories.

Graphique 36. Projet mêlant finalité professionnelle et d'insertion sociale et territoires

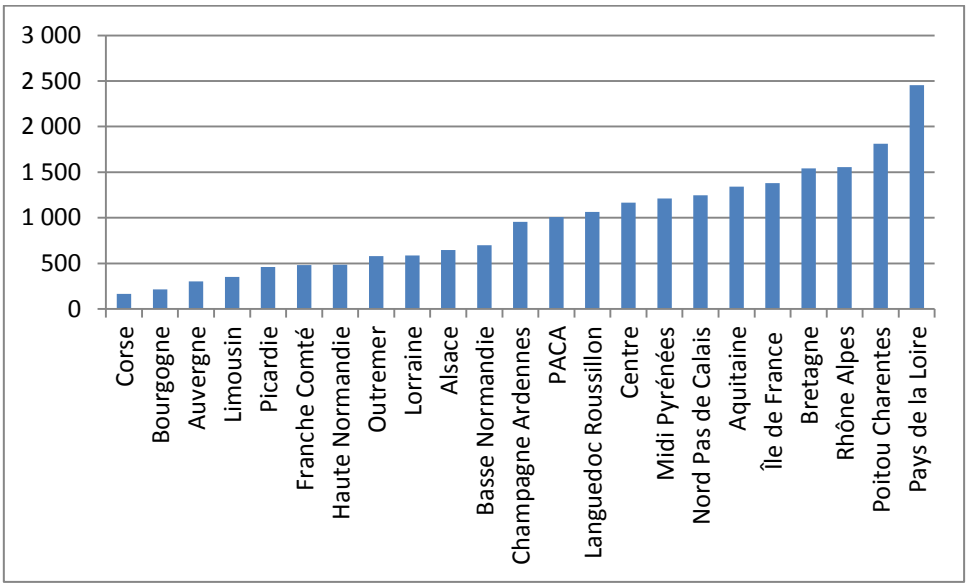


Enfin, les projets mêlant finalités professionnelles et d'insertion sociale sont fortement surreprésentés chez les emprunteurs vivant en milieu rural et sous-représentés chez les emprunteurs vivant en banlieue.

4.2 La couverture territoriale

C'est un enjeu important du développement des MPG que de parvenir à proposer une accessibilité géographique aussi large que possible. Pour cela, il est nécessaire d'impliquer un grand nombre de structures accompagnantes de manière à couvrir le territoire de la manière la plus complète possible. La Caisse des Dépôts a ainsi conventionné avec onze réseaux nationaux auxquels viennent s'ajouter de nombreuses structures locales. Les résultats de ces partenariats peuvent être illustrés par le nombre de MPG accordés par région (graphique 35)

Graphique 37 : répartition territoriale des MPG



Source : Caisse de Dépôts au 31/03/11

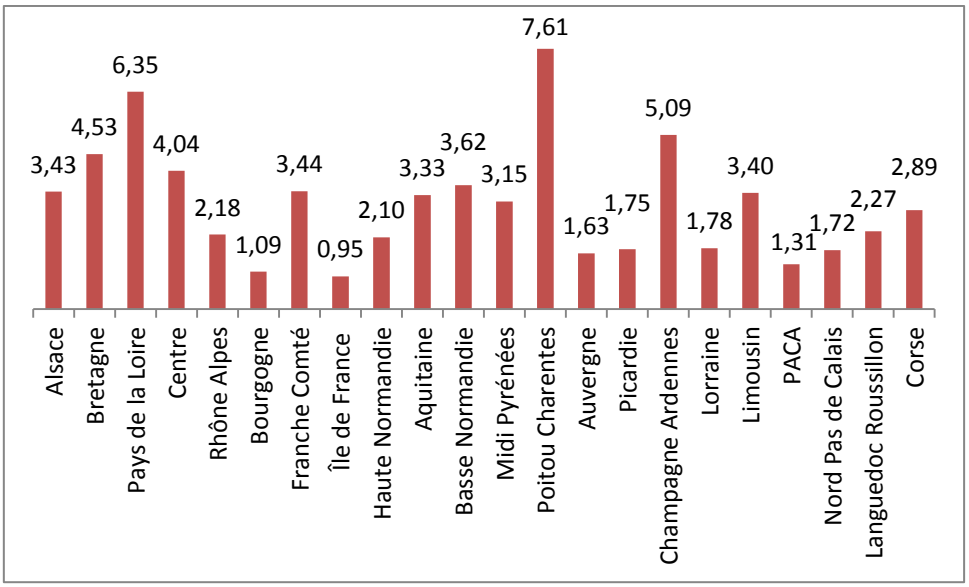
Il a apparaît que l'Ouest de la France est plus dynamique en matière d'octroi de MPG. Dès lors la question se pose : ces différences interrégionales résultent-elles de l'hétérogénéité des besoins de MPG d'une région à l'autre ou bien du développement du dispositif de MPG ?

Le rapport de l'ANSA (2008) tente de répondre à cette question en comparant la distribution de MPG au sein de quatre départements (Bouches-du-Rhône, Loire Atlantique, Maine et Loire, Oise) au regard de trois indicateurs de précarité (nombre d'allocataires du

RMI, taux de chômage, taux de pauvreté). Il résulte de cette analyse que ces facteurs externes n'expliquent en rien les différences de performance observées. De manière similaire, Bioteau (2010) se penche sur la distribution des MPG au sein de la région Pays de la Loire, région la plus dynamique puisqu'elle totalise près de 2 500 MPG. Après avoir constaté de fortes disparités territoriales et avoir étudié les éléments qui orientent le développement de la distribution des MPG sur ce territoire, il conclut que « *la cartographie du microcrédit social en Pays de la Loire reproduit non pas tant la cartographie des besoins que celle de l'offre territorialisée des organisations partenaires*. » (Bioteau, 2010, p.202). La distribution du MPG dépend ainsi de l'ancrage territorial existant des partenaires au détriment des territoires dans lesquels des besoins sont identifiés mais où aucun partenaire n'est présent.

Le fait que la distribution des MPG soit davantage conditionnée par la présence et les capacités des partenaires que par l'existence de besoins à financer peut être illustré en comparant le nombre de MPG pour 1 000 habitants vivant sous le seuil de pauvreté au sein des différentes régions métropolitaines[14]. Dans le cas où la distribution des MPG serait liée aux besoins des habitants vivant sous le seuil de pauvreté et non aux capacités des partenaires, on peut raisonnablement faire l'hypothèse que chaque région devrait avoir un nombre de MPG/1 000 habitants sous le seuil de pauvreté relativement similaire. Ce n'est pas ce que montre que le graphique suivant.

Graphique 38 : Nombre de MPG pour 1 000 habitants en situation de pauvreté



Note : les régions sont classées en fonction de leur taux de pauvreté 2006 du plus faible au plus fort. L'Alsace a le plus faible taux de pauvreté (10,3%) alors que la Corse a le taux le plus élevé (19,3%).

Il apparaît qu'il existe de fortes disparités entre les différentes régions et que celles-ci ne s'expliquent en aucune manière par les taux de pauvreté régionaux. Ainsi, Poitou-Charentes et l'Auvergne qui présentent des taux de pauvreté proche (13,7% et 13,8%), obtiennent des résultats sans comparaison que ce soit en termes de nombre global de MPG accordés (1 813 contre 301) que de nombre de MPG pour 1 000 habitants sous le seuil de pauvreté (7,61 contre 1,63). De même, l'Alsace, la Franche Comté, l'Aquitaine et le Limousin qui obtiennent des résultats relativement similaires (respectivement 3,43, 3,44, 3,33 et 3,40)

[14] La catégorie « outre-mer », présente au sein de la base de données France Microcrédit, n'est pas incluse dans ce graphique faute d'informations comparables en matière de taux de pauvreté. Pour plus d'information voir Alibay et Forgeot (2006).

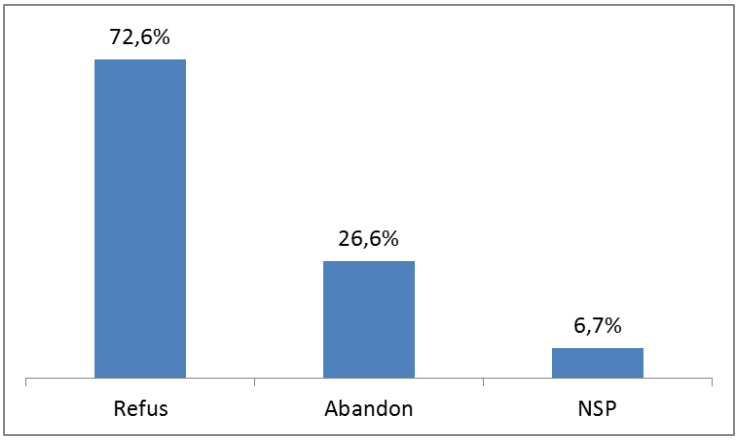
présentent des taux de pauvreté très différents (respectivement 10,3%, 12 ,1%, 12,8%, 14,1%). Enfin le dynamisme des deux régions qui ont distribué le plus de MPG, ne s'explique pas non plus par leur taux de pauvreté respectif. Ainsi, Poitou-Charentes a accordé 1 813 MPG avec un taux de pauvreté de 13,7% alors que Pays de la Loire en a accordé 2 454 avec un taux de pauvreté de 11,1%.

Souligner que le maillage territorial est aujourd'hui perfectible au sens où les capacités des prestataires ne sont pas en adéquation avec les besoins existants, ne revient pas à dire que les territoires les mieux dotés sont en surcapacité (Ansa, 2008). Il faudrait pour cela être en mesure de démontrer qu'il n'existe pas de besoins insatisfaits sur ces territoires, information qui n'est pas disponible jusqu'à présent. En revanche, cela peut inciter à concentrer les efforts de développement sur les zones qui restent aujourd'hui en dehors du dispositif que ce soit au niveau régional, départemental mais également local.

5. Les refus et les abandons

La pertinence d'un dispositif expérimental ne se juge pas seulement à l'aune de ses réalisations mais également en analysant ce qu'il n'a pas permis d'accomplir. S'intéresser aux demandes insatisfaites qu'ils s'agissent des 72,6% de refus ou des 26,6% d'abandons est donc une source d'apprentissage particulièrement utile.

Graphique 39. Quand la demande n'aboutit pas



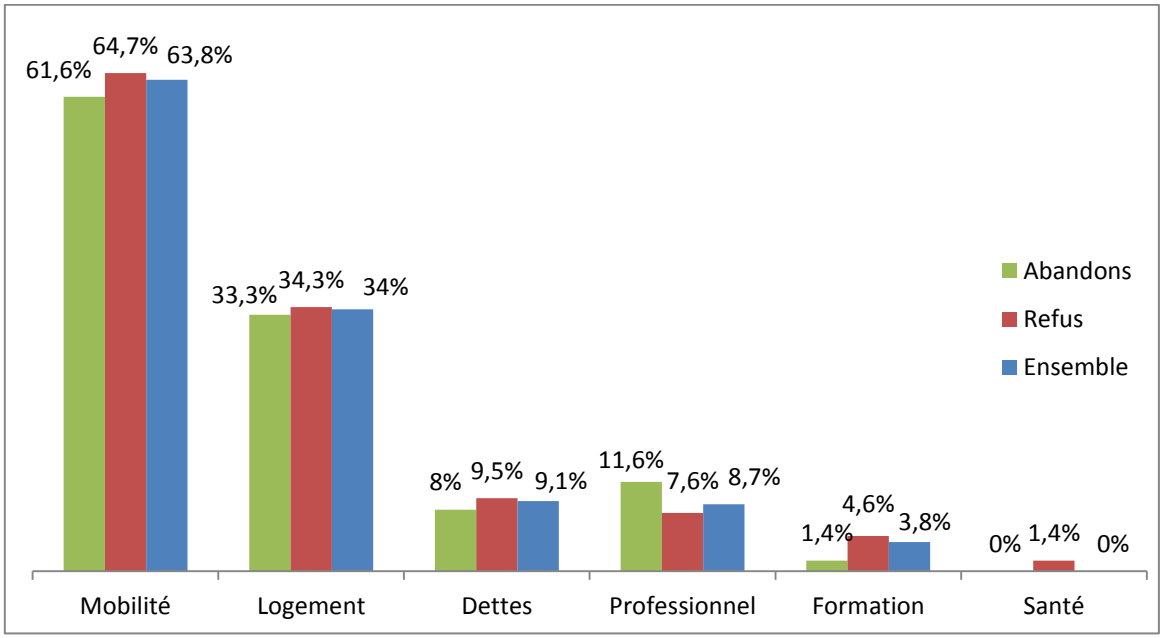
Comme l'ont montré les pages précédentes, si les personnes refusées ou ayant abandonné sont légèrement plus souvent locataires que les emprunteurs, légèrement plus jeunes que ceux n'ayant pas connu d'impayés (mais plus âgées que ceux en ayant connu), ce ne sont pas ces caractéristiques qui les distinguent des emprunteurs. Elles s'en démarquent en étant :

- Surreprésentées dans les catégories de revenus inférieures à 600 euros ou supérieur à 2 000 euros ;
- Très significativement surreprésentées parmi les chômeurs (38,1% des personnes refusées ou ayant abandonné contre 24,3% des emprunteurs avec impayés et 21,8% de ceux sans impayés).
- Significativement sous-représentées parmi les salariés (41,1% des personnes refusées ou ayant abandonné contre 43,9% des emprunteurs avec impayés et 46,3% de ceux sans impayés).

5.1 Besoins et projets des personnes refusées ou ayant abandonné

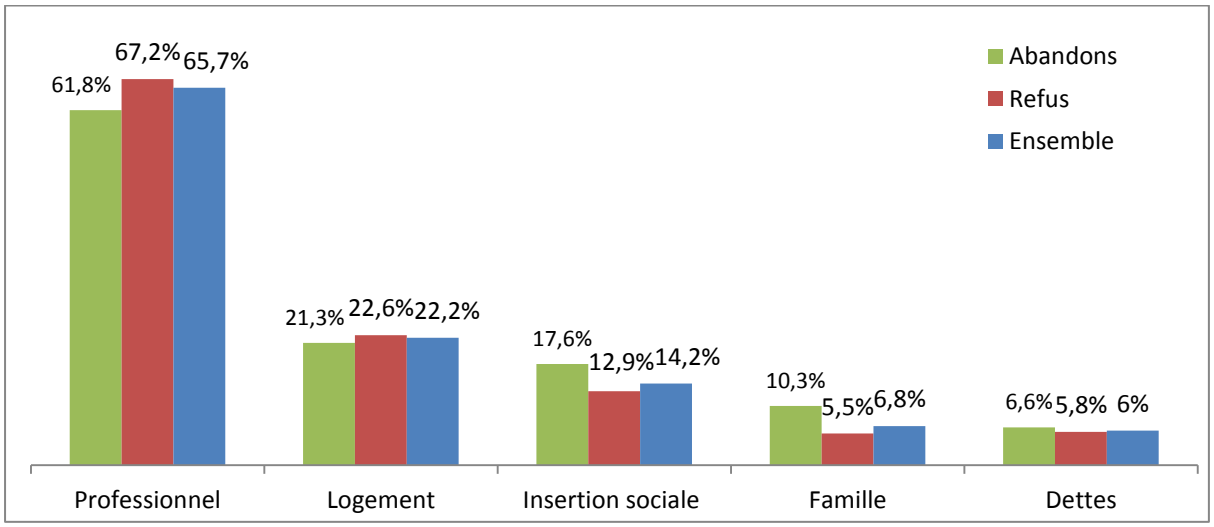
En comparaison des besoins financés par les emprunteurs de MPG, ceux exprimés par les personnes refusées ou ayant abandonné se distinguent par une légère sous-représentation du besoin de mobilité et une légère surreprésentation de besoins liés au logement. Lorsque l'on distingue les personnes refusées de celles ayant abandonné, il apparaît que les premières sont proportionnellement sensiblement plus nombreuses à souhaiter financer un bien en lien avec la mobilité et moins nombreuses à vouloir financer un besoin de nature professionnelle.

Graphique 40. Les objets désirés par les personnes refusées ou ayant abandonné



Les projets professionnels et liés à l'insertion sociale sont sous-représentés chez les personnes refusées ou ayant abandonné en comparaison des emprunteurs alors que ceux liés au logement sont fortement surreprésentés. Les différences entre les personnes refusées et celles ayant abandonné en matière de projet poursuivi portent également sur ceux de nature professionnelle mais embrassent d'autres types de projets.

Graphique 41. Les projets des personnes refusées ou ayant abandonné

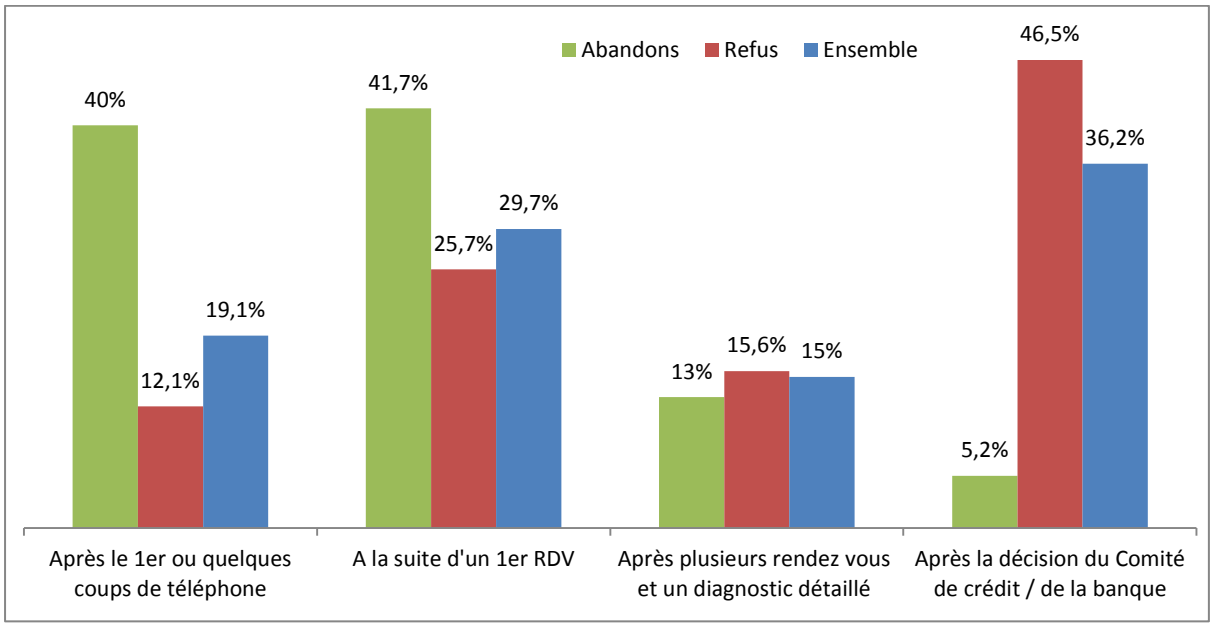


Si elles sont significativement plus nombreuses à formuler un projet professionnel, les personnes refusées sont également significativement moins nombreuses à formuler un projet lié à la cohésion familiale ou à l'insertion sociale que celles ayant abandonné.

5.2 Temporalités et causes de refus ou abandon ?

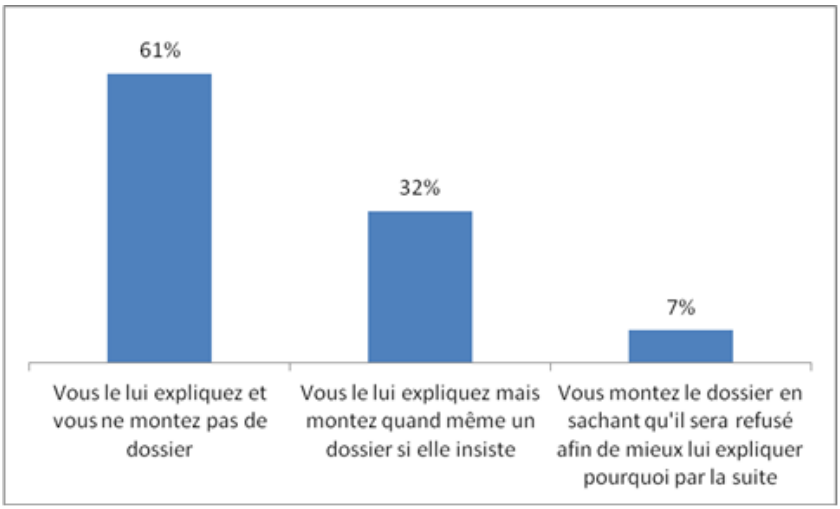
La grande majorité des demandes de MPG n'aboutissant pas sont des demandes qui ont été refusées par l'un des partenaires du dispositif. Seuls un quart des échecs sont des abandons. La temporalité selon laquelle cet abandon ou ce refus se matérialise diffère fortement d'une population à l'autre.

Graphique 42. La temporalité de l'abandon et du refus



Le premier enseignement de ce graphique concerne les refus : plus d'une demande sur deux est refusée avant la décision du Comité de crédit ou du prêteur. De ce point de vue, les accompagnateurs ayant répondu au questionnaire en ligne sont 61% à expliquer qu'ils ne montent pas le dossier de MPG s'ils estiment qu'il ne s'agit pas de la réponse appropriée. Cependant, ils sont 32% à expliquer à l'emprunteur que le MPG n'est pas la bonne solution tout en montant quand même le dossier et 7% à le monter en sachant qu'il sera refusé pour en expliquer les motifs à l'emprunteur par la suite.

Graphique 43. Action des accompagnateurs quand le MPG n'est pas la solution



Concernant les abandons, il apparaît qu'ils interviennent de manière assez précoce puisque dans plus de 80% des cas, ils prennent place au plus tard à la suite du 1ier rendez-vous. Il est toutefois intéressant de noter qu'un peu plus de 5% des abandons interviennent après la décision du Comité de crédit ou du prêteur alors même que cette décision est positive. Ce chiffre corrobore celui du Crédit Municipal de Paris qui indiquait que 5,4% des MPG accordés n'avaient finalement pas été décaissés car les demandeurs n'avaient pas donné suite (Gloukoviezoff, Palier, 2009). L'hypothèse avancée pour expliquer cet état de fait tient à la lenteur de la procédure de la part des partenaires en charge tant de l'accompagnement que du financement. Bien que les statistiques manquent pour l'étayer davantage, cette explication est également la principale avancée par les Missions locales où 6,2% des prêts accordés n'ont pas été décaissés (ANDML, 2011) ou par la FNARS (FORS, 2010).

5.3 Causes du refus ou de l'abandon

Dans près de la moitié des cas, les personnes refusées n'ont pas connaissance du motif de ce refus. Elles sont cependant 25,3% à le justifier par un fichage (FCC, FICP) et 17,2% à souligner que leurs revenus ont été jugés trop faibles pour leur permettre d'assumer les mensualités d'un MPG.

En matière d'abandon, les raisons avancées par les personnes ayant abandonné peuvent être regroupées en deux catégories. La première tient à la situation de l'emprunteur et à son évolution et représente 55% des causes d'abandon.

Situation de l'emprunteur et son évolution	**%**
Méfiance vis-à-vis du crédit	19,1%
Vous avez par vous-même trouvé une solution plus intéressante	18,3%
Plus besoin de l'objet financé (changement de priorité)	4,6%
Dégradation de la situation	4,6%
Amélioration de la situation	4,6%
Problème de santé	3,8%
Total	**55%**

La principale cause d'abandon et la méfiance des emprunteurs vis-à-vis du crédit. Parce qu'elles craignent de ne pas être en mesure d'en assumer les remboursements, les personnes préfèrent abandonner. Le MPG n'est donc pas une réponse prise à la légère. Il est également intéressant que le fait pour les personnes de trouver par elle-même une alternative plus intéressante au MPG représente 18,3% des raisons d'abandon alors même que la proposition d'une alternative par l'accompagnateur n'est jamais citée. Plus généralement, les raisons citées soulignent qu'inscrire un MPG dans le parcours de personnes souvent marqué par les discontinuités n'est pas une chose aisée. Cela ne remet pas en cause la pertinence de cette outil mais en souligne les limites pour une parties des personnes qui se trouvent dans l'impossibilité de répondre à un besoin de financement.

Le second groupe de motifs expliquant l'abandon porte sur les caractéristiques du dispositif de MPG et représente 45% des raisons avancées.

Caractéristiques du dispositif	**%**
Procédure était trop lente	18,3%
Incapacité à réunir tous les papiers justificatifs demandés	16%
Vous avez été découragé par l'accompagnateur	6,1%
Absence de garant	3,1%
Bien souhaité n'était plus disponible	1,5%
Total	**45%**

Lorsqu'elles portent sur les caractéristiques du dispositif, les raisons expliquant l'abandon sont particulièrement instructives puisqu'elles permettent d'identifier les domaines où des améliorations sont possibles ainsi que les limites de cet outil.

La lenteur de l'instruction est la principale faiblesse du dispositif du point de vue des personnes ayant abandonné. Il est possible d'y ajouter les 1,5% de cas pour lesquels le bien désiré n'était plus disponible. Cela souligne que l'un des défis du diagnostic et de la prise de décision est de parvenir à s'adapter au rythme d'urgence marquant le quotidien d'une partie des personnes sollicitant un MPG. La revue de la littérature corrobore d'ailleurs ce constat en soulignant que cette relative lenteur conduit les travailleurs sociaux des structures d'hébergement et d'insertion à considérer que le MPG « *ne peut pas s'inscrire dans l'urgence* » (FORS, 2010, p.38). De même, la lenteur des prêteurs pour débloquer les fonds peut conduire à compromettre le projet dans la mesure où l'objet du financement – particulièrement dans le cas des véhicules – peut ne plus être disponible ou avoir vu son prix augmenter (fin de promotion) rendant caduque les caractéristiques du projet ou du MPG (Gloukoviezoff, Palier, 2008, 2009 ; Caire, 2010 ; FORS, 2010)[15].

Enfin, bien que citée dans seulement 3,1% des cas, l'impossibilité de trouver un garant est un problème qui doit retenir l'attention dans la mesure où les prêteurs demandant de telles garanties représentent seulement un peu plus de 7% de l'échantillon. Alors que 86% des emprunteurs ayant obtenu un MPG n'ont pas sollicité l'aide financière de leur proche dans l'année qui précède quelle que soit la raison (n'ont pas osé demander, savaient que leurs proches n'avaient pas les moyens de les aider, etc.)[16], le prérequis d'une caution pour avoir accéder au MPG est une sérieuse barrière à l'entrée.

5.4 Les conséquences des refus et abandons

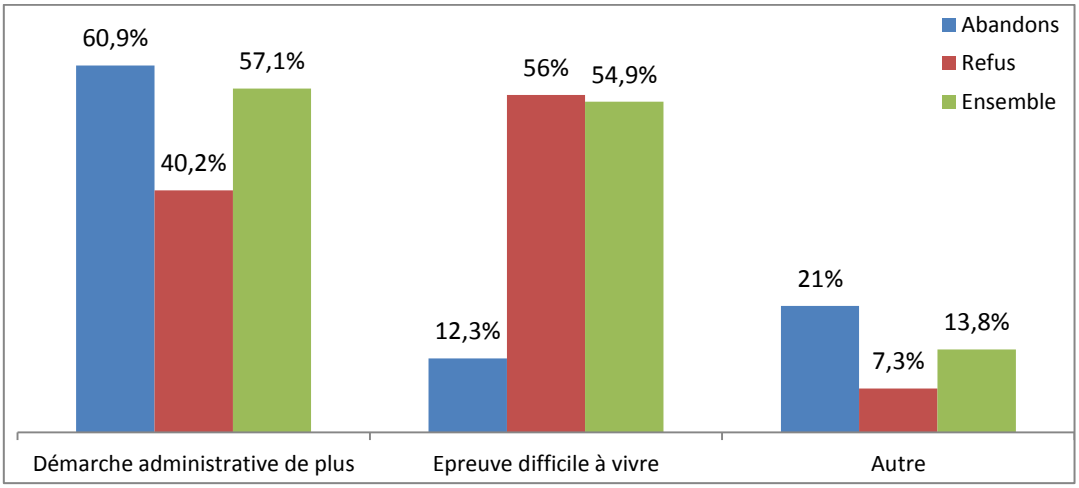
Sachant que moins de 5% des personnes refusées ou ayant abandonné se sont vues proposer une alternative au MPG[17], les demandes qui ne donnent pas lieu à un prêt se terminent donc bien davantage par l'absence de solution que par une réorientation vers une réponse plus adaptée que les MPG.

Lorsque l'on interroge les personnes sur leur vécu de leur demande de microcrédit deux sentiments sont cités dans la majorité de cas :

- Elles vivent cette procédure comme une démarche administrative de plus et non comme une opportunité pour faire le point sur leur situation et tenter de l'assainir dans plus de 57% des cas ;
- Elles considèrent que ce fut une épreuve difficile à vivre dans près de 55% des cas toutefois cela est très significativement plus le cas des personnes ayant été refusées (56%) que celles ayant abandonné (12,3%).

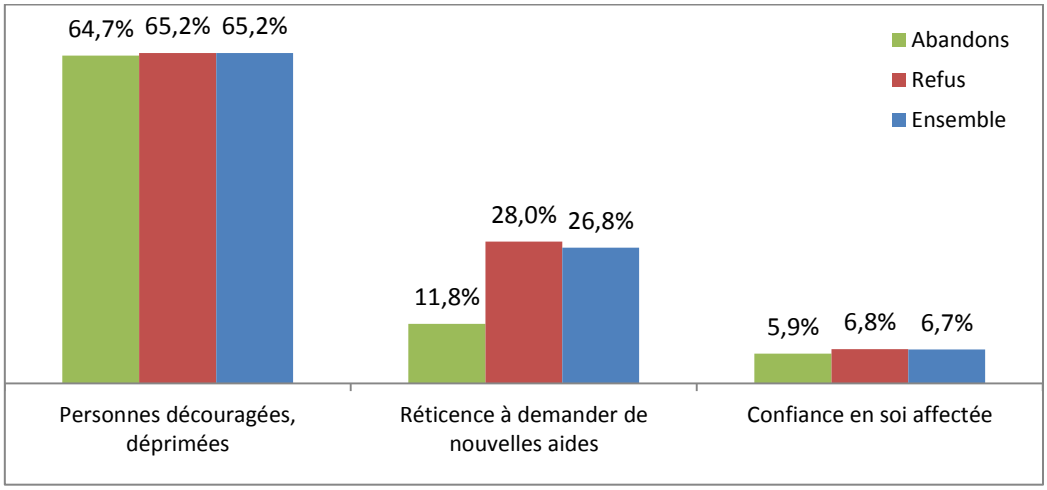
[15] Nous revenons sur cette conséquence des lenteurs de traitement dans la partie 4 consacrée à la qualité de l'objet financé.
[16] Voir sur ce point le livret 3.
[17] Pour plus de détails sur cet aspect, voir le livret n°4.

Graphique 44. Le vécu du refus ou de l'abandon



Pour les deux tiers des personnes ayant trouvé que leur demande de MPG avait été une expérience difficile à vivre, elles considèrent que cela les a laissées découragées et déprimées. Parallèlement, 28% des personnes refusées indiquaient que cela avait induit chez elles une réticence accrue à solliciter de nouvelles aides alors que ce n'est le cas que de 11,8% des personnes ayant abandonné.

Graphique 45. Les conséquences négatives du refus ou de l'abandon



Ces résultats soulignent que les personnes n'ayant pas obtenu de financement sont loin de considérer que l'accompagnement leur apporte une valeur ajoutée lorsqu'il ne s'accompagne pas d'un financement. Il semble donc nécessaire de s'interroger sur le contenu de cet accompagnement lors de la phase de diagnostic, mais également sur sa mise en œuvre lorsque le MPG n'aboutit pas.

6. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

7. Table des matières

1. Le développement quantitatif du microcrédit 3
1.1 Les caractéristiques des MPG 3
1.2 La distribution des MPG 8
2. Les objet et finalités des MPG 11
2.1 Les objets des MPG 12
2.2 Les finalités des MPG 17
2.3 Quels objets pour quels projets ? 19
3. Le public du microcrédit 21
3.1 Le genre 21
3.2 L'âge 22
3.3 La situation familiale 23
3.4 Les qualifications 24
3.5 La situation professionnelle 25
3.6 Les ressources 26
3.7 Les fichages FCC-FICP 29
4. L'ancrage territorial des MPG 32
4.1 Besoins et territoires 32
4.2 La couverture territoriale 35
5. Les refus et les abandons 37
5.1 Besoins et projets des personnes refusées ou ayant abandonné 38
5.2 Temporalités et causes de refus ou abandon ? 39
5.3 Causes du refus ou de l'abandon 40
5.4 Les conséquences des refus et abandons 41
6. Bibliographie générale 43
7. Table des matières 46
8. Table des tableaux et graphiques 47
9. Les livrets thématiques 49

8. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Cartographie des MPG accordés au 31/12/2012 3
Graphique 2. Evolution du montant moyen emprunté et de la mensualité moyenne 4
Graphique 3. Evolution de la répartition des MPG par montant emprunté 4
Graphique 4. Evolution du TEG moyen 5
Graphique 5. Evaluation du taux d'intérêt par les accompagnateurs 7
Graphique 6. Evaluation du taux d'intérêt par les prêteurs 8
Graphique 7 : Nombre annuel de MPG accordés 9
Graphique 8 : Taux de croissance annuel des MPG accordés 9
Tableau 1 : Du contact au prêt 10
Graphique 9 : Comparaison taux de transformation 10
Graphique 10 : Objet des MPG (France microcrédit) 12
Graphique 11 : Les projets financés (FNCE) 12
Graphique 12. Les objets des MPG 13
Graphique 13. Les objets de la mobilité 13
Graphique 14. Proportion de financements multiples 15
Graphique 15 : Les besoins financés (partenaires) 16
Graphique 16. Les projets des MPG 17
Graphique 17 : Mobilité et finalités du MPG 19
Graphique 18. Logement et finalités du MPG 20
Graphique 19. Evolution de la répartition emprunteurs/emprunteuses 22
Graphique 20. Age du public du microcrédit 23
Graphique 21. La situation familiale du public des MPG 23
Graphique 22. Le niveau de qualification du public des MPG 24
Graphique 23. Répartition selon la situation professionnelle 25
Tableau 2 : Comparatif des situations professionnelles par réseau 26
Graphique 24. Les ressources du public du microcrédit 26
Graphique 25 : Comparaison des revenus mensuels des emprunteurs à l'ADIE et à la FNARS 27
Graphique 26 : Niveau de vie par principaux types de ménages d'emprunteurs 28
Graphique 27. Niveau de vie et survenue d'impayés 28
Graphique 28. Niveau de vie et type de besoin financé 29
Graphique 29. Evolution de la population des emprunteurs interdits bancaires et surendettés 30
Tableau 3 : Répartition des emprunteurs fichés au Crédit Municipal de Paris 31

Graphique 30. Répartition des emprunteurs selon le statut INSEE de leur commune de résidence... 32
Graphique 31. Besoin de mobilité et territoires ... 33
Graphique 32. Besoin de logement et territoires ... 33
Graphique 33. Besoin de formation et territoires ... 33
Graphique 34. Projet professionnel et territoires ... 34
Graphique 35. Projet d'insertion sociale et territoires ... 34
Graphique 36. Projet mêlant finalité professionnelle et d'insertion sociale et territoires ... 35
Graphique 37 : répartition territoriale des MPG ... 35
Graphique 38 : Nombre de MPG pour 1 000 habitants en situation de pauvreté ... 36
Graphique 39. Quand la demande n'aboutit pas ... 37
Graphique 40. Les objets désirés par les personnes refusées ou ayant abandonné... 38
Graphique 41. Les projets des personnes refusées ou ayant abandonné... 38
Graphique 42. La temporalité de l'abandon et du refus ... 39
Graphique 43. Action des accompagnateurs quand le MPG n'est pas la solution... 39
Graphique 44. Le vécu du refus ou de l'abandon ... 42
Graphique 45. Les conséquences négatives du refus ou de l'abandon... 42

9. Les livrets thématiques

Livret 1 – Les enjeux

Livret 2 – Objets, projets, publics

Livret 3 – L’accompagnement

Livret 4 – Qualité de l’objet et remboursement du microcrédit

Livret 5 – Les impacts pour les emprunteurs

Livret 6 – L’impact global

Livret 7 – Les impacts pour les acteurs

Livret 8 – Recommandations

Livret 9 – Méthodologie et annexes

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 3 / L'accompagnement

3

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°3, porte sur la réalité de l'accompagnement mis en œuvre, élément constitutif des MPG, en distinguant la prescription, le diagnostic et le suivi.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

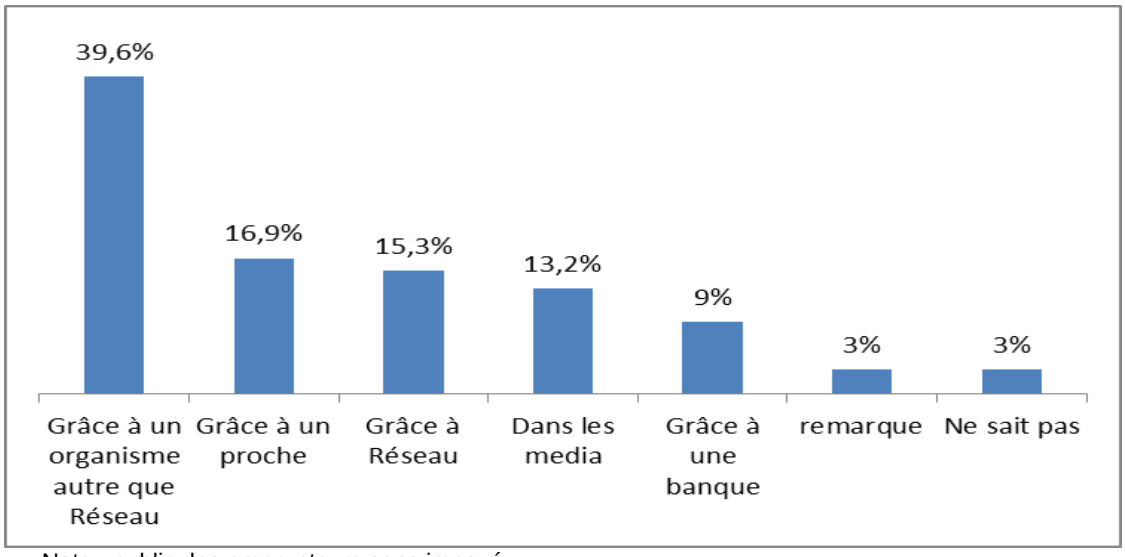
1. La prescription

Considérer l'orientation de l'emprunteur potentiel vers le MPG comme l'une des étapes de l'accompagnement peut paraître surprenant. Pour autant, la prescription peut effectivement participer du soutien apporté à l'emprunteur lorsque dès cette étape un travail de clarification de la situation de l'emprunteur et des options qui s'offrent à lui est réalisé.

1.1 Les sources de la prescription

La mise en œuvre d'un MPG dans le cadre d'un accompagnement préexistant justifie totalement de considérer l'orientation vers cette solution comme partie prenante de l'accompagnement. Toutefois, ce type de prescription est loin de constituer la majorité des cas.

Graphique 1 : Les canaux de la prescription



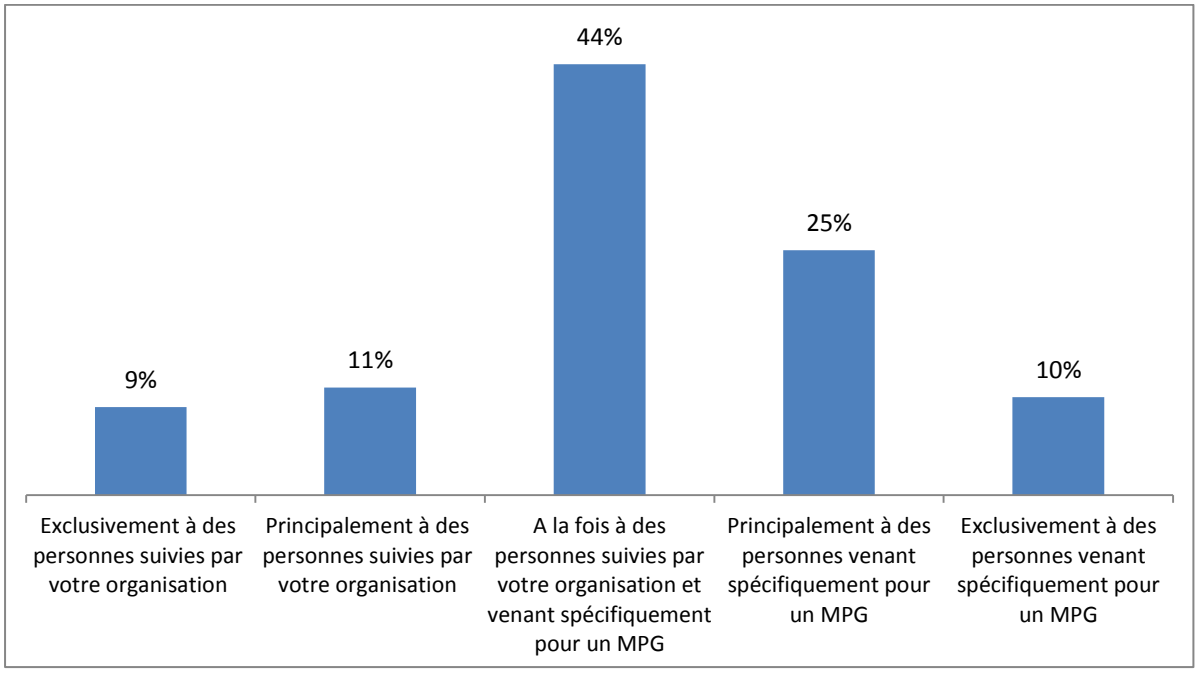
Note : public des emprunteurs sans impayé

1.1.1 Prescription par le réseau accompagnant

Seul 15% des emprunteurs de MPG sans impayé ont été orientés vers le MPG par le réseau qui a réalisé le diagnostic. Ce fut notamment le cas d'un emprunteur rencontré lors des Focus groups qui avait contacté son réseau pour louer une voiture, la sienne étant sérieusement accidentée, et qui après quelques semaines de location découvrit qu'il pouvait faire un microcrédit afin de s'en acheter une autre.

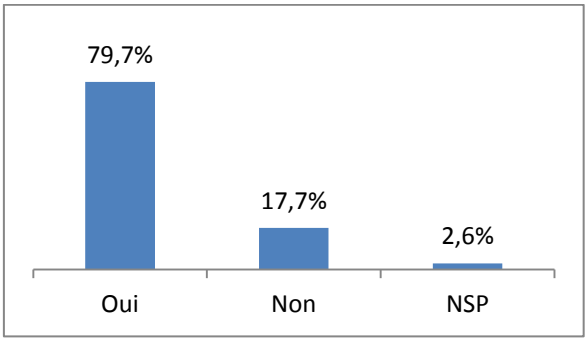
Cette faible part des emprunteurs orientés par le réseau accompagnant peut étonner au regard de la description des accompagnateurs de l'action de l'organisation en matière de prescription.

Graphique 2. Origine du public des MPG selon les accompagnateurs



Les accompagnateurs sont ainsi 20% à indiquer s'adresser exclusivement ou principalement à des personnes déjà suivies par leur organisation et 44% à avoir un public mixte. Dès lors, le fait que « seuls » 15% des emprunteurs soient orienter vers le MPG par l'organisation qui les accompagne, s'explique sans doute par le fait que les structures accompagnant leur propre public (comme les Missions locales par exemple) touchent un nombre d'emprunteurs potentiels nécessairement plus faible. Il faut toutefois ajouter à cela les emprunteurs qui ont été orientés vers le réseau accompagnant par d'autres canaux mais sans que cela soit spécifiquement pour une demande de MPG. Ils sont 17,7% dans ce cas.

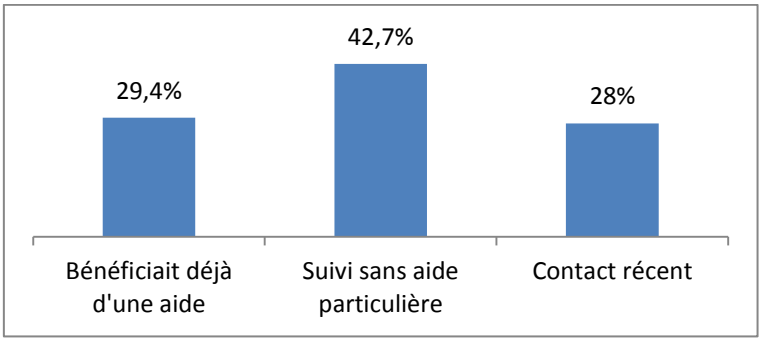
Graphique 3 : Orientation vers le réseau accompagnant spécifiquement pour MPG



Note : public des emprunteurs sans impayé

Parmi les personnes déjà en contact avec le réseau accompagnant au moment du MPG, près de 30% bénéficiaient d'un suivi complété par une aide financière autre que le MPG et plus de 40% étaient suivis sans aide financière.

Graphique 4 : Nature des contacts avec le réseau accompagnant



Note : public des emprunteurs sans impayé

1.1.2 Prescription par un organisme social ou une structure associative

Dans la grande majorité des cas (près de 40%) et en dépit de réticences à l'égard du crédit fréquemment pointée du doigt (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; ADIE, 2008 ; Audencia, Rem, 2011 notamment), cette orientation est donc le fait d'assistantes sociales et dans une moindre mesure d'associations caritatives. Il est d'ailleurs intéressant de noter que certaines associations partie prenantes du dispositif de MPG comme la Croix Rouge ou les Restaurants du cœur jouent parfois le rôle de prescripteur lorsqu'elles ne sont pas actives localement. La qualité de cette orientation semble pouvoir être questionnée dans la mesure où elle se traduit par un taux d'abandon supérieur à la moyenne comme l'illustre les évaluations menées en Poitou-Charentes (Caire, 2010). Surtout, ce sont les ratés de ce mode de prescription qui sont à souligner. La connaissance du MPG par certains travailleurs sociaux semble rester confidentielle en dépit des efforts de communications de ceux qui en ont la responsabilité. C'est ce qu'illustre cet échange entre emprunteuses :

> Emprunteuse 1 : Parce que moi au début, quand je cherchais de l'aide, je ne savais pas où m'adresser. Donc je suis allée voir une assistante sociale de la Mairie. Elle m'a dit « Ben écoutez, si vous n'arrivez pas à meubler votre appart', pourquoi vous allez vous embêter à prendre un appartement semi-meublé ? Il vous faut deux mois de caution plus le mois de loyer, c'est trop. Allez, allez faire un tour chez Chrysalide et chez Emmaüs ». Ils ne m'ont jamais parlé de microcrédit.
> Emprunteuse 2 : Ils vous découragent en fait.
> Emprunteuse 1 : C'est en voyant vraiment une assistante sociale du Conseil Général, qui m'a envoyé avec une lettre voir [conseiller MPG]. Mais à la Mairie, ils m'ont envoyé balader. Ils m'ont dit « allez faire un tour… Allez acheter vos petites assiettes… ».
> Emprunteuse 3 : A la mairie de proximité, les assistantes sociales, ça a été pareil. Elles m'ont dit « non, non on peut rien pour vous ».
> Emprunteuse 2 : Oui.
> Emprunteuse 4 : C'est vrai.
> Emprunteuse 1 : Oui, oui, « on peut rien faire pour vous ». à la Mairie hein.
> Emprunteuse 5 : Mais disons, il y en a tellement… Ils en ont tellement… Ceci-dit, ça ne les excuse pas mais bon…
> Emprunteuse 3 : Donc après je suis allée faire mes recherches sur internet et c'est là que…
> Emprunteuse 4 : Mais même s'il y en a beaucoup, faite une étude pour peser le contre et le pour, pour voir ce qu'il pourrait être fait non ? Faire la part des choses. […]
> Emprunteuse 1 : Après ça, j'ai une amie qui est venue s'installer à [ville] qui a redémarré à zéro aussi. Qui est en provenance de la Guadeloupe après un divorce et plein de problèmes. Elle a pris un appartement et elle ne

> pouvait pas le meubler un peu comme moi. Et je lui ai dit on va aller au CCAS, je lui ai parlé du microcrédit, et ici à l'accueil on lui a dit qu'il fallait qu'elle passe par son assistante sociale de la zone qui lui correspond. Alors elle est repartie voir son assistante sociale où elle habite et elle lui a dit « voilà, j'ai ce problème-là, j'ai l'appartement mais je peux pas le meubler ». Et ben, elle lui a dit l'assistante sociale qu'elle ne pouvait rien faire pour elle.
> Emprunteuse 2 : oui, ça c'est le reproche que j'aurais fait dès le départ.
> Emprunteuse 5 : Là, je pense qu'il y a un gros problème.

1.1.3 Prescription par un proche

La deuxième source de prescription résulte du « bouche-à-oreille » avec près de 17% des emprunteurs concernés. Ce sont notamment les anciens emprunteurs qui diffusent l'information comme l'illustrent le dispositif de Poitou-Charentes où deux tiers des emprunteurs ont (ou ont l'intention de) recommandé les MPG à des proches (Caire, 2010), et le dispositif de l'ADIE où le « bouche-à-oreille » représente déjà 28% des orientations (ADIE, 2008).

1.1.4 Prescription par les média

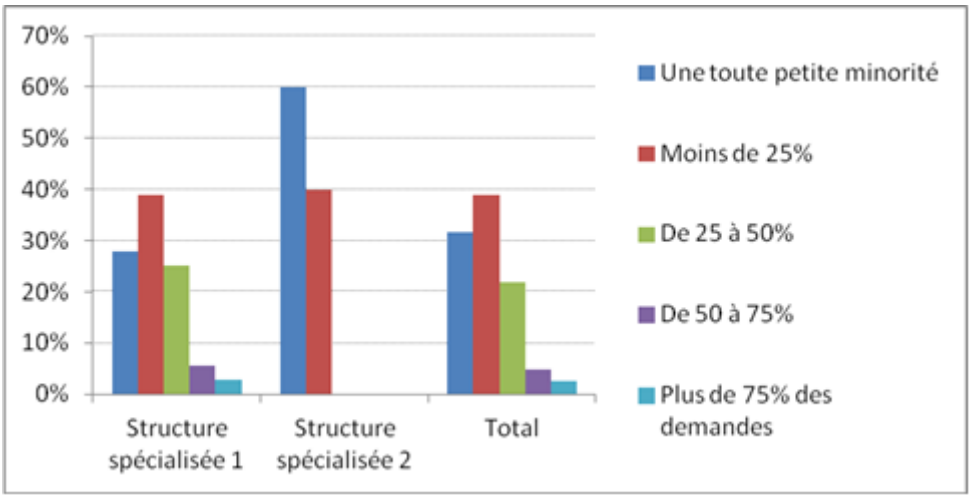
Vient ensuite la communication grand-public par les médias, affiches, plaquettes et sites internet pour plus de 13% des emprunteurs. Il apparaît pourtant qu'à l'exception de la politique de la Mairie de Paris, cette communication reste de très faible ampleur et suscite de fortes réticences chez les partenaires qui craignent notamment l'afflux d'un public auquel ils ne seraient pas en capacité d'apporter de réponses appropriées (Audencia, REM, 2011). Ces craintes sont fondées dans la mesure où la publicité autour du microcrédit conduit non seulement à une hausse des demandes mais également à un affaiblissement de leur pertinence. Les campagnes de communication menées par le CCAS de Grenoble se traduisent ainsi par une chute du taux de contacts menant à un RDV de 47% en moyenne à 38% (ANSA, 2010a). Toutefois, certains partenaires comme l'UNCCAS y voient là une opportunité : entrer en contact avec des personnes ne fréquentant pas les travailleurs sociaux et ainsi leur proposer des solutions y compris alternatives aux MPG – à condition toutefois que le diagnostic mis en œuvre dépasse la simple sélection des emprunteurs. Cette capacité à toucher un public différent a été confirmée par les Focus groups que ce soit en matière de prospectus ou de communication sur internet comme l'illustre les deux extraits qui suivent.

> Emprunteuse : Donc après, ça a été un hasard ou pas mais en tout cas en allant au théâtre j'ai trouvé le petit papillon en attendant sur lequel était noté ce fameux crédit donc en fait ça tombait à pic.
> Emprunteuse : Moi, j'ai eu recours au microcrédit parce que je pense qu'aux vues de ma situation financière, on n'était pas…on n'aurait pas pu… Moi le microcrédit, à l'époque, je l'ai trouvé moi-même parce que bon…je côtoie pas de services sociaux particuliers. Et j'osais pas trop aller voir les services sociaux. Donc du coup, j'ai cherché un peu et j'ai trouvé je crois sur le site de la mairie par le biais d'internet, j'ai vu cette histoire de microcrédit. Et je suis venue. J'ai fini par venir et j'ai demandé des informations par rapport à ça. Parce qu'en fait notre situation familiale, enfin financière on va dire, elle était du fait de mon chômage et d'autant que mon mari est en invalidité donc lui ne travaille plus du tout. Et il ne pourra plus travailler. Donc du coup, faire un emprunt… Moi, je ne me voyais pas aller à la banque, faire un achat et puis demander… Et puis de toute façon, je me disais que ce n'était pas possible parce qu'au point de vue financier, ça aurait pas passé. Alors je suis venue là pour ça…

1.1.5 Prescription bancaire

Enfin, et alors que la revue de la littérature amène à conclure au caractère extrêmement marginal de cette modalité, la prescription à l'initiative d'un partenaire bancaire représente tout de même près de 9% des orientations. Ce chiffre semble toutefois être tiré vers le haut par le dispositif Parcours Confiance pour lequel la prescription par les agences Caisse d'épargne représente près de 40% de leurs emprunteurs. Les prêteurs intervenant au sein de structures dédiées sont ainsi 90% au sein de celles entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs et 63% au sein de celles entretenant des relations téléphoniques à déclarer avoir déjà accueilli des emprunteurs orientés par une agence du de l'établissement bancaire dont ils dépendent. Cependant, ce mode d'orientation représente en moyenne moins d'un tiers des emprunteurs accueillis.

Graphique 5. Prescription par les agences de l'établissement créateur de la structure dédiée



Il est également intéressant de noter que les prêteurs intervenant au sein d'organisme de microfinance sont 27% à avoir déjà accordé un MPG à un emprunteur ayant déjà obtenu un microcrédit mais de nature professionnelle.

Compte-tenu de la surreprésentation de la prescription bancaire au sein des structures dédiées au regard de la moyenne nationale, il n'est pas risqué de conclure que les autres réseaux bancaires et les établissements de crédit spécialisés sont encore en retrait dans ce domaine.

Cette faiblesse de la prescription par les réseaux bancaires et les réticences d'une partie des partenaires à communiquer à grande échelle est particulièrement dommageable pour le dispositif au moins pour deux raisons. Tout d'abord, en limitant la prescription à des canaux que l'on pourrait qualifier de « sociaux » (services sociaux, associations caritatives, etc.), le dispositif ne peut atteindre des publics qui ne fréquentent pas ces organisations. C'est en effet une véritable difficulté pour une partie des personnes exclues du crédit en dépit de leur relative inclusion professionnelle ou sociale que d'entrer en contact avec ces structures comme l'illustre l'extrait de Focus group ci-dessous.

> Emprunteuse : Mais c'est vrai qu'au départ, j'osais pas faire la démarche parce que je pensais que c'était pour les personnes qui avaient de fortes difficultés financières, qui n'avaient pas de boulot et voilà…les familles monoparentales. Et j'osais pas faire la démarche parce que je me suis dit « du fait d'être en CDI, d'être propriétaire en plus, on va m'envoyer bouler en disant mais débrouillez-vous, allez à la banque ». L'affiche, la manière dont l'affiche est présentée, il y a un petit côté très social auquel je n'ai entre guillemets jamais eu à faire puisque j'ai toujours travaillé et que je n'ai

> jamais eu d'allocs et tout ça. Tout ce système-là, je ne le connaissais plus donc… Quand j'y suis allée, j'y suis allée un peu gênée. Et ensuite, elle m'a expliqué que cela n'avait rien à voir et que si c'était validé, c'était pour une raison financière. Si c'est pas validé, c'est parce que je pouvais pas mais pas parce que j'avais une situation posée. Vous voyez. Donc finalement, c'est pas parce qu'on est en CDI que tout va bien. Ça se saurait. Et en fait, ça m'a aussi fait du bien de pouvoir me dire que j'avais emprunté pour une raison bien précise. Et en effet, ce que vous disiez monsieur, ce n'est pas que dans le but de vous prendre un intérêt extraordinaire. Pour aller au travail, c'est nécessaire. Pour se soigner, c'est nécessaire. Pour se meubler, c'est… C'est pas de l'ordre de… sinon, j'aurais acheté une voiture à 10 000 euros, 15 000 euros quoi, comme tout le monde et j'aurais été bien contente. Mais c'était important de pouvoir expliquer la raison pour laquelle on emprunte. Parce que c'est vrai une fois qu'on a déballé tout notre compte en banque en disant ce que vous dépensiez etc., on a toujours un côté un peu… On se sent pas très bien. On se dit bon voilà. On a l'impression d'être remis à l'heure un peu. Et puis finalement, c'est pas ça le problème en réalité. Alors que la banque est tout à fait capable de vous dire « mais vous avez vu vos dépenses ? Qu'est-ce que vous faisiez à tel endroit ? ». Moi, j'ai déjà vécu ça. J'avais pas envie de vivre ça. Mais non, elle m'a bien expliqué qu'elle devait justifier les dépenses réelles à quoi ça correspondait pour pouvoir calculer ce fameux montant pour les mensualités. J'avais l'impression que ça allait être quand même positif malgré tout.

Ensuite, ce manque de communication fait écho au point d'amélioration qui a été systématiquement cité au cours des 6 focus groups organisés : une amélioration de l'information du public potentiel du dispositif. Les emprunteurs ont systématiquement souligné les difficultés qu'ils ont rencontrées pour trouver les informations sur l'existence du microcrédit, ainsi que l'ignorance de cette solution de la part de proches ou connaissances qui pourraient en avoir besoin. Il semble donc nécessaire de parvenir à articuler une meilleure communication ciblée via les lieux que fréquentent les publics potentiels du microcrédit comme les établissements de formation professionnelle, les garages solidaires mais également les agences bancaires d'une part, et une communication plus large utilisant différents médias d'autre part.

1.2 La recherche préalable d'alternatives aux MPG

La loi précise que les MPG sont destinés aux personnes rencontrant des difficultés de financement de leur projet d'insertion sociale. Les emprunteurs potentiels devraient donc se tourner « en désespoir de cause » vers les MPG après avoir essuyé divers refus de financement.

Le MPG est effectivement un ultime recours pour de nombreux emprunteurs qu'ils aient ou non tenter d'obtenir d'autres financements, tant leur situation leur semble les condamner à se voir opposer des refus. C'est ce qui ressort de ces réponses d'emprunteurs a qui nous avons demandé s'ils avaient recherché d'autres solutions.

> Emprunteuse : Ah mais on n'a même pas demandé. Enfin moi, j'ai pas demandé. Je ne me faisais pas d'idées. (Focus group 1)

> Emprunteur : De toute façon, il n'y a pas d'autres… enfin, je connais pas d'autres choix, j'ai fouillé… (Focus group 2)

> Emprunteuse : Je me suis dit en fin de droits ASSEDIC et pas de boulot, je ne voyais pas qui allait m'aider à financer un véhicule.
> Emprunteur : Moi j'avais pensé aux banques étrangères mais c'était compliqué pour 1 000 euros. (Focus group 3)

1.2.1 La recherche d'alternatives bancaires

L'enquête auprès des emprunteurs sans impayés montre que seul un tiers d'entre eux (31,8%) a tenté d'obtenir un crédit bancaire dans l'année qui précède le MPG (y compris comme alternative au MPG). La principale raison de cette auto-exclusion est la certitude d'un refus (43,3%). Cette certitude est partagée y compris par des emprunteurs entretenant de bonnes relations avec l'établissement teneur de leur compte.

> Emprunteur : J'ai toute mes assurances au [banque] et je n'ai jamais de problèmes avec eux. Sincèrement. Même j'ai eu des périodes difficiles hein. Ils m'envoient un courrier, c'est normal, ils sont dans les formalités. Moi, je leur explique la situation. Et je m'arrange toujours pour régler le problème. Mais je n'ai jamais eu d'interdiction, des trucs…plus bas que bas quoi. Et voilà. Mais ce n'est pas par rapport au fait que j'ai eu un problème avec eux que je me suis tourné vers [réseau], ou via [réseau] vers le [prêteur]. Ça n'a rien à voir. C'est plutôt que ma situation, le RSA, ne me permettait pas d'accéder à un crédit ou à un prêt au sens classique du terme que j'ai eu à trouver [réseau]. La providence, pour moi, [réseau], ça a été la providence, je dis ça comme ça. Parce que la situation dans laquelle j'étais, je dis que c'est providentielle des choses comme ça.

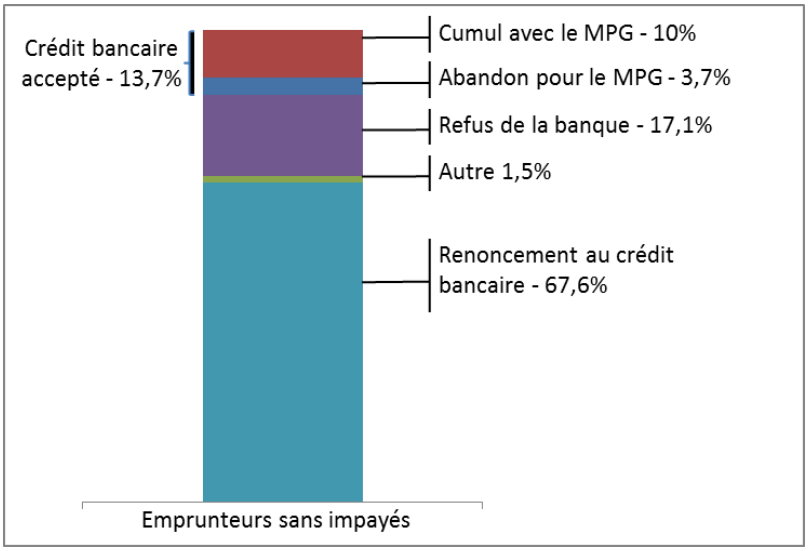
La revue de la littérature apporte un éclairage cohérent avec ces résultats : la grande majorité des emprunteurs renonçant à solliciter un crédit bancaire (entre 70% et 75%), l'explique par leur fichage (9% était interdit bancaire en Poitou-Charentes) (Caire, 2010) mais surtout par le fait qu'ils étaient convaincus que leur demande seraient refusées. Ils sont 65% dans ce cas au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) et 45% en Poitou-Charentes (Caire, 2010). Cette auto-exclusion est tout à fait rationnelle puisque Parcours Confiance estime qu'ils ont raison dans 95% des cas (Caire, 2010).

Ce dernier élément quant à la pertinence de cet auto-exclusion est en partie confirmé par le fait que parmi les emprunteurs qui ont sollicité un crédit bancaire – et pensaient donc y être éligibles – 53,8% d'entre eux se sont vus opposer un refus. Ces refus tiennent non seulement à la faiblesse et nature des ressources des emprunteurs mais également à leurs parcours parfois chaotique.

> Emprunteuse 1 : Moi, je redémarrais à zéro, j'avais un statut RSA donc j'avais pas droit au crédit mais pas parce que j'étais interdit bancaire. Mais parce que j'étais à l'étranger pour pas mal d'années et en plus j'avais pas de déclaration d'impôt puisque je n'étais pas en France. Donc je n'avais pas non plus le droit au logement social. Puisqu'on vous demande les deux dernières années de déclaration d'impôts. Et même si vous leur démontez que vous étiez à l'étranger, ce n'est pas leur problème. Et pourtant, je suis bien française.
> Emprunteuse 2 : Moi, mon cas c'était le même. J'étais aussi au RSA. Toutes les portes sont fermées de toute façon. Même un découvert de 100 euros, on ne vous le donne pas. Donc c'est vrai que le microcrédit ça permet justement de… Bon déjà ça nous redonne un peu confiance. On se dit qu'on va pouvoir avancer.

Quant aux emprunteurs qui ont obtenu ce crédit bancaire, 27% lui ont préféré le microcrédit et 73% ont cumulé les deux.

Graphique 6 : Recherche d'alternatives bancaires



Le fait que 27% des emprunteurs ayant demandé et obtenu un crédit y renonce en faveur du MPG, fait écho à la seconde cause de renoncement à la sollicitation d'un crédit bancaire à savoir que les conditions du MPG, au premier lieu desquelles le niveau du taux d'intérêt étaient plus intéressantes. 21,4% des emprunteurs ayant renoncé à solliciter un crédit bancaire l'explique de cette façon. Nous avons déjà illustré l'influence du taux d'intérêt au sein du livret 2, l'extrait ci-dessous montre également que le niveau des mensualités entre en jeux (même si le prêteur n'est pas ici un établissement bancaire).

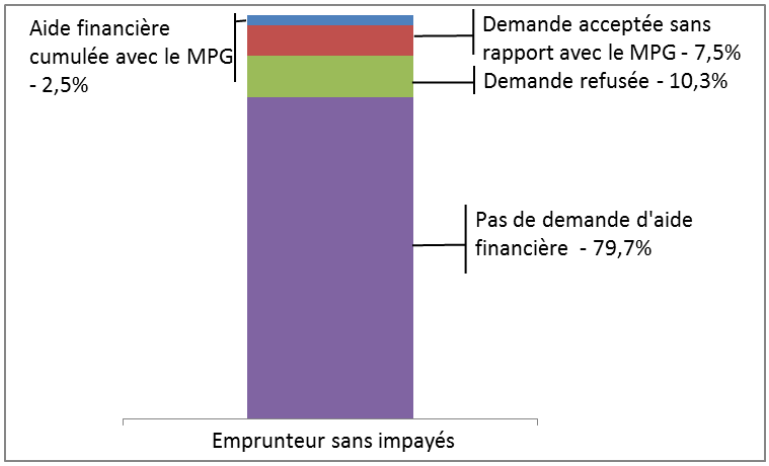
> Emprunteuse 1 : Je dois reconnaître que ça m'a bien servi. Parce que quand on est pris à la gorge… D'ailleurs, le service d'obsèques m'avait demandé comme ça se faisait parce que j'avais essayé de voir avec eux si je pouvais payer par échéances sauf que c'était 3 mensualités sur 6 000 euros. Allez-y voir tiens. Et, faut les payer hein les…sur trois mensualités.
> Emprunteuse 2 : Ils font sur trois fois ? Ils font pas sur…
> Emprunteuse 1 : Pas plus. Pas les services d'obsèques. Donc il n'y avait que cette solution. Et ça m'a bien arrangé il faut reconnaître.

Enfin, la troisième cause de renoncement au crédit avancée est la méfiance à l'égard du crédit (16,7%).

1.2.2 La recherche d'alternatives auprès d'organismes sociaux

Une autre alternative potentielle est de s'adresser aux organismes caritatifs ou aux acteurs sociaux pour obtenir un don ou une prestation. La revue de la littérature n'apporte que peu d'éléments sur ce point, indiquant que seuls 4% des emprunteurs en Poitou-Charentes font mention d'un refus de la CAF (Caire, 2010). L'enquête auprès des emprunteurs sans impayés fait ressortir que seule une minorité a effectivement tenté d'obtenir une aide financière de ce type dans l'année qui précède mais que parmi ceux qui ont essayé la moitié s'est vue opposer un refus. Ceux ayant obtenu cette aide l'ont cumulée avec le MPG pour réaliser leur projet dans près de 25% des cas.

Graphique 7. Recherche d'alternatives financières auprès d'organismes sociaux



Les Focus groups montrent la difficulté pour le public du microcrédit d'accéder aux aides sociales. Certains sont victimes d'effets de seuil.

> Emprunteuse : Alors j'ai été voir d'abord mon conseiller Pôle Emploi. Je lui ai expliqué que j'avais eu un emploi et que je n'avais rien pour me déplacer… Il m'a fait faire des papiers pour avoir quelque chose pour acheter une voiture. Et il m'a dit également de voir avec mon référent RSA. Donc ils se sont mis tous les deux pour faire…pour avoir une aide. Et puis bon, ben, le temps que j'ai une aide, ils m'ont payé un vélo. Mais l'aide a été refusé parce que je dépassais le plafond d'un tout petit peu. Alors ils m'ont orienté à [réseau].

D'autres souhaitent faire financer des besoins qui ne sont pas considérés comme étant ceux de personnes n'ayant pas accès au financement requis pour les satisfaites.

> Emprunteur : Ce que je trouvais aberrant, c'est que j'avais trouvé la formation, c'est que j'ai appris au dernier moment que Pôle Emploi ne le finançait pas. Parce qu'il y a des formations professionnelles qui sont conventionnées par le Pôle Emploi généralement. Lorsqu'on arrive à des formations de niveau 1 depuis ce qu'on appelle la RGPP, ils ont complètement enlevé les numéros 1. Ils financent plus l'apprentissage ou différentes choses donc ça a été non financé. Donc je me suis trouvé avec entre l'affectation ou non de l'admission et puis il y avait une quotepart à payer qui devait être de 1 700 euros où quelque chose comme ça. Et donc, je ne les avais pas. Donc j'ai fait une demande au niveau de [réseau] et puis ça a été accepté. C'était pour payer la première année. Donc il n'y avait pas de choses perverses. Donc je paie 56 euros par mois. Moins que madame et puis c'était pour payer les frais de formation, du moins les frais pédagogique et les frais de formations divers et variés.

D'autres enfin se voient proposer des réponses aberrantes pour se voir ouvrir les portes de la protection sociale.

> Emprunteuse : Moi, la sécu ce qui je lui reproche…c'est que moi, le peu de dents qui me restaient. Etant donné que les dents qui allaient supporter le bridge n'étaient pas dévitalisées, on ne me remboursait pas. On me remboursait 70 euros sur presque 4 000 Euros de dentiste. Alors le dentiste il me dit « vous voulez qu'on les dévitalise ». Je lui fais « pour le peu qui me reste, vous voulez encore me tuer le reste de mes dents ? Il n'en ai pas question ».

Les MPG soulignent donc avec acuité les carences du système de protection sociale.

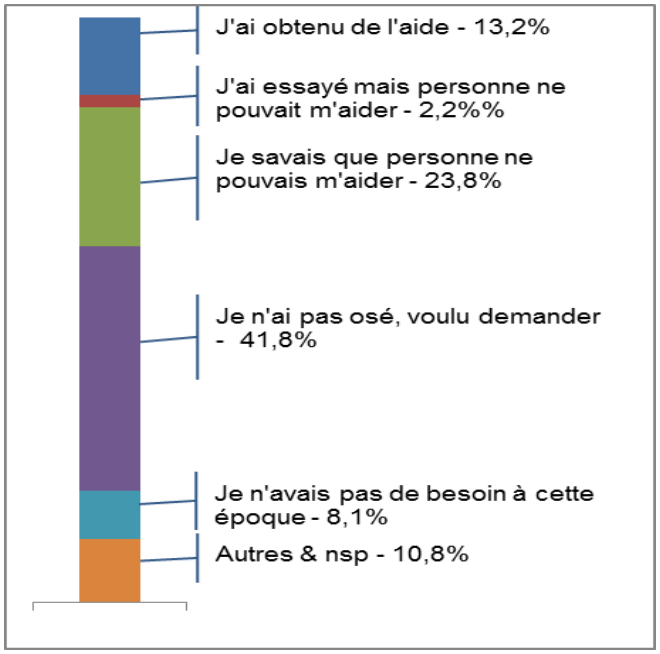
1.2.3 La recherche d'alternatives auprès des proches

Enfin, la troisième alternative possible est de se tourner vers les proches. Les emprunteurs sans impayés sont plus de 86% à ne pas avoir sollicité l'aide financière de leur famille ou d'amis que ce soit pour financer le besoin qui les a conduit vers le microcrédit ou au cours de l'année qui a précédé leur demande. La principale raison à cela est qu'ils n'ont pas osé ou voulu demander. Non seulement une telle démarche peut être vécue comme humiliante mais elle crée également une obligation morale à l'égard de ces créanciers d'un autre type, obligation qui n'est pas désirée par la grande majorité des emprunteurs.

> Emprunteuse 1 : Mais moi en fait, j'étais tranquille parce que c'est fait avec le [réseau]… J'avais des personnes qui pouvaient peut-être me dépanner mais psychologiquement on n'est pas tranquille.
> Emprunteuse 2 : C'est pas pareil.
> Emprunteuse 3 : Non c'est pas pareil. Moi, je vois j'ai mon beau-frère, ma sœur qui m'ont aidé… Bon… après tout c'était son frère…
> Emprunteuse 4 : C'est pas pareil.
> Emprunteuse 2 : Vous êtes pas à l'aise.
> Emprunteuse 3 : …à lui, ma sœur à moi… mais bon… C'est vrai que quelque part c'est gênant de demander à la famille comme ça, c'est vrai que c'est un peu gênant. Passer par le [réseau], c'est plus…
> Emprunteuse 1 : Moi, psychologiquement je suis plus tranquille. Je sais qu'il y a un prélèvement tous les mois. Je fais attention qu'il y ait toujours bien la somme pour les prélèvements parce que je fais tout par prélèvement : le loyer machin…

Le fait que les proches ne soient pas en mesure d'apporter cette aide, quand bien même ils le souhaiteraient, vient en seconde position soit que les emprunteurs disent avoir connaissance de cette situation ou qu'ils se soient heurté à un refus.

Graphique 8. Recherche d'alternatives financières auprès des proches



Les MPG interviennent très majoritairement pour pallier tant les carences du marché (crédit bancaire) que celles des diverses solidarités. Ils les pallient à la fois en étant l'ultime réponse disponible mais également en venant en complément de l'une ou l'autre de ces modalités de financement.

2. Du diagnostic à l'obtention des fonds

Le diagnostic est l'objet d'attentes fortes. C'est en effet à cette étape que sont définies les caractéristiques du prêt et du besoin financé devant assurer la réussite du projet de l'emprunteur. En dépit de cet objectif ambitieux, le diagnostic est largement considéré comme une étape de qualité par les emprunteurs. En effet, « *lorsqu'elles ont été aidées, les personnes interrogées sont le plus souvent satisfaites de l'aide reçue : 85% considèrent que la personne qui les a aidées a très bien compris leur situation, 88% qu'elle les a très bien conseillées. Ce niveau de satisfaction ne dépend pas de l'institution ayant aidé au montage du dossier (CMP, services sociaux ou associations)* » (Aldeghi, Olm, 2011, p.40).

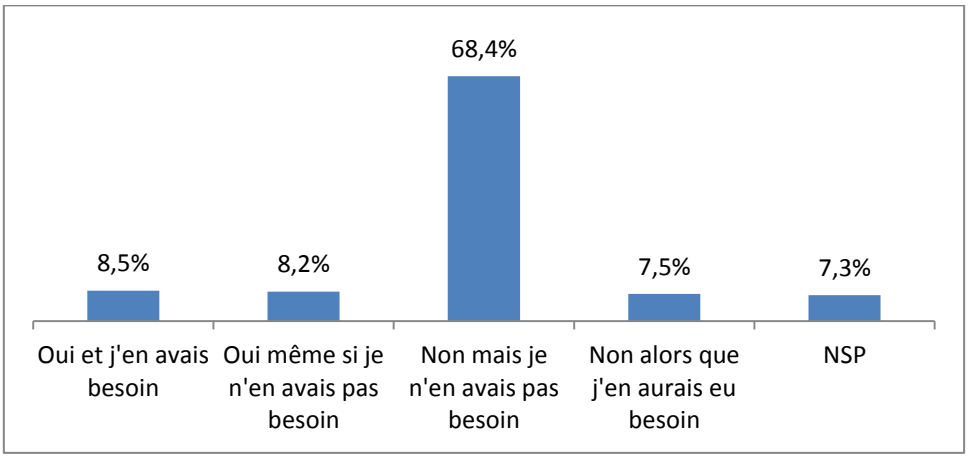
Toutefois, la satisfaction des emprunteurs ne dit rien des caractéristiques du diagnostic mis en œuvre. De la même manière, la réussite du projet ne va pas nécessairement de pair avec un diagnostic de qualité. Un mauvais diagnostic peut être compensé par la simplicité du projet ou l'implication de l'emprunteur et un bon diagnostic peut être anéanti par la survenue de difficultés extérieures ou le désinvestissement de l'emprunteur. Il ne s'agit donc pas ici d'évaluer la qualité du diagnostic mis en œuvre mais d'en identifier les traits saillants et la diversité afin d'étudier par la suite quelle est leur influence éventuelle sur les impacts finalement obtenus.

2.1 Les finalités complémentaires du diagnostic

2.1.1 L'évaluation du projet

En premier lieu, le diagnostic doit évaluer si le projet présenté par l'emprunteur potentiel contribuera effectivement à l'amélioration de sa situation. Il s'agit alors d'apporter une expertise sur le besoin à financer. Est-ce que la voiture choisie est de bonne qualité et avec un coût d'entretien et d'assurance raisonnable ? Est-ce que la formation envisagée n'induit pas des coûts de transport ou de logement que l'emprunteur n'avait pas anticipés ? L'accompagnateur doit ainsi collaborer avec l'emprunteur potentiel pour redéfinir si nécessaire le projet envisagé afin d'en accroître les chances de réussite.

Graphique 9 : Diagnostic de l'objet du MPG



Il s'avère que les emprunteurs sont très majoritairement satisfaits par le rôle joué par l'accompagnateur à ce stade puisque seuls 7,5% des emprunteurs sans impayés indiquent avoir souffert d'un manque de conseil pour évaluer l'objet financé. Cependant, cette satisfaction laisse dans l'ombre que seul 16,7% des emprunteurs étaient en contact avec un accompagnateur ayant mené à bien cette évaluation, avec un bénéfice réel pour l'emprunteur dans plus de la moitié des cas.

Cette surreprésentation des emprunteurs n'ayant pas été aidés pour évaluer la qualité du bien ou service financé mais déclarant ne pas en avoir eu besoin semble s'expliquer par le fait que les emprunteurs considèrent généralement que ce n'est pas le rôle de l'accompagnateur. C'est le constat généralement fait au sein des Focus groups. Ce constat est d'autant plus légitime que l'on peut s'interroger sur la capacité des accompagnateurs à devenir expert en achat ou réparation de véhicule, financement de formation, etc. Les emprunteurs lorsqu'ils sont critiques quant à la qualité du bien ou service financé blâment plus généralement la faiblesse du montant maximal autorisé pour le MPG.

> Emprunteur 1 : Ma voiture consomme beaucoup mais bon. C'est un break. C'est une opel vectra break. Elle fait une tonne cinq déjà à vide. Bon en ville, c'est 10 litre.
> Emprunteur 2 : Ouf ! Ah ouais !
> Emprunteur 1 : Par contre sur route, c'est 5-6. En cinquième ça va. Mais en ville…pfff.
> Emprunteur 2 : C'est diésel ?
> Emprunteur 1 : Turbo diésel. Mais c'est très lourd comme voiture. Ou alors, si on veut aller plus vite, on accélère mais ça consomme encore plus. Bon puis moi, je suis quelqu'un qui conduit normalement. J'évite de mettre le turbo en route. Je ne fais pas d'accélération brusque. Je tenais à vous dire, je suis chauffeur routier. Donc j'ai appris à économiser le carburant. Mais elle est gourmande.
> Q : Et ça, c'est un élément que vous avez eu à discuter ? Vous aviez différentes options ? Parce que j'imagine qu'avec 3 000 euros pour acheter une voiture, c'est pas non plus….
> Emprunteur 1 : Ben c'est ça. En gros, c'est bien le microcrédit mais au niveau des 3 000 euros, c'est restreint. Ou alors il faut vraiment tomber sur la bonne bagnole. Bon j'ai eu de la chance de tomber sur celle-là sur internet. Je suis allé sur le « bon coin », je l'ai trouvée. Bon il y avait… Je voulais un break. Donc quand je l'ai vue en photo ben fallait pas hésiter. Comparé à ce qu'on me proposait à côté : les portières enfoncées, des voitures qui avaient des kilométrages trop importants…je pouvais pas. J'ai trouvé celle-là, j'ai sauté sur l'occasion. Bon j'ai pris mon temps. Et j'ai loué pendant 3 mois et demi une voiture ici.

La prise en compte des frais annexes comme ceux de carte de grise et d'assurance pour un véhicule est très généralement bien faite. En revanche, il arrive que cette prise en compte aboutisse à des résultats étonnants comme celui exposé ci-dessous.

> Q : Les frais supplémentaires de carte grise et de réparation, ils étaient prévus dès le départ ?
> Emprunteuse : En fait, j'avais… En faisant le prêt on m'avait proposé différents montants et j'ai pris en fait, comme j'avais la possibilité de prendre le maximum, j'ai pris le maximum. J'ai utilisé la moitié pour le véhicule et le reste est en cas de frais sur le véhicule. L'argent est placé et dès que j'ai des réparations je peux les faire.
> Q : Vous aviez déjà en tête que vous risquiez d'avoir des réparations ?
> Emprunteuse : Quand vous prenez une voiture d'occasion, dans tous les cas je savais que j'aurai un minimum de frais à faire.
> Q : Et vous en aviez discuté de ça avec eux.
> Emprunteuse : En fait j'avais expliqué le montant que je souhaitais mettre dans le véhicule. Et aussi prendre un véhicule sur lequel je puisse aussi faire les réparations… Enfin, si je prenais un véhicule que je pouvais pas entretenir, assurer… je voyais pas trop l'intérêt et donc j'ai pris en fonction de mes moyens et de voir l'entretien du véhicule.

2.1.2 L'évaluation des caractéristiques du MPG

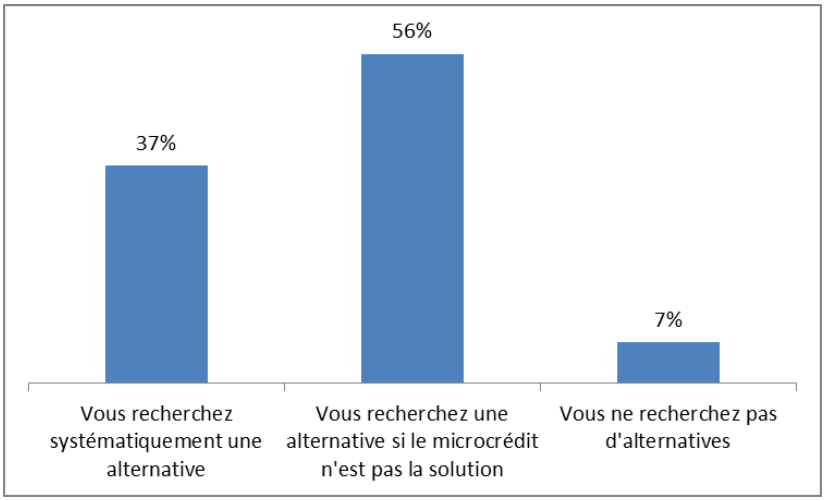
Ensuite, le diagnostic doit assurer que les caractéristiques du prêt envisagé parviendront à s'articuler avec la réalité budgétaire de l'emprunteur potentiel. Confronté à une situation d'urgence, il arrive que les emprunteurs potentiels surestiment leur faculté à supporter les mensualités du prêt dont ils ont besoin. C'est alors à l'accompagnateur d'évaluer en partenariat avec l'emprunteur potentiel, quelles sont ses capacités réelles de remboursement mais également de s'assurer que son budget ne présente pas un déséquilibre structurel.

a) La recherche d'alternatives

Cette analyse budgétaire est alors l'occasion de s'assurer que le MPG est bien utilisé en ultime recours et qu'aucune alternative plus avantageuse n'est disponible pour l'emprunteur.

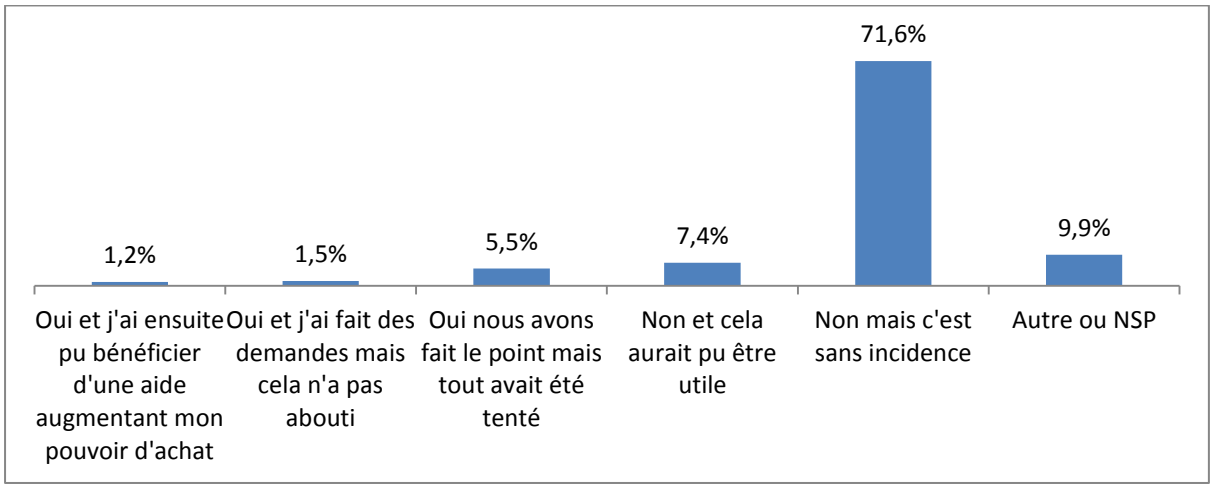
Interrogés en ligne, les accompagnateurs affirment réaliser une telle recherche systématiquement (37%) ou lorsque le MPG ne leur paraît pas être une réponse adaptée (56%).

Graphique 10. Recherche d'alternatives par l'accompagnateur



Les emprunteurs proposent un son de cloche sensiblement différent quant à la recherche d'alternatives par l'accompagnateur.

Graphique 11. L'accompagnateur a-t-il recherché une alternative au MPG selon l'emprunteur ?



Dans près de 80% des cas, l'emprunteur indique qu'aucune alternative n'a été recherchée toutefois seule une minorité le déplore. Cela ne suffit pas à affirmer que cette

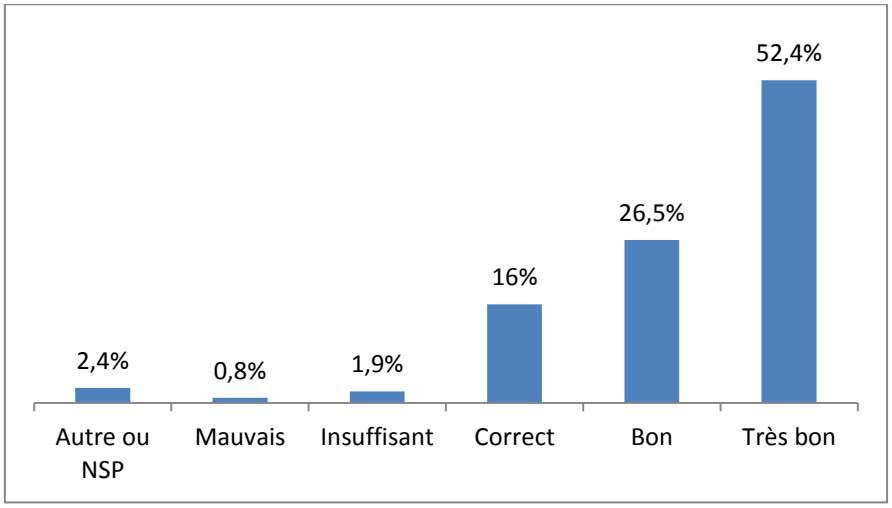
recherche n'était pas nécessaire mais souligne que le MPG a rempli son rôle de financement approprié. En revanche, ces réponses sont particulièrement instructives lorsque l'on s'intéresse aux 8% de situations où l'accompagnateur a effectivement recherché une alternative. Il apparaît que dans plus de 85% des cas, cette recherche fut vaine laissant penser que les MPG interviennent bien le plus souvent en dernier recours.

De leur côté les prêteurs ont rarement l'occasion de proposer un crédit bancaire lorsqu'ils étudient une demande de MPG. Ils ne sont ainsi que 9% à avoir été occasionnellement dans cette situation et 30% rarement. Compléter le MPG par un crédit bancaire est encore plus rare puisque seuls 4% des prêteurs se sont retrouvés dans cette situation. La recherche d'alternative n'est pourtant pas un élément ignoré par les prêteurs lors de la phase de diagnostic : ils sont ainsi 29% à déclarer en rechercher une systématiquement et 63% à le faire lorsque le MPG n'est pas la solution. Pour autant, ils reconnaissent que cet exercice est particulièrement délicat puisqu'ils sont 76% à n'y parvenir qu'occasionnellement ou rarement.

b) La définition de la mensualité

La phase de diagnostic se concentre donc sur l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur et la définition d'une mensualité supportable. Interrogés en ligne, 11% des accompagnateurs ont déclaré ne pas faire de recommandations concernant le montant des mensualités laissant cette responsabilité au prêteur. Ceux réalisant cet exercice sont près de 90% à estimer que le montant défini est adapté aux capacités de remboursement des emprunteurs. Ce constat est confirmé par les emprunteurs qui, lorsqu'ils sont interrogés sur la qualité de ce diagnostic, sont très majoritairement satisfaits.

Graphique 12. La qualité du diagnostic budgétaire



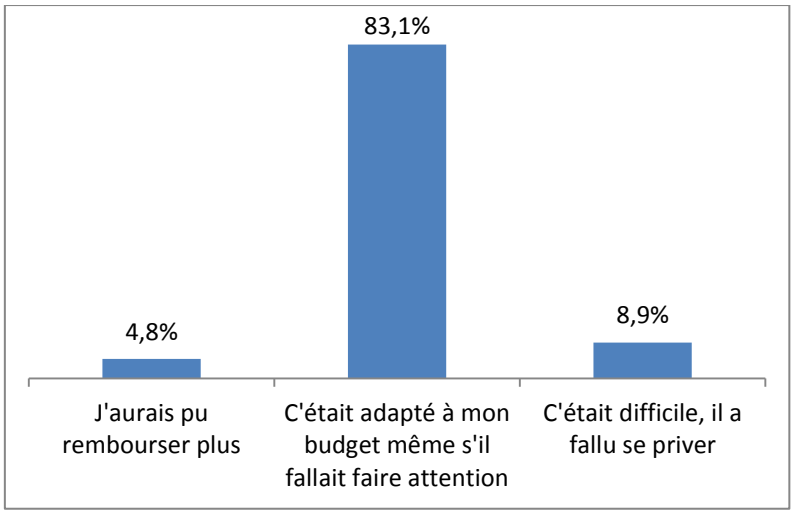
Cette satisfaction s'exprime également lorsque l'accompagnateur à conseiller à l'emprunteur de revoir ses ambitions à la baisse.

> Emprunteuse : Mon permis devait me coûter 1 300 euro. J'ai voulu faire un crédit de 1 500. Et j'avais qu'un contrat étudiant de 20 heures. Donc c'était pas possible avec mes revenus. [Conseillère réseau] a été très claire : « Vous allez être en difficulté après » donc voilà. « A vous de voir 1 500, c'est pas possible donc ok, on part pour 1 000 euros ». Et quand je vois les deux mois où c'était difficile, où c'est pas passé ou ça a failli ne pas passer, et ben je suis bien contente qu'elle m'ai dit de pas prendre 1 500.

Seuls 2,7% des emprunteurs sans impayés estiment que le diagnostic budgétaire réalisé par le réseau accompagnant était insuffisant ou de mauvaise qualité. Cependant, cela ne signifie pas pour autant que les mensualités du MPG soient indolores. Même parmi les emprunteurs qui n'ont pas connu d'impayés, seule une minorité d'emprunteurs (4,3%)

estiment qu'ils avaient de la marge de manœuvre et auraient pu rembourser plus. Pour l'immense majorité (83,1%), il a fallu faire attention et pour 8,9 % cela a même impliqué des privations.

Graphique 13. Le poids des mensualités sur le budget



Note : Population des emprunteurs sans impayés

Ce constat est confirmé par les Focus groups. Les emprunteurs sont très généralement satisfaits de la prise en compte de leur capacité de remboursement dans la définition du montant de la mensualité.

> Emprunteuse : Je rejoins monsieur. On n'a pas calculé ensemble les mensualités. Donc moi j'attendais d'avoir l'accord et une fois qu'il y a eu accord, j'ai reçu mon tableau d'amortissement avec les… Et ça correspondait à une somme assez intéressante. C'était 88 euros mais bon, c'est sur trois ans. C'était volontaire de ma part car ce n'était pas possible pour moi de faire autrement.
> Q : donc vous aviez discuté de la durée ?
> Emprunteuse : De la durée oui, tout à fait.
> Q : vous vouliez le plus long possible ?
> Emprunteuse : Le plus long possible, exactement. Et voilà. Pour l'instant ça fait 6 mois donc c'est pas vieux mais pour l'instant ça va. Et puis la somme me convient par rapport à mon budget global. Donc ça va.
> Q : et pour vous les mensualités ?
> Emprunteur : Moi le microcrédit, la conseillère elle m'a fait un tableau « Analyse de la situation budgétaire ». Donc elle m'a expliqué « on peut faire un microcrédit par mois, pas plus de 291 euros ». Enfin, ils calculent ça d'après la vie, les choses essentielles. Donc ce qui est retenu tous les mois, c'est fait en fonction de ça. Et les deux ont été faits en fonction de ça. Donc c'est pas fait n'importe comment quoi. C'est fait par rapport à notre situation budgétaire.

Cette négociation n'est pas nécessairement réalisée avec le réseau accompagnateur. Lorsque l'étape du diagnostic n'a pas été assez poussée, c'est lors de la finalisation du prêt avec le préteur que les choses peuvent être ajustées.

> Emprunteuse : Moi, c'est au niveau de la durée que j'ai réussi à négocier avec le banquier parce qu'au départ, ça devait être comme pour monsieur, deux ans. Et moi je lui ai dit : « Ben non, écoutez, moi je trouve que c'est un petit peu trop élevé – enfin, un petit peu trop élevé, pour nous – est-ce que ce serait possible de voir sur trois ans ». Et donc, il a refait les calculs et il

> m'a dit « voilà, ça fait tant ». Et c'était plus logique vu les revenus de partir comme ça. En espérant toujours qu'il n'y ai pas de gros frais pendant trois ans avec la voiture. Mais ça bon…

Cet ajustement potentiel lors de la rencontre avec le prêteur découle également du fait que celui-ci refait le plus souvent le diagnostic budgétaire. Les prêteurs sont ainsi 35% à déclarer que le diagnostic budgétaire réalisé par leurs partenaires n'est pas suffisamment fiable pour s'en contenter et 48% à souligner sa qualité mais à préciser qu'ils préfèrent réitérer cette opération. Pour cela, 25% d'entre eux se basent sur les documents transmis par l'accompagnateur ou l'emprunteur alors que 75% les complètent par les déclarations de l'emprunteur.

Les MPG présentent une certaine flexibilité permettant de prendre en compte les spécificités éventuelles de la situation des emprunteurs. Par exemple, le remboursement différé (l'emprunteur ne rembourse que les intérêts pendant une période initiale) est une possibilité particulièrement pertinente pour tenir compte des effets potentiels du projet poursuivi (par exemple des études ou le permis de conduite) mais également des limites budgétaires des emprunteurs.

> Emprunteuse : Si vous voulez, je paie les intérêts et après, à partir d'août, je vais commencer à payer mon microcrédit. Ils m'ont laissé une marge. Parce que moi, je devais encore de l'argent au dentiste. C'est pour ça qu'on m'a laissé ce temps espacé. Je rembourse d'abord le dentiste et après, je rembourse le microcrédit. Ça a été décidé avec [conseiller réseau].

Toutefois, quelle que soit la qualité de la définition de la mensualité, le MPG n'est quasiment jamais indolore pour les emprunteurs. C'est ce que donne à voir cet échange entre emprunteuses.

> Emprunteuse 1 : Par contre moi, ce que je me disais par rapport à ça, c'est vrai que je l'ai terminé comme je disais à [conseiller réseau], les mensualités c'était 26 euros, si j'avais pas trouvé un travail derrière et un autre travail derrière, je ne sais pas si j'aurai pu…
> Emprunteuse 2 : Ah mais ça, c'est clair.
> Emprunteuse 1 : Ça paraît léger au départ mais c'est quand même…
> Emprunteuse 3 : Ouais, quand on a le RSA, ça fait lourd. Moi, je payais 38 euros…
> Emprunteuse 4 : Moi aussi je paye ça.
> Emprunteuse 3 : Ce que vous dîtes, c'est vrai… Quand on entend 38 euros on se dit c'est rien. Mais finalement quand on est au RSA, c'est pas…[…]
> Q : Ça a été une discipline difficile à respecter ?
> Emprunteuse 5 : Non difficile non.
> Emprunteuse 2 : Non.
> Emprunteuse 1 : Non, jamais aucun rejet. Ça s'est bien passé jusqu'à la fin mais c'était quand même…un boulot.
> Emprunteuse 6 : C'est quand même un souci.
> Emprunteuse 3 : C'était un souci quand même parce qu'on a envie de rester dans la droiture des choses. Comme on a eu cette opportunité, on a surtout pas envie…
> Emprunteuse 4 : De la perdre.
> Emprunteuse 3 : …de la perdre et de montrer qu'on ne peut pas… De rester vraiment dans la légalité des choses.
> Emprunteuse 6 : Parce que ça reste un souci quand même une mensualité. Bon moi, elle est quand même plus élevée que les vôtres mais peu importe, tout est relatif…
> Emprunteuse 3 & Emprunteuse 1 : Oui, tout est relatif.

Emprunteuse 6 : …Mais faut quand même l'honorer. Bon moi, maintenant, je me dis qu'en septembre 2013 on aura fini.
Emprunteuse 1 : On est contente quand ça se termine.
Emprunteuse 6 : C'est quand même un souci.
Emprunteuse 4 : Oui mais ça passe vite.
Q : Du coup, ça vous pèse psychologiquement où ça aussi des conséquences où vous êtes obligé d'avoir des restrictions ?
Emprunteuse 5 : plutôt des restrictions moi.
Emprunteuse 6 : Moi, non, moi, ça me pèse sur le plan de…on a toujours l'angoisse d'avoir un souci. Du fait que je suis au chômage, c'est pas comme si j'avais un travail et puis que je me dis « j'ai X euros, après je m'engage à payer ». Quand vous travaillez, vous prenez votre argent, vous payez ce que vous devez. Mais quand vous travaillez pas, vous êtes dépendant de l'Etat. Moi, je suis dépendante de l'Etat. Certes j'ai un revenu. Tous les mois je suis payée par Pôle Emploi mais pour X raisons, on ne sait pas ce qui peut arriver. Il suffit qu'ils ne me paient pas un mois…
Emprunteuse 1 : En ce qui me concerne, j'étais au RSA et seule avec deux enfants, donc c'est vrai que quand on s'engage, c'est une angoisse. On se dit « Aïe, ça être difficile » mais bon, on en a besoin. C'est vrai qu'au début c'est très, très angoissant. Après, j'ai eu la chance de trouver un boulot donc après je ne le sentais plus mais je veux dire au début on se demande si on va y arriver.
Emprunteuse 3 : Surtout avec un enfant. Moi aussi j'ai un petit garçon donc c'est des frais…
Emprunteuse 1 : 26 euros ça paraît rien mais voilà.

Ce poids psychologique et financier des remboursements de MPG ne peut que faire regretter la faible recherche de compléments de financement au MPG lors de la phase de diagnostic. Lors des Focus group un seul emprunteur avait bénéficié d'un tel effort mais cela s'expliquait par le fait que la somme dont il avait besoin excédait largement les limites des MPG.

Emprunteur : Celle qui est spécialisée dans les microcrédits, qu'est en lien avec le [réseau], justement elle m'a expliqué les différentes démarches à faire pour des aides. C'est pour ça que c'est un peu complexe comme truc. Peut-être qu'ils m'ont expliqué et j'ai pas compris pourquoi le [prêteur] pouvait pas faire une somme plus grande. Enfin, c'est déjà pas mal. Mais j'ai 2 361 euros du [prêteur] mais pourquoi ils n'auraient pas pu faire le total ? Ce qui aurait fait dans les 5 000 et quelque. Est-ce qu'ils ne peuvent pas ?

Pour les autres emprunteurs ayant couplé le microcrédit à d'autres sources de financement (généralement les proches), ce sont eux qui ont dû trouver ces compléments. D'ailleurs dans cette démarche, il arrive que les choses tournent mal. C'est ainsi le cas de cette emprunteuse qui a sollicité un crédit complémentaire auprès de son agence bancaire, agence appartenant au réseau bancaire réalisant le MPG.

Emprunteuse 1 : J'ai pris le maxi en fait. J'avais un tout petit peu à rajouter. Parce que je voulais prendre une bonne voiture tant qu'à faire. Enfin une bonne voiture… La voiture m'a coûté 5 000 au total.
Q : Ah oui, donc ça fait quand même un peu à rajouter…
Emprunteuse 1 : Ah oui, oui, j'avais un peu à rajouter. Mais après le problème, c'est que le [agence teneur du compte] à fait la gueule.
Q : Qui ça ?

Emprunteuse 1 : Le [agence teneur du compte] m'a fait la tête. Alors que c'est le [réseau bancaire]. Mais mon banquier m'a fait… Du coup, j'ai pas fait un prêt auto. Il m'a dit oui mais j'ai fait un prêt consommation.
Q : C'est-à-dire ?
Emprunteuse 1 : Un peu plus chère.
Emprunteuse 2 : Le taux d'intérêt.
Emprunteur : Parce que le prêt avait été fait à [agence microcrédit] par le microcrédit ?
Emprunteuse 1 : Il disait que… On s'est un peu fâché.
Q : Mais du coup vous aviez le microcrédit de 3 000 Euros. Il vous manquait à peu près 2 000. Vous avez demandé à votre banque et là votre banquier du [réseau bancaire] mais d'une autre agence n'était pas content parce que…
Emprunteuse 1 : Parce que j'avais fait mon microcrédit.
Q : Et donc plutôt que de vous faire un crédit auto auquel vous aviez droit, il vous a fait un crédit conso plus cher ?
Emprunteur : c'est une mauvaise bière ça.
Emprunteuse 1 : Et après en fait, comme tout est allé très vite en fait. Ben moi, j'ai pensé que c'était un crédit voiture. Et comme ça a été accordé. Malheureusement deux mois après mon CDI, problèmes de santé ploum, ploum, ploum. J'ai trop fait et puis et ben j'ai percuté au bout de quatre mois : l'assurance va fonctionner… pas pour le microcrédit, ça je le savais. Mais pour la banque. Et finalement, ben non. Il m'a dit c'est seulement en cas de décès ou en cas d'incapacité totale de travail. Parce que c'est un crédit consommation…
Q : Si ça avait été un crédit auto, ça aurait fonctionné ?
Emprunteuse 1 : Voilà.
Emprunteuse 2 : Sans scrupules.
Emprunteuse 1 : Sans scrupules. Et donc, on s'est un peu fâché parce qu'en plus il avait le forcing pour me faire l'assurance, pour reprendre l'assurance à la banque. On s'est un peu fâché.
Q : Et vous pensez que s'il s'est fâché c'est parce qu'il pensait qu'il aurait pu vous faire ce crédit de 5000 euros ?
Emprunteuse 1 : Oui mais pas au même taux. Parce que là du coup le taux était différent, énormément. Y a pas photo hein. Donc là on s'est un peu fâché. J'ai fait une réclamation.
Q : Qu'est-ce qu'il s'est passé ?
Emprunteuse 1 : Ben je pouvais pas revenir dessus comme j'avais signé…
Q : Vous en avez parlé à [réseau] ?
Emprunteuse 1 : Non, je n'ai pas…
Q : Et vus avez du soutien pour régler ça ?
Emprunteuse 1 : Mes amis oui en fait. Enfin, je suis optimiste malgré tous mes binz. Parce que j'ai été veuve en même temps… Tous les frais, plus de boulot et re, et re, et re… Et on remet ça… Et puis, ben, je suis encore optimiste puisque je redémarre sur autre chose. Mais bon…ça m'a coûté.
Q : Et vous en avez discuté avec le [prêteur microcrédit] ?
Emprunteuse 1 : non. Je n'y suis pas retourné en fait.

Cette recherche de complément à l'initiative unique de cette emprunteuse ainsi que le manque de coordination au sein du réseau prêteur et la volonté de cette emprunteuse de trouver une solution par elle-même ont ainsi des conséquences particulièrement lourdes.

c) Le développement d'une relation de confiance en vue du suivi

Enfin, la phase de diagnostic doit théoriquement préparer la suite de l'accompagnement, à savoir la phase de suivi. Il s'agit donc de favoriser l'émergence d'une relation de confiance qui simplifiera les rapports entre l'accompagnateur et l'emprunteur et en améliorera la qualité.

Les emprunteurs rencontrés lors des Focus group partagent largement l'avis que la relation qui leur a été proposée est d'une qualité tout autre de celle qu'ils auraient établie avec un prêteur lambda.

> Emprunteuse 1 : C'est mieux que dans une banque.
> Emprunteur : Ah oui, oui, bien sûr.
> Emprunteuse 2 : Ah c'est certain.
> Emprunteur : De toute façon c'est mieux que dans une banque parce qu'on sait très bien qu'on a de tout petits moyens, donc déjà aller voir un banquier avec de tout petits moyens…
> Emprunteuse 1 : On n'est pas fiers.
> Emprunteur : C'est un coup à se faire rire au nez et « Merci monsieur vous êtes bien gentil ». Hein ? ça serait plutôt ça. Tandis qu'ici, c'est quand même beaucoup plus simple, beaucoup plus à l'aise. Bon après c'est à avoir s'ils arrivent à démarcher pour nous ou pas quoi. Mais pour l'instant apparemment ça marche. C'est une bonne chose.
>
> Focus Group 1

> Emprunteur : Moi ce que je retiens malgré les petites imperfections, ça reste largement un dispositif qui peut aider beaucoup de gens quoi. C'est très positif. Solliciter un microcrédit, la démarche en elle-même, la manière dont ça se passe, si vous mettez ça en parallèle avec aller voir votre conseiller pour un prêt…je veux dire, c'est le jour et la nuit. Il y a le côté social qui est très présent.
>
> Focus Group 2

Cette distinction faite à l'égard des prêteurs se vérifie également avec les services sociaux en général.

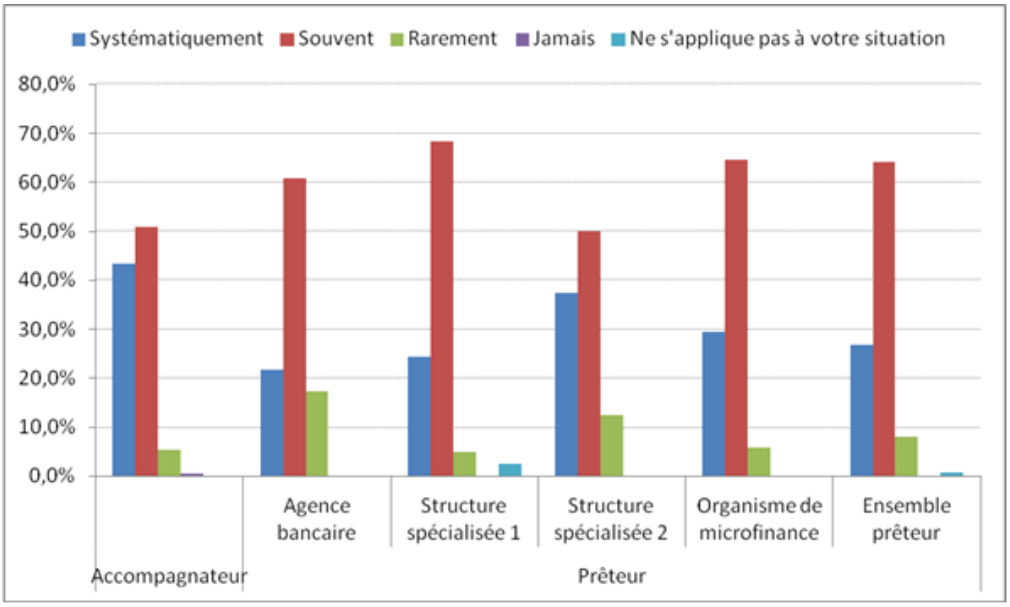
> Emprunteuse 1 : Enfin moi je vais dire, pour ce qui est… enfin, les services sociaux, c'est un peu à la chaîne. Je crois qu'ils en voient tous les jours… Pas tout le monde hein évidemment. Mais parfois, ils sont blasés, ils ont en marre…
> Emprunteuse 2 : Oui.
> Emprunteuse 1 : Ou ils doivent voir des cas tellement… Mais là vraiment, on est vraiment pris pour des êtres humains à part entière.
> Emprunteuse 2 : Ça c'est vrai, ils sont humains.

La nature spécifique de la relation établie en général avec l'accompagnateur lors du diagnostic est une richesse importante du dispositif même si elle ne garantit pas celle du suivi. C'est pourtant à cette étape que devrait être défini l'intensité du suivi qu'il sera nécessaire de mettre en œuvre par la suite. Selon la complexité du projet financé, celle de la situation au sein de laquelle il prend place, et selon le degré d'autonomie de l'emprunteur, la nature du suivi pourra varier fortement.

2.2 Les effets utiles du diagnostic au-delà de l'accès au MPG

La phase de diagnostic est l'occasion pour l'accompagnateur ou le prêteur de mettre en œuvre une forme personnalisée de pédagogie financière. En faisant le point sur la situation budgétaire des personnes, il est possible d'identifier des facteurs de risques et des éléments auxquels l'emprunteur devrait prêter attention.

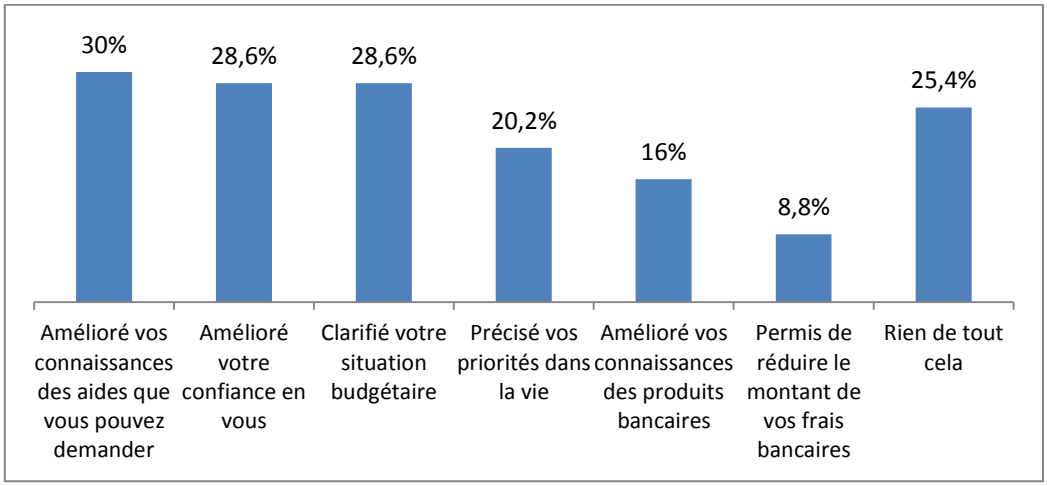
Graphique 14. Le diagnostic comme occasion de pédagogie financière



La proportion d'accompagnateurs prodiguant de tels conseils systématiquement est beaucoup plus élevée que celle des prêteurs (43,3% contre 26,8%). Toutefois, cet effort de pédagogie est largement partagé bien que les agences bancaires se distinguent avec 17,4% des prêteurs indiquant ne s'y livrer que rarement.

Concernant les emprunteurs, les trois quarts de ceux n'ayant pas connu d'impayés indique que l'étape du diagnostic a effectivement eu d'autres effets positifs que l'obtention du financement.

Graphique 15. Les effets positifs du diagnostic complémentaires à l'obtention d'un MPG



Note : Total supérieur à 100% car multiplicité de réponses possible

Les emprunteurs rencontrés lors du microcrédit ont également soulignés ces impacts variés et essentiels de la phase de diagnostic.

> Emprunteuse 1 : Avec [conseillère réseau], c'était un échange. Comme je disais tout à l'heure pas de jugements de valeur donc on pouvait s'exprimer et parler de tout. Beaucoup de conseils. Moi, je suis ressortie très, très confiante à chaque fois. Et ça m'a toujours donné envie de me battre plus. Et aujourd'hui, je la remercie du fond du cœur. Elle m'a vraiment boostée.
> Emprunteuse 2 : Une grande motivation de la part de [conseillère réseau].

Focus Group 1

Emprunteur : Ça permet de réaliser davantage la réalité de la situation avec quelqu'un d'extérieur qui est en plus un acteur social qui comprend bien la situation. Donc faut être cash. Faut rien cacher évidemment. On part dans ce principe-là. Donc on réalise davantage en fait… Et ça nous permet d'ailleurs d'optimiser un peu plus. Parce qu'on a tendance à être pessimiste. Quand on a les dettes qui s'accumulent, on s'écroule, on s'écroule… et revoir quelqu'un d'extérieur comme ça…
Emprunteuse : Et on sait qu'on est pas tout seul.
Emprunteur : …qui finalement dédramatise un petit peu la situation d'une certaine manière. Sans non plus la négligée. Mais ça a permis de se remettre un coup de pied au derrière et de se dire « finalement, il y a encore de l'espoir ». et c'est vrai que le microcrédit, il y a pas, ça nous a tous finalement aidé.

Focus Group 2

Emprunteur : Le RDV s'était pour obtenir un crédit mais surtout obtenir un gros soulagement sur le projet. Parce que le projet, c'était sur trois ans. L'admission était en équilibre par rapport aux notes. Mais c'était vraiment un soulagement [souffle profondément] parce que sinon c'était négatif.
Q : Et pour vous, ce RDV vous a apporté plus que le microcrédit ?
Emprunteuse : Moi, ça m'a apporté autre chose puisqu'elle m'a apporté des conseils et aussi elle m'a dit s'il y avait un souci, il fallait que je passe par elle, que je l'appelle s'il y avait un souci. Et d'autres conseils pour le travail et voilà. Elle m'a aussi orienté sur le centre automobile social…

Focus Group 3

Il est important de souligner l'utilité de la phase de diagnostic pour les emprunteurs au-delà de la seule obtention des fonds et ce dans des domaines aussi variés que la clarification des priorités dans leur vie, l'amélioration de leur confiance en eux ou de leurs connaissances des aides disponibles et des produits bancaires. Toutefois, comme l'illustrent les résultats très différents obtenus à une question similaire posée aux personnes refusées ou ayant abandonné[2], il serait totalement erroné de conclure que la mise en œuvre du diagnostic indépendamment du MPG produirait les mêmes effets.

2.3 Un exercice demandant des compétences particulières

La mise en œuvre du diagnostic est hétérogène selon que les accompagnateurs sont plus ou moins enclins à prendre des risques ou qu'ils accordent une importance relative différente au remboursement du MPG et à la finalité d'insertion. Selon l'influence de ces différentes variables, ils seront plus ou moins enclins à accompagner des emprunteurs en grandes difficultés ou avec des besoins ne s'inscrivant apparemment pas dans une dynamique d'insertion. De même, le degré d'investigation du budget et de la situation des emprunteurs sera plus ou moins élevé (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Mais outre l'influence de ces inclinaisons qui tiennent autant à la personnalité de l'accompagnateur qu'à la structure au sein de laquelle il intervient, l'hétérogénéité de la phase de diagnostic s'explique également par celle des compétences. En effet, si évaluer la demande d'un emprunteur potentiel demande des qualités relationnelles celles-ci ne peuvent se substituer à des connaissances et un savoir-faire spécifique ainsi que la possibilité de les mettre en œuvre (ANSA, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Lecomte, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011).

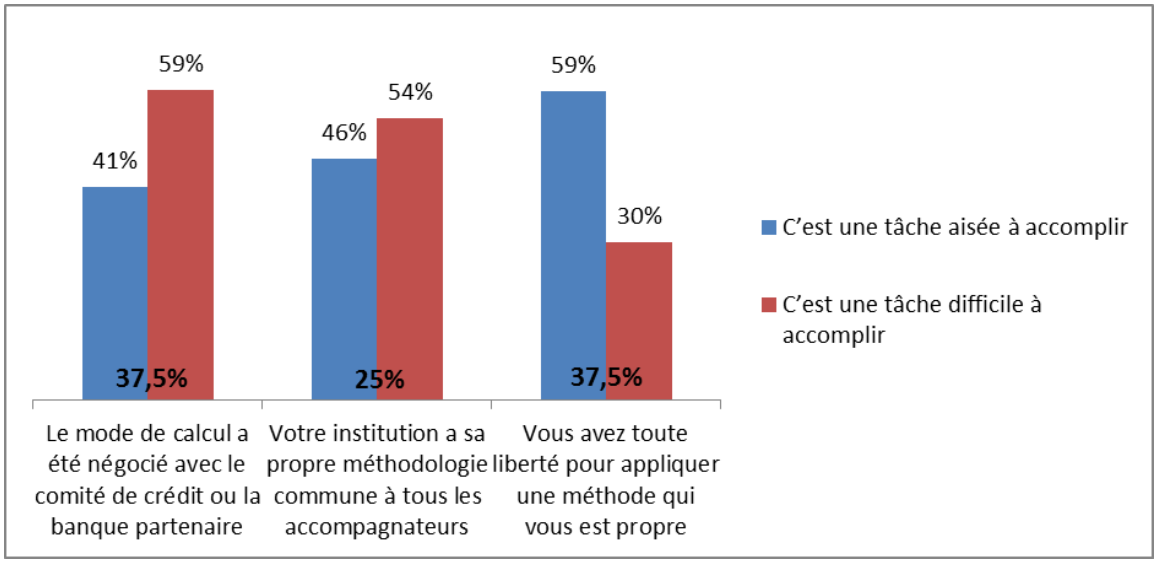
[2] Voir paragraphe 2.6 de ce livret.

Rechercher les alternatives éventuelles au MPG, évaluer un montant de mensualité qui soit supportable par l'emprunteur, s'assurer que le budget n'est pas structurellement déséquilibré, questionner la qualité du besoin et la pertinence du projet, toutes ces composantes du diagnostic ne peuvent être réalisées seulement avec de la bonne volonté. Il semble ainsi que des professionnels du social (notamment les conseillères en économie sociale et familiale) ou du secteur bancaire présentent le profil le plus adapté sans pour autant être totalement satisfaisants (ANSA, 2008 ; Audencia, Rem, 2011).

Les rapports pris en compte dans le cadre de la revue de la littérature soulignent fréquemment le besoin de formation des accompagnateurs en dépit des efforts déjà entrepris par la CDC. Il apparaît ainsi que « *ces besoins vont bien au-delà de l'instruction d'un dossier de crédit mais concerne aussi l'acquisition de compétences en matière de gestion budgétaire et financière et de connaissances relatives à l'environnement bancaire* » (Audencia, Rem, 2011, p.68). Compétences auxquelles ils convient d'ajouter celles en matière d'aides sociales et de vécu de la précarité afin d'être à même d'appréhender correctement la réalité des emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

L'enquête en ligne mené auprès des accompagnateurs, illustre la difficulté que représente le diagnostic budgétaire.

Graphique 16. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs



Celle-ci varie du simple au double selon que le mode de calcul à appliquer a été négocié avec le prêteur (difficile pour 59%), est propre au réseau accompagnateur (54%) ou bien est laissé à l'appréciation de l'accompagnateur (30%). Alors que l'on pourrait supposer que la collaboration avec le préteur devrait simplifier l'action d'accompagnateurs peu familiers avec le diagnostic budgétaire, les réponses apportées semblent démontrer le contraire.

Outre le fait de disposer de ces compétences, l'hétérogénéité du diagnostic tient également à la plus ou moins grande possibilité de les exprimer. Ainsi, lorsque le diagnostic est assuré par des bénévoles, ils ne peuvent pas toujours offrir la disponibilité et la continuité nécessaires à l'instruction du dossier dans un délai court et avec un interlocuteur unique (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011). Mais même lorsqu'il est le fait de professionnels, la rigueur de l'évaluation n'est pas garantie. Glémain (2008) donne ainsi l'exemple du CCAS d'Angers où deux types d'intervenants sociaux instruisent des prêts : les accueillants sociaux et les travailleurs sociaux. Alors que les premiers instruisent de manière administrative et sans investigation approfondie les demandes de prêt de personnes qui ne sont pas suivies, les seconds s'adressent uniquement aux allocataires du RMI qu'ils suivent, et inscrivent donc le prêt dans le cadre

d'une véritable dynamique d'insertion. Il apparaît alors qu'au sein d'une même structure le diagnostic recouvre des réalités totalement différentes.

2.4 Un exercice délicat à mener à bien

Parallèlement aux questions de compétences, l'une des limites du diagnostic tient aux réticences que peuvent avoir les accompagnateurs au cours de la démarche qui conduit à proposer un MPG à une personne en difficulté. Souvent assimilées au seul fait d'être « opposé » au crédit, il semble pourtant que les causalités soient un peu plus complexes.

S'il existe effectivement des accompagnateurs opposés au crédit, ceux qui s'impliquent dans le dispositif le sont rarement. Le plus souvent, leur discours critique et leur méfiance à l'égard du crédit et des banques découlent des nombreux exemples de personnes empêtrées dans les difficultés bancaires à qui ils ont dû venir en aide. Ils craignent donc parfois de leur proposer au travers du MPG, un remède qui soit pire que le mal (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; ANSA, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; FORS, 2010).

Les accompagnateurs peuvent ainsi avoir des craintes tenant à leur responsabilité quant au fait de proposer un prêt comme réponse au problème d'une personne en difficulté. Leur évaluation est-elle suffisamment fiable ? Ne sont-ils pas en train d'aggraver la situation de la personne ? Répondre à ces questions n'est pas toujours chose facile car la démarche de diagnostic présente au moins trois caractéristiques qui peuvent en altérer l'efficacité.

Tout d'abord, l'instruction du dossier suppose de réunir un certain nombre de pièces justificatives indispensables à l'évaluation mais pouvant parfois être considérées par les emprunteurs et les accompagnateurs comme trop nombreuses (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; FORS, 2010). Les personnes ayant abandonné que nous avons interrogées, cite cette raison dans 16% des cas. De même, Il apparaît ainsi que 36% des emprunteurs en région Poitou-Charentes ont rencontré des difficultés pour rassembler ces documents (Caire, 2010). L'enquête en ligne montre pour sa part que si seuls 5% des accompagnateurs jugent ces documents à la fois trop nombreux, ils sont 48% à souligner leur nombre sans pour autant en remettre en cause la nécessité. Aucun prêteur en revanche ne trouve que ces justificatifs sont trop nombreux, 51% toutefois les trouvent très nombreux (plus de 70% dans cette situation au sein des structures spécialisées).

Il faut également tenir compte de la situation dans laquelle se trouvent les emprunteurs. Plus celle-ci est marquée par l'urgence plus l'appréciation portée par l'emprunteur sur les documents à fournir sera sévère.

> Emprunteur 1 : Effectivement, comme dit madame, ça a été à la fois vite mais quand on est dans le stress, quand on… ça paraît long.
> Emprunteuse : Oui, c'est très long.
> Emprunteur 1 : Faut aller de l'avant. Il faut pas se laisser endormir. Faut vraiment se bouger. Mais j'imagine quelqu'un qui en pleine dépression ou pas bien, il s'endort, il fait rien, il se laisse très vite envahir et puis…
> Emprunteuse : Oui moi, j'ai bougé ! Même avec mon vélo, j'ai bougé !
> Emprunteur 1 : Oui, c'est ça. Je pense qu'il faut avoir un tempérament…
> Emprunteur 2 : Oui mais d'un autre côté, j'ai trouvé qu'au niveau du microcrédit, enfin de [réseau], leur boulot étant de gérer le dossier, ça démarre ici leur travail, c'était rapide. Et puis apparemment, c'est vous aussi qui avez dit que c'était rapide [parlant à une emprunteuse qui acquiesce]. Parce que j'ai trouvé ça extraordinaire, enfin, extraordinaire, comment, étonnant la rapidité et de la possibilité…
> [Plusieurs acquiescent]

> Emprunteur 2 : C'est vrai que je suis d'accord avec vous au niveau de donner des documents quand on est pas bien, c'est tout à fait difficile, mais les documents, je veux dire, ça n'a rien de plus qu'ailleurs, c'est les bases, c'est le relevé…
> Emprunteuse : C'est les bases.

De plus, la nature du MPG et les précautions prises pour évaluer la réalité du projet peuvent parfois venir inutilement compliquer la situation des emprunteurs.

> Emprunteuse : Alors, on m'a demandé certaines pièces pour pouvoir justifier de ma situation. Justifier de mes relevés, enfin, des prélèvements sur mes relevés bancaires afin d'essayer de… Pour pouvoir estimer un espèce de taux d'endettement je suppose. Donc j'ai dû justifier de tous mes prélèvements. Suite à ça, on m'a demandé un courrier du vendeur. C'était un peu compliqué, il faut avouer. Parce qu'entre le moment où j'ai trouvé la voiture et le moment où le crédit a été accepté, il a fallu que je fasse patienter la personne. Et c'était l'été. Donc la personne est allée en vacances avec sa voiture. Normal. Après c'était des risques quelque part puisque l'un engendrait l'autre. Donc c'était un peu bizarre.
> Q : Parce que c'était un particulier.
> Emprunteuse : oui, oui. Donc, c'était le seul hic que je craignais, qui m'a quand fait un peu stresser parce que je me suis dit que si l'un dans l'autre la personne ne revendait plus ou si la voiture entre temps prenait, je sais pas… J'avais un peu un engagement indirect quelque part. Donc elle m'a établi un document avec une pièce d'identité de la personne quand même, du vendeur. Donc c'était très compliqué d'expliquer tout ça. Donc j'ai dû un peu déballer ma vie au vendeur que je ne connaissais pas en l'occurrence. Enfin plus ou moins quoi. Et ça, ça m'a un peu gênée. Mais bon, c'est passé. Mais ça aurait pu ne pas du tout passer et dans ce cas-là je me retrouvais sans microcrédit parce que ce n'était plus possible.
> Q : Parce qu'ils vous ont quand même demandé des éléments sur le vendeur ?
> Emprunteuse : Oui, oui. La pièce d'identité du vendeur en l'occurrence. Et alors après je me suis dit « ça veut dire qu'il faut… » Enfin moi, je me suis sentie un peu…surveillée j'aillais vous dire. Complètement en fait… Parce que je me suis dit… non mais voilà…ça fait bizarre au départ. Je me suis dit « Je vais quand même pas demander à la personne sa pièce d'identité ». C'est tellement confidentiel. Elle n'est pas obligée d'accepter.
> Q : Non, c'est sûr.
> Emprunteuse : Sur le coup, d'ailleurs la personne est revenue la remettre… j'avais oublié. En fait, elle n'habite pas très loin. Et je lui ai expliqué. Comme j'étais au travail et qu'il fallait amener la pièce rapidement, elle est venue l'amener directement.
> Q : C'est le vendeur qui est venu au [réseau] ?
> Emprunteuse : Ouais. Donc ça demandait quand même des démarches particulières. Ça c'est bien passé hein, pas de soucis hein. Mais ça aurait pu ne pas marcher du tout. Et dans ce cas-là, en fait je me retrouvais à aller voir ma banque.

Ensuite, l'analyse de ces différents documents au premier rang desquels les relevés de comptes est vécue comme une démarche extrêmement intrusive par certains accompagnateurs (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). Elle conduit en effet à entrer dans l'intimité des emprunteurs potentiels ce qui n'est pas une démarche allant de soi pour des bénévoles qui n'ont pas forcément les compétences pour le faire. Certains

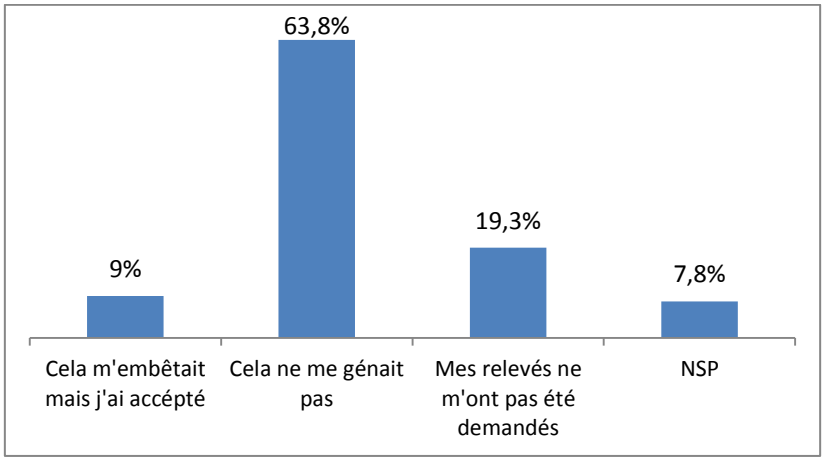
s'abstiennent renonçant même à demander ces justificatifs (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Si l'on se tourne vers les emprunteurs, le caractère intrusif de la démarche n'est souligné que par 9% d'entre eux.

Les emprunteurs rencontrés lors des Focus groups ont exposé des opinions hétérogènes quant aux relevés de compte. Certains trouvaient cela intrusif sachant que cela ne leur est pas demandé lors des contacts qu'ils peuvent entretenir avec des services sociaux alors que d'autres au contraire soulignaient la normalité de la démarche dans la mesure où il fallait s'assurer de leur capacité à rembourser ce prêt. En revanche, tous ont souligné la manière dont cette évaluation était faite. L'extrait ci-dessous est de ce point de vue représentatif.

> Emprunteur : C'est vrai qu'il y a un point très important. Dans le montage du dossier avec [conseillère réseau], ils insistent énormément sur les relevés de banque en fait. Les trois… Moi, ils m'ont demandé les relevés bancaires des trois derniers mois qui ont précédé la demande de mon prêt pour voir exactement ce qu'on dépense par mois.
> Emprunteuse : Ce qu'on dépense oui. Après la personne qui s'est occupée de moi au [réseau]…
> Emprunteur : Sinon, ça passe pas.
> Emprunteuse : …elle a été correcte hein. C'était pas vicieux. C'était pas comme la banque. La banque, ils sont des fois un peu plus tordus. Mais bon voilà, elle m'a dit clairement « j'ai l'obligation de justifier chacun de vos prélèvements en dehors de votre consommation classique ». Donc j'ai dit « oui, ok, voilà ». Après, le problème, c'est qu'il a fallu que j'aille chercher tous les documents. Après, même, des fois, vous découvrez des trucs : « C'est quoi ça déjà ». Mais bon, après, c'est un peu… On fouine un peu quand même. Pour 3 000 euros, c'est pas non plus énorme… J'ai la chance de travailler. D'être en CDI. En plus, j'ai la chance d'être propriétaire de mon appartement depuis peu. Donc, il y a une certaine stabilité entre guillemets. Donc, me demander autant de choses pour si peu d'argent entre guillemets… c'était pas une voiture neuve à 15 000 euros. Donc 3 000 euros, voilà quoi… Quand on fait 120 km par jours, 3 000 euros, c'est encore du précaire. Voilà, je mise sur quelque chose qui ne va pas forcément me durer très longtemps mais bon. Sur le coup, m'acheter une voiture à 10 000 euros, ce n'est pas possible. Donc voilà. C'est un peu un hic quelque part. Mais si la [conseillère réseau] a vraiment été nickel. Il n'y a vraiment eu aucuns soucis.
> Q : Vous (emprunteur), ça vous a gêné que l'on vous demande tous ces éléments ?
> Emprunteur : Pas plus que ça. Mais disons c'est vrai que ça fait un peu… Comment dirais-je ? On se sent un petit peu obligé de justifier… [Conseillère réseau] me l'a dit clairement. Elle m'a dit « c'est vrai que bon, on est obligé de voir ce que vous dépensez. Quelles sont vos dépenses. Il y a des gens qui jouent par exemple ou je sais pas. Qui dépensent leur argent dans des jeux de hasard ou je sais pas ». Vous voyez ce que je veux dire… et qui viennent solliciter un microcrédit. L'avantage si vous voulez par rapport à une banque classique, c'est que moi, si j'avais demandé à ma banque, j'aurais très peu de chance d'obtenir le prêt. Vous voyez ce que je veux dire.

Toutefois, près d'un emprunteur sur cinq déclare s'être vu proposer un microcrédit sans avoir à fournir ces relevés à son accompagnateur.

Graphique 17. Evaluation des relevés bancaires par l'accompagnateur



Pourtant, l'analyse des relevés de compte est indispensable pour être en mesure d'évaluer la pertinence de la mise en œuvre d'un MPG. C'est d'ailleurs ce que souligne l'évaluation réalisée par l'UNCCAS (2007) selon laquelle les emprunteurs se plaignent de la lourdeur de l'évaluation tout en reconnaissant que cela permet une prise en compte détaillée de leur situation.

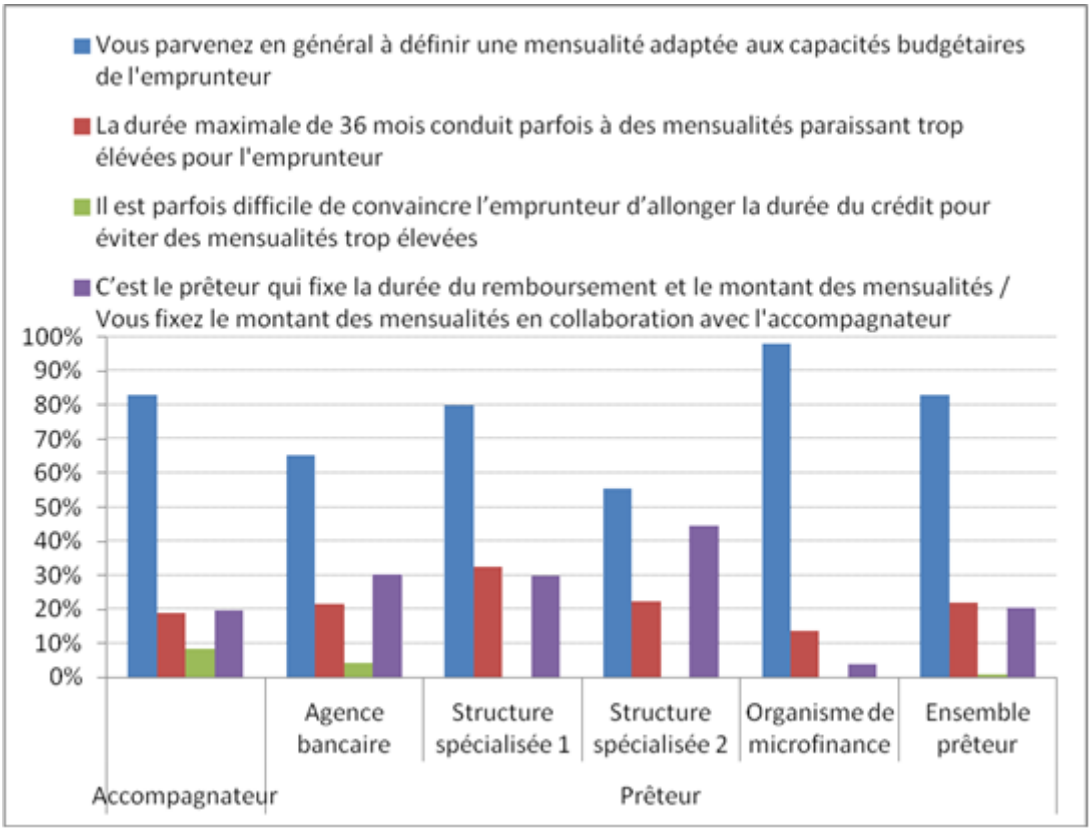
Enfin, quand bien même les pièces justificatives seraient rassemblées et les réticences à les analyser neutralisées, les accompagnateurs se heurtent souvent au fait que le diagnostic est une activité extrêmement chronophage (ANSA, 2008 ; FORS, 2010 ; Audencia, Rem, 2011). Qu'il soit mis en œuvre par des bénévoles ou des professionnels de l'action sociale, le diagnostic demande en effet du temps, ressource qui manque particulièrement au sein de structures devant répondre à une demande croissante avec des moyens décroissants (Audencia, Rem, 2011).

Il résulte de ces différents éléments que les emprunteurs peuvent se voir proposer des diagnostics de nature très différente. Certains bénéficient ainsi d'une évaluation poussée alors qu'elle sera très superficielle pour d'autres. Il arrive même que les emprunteurs doivent se débrouiller seuls, situation justifiée par la volonté d'autonomisation portée par la structure accompagnante (Gloukoviezoff, Palier, 2009). Les données statistiques en la matière sont peu nombreuses mais l'étude d'impact du Crédit Municipal de Paris indique que 12% des emprunteurs déclarent ne pas avoir été aidés lors de l'instruction de leur dossier (Aldeghi, Olm, 2011).

2.5 La collaboration avec l'établissement prêteur

Si l'accompagnement social est une composante essentielle des MPG, son efficacité est largement influencée par la qualité de la collaboration avec le prêteur. Le calcul de la mensualité est notamment un élément où la collaboration devrait être un élément clef. Interrogés sur leur opinion quant au caractère approprié du montant de la mensualité définie, le bilan est généralement positif.

Graphique 18. Pertinence du montant de la mensualité et collaboration accompagnateur prêteur



Dans la plupart des cas (82,1%), les prêteurs estiment parvenir à définir une mensualité adaptée aux capacités budgétaires de l'emprunteur. Seule une minorité d'entre eux déclarent réaliser cet exercice en collaboration avec l'accompagnateur (20,3%) alors qu'une proportion similaire d'emprunteur indiquent au contraire ne pas être impliquée.

En ce qui concerne les difficultés rencontrées, la critique de la durée maximale de 36 mois pouvant aboutir à des mensualités trop élevées rencontre un certain écho aussi bien chez les accompagnateurs que chez les prêteurs (respectivement 19% et 22%). On constate enfin que les accompagnateurs rencontrent davantage de problèmes pour convaincre l'emprunteur d'allonger la durée du crédit puisque ils sont 9% à le déclarer contre seulement 1,6% pour les prêteurs (ou 4,3% des répondants appartenant aux agences bancaires). Les structures spécialisées et les organismes de microfinance ne retrouvent pas ce genre de problème avec le demandeur notamment ce dernier où presque la totalité des prêteurs déclare parvenir à définir une mensualité adaptée.

En dépit de ce satisfecit, la revue de la littérature souligne qu'en dépit de réussites évidentes, il reste des efforts à faire dans la grande majorité des cas. Les Focus groups apportent une confirmation de l'hétérogénéité de l'engagement des partenaires bancaires. Pour un même partenaire accompagnant, la qualité de la collaboration avec les prêteurs partenaires telle qu'elle est perçue par l'emprunteur (définition des caractéristiques du prêt notamment) varient fortement selon le prêteur auprès duquel ils obtiennent leur MPG.

Ces difficultés persistantes paraissent être pour de nombreux rapports le reflet d'un manque d'implication du secteur bancaire dans le développement des MPG (Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; IGF, 2010 ; Observatoire de la microfinance, 2010 ; Audencia, Rem, 2011). Non seulement, cette implication est extrêmement hétérogène (que ce soit entre les établissements de crédit ou bien, au sein de ceux-ci, entre leurs caisses régionales) mais elle semble également trop timorée pour répondre aux besoins de MPG (que ce soit en termes de moyens mis en œuvre ou de développement de procédures adaptées). De

nombreuses raisons peuvent expliquer cela (absence de rentabilité des MPG, difficultés à adapter les systèmes de traitement informatisé de masse aux volumes extrêmement faibles de MPG, coût nécessaire à l'information et la formation du personnel bancaire etc.) néanmoins cette dimension de l'accompagnement est un élément explicatif important des résultats quantitatifs (nombre de MPG octroyés) et qualitatifs (impacts obtenus) des MPG.

2.6 La décision : la collaboration accompagnateur/prêteur à l'épreuve

Comme l'a montré l'analyse du parcours des personnes refusées[3], la moitié d'entre elles le sont avant la décision du comité de crédit (40%) ou du prêteur (60%). La phase de diagnostic représente donc clairement une première étape de sélection. Le motif de ces refus, quel que soit le moment où ils surviennent, sont méconnus par la majorité des personnes concernées. Lorsqu'elles en ont connaissance, elles sont 25,3% à le justifier par un fichage (FCC, FICP) et 17,2% à souligner que leurs revenus ont été jugés trop faibles pour leur permettre d'assumer les mensualités d'un MPG.

La mise en place du prêt suppose que l'évaluation réalisée par l'accompagnateur ait convaincu le prêteur (ou le comité de crédit) de la pertinence de la démarche. La revue de la littérature souligne qu'il a fallu – et qu'il faudra encore – du temps pour qu'accompagnateurs et prêteurs parviennent à rapprocher leur position sur leur appréciation de cette pertinence. Le rapport de FORS pour la FNARS note toutefois que cette collaboration a permis « *un « assouplissement » des relations avec le partenaire bancaire, c'est-à-dire avant tout une plus grande prise en compte du projet proposé, une étude des dossiers malgré l'existence d'une dette ou d'une inscription à un fichier d'incident de paiement* » (FORS, 2010, p.41).

Il faut en effet souligner que la mise en œuvre des MPG a permis de dépasser en partie les réticences des uns et des autres et de favoriser la définition de critères communs de d'analyse des demandes (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; FORS, 2010). Cependant, comme le souligne Glémain (2008). Toutefois, les banquiers se félicitent plus facilement de leur action « sociale » à travers le MPG que les travailleurs sociaux ne le font de leur activité de « prêteur ». Ces derniers continuent de se méfier – même si c'est souvent de manière moins forte – des stratégies bancaires.

Le fait que cette méfiance à l'égard des prêteurs se maintienne s'explique de deux manières complémentaires. Tout d'abord, la manière d'envisager les MPG reste distincte. Là où les travailleurs sociaux mettent l'accent sur l'insertion, les prêteurs s'intéressent davantage à la production (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Audencia, Rem, 2011).

Ensuite, les accompagnateurs notent fréquemment une domination des critères « bancaires ». Les prêteurs ont ainsi souvent tendance à analyser à nouveau le dossier pour limiter leurs risques (Caire 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Les caractéristiques telles que le fait d'être salarié, d'avoir des revenus élevés (supérieur à 1 500 euros) et avoir un projet lié à la mobilité (voire au logement) restent des facteurs augmentant significativement la probabilité que la demande soit acceptée, contrairement au fait d'avoir un enfant à charge, de faire une demande pour un prêt de plus de 1 700 euros ou d'avoir un dossier de surendettement en cours (ANSA, 2010 ; ANDML, 2011). De plus, il semble que depuis 2010, certains prêteurs aient durci leurs critères d'acceptation que ce soit concernant le financement d'objets apparemment éloignés de la finalité d'insertion, ou le profil des emprunteurs confrontés à des situations de précarité (ANDML, 2011 ; Audencia, Rem, 2011 ; FNARS, 2011). Ces exigences croissantes des prêteurs sont perçues par les accompagnateurs comme une dérive des MPG vers les critères bancaires classiques.

Enfin, cette « sévérité » accrue est parfois d'autant plus mal vécu que l'annonce de l'éventuel refus semble incomber à l'accompagnateur bien que la revue de la littérature donne peu de détails en la matière (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Il semble également que

[3] Voir livret 2.

pour réduire l'éventuel impact négatif d'un refus pour l'emprunteur, celui-ci prenne parfois la forme d'un ajournement pour permettre un complément d'information, régler un problème de fichage qui n'avait pas été détecté lors du diagnostic[4], ou mettre en œuvre un accompagnement budgétaire (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Ces ajournements viennent nourrir les dossiers dits « sans suite » car les emprunteurs potentiels peuvent alors se décourager et abandonner leurs démarches (Caire, 2008, Gloukoviezoff, Palier, 2008).

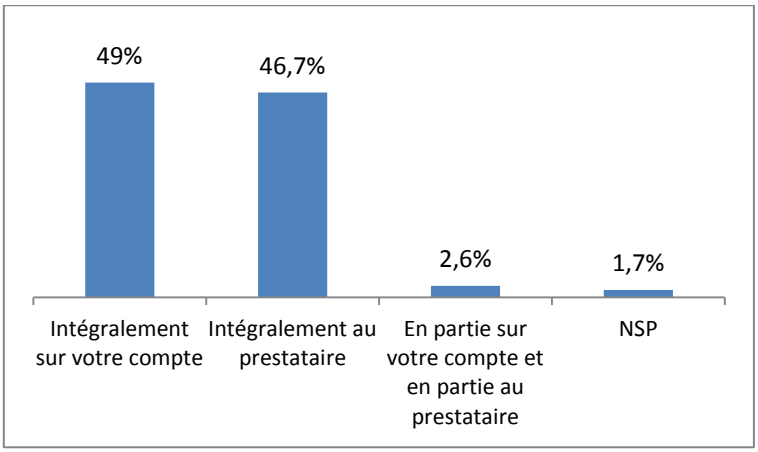
2.7 La mise en place du prêt

Lorsque la demande est acceptée, il est très rare que les caractéristiques du prêt définies par l'accompagnateur et l'emprunteur soient remises en cause. Le montant emprunté n'est ainsi revu à la baisse que dans moins de 5% des cas en Poitou-Charentes (Caire, 2008). A l'exception des cas où le prêteur est également l'accompagnateur, la revue de la littérature fait extrêmement rarement mention de contacts et discussions entre l'emprunteur et le prêteur. Il semble que dans le meilleur des cas, les contacts se limitent à un rendez-vous pour la signature formelle du contrat de prêt.

Il est d'ailleurs intéressant de noter que 72% des emprunteurs indiquent que l'accompagnateur est présent à leurs côtés lors de ce RDV alors que plus de la moitié des prêteurs et des accompagnateurs interrogés en ligne indiquent que les emprunteurs sont seuls lors de ce RDV.

Le versement du prêt se fait ensuite à parts quasiment égales sur le compte de l'emprunteur ou directement auprès du prestataire.

Graphique 19. Modalités de décaissement du MPG



Note : population emprunteurs sans impayés

Cette affectation du prêt est appréciée diversement par les emprunteurs : elle rassure certains qui voient là le moyen d'éviter la tentation d'utiliser cet argent pour autre chose, pour d'autres, elle est vécue comme une petite humiliation car il leur faut révéler au prestataire qu'ils sont financés par un microcrédit (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Les focus groups ont confirmé qu'une partie des emprunteurs vivaient difficilement le fait que le MPG soit versé directement au prestataire. Parallèlement à cela, le fait de « sécuriser » ce paiement par le biais d'un chèque de banque peut également mener à des situations cocasses.

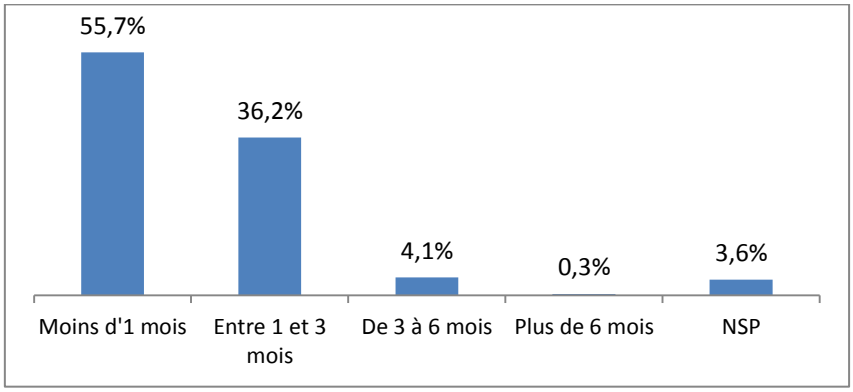
[4] Les accompagnateurs n'ont pas la possibilité de détecter si une personne est fichée (FCC, FICP) sauf si celle-ci les en informe. Il est important de souligner que certains emprunteurs taisent cette informations parce qu'ils n'en ont pas connaissance. Seuls les établissements de crédit ont la possibilité de consulter les fichiers de la Banque de France.

Emprunteur : Par contre, moi, on ne m'a pas donné de chèque en fait. Une fois que le dossier est passé. Je suis allé au [prêteur] et on m'a donné un chèque d'un montant et je suis allé à Conforama pour aller acheter les meubles.
Q : Donc vous aviez à dépenser l'intégralité de la somme ?
Emprunteur : L'intégralité de la somme.
Q : D'accord. Et le chèque qu'ils vous ont fait, c'était à partir de devis de Conforama pour que ça corresponde exactement au montant ?
Emprunteur : Non, non. Ils m'ont donné le chèque. Je suis passé à Conforama. J'ai dit ce dont j'avais besoin. Et c'est Conforama qui m'a donné les meubles dont j'avais besoin par rapport au montant du chèque. Je pense qu'ils ont dû faire une estimation.
Q : Donc vous n'êtes pas venu en disant j'ai besoin de ça et ça coûte tel prix, de ça, ça coûte…
Emprunteur : Non. A Conforama, quand ils ont vu le chèque, c'est eux qui ont fait l'évaluation. Vous voyez ce que je veux dire ? Pour que ça fasse pile le montant du chèque. Ils m'ont donné un chèque de 1 200 euros. Avec ce chèque, moi je me suis rendu à Conforama. J'ai choisi bien sûr ce dont j'avais besoin. Et eux, ils faisaient en fonction pour que ça fasse pile 1 200 euros.
Q : Et vous êtes satisfait de ce que vous avez eu ?
Emprunteur: Oui, très satisfait. Parce que c'est moi qui ait choisi quand même. Mais il fallait pas que ça dépasse.

Lorsque le MPG est versé sur un compte, ce n'est pas nécessairement sur le compte bancaire dont dispose déjà l'emprunteur. Les prêteurs (hors organismes de microfinance) sont en effet 60% à ouvrir un compte de dépôt à l'emprunteur dans leur établissement de manière obligatoire (35% ouvrent un compte « technique » sans moyens de paiement et clôturé à la fin du remboursement et 25% ouvrent un compte de dépôt pouvant donner accès à d'autres services). Lorsque l'on interroge les emprunteurs, ils sont 21,2% à avoir dû ouvrir un compte spécifiquement auprès du prêteur. Ces comptes plus ou moins « techniques ont fait l'objet d'une appréciation hétérogène lors des focus groups. Alors que certains emprunteurs n'y voyaient pas d'inconvénient majeur même s'ils ne comprenaient pas l'utilité de ce second compte, pour d'autres, il s'agissait d'un sujet d'inquiétude voir d'une source de difficultés dans la mesure où il fallait insérer cet autre compte dans leurs manières de gérer leur budget (voir livret 4 pour plus d'information).

Toutefois, le principal enjeu pour les emprunteurs en matière de mise à disposition des fonds tient à la rapidité de cette étape dans la mesure où ces personnes sont souvent confrontées à l'urgence.

Graphique 20. Délais de décaissement à partir du premier RDV



Que ce soit en Poitou-Charentes, à la FNARS, aux CCAS d'Angers ou de Compiègne, à Crésus ou au Crédit Municipal de Paris, il faut en général un peu plus d'un mois pour obtenir un financement (ANSA, 2008 ; Caire, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011 ; FNARS, 2011). De ce point de vue, il semble que les IMF soient très réactives avec un délai moyen de 2 semaines pour Créa-Sol (ANSA, 2008) et seulement 6% des emprunteurs de l'ADIE trouvant le processus lent ou très lent (ADIE, 2008).

La grande majorité des participants aux focus groups ont loué la rapidité du processus. Certains soulignant même que cela allait au-delà de leurs espérances.

> Emprunteuse : C'est très rapide. Je me souviens que j'ai dû savoir fin février que j'étais embauché en CDI le 11 mars… Enfin au départ la place c'était pour début mars mais comme j'avais des examens pour avoir un diplôme au niveau de l'AFPA, on s'est arrangé pour que le CDI arrive le 11 mars. Et tout s'est fait en 10 jours. Comparaison de voitures, machin, tout a été fait en 10 jours.

Pour d'autres en revanche, lorsque le délai d'instruction dépasse les 3 mois, les conséquences négatives sont difficilement évitables à moins d'avoir la confiance du prestataire.

> Emprunteuse 1 : Moi, heureusement que le propriétaire était d'accord et m'a laissé emménager quand même sous confiance que j'allais lui apporter le chèque du [prêteur] trois mois après.
> Emprunteuse 2 : Moi ça va parce la voiture, c'est des amis qui me l'ont vendu donc ils m'ont passé la voiture et je leur ai passé le chèque après.

Il semble en effet qu'au-delà d'un mois, l'attente soit problématique pour l'emprunteur. Ils sont ainsi 12% en Poitou-Charentes, 18% au Crédit Municipal de Paris, 20,5% à l'UNCCAS et 40% au sein des Missions Locales à trouver le processus trop lent (UNCCAS, 2007 ; Caire, 2010 ; ANDML, 2011 ; Aldeghi, Olm, 2011). Plus précisément, l'évaluation d'impact du Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) montre que :

- Pour les emprunteurs dont le délai est inférieur à un mois (33% de l'ensemble des emprunteurs), seul 3% ont rencontré des difficultés dues à cette attente ;
- Pour les emprunteurs dont le délai est de un à trois mois (53%), 19% des emprunteurs ont connu des difficultés dues à cette attente ;
- Pour les emprunteurs dont le délai est supérieur à trois mois (12%), 58% ont fait face à des difficultés dues à cette attente.

Toutefois, il faut garder à en tête que l'appréciation portée sur la durée d'instruction est subjective est subit l'influence du contexte dans lequel les emprunteurs évoluent.

> Emprunteur : Effectivement, comme dit madame, ça a été à la fois vite mais quand on est dans le stress, quand on… ça paraît long…

Si la lenteur du processus peut créer des difficultés aux personnes ayant obtenu un MPG, elle en conduit d'autres à abandonner. Cette raison est mise en avant par 18,3% des personnes ayant abandonné, en faisant le deuxième motif d'abandon le plus cité.

2.8 L'utilité du diagnostic à l'épreuve des refus et des abandons

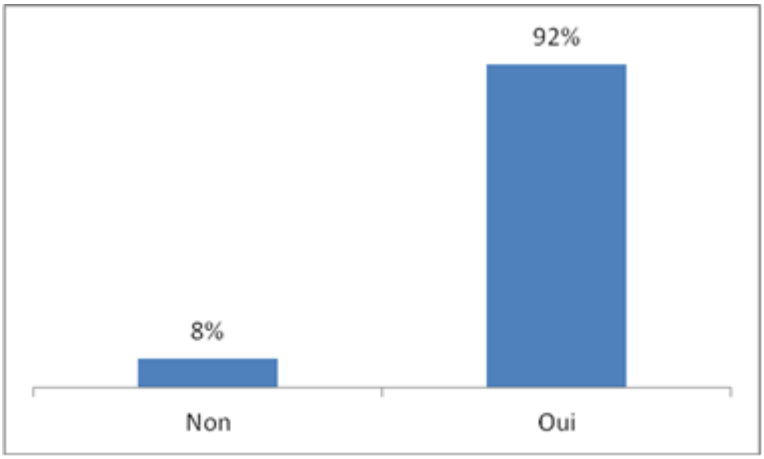
> « *Même lorsqu'il ne se conclut pas par la mise en place d'un MCP, le travail d'analyse budgétaire fourni par les associations accompagnantes possède un impact social pour le demandeur, notamment en termes d'analyse de la pertinence du projet, de réorientations vers d'autres dispositifs d'aides et/ou d'éducation budgétaire et financière.* » (Audencia, Rem, 2011, p.65)

Cette affirmation reflète le discours de la grande majorité des structures accompagnantes. Celles-ci soulignent en effet que l'utilité de leur action en matière de MPG ne doit pas se limiter à l'évaluation du nombre de prêts accordés et à leurs impacts mais doit également tenir compte des effets positifs du dispositif pour ceux qui y ont eu recours mais n'ont pas obtenu de prêts.

Cette valeur ajoutée du dispositif MPG découle de la nécessité d'analyser en détail la situation budgétaire des personnes. Ainsi, même pour des personnes déjà suivies, « *l'examen des budgets, dans plusieurs cas, a permis de déceler des situations de dettes insoupçonnées (découverte d'un fichage à la Banque de France, dysfonctionnements dans la gestion de l'usager, détection de dettes de loyers, etc.) permettant aux accompagnateurs de mettre en place les démarches adéquates (constitution d'un dossier de surendettement, d'un plan d'apurement, etc.) quitte à abandonner ou repousser la solution microcrédit.* » (FORS, 2010, p.40). De même pour des personnes prenant contact avec une structure accompagnante dans le but spécifique d'obtenir un MPG, Caire (2008) liste les nombreuses réorientations possibles vers les prêts ou aides de la CAF, le Fonds de solidarité logement (FSL) ou bien encore le Fonds d'aide aux jeunes (FAJ). Quant au CCAS de Grenoble, le dispositif MPG apparaît comme un outil de prévention ou de traitement précoce des situations de surendettement en permettant d'entrer en contact avec des personnes en difficultés financières mais qui ignorent habituellement les travailleurs sociaux (ANSA, 2010a). Enfin, le Crédit Municipal de Paris a recruté une Conseillère en économie sociale et familiale dans le but notamment d'accroître le nombre et la pertinence des réorientations des 75% d'appels inéligibles aux MPG (Gloukoviezoff, Palier, 2009).

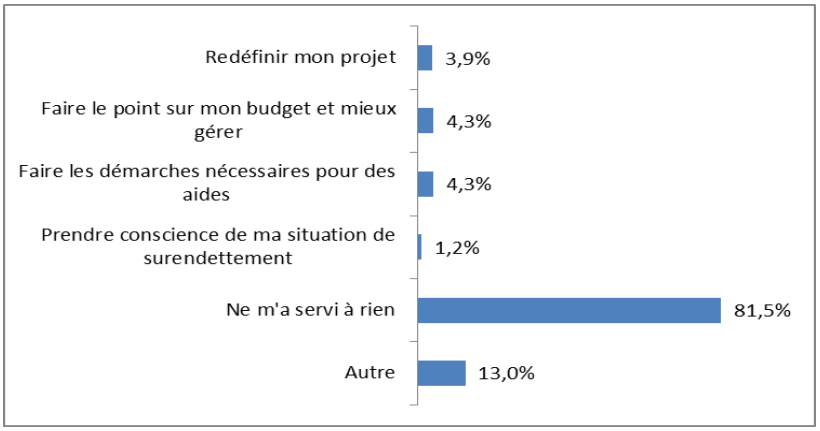
Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur leurs pratiques lorsque les MPG ne sont pas la solution, ils affirment ainsi dans leur immense majorité rechercher une alternative pour que l'emprunteur puisse financer son besoin.

Graphique 21. Recherche d'alternatives par l'accompagnateur quand le MPG n'est pas la solution



La prise en compte des effets positifs du dispositif de MPG pour ceux qui n'obtiennent finalement pas de prêt est un élément essentiel dans la mesure où il concerne potentiellement plus de 173 000 personnes qui ont participé au moins à un RDV. Cela documenterait la pertinence du MPG comme porte d'entrée de l'action sociale et réponse subsidiaire aux situations atypiques. Pour autant, et comme le souligne le rapport d'Audencia et du Rem (2011), cet aspect du dispositif n'avait fait l'objet d'aucune évaluation jusqu'à notre étude. Il s'avère que 81,5% des personnes n'ayant pas obtenu de MPG, considèrent que la phase de diagnostic ne leur a servi à rien.

Graphique 22. Utilité du diagnostic pour les personnes refusées ou ayant abandonné

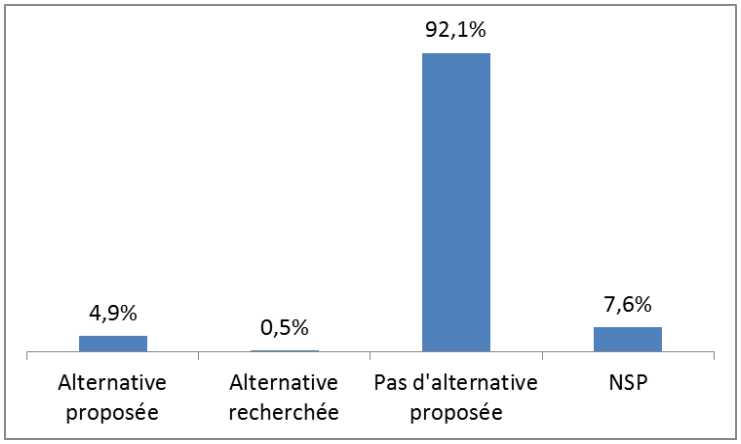


Bien que cette étape soit jugée inutile par la majorité des personnes, il ne faut pas minimiser le fait que le diagnostic soit potentiellement utile pour près d'une personne sur cinq alors même qu'il n'about pas à un financement. En effet, ce serait alors 32 000 personnes qui auraient retiré quelque chose de positif de cette étape. Ce résultat n'est en rien anecdotique puisqu'il est proche du nombre de MPG attribués depuis 2005 (38 000 MPG).

Il est toutefois légitime de s'interroger sur la faible utilité du diagnostic pour ces personnes. Cela s'explique-t-il par l'insuffisante qualité du diagnostic proposé – que celui si soit trop centré sur l'obtention d'un MPG ou simplement trop superficiel – ou par la complexité des situations de personnes s'adressant au microcrédit en désespoir de cause ?

Sans permettre de trancher entre ces deux possibilités (qui ne s'excluent nullement), la recherche d'alternatives aux MPG pour les personnes dont la demande a été refusée ou ayant abandonné s'avère quasiment inexistante. Ainsi, plus de 92% d'entre elles indiquent que leur accompagnateur n'a pas mené de telles recherches. Seuls 4,9% ont été orientés vers une alternative au MPG et pour 0,5%, les recherches de l'accompagnateur ont été infructueuses.

Graphique 23. Propositions d'alternatives aux personnes refusées ou ayant abandonné



La revue de la littérature n'apporte que peu d'éléments complémentaires d'analyse. Seul le rapport des Missions locales (ANDML, 2011) indique ce qu'il est advenu des dossiers « réorientés » de manière précoce (33% des demandes) – rien n'est dit du devenir des demandes orientées vers le MPG mais qui n'ont pas abouti. Concernant les dossiers réorientés, il apparaît que :

- 79,2% aboutissent à un « abandon » ou sont classés « sans suite » ;

- 7,1% sont orientés vers une aide légale ou facultative ;
- 7% sont dirigés vers un prêt bancaire classique ou interne au réseau des Missions locales ;
- 6,5% correspondent à un fichage FICP (ANDML, 2011).

Ce n'est donc qu'un peu plus de 14% des personnes dîtes « réorientées » (4,6% des demandes) qui se voient proposer un prêt ou une aide sociale alors qu'elles sont près de 80% à abandonner.

3. Le suivi

Pour nombre d'accompagnateurs, l'essentiel de leur travail prend place au moment du diagnostic. Si celui-ci est bon, l'opération devrait se dérouler sans difficultés. Pour autant, les MPG suppose la mise en œuvre d'un suivi destiné à s'assurer que des problèmes n'apparaissent pas lors du remboursement du prêt et compromettent le projet d'insertion[5].

3.1 Suivi « social » et suivi « bancaire »

D'un point de vue théorique, la revue de la littérature conduit à distinguer deux principaux suivis : le suivi « social », déclinaison de l'« accompagnement social » prévu par la loi et assuré par l'accompagnateur et le suivi « bancaire » assuré par le prêteur.

Le premier porte sur le projet de l'emprunteur et sur son budget. Il s'agit donc d'accompagner la réalisation du projet d'insertion de la personne tout en s'assurant que le prêt ne vienne pas déstabiliser son budget. Les accompagnateurs sont notamment 84,5% à indiquer qu'ils s'enquièrent de la réussite du projet financé. Le suivi mis en œuvre est assuré par des travailleurs sociaux ou des bénévoles d'associations, le plus souvent ceux ayant réalisé le diagnostic : 84% des emprunteurs sans impayés étant suivi le sont par la personne qui a monté leur dossier et 4,2% par un conseiller qui les avait orientés vers le MPG.

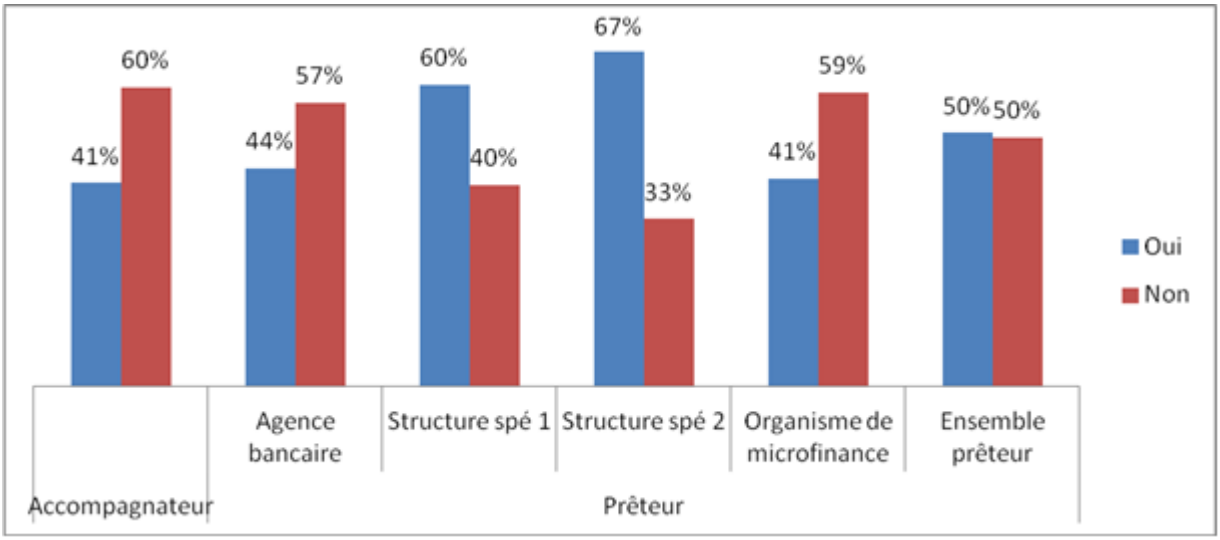
Le second consiste à suivre le bon remboursement du MPG et à avertir immédiatement l'accompagnateur social en cas de mensualité impayée. Dans la mesure où l'une des finalités du MPG est l'inclusion bancaire, cet accompagnement peut aller au-delà du simple remboursement pour porter également sur l'accès et le fonctionnement des autres produits qui composent l'équipement bancaire de l'emprunteur.

Dans les faits, la frontière entre ces deux suivis n'est pas toujours aussi claire. Par exemple, elle est totalement inexistante pour les IMF comme l'ADIE ou CréaSol qui sont simultanément accompagnateur et prêteur. De même, les emprunteurs de Parcours Confiance peuvent également se trouver dans cette situation. Au total, 34,3% des emprunteurs sans impayés sont ainsi suivis par une personne ou une organisation ayant cette double casquette.

Lorsqu'accompagnateur et prêteur sont des entités distinctes, la coopération est indispensable pour s'assurer que ces deux facettes de l'accompagnement s'articulent. En l'absence d'impayé, ces échanges ne sont pas la règle selon les accompagnateurs puisque seuls 40% d'entre eux déclarent être en contact avec le prêteur. Les prêteurs sont en revanche un sur deux à mentionner de tels échanges. Cela étant dit, le statut de l'organisme prêteur exerce une forte influence sur la probabilité qu'ils surviennent, les structures spécialisées étant beaucoup plus souvent en contact avec les accompagnateurs.

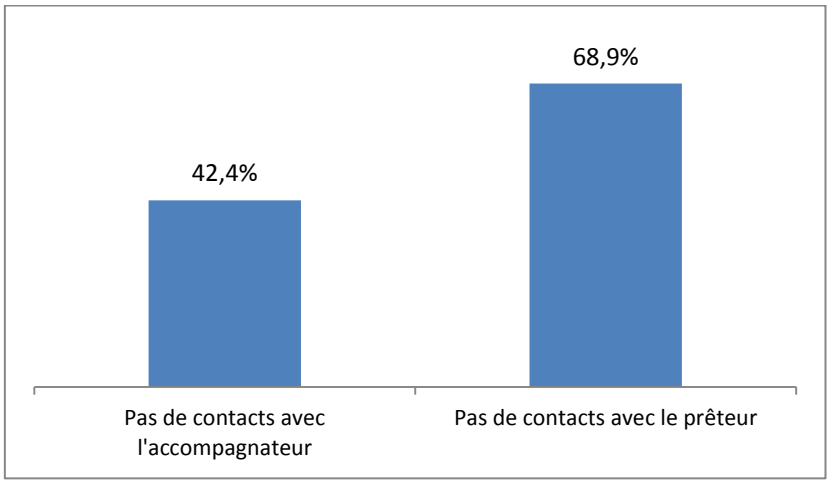
[5] La mise en œuvre du suivi lorsque des difficultés apparaissent est traité dans le livret 4.

Graphique 25. Echanges accompagnateurs-prêteurs hors incident de remboursement



Toutefois, et quelle que soit la nature des échanges entre prêteurs et accompagnateurs et alors que l'accompagnement – dont le suivi – est constitutif des MPG, près de la moitié des emprunteurs sans impayés n'ont pas été suivis par leur accompagnateur (y compris lorsqu'il est également le prêteur) et que près de 70% des emprunteurs n'ont pas été suivis par le prêteur (lorsque celui n'est pas également l'accompagnateur).

Graphique 26. L'absence de suivi



Note : la population considérée concernant les contacts avec le prêteur ne prend pas en compte les emprunteurs pour qui le prêteur est également l'accompagnateur.

Ces résultats atténuent sensiblement les constats établis au niveau local dans la mesure où les deux tiers des emprunteurs en Poitou-Charentes et plus de la moitié au Crédit Municipal de Paris déclarent ne pas voir été suivis (Caire, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011).

Dans leur grande majorité, ces emprunteurs qui n'ont pas connu d'impayés, estiment que cette absence de suivi n'est pas un problème. Ils sont ainsi 84% à déclarer qu'ils n'avaient pas besoin d'être suivis par un accompagnateur et 79,5% dressent un constat similaire concernant le prêteur. Les emprunteurs ayant connu des impayés sont 66% à faire le même constat concernant l'accompagnateur. Là encore, ces résultats atténuent ceux obtenus par les évaluations menées au niveau local puisqu'en Poitou-Charentes, 95% des emprunteurs n'ayant pas été suivis ne voient pas en quoi cela leur aurait été utile (Caire, 2010).

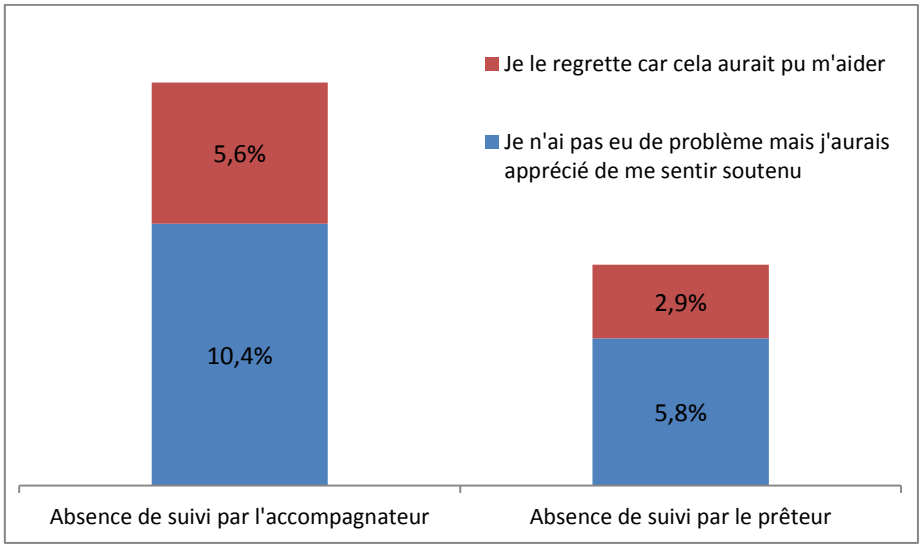
Cependant, il semble qu'il y a dans le fait d'assurer ne pas avoir eu besoin d'accompagnement une part de part liée à la volonté des emprunteurs d'affirmer une

autonomie qui leur est souvent déniée et d'exprimer leur gratitude auprès de l'organisation en charge de l'accompagnement. Nombre d'emprunteurs dans cette situation ont ainsi souligné au sein des focus groups qu'il fallait savoir laisser la place à d'autres.

> Q : Et l'association ? Elle vous a contacté après que vous ayez eu les sous du microcrédit, par exemple 3 mois après est-ce que vous avez eu un coup de téléphone ?
> Emprunteur : Non, non. Je n'ai pas eu de contacts avec eux sauf quand ils m'ont demandé si je pouvais venir ce matin.
> Emprunteuse 1 : Pareil. Pas de contacts.
> Q : Et c'est quelque chose que vous auriez souhaité ? Qu'on prenne de vos nouvelles, qu'on fasse le point ?
> Emprunteur : Je pense que chacun est assez grand pour venir si on en a besoin. Ils ont d'autres personnes à s'occuper entre temps, si on a pas de soucis, je vois pas pourquoi on viendrait non plus…
> Emprunteuse 2 : Non, c'est pas primordial.
> Emprunteur :…Ils ont assez de boulot comme ça.
> Q : Vous êtes d'accord ?
> Emprunteuse 1 : Tout à fait.
> Emprunteur : On sait très bien que s'il y a besoin, ils ont là.
> Emprunteuse 1 : Voilà.
> Emprunteur : Pas la peine de venir les embêter inutilement.
> Emprunteuse 2 : Absolument.

Toutefois, et en l'absence d'impayés, certains emprunteurs regrettent cette situation.

Graphique 27. Bien que marginales, de réelles conséquences négatives sont déplorées



Il est intéressant de noter que les regrets dus à l'absence de suivi sont partagés par deux fois plus d'emprunteurs lorsqu'ils concernent l'accompagnateur en comparaison de ceux exprimés lorsqu'ils concernent le prêteur. Cela s'explique sans doute par le fait que ces personnes n'ont pas expérimenté d'impayés, champ de compétences privilégié du prêteur. Mais cela tient sans doute également au fait que le suivi est une relation précieuse pour des personnes qui sont parfois confrontées à l'isolement et entretiennent souvent des relations difficiles avec les institutions sociales ou bancaires.

Une emprunteuse ayant subi une série de problème suite à son MPG (décès de son mari dans un incendie, perte de son emploi, maladie, etc.) souligne ainsi qu'elle n'a pas pensé à prendre contact avec son accompagnateur ou le prêteur mais à seulement contacté sa

banque (elle cumulait un MPG et un crédit bancaire) en vain. Bien qu'elle n'ait pas connu d'impayé, elle a expérimenté des conséquences tout aussi sérieuse.

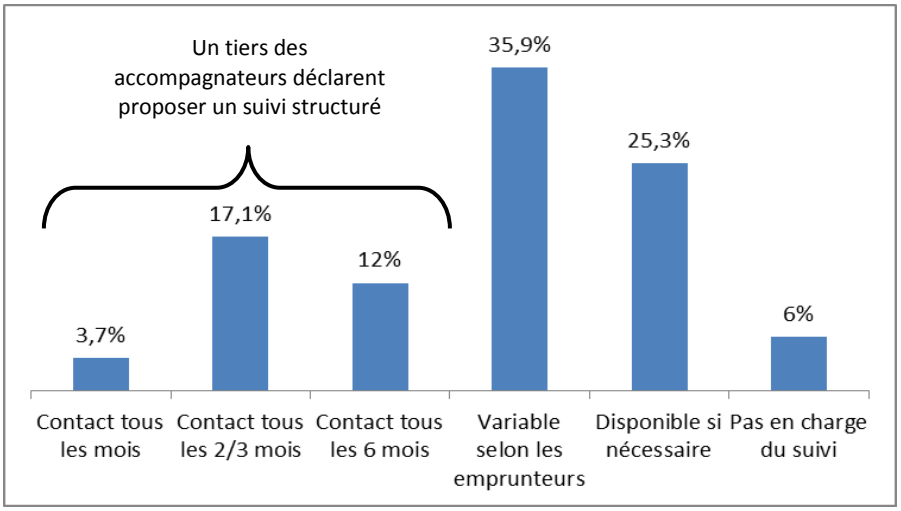
> Q : Mais du coup avec tout ce que vous avez eu à gérer depuis le moment où vous avez fait ce microcrédit, vous vous êtes pas dit « il faut que je revienne voir [accompagnateur], ce serait bien qu'on fasse une pose… »
> Emprunteuse 1 : Euh non. Non, non. Je ne l'ai jamais fait. Par contre, j'ai demandé au [banque]… Il me semble qu'avec le microcrédit on ne peut pas arrêter une échéance.
> Emprunteuse 2 : Je ne crois pas.
> Emprunteur : Je ne sais pas. Je ne me suis jamais posé la question.
> Emprunteuse 1 : il me semble qu'on ne peut pas avec le microcrédit. […] Moi j'avais tout ça en même temps en tête. Je faisais plein de chose. Et puis après c'est vrai que le problème, deux mois après avoir eu mon CDI, poum, les problèmes de santé arrivent. Et pire quoi… Donc ça faisait beaucoup mais j'ai toujours réussi à jongler quand même… Bon c'est vrai que mes amis me donnaient des tickets de restaurant pour aller manger, pour faire les courses… Mais bon… Après, c'est là qu'on voit le vrais amis. Bon, c'est vrai qu'après… […] J'ai réussi à payer mes crédits quitte à moi, ne pas manger des fois pour donner à manger à mes enfants.

Le lien avec l'accompagnateur est alors souvent vécu comme un soutien à la fois sécurisant et motivant (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011). La confiance qui s'instaure entre l'emprunteur et son accompagnateur lors du diagnostic, élément clef de la qualité du suivi, est mise à mal par l'interruption de cette relation.

3.2 Diversité du suivi et de ses effets

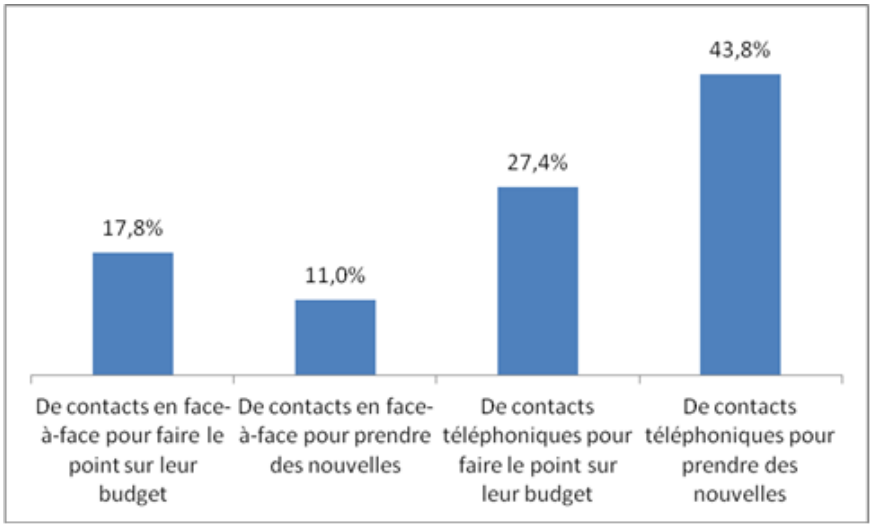
Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur la nature du suivi qu'ils mettent en œuvre seul un quart indiquent ne pas prendre contact avec les accompagnateurs alors qu'un tiers propose un suivi structuré basé sur une prise de contact régulière et un autre tiers dit adapté le type d'accompagnement proposé aux besoin des emprunteurs.

Graphique 28. Types d'accompagnement proposés par les accompagnateurs



Lorsque le suivi proposé est structuré, son contenu peut varier d'un emprunteur à l'autre ainsi la majorité des accompagnateurs contactent les emprunteurs par téléphone simplement pour prendre des nouvelles alors que près de 18% rencontrent les emprunteurs en face-à-face pour réaliser un point sur leur budget.

Graphique 29. Nature du suivi structuré



Ces types de suivi font échos à ceux identifiés par le rapport d'évaluation pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) :

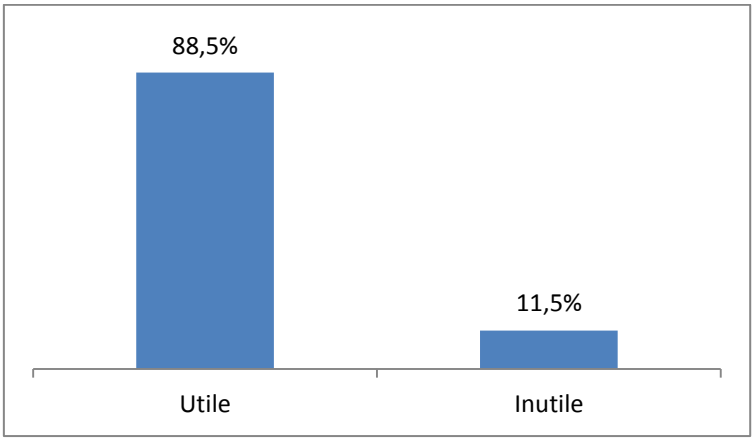
- Le suivi soutenu : il se caractérise par des contacts réguliers voir extrêmement fréquents (hebdomadaires) et porte aussi bien sur le bon remboursement du crédit que sur la réalisation du projet.
- Le suivi occasionnel : il est le plus léger possible tout en maintenant un lien permanent. L'accompagnateur contacte régulièrement l'emprunteur ce qui permet de détecter le besoin d'accroître temporairement l'intensité du suivi pour faire face ou anticiper une difficulté.
- Le suivi quasi-absent : il se caractérise par l'absence de contacts entre l'emprunteur et l'accompagnateur à moins qu'un problème de remboursement ne se déclare.

Ces trois types de suivi sont loin d'être mis en œuvre de manière proportionnelle. Ainsi, à partir des indicateurs élaborés pour le questionnaire quantitatif, il est possible d'estimer que :

- 28% des emprunteurs sans impayés se sont vus proposer un suivi soutenu consistant à faire le point périodiquement avec leur accompagnateur ;
- 18,3% des emprunteurs sans impayés se sont vus proposer un suivi occasionnel consistant en 1 ou 2 contacts de routine ;
- 47,9% des emprunteurs sans impayés se sont vus proposer un suivi quasi-absent dans la mesure où 42,4% des emprunteurs n'ont eu aucun contact avec un accompagnateur et 5,5% des contacts à l'occasion d'un incident de remboursement ou lié au besoin financé.

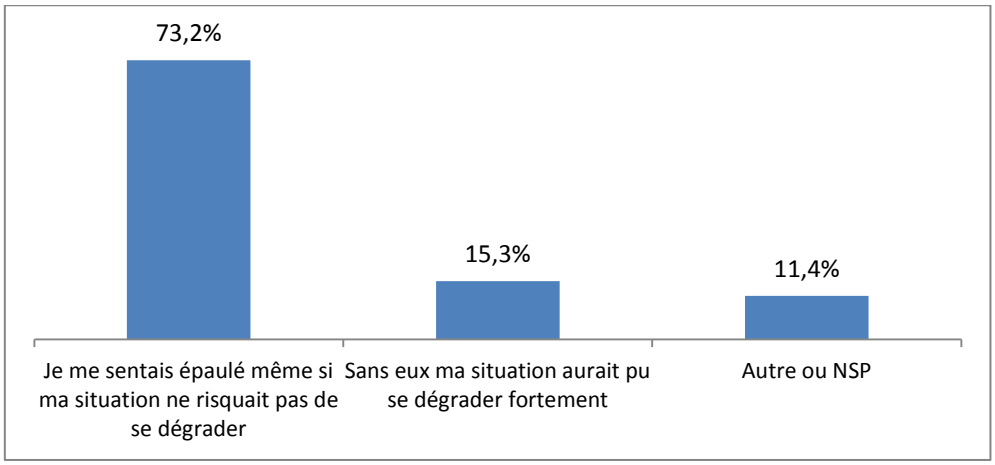
Quelle que soit la forme prise par le suivi reçu, la grande majorité des emprunteurs en ayant bénéficié et n'ayant pas connu d'incidents en sont satisfaits.

Graphique 30. L'utilité du suivi par l'accompagnateur



L'utilité du suivi pour les emprunteurs sans impayés tient principalement au sentiment de se sentir soutenu alors même que leur situation ne risquait pas de se dégrader.

Graphique 31. Les effets positifs du suivi



Le soutien moral et la considération apporté par le suivi proposé ne doit pas être sous-estimé tant il est précieux pour des personnes dont le rapport aux institutions et aux personnes qui les représentent est marqué par les inégalités de position et le manque de considération.

> Emprunteuse 1 : D'ailleurs, je sais pas vous, mais moi, elle m'a appelée pour savoir où j'en étais de mon microcrédit. Ça m'a tellement surprise que j'en riais toute seule au téléphone après. Parce qu'elle m'a appelée pour savoir comment ça se passait au niveau de mon microcrédit. Je veux dire… ça m'était jamais arrivé.
> Emprunteuse 2 : Ça nous arrive pas souvent.
> Emprunteuse 1 : On a beau me dire et me faire… Quand j'ai eu des rapports avec des assistantes sociales, jamais la personne ne m'a demandé des nouvelles de comment ça se passait. Si je payais bien mon crédit, s'il n'y avait pas au niveau financier, si je n'avais pas trop de problèmes de…
> Q : Vous l'avez apprécié ce coup de téléphone.
> Emprunteuse 1 : Ah oui, ah oui, ah oui. Je peux vous dire que je l'ai apprécié parce que c'est pas souvent que ça arrive. Ça c'est sûr.

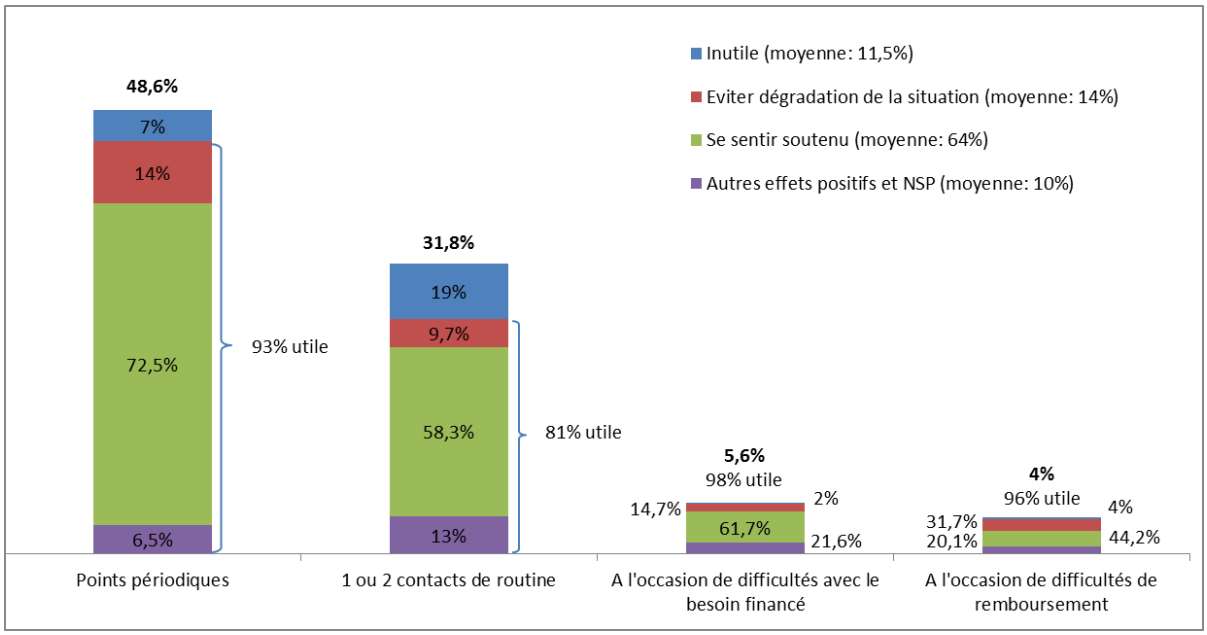
Il est intéressant de noter que les évaluations menées au niveau des dispositifs locaux aboutissent à des résultats relativement similaires. Ainsi, parmi les emprunteurs du Crédit

Municipal de Paris en contact avec un accompagnateur sont 95% à trouver qu'ils ont été écoutés et 64% qu'ils ont reçu des conseils utiles. Seuls bémol, 4% ont rencontré des difficultés pour faire comprendre leur situation, et la même proportion a constaté que l'on ne se rappelait pas d'eux entre deux contacts et qu'ils étaient parfois confondus avec d'autres emprunteurs (Aldeghi, Olm, 2011).

Ayant souligné l'hétérogénéité du suivi proposé, il est nécessaire de rapporter ces résultats aux différents types de suivi mis en œuvre afin de leur donner du sens. Pour cela, nous abandonnons ici la typologie établie pour le Secours Catholique au profit des catégories retenues dans l'enquête quantitative à savoir :

- Le suivi a pris la forme de contacts pour faire le point périodiquement sur la situation de l'emprunteur ;
- Le suivi a pris la forme d'un ou deux contacts de routine ;
- Le suivi s'est concrétisé par des contacts à l'occasion d'une difficulté portant sur l'objet financé (panne de voiture par exemple) ;
- Le suivi s'est concrétisé par des contacts à l'occasion d'une difficulté liée au remboursement du MPG.

Graphique 32. Les effets du suivi selon le type de suivi mis en œuvre



Note : 48,6% des emprunteurs sans impayés qui ont été suivis se sont vus proposer un suivi périodique. Parmi eux, 7% ont trouvé ce suivi inutile alors qu'en moyenne 12% des emprunteurs sans impayés ayant été suivis font un constat similaire. Les 10% d'emprunteurs sans impayés qui ont répondu "Autre ou NSP" à la question portant sur le suivi proposé n'apparaissent pas sur ce graphique.

Le sentiment d'inutilité du suivi est surreprésenté chez les emprunteurs s'étant vu proposer un ou deux contacts de routine (19% contre 11,5% en moyenne). Cette situation peut s'expliquer par le fait que ces personnes n'ont pas connu d'impayés ou de difficultés ayant conduit à prendre contact avec l'accompagnateur limitant mécaniquement la nécessité d'un suivi. Toutefois, la comparaison avec les emprunteurs partageant ces caractéristiques mais ayant bénéficié d'un suivi plus structuré (points périodiques) laisse penser que cette structuration :

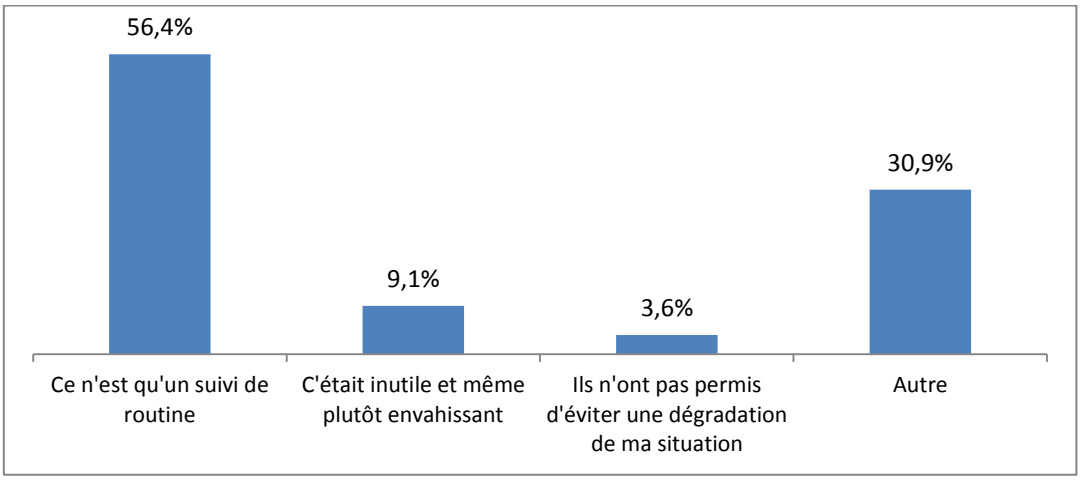
- Joue un rôle important dans le fait que les emprunteurs se sentent soutenus (surreprésentations de ce sentiment chez les emprunteurs bénéficiant de contacts pour faire le point périodiquement) ;
- Permet de déceler les risques de dégradation de la situation de manière plus efficace qu'un ou deux contacts de routine. En effet, les emprunteurs faisant le point périodiquement avec leur accompagnateurs sont 14% à estimer que cela a

permis d'éviter que leur situation ne se dégrade (équivalent à la moyenne des emprunteurs sans impayés) alors qu'ils ne sont que 9,7% dans cette situation quand ils ne bénéficient que d'un ou deux contacts de routine.

Parallèlement, il est instructif de noter que parmi les emprunteurs ayant été en contact avec leur accompagnateurs à l'occasion d'une difficulté, ils ne sont que 14,7% lorsque la difficulté porte sur le besoin financé et 31,7% lorsque la difficulté porte sur le MPG à estimer que ce suivi a permis d'éviter que leur situation ne se dégrade alors même que ces difficultés ne sont pas traduites par un impayé.

L'utilité du suivi est donc renforcée lorsque celui est structuré – quelle que soit la fréquence des contacts – et que l'accompagnateur est disponible en cas de difficultés. Faute d'une population suffisante pour être statistiquement valable – seuls 11,5% des emprunteurs sans impayés ayant été suivis considèrent ce suivi comme inutile –, il n'est pas possible de distinguer les effets négatifs du suivi au regard de la forme que prend ce suivi.

Graphique 33. Les effets négatifs du suivi



La majorité des emprunteurs considérant que le suivi proposé est inutile ne constate pas d'effets négatifs si ce n'est une perte de temps liée à l'absence d'effets positifs de ce suivi (56,4%). En revanche, d'autres emprunteurs, minoritaires, ont constaté de tels effets. Pour certains, il s'agit de son incapacité à éviter la dégradation de leur situation (3,6%) et pour d'autre, il s'agit de son caractère envahissant (à l'instar de la dimension tutélaire identifiée par l'étude pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) (9,1%). C'est notamment le cas de cette emprunteuse qui estime que l'évaluation budgétaire trimestrielle dont elle fait l'objet est exagérée.

> Emprunteuse 1 : Moi je ne suis pas d'accord. La première fois, je dis pas. On a fait les papiers, ceci, cela… pour voir ce qu'on devait payer, le loyer enfin tout ça. Je veux bien. Mais après qu'il faut toujours fournir son… Parce que juste pour voir si ça a été prélevé à la bonne date, que ça a été payé, ça d'accord. Moi, je mets un papier [sur le relevé de compte], je fais une photocopie, ça ne regarde personne ce que je dépense après par mois. Je suis désolé mais… Au montage [du dossier] je veux bien mais après non. Tous les trois mois, il faut justifier.
> Emprunteur 1 : Ah bon ?
> Emprunteuse 2 : Moi non.
> Emprunteuse 1 : Tous les trois mois. Je suis venue il y a trois mois. Maintenant, sur internet, j'ai les relevés de compte et je lui ai dit « De toute façon, je ne vous les donne pas les relevés de compte ». Et d'une c'est sur internet et de deux…

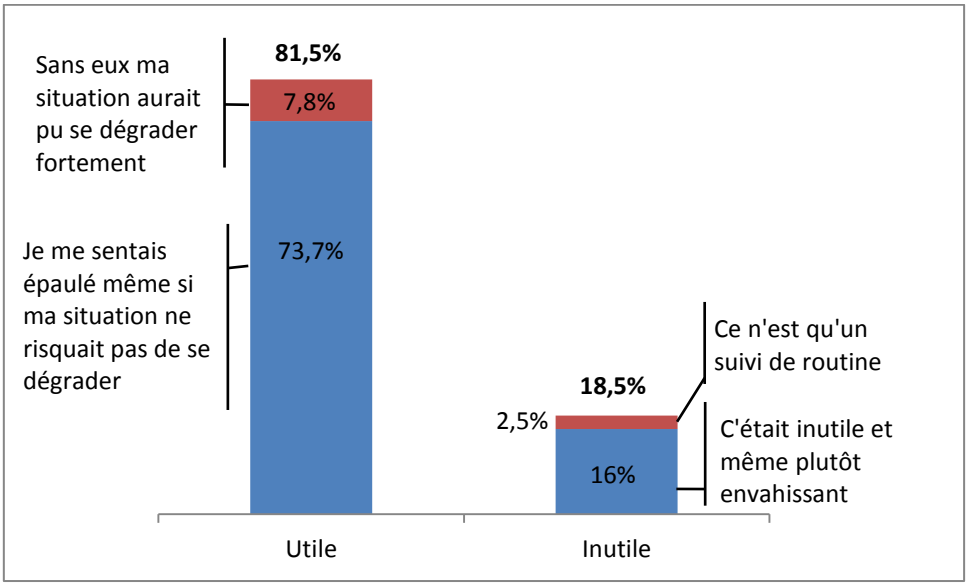
Emprunteuse 3 : Est-ce que par hasard c'est parce que vous êtes fichée à la banque qu'ils vérifient ? Parce que moi ils ne m'ont jamais…
Emprunteuse 1 : Ah non, non, je n'ai plus…
[Brouhaha]
Q : C'est [conseillère] qui vous a demandé de la revoir tous les trois mois ?
Emprunteuse 1 : Oui.
Q : Et c'est juste pour le microcrédit ?
Emprunteuse 1 : Oui.

Quant au suivi bancaire – hors difficultés de remboursement – il n'est quasiment jamais fait mention de ces effets dans la revue de la littérature, si ce n'est pour en souligner la faiblesse (Gloukoviezoff, Palier, 2009). Les emprunteurs sans impayés ne sont que 31,1% à avoir été en contact avec leur prêteur une fois le prêt accordé. Il faut souligner que lors de focus groups certains emprunteurs ont indiqué ne pas avoir donné suite aux sollicitations de leur prêteur qui était également le gestionnaire de leur compte de dépôt.

Q : Est-ce que depuis que vous avez eu le microcrédit vous avez été contacté, en dehors d'incident, par le prêteur ?
[Collectif : non]
Emprunteur 1 : Si moi, [prêteur] voulait avoir un entretien…
Emprunteur 2 : Oui, moi aussi.
Q : donc c'est [Banque et prêteur] vous deux ?
Emprunteur 2 : Oui, oui.
Emprunteur 1 : Oui, sauf que j'ai pas trouvé l'utilité d'aller la rencontrer. Parce que j'ai 44 ans et c'est souvent pour voir l'avenir avec eux et savoir s'il y a possibilité de nous vendre des produits en gros. Donc… D'ailleurs quand j'ai fait construire c'était le tapis rouge… Mais là…

Lorsque les emprunteurs sont en contact avec leur prêteur (sans que celui-ci soit également leur accompagnateur), la grande majorité d'entre eux considèrent que le suivi réalisé leur a été utile.

Graphique 34. L'utilité du suivi bancaire



Cette opinion positive se justifie parfois par la véritable personnalisation de la relation bancaire en agence réalisée à l'occasion du MPG comme l'illustre la situation de cet emprunteur rencontré lors d'un focus group.

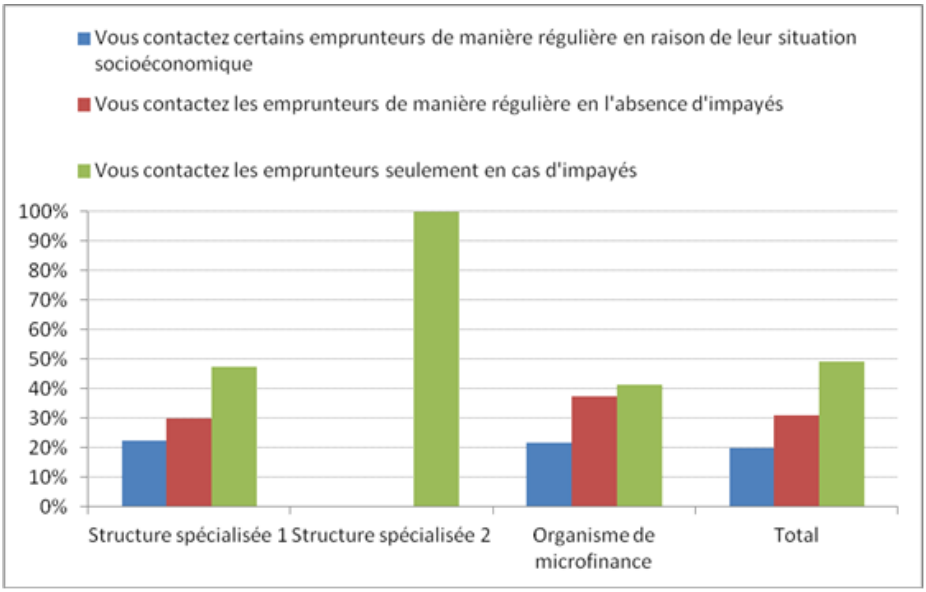
> Emprunteur : Au niveau de la mensualité, comme au total il y avait 2 000 euros, c'était un peu juste. Et [l'accompagnatrice] a passé deux coups de fil au niveau de la banque parce qu'ils étaient partenaires. Je ne savais pas qu'il y avait 3 ou 4 banques partenaires. Et RDV avec la banque 48h après au [banque/prêteur], et ce qu'il s'est passé c'est que la mensualité de 56 euros passe le 2 ou 3 et en échange d'un accord tacite, quand par exemple le 20-22 je suis un petit peu à court, ils remettent les 56 euros. C'est conditionné aussi aux notes. Donc effectivement « si vous passez la première année, vous nous ramenez vos notes » Je mets je crois fin décembre, mes notes de l'année, les jurys tout ça, les notes que j'ai eu. J'envoie ça à la banque et puis terminé. […] C'est tacite hein. Parce que moi je passais pas. Le RSA est à 474 euros, si vous savez un logement, c'est 56 euros en moins donc 418, donc je passais pas. Donc le deal qu'on a fait mais au-delà du microcrédit, c'est que la banque partenaire donc le [banque/prêteur]…c'est que vers le 20/22 par exemple, je vois que je suis à cours. J'appelle ma banquière, je retire 56 euros et elle sait pertinemment que quelques jours après… Je reste ensuite à découvert jusqu'au 4 ou 5 et c'est à ce moment-là que c'est remboursé. Mais par contre, c'est conditionné à mes bonnes notes.

En revanche, proportionnellement, ces emprunteurs sont deux fois moins nombreux à estimer que le suivi du prêteur a permis d'éviter que leur situation ne se dégrade fortement en comparaison du suivi de l'accompagnateur et presque deux fois plus nombreux à considérer le suivi du prêteur inutile et même plutôt envahissant en comparaison du suivi de l'accompagnateur.

La part proportionnellement importante d'emprunteurs insatisfaits par le suivi bancaire alors même qu'ils n'ont pas connu d'impayés s'explique en partie par l'implication insuffisante de nombreux établissements bancaires. Les prêteurs interrogés en ligne sont ainsi 64% à indiquer qu'ils ne mettent pas en place de suivi spécifique pour les emprunteurs de MPG. Ce manque de personnalisation qui se retrouvent également en matière de gestion des impayés (voir livret 4) est regrettable lorsque l'on sait que précisément, le dispositif des MPG repose sur la mise en œuvre d'un accompagnement prenant en compte les besoins spécifiques de ces emprunteurs habituellement exclus du crédit bancaire.

Lorsque l'on s'intéresse aux structures dédiées et aux organismes de microfinance, il ressort que quasiment la moitié d'entre des prêteurs y intervenant ne contacte les emprunteurs seulement en cas d'impayés. Des différences significatives existent selon le type de structure.

Graphique 35. Structures spécialisées et types de suivi



Alors que les structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs ne contactent ces derniers qu'en cas d'impayés, les structures spécialisées entretenant des relations de proximité et les organismes de microfinance mettent en place dans la majorité des cas des prises de contact indépendante de ces incidents et prenant parfois en compte la situation socioéconomique des emprunteurs (un prêteur sur cinq environ).

3.3 Causes de l'hétérogénéité du suivi

L'hétérogénéité du suivi mis en œuvre peut s'expliquer par le cadre au sein duquel il s'inscrit. Le suivi diffère sensiblement selon qu'il est assuré dans le cadre d'un suivi préexistant ou dans le cadre d'une relation dont la raison d'être est le MPG (Gloukoviezoff, Palier, 2008)[6]. Le rapport de la FNARS indique ainsi que le suivi des emprunteurs ne « *change pas fondamentalement la nature de l'accompagnement déjà réalisé au sein de la structure* […] *à la différence près qu'il met davantage l'accent* […] *sur la gestion du budget* » (FORS, 2010, p.28). Le MPG n'est alors qu'un outil parmi d'autres dans un parcours d'insertion supposant la mise en œuvre d'un suivi structuré.

En revanche, lorsque le MPG est l'unique raison d'être du suivi, la revue de la littérature indique qu'il s'agit d'un facteur rendant plus délicat son effectivité. Il est d'ailleurs intéressant de noter que cela n'est pas lié au type d'organisation. Ainsi, différents rapports (Glémain, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; ANSA, 2010b notamment) montrent que des structures comme des CCAS ou des UDAF pourtant habituées à réaliser des suivis, y parviennent difficilement lorsque le MPG ne s'inscrit pas dans un accompagnement plus large (comme le suivi du RMI/RSA pour les CCAS). De même, le Crédit Municipal de Paris, ayant identifié l'existence d'un besoin de structuration du suivi de la part de ses partenaires (Gloukoviezoff, Palier, 2009) a mis en place au 1ier septembre 2010 une obligation d'appel des emprunteurs pour laquelle les partenaires sont indemnisés. Il apparaît cependant qu'en dépit de cette incitation, le pourcentage d'emprunteurs suivis s'est réduit depuis sa mise en place (57% des emprunteurs déclarent avoir été contactés régulièrement avant septembre 2010 contre seulement 30% après) (Aldeghi, Olm, 2011).

[6] De ce point de vue, il faut sans doute distinguer les institutions de microfinance pour qui les MPG sont certes une activité spécifique – dans le sens où ils ne s'inscrivent pas dans un accompagnement préexistant – mais constituent leur cœur de métier.

L'hétérogénéité du suivi s'explique également par le fait que tous les emprunteurs n'ont pas les mêmes besoins. Deux variables expliquent ces différences :

- La situation de l'emprunteur.

Si les emprunteurs ont en commun de ne pas avoir accès à un autre financement que le MPG, la complexité de leur situation et leur degré d'autonomie varient fortement. Certains ont besoin d'un accompagnement poussé pour arriver à reprendre le contrôle de leur situation quand d'autres se satisfont du seul financement.

- L'objet du financement

Selon la complexité de l'objet et/ou du projet financé, la nécessité du suivi sera plus ou moins grande. En effet, rembourser une dette auprès d'un prestataire de service ne présente pas les mêmes risques que financer une formation pour trouver un emploi. De même, plus le MPG s'inscrit tard dans une dynamique d'insertion moins le suivi sera nécessaire. Ainsi, le rapport des missions locales souligne qu'un suivi très léger est suffisant pour faire aboutir le projet de jeunes déjà proches de l'emploi à qui ils ne manquaient qu'un financement pour un véhicule (ANDML, 2011).

Il faut également tenir compte du fait que ces besoins de suivi des emprunteurs évoluent avec le temps. Généralement, lorsque le projet se déroule bien, le besoin de suivi diminue au fur et à mesure.

La revue de la littérature souligne ainsi qu'il n'existe pas un mais des suivis dont l'objet, la fréquence et l'intensité varient d'un emprunteur à l'autre ou d'une organisation à l'autre sans que cela soit en tant que tel un indicateur de bonne ou mauvaise qualité.

3.4 Les défis du suivi

Si dans la grande majorité des cas le suivi mis en œuvre est extrêmement léger voir pratiquement inexistant, cela ne signifie pas pour autant qu'il soit insuffisant. A l'inverse, il serait faux de prétendre qu'il est toujours adapté aux besoins des emprunteurs. La revue de la littérature montre en effet que sa mise en œuvre est en effet largement influencée par au moins quatre autres éléments.

- <u>La légitimité du suivi</u>

Bien que le suivi soit destiné à apporter une plus-value pour l'emprunteur, il n'est pas nécessairement considéré comme légitime. Le rapport de l'UNCCAS souligne ainsi que certains emprunteurs le perçoivent comme un manque de confiance et le reflet d'une volonté de les contrôler (UNCCAS, 2007). Ces craintes sont parfois justifiées au regard du suivi proche de la tutelle mis en œuvre par certains accompagnateurs qui pensent ainsi réduire au maximum le risque de difficultés de remboursement (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Lecomte, 2008).

De leur côté, les accompagnateurs peuvent également questionner la pertinence de reprendre contact avec un emprunteur alors qu'il ne rencontre pas de problèmes de remboursement. Parmi les arguments avancés, deux reviennent fréquemment. Le premier est qu'un suivi régulier n'est pas imposé aux emprunteurs aisés et qu'il serait donc stigmatisant pour les emprunteurs de MPG. Le second est qu'il présente un caractère intrusif qui ne se justifie pas forcément au regard des montants empruntés (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009).

Toutefois, le questionnement de la légitimité du suivi doit être mis en perspective au regard des moyens disponibles pour le mettre en œuvre. Il semble en effet que ce questionnement s'accompagne souvent de la dénonciation du manque de temps et de personnels pour réaliser ce suivi, du risque de double emploi avec d'autres suivis préexistants, et du coût que cela représente pour des structures qui n'ont le plus souvent

que de faibles ressources (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Audencia, Rem, 2011).

Le risque est alors que ces contraintes organisationnelles viennent parasiter la mise en œuvre du suivi au détriment des emprunteurs pour lesquels il aurait été un moyen de prévenir le développement de difficultés ou d'en limiter les conséquences.

- Les aléas de la prise de contact

La revue de la littérature est riche d'exemples montrant toute la difficulté qu'il y a à entretenir la relation sur laquelle se base le suivi. Certains emprunteurs ont des réticences à contacter leur accompagnateur car ils estiment avoir déjà beaucoup reçu quand d'autres n'ont pas identifié la personne à laquelle il faudrait qu'ils s'adressent (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Du côté des accompagnateurs, certains estiment que leur mission s'arrête une fois le prêt accordé quand d'autres attendent d'être contactés par le prêteur en cas d'impayé pour revenir vers l'emprunteur (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011). Mais quand bien même, les accompagnateurs sont déterminés à maintenir un contact régulier, les aléas de la vie souvent précaire de ces emprunteurs, notamment les changements de numéro de téléphone portable, peuvent compromettre les efforts mis en œuvre (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

- La question de la continuité du suivi

Une autre difficulté tient à l'inscription du suivi sur plusieurs années. L'engagement à rester en contact peut être délicat à tenir tant pour les accompagnateurs que pour les emprunteurs.

Lorsque les accompagnateurs sont bénévoles, il n'est pas certain qu'ils souhaitent maintenir leur engagement auprès des emprunteurs tout au long de la durée du prêt. S'ils décident de se désinvestir, il est parfois difficile d'assurer qu'un autre bénévole sera prêt à prendre le relais et que cette transition se fera dans de bonnes conditions.

Mais même lorsque le suivi est assuré par une structure employant des professionnels, la continuité du suivi n'est pas garantie. Dans la mesure où le suivi est conditionné à des critères d'éligibilité aux prestations sociales, lorsque la situation de l'emprunteur évolue, le suivi du MPG est lui aussi remis en cause. Pour les Missions locales, le suivi s'interrompt lorsque l'emprunteur est âgé de plus de 26 ans (ANDML, 2011 ; Audencia, Rem, 2011) et lorsqu'il cesse de percevoir le RMI/RSA pour les CCAS (Glémain, 2008). Le suivi relatif au MPG entre alors dans une zone de flou dans la mesure où la personne n'est en principe plus suivie dans le cadre de l'action sociale. Mais cette difficulté peut également se poser lorsque l'emprunteur déménage. S'il sort de la zone d'intervention de la structure accompagnatrice, il faut organiser le transfert du suivi vers une autre structure identique ou intervenant sur des thématiques proches. Il semble que cela soit particulièrement difficile à mettre en œuvre que ce soit en raison des réticences de l'emprunteur à rentrer en contact avec une structure inconnue (Gloukoviezoff, Palier, 2008) ou de celles des structures potentielles comme certains CCAS, UDAF ou Conseils généraux à accepter cette mission (Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; FORS, 2010).

- Les frontières mouvantes du suivi

Enfin, le dernier élément qui peut influencer la nature du suivi porte sur la définition des frontières de ce suivi. En effet, la revue de la littérature montre que les accompagnateurs sont confrontés à la question transversale des limites de leur engagement. La réalisation d'un projet d'insertion est un projet ambitieux. Mais dans quelle mesure la mise en œuvre

d'un MPG implique-t-elle les accompagnateurs ? Doivent-ils s'investir aussi longtemps que la personne n'est pas parvenu à retrouver un emploi stable ? Leur faut-il tenter d'assainir la situation globale de l'emprunteur lorsque cela s'avère nécessaire ? La revue de la littérature n'apporte pas de réponse à ces questions. Elle souligne en revanche que selon la personnalité des accompagnateurs « sociaux » ou « bancaires » et selon le type de structures au sein desquelles ils interviennent, les réponses qu'ils apportent ne sont pas les mêmes et expliquent en partie l'hétérogénéité des suivis constatés (Caire, 2008 ; Glémain, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; FORS, 2010 ; ANDML, 2011, Audencia, Rem, 2011).

L'évaluation de l'accompagnement tel qu'il est vécu par les emprunteurs souligne sa bonne qualité générale mais également ses carences qu'il s'agisse de l'accompagnement proposé par l'accompagnateur ou par le prêteur. Il s'avère d'autant plus important de corriger ces défauts qu'un accompagnement de qualité est d'une valeur inestimable pour les emprunteurs comme l'atteste ces propos représentatifs de ceux tenus lors des focus groups.

A propos de l'accompagnateur :

> Emprunteuse 1 : Quand je suis arrivée au [réseau], je fais voilà « social », machin… avec beaucoup d'appréhensions. Je me suis dit « comment ça va se passer ? Comment ils vont me recevoir ? » Et [accompagnatrice], elle est extraordinaire.
> Emprunteuse 2 : Ah franchement alors là, oui.
> Emprunteuse 3 : Ah oui.
> Emprunteuse 4 : oui
> Emprunteuse 1 : Alors là vraiment géniale hein.
> Emprunteuse 5 : Oui, c'est vrai, elle est bien gentille.
> Emprunteuse 1 : C'est une femme qui est…
> Emprunteuse 4 : Elle est dynamique.
> Emprunteuse 5 : On voit qu'elle est à son poste de travail par vocation.
> Emprunteuse 1 : elle aime ce qu'elle fait.
> Emprunteuse 2 : Franchement, elle est là, on sent qu'elle veut aider. Je sais pas mais moi, je l'ai ressenti comme cela.

A propos du prêteur :

> Emprunteur 1 : Je t'assure. Voilà. Non franchement. Sincèrement. C'est incroyable. Franchement, j'ai senti… Je capte quand même les gens. J'ai senti que le gars, il était pas dans un scénario et tout ça. Mais c'est quelqu'un vraiment de très humain. Je me suis dit à discuter avec lui. On a parlé pendant au moins une heure. J'ai dit… Non mais c'est vrai. On a parlé pendant au moins une heure dans son bureau.
> Emprunteur 2 : Pareil.
> Emprunteur 1 : Tranquille et tout. Le gars qui te met à l'aise. Tu ne sens pas qu'il y a une barrière, une hiérarchie. Je sais pas moi. Vraiment le gars… On sent qu'il vous respecte. Et ça, ça m'a vraiment touché. Ah oui, ça m'a vraiment touché. Je trouve que c'est des choses importantes aussi. Très importantes. C'est-à-dire que voilà parce que vous vous trouvez dans une situation, vous êtes démuni. Vous êtes dépendant. Vous allez là parce que bon voilà…On est dans une situation d'infériorité. Il faut dire les choses comme elles sont…ou de faiblesse. D'autant plus que la personne qui est en face de vous, justement, elle ne vous le fasse pas sentir. Et vous ne le fasse pas remarquer non plus. Donc au contraire, il vous respecte. Il vous regarde comme un humain. Et ce que vous vivez, il le considère comme quelque chose qui peut arriver à n'importe qui aussi.

4. Bibliographie

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

5. Table des matières

1. La prescription 2
1.1 Les sources de la prescription 2
1.1.1 Prescription par le réseau accompagnant 2
1.1.2 Prescription par un organisme social ou une structure associative 4
1.1.3 Prescription par un proche 5
1.1.4 Prescription par las média 5
1.1.5 Prescription bancaire 6
1.2 La recherche préalable d'alternatives aux MPG 7
1.2.1 La recherche d'alternatives bancaires 8
1.2.2 La recherche d'alternatives auprès d'organismes sociaux 9
1.2.3 La recherche d'alternatives auprès des proches 11
2. Du diagnostic à l'obtention des fonds 12
2.1 Les finalités complémentaires du diagnostic 12
2.1.1 L'évaluation du projet 12
2.1.2 L'évaluation des caractéristiques du MPG 14
a) La recherche d'alternatives 14
b) La définition de la mensualité 15
c) Le développement d'une relation de confiance en vue du suivi 20
2.2 Les effets utiles du diagnostic au-delà de l'accès au MPG 20
2.3 Un exercice demandant des compétences particulières 22
2.4 Un exercice délicat à mener à bien 24
2.5 La collaboration avec l'établissement prêteur 27
2.6 La décision : la collaboration accompagnateur/prêteur à l'épreuve 29
2.7 La mise en place du prêt 30
2.8 L'utilité du diagnostic à l'épreuve des refus et des abandons 32
3. Le suivi 35
3.1 Suivi « social » et suivi « bancaire » 35
3.2 Diversité du suivi et de ses effets 38
3.3 Causes de l'hétérogénéité du suivi 45
3.4 Les défis du suivi 46
4. Bibliographie 49
5. Table des matières 52
6. Table des tableaux et graphiques 53

6. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1 : Les canaux de la prescription 2
Graphique 2. Origine du public des MPG selon les accompagnateurs 3
Graphique 3 : Orientation vers le réseau accompagnant spécifiquement pour MPG 3
Graphique 4 : Nature des contacts avec le réseau accompagnant 4
Graphique 5. Prescription par les agences de l'établissement créateur de la structure dédiée 6
Graphique 6 : Recherche d'alternatives bancaires 9
Graphique 7. Recherche d'alternatives financières auprès d'organismes sociaux 10
Graphique 8. Recherche d'alternatives financières auprès des proches 11
Graphique 9 : Diagnostic de l'objet du MPG 12
Graphique 10. Recherche d'alternatives par l'accompagnateur 14
Graphique 11. L'accompagnateur a-t-il recherché une alternative au MPG selon l'emprunteur ? 14
Graphique 12. La qualité du diagnostic budgétaire 15
Graphique 13. Le poids des mensualités sur le budget 16
Graphique 14. Le diagnostic comme occasion de pédagogie financière 21
Graphique 15. Les effets positifs du diagnostic complémentaires à l'obtention d'un MPG 21
Graphique 16. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs 23
Graphique 17. Evaluation des relevés bancaires par l'accompagnateur 27
Graphique 18. Pertinence du montant de la mensualité et collaboration accompagnateur prêteur 28
Graphique 19. Modalités de décaissement du MPG 30
Graphique 20. Délais de décaissement à partir du premier RDV 31
Graphique 21. Recherche d'alternatives par l'accompagnateur quand le MPG n'est pas la solution 33
Graphique 22. Utilité du diagnostic pour les personnes refusées ou ayant abandonné 34
Graphique 23. Propositions d'alternatives aux personnes refusées ou ayant abandonné 34
Graphique 25. Echanges accompagnateurs-prêteurs hors incident de remboursement 36
Graphique 26. L'absence de suivi 36
Graphique 27. Bien que marginales, de réelles conséquences négatives sont déplorées 37
Graphique 28. Types d'accompagnement proposés par les accompagnateurs 38
Graphique 29. Nature du suivi structuré 39
Graphique 30. L'utilité du suivi par l'accompagnateur 40
Graphique 31. Les effets positifs du suivi 40
Graphique 32. Les effets du suivi selon le type de suivi mis en œuvre 41
Graphique 33. Les effets négatifs du suivi 42
Graphique 34. L'utilité du suivi bancaire 43
Graphique 35. Structures spécialisées et types de suivi 45

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 4 – Qualité de l'objet et remboursement du microcrédit

4

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°3, porte sur l'évaluation des résultats immédiats du recours au MPG pour les personnes à savoir la qualité du bien ou service financé et le remboursement du prêt.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

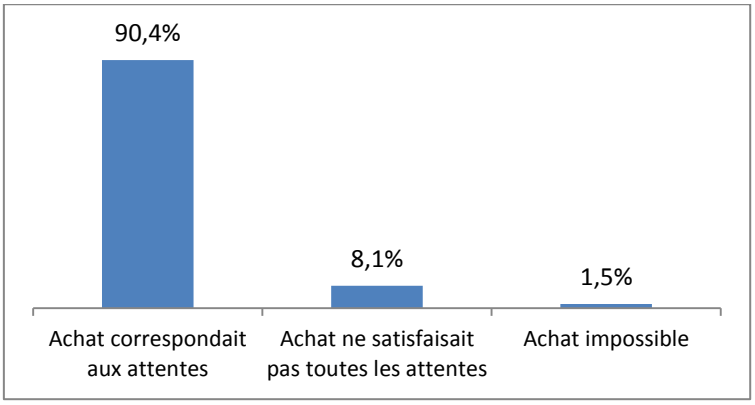
1. La satisfaction du besoin financé

Rares sont les travaux qui proposent une évaluation de la satisfaction du besoin financé (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010 ; FNCE, 2010). Seul, le rapport pour la région Poitou-Charentes (Caire, 2010) en propose une quantification exhaustive indiquant que 82% des objets financés sont toujours en état de fonctionnement. Ce bon résultat invite cependant à s'interroger quant aux difficultés rencontrées par environ un emprunteur sur cinq. Ces difficultés peuvent se développer selon deux temporalités différentes : lors de l'achat ou lors de l'usage du bien ou service financé.

1.1 Un problème au départ

La très grande majorité des emprunteurs a pu effectuer l'achat qui était prévu lorsqu'ils ont sollicité un MPG. Toutefois pour un peu moins de 10% d'entre eux, cette étape n'a pas été totalement couronnée de succès.

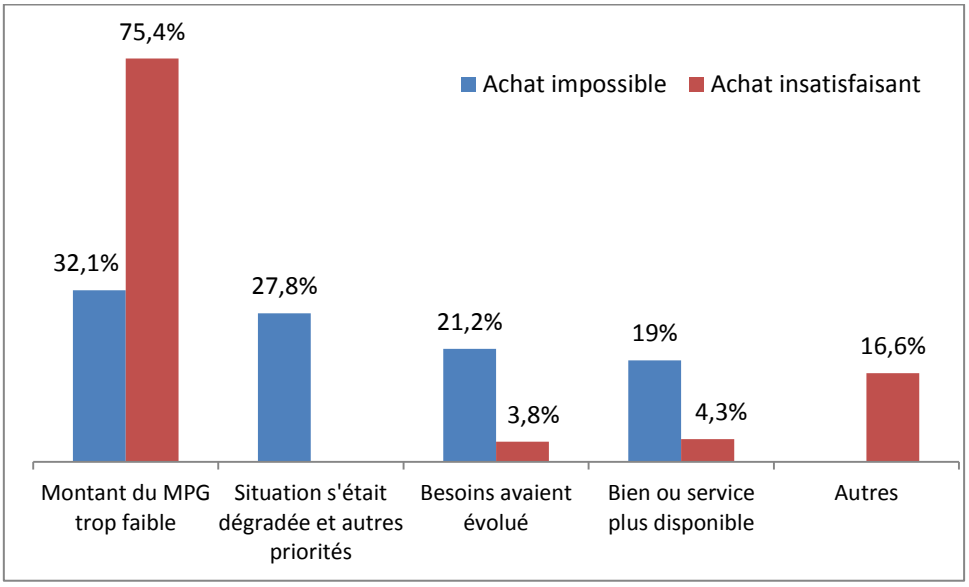
Graphique 1. Achat du bien ou service prévu



Note : Population ensemble des emprunteurs

Pour 8,1% des emprunteurs, l'achat réalisé est considéré comme insatisfaisant lorsqu'il n'est pas compromis pour 1,5%. La revue de la littérature met en lumière deux principales causes de difficultés se développant dès l'origine. La première tient à la lenteur potentielle de l'instruction de la demande de MPG et la seconde à l'évolution de la situation des emprunteurs. Dans les cas, c'est du rapport au temps dont il est question.

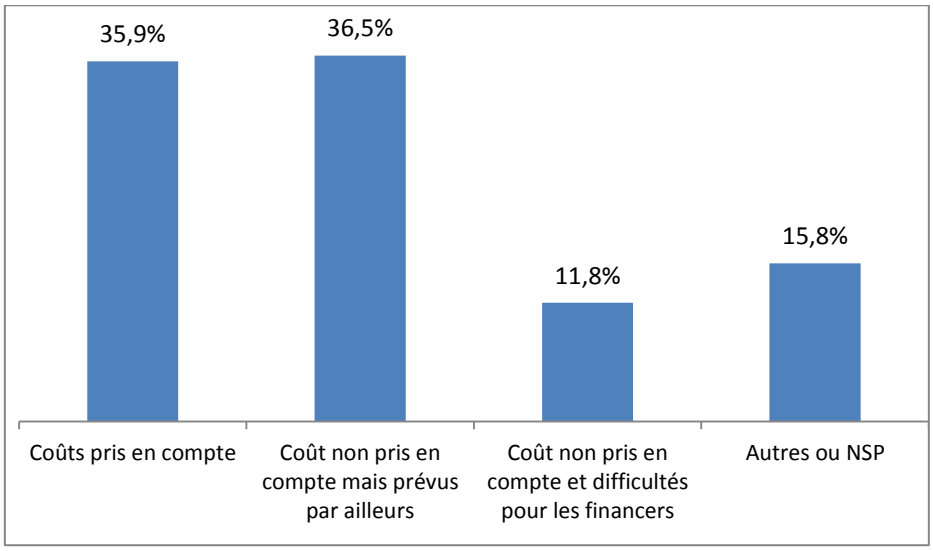
Graphique 2. Causes de l'impossibilité ou de l'insatisfaction



Avant les causes identifiées par la revue de la littérature, il apparaît que la principale raison de ces difficultés tienne à la faiblesse du montant du MPG. La limite des 3 000 euros est donc une source de difficultés pour les emprunteurs.

Concernant l'achat de véhicule, outre le fait que 3 000 euros soit souvent insuffisant pour un véhicule de qualité (voir livret 3 pour plus d'information), la question de la prise en compte des coûts connexes de carte grise ou d'assurance se pose parfois.

Graphique 3. Prise en compte des coûts connexes à l'achat d'un véhicule

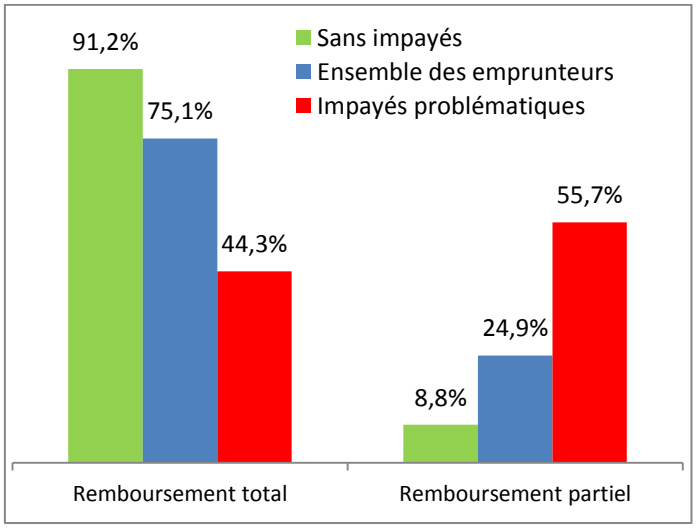


Seule une minorité d'emprunteurs (11,8%) expérimentent des difficultés en raison du montant insuffisant du MPG pour couvrir le coût réel de l'achat d'un véhicule.

Outre la question de l'achat de véhicules, la faiblesse du MPG peut également poser problème lorsque son objet correspond à la réalisation de travaux pour améliorer le logement. Il peut alors arriver que les matériaux aient été achetés mais que les travaux n'aient pas débuté ou qu'ils aient été seulement en partie faits rendant le logement inhabitable dans un cas comme dans l'autre (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Il arrive également que les travaux aient été menés à bien mais que le budget n'ait pas inclus les finitions conduisant les personnes à vivre dans un logement paraissant en chantier (Caire, 2010).

Enfin, la faiblesse du MPG peut également être problématique lorsque son objet tient au remboursement de dettes. Un quart des emprunteurs souhaitant faire de tels remboursements indiquent que le microcrédit n'a permis qu'un remboursement partiel.

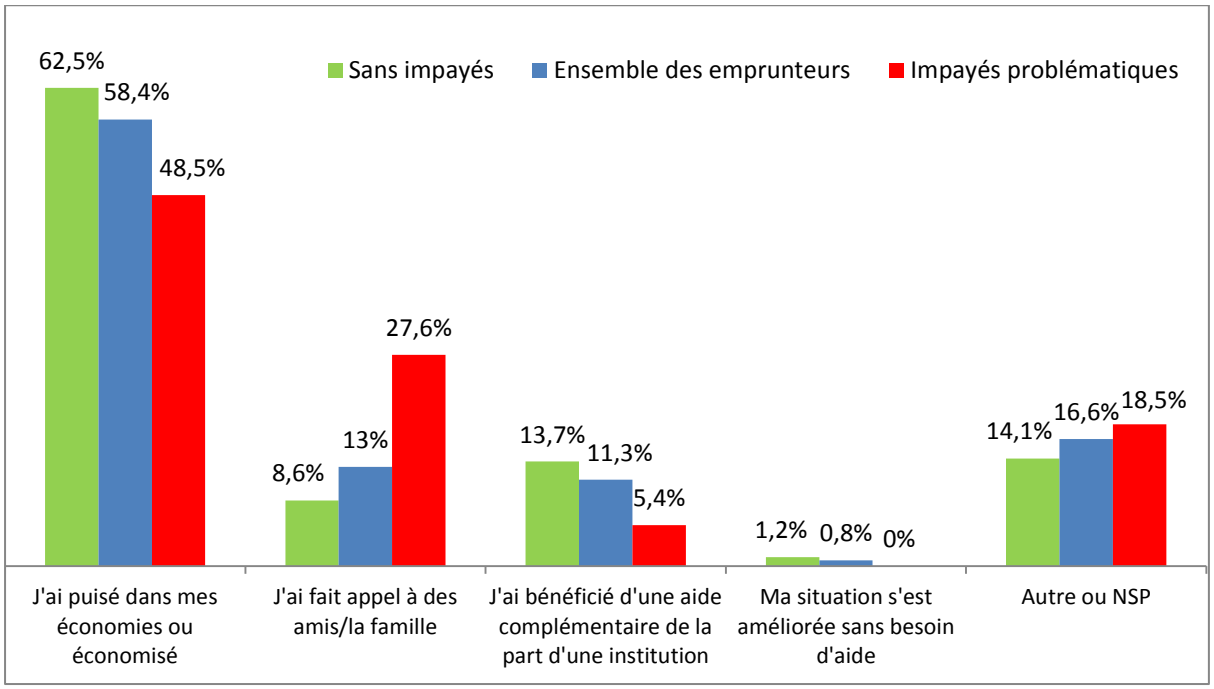
Graphique 4. Remboursement complet ou non des dettes



Il existe une corrélation forte entre le fait de ne pas parvenir à éponger la totalité de la dette et le fait de connaître des impayés problématiques. Cela fait écho à la nécessité de prendre en compte l'intégralité des dettes lorsque l'on souhaite résoudre les difficultés budgétaires des personnes et véritablement assainir leur situation.

Parmi les 8,1% d'emprunteurs insatisfaits par leur achat, 75,4% l'explique par la faiblesse des MPG. Toutefois, cette faiblesse concerne une population beaucoup plus large puisque 27,6% des emprunteurs ont fait appel à une forme complémentaire de financement sachant que 9,7% des emprunteurs ont dû trouver la moitié ou plus de la somme nécessaire. On observe alors une corrélation entre la source de financement complémentaire et la survenue d'impayés problématiques.

Graphique 5. Sources de financements complémentaires



Majoritairement, la première source de financement complémentaire consiste à économiser ou à puiser dans ces économies en cohérence avec le fait que le recours au MPG s'inscrit généralement en fin de parcours. Viennent ensuite l'aide de la famille ou des amis et celles des institutions. Il apparaît que les emprunteurs ayant connu des impayés

problématiques ont plus souvent eu recours aux amis et à la famille alors qu'à l'inverse ceux n'ayant pas connu d'impayés avaient la faculté de puiser dans leurs économies ou d'économiser ou de bénéficier d'une aide complémentaire de la part d'une institution.

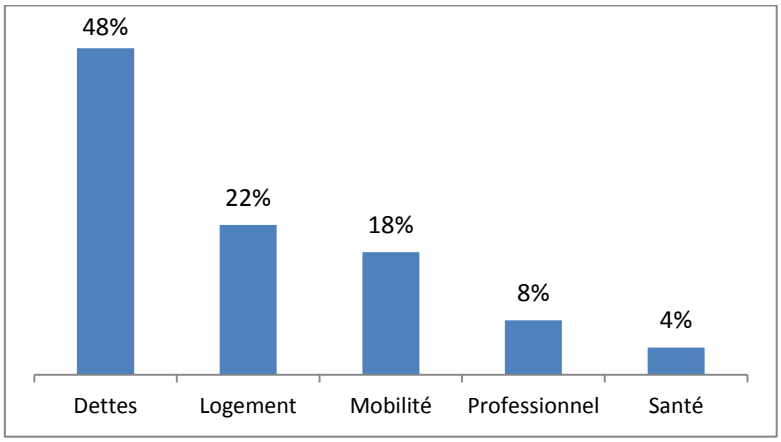
Aux côtés des difficultés posées par la faiblesse du montant du MPG se trouvent trois autres types de raisons qui tiennent bien, comme l'indiquait la revue de la littérature, à l'influence du temps. Le public du microcrédit est en général confronté à différentes formes de précarité et l'instabilité est récurrente. Dès lors, la réactivité est un élément clef.

Cette réactivité est au rendez-vous dans la mesure où les emprunteurs dont l'achat a été compromis en raison de la dégradation de leur situation, de l'évolution de leur besoin ou du fait que le bien convoité n'était plus disponible représentent environ 1% de l'ensemble des emprunteurs. La situation au niveau nationale est donc meilleure que ce qui a été constaté par exemple en Poitou-Charentes où pour 3% des emprunteurs, les délais entre la demande de MPG et l'obtention des fonds ont rendu caduque l'opportunité de véhicule initialement sélectionné contraignant les emprunteurs à se rabattre sur un autre (Caire, 2010). Toutefois, cette faible proportion d'emprunteurs se plaignant de la lenteur du dispositif ne doit pas faire oublier que cette explication est avancée par 18,3% des personnes ayant abandonné ou dont le prêt n'a pas été décaissé.

De même, l'évolution de la situation des personnes et le changement de leurs priorités est un élément à prendre en compte. Le rapport du Secours Catholique donne plusieurs exemples de personnes qui n'ont finalement pas utilisé les fonds obtenus de la manière prévue (Gloukoviezoff, Palier, 2008). L'un s'est ainsi découragé (permis de conduire) et a finalement transformé cet argent en épargne. Face aux obstacles à franchir pour mettre en œuvre son projet (retour à l'emploi), un autre a finalement utilisé cet argent pour rembourser des dettes. Enfin, après avoir acheté un scooter comme prévu, le montant restant qui devait être utilisé pour passer le permis de conduire a été utilisé par le troisième pour faire face à des besoins plus urgents de trésorerie.

Cette réorientation des fonds obtenus grâce au MPG en raison de l'évolution de la situation des personnes est une réalité pour 3,6% des emprunteurs. La principale utilisation qui est alors faite du MPG est le remboursement de dettes (48%).

Graphique 6. Utilisation des MPG en dehors de leur vocation initiale



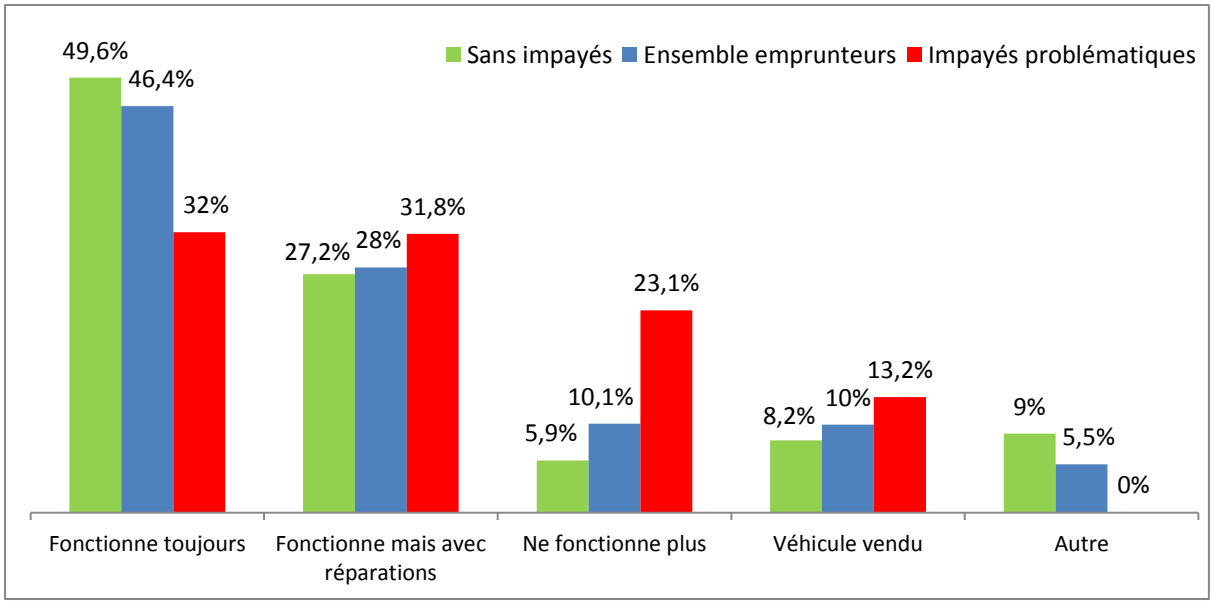
Bien que ces difficultés ne concernent qu'une minorité d'emprunteurs, elle souligne la difficulté pouvant exister pour inscrire un MPG dans des parcours marqués par la fragilité et l'urgence. La rapidité de l'instruction et l'adaptabilité aux évolutions de la situation des emprunteurs sont des éléments importants de la pertinence de la mise en œuvre des MPG.

1.2 Un problème lors de l'usage

Les problèmes qui se développent à l'usage du bien ou service financé, reflètent les carences de l'évaluation du besoin au moment du diagnostic tout autant que les contraintes de l'exercice (montant maximal de 3 000 euros, urgence de certaines situations, etc.).

Un problème récurrent concerne le principal objet de financement à savoir les véhicules. La revue de la littérature montre que la crainte de ne pouvoir obtenir une voiture de qualité suffisante à moins de 3 000 euros est partagée par les différents acteurs des MPG.

Graphique 7. Etat du véhicule



Cette inquiétude est largement fondée puisque, entre 6 mois et 2 ans après la demande de MPG, seuls 46,4% des emprunteurs sont toujours en possession du véhicule financé sans avoir eu besoin d'entreprendre des réparations. Pour 28% des emprunteurs des réparations ont été nécessaires alors que pour 10,1% d'entre eux le véhicule ne fonctionne plus. Pour 10% des emprunteurs le véhicule a été vendu.

Les emprunteurs rencontrés lors des focus groups sont nombreux à avoir expérimenté de telles difficultés comme l'illustre l'extrait suivant :

> Emprunteur : Jusqu'à présent elle roule. Il n'y a pas de soucis. Enfin pas de soucis, c'est-à-dire au niveau moteur j'entends bien. C'est une bonne voiture. Même au niveau carrosserie, c'est une bonne voiture. Mais, c'est les pièces d'usure. J'ai été obligé… bon ça c'est pas par rapport à [réseau] mais par rapport au Pôle Emploi, de par ma situation, j'ai réussi à avoir une aide de Pôle Emploi de 812 euros pour pouvoir faire avec un garage solidaire qui se trouve à [ville] pour pouvoir faire ce qu'il y avait à faire sur la voiture. J'ai eu quand même à payer un peu de ma poche mais le plus gros, c'est le Pôle Emploi qui m'y a aidé.

Ces frais d'entretiens sont accrus par le fait que les véhicules à moins de 3 000 euros sont fatalement des véhicules ayant été fortement utilisés. Tous les emprunteurs n'ont pas la possibilité de faire face aux dépenses induites ce qui conduit le plus souvent à une procrastination source de difficultés supplémentaires.

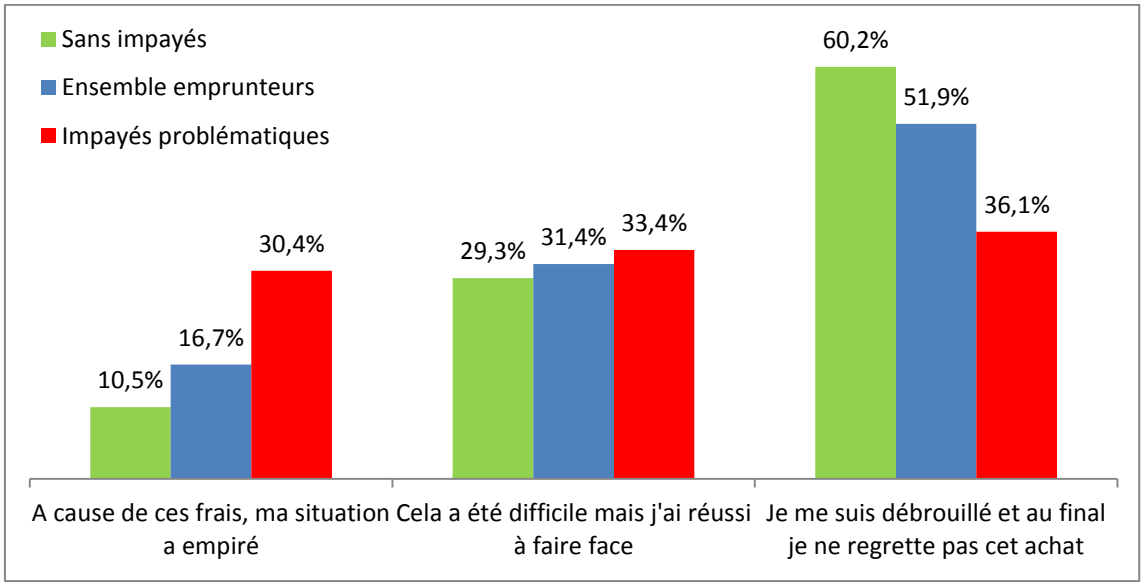
> Q : Vous avez eu des frais sur la voiture ?
> Emprunteuse 1 : Oui, on en a eu quelques-uns. Bon rien de bien méchant mais voilà. Je sais pas moi. Ça fait un peu moins d'une année que je rembourse et il y a encore des trucs à faire dessus mais bon…c'est…
> Emprunteuse 2 : L'entretien en fait.

> Emprunteuse 1 : Oui, voilà. On repousse toujours au mois d'après et puis en fin de compte l'usure se fait toujours de plus en plus pressante et de plus en plus présente. Et après on se dit on va accumuler tant et tant et le garagiste va dire « ouais, il y a ci, y a ça » et puis ça engendre encore plus de frais. Et on fait la politique de l'autruche… On se dit demain sera un jour un meilleur. On reste optimiste parce qu'on a pas le choix. On fait comme ça.

Ces résultats font échos à ceux de la revue de la littérature. En effet, 12% de l'ensemble des emprunteurs en Poitou-Charentes n'a pas pu satisfaire le besoin financé car son véhicule ne fonctionne plus (Caire, 2010), et « *quasiment un véhicule sur deux acheté grâce au microcrédit fait l'objet d'une réparation dans les deux ans dont près d'un tiers dans les 6 mois* » (FNCE, 2010, p.10). L'obligation d'acheter des véhicules à bas prix se révèle donc contre-productive puisque cela engendre des surcoûts pouvant compromettre la réussite du projet poursuivi et l'obtention d'impacts positifs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques sont d'ailleurs surreprésentés dans les groupes des emprunteurs ayant dû faire des réparations, dont le véhicule ne fonctionne plus ou l'ayant vendu. Lorsque l'on interroge l'ensemble des emprunteurs ayant dû faire des réparations ou dont le véhicule ne fonctionne plus, les conséquences négatives dépassent le seul cadre des impayés.

Graphique 8. Les conséquences d'un véhicule défectueux



Un résultat positif est que près de 52% des emprunteurs ayant connu des difficultés avec leur véhicule n'en ont pas subi de conséquences négatives. Toutefois, ils sont tout de même 10,5% chez les emprunteurs sans impayés ayant rencontré de telles difficultés, à indiquer que les frais engendrés ont conduit à faire empirer leur situation. Sans surprise, les emprunteurs avec des impayés problématiques sont proportionnellement beaucoup plus nombreux dans ce groupe (30,4%).

Ces difficultés conduisent les emprunteurs à souhaiter que le montant maximal des MPG soit augmenté afin de tenir compte de la réalité du marché de l'automobile d'occasion comme l'illustre l'échange suivant.

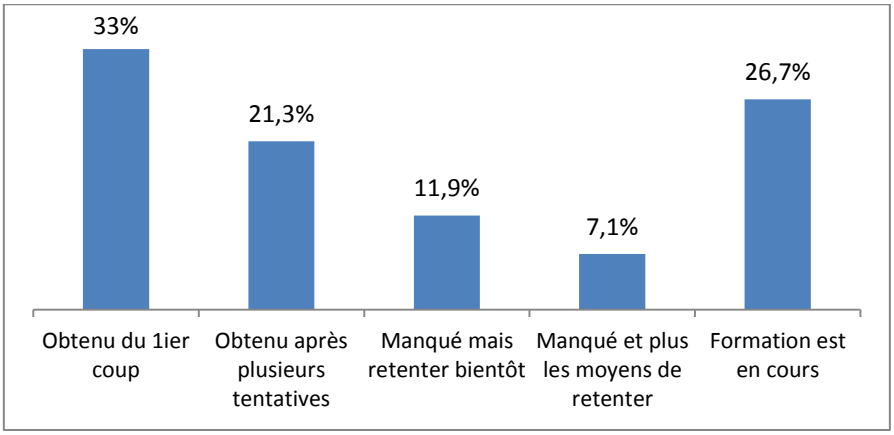
> Emprunteuse : Peut-être augmenter le montant du microcrédit.
> Emprunteur 1 : avec 3000 euros, faut vraiment tomber pile sur une bonne bagnole. Parce que souvent pour 3 000 euros, ça va être une voiture… faut voire la mienne, elle a 13 ans. Mais bon, c'est souvent tout bon ou tout mauvais. Déjà par un garage, ça coûte plus cher que le prix de la voiture. Pour eux, une voiture de 10 ans, ils vont vous la vendre beaucoup plus cher

qu'un particulier. C'est tout bon, tout mauvais. Quand on tombe en panne, on n'est pas mécanicien non plus.
Emprunteuse : 3 000, ça fait juste.
Emprunteur 1 : Ouais, ça fait juste. Parce qu'après, il y a la carte grise à acheter aussi. Et ça coûte chère une carte grise. Moi, je pense que 5 000 Euros, ça serait le top du top. Au moins, trouver une voiture de 3 500/4 000 on en trouve plus… on trouve de meilleure voiture qu'à 3 000 et au moins il y a la carte grise.
Emprunteuse : La Civic, moi, elle valait 4 000 mais ils m'ont repris 1 000 euros mon ancienne voiture donc j'ai eu du bol.
Emprunteur 2 : Moi je dirais qu'il faut couper la poire en deux. C'est en fonction des besoins de chacun.
Emprunteur 1 : Ouais mais 3 000 c'est juste quand même. Parce que tu as 3 ans pour rembourser… mais dans deux ans ma voiture, est-ce que je vais pas avoir…je sais pas, les pneus à changer ? Ben si, je les aurai. Je sais pas, une grosse panne de moteur ou quoi encore. Et entre temps, je continuerai à payer le microcrédit mais bon j'aurai les frais…

Un autre type de financement présente des risques d'insatisfaction : l'obtention du permis de conduire ou le financement de formation. Par nature, ces investissements peuvent se conclure par un échec mettant l'emprunteur dans la situation délicate de devoir rembourser son prêt alors même qu'il ne peut compter sur les effets attendus de son investissement (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Concernant le permis de conduire, le taux d'échec moyen à l'échelle nationale est de 43,5%. La question posée aux emprunteurs ne permet pas de calculer un tel taux d'échec mais elle indique que 33% l'obtiennent du premier coup et 21,3% après plusieurs tentatives. En Poitou-Charentes, les emprunteurs de MPG sont dans la moyenne avec un taux d'échec de 43% (Caire, 2010) alors que ceux de Parcours Confiance semble mieux réussir avec un taux d'échec de seulement 26% (FNCE, 2010).

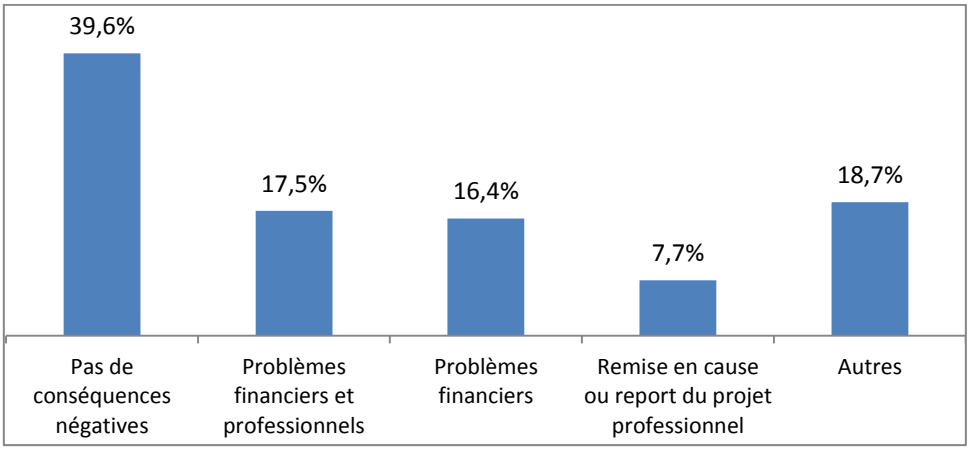
Graphique 9. Succès au permis de conduire



Note : Les effectifs sont trop réduits pour des comparaisons entre emprunteurs avec et sans impayés

Le fait d'avoir dû repasser le permis avant de l'obtenir ou d'avoir échoué n'est pas sans conséquences pour les emprunteurs. Lorsqu'on interroge ceux l'ayant obtenu après plusieurs tentatives et ceux l'ayant manqué (qu'ils tentent ou non de le repasser), il apparaît que seuls 39,6% n'en subissent pas de conséquences négatives.

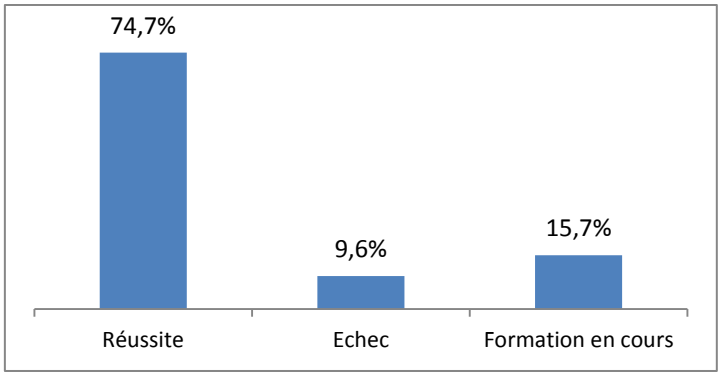
Graphique 10. Conséquences d'un échec au permis de conduire



Rater ou repasser le permis crée des problèmes financiers pour 16,4% des emprunteurs dans cette situation auxquels s'ajoutent des problèmes professionnels pour 17,5% et peut même conduire à la remise en cause ou au report du projet professionnel (7,7%).

Quant aux formations professionnelles, jusqu'alors seule l'étude de la Fédération nationale des caisses d'épargne donne une estimation du taux d'échec qui ne serait que de 5% (FNCE, 2010). Il semble que ce taux soit un peu plus élevé au niveau national (11,4%) si l'on ne tient pas compte de ceux pour qui la formation est toujours en cours.

Graphique 11. Résultat de la formation entreprise



En comparaison du permis de conduire, les formations professionnelles paraissent donc beaucoup moins risquées à financer.

Enfin, en matière de financement de biens d'équipement, il apparaît qu'ils fonctionnent toujours sans avoir nécessité de réparation dans 94,6% des cas. Des réparations ont été nécessaires dans 3,3% des cas et ils ne fonctionnent plus dans 1,4% des cas.

Alors que l'attention se porte généralement légitimement sur les impacts des MPG, il est en fait nécessaire de considérer également l'étape intermédiaire de la satisfaction du besoin financé. En effet, la qualité du bien ou service obtenu grâce au prêt n'est pas assurée pour tous les emprunteurs et les problèmes qui se posent, tiennent en partie au dispositif de MPG lui-même. D'une part, le montant maximal de 3 000 euros peut poser problème et pas seulement dans le cas de l'achat de véhicule. D'autre part, les biens et services financés peuvent ne pas être d'excellente qualité ou bien les formations entreprises peuvent s'avérer complexes conduisant les emprunteurs à connaître des difficultés liées à l'objet même qui a été financé. Dans un cas comme dans l'autre, la qualité de ce qui est financé doit faire l'objet d'une attention accrue d'autant plus qu'il existe souvent une corrélation avec la survenue d'impayés problématiques.

2. Le remboursement du prêt

Le bon remboursement du prêt peut s'appréhender de deux manières complémentaires. La première se concentre sur la survenue d'impayés quand la seconde s'intéresse aux conséquences budgétaires des mensualités. C'est la première dont il est question ici, la seconde étant traitée lorsque la question des impacts budgétaires sera abordée.

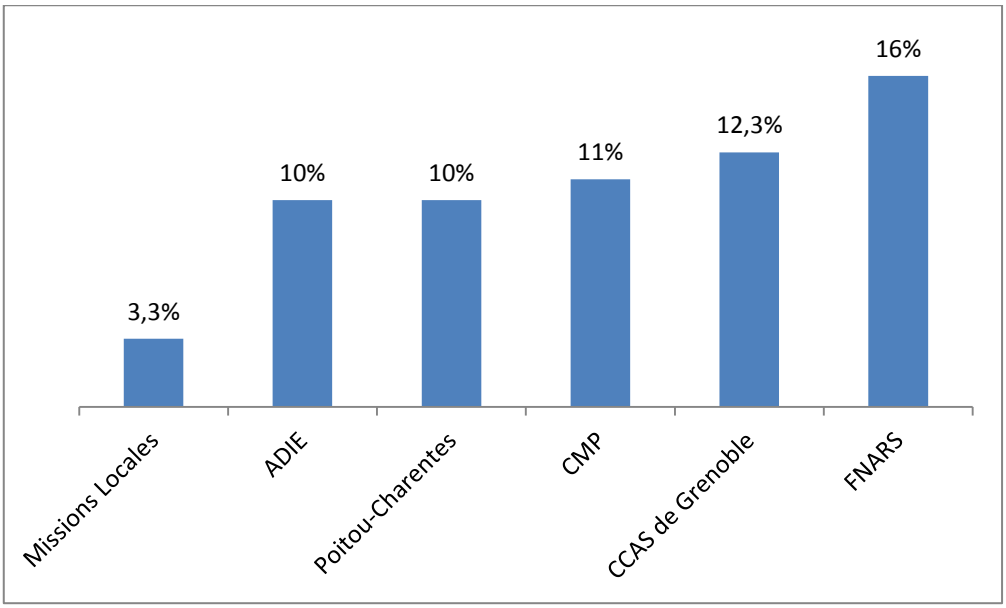
Nous avons distingué deux types d'impayés. Les premiers qualifiés de « sans gravité » font suite à un oubli ou un impondérable mais les personnes déclarent avoir pu rembourser le mois suivant sans être aidées. Les seconds qualifiés de « problématiques » se traduisent par l'impossibilité pour les personnes de payer l'échéance concernée parce qu'ils n'en avaient plus les moyens.

2.1 La survenue des impayés

Les emprunteurs interrogés sont 38,4% à déclarer avoir connu au moins un impayé. Ces impayés étaient sans gravité pour 17,3% des emprunteurs, en revanche, 21,4% ont connu des impayés problématiques.

Cette proportion d'emprunteurs ayant connu des impayés est bien supérieur à celles constatée par les réseaux accompagnants.

Graphique 12 : Taux d'impayés par réseau

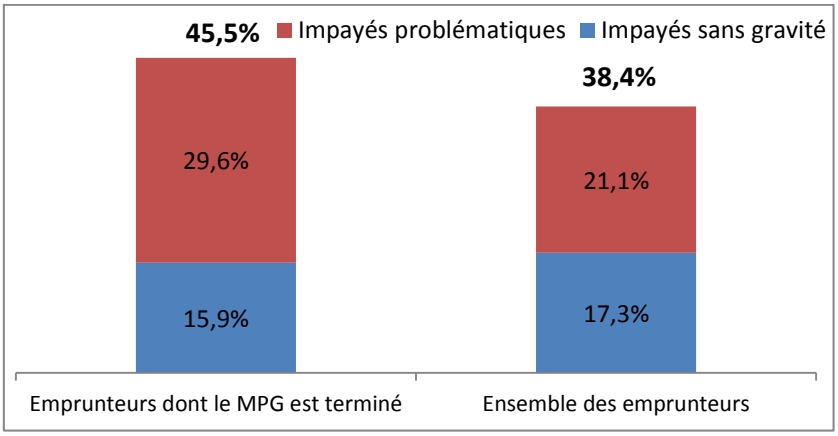


Note : Les statistiques des Missions locales portent seulement sur l'année 2010 – ce taux était de 6,3% en 2009 – alors qu'elles portent sur l'ensemble des emprunteurs pour les autres réseaux.
Sources : ADIE (2008), Ansa (2010a), Caire (2010), FORS (2010), ANDML (2011), données du Crédit Municipal de Paris (2nd trimestre 2011).

En tant que tels, ces différents taux ont peu de signification. En effet, selon le niveau de précarité des emprunteurs et la volonté des partenaires de prendre ou non des risques, le taux d'impayés peut s'accroître rapidement. Toutefois, la faiblesse de ces taux laisse penser qu'une partie des impayés, y compris ceux problématiques, sont méconnus des accompagnateurs.

Ce chiffre de 38,4% d'emprunteurs ayant connu au moins un impayé porte sur l'ensemble des emprunteurs quelle que soit l'ancienneté de leur MPG. Si l'on ne considère que les MPG dont le remboursement est terminé au moment de l'enquête, 45,5% des emprunteurs ont au moins connu un impayé. Ces impayés étaient sans gravité pour 15,9% des emprunteurs mais ils avaient des conséquences négatives pour 29,6%.

Graphique 13. Taux d'impayés



Lorsque l'on compare les taux d'impayés de l'ensemble des emprunteurs à celui des crédits terminés, il apparaît également que la proportion des impayés problématiques augmente de manière très significative.

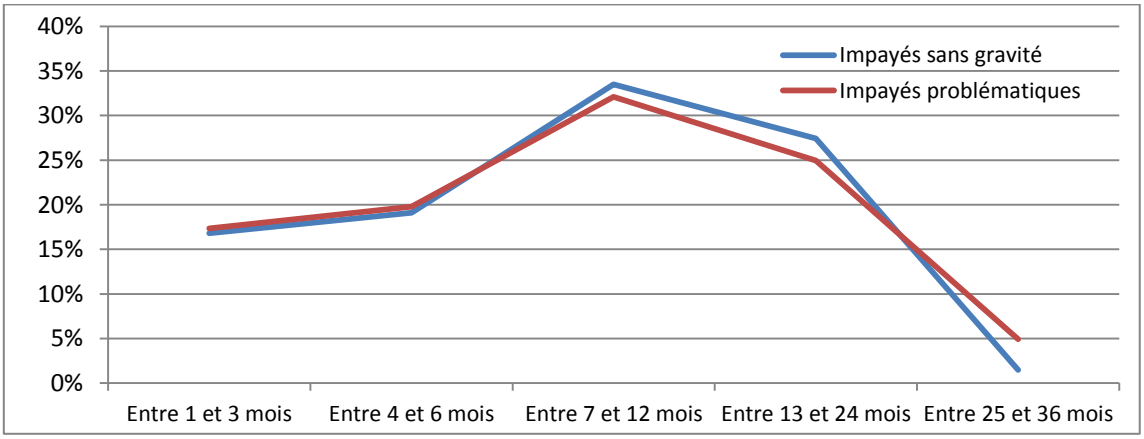
2.1.1 La survenue du premier impayé

Bien que les analyses soient rares quant à la temporalité de la survenue du premier impayé, le peu d'éléments identifiés par la revue de la littérature apportent un éclairage contradictoire. Le rapport de la Fédération nationale des caisses d'épargne (FNCE, 2010) indique tout de même que ces impayés semblent intervenir davantage en début de remboursement. A l'inverse, l'enquête menée par le Crédoc pour le Crédit Municipal de Paris souligne que les retards de paiement apparaissent rarement dans les premiers mois mais supposent au contraire que le prêt ait un peu plus d'ancienneté (Aldeghi, Olm, 2011).

Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur le nombre de mois écoulés lors du premier impayé, la majorité (un tiers des emprunteurs ayant connu un impayé) indiquent qu'il est survenu entre 7 et 12 mois. Pour 70% des emprunteurs, le premier impayé intervient au cours de la première année.

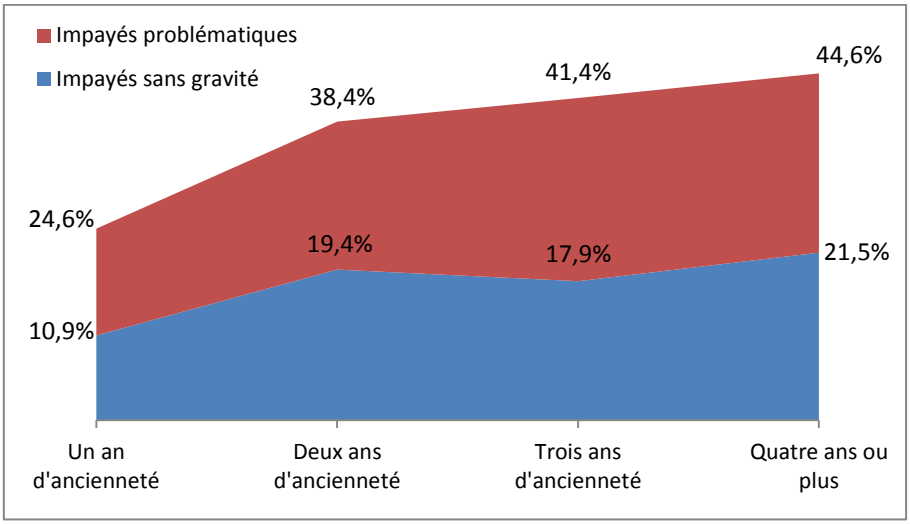
Il n'y a pas de différences significatives entre le moment où survient le premier impayé lorsque l'on distingue ceux sans gravité et ceux problématiques.

Graphique 14. Temporalité de la survenue du premier impayé



Sans surprise, plus le crédit est ancien plus la probabilité d'avoir connu au moins un impayé augmente. En cohérence avec ce qui précède, cette probabilité augmente fortement au cours de la première année.

Graphique 15. Maturité du crédit et survenue d'impayés

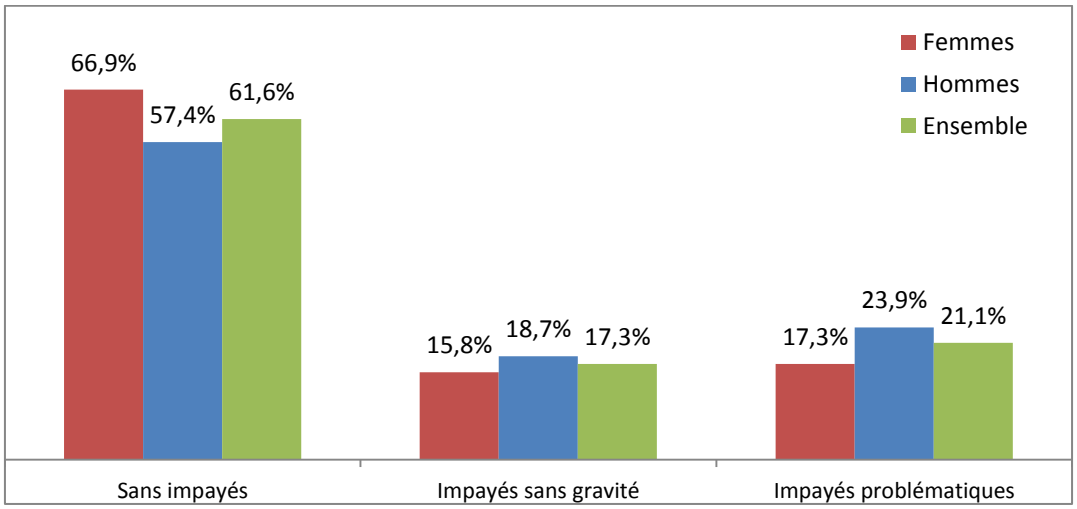


Dans les deux tiers des cas, les impayés problématiques se répètent d'un mois sur l'autre. Pour un peu moins d'un quart des emprunteurs, il s'est passé plus de 3 mois entre les différents impayés problématiques.

2.1.2 Facteurs contribuant à la survenue d'impayés d'après les emprunteurs

En matière de microfinance dans les pays du Sud, il est considéré que les femmes sont des emprunteuses moins risquées que les hommes. Ce résultat se confirme également en matière de MPG.

Graphique 16. Genre et survenue d'impayés

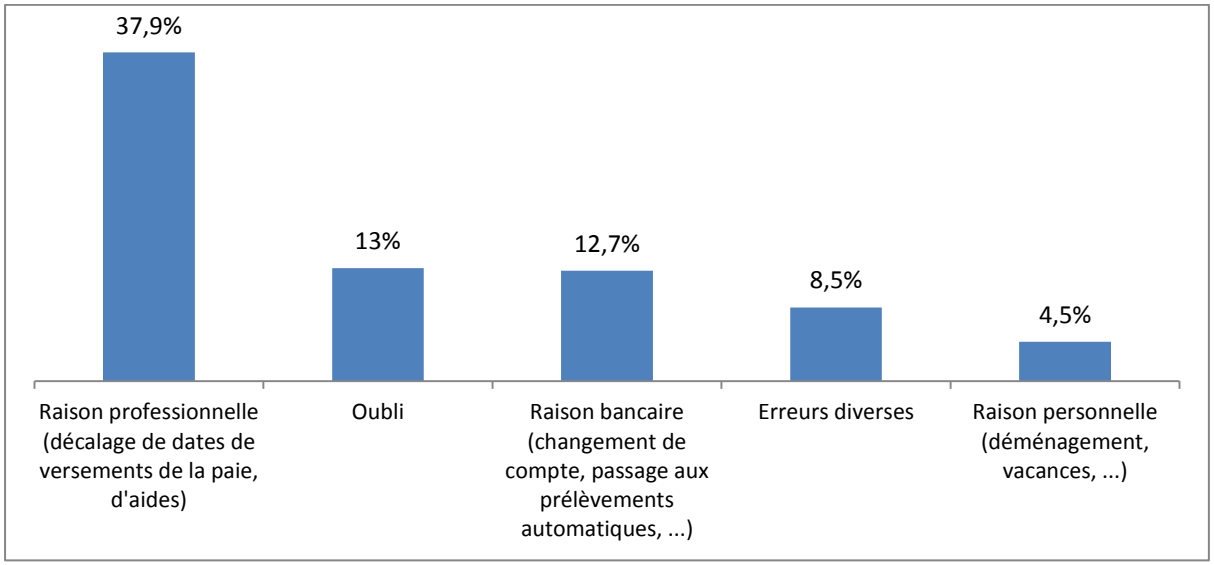


Les emprunteuses ont moins de risque de connaître des impayés sans gravité et significativement moins d'impayés problématiques que les emprunteurs. Cependant, le genre n'explique pas la survenue de ces impayés.

Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur les causes des impayés rencontrés, les réponses apportées soulignent la différence de nature des impayés sans gravité et des impayés problématiques.

Pour la majorité des emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité, leurs causes tiennent principalement à un problème logistique (un décalage entre la date de versement de leurs ressources et à laquelle leur mensualité est due), ou technique tenant à des difficultés dans la mise en œuvre du paiement lui-même.

Graphique 17. Causes des impayés sans gravité



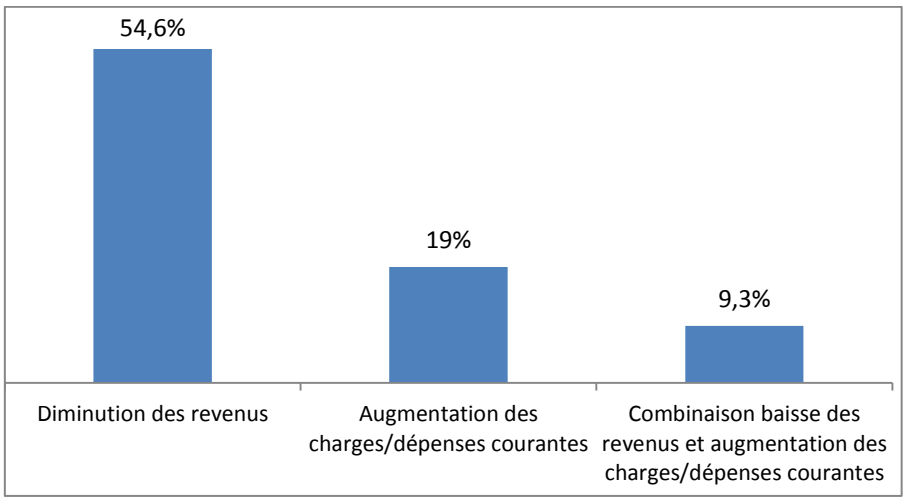
L'un des emprunteurs rencontré lors d'un focus group est dans une situation illustrant les difficultés posées par la gestion de différents comptes (dont le compte spécifique pour le MPG) cumulées aux variations budgétaires liées à son activité professionnelle.

> Emprunteur 1 : Des fois, j'ai du retard. Bon ils m'envoient un courrier. Si vous voulez, du [Banque A – agence compte courant], ça va au [Banque A – agence compte MPG]. Mais moi, ce compte-là, je n'y touche jamais. Je ne fais pas de chèque sur mon compte que j'ai au [Banque A]. Je mets mes frais de route dessus.
> Q : Parce que c'est un compte que vous avez ouvert pour le microcrédit ou que vous aviez déjà.
> Emprunteur 1 : C'est deux comptes différents. Moi j'avais un compte au [Banque A – agence compte courant] et un à la [Banque B]. Là, pour faire le microcrédit, j'ai été obligé d'aller voir [prêteur] et d'aller ouvrir un compte pour faire le microcrédit à [Banque A – agence MPG]. De là, il prélève sur mon autre compte à [Banque A – agence compte courant]. […] Le problème c'est que j'ai pas toujours les mêmes frais de route. Et moi j'ai quelques prélèvements, EDF, des trucs comme ça, sur ce compte [Banque A – agence compte courant]. Donc, quand j'ai moins de frais de route, et bien il n'y a pas assez pour rembourser le microcrédit. Donc je prends sur mon autre compte à la [Banque B], là où je mets mes salaires, et ben je prends 60 euros, 70 euros, que je vais remettre sur l'autre truc.
> Q : Et qu'est-ce qui s'est passé quand vous avez eu ces petits décalages ? Cela a eu des conséquences ?
> Emprunteur 1 : Non. Ils ne vous prennent pas de frais. C'est l'autre banque qui en fin de compte…la banque où j'étais avant quand ils refusent le prélèvement de 90 euros, c'est eux qui me prennent 20 euros.
> Q : Et pourquoi la [Banque B] vous prélève 20 euros ?
> Emprunteur 1 : Non, pas la [Banque B]. Là où [prêteur] prélève les 90 euros et bien le [Banque A – agence compte courant], il refuse le prélèvement. Et c'est pas [prêteur] qui me prends 20 euros, c'est la banque qui a refusé le prélèvement qui me prend 20 euros. Ça va hein. 20 euros.
> Q : Et qu'est-ce qu'il s'est passé ? Est-ce que [prêteur] est intervenu ?
> Emprunteur 1 : Ben il m'envoie un courrier me signalant que ça a été refusé. Paf. Et puis bon après, c'est à moi de payer.
> Q : Il n'a pas trouvé de solutions ? Vous avez eu à payer les 20 euros ?
> Emprunteur 1 : Oui. Je les paie. C'est les banquiers, c'est des rapaces.
> Emprunteur 2 : C'est la mafia.

Emprunteur 1 : 20 euros pour un refus de prélèvement faut arrêter. 20 euros… Ils m'ont fait ça deux fois ben moi, 40 euros, je fais une semaine pour aller au boulot…en carburant. Je suis désolé, je ne roule pas sur l'or. J'ai beau avoir un emploi, ma femme un emploi mais bon…
Q : Alors qu'en plus l'argent, vous l'aviez à la [Banque B] et vous l'avez transférer juste après ?
Emprunteur 1 : Oui. J'ai fait ça quelques jours après. Mais jamais le [Banque A – agence compte courant] me prévient comme quoi ils vont refuser. Ils refusent comme ça. Pof. Sans rien me dire.
Emprunteuse 1 : Ah ben ouais, ils appellent pas.
Emprunteur 1 : Ils ne m'appellent pas et rien. C'est quand je reçois mon relevé [mimant] « ça a été refusé ? ». C'est trop tard. Un mois de décalage. Tout ça parce que je n'ai pas les mêmes frais de route chaque mois. C'est vrai que je tourne entre 300 et 400 euros de frais de route en plus de mon salaire. Et ça ces frais de route… Je mange pas au restaurant. Je dors dans mon camion. Mais tout ça, ça m'est payé. Et moi pour économiser, justement, pour économiser de l'argent, je ne mange pas au restaurant. Je dors dans mon camion. Alors je me fais ma petite salade à la maison. Pour gagner un peu plus. Mais non… Mais ils savent très bien puisque j'ai jamais la même somme. Ils ne font pas de cadeaux. Et ils savent très bien que je suis en dossier de surendettement.
Emprunteur 2 : Ils savent tout hein.
Emprunteur 1 : Mais là, je vais prendre RDV. Je vais la voir. Et je crois que… Je gueule.
Q : Et vous en avez discuté avec [prêteur] parce que c'est la même banque. Alors d'accord, c'est pas la même agence, mais c'est la même banque ?
Emprunteur 1 : Non, je n'en ai pas eu l'occasion. Ben, la dernière fois que je suis allé rembourser…en espèces. Bon, c'est une dame qui était là parce que [prêteur] était en RDV. Parce que c'est vrai que [prêteur]t, il est pas accessible…
Emprunteur 2 et Emprunteuse 1 (en chœur) : C'est vrai.
Emprunteur 1 : Il est pas accessible. On est obligé soit de prendre RDV mais bon moi avec mes horaires…je ne sais jamais quel jour je vais travailler… Quand je peux aller là-bas j'y vais mais bon quand je le vois pas, je le vois pas et j'ai pas eu l'occasion de le voir encore mais… Si j'ai l'occasion de le voir, je lui expliquerai que c'est…que c'est affreux quoi. Prendre de l'argent comme ça… En plus sur des personnes qui sont en surendettement. Moi, j'en ai besoin de cet argent-là.

A l'inverse, les explications apportées par les emprunteurs à la survenue d'un impayé problématique tiennent exclusivement à la dégradation de leur situation dans 83% des cas.

Graphique 18. Principales causes des impayés problématiques

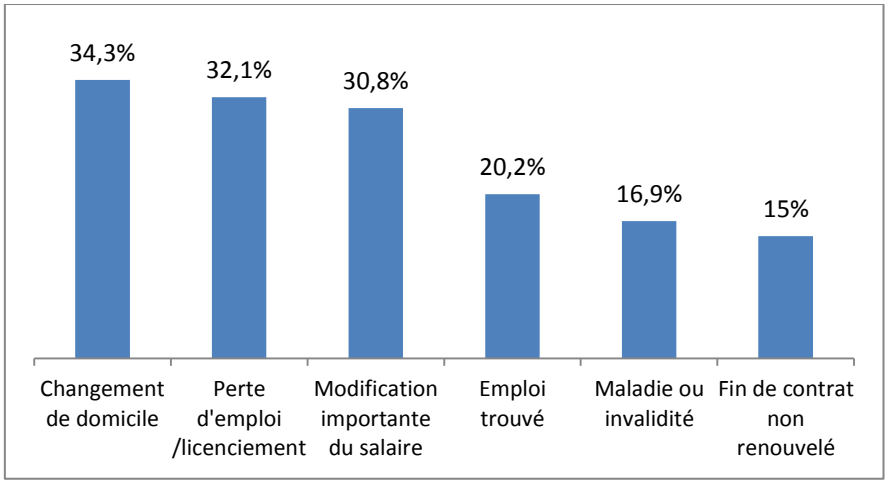


Il est intéressant de noter que des causes comme des mensualités trop élevées, un problème avec l'objet financé ou l'échec du projet poursuivi ne sont quasiment jamais citées comme des causes uniques de ces impayés. Elles interviennent marginalement et généralement combinées avec une variation du niveau des ressources ou des dépenses. Elles sont ainsi citées dans :

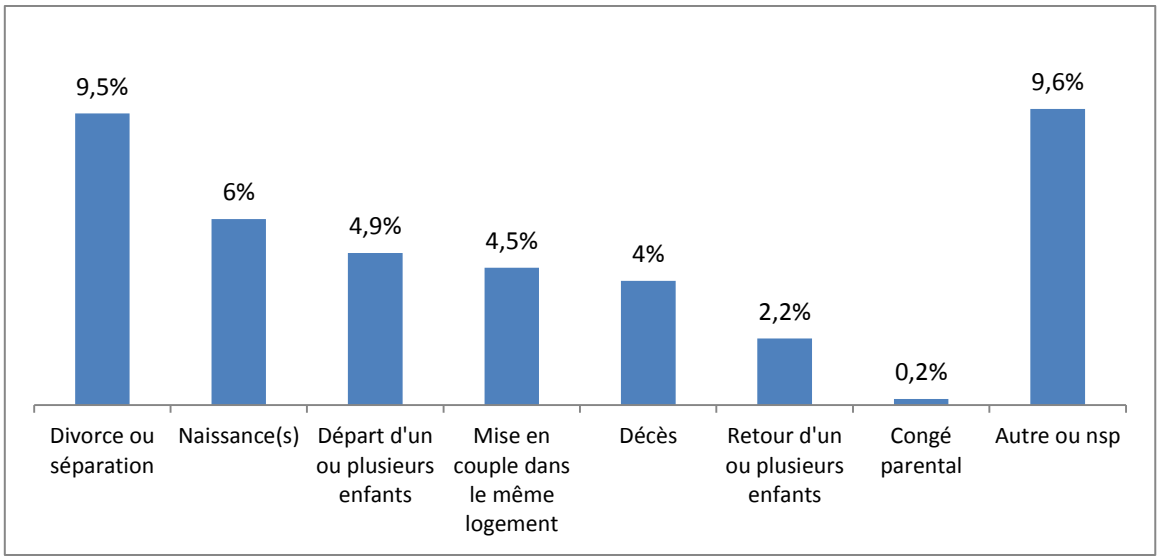
- 4,5% des cas pour les mensualités trop élevées ;
- 4,4% des cas pour l'échec du projet ;
- 2,5% pour un problème avec l'objet financé.

Les variations du niveau des ressources ou des dépenses sont donc les causes essentielles de ces impayés problématiques et s'expliquent généralement (63%) par une combinaison de causes.

Graphique 19. Explication des variations de ressources ou de dépenses (1/2)



Graphique 20. Explication des variations de ressources ou de dépenses (2/2)

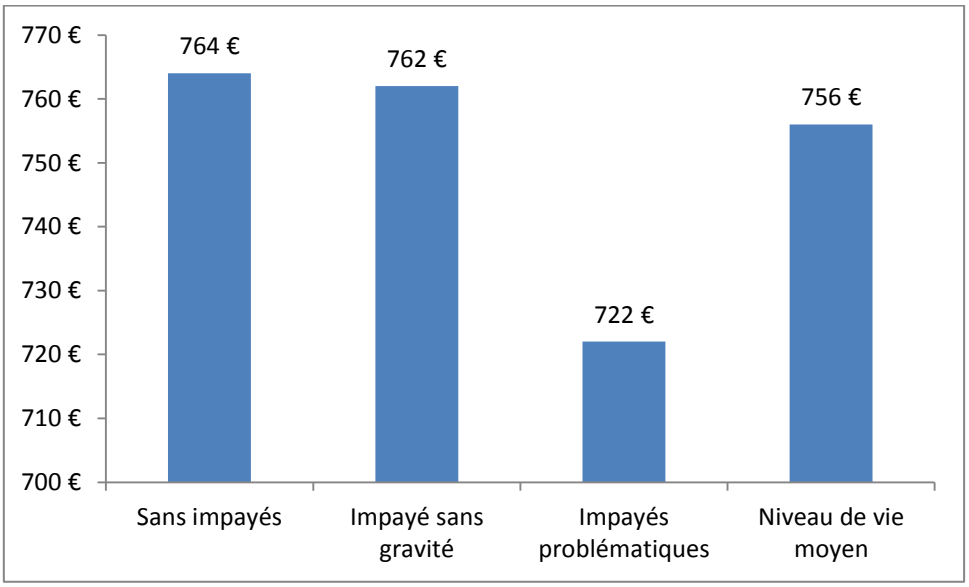


Si les différents « accidents de la vie » (perte d'emploi, séparation, maladie, etc.) sont parmi les, raisons avancées par les emprunteurs concernés, d'autres s'avèrent parfois inattendues. Ainsi, la cause la plus citée porte sur la mobilité géographique. Changer de logement contribue de manière très fréquente à la survenue de difficultés sérieuses de remboursement (14% des emprunteurs sans impayés ont changé de domicile contre 27% de ceux ayant connu des impayés). De même, si les difficultés liées à la dégradation de la situation professionnelle (perte d'emploi, modification du salaire, fin de contrat) sont parmi les raisons les plus citées, elles voisinent avec le fait de trouver un emploi. Ce qui est

généralement considéré comme un évènement positif s'avère donc parfois être un facteur de déstabilisation du budget. Enfin, les enfants sont également un facteur de déstabilisation que ce soit en raison de leur naissance, de leur départ ou de leur retour au domicile.

En dehors de ces facteurs de déstabilisation, le niveau de vie des emprunteurs lui-même est un facteur explicatif important de la survenue d'impayés problématiques.

Graphique 21. Niveau de vie des emprunteurs et survenue d'impayés



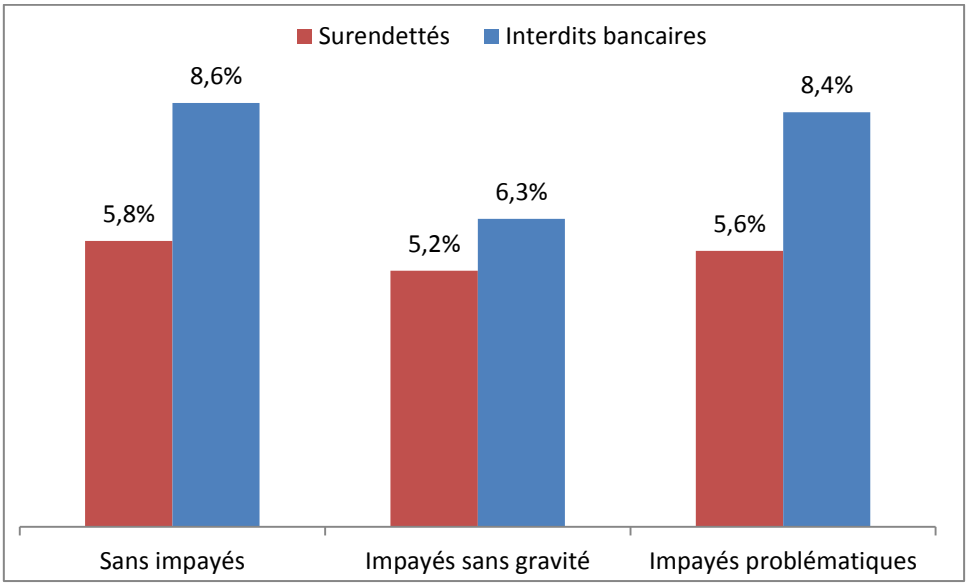
Là encore, la différence de nature entre impayés sans gravité et impayés problématiques apparaît clairement.

2.1.3 Emprunteurs fichés (FCC/FICP) et survenue d'impayés

L'ouverture du dispositif des MPG aux emprunteurs fichés au FCC ou ayant déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France est une question controversée en raison du risque potentiellement supérieur de ce profil d'emprunteurs. En la matière, l'évaluation quantitative de la Fédération nationale des caisses d'épargne indique que la proportion d'emprunteurs rencontrant beaucoup de difficultés de remboursement est similaire à la moyenne (4%) pour ceux fichés au FICP alors qu'elle double pour ceux fichés au FCC (9%) (FNCE, 2010).

La comparaison avec les réponses apportées par les emprunteurs donne un résultat sensiblement différent puisque les emprunteurs interdits bancaires ou surendettés seraient légèrement sous-représentés dans les populations des emprunteurs connaissant des impayés sans gravité ou des impayés problématiques.

Graphique 22. Fichage et survenue d'impayés



Toutefois, si le fait qu'ils soient proportionnellement moins nombreux à connaître des impayés est une bonne nouvelle, il faut souligner que la survenue d'impayés suppose une gestion particulièrement réactive et efficace sachant que les conséquences potentielles pour les emprunteurs ayant un plan de surendettement en cours de remboursement sont potentiellement de grande ampleur. C'est ce qu'explique cet emprunteur de MPG en cours de désendettement rencontré lors d'un focus group.

> Emprunteur : Après, ça dépend de chaque situation… étant donné que la mienne était déjà suffisamment…du moins, assez catastrophique. Il est évident qu'il fallait pas que je perde mon travail. Donc il me fallait une voiture. Et c'est vrai qu'après étude du potentiel à rembourser, on a évalué une mensualité qui moi malheureusement…les mois qui sont arrivés, ça s'est enchainé…des mauvaises chances. J'ai cassé une voiture. J'ai eu de gros soucis avec mon administration. Parce qu'en fait je suis aide-soignant. Et donc, j'ai eu une détitularisation de mon grade d'aide-soignant. Ce qui veut dire en même temps, baisse de salaire. Là je suis en pleine bagarre avec mon administration donc effectivement le fait d'être parti sur des bases assez hautes au niveau du microcrédit, il faut surtout pas de pépins derrière. Parce que, direct, on repart dans l'engrenage difficile.
> Emprunteuse : Après, c'est pas négociable de diminuer les mensualités ?
> Emprunteur : en fait, logiquement, il aurait fallu que je re-prévienne la Banque de France pour ré-étudier mon dossier, sauf que ça présente un risque énorme dans le sens où ils peuvent me dire… En fait, ils peuvent me faire vendre ma baraque en gros. Parce qu'il faut renégocier tout. Tout refaire de zéro donc ils peuvent dire en fait « Stop, on arrête là, on vend la maison ». […] Pour l'instant je ne dis rien à la Banque de France. J'essaie de m'accrocher, de me battre. Et puis de faire tout pour conserver la maison. Aujourd'hui vous savez, les banques, la Banque de France, ils ne font plus de cadeaux. Dès qu'on va pouvoir vendre de l'immobilier, on le vend. Donc moi le risque, il est trop important pour moi. Je pense qu'on peut s'accrocher pendant un an. Ce microcrédit, il se termine au mois de mai. Et puis on verra ensuite.

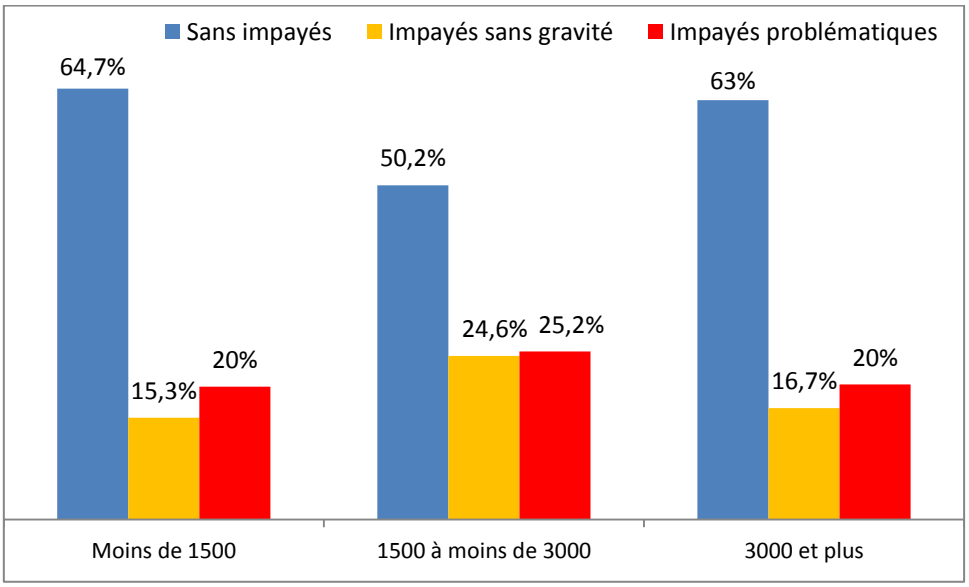
2.1.4 Caractéristiques du MPG et survenue d'impayés

Si l'étude du Crédoc pour le crédit Municipal de Paris, à l'instar de celle de la FNCE (FNCE, 2010), donne la primauté des causes d'impayés à la situation des emprunteurs et à

son évolution, elle souligne également que dans une moindre mesure les caractéristiques du prêt lui-même peuvent exercer une influence lorsque le montant emprunté est supérieur à 1 500 euros et la durée de remboursement supérieur à 25 mois (Aldeghi, Olm, 2011).

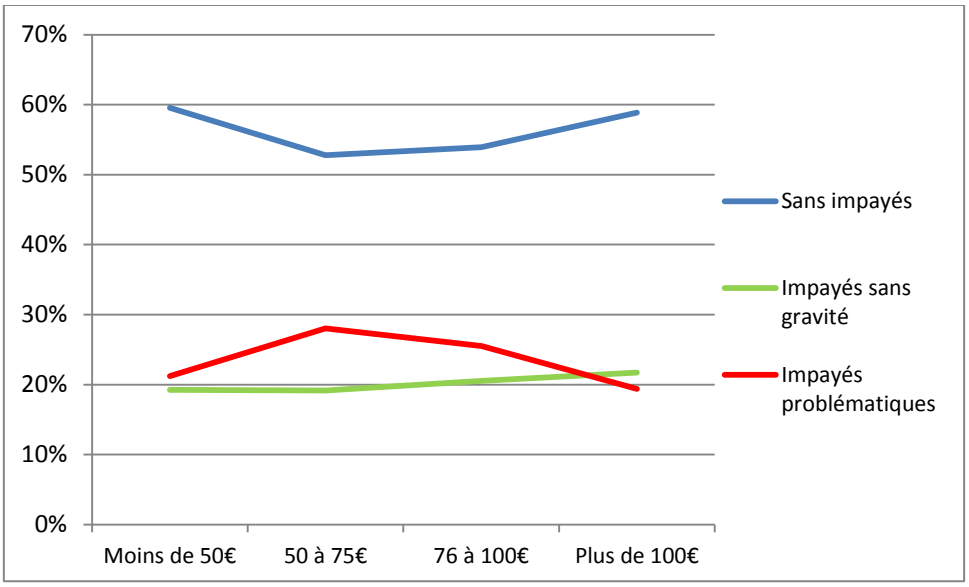
Le montant du prêt semble effectivement corrélé avec la probabilité que des impayés ne surviennent. Le risque est le plus fort entre 1 500 et 3 000 euros, il décline au-delà.

Graphique 23. Montant du MPG et survenue d'impayés



En revanche, le montant de la mensualité ne semble pas être un élément déterminant. En effet, le taux d'impayé problématique est le plus fort pour les mensualités d'un montant compris entre 50 et 75 euros alors qu'il diminue pour des montants supérieurs. Ce n'est donc pas le montant lui-même de la mensualité qui est en cause puisqu'une mensualité conséquente ne s'accompagne pas d'un risque accru d'impayés, mais bien l'adéquation du montant de la mensualité à la situation budgétaire de l'emprunteur et à son évolution.

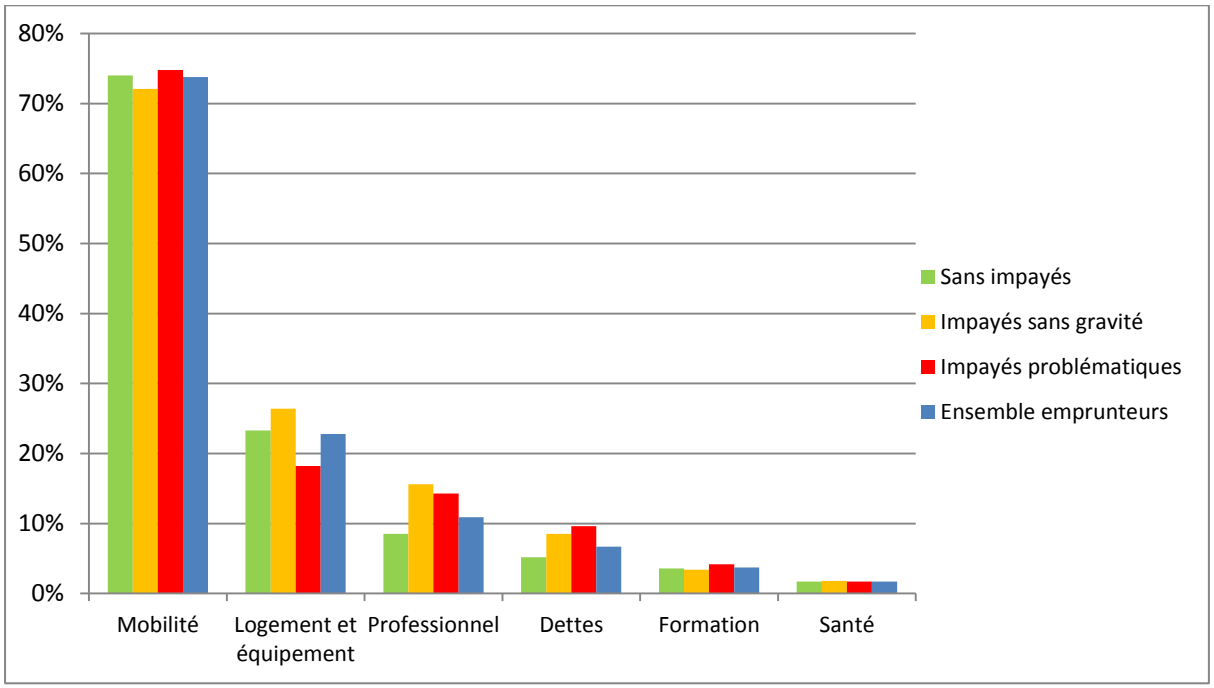
Graphique 24. Montant de la mensualité est survenue d'impayés



2.1.5 Objets, projets et survenue d'impayés

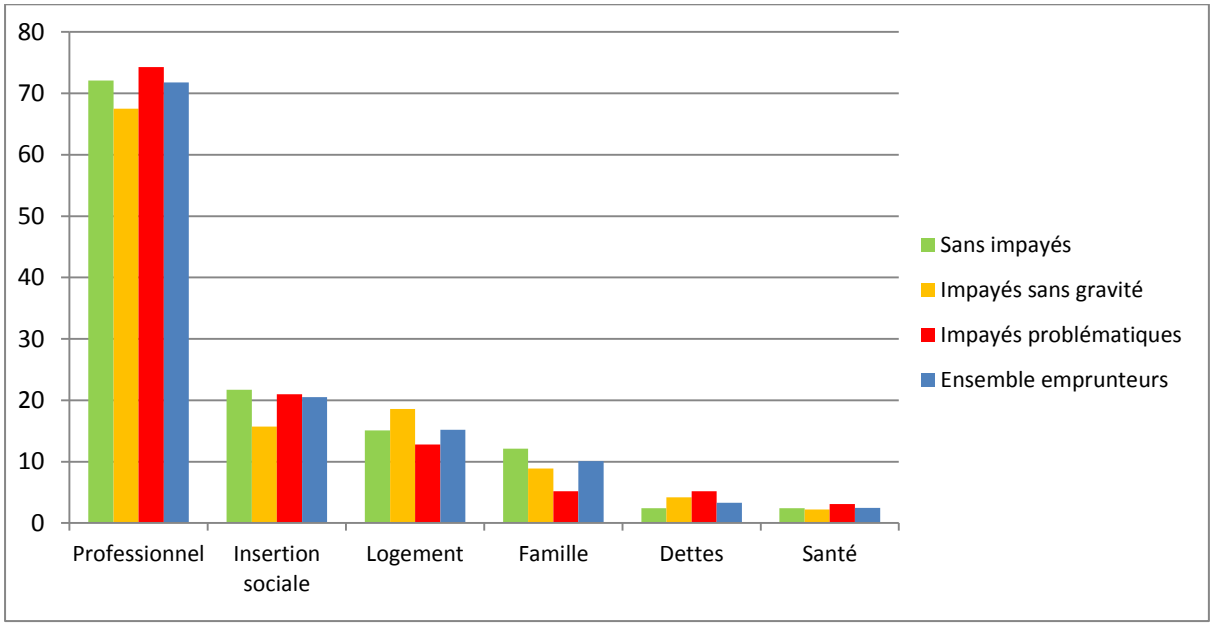
Les objets financés peuvent être corrélés à la probabilité de connaître des impayés et plus précisément des impayés problématiques. Il apparaît ainsi que les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques ont significativement moins eu recours au MPG pour financer un bien lié au logement ou à son équipement. A l'inverse, Ils sont significativement plus nombreux à avoir financé des besoins liés aux dettes ou de nature professionnelle.

Graphiques 25. Objets financés et survenue d'impayés



En matière de projets, les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques sont significativement moins nombreux à poursuivre un projet lié au logement et surtout à la cohésion familiale. En revanche, ils sont significativement plus nombreux à poursuivre un projet lié au remboursement de dettes.

Graphique 26. Projets financés et survenue d'impayés



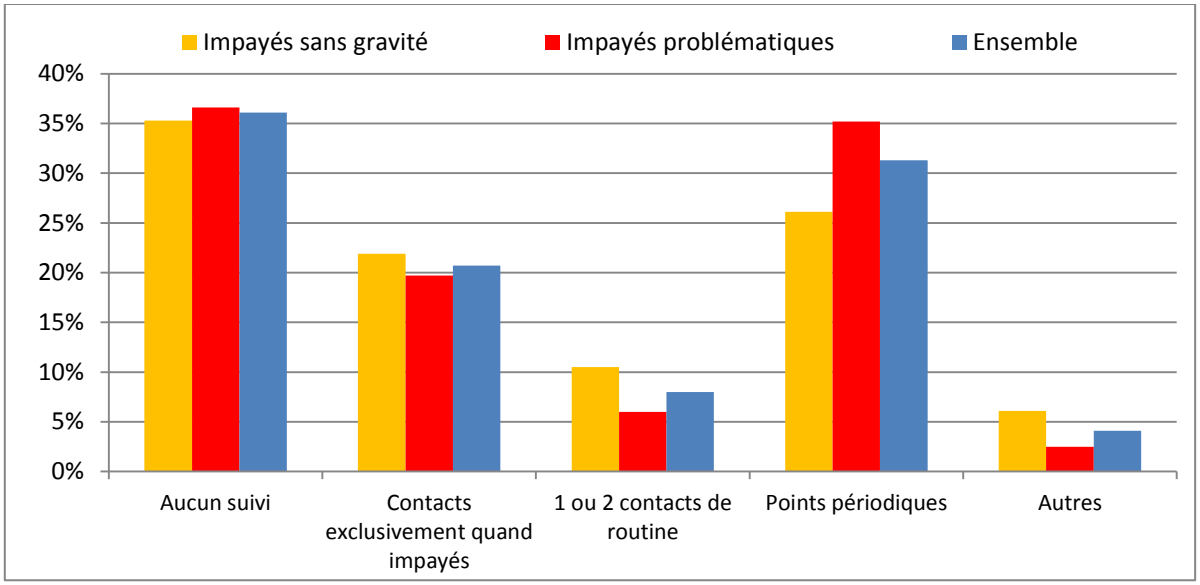
2.2 La prise en compte des impayés par le suivi

Le suivi est censé favoriser la prise en compte des aléas que peuvent rencontrer les emprunteurs au cours du remboursement du MPG et d'en limiter les conséquences. Il est donc important qu'en cas d'impayé l'accompagnateur et/ou le prêteur soient disponibles pour venir en aide aux emprunteurs en difficultés.

2.2.1 Le suivi par les accompagnateurs des emprunteurs ayant connu des impayés

En cas d'impayé, l'accompagnateur est en principe prévenu par le prêteur – il peut également l'être par l'emprunteur lui-même – et doit prendre contact avec l'emprunteur pour trouver une solution à ses difficultés.

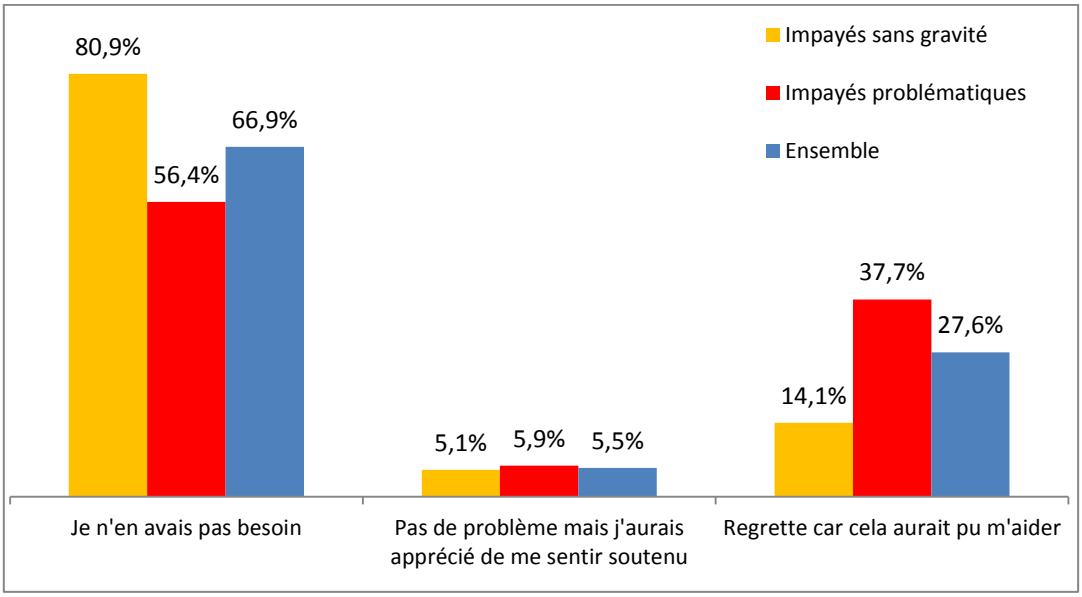
Graphique 27. Nature du suivi par l'accompagnateur des emprunteurs ayant connu des impayés



Alors que 42,4% des emprunteurs sans impayés déclarent ne pas être suivis, ceux avec des impayés sont un peu moins nombreux à faire le même constat puisqu'ils ne sont que 36,1% dans cette situation. L'amélioration observée doit être mise en perspective dans la mesure où en principe chaque emprunteur ayant connu un impayé devrait être contacté par son accompagnateur et ce d'autant plus que cet impayé est problématique. Il apparaît que plus d'un tiers des emprunteurs dans cette catégorie déclarent ne pas être suivis.

Toutefois, l'absence de suivi n'est pas nécessairement vécue par les emprunteurs comme un problème majeur.

Graphique 28. Conséquences de l'absence de suivi



Les deux tiers des emprunteurs ayant connu des impayés estiment qu'ils n'avaient pas besoin du suivi de l'accompagnateur, constat qui reste pertinent pour plus de la moitié des emprunteurs avec des impayés problématiques.

Il importe cependant de mettre en perspective l'affirmation selon laquelle le suivi de l'accompagnateur n'aurait pas été utile. Il ressort des focus groups que nombre d'emprunteurs ont une compréhension du dispositif de MPG qui limite le rôle de l'accompagnateur au montage du dossier de demande de financement.

> Q : Mais je voulais dire, quand vous avez eu ce problème avec la banque, est-ce qu'à [Réseau] ils ont été informés ?
> Emprunteur 1 : Non. [Réseau], ils nous envoient vers [prêteur]. Après c'est nous qui nous débrouillons avec [prêteur].
> Emprunteur 2 : Voilà, voilà, voilà.
> Emprunteur 1 : Lui, je pense qu'il n'a pas le droit d'aller dire « tiens, il y a tel client qui nininin… ». Et [réseau], non. Ils ont des contacts que pour les microcrédits après, c'est terminé.
> Emprunteur 2 : Voilà, voilà, voilà.
> Emprunteur 1 : Ce qui est normal. Eux-mêmes, je veux dire… On n'a pas le droit de divulguer des choses sur une personne…
> Emprunteur 2 : Je trouve que justement, le fonctionnement entre [réseau] et le [prêteur], c'est un bon fonctionnement tout en respectant les limites qui faut au niveau de la vie privée des gens, je dirais, au niveau des relations personnelles avec chacun des organismes. Mais je trouve que c'est un bon tremplin par rapport à l'esprit de [réseau] qui est justement d'aider les personnes en difficulté parce qu'ils n'ont pas de voiture ou pas de permis. Mais dans cet esprit-là, au niveau du besoin financier, à la base, de cette personne, ils ont quand même bien joué je trouve. Tu vois. De trouver un partenaire financier donc la banque par laquelle… Bien sûr au niveau de la banque ça leur fait…dans la finalité, il y a ça aussi…Dans la conclusion, c'est aussi de faire un client de plus.

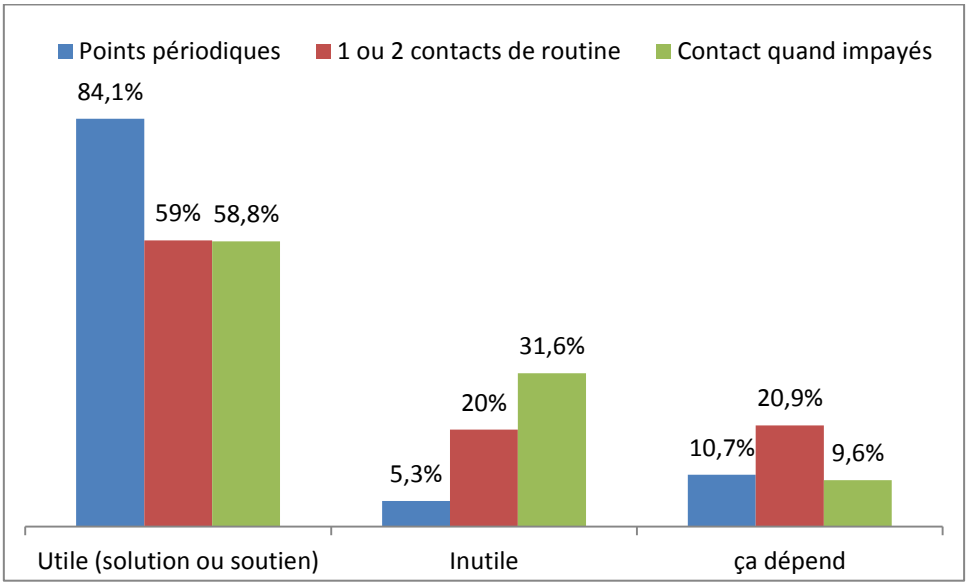
Pour les emprunteurs qui déclarent être suivis par un accompagnateur, la répartition entre les différentes formes de suivi diffère de ce qu'elle est pour les emprunteurs sans impayés. Si un suivi prenant la forme de points périodiques est plus fréquent que celui consistant en un ou deux contacts de routine, le suivi sous la forme de contact exclusivement liés aux impayés vient en deuxième position.

La revue de la littérature n'apporte de ce point de vue que peu de point de comparaison puisque les études menées prennent en compte les difficultés de remboursement même lorsque ceux-ci ne se traduisent pas par un impayé et ne proposent pas de typologie du suivi mis en œuvre. Il apparaît toutefois que seul 20% des emprunteurs de Parcours Confiance ayant connu des difficultés de remboursement et 35% de ceux dans la même situation au Crédit Municipal de Paris ont été aidés (FNCE, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011). La grande majorité des emprunteurs en difficultés ont donc dû trouver par eux-mêmes une solution à leurs problèmes.

Mais quand bien même ils ont été aidés, ils ne l'ont pas tous été par les accompagnateurs. Concernant les emprunteurs de Parcours Confiance, seulement un tiers a été aidé par un travailleur social ou un bénévole (et donc probablement par l'accompagnateur), un tiers par la Caisse d'épargne (et donc probablement par Parcours confiance), et un dernier tiers par des proches (FNCE, 2010). Le résultat est un petit peu meilleur au Crédit Municipal de Paris puisque 43% des emprunteurs aidés l'ont été par un bénévole du Crédit Municipal, 21% par leur banque, 14% par des proches, 14% par un travailleur social et seulement 7% par l'établissement prêteur (Aldeghi, Olm, 2011).

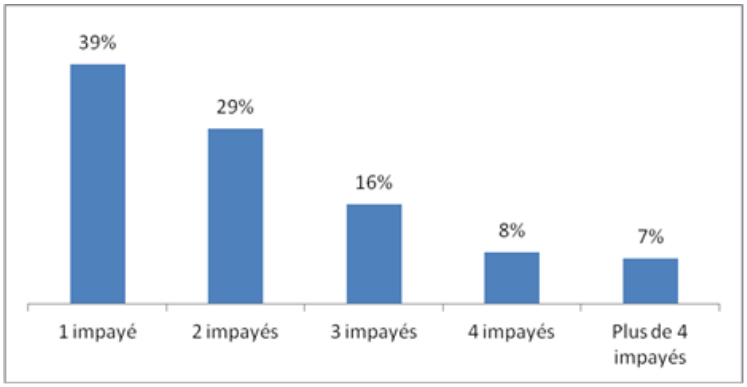
Lorsque les emprunteurs avec des impayés sont interrogés sur l'utilité du suivi dont ils ont bénéficié, leurs évaluations varient fortement en fonction de la nature du suivi proposé. Lorsque ce suivi prend la forme d'un suivi structuré (points périodiques), ils sont plus de 80% à juger que cela leur a apporté un soutien moral ou permis de trouver une solution.

Graphique 29. L'utilité du suivi selon sa nature pour les emprunteurs avec des impayés problématiques



En revanche, ils ont près d'un tiers à estimer que le suivi de l'accompagnateur, lorsqu'il ne se manifeste qu'en cas d'impayé est inutile (ni soutien ni solution). Cela peut sans doute s'expliquer par le caractère tardif de l'intervention de l'accompagnateur. En effet, lorsque l'on interroge les accompagnateurs disant avoir eu au moins un emprunteur en situation d'impayé, ils ne sont qu'un peu moins de 40% à avoir été avertis par le prêteur dès la première mensualité impayée comme cela devrait pourtant être le cas.

Graphique 30. Temporalité de l'information de l'accompagnateur par le prêteur en cas d'impayé



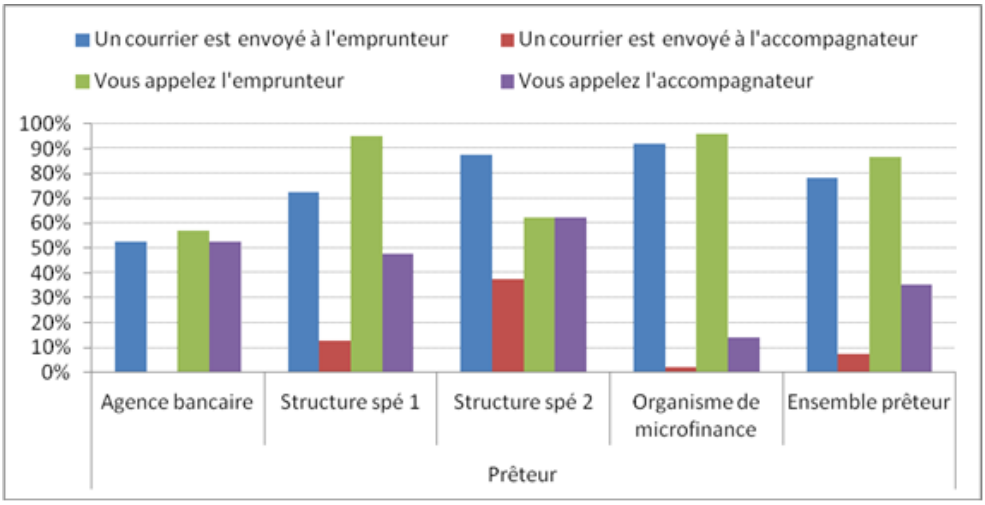
Près d'un tiers des accompagnateurs déclarent être averti d'un impayé après la troisième mensualité impayée alors même qu'à ce stade il est en principe trop tard pour neutraliser les conséquences négatives et l'emprunteur devrait être fiché au FICP. Ce constat interroge sur la réalité de la collaboration entre accompagnateur et prêteur pour résoudre les difficultés liées aux impayés.

2.2.2 Action des accompagnateurs et collaboration avec les prêteurs

Interrogés sur leur réaction suite au premier impayé, les prêteurs affirment contacter en priorité l'emprunteur par téléphone (86,6%) ou par courrier (78,2%) – ils sont 44,5% à contacter l'emprunteur par ces deux moyens. Toutefois, ils sont également plus de 40% à déclarer contacter l'accompagnateur et ce principalement par téléphone. Cette prise de contact est combinée avec la prise de contact avec l'emprunteur pour 18,5% des prêteurs.

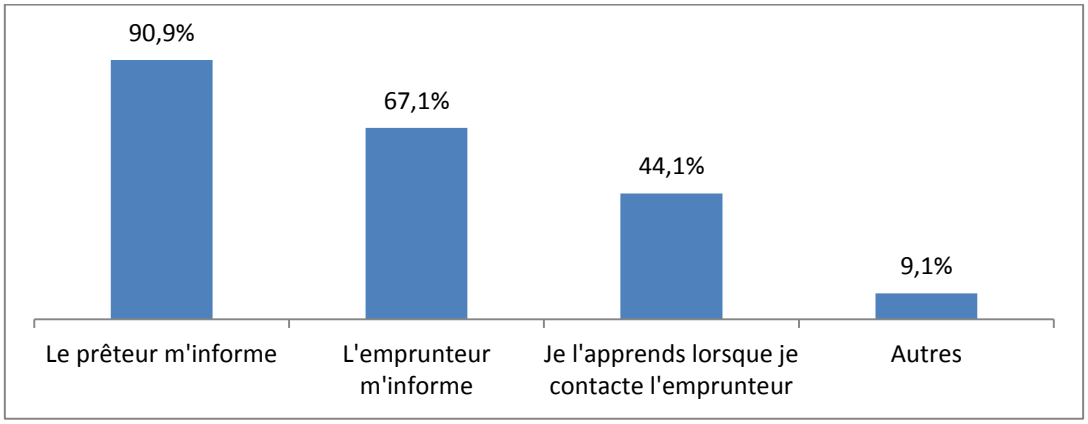
Des différences s'observent en fonction du statut du prêteur. Les agences bancaires contactent en moyenne moins fréquemment l'emprunteur après le premier impayé et plus souvent l'accompagnateur. Les structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec l'emprunteur sont également plus souvent enclines à prendre contact avec l'accompagnateur. A l'inverse les structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs et les organismes de microfinance contactent très fortement les emprunteurs.

Graphique 31. Réaction des prêteurs après le premier impayé



La relative faiblesse de l'information des accompagnateurs par les prêteurs quant à la survenue d'impayés est problématique car les prêteurs sont de très loin la principale source d'information.

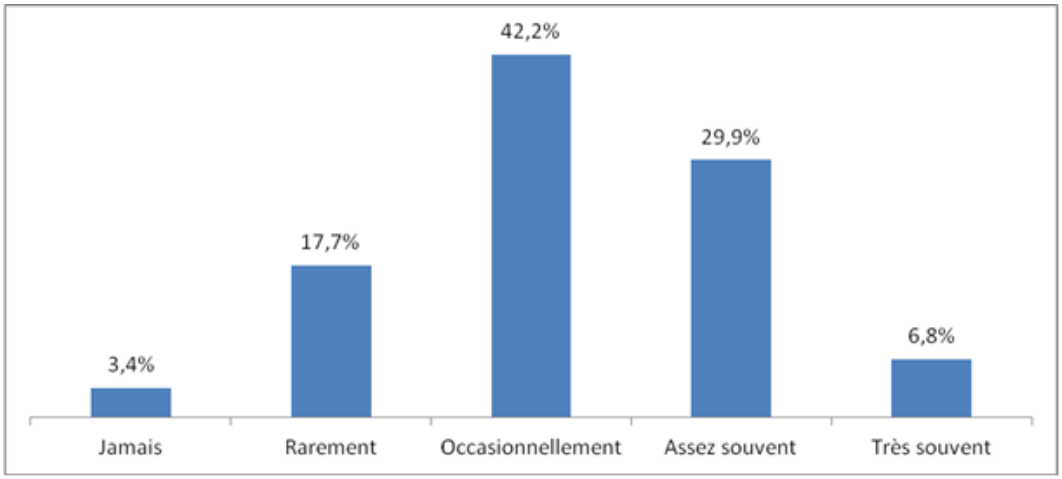
Graphique 32. Comment l'accompagnateur prend généralement connaissance de l'impayé



Plus de 90% des accompagnateurs ayant eu connaissance d'au moins un impayé disent avoir été contacté par le prêteur alors que seuls les deux tiers d'entre eux mentionnent l'emprunteur et moins de la moitié le fait de contacter l'emprunteur. Pour autant, et en dépit, des défaillances en termes de circulation de l'information, près de 90% des accompagnateurs disent être impliqués dans la recherche de solutions aux impayés. Lorsqu'ils ne le sont pas, ils l'expliquent dans les trois quarts des cas par le fait que les solutions sont apportées par le prêteur et qu'ils n'en ont connaissance qu'après coup.

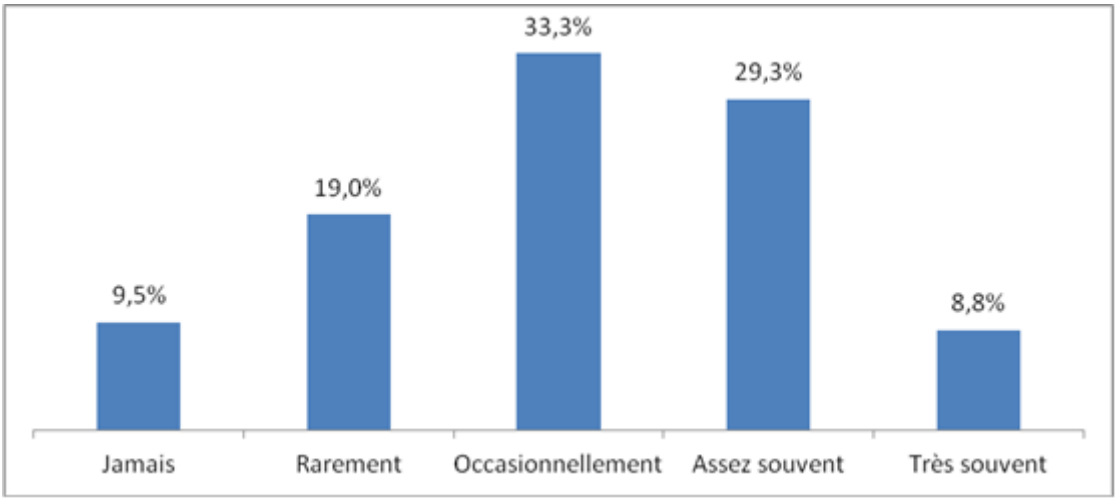
Cependant, cette implication déjà limitée par le fait que les accompagnateurs n'ont pas toujours connaissance de la survenue d'impayés, doit également être pondérée par la faculté des accompagnateurs à contribuer à la recherche de solution. Interrogés à ce sujet, ils ne sont qu'un peu plus d'un tiers à estimer pouvoir proposer une solution assez ou très souvent.

Graphique 33. Possibilité pour l'accompagnateur de proposer une solution



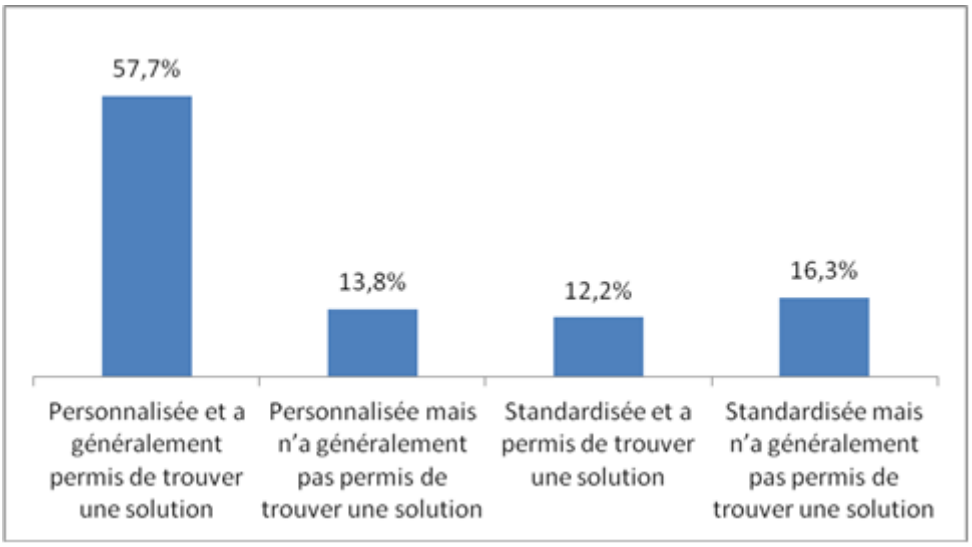
Ces réponses laissent apparaître que le véritable maître d'œuvre en matière de gestion d'impayé reste le prêteur. Il importe donc que l'action des accompagnateurs et prêteurs soient soigneusement articulée dans la mesure où le suivi proposé par les premiers est plus fréquent que celui proposé par les seconds. De ce point de vue, les résultats sont mitigés.

Graphique 34. Connaissance par l'accompagnateur de la manière dont le prêteur gère l'impayé



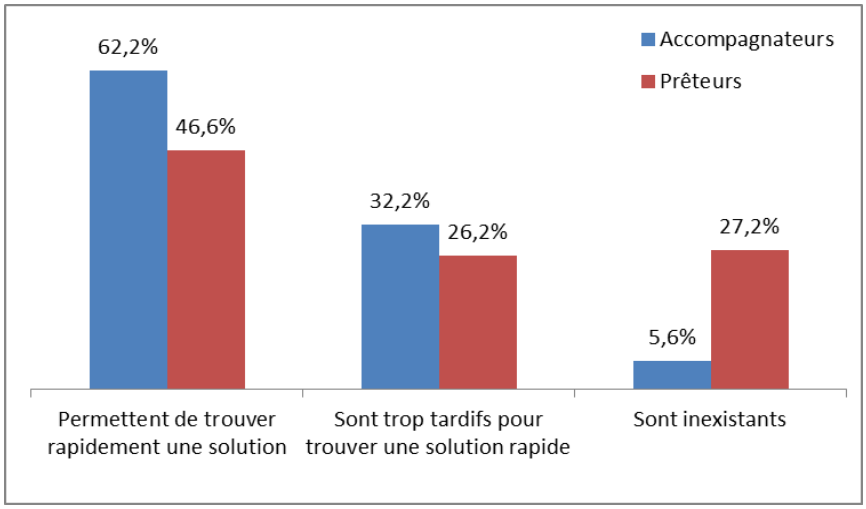
Si près de 40% des accompagnateurs sont assez souvent ou très souvent informés de la réponse apportée par le prêteur à l'impayé, ils sont un tiers à ne l'être qu'occasionnellement et un gros quart à ne l'être que rarement ou jamais. Toutefois, lorsqu'ils ont connaissance de ces réponses, ils les jugent très majoritairement efficaces (70% indiquent qu'elles permettent de trouver une solution) ou personnalisée (71%). Seuls 16,3% des accompagnateurs les estiment à la fois standardisées et inefficaces.

Graphique 35. Jugement par l'accompagnateur de la qualité de la réponse apportée par le prêteur



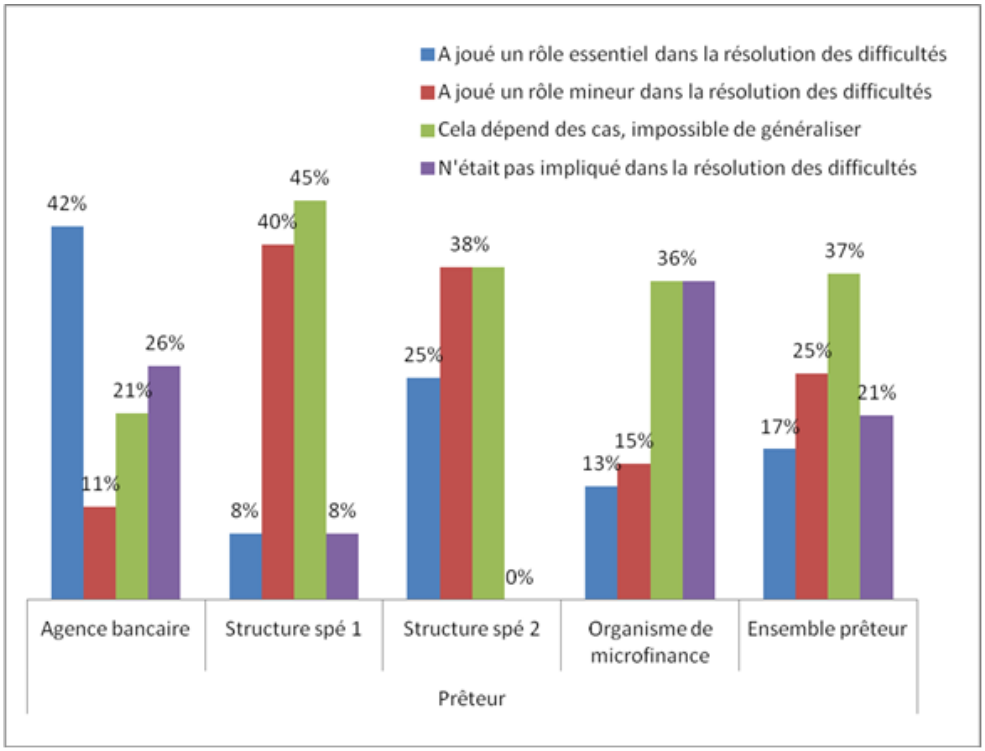
En dépit des limites de la collaboration entre accompagnateurs et prêteurs (information lors du premier impayé, capacité à proposer une solution, etc.), les accompagnateurs ont un jugement majoritairement positif de la collaboration avec le prêteur puisqu'ils sont près des deux tiers à estimer que cela permet de trouver rapidement une solution aux difficultés d'impayé des emprunteurs.

Graphique 36. L'utilité des échanges entre accompagnateur et prêteur



Toutefois, les prêteurs portent un jugement significativement différent de celui des accompagnateurs. La majorité d'entre eux estiment en effet que celle collaboration ne permet pas de trouver de solution soit qu'elle est trop tardive soit qu'elle est inexistante. De plus, interrogés sur la qualité de l'action des accompagnateurs, ils ne sont que 17% à estimer qu'elle était essentielle alors qu'ils sont près de la moitié à indiquer que l'accompagnateur n'était pas impliqué ou bien qu'il a joué un rôle mineur.

Graphique 37. Jugement par les prêteurs de l'action des accompagnateurs en cas d'impayé



Les réponses des prêteurs soulignent également deux éléments essentiels. Le premier est que l'importance du rôle des accompagnateurs varie significativement selon le statut des prêteurs dans la mesure où 42% des prêteurs en agence le jugent essentiel alors qu'il ne l'est que pour 8% des prêteurs intervenant dans une structure spécialisée de proximité. Dès lors, les carences tant en termes d'information que de capacité à intervenir des

accompagnateurs en cas d'impayés ne peuvent être ignorées sachant que pour certains emprunteurs, les accompagnateurs auront un rôle essentiel à jouer.

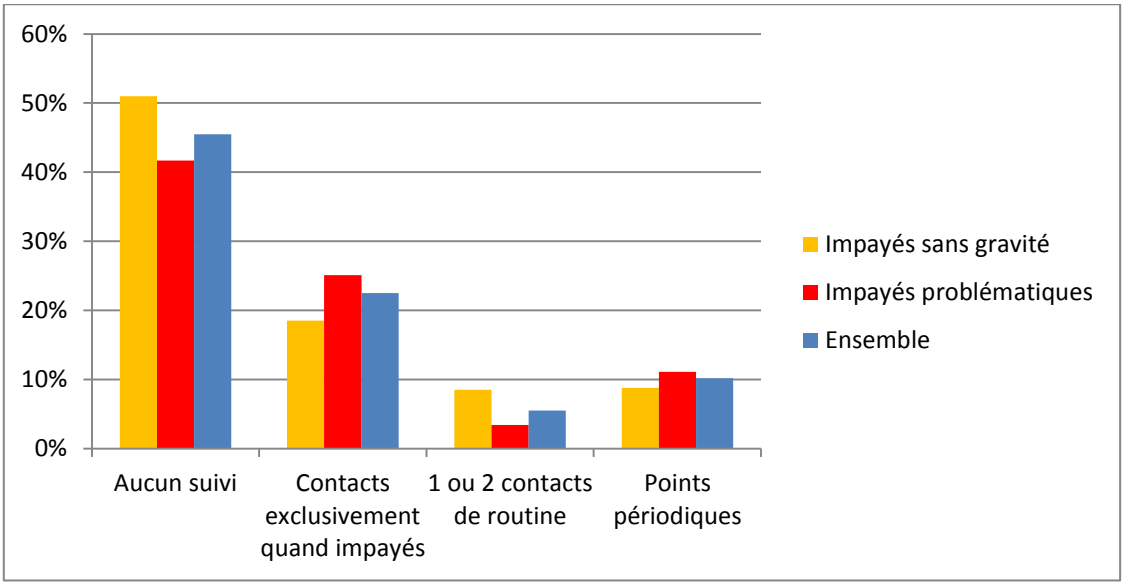
Le second élément, mais il n'est que la confirmation de ce que les réponses précédentes laissaient déjà deviner, est que la gestion des impayés est très généralement dans les faits de la responsabilité quasi-exclusive du prêteur dans la mesure où les prêteurs sont 83% à être en contacts avec des accompagnateurs dont la capacité à jouer un rôle dans la résolution des impayés est très hétérogène (37%), mineure (25%) ou inexistante (21%).

La question qui se pose alors est de savoir dans quelle mesure, outre leur collaboration avec les accompagnateurs, les prêteurs sont en mesure d'apporter des réponses appropriées aux impayés que connaissent les emprunteurs de MPG.

2.2.3 Le suivi par le prêteur des emprunteurs ayant connu des impayés

Alors même que le suivi proposé par l'accompagnateur en cas d'impayé paraît largement défaillant, les emprunteurs ayant connu au moins un impayé sont 45,5% à indiquer qu'ils n'ont pas été suivis par le prêteur alors même que la survenue d'un impayé déclenche nécessairement une réaction de sa part. Ce résultat ne s'explique pas par le fait que la réaction du prêteur ne serait pas assimilée à du suivi en raison de son ton menaçant puisque seulement 2,1% des emprunteurs estiment que les contacts étaient de cet ordre.

Graphique 38. Le suivi mis en œuvre par le prêteur



Ce résultat interroge donc la manière dont les établissements bancaires interviennent en cas d'impayé. De ce point de vue, Michel Lecomte souligne qu'en raison de la nature particulière des MPG et de leur finalité « *cette gestion ne peut être exercée avec les procédures habituelles des prêteurs, en particulier celles qui sont utilisées en phase contentieuse* » (Lecomte, 2008, pp.190-191).

Ce souhait de Michel Lecomte se heurte à la réalité des pratiques bancaires. A l'exception des institutions de microfinance et des structures dédiées prêtant sur fonds propres, les MPG accordés par les établissements bancaires sont très majoritairement traités à l'instar des autres crédits de trésorerie. La survenue d'un impayé peut conduire relativement rapidement à l'intervention du service précontentieux puis contentieux de l'établissement prêteur. Ce sont ces services qui contactent l'emprunteur et tentent de trouver avec lui une solution.

Interrogés à ce sujet, les prêteurs sont seulement 23% à conserver la gestion du dossier jusqu'à sa résolution. Des disparités sont observables selon le statut de leur organisation

puisque 50% des prêteurs intervenants dans une structure spécialisée entretenant des relations à distance avec les emprunteurs sont dans cette situation contre un peu plus de 20% au sein des agences bancaires et de 15% au sein des structures spécialisés entretenant des relations de proximité. Au sein de ces deux derniers types de structures, le transfert s'opère en majorité après 3 mensualités impayées (38% pour les agences bancaires, 43% pour les structures spécialisées de proximité).

Ces réponses bancaires aux impayés, si elles parviennent parfois à une solution (réaménagement de l'échéancier de remboursement par exemple), peuvent poser problème en adoptant une approche éloignée de celle personnalisée propre aux MPG. Les courriers menaçants et le manque de flexibilité peuvent être particulièrement mal vécus par les emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

2.2.4 Les réponses à disposition des prêteurs pour gérer les impayés

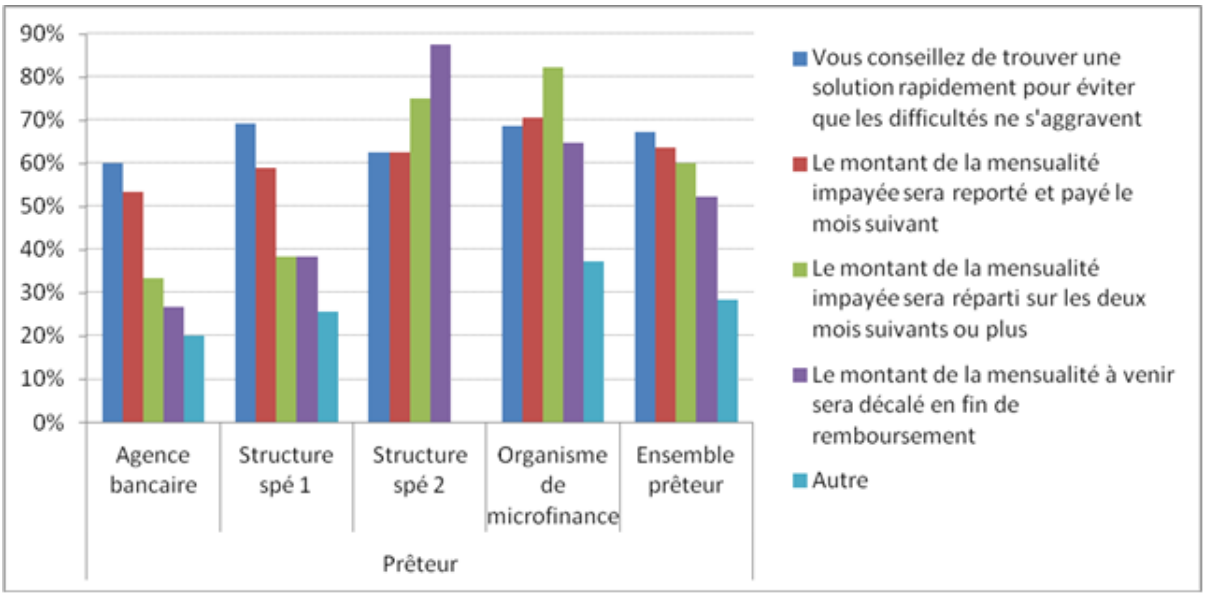
Si le transfert du dossier vers un service de contentieux peut laisser penser que la personnalisation de la réponse sera moindre, c'est parce que, par hypothèse, il est supposé que le prêteur qui a accordé le MPG est le plus à même de mettre en œuvre une réponse personnalisée grâce à sa connaissance de l'emprunteur et aux outils à sa disposition.

a) Une réponse personnalisée ?

L'hypothèse d'une personnalisation de la recherche de solution par le prêteur fut mise à mal par la revue de la littérature. Le rapport d'évaluation pour le Secours Catholique rapporte notamment les exemples d'emprunteurs ayant alerté leur banque sur les difficultés auxquelles ils allaient être confrontés pour payer la mensualité suivante, et qui se sont vu répondre qu'il leur faudrait débourser une double mensualité le mois suivant (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Ce type de réponse et la variété selon le statut de la structure prêteuse est confirmé par les réponses apportées au questionnaire en ligne par les prêteurs.

Graphique 39. Les réponses apportées aux emprunteurs anticipant leurs difficultés



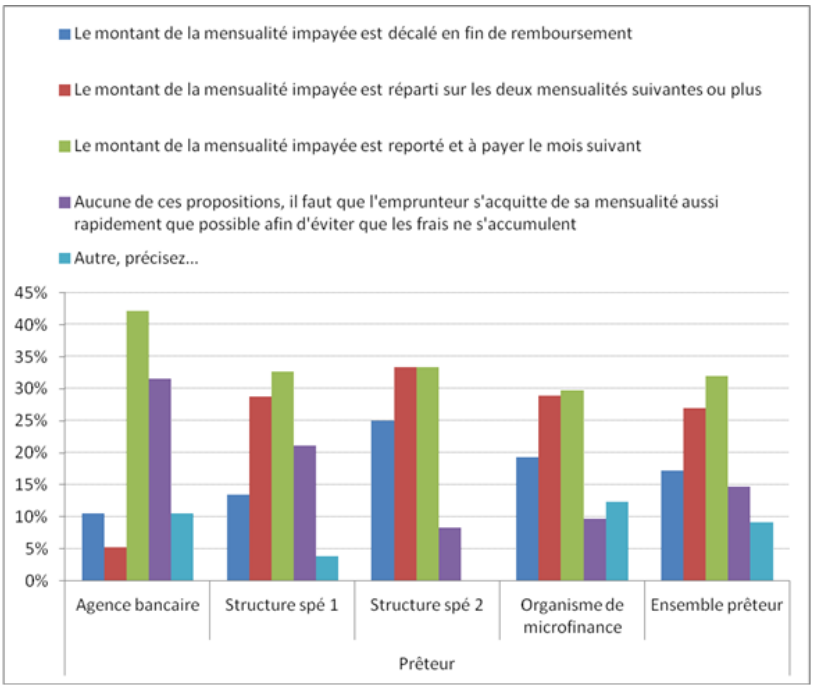
Les prêteurs agissant au sein de structures spécialisés entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs (structures spé 2) ont ainsi plus souvent mentionné le fait de décaler la mensualité en fin de remboursement alors les principales réponses au sein

des agences bancaires[2] se résument pour l'emprunteur à trouver une solution par soi-même ou payer une double mensualité le mois suivant. Les organismes de microfinance sont pour leur part dans une situation hybride. Cette distinction des structures spécialisées entretenant seulement des relations téléphonique avec les emprunteurs s'explique en partie par le fait qu'elles mettent en œuvre une procédure spécifique pour traiter les impayés alors que ce n'est le cas que de 57% des prêteurs en agences bancaires[3].

Lorsque l'on invite les prêteurs à classer le type de réponse apportée selon leur fréquence, il apparaît que la plus populaire est de laisser l'emprunteur trouver une solution par lui-même, suivie par le report de la mensualité sur les deux mois suivant, puis sur le mois suivant et enfin, la réponse la moins fréquente est de décaler la mensualité en fin de remboursement.

Lorsque l'impayé est avéré, les réponses les plus populaires consistent à reporter la mensualité sur le mois suivant ou les deux mois suivants. Les agences bancaires (et dans une moindre mesure les structures dédiées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs – structure spé 1) se distinguent cependant en laissant l'emprunteur se débrouiller par lui-même de manière beaucoup plus fréquente.

Graphique 40. Les réponses apportées lorsque l'impayé est avéré



Les focus groups ont été l'occasion de recueillir des témoignages illustrant ce manque de personnalisation particulièrement contreproductive dans la mesure où la définition initiale du montant de la mensualité prend précisément en compte les contraintes budgétaires des emprunteurs. Il est donc peu probable qu'ils puissent assumer une double mensualité sans que cela n'engendre de sévères privations.

> Emprunteur : Il y a un ou deux mois où effectivement ça a été un peu…juste quoi…
> Q : Et qu'est-ce qui s'est passé ?

[2] Les réponses apportées pour cette questions par les prêteurs agissant au sein de structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs (structure spé 1) ne sont que peu représentatives.

[3] Les prêteurs agissant au sein de structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs (structure spé 1) sont seulement 55% à indiquer qu'il existe des procédures spécifiques pour gérer les incidents de remboursement.

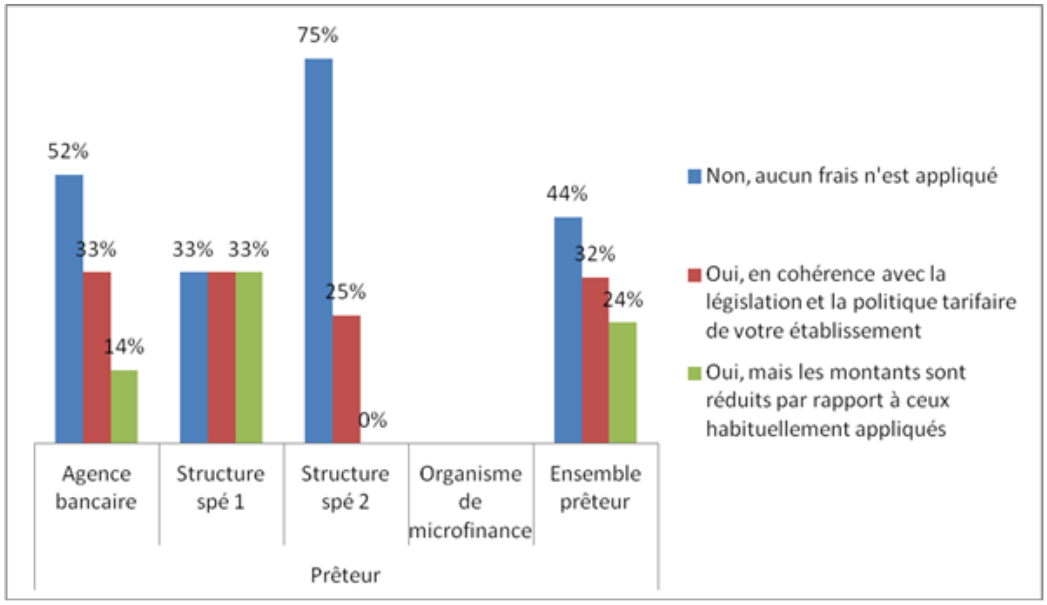
Emprunteur : Je crois que j'ai eu un mois une difficulté pour rembourser et donc ils ont rebasculer sur le mois d'après.
Q : Et donc le mois d'après vous avez eu deux mensualités à payer ?
Emprunteur : Voilà.
Q : Et comment vous avez fait ?
Emprunteur : J'ai sorti 300 euros.
Q : Vous vous en êtes sorti ?
Emprunteur : Ça va. C'est un peu juste c'est vrai.
Q : Et la fois où c'est arrivé, vous avez été contacté par [réseau] ou par quelqu'un.
Emprunteur : Par le [prêteur] qui m'ont téléphoné. Ils m'ont téléphoné. Ils m'ont envoyé un courrier.
Q : Et vous avez essayé avec eux de trouver une solution ou bien c'est eux qui vous ont dit, le mois prochain vous payerez…
Emprunteur : Non, non. Ils ne m'ont pas proposé de solutions. Ils m'ont dit voilà on va reporter sur le mois prochain.
Q : Il n'était pas possible de discuter ?
Emprunteur : Non (rire). Aucune marge de négociation.
Q : Et vous avez contacté le [réseau] à cette occasion ?
Emprunteur : Pas du tout, jamais.
Q : Pourquoi ? Ça ne vous a pas paru utile ?
Emprunteur: Non.

Ce manque de personnalisation peut alors aboutir au fichage de l'emprunteur au FICP alors même que cet aboutissement devrait être évité autant que possible pour préserver le potentiel d'inclusion bancaire des MPG. Les prêteurs sont ainsi 34% à mettre en œuvre un tel fichage occasionnellement, 10% assez souvent et 3% très souvent.

b) Une limitation du coût des impayés pour les emprunteurs ?

En théorie, la limitation du coût de l'impayé pour l'emprunteur est une problématique prise en compte par la grande majorité des prêteurs. Ils sont ainsi 44% à indiquer qu'aucun frais n'est facturé et 24% à facturer des frais d'un montant plus faible que ceux habituellement appliqués.

Graphique 41. Facturation de frais en cas d'impayé



Les pratiques tarifaires en cas d'impayé varient selon le statut du prêteur. Il apparaît notamment que les structures spécialisées entretenant des relations à distance ont dans les trois quarts des cas mis en place une politique d'absence de frais. En revanche, si deux tiers

des structures spécialisées de proximité et des agences bancaires prennent en compte la spécificité des MPG en en facturant pas le niveau habituel de frais, les secondes le font beaucoup plus fréquemment en supprimant les frais bancaires (52% contre 33%). Toutefois, ces réponses des prêteurs doivent être considérées avec prudence selon qu'ils sont gestionnaire du compte de l'emprunteur et selon que ce compte est seulement un compte technique ou un compte de plein exercice.

Cité précédemment, un emprunteur rencontré lors d'un focus group avait ainsi ouvert un compte technique au sein d'une agence bancaire du réseau dont il était déjà client et quand un impayé était intervenu, ce n'est pas sur ce compte que lui ont été facturés des frais mais sur son compte de dépôt domicilié au sein d'une autre agence alors même que les deux comptes sont détenus auprès du même prestataire. Dans ce cas, l'établissement peut mettre en avant une politique tarifaire spécifique pour les emprunteurs de MPG alors que dans le même temps les frais de rejet sont appliqués à ses clients. Ce sont d'ailleurs ces conséquences des impayés sur le fonctionnement du compte de dépôt auxquelles il faut prêter attention.

Y compris lorsque le MPG est accordé par une institution de microfinance ou une structure prêtant sur fonds propres, l'établissement gestionnaire du compte sur lequel interviennent les rejets de prélèvement applique des frais d'incident (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). De ce point de vue, il est intéressant de noter que 44% des prêteurs ne représentent pas une mensualité impayée tant qu'une solution n'a pas été trouvée, ce taux étant même de 80% des prêteurs au sein des organisations de microfinance. Toutefois, 25% des prêteurs au sein des structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, 29% en agences bancaire et 54% au sein des structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs représentent cette mensualité plus d'une fois par mois entrainant le risque d'accumulation de frais de rejet.

Ces pratiques questionnent le potentiel des MPG pour améliorer l'inclusion bancaire des emprunteurs et ce d'autant plus lorsque l'établissement gestionnaire du compte est également l'établissement prêteur. A l'instar de l'emprunteur ci-dessus, c'est l'expérience qu'a fait cette emprunteuse, pourtant déjà cliente de l'établissement lui ayant accordé le MPG, lorsque d'un retard de versement de prestation. Cet extrait illustre également les limites de l'action de l'accompagnatrice qui, si elle permet de limiter les frais, ne peut qu'obtenir le décalage de la mensualité le mois suivant.

> Emprunteuse : Moi, je me suis vraiment énervée. Je suis allé les voir… Il suffit d'un petit décalage…parce que moi, c'était 11 euros de frais. Je suis allée à [prêteur]… J'ai dit « déjà que la mensualité de mon microcrédit c'était seulement 43 euros. Donc je fais le microcrédit à la [prêteur] et ils m'ont pris ces frais de rejets ». Ils ont pas été très sympas. Ils m'ont dit « Vous prenez un crédit, vous l'assumez. Du moment que vous vous engagez, vous assumez ». Je suis d'accord mais ça fait chier d'avoir plus de 10 euros de rejet. En plus c'est la banque qui accorde le microcrédit et qui se fait son petit bénéfice sur un décalage
> Q : Ils vous ont juste dit « Il faut assumer le crédit » et ça s'est arrêté là ?
> Emprunteuse : Oui. Ça s'est arrêté là. Il n'y a pas eu de « on vous rembourse ou quoique ce soit ». C'était assez sec. « Vous prenez un crédit. Vous vous engagez. Vous assumez ». Donc bon, après, c'est… quand j'ai vu que ça n'allait pas passer deux mois après, j'ai tout de suite contacté [accompagnatrice] et elle a tout de suite appelé pour reporter sur la mensualité qui suit.
> Q : et par curiosité, pourquoi vous avez appelé [accompagnatrice]et pas la conseillère de [prêteur]?
> Emprunteuse: Moi j'ai pas de conseillère à [prêteur]. J'ai rencontré personne. Enfin si, quand le crédit m'a été accordé… Moi, j'habite à côté de [ville] et je suis référencée là-bas. J'ai vu une seule personne au bout de 6

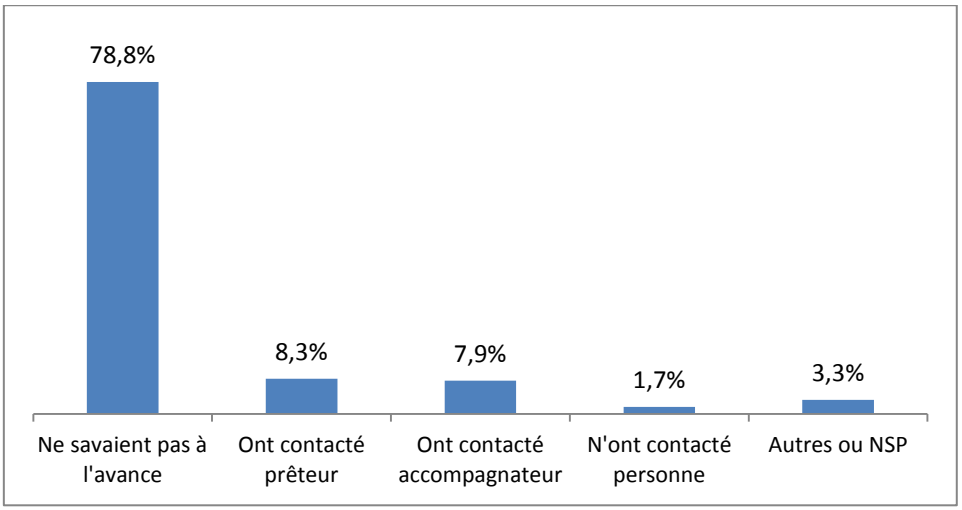
ans et quand le crédit m'a été accordé, c'était dans une autre [agence de prêteur] et je sais même pas où… C'était sur les hauteurs de [ville]. Ils m'ont juste fait signer un papier et dit que l'argent allait être viré dans deux/trois jours sur le compte. C'est tout. Cette personne que j'ai vue… C'est pas quelqu'un que je peux voir tout le temps. C'est pas ma conseillère…
Q : C'est pas la même personne qui vous a dit que vous deviez assumer ?
Emprunteuse: Non, non. Quand j'ai eu le rejet, je suis allée à [prêteur] de chez moi, au guichet juste pour demander des explications.
Q : Là, vous n'y êtes pas allée suite… pour le deuxième que vous avez anticipé… vous n'êtes pas allée à [prêteur]…
Emprunteuse: Non, j'ai appelé [accompagnatrice].
Q : Pour quelle raison ?
Emprunteuse: Parce qu'ils m'ont déjà fermé la porte au nez une fois donc je savais que ça n'allait pas changer… Je savais d'avance que je n'aurais pas de solutions avec eux alors qu'avec [accompagnatrice] c'était envisageable.

Afin d'affiner l'analyse des apports et limites du suivi proposé tant par l'accompagnateur que par le prêteur en cas d'impayés, nous avons fait le choix de distinguer les impayés sans gravité de ceux problématiques et d'interroger les emprunteurs quant à la qualité des réponses apportées.

2.2.5 La gestion des impayés sans gravité

Etant généralement causés par un problème technique ou logistique, les impayés sans gravité sont difficilement prévisibles par les emprunteurs.

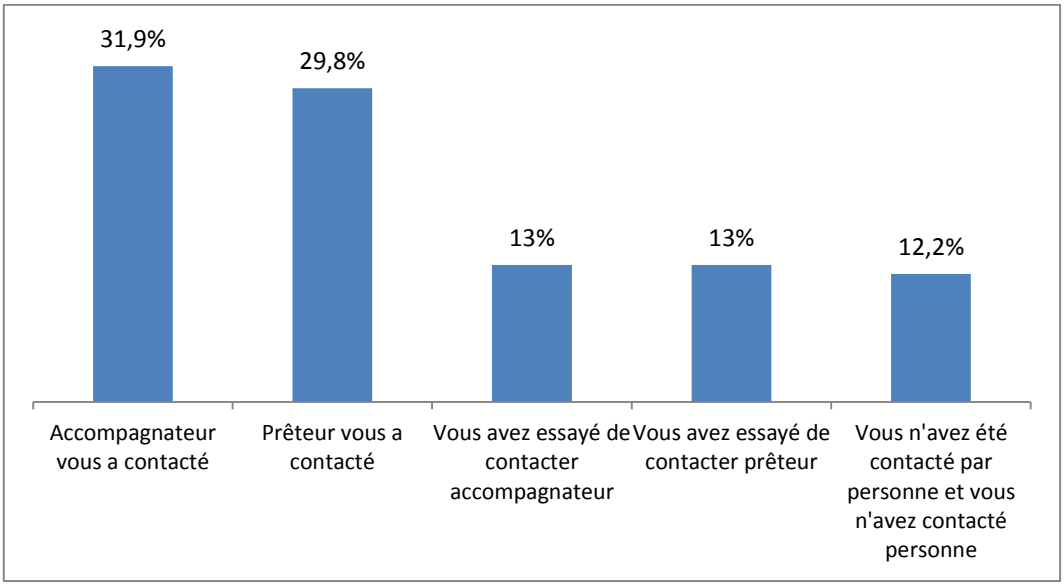
Graphique 42. L'anticipation des impayés sans gravité par les emprunteurs



Dans leur grande majorité (78,8%), les emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité ne savaient pas à l'avance qu'ils surviendraient. En revanche, lorsque cela était le cas, ils ont en très largement pris contact avec leur accompagnateur ou le prêteur.

Lorsque l'impayé sans gravité est avéré, seuls 12,2% des emprunteurs concernés sont restés isolés. Dans plus de 60% des cas, les emprunteurs sont contactés par l'accompagnateur ou le prêteur et dans un quart des cas, les emprunteurs sont à l'initiative de cette prise de contact.

Graphique 42. Contacts une fois impayés sans gravité avéré



Dans la très grande majorité des cas (86,7%), ces impayés ont été résolus par les emprunteurs sans difficultés que ce soit en moins d'un mois (81,2%) ou plus (5,5%). Toutefois, si la mensualité a pu être honorée cela ne signifie pas que cet incident sans gravité a été indolore comme l'illustre l'extrait ci-dessous.

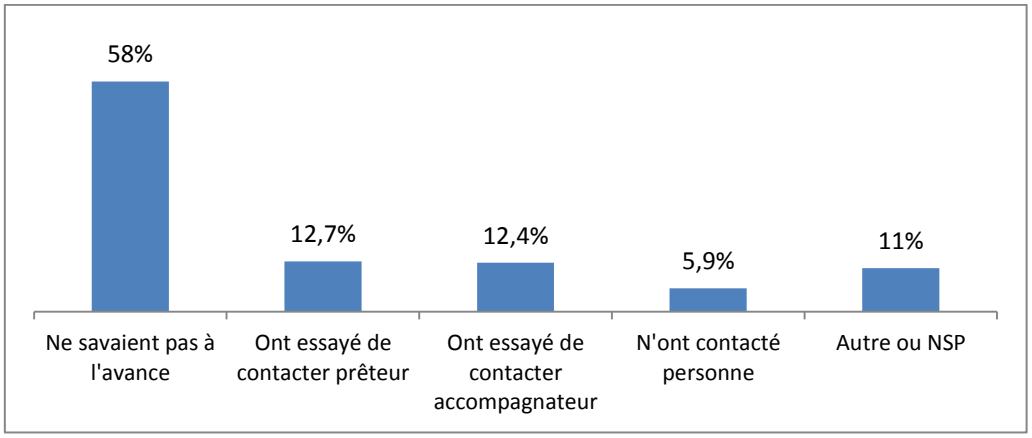
> Emprunteuse : Par contre moi, je l'ai vue dernièrement, mon ASSEDIC est tombée une journée après sur mon compte. Et ils m'ont pris 18 euros.
> Q : Qui ça ?
> Emprunteuse: La banque, pour le microcrédit. Ils m'ont pris 18 euros et pourtant l'argent était tombé. Ils savent que mon ASSEDIC tombe le 4. […] Donc après, suite à ça, moi j'en ai parlé à [accompagnatrice], elle m'a dit « il faut surtout, surtout prévenir à l'avance car on peut négocier les frais bancaires, les frais de rejet mais… ». Mais moi, je peux pas savoir si l'ASSEDIC va être en retard.

Toutefois, en dépit de ces limites, 8,6% des emprunteurs indiquent que les conseils de l'accompagnateur ou du prêteur ont été utiles pour résoudre cette difficulté et 3,5% pour qu'elle ne se reproduise plus.

2.2.6 La gestion des impayés problématiques

De par leur nature différente de celles des impayés sans gravité, les impayés problématiques sont anticipés par davantage d'emprunteurs. Ils restent cependant 58% à ne pas les avoir prévus.

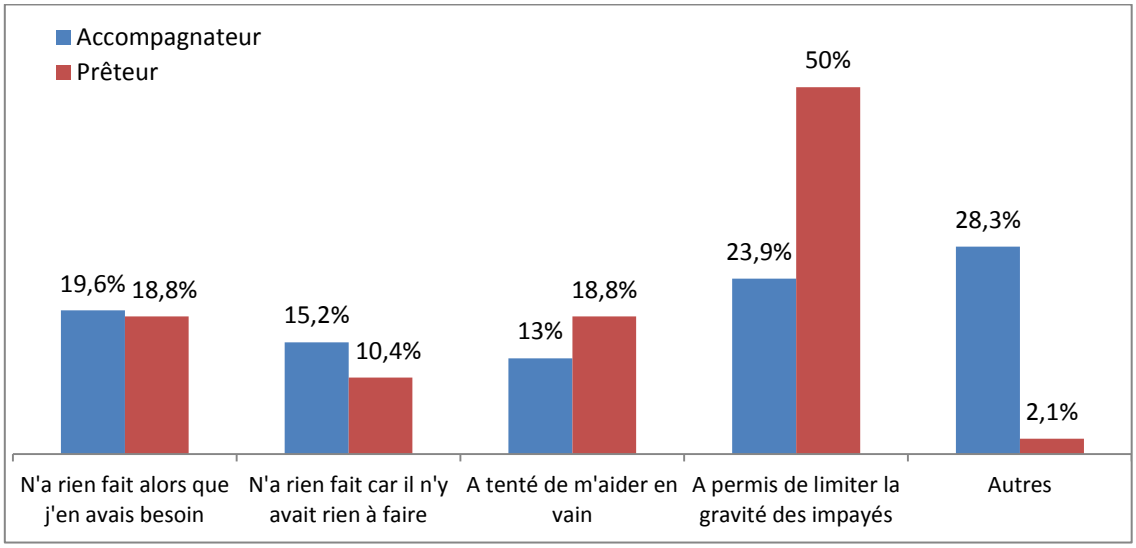
Graphique 44. L'anticipation des impayés problématiques par les emprunteurs



La proportion d'emprunteurs ayant essayé de contacter le prêteur est à peu près la même que celle ayant tenté de contacter l'accompagnateur (12,5%). Près de 6% des emprunteurs ont essayé de trouver une solution par eux-mêmes ou n'ont pas osé solliciter d'aide.

Dans 50% des cas où le prêteur a été contacté, les conséquences de l'impayé à venir ont pu être limitées. En revanche, cela ne se produit que dans 23,9% des cas lorsque c'est l'accompagnateur qui est contacté. Cette différence souligne sans surprise les latitudes d'action supérieures du prêteur sur l'accompagnateur en matière d'impayés.

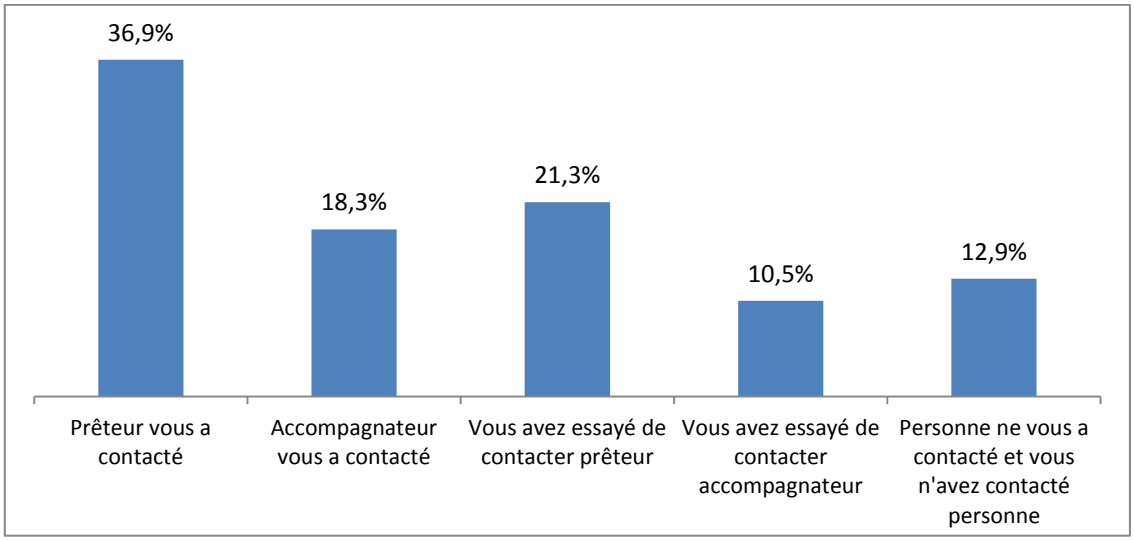
Graphique 45. L'action préventive de prêteur et accompagnateur lorsqu'ils sont sollicités



Le fait que les conséquences de l'impayé ne soient pas évitées ou réduites ne signifie pas que l'accompagnateur ou le prêteur n'aient pas répondu à la sollicitation de l'emprunteur. 13% des accompagnateurs et 18,8% des prêteurs ont ainsi tenté de trouver une solution en vain et respectivement 15,2% et 10,4% d'entre eux n'ont rien fait faute de solutions possibles. En revanche, il est problématique que près de 20% des emprunteurs n'aient pas reçu de réponse à leur demande d'aide de la part de l'accompagnateur ou du prêteur.

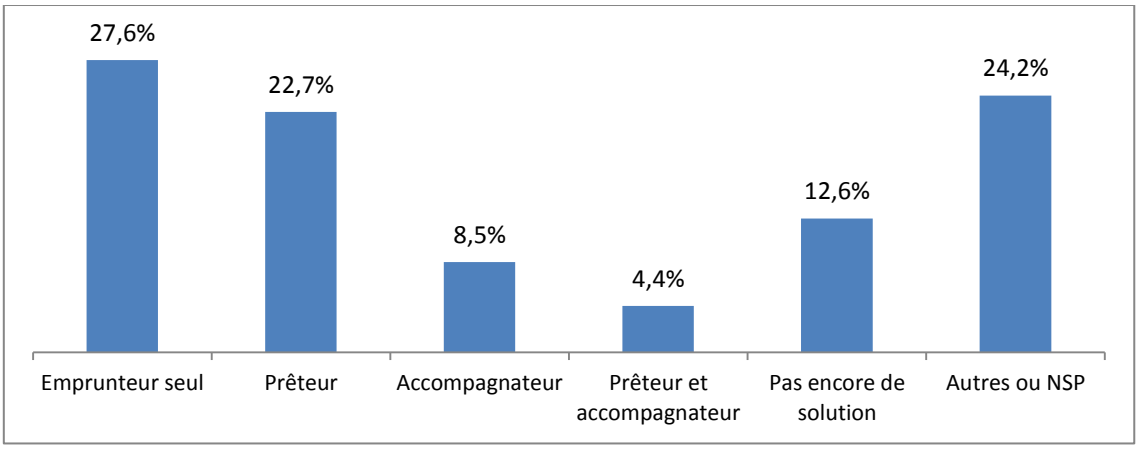
Dans le mois qui suit le premier impayé problématique, le contact s'établit en priorité avec le prêteur (58,2%). Toutefois, il apparaît qu'en dépit du caractère avéré de l'impayé, 12,9% des emprunteurs restent livrés à eux-mêmes.

Graphique 46. Prise de contact une fois le premier impayé problématique avéré



Si la majorité des emprunteurs ne sont pas isolés suite à l'impayé, la qualité du suivi proposé connaît des carences. 27,6% des emprunteurs ont dû trouver une solution par eux-mêmes et 12,6% n'ont toujours pas vu leurs difficultés être résolues.

Graphique 47. Origine de la solution face aux impayés problématiques



Lorsqu'une solution est trouvée, le prêteur en est à l'origine de manière beaucoup plus fréquente que ne l'est l'accompagnateur. La collaboration de ces deux acteurs est également très peu mentionnée par les emprunteurs comme facteur de résolution de leurs difficultés. Il s'agit pourtant en théorie d'un élément clef de la qualité de l'accompagnement propre aux MPG.

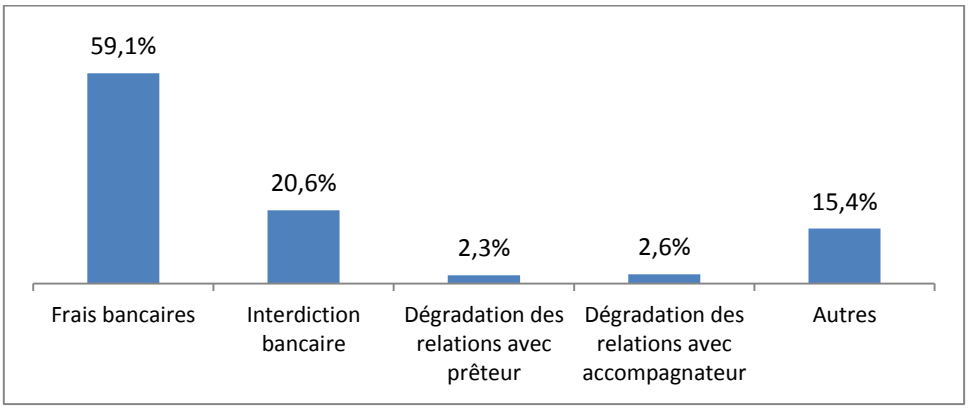
Cette faiblesse peut s'expliquer en partie par les modalités de communication de l'information quant aux éventuels impayés. Tel que le prévoit le fonctionnement normal du dispositif MPG, c'est au prêteur d'avertir l'accompagnateur dès le premier impayé constaté. En dépit d'une grande hétérogénéité dans les modalités d'informations des accompagnateurs (FORS, 2010), les enseignements de la revue de la littérature soulignent que la lenteur est sa caractéristique dominante. Il n'est ainsi pas rare que lorsque les accompagnateurs sont avertis par les prêteurs plusieurs impayés aient déjà été constatés et le contact déjà établi entre l'emprunteur et le prêteur (Glémain, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011 ; FNARS, 2011).

Dans les deux tiers des cas, les impayés problématiques sont résolus en moins de 3 mois généralement par le report de mensualités en fin de MPG lorsqu'une solution a été

proposée par le prêteur (52,9%) ou par des privations (33,8%) lorsque les personnes ont dû trouver une réponse par eux-mêmes.

La difficulté à trouver des réponses aux impayés problématiques, que ces difficultés tiennent à la complexité de la situation des emprunteurs ou aux carences du suivi mis en place, conduit à ce que ces impayés aient des conséquences pour les emprunteurs.

Graphique 48. Les conséquences bancaires des impayés problématiques



Si, sans surprise, la majorité des emprunteurs indique que ces impayés ont induit des frais bancaires, ils sont tout de même plus de 40% à ne pas citer cette conséquence. En revanche, ils sont plus de 20% à avoir été interdits bancaires suite à ces difficultés.

2.2.7 L'appel en garantie

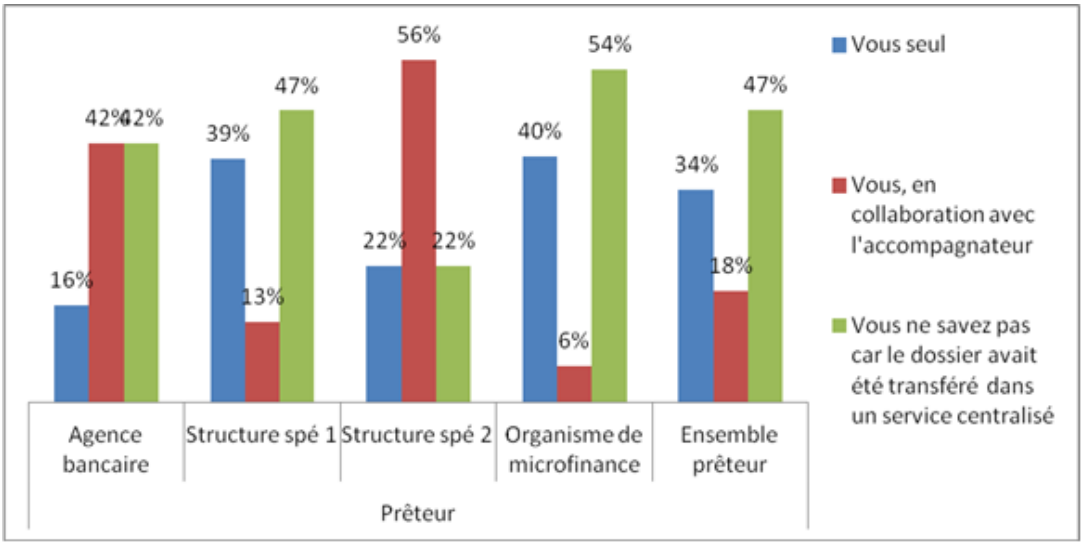
Lorsqu'aucune solution ne parvient à être trouvée pour résoudre les problèmes d'impayés, ces prêts sont soldés et il est fait appel à la garantie de 50% du Fonds de Cohésion Sociale. Aucun des emprunteurs ayant connu des impayés n'a indiqué être dans cette situation.

En 2012, 5,7% des prêts ont nécessité l'intervention de la garantie du Fonds de cohésion sociale. Cela représente 3,6% du capital initial des prêts. Dans la mesure où 50% de la dette impayée est à la charge du FCS, les prêteurs ont assumé une perte de 1,8% des sommes prêtées.

Ce faible taux doit cependant être considéré avec prudence. Tout d'abord, il n'est pas certain que l'ensemble des prêts soldés aient donné lieu à la mise en œuvre de la garantie – certains prêteurs pouvant faire le choix d'assumer la totalité du risque. Interrogés à ce sujet, 5% des prêteurs ont déclaré avoir déjà abandonné une créance sans faire appel à la garantie (30% ne savent pas si cela a déjà eu lieu). Ensuite, le rapport de l'Inspection Générale des Finances (2010) met en garde contre un effet d'écrasement par le grand nombre de prêts récents dus à la croissance du dispositif. Enfin, un partenaire comme le Secours Catholique ayant déjà un nombre important de MPG permettant d'avoir du recul, se caractérise par un taux de sinistralité bien supérieur puisqu'il était en 2010 de près de 6% (IGF, 2010).

Les prêteurs sont 70% à avoir assisté à la mise en œuvre de la garantie au moins une fois (18% ne savent pas car cela est géré par un service centralisé). Les prêteurs en agence bancaire sont proportionnellement significativement moins nombreux dans cette situation puisqu'ils ne sont que 43% à le mentionner contre 62% pour ceux intervenant dans un organisme de microfinance, 78% pour ceux au sein d'une structure spécifique intervenant à distance et 92% pour ceux dans une structure spécifique de proximité. De plus, sa mise en œuvre n'est pas nécessairement le fait du prêteur seul. En moyenne, elle est le fait d'un service centralisé dans près de la moitié des cas.

Graphique 49. Prise de décision de l'appel en garantie



La faiblesse de la collaboration avec l'accompagnateur est à nouveau illustrée ici puisque cette décision ne l'implique que dans 18% des cas.

Les accompagnateurs sont d'ailleurs proportionnellement moins nombreux que les prêteurs à avoir déjà été témoin de la mise en œuvre de la garantie puisqu'ils ne sont « que » 34% dans cette situation (47% si l'on se limite à ceux ayant accompagné des emprunteurs ayant connu des difficultés de remboursement). Leur témoignage est intéressant car il apporte un éclairage sur l'efficacité de cette mise en œuvre. Ils sont ainsi 45% à estimer que la garantie est intervenue trop tardivement pour éviter les conséquences négatives et 5% à estimer que certaines situations auraient justifié sa mise en œuvre alors que cela n'a pas été le cas.

De ce point de vue, près de la moitié des prêteur ayant connaissance des modalités de sa mise en œuvre (57% d'entre eux) indique que l'intervention de la garantie met fin aux procédures de recouvrement. Un tiers d'entre eux indique qu'une procédure de recouvrement est mise en œuvre si l'emprunteur est considéré de mauvaise foi. Les 17% restant indiquent que cela arrive sans en préciser les circonstances.

Ces différents éléments rappellent que les MPG sont un outil de l'action sociale à risque tant pour l'emprunteur que pour le prêteur. Il est donc essentiel que ces difficultés de remboursement soient prises en compte dans le cadre de l'accompagnement de manière à être évitées ou limitées et que leurs conséquences soient aussi faibles que possibles pour l'emprunteur. Cela est d'autant plus important que les conséquences de la crise risquent de mettre à mal l'équilibre budgétaire déjà fragile de nombreux emprunteurs.

Les marges d'amélioration sont donc significatives afin que cet accès au crédit approprié ne se révèle contreproductive pour les emprunteurs soumis à des contraintes échappant à leur contrôle. Certains sont d'ailleurs disposés à contribuer par leur suggestion à cette amélioration.

> Emprunteur : En fait, c'est le même type… Le produit, le microcrédit, c'est très efficace effectivement. Après, effectivement, ce qui est…ça nous engage en fait. Dès lors où on l'a engagé, ça nous engage dès le début. C'est-à-dire la mensualité tombe, elle tombe, elle tombe… Et je pense que le microcrédit, il faudrait peut-être que, même si on s'engage, il faudrait que… Alors même si [réseau] peut effectivement répondre à une mensualité s'il y a une difficulté mais après, tenir compte des difficultés plus importantes. L'échelonner davantage voir rabaisser les mensualités ou laisser un laps de temps sur quatre ou cinq mois, dire « Bon, payer ce qu'il y a à payer là. Si vous avez des retards dans telles ou telles choses… et

vous reprendrez le microcrédit ensuite avec des mensualités… » Faudrait que ce soit peut-être plus souple.
Emprunteuse 1 : Moi, je leur dirais d'arrêter les frais de rejet. (rire)
Emprunteuse 2 : Par exemple que la dame qui arrive en fin de droit. Ils voient qu'elle a toujours payé. Il faudrait vraiment lui alléger la fin. Ou de dire « stop », encore un mois et on en parle plus. « Vous avez été réglo tout le temps, on vous soulage ». Parce que c'est vrai que la dame qui n'a plus beaucoup de revenus, c'est vrai que les portes sont beaucoup fermées dans la société.
Emprunteur : Dire « Nourrissez-vous, achetez plus de viande…et puis on reprendra dès lors que votre situation s'améliorera ». Et si éventuellement elle s'améliore pas après, il peut y avoir un jugement qui soit rendu pour dire « stop ».

Ces précisions faites, il convient de souligner que ces taux de sinistralité sont relativement faibles lorsque l'on considère que ces emprunteurs sont jugés trop risqués pour avoir accès au crédit classique. De ce point de vue, les MPG jouent leur rôle de laboratoire social et invitent à questionner tant les modalités de sélection et d'accompagnement des établissements bancaires que celles des structures en charge de l'accompagnement.

3. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

4. Table des matières

1. La satisfaction du besoin financé 2
1.1 Un problème au départ 2
1.2 Un problème lors de l'usage 6
2. Le remboursement du prêt 10
2.1 La survenue des impayés 10
2.1.1 La survenue du premier impayé 11
2.1.2 Facteurs contribuant à la survenue d'impayés d'après les emprunteurs 12
2.1.3 Emprunteurs fichés (FCC/FICP) et survenue d'impayés 16
2.1.4 Caractéristiques du MPG et survenue d'impayés 17
2.1.5 Objets, projets et survenue d'impayés 19
2.2 La prise en compte des impayés par le suivi 20
2.2.1 Le suivi par les accompagnateurs des emprunteurs ayant connu des impayés 20
2.2.2 Action des accompagnateurs et collaboration avec les prêteurs 23
2.2.3 Le suivi par le prêteur des emprunteurs ayant connu des impayés 27
2.2.4 Les réponses à disposition des prêteurs pour gérer les impayés 28
a) Une réponse personnalisée ? 28
b) Une limitation du coût des impayés pour les emprunteurs ? 30
2.2.5 La gestion des impayés sans gravité 32
2.2.6 La gestion des impayés problématiques 33
2.2.7 L'appel en garantie 36
3. Bibliographie générale 39
4. Table des matières 42
5. Table des tableaux et graphiques 43

5. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Achat du bien ou service prévu 2
Graphique 2. Causes de l'impossibilité ou de l'insatisfaction 2
Graphique 3. Prise en compte des coûts connexes à l'achat d'un véhicule 3
Graphique 4. Remboursement complet ou non des dettes 4
Graphique 5. Sources de financements complémentaires 4
Graphique 6. Utilisation des MPG en dehors de leur vocation initiale 5
Graphique 7. Etat du véhicule 6
Graphique 8. Les conséquences d'un véhicule défectueux 7
Graphique 9. Succès au permis de conduire 8
Graphique 10. Conséquences d'un échec au permis de conduire 9
Graphique 11. Résultat de la formation entreprise 9
Graphique 12 : Taux d'impayés par réseau 10
Graphique 13. Taux d'impayés 11
Graphique 14. Temporalité de la survenue du premier impayé 11
Graphique 15. Maturité du crédit et survenue d'impayés 12
Graphique 16. Genre et survenue d'impayés 12
Graphique 17. Causes des impayés sans gravité 13
Graphique 18. Principales causes des impayés problématiques 14
Graphique 19. Explication des variations de ressources ou de dépenses (1/2) 15
Graphique 20. Explication des variations de ressources ou de dépenses (2/2) 15
Graphique 21. Niveau des emprunteurs et survenue d'impayés 16
Graphique 22. Fichage et survenue d'impayés 17
Graphique 23. Montant du MPG et survenue d'impayés 18
Graphique 24. Montant de la mensualité est survenue d'impayés 18
Graphiques 25. Objets financés et survenue d'impayés 19
Graphique 26. Projets financés et survenue d'impayés 19
Graphique 27. Nature du suivi par l'accompagnateur des emprunteurs ayant connu des impayés ... 20
Graphique 28. Conséquences de l'absence de suivi 21
Graphique 29. L'utilité du suivi selon sa nature pour les emprunteurs avec des impayés problématiques 22
Graphique 30. Temporalité de l'information de l'accompagnateur par le prêteur en cas d'impayé .. 23
Graphique 31. Réaction des prêteurs après le premier impayé 23

Graphique 32. Comment l'accompagnateur prend généralement connaissance de l'impayé 24
Graphique 33. Possibilité pour l'accompagnateur de proposer une solution 24
Graphique 34. Connaissance par l'accompagnateur de la manière dont le prêteur gère l'impayé 25
Graphique 35. Jugement par l'accompagnateur de la qualité de la réponse apportée par le prêteur 25
Graphique 36. L'utilité des échanges entre accompagnateur et prêteur 26
Graphique 37. Jugement par les prêteurs de l'action des accompagnateurs en cas d'impayé 26
Graphique 38. Le suivi mis en œuvre par le prêteur 27
Graphique 39. Les réponses apportées aux emprunteurs anticipant leurs difficultés 28
Graphique 40. Les réponses apportées lorsque l'impayé est avéré 29
Graphique 41. Facturation de frais en cas d'impayé 30
Graphique 42. L'anticipation des impayés sans gravité par les emprunteurs 32
Graphique 42. Contacts une fois impayés sans gravité avéré 33
Graphique 44. L'anticipation des impayés problématiques par les emprunteurs 34
Graphique 45. L'action préventive de prêteur et accompagnateur lorsqu'ils sont sollicités 34
Graphique 46. Prise de contact une fois le premier impayé problématique avéré 35
Graphique 47. Origine de la solution face aux impayés problématiques 35
Graphique 48. Les conséquences bancaires des impayés problématiques 36
Graphique 49. Prise de décision de l'appel en garantie 37

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 5 / Les impacts pour les emprunteurs

5

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°5, porte sur les impacts produits par les MPG sur la situation des emprunteurs.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

Initialement pensés pour améliorer l'employabilité des emprunteurs, les MPG se sont révélés à l'usage être à même de produire un éventail d'impacts beaucoup plus large. Cet éventail s'est élargi de deux différentes manières. La première concerne la nature des projets d'insertion financés. Si l'insertion professionnelle domine, d'autres domaines sont apparus traduisant les problématiques auxquelles sont confrontés les emprunteurs (IGF, 2010). Dans son étude, la Fédération nationale des caisses d'épargne retient deux types principaux de projet (emploi et logement) (FNCE, 2010) là où Caire (2010) en identifie quatre (emploi, autonomie personnelle, logement, conditions de vie).

A cet éventail d'impacts liés directement à la variété des projets financés, il faut ajouter les impacts indirects. Il s'agit des impacts qui ne sont pas directement recherchés par l'emprunteur mais qui résultent pourtant de la mise en œuvre du MPG. Par exemple l'amélioration de l'employabilité de l'emprunteur peut être un impact indirect d'un MPG destiné à un véhicule dont la finalité était la cohésion familiale (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

L'objectif de cette partie est donc d'identifier les différents impacts directs et indirects des MPG. Pour cela, nous avons fait le choix de retenir 8 domaines d'impacts inspirés de la typologie retenue par l'étude du secours catholique (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007) :

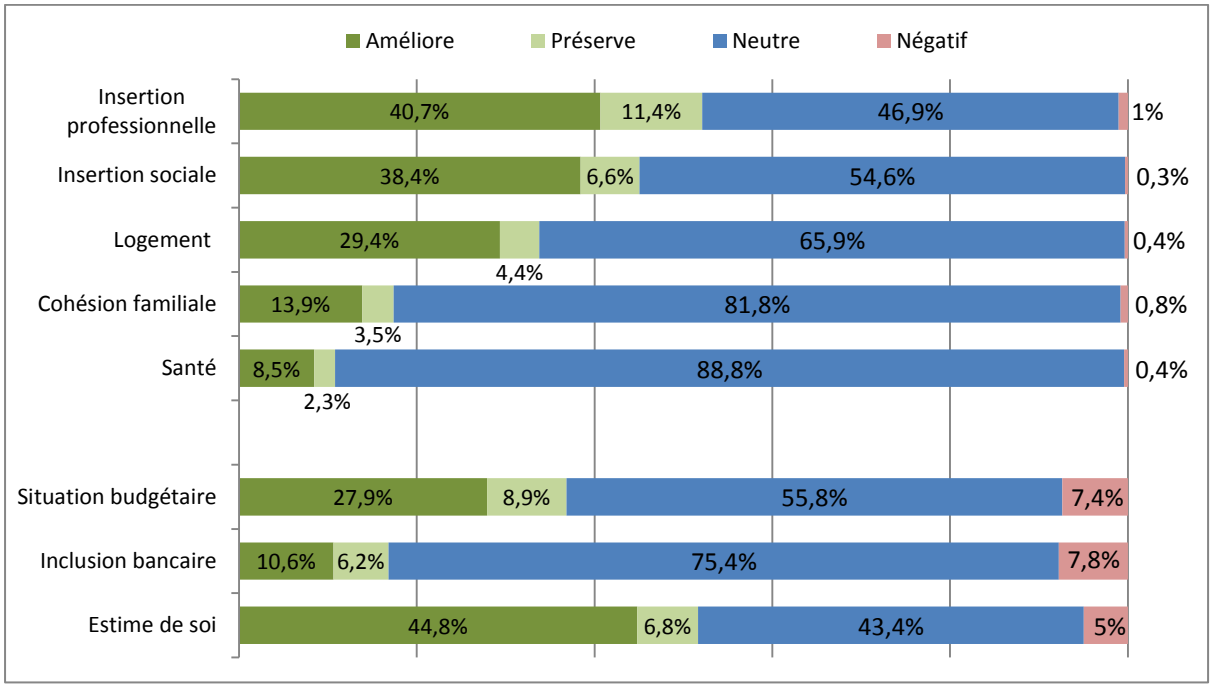
Ces domaines sont les suivants :

- L'insertion professionnelle : il s'agit des impacts portant sur l'employabilité des emprunteurs.
- L'insertion sociale : il s'agit des impacts portant sur les relations amicales entretenues par les emprunteurs ainsi que sur leurs activités culturelles et sportives et leur participation à la vie associative.
- Les conditions de logement : il s'agit des impacts portant sur la qualité du logement et sur le cadre de vie (accès aux commerces et services).
- La cohésion familiale : il s'agit des impacts sur la qualité des relations de couple, avec les enfants et avec la famille étendue.
- La santé : il s'agit des impacts sur la condition physique des emprunteurs et dans une moindre mesure sur l'accessibilité principalement financière des soins.
- La situation budgétaire : il s'agit des impacts portant sur l'équilibre budgétaire des emprunteurs. Ils concernent donc à la fois les évolutions des revenus et des dépenses ainsi que la faculté des emprunteurs à joindre les deux bouts.
- L'inclusion bancaire : au-delà du simple accès au crédit permis par le MPG, il s'agit des impacts sur l'accès approprié aux produits bancaires nécessaires à l'emprunteur pour mener une vie normale.
- L'estime de soi : il s'agit des impacts sur le regard que les emprunteurs portent sur eux-mêmes. Ils concernent le niveau de confiance en soi, d'enthousiasme mais également de stress, de déprime, etc.

Les impacts en matière budgétaire, bancaire et d'estime de soi sont nécessairement des impacts indirects des MPG dans le sens où leur amélioration n'est pas la finalité explicite du projet financé.

Lorsque l'on s'intéresse aux impacts obtenus pour chacun des 8 domaines d'évaluation, les résultats diffèrent fortement que ce soit entre les domaines d'impacts qui peuvent être liés à un projet précis (insertion professionnelle, insertion sociale, logement, cohésion familiale et santé) ou entre ceux qui sont nécessairement des impacts indirects (situation budgétaire, inclusion bancaire et estime de soi).

Graphique 1. Impacts pour l'ensemble des emprunteurs

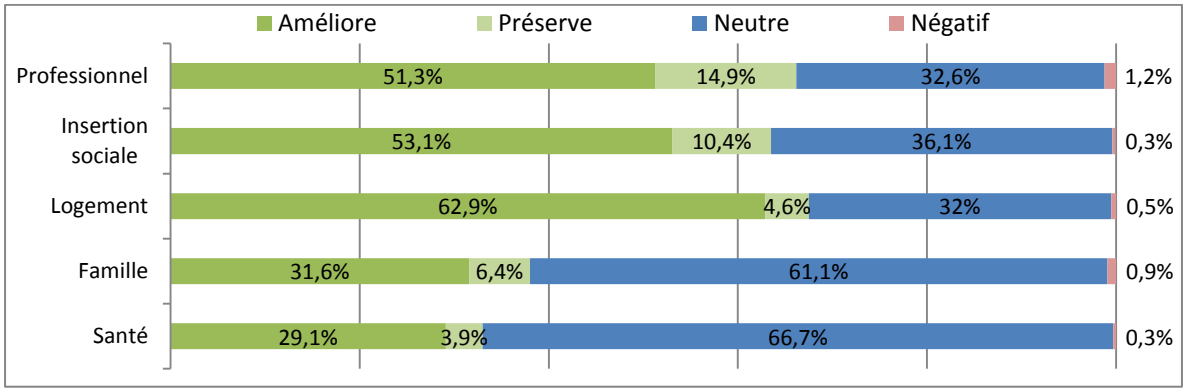


En matière professionnelle, 52,1% des emprunteurs déclarent avoir connu un impact positif du MPG que celui-ci corresponde à l'amélioration de leur situation (40,7%) ou au fait d'avoir évité qu'elle ne se dégrade (11,4%). L'insertion professionnelle est le domaine où les impacts sont les plus nombreux suivi par l'estime de soi avec 51,6% des emprunteurs ayant connu des impacts positifs.

Lorsque l'on s'intéresse plus spécifiquement aux domaines d'impacts indirects (situation budgétaire, inclusion bancaire, estime de soi), des différences intéressantes apparaissent. La principale tient sans doute au fait que les impacts négatifs des microcrédits se concentrent dans ces domaines d'impacts. Alors même que les MPG sont censés favoriser l'inclusion bancaire des emprunteurs, il apparaît qu'il s'agit du domaine où les impacts négatifs concernent la proportion de la population la plus élevée (7,8%).

A l'exception de ces 3 domaines d'impacts indirects, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs pour les 5 domaines d'impacts restant, subi l'influence de la popularité des projets financés. Il n'est ainsi pas anormal que l'insertion professionnelle soit le domaine pour lequel le nombre d'emprunteurs ayant connu un impact positif soit le plus grand dans la mesure où c'est également le type de projet financé le plus populaire. Si l'on tient compte des projets financés, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs pour un domaine comme le logement passe de 33,8% de l'ensemble des emprunteurs à 67,5% de ceux ayant financé un projet spécifiquement lié au logement.

Graphique 2. Impacts directs pour l'ensemble des emprunteurs



Tous les projets n'ont donc pas la même probabilité d'aboutir à un succès. Ainsi, seul un tiers des emprunteurs ayant financé un projet destiné à améliorer leur santé estiment que leur situation s'est améliorée ou a été préservée par le MPG. A l'inverse, les deux tiers des emprunteurs ayant financé un projet destiné à améliorer leur insertion professionnelle estiment que leur situation a été améliorée ou préservée grâce au MPG.

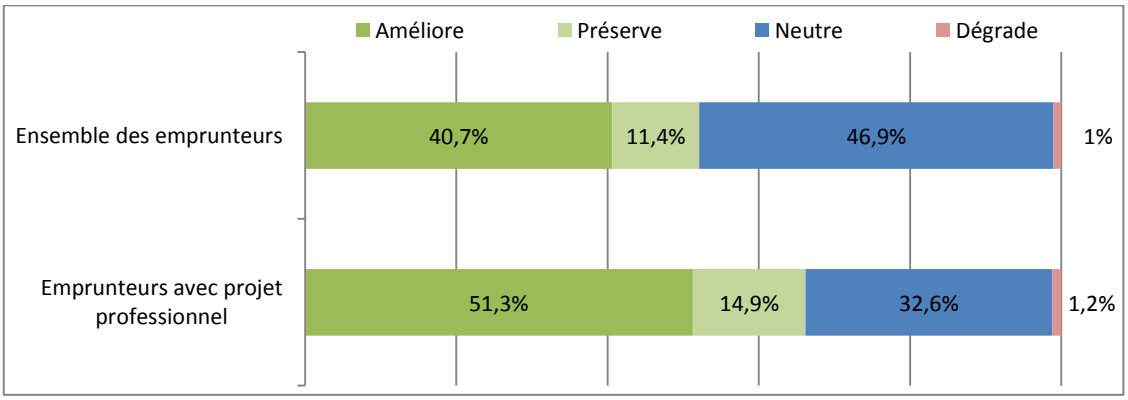
1. L'insertion professionnelle

La finalité des MPG est dans la grande majorité des cas de nature professionnelle (71,8% des emprunteurs). C'est également le cas de 64% des prêts pour Parcours Confiance (FNCE, 2010), de 66% d'entre eux en Poitou-Charentes (Caire, 2010) et de 67% au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011).

1.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur leur insertion professionnelle

Les emprunteurs sont 40,7% à estimer que leur situation professionnelle s'est améliorée grâce au MPG et 11,4% qu'elle a été préservée. Seuls 1% des emprunteurs estiment que le MPG a induit ou participé à une détérioration de leur situation professionnelle.

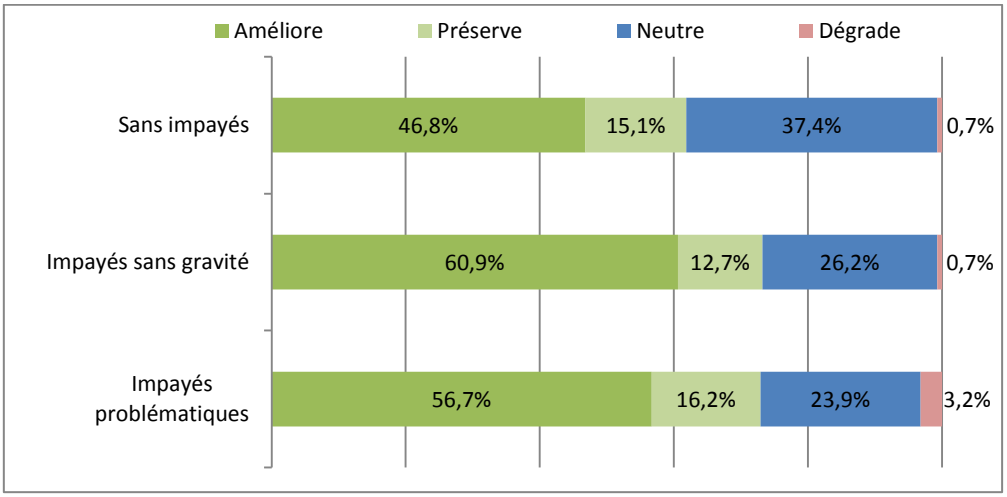
Graphique 3. Impacts professionnels



Lorsque l'on s'intéresse aux résultats pour les emprunteurs ayant financé un projet professionnel, la proportion des emprunteurs ayant connu un impact s'accroît puisque plus de la moitié indiquent que leur situation s'est améliorée et près de 15% qu'elle a été préservée. En revanche, la proportion de ceux qui ont connu des impacts négatifs ne se réduit pas passant de 1% à 1,2%. Ces résultats sont en retrait au regard de ceux de l'ADIE ou de Parcours Confiance qui avancent dans leur rapport le taux de 80% d'emprunteurs ayant un projet professionnel qui ont constaté un impact positif (ADIE, 2008, FNCE, 2010).

Les impacts négatifs peuvent être liés à la survenue d'impayés. On constate que 3,2% des emprunteurs avec des impayés problématiques font mention de ces impacts négatifs alors qu'ils ne sont que 0,7% des emprunteurs sans impayés. Cependant, c'est également pour la population des emprunteurs ayant connu ce type d'impayés que les impacts positifs sont les plus fréquents : 72,9% des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques disent avoir vu leur situation professionnelle s'améliorer ou être préservée grâce au MPG alors qu'ils ne sont en comparaison que 61,9% parmi les emprunteurs sans impayés.

Graphique 4. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine



Les liens entre impayés et nature des impacts apparaissent donc plus complexe que l'on pourrait le supposer. Lorsque l'on analyse plus en détail ces liens, plusieurs explications émergent.

Tout d'abord, il apparaît que les emprunteurs faisant face à des impayés problématiques et ayant un projet professionnel sont plus souvent en emploi au moment de la demande de MPG que ceux ne connaissant pas de problèmes de remboursement. Sachant qu'il est plus facile de réaliser un projet portant sur la protection d'une situation d'emploi qu'un projet visant à accéder à l'emploi, cela peut expliquer en partie la proportion plus élevée d'impacts positifs.

Ensuite, lorsque l'on s'intéresse aux emprunteurs connaissant des impayés mais n'ayant pas d'emploi initialement, leur objectif initial tient le plus souvent à faciliter leur recherche d'emploi, là encore, un objectif « facilement » atteignable pouvant expliquer l'ampleur des impacts positifs.

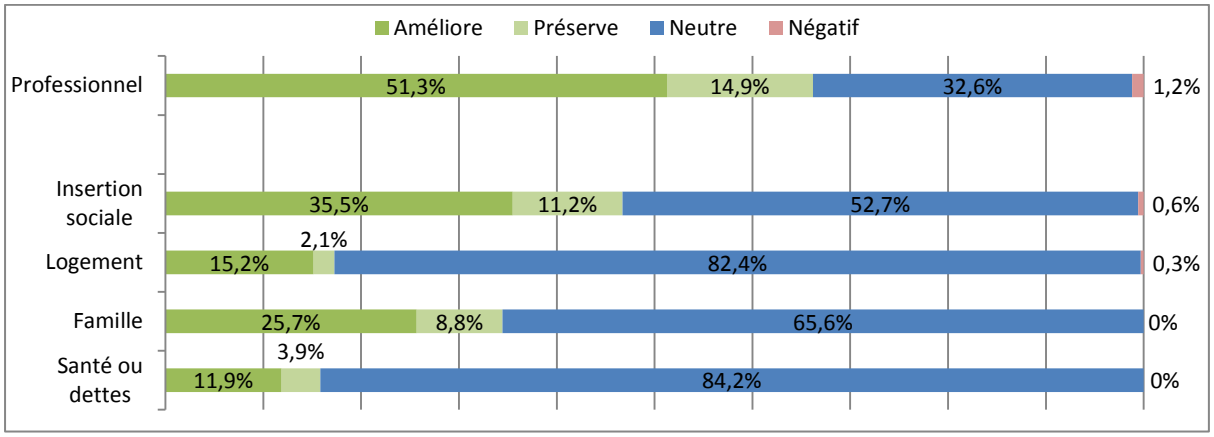
Enfin, la réalisation du projet et la survenue d'impayé ne sont pas statistiquement lié et la seconde ne peut être liée à un problème de qualité du diagnostic. Ces impayés surviennent souvent alors que le projet poursuivi est déjà réalisé et découlent le plus souvent (83% des cas) de ruptures difficiles ou impossibles à anticiper (cf. livret 4).

Ces éléments expliquent donc très probablement le fait que les emprunteurs ayant connu des impayés sont proportionnellement plus nombreux à expérimenter des impacts positifs.

1.2 Les projets financés ayant un impact sur l'insertion professionnelle

Si le fait d'avoir financé un projet professionnel accroît significativement la probabilité de connaître des impacts positifs du MPG dans ce domaine, qu'en est-il des autres projets financés ?

Graphique 5. Impacts professionnels selon la nature du projet financé



Un peu plus d'un tiers des emprunteurs ayant financé des projets d'insertion sociale (36,7%) ou des projets liés à la cohésion familiale (34,5%) déclarent avoir connu des impacts positifs concernant leur situation professionnelle. Cela peut s'expliquer de deux manières.

La première est que les projets d'insertion sociale ou de cohésion familiale sont souvent associés au financement d'un projet d'insertion professionnelle. Les projets professionnels sont ainsi associés dans 27,5% des cas à un projet d'insertion sociale et dans 9,9% des cas avec un projet destiné à améliorer la cohésion familiale.

La seconde explication est que l'objet financé dans le cadre de ces projets peut participer à l'amélioration de l'employabilité. Les besoins de mobilité financés avaient ainsi pour finalité de contribuer pour 26,2% d'entre eux à des projets d'insertion sociale et pour 10,2% d'entre eux à des projets de cohésion familiale alors qu'ils étaient également destinés dans 88% des cas à contribuer à l'insertion professionnelle des emprunteurs. Le rapport du Secours Catholique fait par exemple état d'un projet portant sur la cohésion familiale et correspondant au financement d'un véhicule ayant eu pour impact indirect une meilleure insertion professionnelle (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

1.3 La nature des impacts

Obtenir des impacts positifs en matière d'insertion professionnelle est une tâche délicate. Si protéger un emploi grâce à un prêt généralement pour réparer un véhicule ne pose pas de difficultés majeures, il n'en va pas de même pour l'accès à l'emploi. Le Crédit Municipal de Paris constate ainsi que seul 23% des emprunteurs notent une amélioration de leur vie professionnelle grâce au microcrédit (Aldeghi, Olm, 2011).

Les obstacles sont donc plus nombreux qu'il n'y paraît (ex. la situation économique locale) et la question de la qualité des emplois obtenus se pose. L'étude du Secours Catholique identifie quatre principaux types d'impacts (Gloukoviezoff, Palier, 2008) :

- **Un accès à un emploi de qualité (ou sa protection)**

Le CDI à temps plein en est l'exemple type. Le fait que le MPG s'inscrive dans une dynamique d'insertion professionnelle préexistante semble être un élément favorable toutefois, ce type de résultat reste difficile à atteindre. Ainsi, seul 28% des emprunteurs de Parcours Confiance ont obtenu ou conservé un CDI à temps complet (FNCE, 2010).

Pour certains emprunteurs rencontrés lors des focus groups, le microcrédit a réellement permis d'enclencher leur parcours professionnel.

> Emprunteuse : Et puis le fait que les gens vous fassent confiance, soient à l'écoute… Franchement, c'est…enfin pour moi, c'est que du bonheur. Je l'ai terminé. Ça m'a aidé à travailler. A avoir un premier emploi, un second. Enfin voilà. C'est vraiment….

Pour d'autres, il leur a permis de se réorienter professionnellement grâce à des formations et pour l'un d'entre eux de se mettre à son compte.

> Emprunteur 1 : moi, dans l'optique où c'était pour aller en formation, il est évident que c'était indispensable d'avoir une voiture. Obligatoirement… Moi, c'était un changement de trajectoire professionnelle. Enfin c'est tout un engrenage suite à une maladie qui a fait que l'aboutissement au bout de deux trois ans, c'était un peu la voiture. Donc, c'était vraiment le déclencheur et je dirais que sans le microcrédit, j'aurais pas eu la voiture, j'aurais pas pu aller en formation. Pareil, moi c'était à Chartres. Je pouvais faire autre chose en attendant mais il fallait que j'attende encore un an ou deux ans donc c'était la rapidité de la chose qui m'a permis…[…] J'ai créé une entreprise suite à la formation puisque c'est vraiment les effets jusqu'au bout.
> Emprunteur 2 : c'est bien. Bravo
> Emprunteur 1 : Oh bravo…
> Emprunteuse : vous faites quoi ?
> Emprunteur 1 : je suis tapissier.

- **Un accès à un emploi de moindre qualité (ou sa protection)**

La qualité d'un emploi est un élément en partie subjectif. Toutefois, le fait que celui-ci soit à durée déterminée, à temps partiel (quand il est subi), en intérim ou avec une rémunération variable sont autant d'éléments invitant à questionner cette qualité (Gloukoviezoff, Palier, 2008). C'est ce que fait l'ADIE dans son rapport en ne retenant que 60% de réussite au lieu des 80% de réponses positives sachant que 20% des emprunteurs ayant conservé un emploi risquaient de le perdre à très court terme (ADIE, 2008).

L'étude de la FNCE (2010) documente en partie cette moindre qualité et montre que 43% des emplois obtenus ou conservés sont en CDD et 17% en intérim. De même, le temps partiel représente 27% des contrats lorsqu'il est à plus de 50% et 8% lorsqu'il est à moins de 50%.

Lors des focus groups, un emprunteur dont le véhicule lui permettait de conserver un emploi saisonnier soulignait par son appréciation positive de sa situation à quel point le simple fait de pouvoir conserver un emploi, quel qu'il soit, est considérer comme un luxe par toute une partie du public du microcrédit.

> Emprunteur : Enfin, je suis quand même tranquille, j'ai une voiture. Je sais que voilà je peux continuer justement mes démarches. Je peux… Donc pour le boulot c'est pareil. Je peux continuer de fonctionner au niveau du travail. Tous les ans, je sais que j'ai ma place qui m'attend. Tac. Je rentre dans mon boulot. Voilà, il n'y a pas de problème. Je sais vraiment très content d'avoir trouvé [réseau]. Ça m'a permis d'engager ma saison, donc je suis content. Bon, cette saison là j'y tiens parce que je sais qu'aujourd'hui du travail on en trouve pas comme ça. J'ai travaillé à l'usine. J'ai fait plein de trucs ici en [région]. Malheureusement, la [région] c'est beaucoup l'agro. Bon, c'est comme ça. Mais j'ai bossé en usine et je ne veux plus retourner en usine. Ça, c'est clair. Me lever à 3h du matin pour aller à l'usine. Etre là à la chaîne comme un je sais pas quoi. Mais je l'ai fait. Je le dis ouvertement. C'est pas que je suis paresseux ou fainéant mais je sais ce que je veux. C'est tout simplement ça

- **Un accès temporaire à un emploi (ou sa protection) qui a été perdu depuis**

Pour être considéré comme un impact positif, il faut que l'emploi obtenu ou conservé soit pérenne. Le MPG doit avoir sécurisé l'emploi de l'emprunteur ou l'avoir mis dans une

dynamique d'employabilité qui lui permette de se maintenir en emploi même s'il lui faut en changer en raison de conditions économiques dégradées.

Peu d'éléments sont disponibles sur cette dimension des impacts. L'étude de la FNCE (2010) illustre toutefois la fragilité des emplois obtenus ou conservés puisque 19% des emprunteurs sans emploi au moment de la demande de MPG ont occupé un emploi par la suite mais n'en ont plus au moment de l'enquête et que 16% des emprunteurs avec un emploi au moment de la demande sont dans une situation similaire.

Lors des focus groups plusieurs emprunteurs avaient connu des parcours accidentés depuis l'obtention du MPG. L'extrait ci-dessous est représentatif tant des difficultés rencontrés que du jugement porté sur l'utilité du microcrédit.

> Emprunteuse : Moi en fait, au moment où j'ai fait la demande, j'étais au ASSEDIC, c'était au mois d'août. Mes ASSEDIC se terminaient là, au mois de mars. Donc en fait, quand j'ai eu l'accord pour le prêt, [accompagnatrice] m'a bien dit « faite attention parce que vous partez sur trois ans et au-delà vous arrivez à terme de vos ASSEDIC donc il va falloir faire attention ou reprendre une activité professionnelle ou s'organiser pour pouvoir rembourser ». Parce que j'ai 87 euros par mois à rembourser. Du coup, quand j'ai eu mon véhicule, j'ai eu des réponses au niveau professionnel. Puisque avant quand je postulais j'avais aucune mais alors vraiment aucune réponse. A partir du moment où j'ai modifié mon CV en mettant véhiculé, j'ai eu des retombées au niveau professionnel, des appels… Et ça s'est enchaîné comme ça. Donc du coup, j'ai travaillé ponctuellement en animation commerciale. Je fais des visites mystères actuellement. Et bientôt, j'ai eu un appel récemment, et je dois passer un entretien pour être hôtesse d'accueil donc là je me prépare pour l'entretien. C'est toujours du ponctuel mais au moins j'ai repris une activité professionnelle puisque c'était le but recherché.

- **Une absence de résultat**

L'absence de résultat n'est pas nécessairement un échec. Lorsque le MPG a servi à financer une formation ou un permis de conduire, aucun résultat ne peut être atteint avant leur obtention. En revanche, il arrive également que le MPG ne soit pas suffisant pour protéger ou obtenir un emploi. L'étude le FNCE (2010) montre ainsi que 32% des emprunteurs sans emploi lors de la demande sont dans la même situation au moment de l'enquête et que 9% de ceux qui en avaient un l'ont perdu.

Toutefois, les emprunteurs portent un regard hétérogène sur cette absence de resultat. Pour certain, cela est vécu comme une injustice de plus.

> Q : Et vous avez constaté les effets que vous attendiez ?
> Emprunteuse : Ben non, je n'ai toujours pas de travail (rire).
> Q : Du coup, le remboursement n'est pas trop difficile ?
> Emprunteuse : Le remboursement, ben oui…parce que je ne touche que 434 euros par mois. Donc ben…
> Q : et vous remboursez combien par mois ?
> Emprunteuse : 58 euros. (silence) Donc oui, c'est difficile. On peut pas manger de la viande tous les jours (ironique). Parce qu'il y a le reste avec, l'assurance tout ça. Mais bon, je fais avec. Parce qu'en plus moi j'ai un handicap, je peux pas rester trop longtemps debout. Donc je fais partie des handicapés. Donc il me faut un boulot pour mon handicap. Et ça, c'est dur à trouver. Donc en plus de mon âge…
> Q : Du coup c'est tendu on va dire.

> Emprunteuse: Voilà. Parce que depuis que j'ai la voiture et ben je n'ai pas de boulot.

D'autres, au contraire, considèrent que s'ils n'ont pas encore un emploi, les effets du microcrédit sont positifs en raison de la dynamique qu'ils ont permis d'engager ou bien du cercle vicieux qu'ils ont permis d'interrompre.

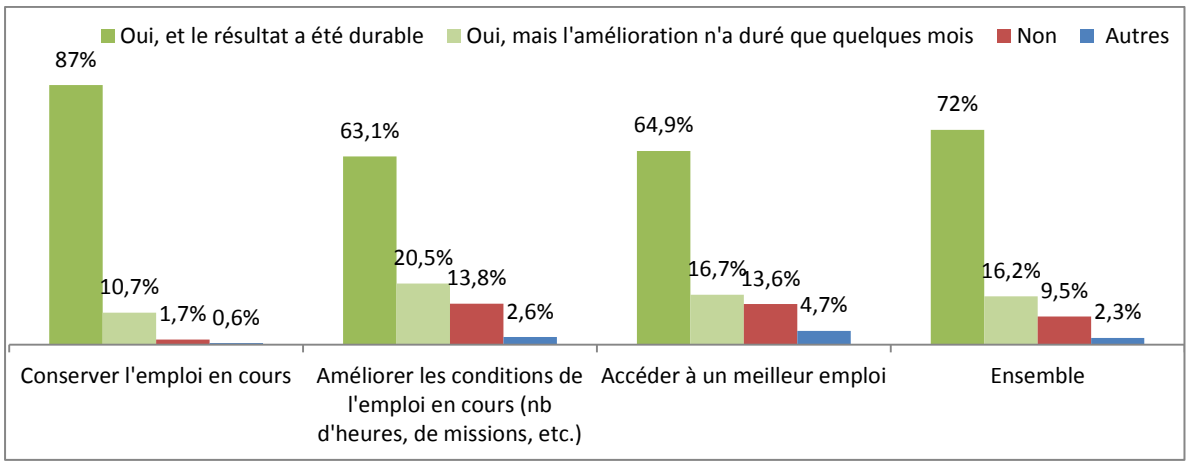
> Emprunteur : Disons que moi ça m'a permis de me lancer un peu dans le sens du travail parce qu'autrement on est derrière problème quand on a pas le permis : je peux pas travailler puisque je peux pas me déplacer.
> Emprunteuse : C'est un frein.
> Emprunteur : Donc on tourne en rond. On s'enferme à la maison et c'est très bien comme ça. Le fait déjà d'avoir quelque chose pour se déplacer et de pouvoir aller d'un endroit à un autre pour aller travailler, déjà ça me motive. Ça c'est le côté positif. Donc si le microcrédit avait pas été là, peut-être que je serais encore dans mon appartement à tourner en rond, à regarder la télé. C'est pas la solution.

En tenant compte de ces éléments, nous avons tenté de donner de l'épaisseur aux impacts obtenus. Pour cela nous avons tout d'abord distingué la finalité du projet professionnel :

- 61% des emprunteurs sans impayés avec un tel projet avaient un emploi au moment de la demande et souhaitaient le conserver, améliorer leurs conditions de travail (faire plus d'heure, obtenir plus de missions d'intérim) ou changer pour un meilleur emploi.
- 39% n'en avaient pas au moment de la demande et souhaitaient faciliter leur recherche d'emploi ou concrétiser une promesse d'embauche.

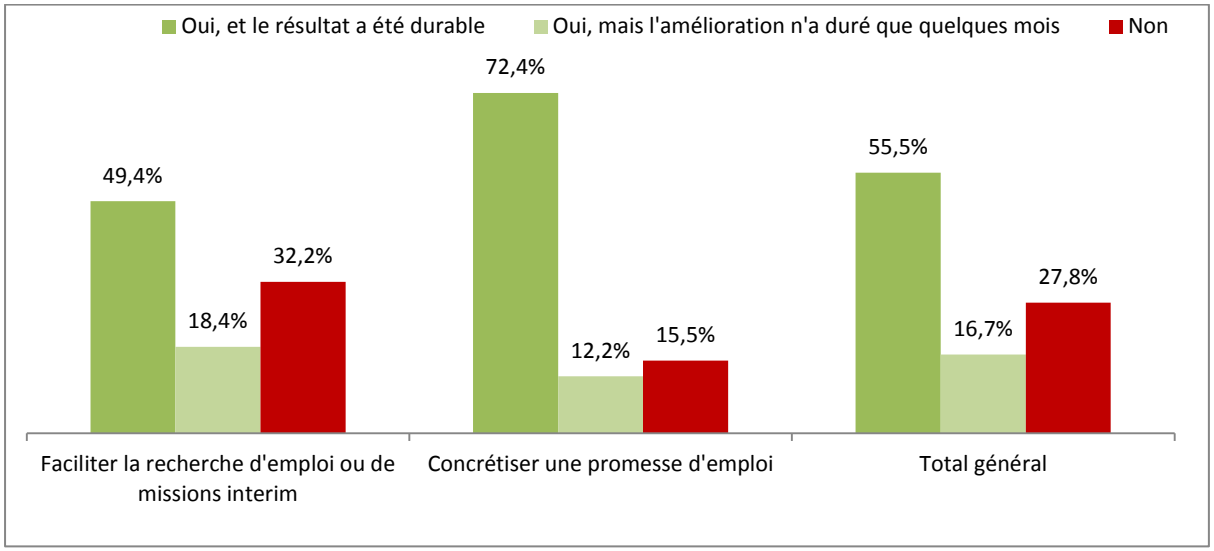
Dans 72% des cas les emprunteurs qui avaient un emploi au moment de la demande ont réalisé leur projet et ce de manière durable. Pour 16,2%, cette réussite n'a été que temporaire et 9,5% considèrent que leur projet s'est soldé par un échec.

Graphique 6. La réussite du projet professionnel pour les personnes ayant un emploi au moment de la demande



En revanche, ceux qui ne disposaient pas d'un emploi au moment de la demande de MPG ne sont que 55% à considérer que le projet a été une réussite durable. 16,7% d'entre eux considèrent que cette réussite n'a été que temporaire et 27,8% que leur projet a été un échec.

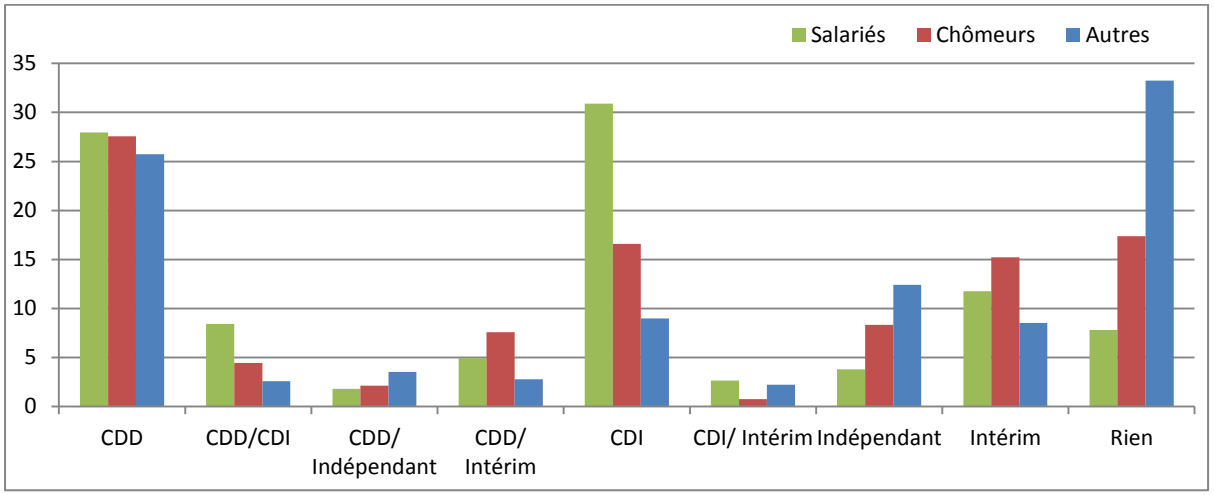
Graphique 7. La réussite du projet professionnel pour les personnes sans emploi au moment de la demande



Cette différence d'ampleur entre la réussite de ceux qui disposaient d'un emploi lors de la demande de MPG et ceux qui n'en disposaient pas confirme que la protection d'un emploi est une tâche plus aisée que de permettre l'accès à l'emploi.

Lorsque l'on s'intéresse au statut professionnel obtenu par les emprunteurs ayant financé un projet de cette nature, il apparaît que la situation au moment de la demande conditionne fortement la situation au moment de l'enquête.

Graphique 8. Statut professionnel des emprunteurs avec un projet professionnel au moment de l'enquête en fonction de leur statut au moment de la demande de MPG



Si les CDD sont une destinée commune pour la majorité des emprunteurs, être en CDI au moment de l'enquête est fortement lié au fait d'être salarié au moment de la demande de MPG. Près de 31% des emprunteurs salariés au moment de la demande sont ainsi en CDI contre seulement 16,6% des emprunteurs au chômage au moment de la demande.

Ainsi, si les MPG permettent à 82,6% des emprunteurs au chômage d'accéder au travail, seul 16,6% le font par le biais d'un CDI, plus de la moitié devant se contenter de contrats précaires ou d'intérim (56,9%) ou de travail indépendant (8,3%).

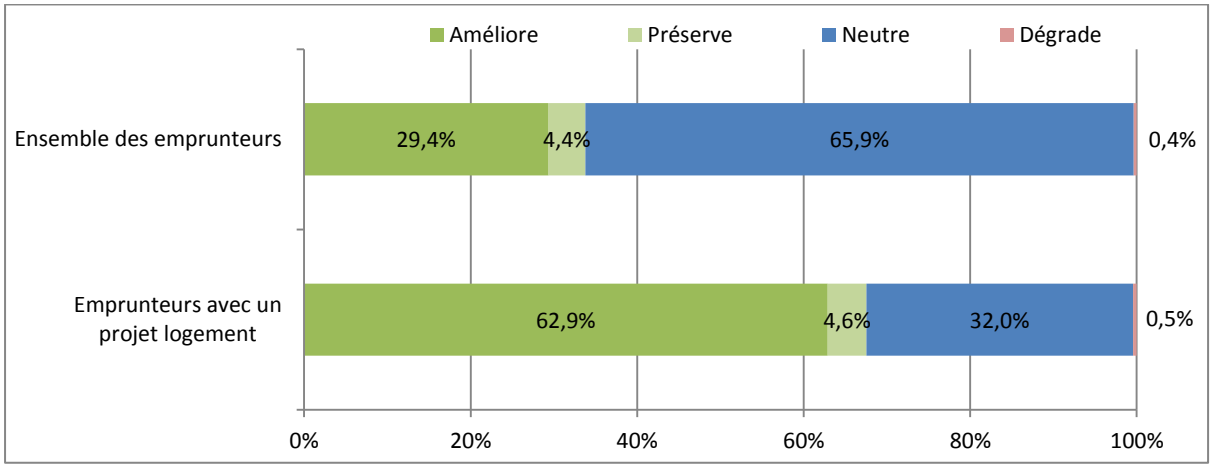
2. Le logement et les conditions de vie

Les impacts des MPG sur le logement et les conditions de vie des emprunteurs sont de deux principaux ordres : la qualité de leur logement et l'accessibilité des commerces et services. Ce type de projet est financé par 15,2% des emprunteurs. Les projets explicitement destinés au logement représentent 17% en Poitou-Charentes si l'on additionne les projets liés à l'accès au logement (11%) et à l'amélioration des conditions de vie (6%) (Caire, 2010), 18% des projets financés par Parcours Confiance (FNCE, 2010), et 20% au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011).

2.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur les conditions de vie

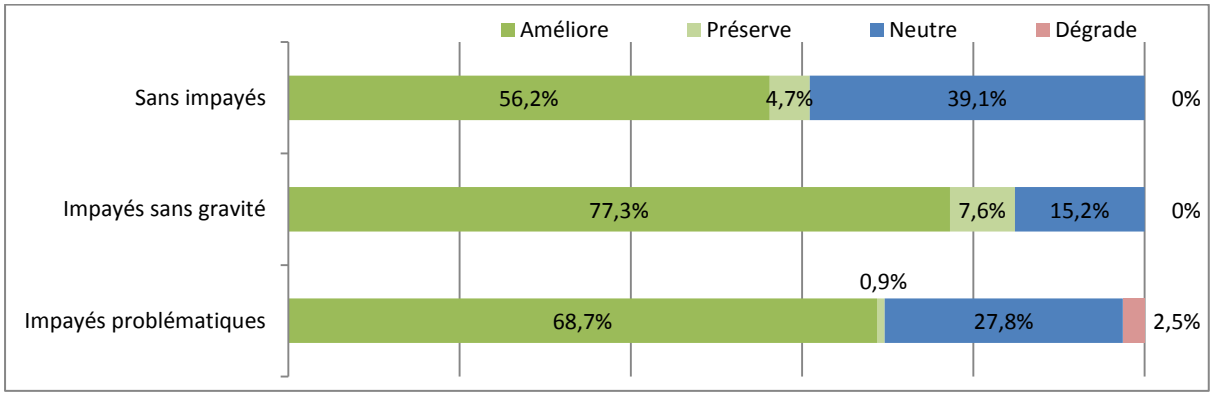
Les emprunteurs sont 33,8% à estimer que leur situation de logement et leurs conditions de vie ont connu un impact positif grâce au MPG qu'il s'agisse d'une amélioration (29,4%) ou de la préservation de leur situation (4,4%). Cependant, lorsque l'on ne s'intéresse qu'aux emprunteurs ayant un projet ciblant spécifiquement ce domaine d'impacts, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs double pour atteindre 67,5%.

Graphique 9. Impacts sur le logement et les conditions de vie



Si le fait d'avoir connu des impayés problématiques fait apparaître des impacts négatifs (2,5% des emprunteurs avec ce type d'impayés en ont connus), ils ne préviennent pas la survenue d'impacts positifs puisque les emprunteurs avec des impayés sont plus nombreux à rapporter avoir connu de tels impacts : 84,9% des emprunteurs avec des impayés sans gravité et 69,6% des emprunteurs avec des impayés problématiques contre 60,9% des emprunteurs sans impayés.

Graphique 10. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine

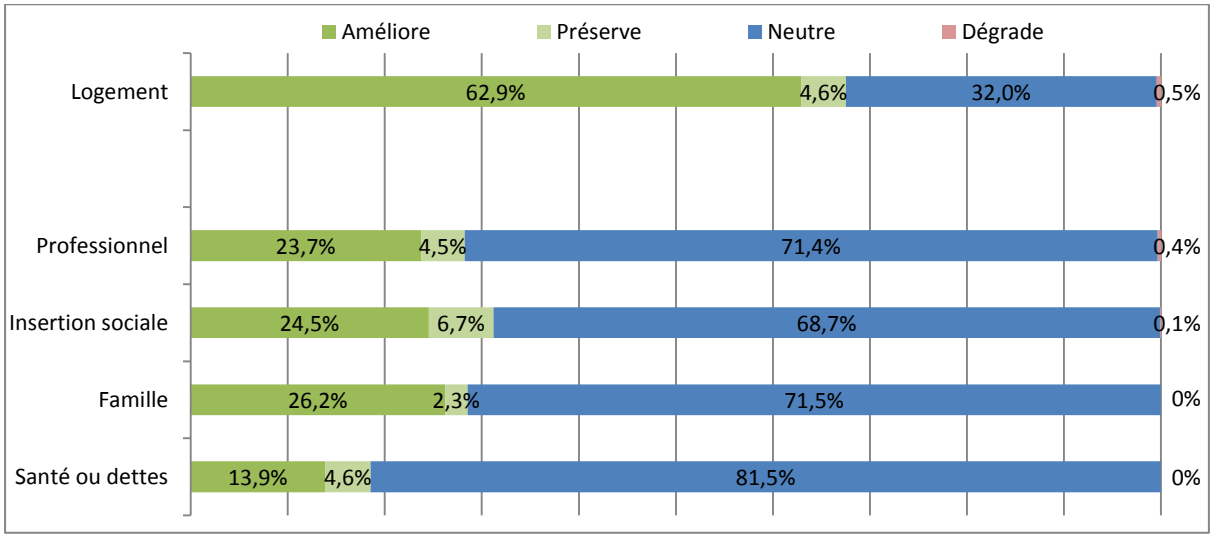


2.2 Les projets financés ayant un impact sur le logement et les conditions de vie

Les emprunteurs sont 33,8% à estimer que leur situation de logement et leurs conditions de vie ont connu un impact positif alors qu'ils ne sont que 15,2% à avoir financé un tel projet. D'autres projets mènent donc à des impacts positifs en matière de logement et de conditions de vie.

Si aucun type de projet ne se distingue particulièrement en la matière, entre 25% et 30% des emprunteurs ayant financé d'autres projets indiquent ainsi avoir connu des impacts positifs dans ce domaine grâce aux MPG.

Graphique 11. Influence du projet financé sur les impacts sur le logement et les conditions de vie



Les enseignements de la revue de la littérature ne permettent pas d'enrichir significativement l'analyse. L'étude de la FNCE (2010) indique ainsi que 10% des emprunteurs ayant un projet professionnel et 12% des emprunteurs ayant un projet autre que les conditions de vie se disent mieux logés depuis qu'ils ont obtenu un MPG toutefois il n'est pas indiqué si cette amélioration est liée au prêt.

L'étude du Secours Catholique montre également que les projets visant l'insertion professionnelle et ceux ayant pour finalité la cohésion familiale peuvent avoir un impact indirect sur les conditions de vie (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Dans ces cas-là, il faut souligner le rôle de l'achat d'un véhicule (plus rarement l'obtention du permis de conduire) pour améliorer l'accès aux commerces et services.

2.3 La nature des impacts

Il est tentant de considérer à l'avance que les impacts des MPG ayant pour finalité le logement ne peuvent être que dérisoires dans la mesure où le financement d'un nouveau salon ou d'équipement ménager de base apparaît difficilement comme le préalable à un changement de vie radical. Pourtant, comme l'explique cette emprunteuse rencontrée lors d'un focus group, il est tout à fait erroné de les sous-estimer.

> Q : Et pour vous, le logement ? Vous diriez que ça a eu quels effets pour vous ?
> Emprunteuse : Ben de pouvoir emménager. Parce que… Sa liberté, son indépendance… J'avais mon petit garçon…j'ai encore mon petit garçon à élever et on a besoin de son intérieur à soi-même. Sa vie privée et puis voilà, son indépendance. C'est le principal.

La nature des impacts portant sur les conditions de vie est ainsi assez variée. Elle peut tenir à :

- L'accès à un logement pour des emprunteurs sans domicile fixe (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, 2010) ;
- L'accès à un logement plus spacieux (Aldeghi, Olm, 2011) ;
- L'amélioration de la qualité du logement grâce à des travaux d'isolation, des réparations ou son équipement (électroménager, salon, etc.) (Gloukoviezoff, Palier, 2008, Caire, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011) ;
- L'amélioration de la qualité de l'environnement (moindre isolement, installation dans un quartier plus calme) (Gloukoviezoff, Palier, 2008) ;
- L'amélioration de l'autonomie personnelle (pour aller faire des courses notamment) soit par l'accès à un logement plus proche des transports publics soit par l'acquisition d'un véhicule (Gloukoviezoff, Palier, 2008, Caire, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010).

La revue de la littérature est pauvre en données statistiques concernant ce type d'impacts. L'étude de la FNCE indique ainsi que « *80% des emprunteurs financés pour un projet de logement (déménagement, équipement,…) affirment que l'évolution de leur situation est directement liée au microcrédit. Ils sont 7 sur 10 à considérer que cette évolution est positive* » (2010, p.13). En complément, il est également indiqué que les impacts positifs en matière de logement sont dus à 60% à un meilleur équipement, à 39% à l'amélioration de son état, et à 32% au fait qu'il soit plus spacieux (FNCE, 2010).

Le rapport du Crédit Municipal de Paris indique que 12% de l'ensemble des emprunteurs ont vu leurs conditions de logement s'améliorer. Cela tient dans 80% des cas à l'amélioration de l'état du logement, dans 59% à l'accès à un logement plus spacieux et 21% à un meilleur équipement (Aldeghi, Olm, 2011).

Il faut en revanche souligner que des impacts négatifs peuvent être observés en termes de conditions de vie. Un emprunteur de MPG a ainsi obtenu un prêt pour payer la caution d'un logement qui s'est révélé insalubre. Dans l'obligation de quitter ce logement en raison de ses conséquences négatives sur la santé de son épouse et de son jeune enfant, cet emprunteur se retrouve à naviguer entre la rue et les hôtels premiers prix pendant que le reste de sa famille est hébergé chez une amie (Gloukoviezoff, 2010). De même, l'étude de la FNCE (2010) montre que 2% des emprunteurs avec un projet lié au logement se trouvent aujourd'hui moins bien logés qu'avant le prêt. Et 1% des emprunteurs du Crédit Municipal de Paris se disent moins bien logés et en attribuent la raison au MPG (Aldeghi, Olm, 2011).

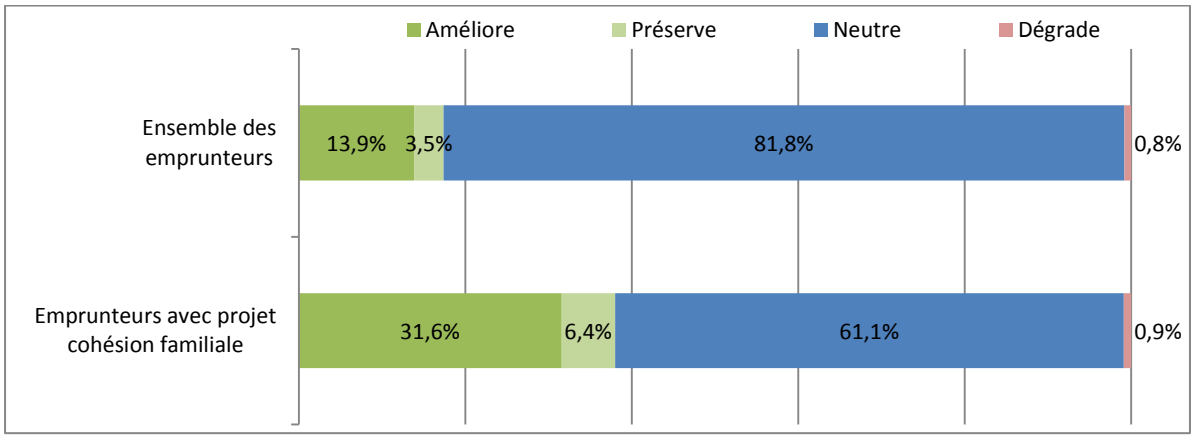
3. La cohésion familiale

Les impacts sur la cohésion familiale se développent dans trois directions : au sein du couple, entre les parents et les enfants (y compris quand ceux-ci sont adultes) et entre frères, sœurs et cousins. La revue de la littérature n'apporte que peu d'information sur cette catégorie d'impacts. Cet aspect de la situation des emprunteurs est pourtant important car les proches sont souvent une source de soutien moral, matériel ou financier pour faire face aux difficultés. Le rapport de la Fondation de France (2011) sur les solitudes en France indique ainsi que l'isolement est renforcé par la pauvreté des ménages concerné et que 8% des français n'ont aucun lien avec leur famille – ne serait-ce qu'occasionnel. Le rapport note également que les femmes précaires ont légèrement plus tendance à se recentrer sur la famille quand les hommes précaires ont une vie sociale légèrement plus diversifiée.

3.1 Evaluation des impacts sur la cohésion familiale

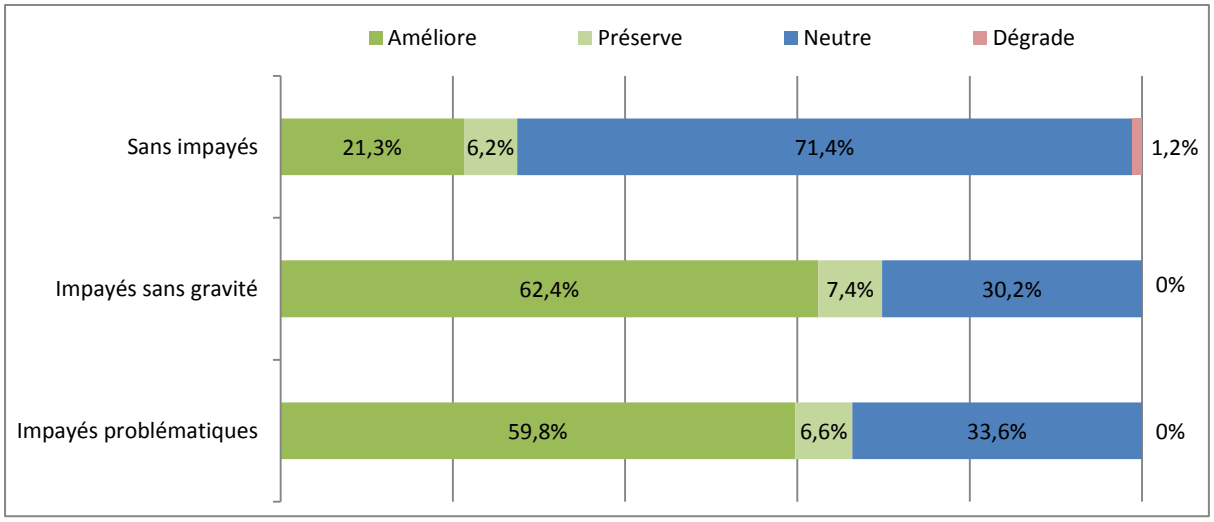
Les emprunteurs sont 17,4% à avoir connu un impact positif concernant la cohésion familiale qu'il s'agisse d'une amélioration de leur situation (13,9%) ou de sa préservation (3,5%). Lorsque l'on s'intéresse spécifiquement aux emprunteurs ayant financé un projet ayant pour finalité d'améliorer la cohésion familiale, 38% constatent des impacts positifs.

Graphique 12. Impacts sur la cohésion familiale



Les emprunteurs ayant connu des impayés sont significativement plus nombreux à indiquer que le MPG destiné à financer un projet lié à la cohésion sociale a eu des impacts positifs dans ce domaine puisqu'ils sont plus des 2/3 quel que soit le type d'impayés à être dans ce cas, alors qu'ils ne sont qu'un tiers des emprunteurs sans impayés dans la même situation.

Graphique 13. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine

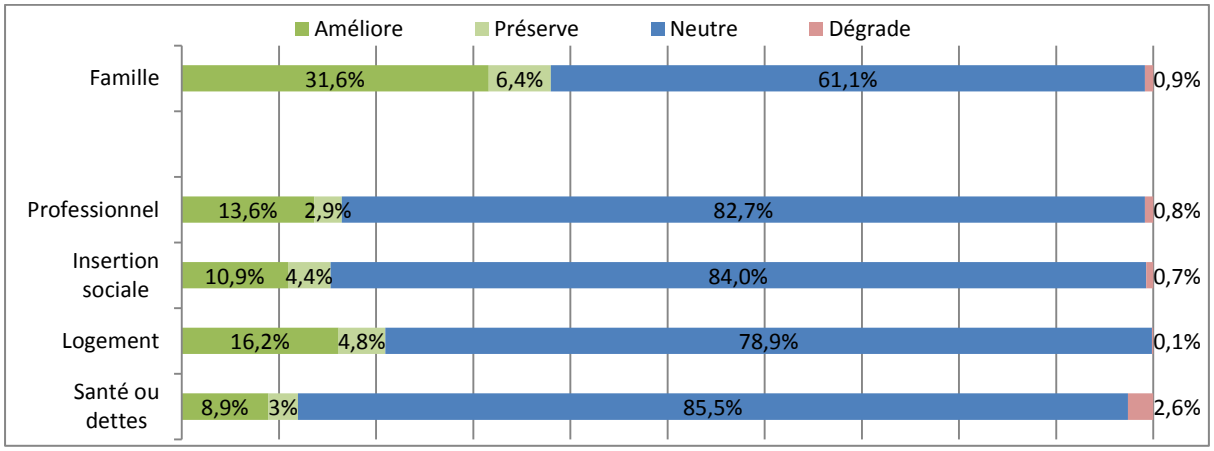


3.2 Les projets et les objets financés ayant un impact sur la cohésion familiale

Les emprunteurs de MPG sont 17,4% à avoir connu un impact positif concernant la cohésion familiale sachant que 10,1% des emprunteurs ont financé un projet de cette nature. D'autres types de projet conduisent donc à des impacts dans ce domaine.

En moyenne, 15% des emprunteurs ayant financé un projet d'une autre nature ont connu des impacts positifs en matière de cohésion familiale. Cependant, les projets liés au logement et aux conditions de vie mènent une proportion d'emprunteurs un peu plus importante à connaitre ce type d'impacts puisqu'ils sont 21% dans ce cas.

Graphique 14. Influence du projet financé sur les impacts sur la cohésion familiale



Il est également important de noter que seuls 28,3% des projets liés à la cohésion familiale sont des projets pour lesquels le MPG est exclusivement utilisé dans ce but. Dans près des trois quart des cas, il s'agit d'une combinaison de projets. Il apparaît ainsi que 51% des projets de cohésion familiale sont couplés avec un projet professionnel.

L'étude du Secours Catholique apporte quelques éléments concernant le lien entre le projet financé et les impacts sur la cohésion familiale à partir de 11 emprunteurs concernés sur 27 (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Ce rapport montre qu'il s'agit d'impacts directs pour deux emprunteuses à la tête de familles monoparentales dont le projet était pour l'une de se rapprocher de ses enfants et pour l'autre de leur permettre de rester habiter avec leurs parents.

Les impacts sur la cohésion familiale peuvent également être des impacts indirects (9 emprunteurs). Dans ces cas, ils sont très majoritairement dus à des projets à finalité professionnelle (7 emprunteurs) et dans une moindre mesure à des projets liés aux conditions de vie (éviter une expulsion du logement) ou à la situation budgétaire (rembourser une dette d'avocat qui empoisonnait la vie de couple).

Ce rapport attire également l'attention sur le fait que l'amélioration de l'estime de soi a fréquemment des conséquences sur la cohésion familiale en améliorant – souvent en apaisant – les relations au sein du couple ou avec les enfants.

3.3 La nature des impacts

Parmi les emprunteurs rencontrés lors des focus groups, ceux décrivant des impacts en matière de cohésion familiale le faisait principalement en expliquant que le véhicule financé leur avait permis de passer plus de temps avec leurs enfants en réduisant les temps de transport. L'une des emprunteuses présentes au nom de son mari souligna des impacts inattendus d'un véhicule financé dans un but professionnel.

> Emprunteuse : Nous, ça a été positif. Enfin, plus que positif. Parce que mon conjoint se levait à 5h30 pour commencer à 8h. Donc en plus travailleur handicapé. Donc le soir, quand il rentrait et bien il allait se coucher parce que sciatique, lumbago, mal de dos. Donc il ne pouvait pas s'occuper de notre fille qui a maintenant 4 ans. Et depuis qu'il a la voiture. Déjà, il met que 15 minutes pour aller au boulot. Donc déjà, il se lève plus tard. Et puis le soir, il rentre et il peut profiter tranquillement de sa fille parce qu'il n'a plus autant de problèmes de dos à cause des bus et des métros. En plus, ça nous permet de pouvoir partir un peu en vacances ou d'aller voir du monde qui habite assez loin au lieu de prendre le train ou de demander à droite à gauche. C'est vrai que ça a apporté beaucoup de choses.

Au sein de la revue de la littérature, les exemples sont peu nombreux et proviennent principalement des rapports pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) et pour la région Poitou-Charentes (Caire, 2010). Il apparaît tout de même que les impacts sur la cohésion familiale sont de nature variée et sont liés au fait :

- d'entretenir des liens familiaux avec la famille élargie en maintenant des visites régulières que ce soit des visites de proximité ou de se rendre auprès de sa famille à l'étranger pour des personnes immigrées ;
- de maintenir les enfants au domicile de leurs parents ;
- d'offrir les conditions minimales d'une vie familiale normale pour les enfants (vacances, déplacements pour des activités et sorties, etc.) ;
- de faire face aux aléas positifs et négatifs de la vie (ex. mariage, naissance, divorce, obsèques) ;
- de contribuer à des relations de qualité au sein du couple.

L'étude de la FNCE (2010) indique que « *67% des personnes jugeant que le microcrédit a eu un impact sur leur situation familiale estiment que celle-ci s'est améliorée, soit environ 19% du total des emprunteurs* » (p.15). Cet éclairage statistique ne nous dit cependant que peu de chose puisqu'il est muet quant au 33% de personne jugeant que le microcrédit a eu un impact sur leur situation familiale et que cet impact n'est pas positif. Faut-il en conclure qu'il a eu un effet négatif sur la cohésion familiale ou qu'il a permis de la maintenir en l'état alors qu'elle aurait pu se dégrader sans le MPG ?

4. La santé

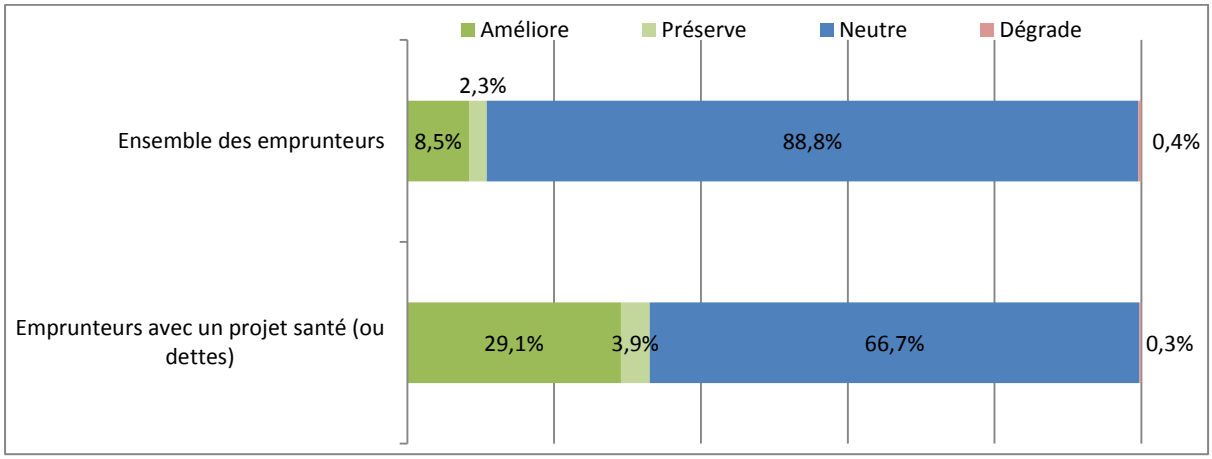
La santé est un autre domaine où la revue de la littérature n'apporte que peu d'éléments. Si l'Observatoire de la microfinance (2010) souligne qu'il s'agit d'une problématique croissante, les évaluations d'impacts sont extrêmement sommaires en la matière. Le rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental souligne pourtant la réalité des difficultés d'accès aux soins pour une partie de la population (Capdeville, 2011). Il l'explique par le moindre remboursement des soins courants, des restes à charge significatifs, les dépassements d'honoraires, l'accroissement progressif du forfait hospitalier et le taux de couverture particulièrement faible en matière d'optique (4,33%), d'audioprothèses (14,8%) et de prothèses dentaires (28%). Le rapport pour la région Poitou-Charentes indique tout de même que 3% des emprunteurs ont vu leur santé s'améliorer grâce au MPG (Caire, 2010).

4.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la santé

Alors que les emprunteurs dans leur ensemble sont un peu plus de 10% à indiquer avoir connu un impact positif du MPG en matière de santé, ils sont un tiers dans cette situation lorsque le projet financé portait sur la santé (ou les dettes)[2].

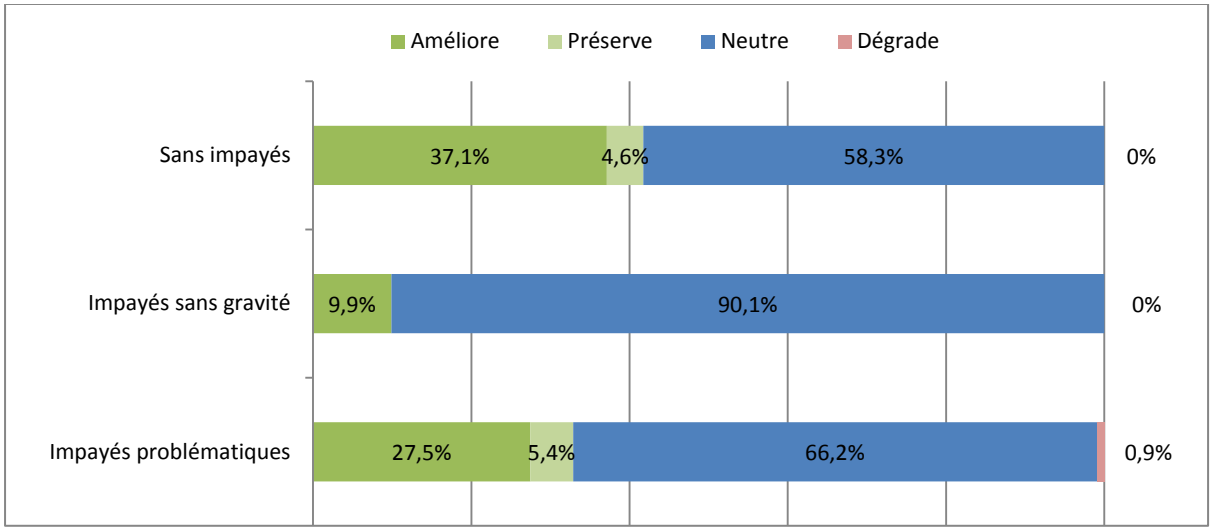
[2] La faiblesse des effectifs nous a contraints à regrouper ces deux populations.

Graphique 15. Impacts sur la santé



A l'inverse des autres domaines d'impacts, la survenue d'impayés semble être corrélée avec une réduction de la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs.

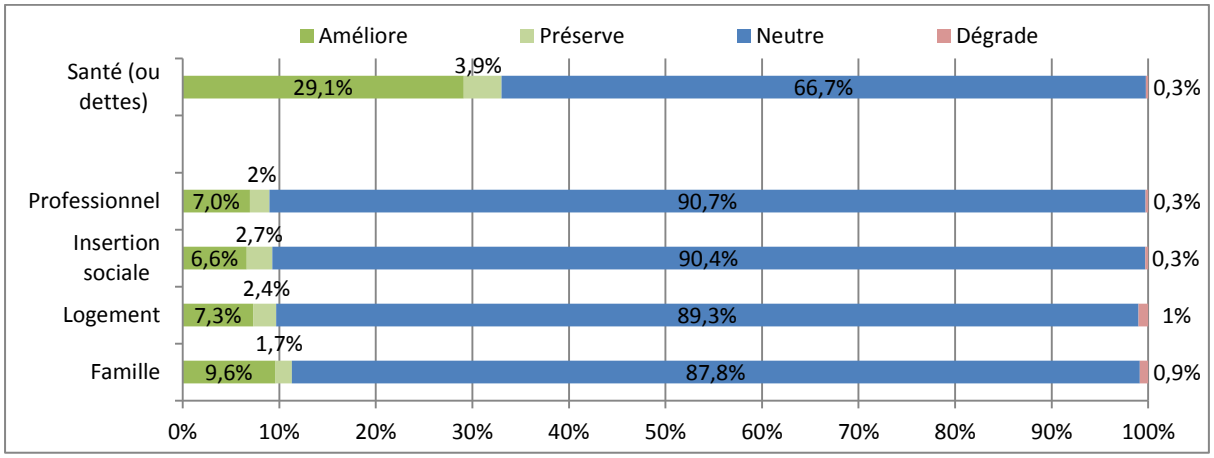
Graphique 16. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine



4.2 Les projets financés ayant un impact sur la santé

Les emprunteurs dans leur ensemble sont 10,8% à indiquer qu'ils ont connu des impacts positifs du MPG en matière de santé alors que le financement de projets liés à la santé (ou aux dettes) ne concerne que 5,8% des emprunteurs. D'autres projets ont donc un impact sur la santé.

Graphique 17. Influence du projet financé sur les impacts sur la santé



Aucun projet ne se distingue en la matière sachant qu'environ 10% des emprunteurs ayant financé un projet lié à une autre finalité que la santé (ou les dettes) ont connu un impact positif du MPG sur leur santé.

La revue de la littérature n'apporte pas d'éléments significatifs non plus. Le rapport du Crédit Municipal de Paris souligne ainsi que projets de santé portaient sur des soins ponctuels et n'avaient qu'une faible probabilité d'améliorer leur accessibilité à long terme (Aldeghi, Olm, 2011). Pour le reste, le rapport du Secours Catholique donne seulement l'exemple d'implants dentaires (Gloukoviezoff, Palier, 2008), et celui pour la région Poitou-Charentes indique qu'un emprunteur estime avoir un accès au soin de meilleure qualité grâce à l'achat d'une mobylette (Caire, 2010).

4.3 La nature des impacts

La revue de la littérature n'apporte quasiment aucune information quant à la nature des impacts engendrés par les projets liés à la santé. De ce point de vue, les focus groups donnent de la chair à ces impacts notamment ceux liés au financement des soins dentaires.

> Emprunteur : Moi, je vois pour les dents, je suis plus attentif. Je vois le nombre de personnes âgées qui ne peuvent pas mâcher la salade. On est obligé de leur mettre en purée la viande et tout. C'est ça ce que ça veut dire ne plus avoir de dents. Et ça beaucoup parce qu'ils n'ont pas fait les démarches. Ils n'ont pas tenté. Je leur ai dit ce que j'ai fait et mes dents maintenant, ça va. C'est vital.
> Emprunteuse : Oui, c'est une certaine dignité.
> Emprunteur : C'est comme pour aller au boulot ou n'importe.
> Q : Parce qu'autour de vous….
> Emprunteur : Oh, j'en connais beaucoup oui qui n'ont pas fait la démarche. Ils ne mâchent pas. Il faut leur hacher. La salade ils n'en mangent pas.

Si le fait que certains aient à recourir au MPG pour financer des soins de santé, peut amener à s'interroger sur la légitimité du microcrédit (voir livret 1), ce recours est vital tant les conséquences de l'absence de soins peuvent être dramatique. C'est ce que souligne cette emprunteuse pour qui le MPG a permis d'éviter que sa santé dentaire ne se dégrade.

> Emprunteuse : Comment dire, j'avais pas de dents ! Ça me manquait beaucoup parce que je détériorais les autres et j'en arrivais à un point où j'aurais eu besoin d'un dentier complet pour ma bouche. C'est vrai que si j'avais pas eu cette solution, je ne sais pas comment j'aurais fait sinon m'arranger avec le dentiste. C'est pas évident parce qu'il n'aurait pas accepté une petite somme. […] On m'a accordé ce microcrédit. J'ai pu financer mon bridge, sinon j'aurais pas pu. J'en suis bien contente aussi

> sinon j'aurais pas pu avoir mes dents. Voilà. Et ça faisait longtemps que je suis restée comme ça sans dents et je commençais aussi à avoir des problèmes avec celles de devant puisque j'utilisais plus aussi celles de devant puisque j'avais plus le…et finalement, au risque de perdre celles-là.

En dehors de ces impacts décrits par les emprunteurs la revue de la littérature invite à ne considérer d'autres portants sur l'accès aux soins où sur les conséquences indirects du remboursement des MPG sur la santé des emprunteurs. Le rapport du Crédit Municipal de Paris considère ainsi les impacts sur la santé du point de vue de l'amélioration potentielle de l'accessibilité financière des soins. Autrement dit, le MPG permet-il aux emprunteurs de faire davantage face à leurs dépenses de santé ? Si 13% des emprunteurs notent une amélioration (19% des emprunteurs avec un projet portant sur la santé), moins de la moitié l'attribue au MPG (6% de l'ensemble des emprunteurs) (Aldeghi, Olm, 2011). Quant au rapport pour le Secours Catholique, il attire l'attention sur les effets sur la santé des privations liées à la contrainte budgétaire que subissent certains emprunteurs. Que ce soit en raison des faibles quantités ou de leur mauvaise qualité, les aliments consommés semblent affecter la santé de certains emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

5. L'insertion sociale

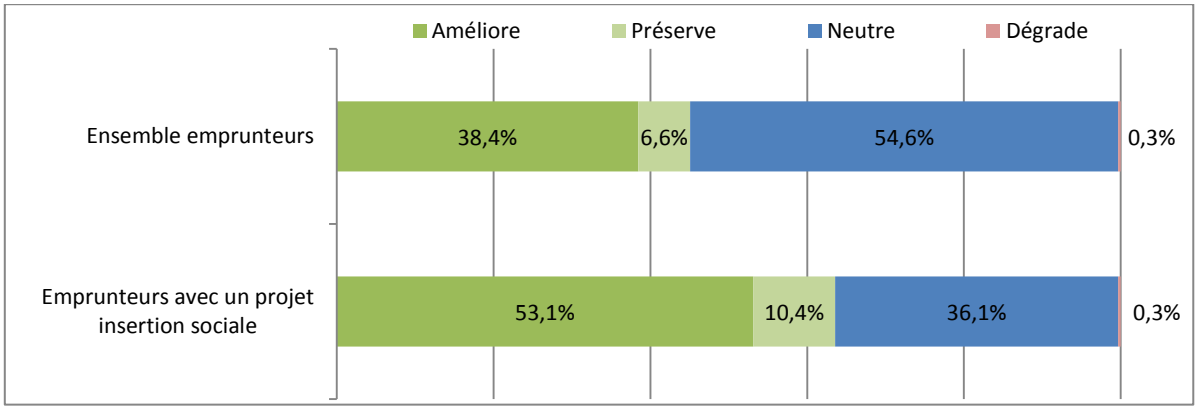
La précarité exerce une influence négative directe sur l'insertion sociale des personnes concernées. Ainsi, le rapport de la Fondation de France (2011) sur les solitudes en France souligne que « *l'insertion durable dans la vie sociale repose en grande partie sur la capacité des individus à diversifier leur vie sociale. Au-delà des situations d'isolement avérées, l'enquête démontre que les personnes situées sous le seuil de pauvreté éprouvent davantage de difficultés à diversifier leur vie sociale, c'est-à-dire à développer à la fois de relations dans le cadre des réseaux professionnels, amicaux, associatifs, familiaux ou de voisinage* » (p.6). Selon cette étude, la précarité économique multiplie par deux le risque d'isolement relationnel et en accélère l'arrivée (risque fort dès trente ans contre quarante ans pour l'ensemble de la population).

Dimension extrêmement peu documentée par la revue de la littérature, les MPG peuvent pourtant exercer un impact direct sur l'insertion sociale au travers de financements favorisant l'entretien de ces différents types de liens mais également avoir un impact indirect en réduisant la précarité des emprunteurs.

5.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts en termes d'insertion sociale

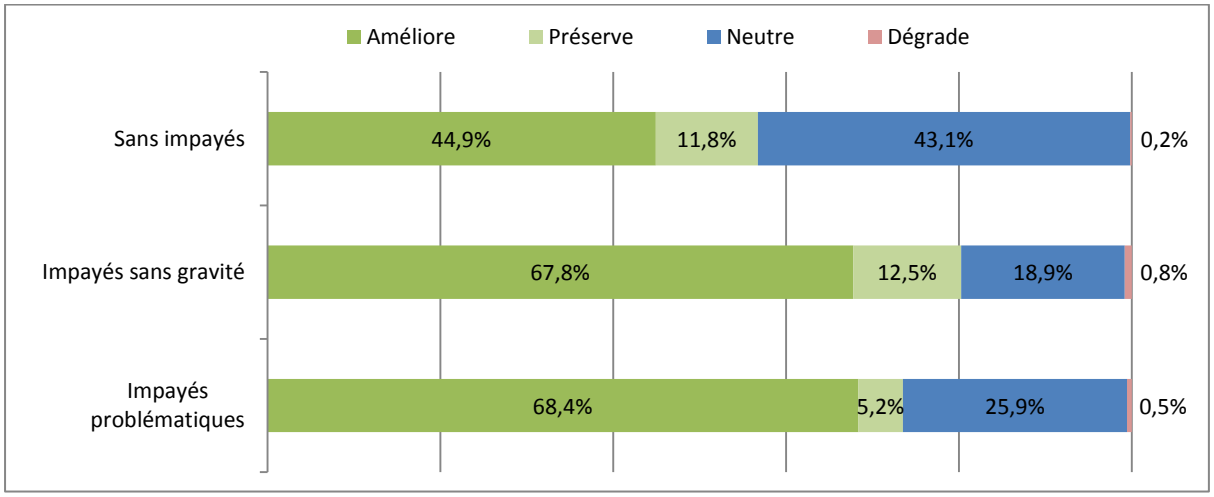
Les emprunteurs de MPG sont 45% à avoir connu des impacts positifs du MPG concernant leur insertion sociale. Lorsque le projet financé portait spécifiquement sur ce domaine, ils sont 63,5% à avoir connu de tels effets.

Graphique 18. Impacts sur l'insertion sociale



A l'instar de la majorité des autres catégories d'impacts, les impacts en matière d'insertion sociale sont corrélés avec la survenue d'impayés. Cependant, ces impacts concernent une proportion plus importante d'emprunteurs en cas d'impayés sans gravité (80,3%) ou problématiques (73,6%) que lorsqu'il n'en survient pas (56,7%).

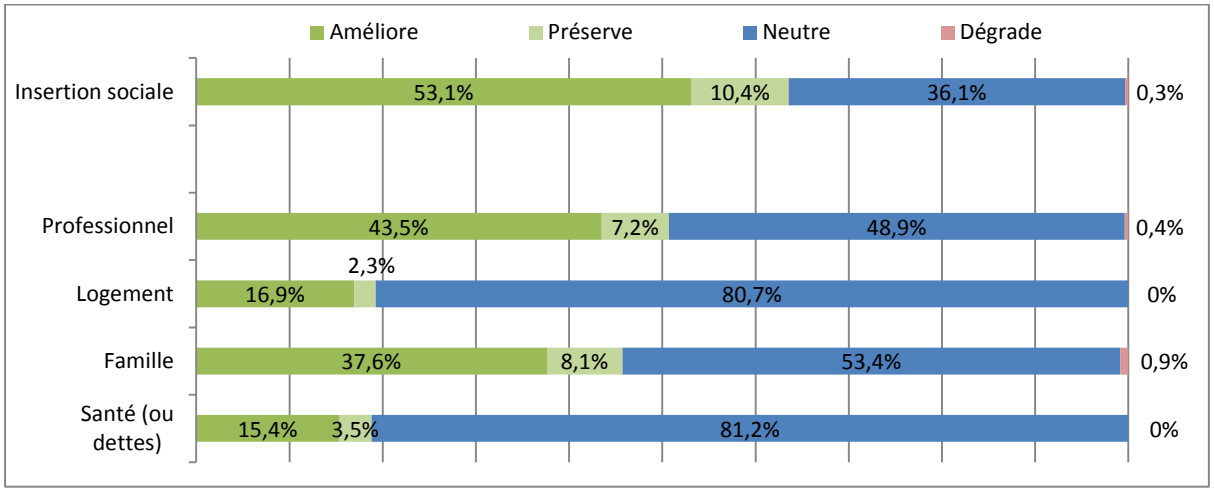
Graphique 19. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine



5.2 Les projets et les objets financés ayant un impact en termes d'insertion sociale

Les emprunteurs sont 45% à indiquer avoir connu des impacts positifs du MPG sur leur insertion sociale alors qu'ils ne sont que 20,5% à avoir financé un tel projet. D'autres projets ont donc également eu des effets en matière d'insertion sociale.

Graphique 20. Influence du projet financé sur les impacts sur l'insertion sociale



Les projets professionnels et les projets liés à la cohésion familiale sont ceux pour lesquels les emprunteurs ont le plus souvent connu des impacts positifs en matière d'insertion sociale. Cela peut s'expliquer notamment de deux manières.

La première est que les projets d'insertion sociale sont souvent associés au financement d'un projet d'insertion professionnelle. C'est le cas de 69% de ces projets. Seuls 17,6% des projets liés à l'insertion sociale sont des projets pour lesquels le MPG est exclusivement utilisé dans ce but. Dans plus de 80% des cas, il s'agit d'une combinaison de projets.

La seconde explication est que l'objet financé dans le cadre de ces projets peut participer à l'amélioration de l'insertion sociale des emprunteurs. Les besoins de mobilité financés qui

ont pour finalité de contribuer dans 26,2% à des projets d'insertion sociale sont également destinés dans 88% des cas à contribuer à l'insertion professionnelle de l'emprunteur.

Les exemples présentés dans l'étude du Secours Catholique confirment cela en montrant que l'amélioration de l'insertion sociale n'était une finalité que pour une seule emprunteuse. Dans les autres cas, il s'agit d'un impact indirect lié très majoritairement à un projet professionnel et dans une moindre mesure à un projet lié à la cohésion familiale. Dans la quasi-totalité des cas, l'objet financé tenait à la mobilité.

5.3 La nature des impacts

Le rapport d'évaluation pour le Secours Catholique donne quelques exemples d'impacts des MPG en termes d'insertion sociale (Gloukoviezoff, Palier, 2008). L'une des emprunteuses révèle ainsi que la réussite de son projet professionnel lui a permis de faire plaisir à ses proches sous la forme de petits cadeaux ou d'invitation à dîner à son domicile. Pour une autre, l'achat d'un véhicule lui a permis de rendre visite à ses amis de manière beaucoup plus fréquente. Enfin, pour une famille, leur déménagement s'est traduit par une meilleure intégration dans le voisinage, les enfants pouvant notamment jouer avec ceux des voisins au pied de leur immeuble ce qui n'était pas le cas dans leur précédent logement.

Cependant, ce rapport insiste sur le fait que la vie des emprunteurs est faite en priorité de privations. Les relations sociales, même si ce n'est pas systématique, impliquent souvent des dépenses (sorties, transports, etc.) que les personnes tentent de maintenir à un niveau aussi limité que possible.

Ces multiples privations ne font que renforcer l'appréciation positive que portent les emprunteurs sur les loisirs que leur permet le besoin financé par le MPG comme l'illustre cet échange issu d'un focus group.

> Emprunteur 1 : Une voiture, c'est indispensable de toutes les façons. Il y a le travail mais il y a aussi la vie privée donc on ne peut pas obliger quelqu'un… Je dirais, on ne peut pas aider quelqu'un sur le plan financier en lui… comment dire ça… en lui suggérant, en lui imposant, en disant « écoute, l'argent qu'on te donne là, tu achètes une voiture avec mais c'est que pour que tu ailles travailler. Tu ne fais pas autre chose avec ». On ne peut pas parler comme ça à quelqu'un. Donc je sais qu'en dehors du travail je suis musicien. Ce qui fait que la plus tard du temps ça se passe aussi sur [ville]. Je fais des percussions pour des spectacles. Donc, pour moi une voiture, c'est indispensable parce que j'ai besoin de me déplacer justement pour travailler au niveau musique et…
> Emprunteur 2 : Mais même pour les loisirs. Bon voilà, moi, par exemple, je pêche beaucoup à pied. Ben, je vais à [ville], je vais pas y aller à pied sur la côte ! Ça fait loin. Mais bon, ça détend d'aller au bord de la mer, de ramasser des coquillages…
> Emprunteur 1 : Faut vivre un peu quand même.
> Emprunteur 2 : Je vais au foot parce que je suis dirigeant d'un petit club de foot. Sans voiture, ce n'est même pas la peine. Maintenant c'est pareil, les grandes surfaces, elles se font maintenant dans des zones industrielles. Ben t'habites en ville, il faut pouvoir y aller. Alors tu peux prendre le bus…mais les bus, ils ne vont pas partout.
> Emprunteuse : même aussi, allez se promener à [ville]. Ça fait du bien de bouger un peu, de ne pas rester sur [ville].
> Emprunteur 2 : Aller voir les enfants aussi. Il y a plein de choses comme ça. Sans voiture, on ne peut rien faire. C'est même pas la peine… Pas de boulot déjà…
> Emprunteur 1 : Déjà premièrement, la priorité c'est le travail parce que c'est le travail qui alimente quand même la vie. Et puis autour du travail.

Emprunteur 2 : Ben on vivrait pas si on allait qu'au boulot et qu'on ne bougeait plus la voiture. On va rester devant la télé [rire].
Emprunteur 1 : Ah là, il y a un problème hein [rire].
Emprunteur 2 : Moi j'aime pas la télé déjà pour commencer.
Emprunteur 1 : Moi j'en ai pas alors tu vois.

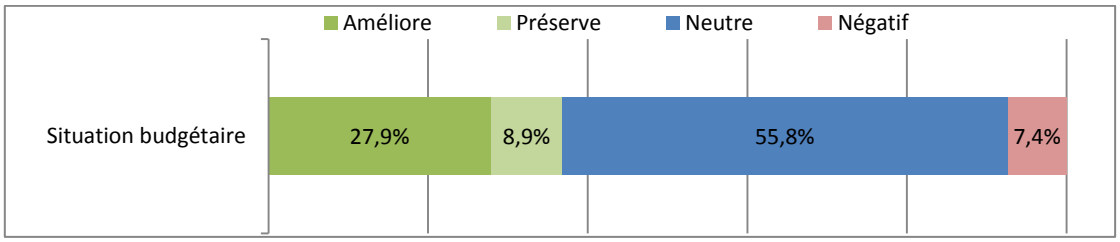
6. La situation budgétaire

L'amélioration de la situation budgétaire des emprunteurs est un impact très attendu des MPG. Il doit notamment découler de la réussite des projets d'insertion professionnelle et favoriser le bon remboursement du MPG. Il s'agit donc en principe nécessairement d'un impact indirect puisque la finalité d'un MPG ne peut être de restructurer la dette d'un emprunteur – les dettes bancaires étant exclues.

6.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la situation budgétaire

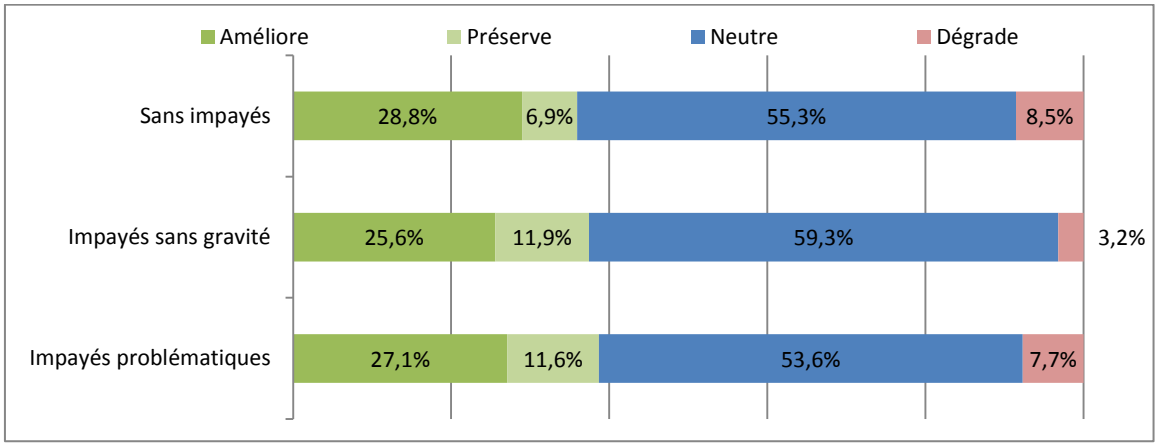
Les emprunteurs de MPG sont 36,8% à avoir connu des impacts positifs en matière budgétaire que leur situation se soit améliorée (27,9%) ou qu'elle ait été préservée (8,9%). Ils sont en revanche 7,4% à avoir connu des effets négatifs.

Graphique 21. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs



La survenue d'impayés ne semble pas exercer d'influence sur le fait de connaître ou non des impacts budgétaires du MPG que ceux-ci soient positifs ou négatifs. La proportion d'emprunteurs sans impayés ayant connu des impacts positifs ou négatifs est similaire à celles des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques.

Graphique 22. Impacts et survenue d'impayés



6.2 Les projets financés ayant un impact sur la situation budgétaire

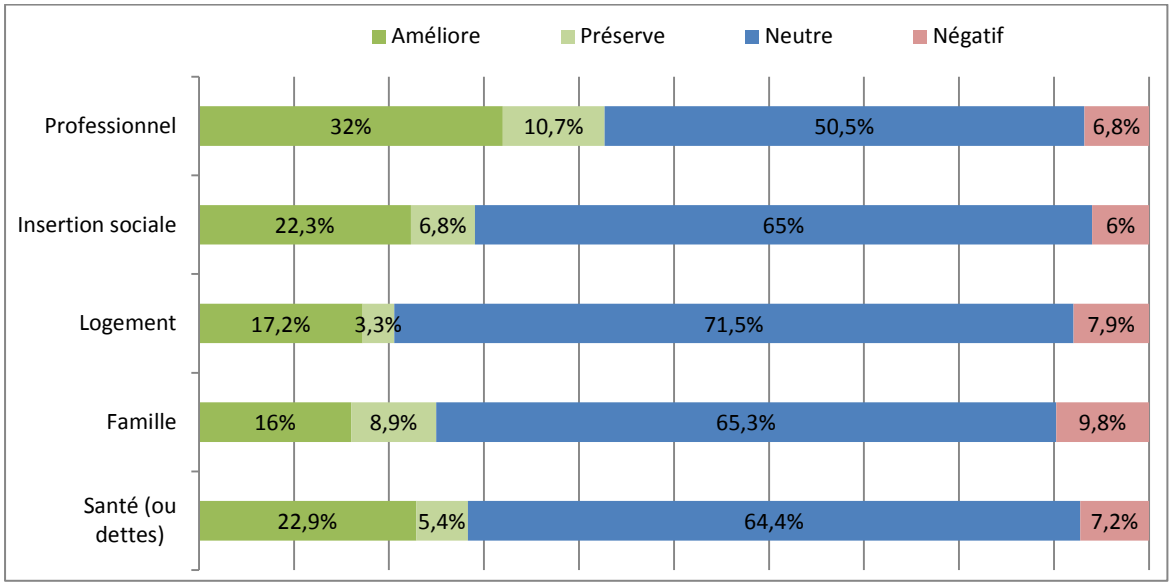
Les enseignements de la revue de la littérature montrent que le lien entre type de projets financés et impacts sur la situation budgétaire a été relativement peu exploré. L'étude pour la FNCE et celle pour le Crédit Municipal de Paris apportent cependant un éclairage intéressant puisqu'elles soulignent l'une et l'autre que les emprunteurs ayant un projet de logement sont proportionnellement plus nombreux à considérer que le MPG a amélioré leur

situation budgétaire que ceux ayant un projet professionnel (FNCE, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011). Ils sont ainsi :

- 63% des emprunteurs avec un projet logement contre 55% des emprunteurs avec un projet professionnel à être dans cette situation pour la FNCE (2010) avec une moyenne de 57% ;
- 77% des emprunteurs avec un projet logement contre 47% des emprunteurs avec un projet professionnel à être dans cette situation pour le Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) avec une moyenne de 55%.

Les résultats que nous avons obtenus en matière d'impacts budgétaires du MPG en fonction du type de projets financés se distinguent fortement des précédents. C'est en effet parmi les emprunteurs ayant financé un projet professionnel que les impacts positifs sont les plus fréquents. Ils sont ainsi 42,7% à estimer que le MPG a permis d'améliorer leur situation budgétaire (32%) ou d'éviter qu'elle ne se dégrade (10,7%). A l'inverse, ce sont ceux qui ont financé un projet lié au logement qui sont le moins nombreux à constater un impact positif (24,9%) et sont légèrement plus nombreux à indiquer que le MPG a contribué à dégrader leur situation budgétaire (9,8%).

Graphique 23. Influence du projet financé sur les impacts sur la situation budgétaire



De manière générale et quel que soit le projet financé, entre la moitié et plus des deux tiers des emprunteurs ne constatent pas d'impacts du MPG sur leur situation budgétaire.

6.3 La nature des impacts

Exprimé de manière simple, les impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs doivent se traduire par une plus grande facilité pour boucler leurs fins de mois. De ce point de vue, les études de la FNCE (2010) et du Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) apportent des résultats en apparence incohérents : alors que respectivement seuls 28% et 22% des emprunteurs estiment boucler plus facilement leurs fins de mois, ils sont respectivement 57% et 55% à considérer que le MPG a amélioré leur situation budgétaire.

L'étude du Crédit Municipal de Paris propose des statistiques plus détaillées permettant de mieux comprendre cette différence. Il apparaît en effet que si 80% des emprunteurs estimant boucler leurs fins de mois plus facilement considèrent également que le MPG a amélioré leur situation budgétaire, ils sont également 50% dans cette situation pour les emprunteurs qui estiment ne boucler leur fins de mois ni mieux ni moins bien et 48% pour ceux les bouclant plus difficilement (Aldeghi, Olm, 2011). Il est alors raisonnable de faire l'hypothèse que pour ces deux populations l'« amélioration » de leur situation budgétaire par le MPG correspond au fait d'avoir évité une dégradation ou d'en avoir limité l'ampleur.

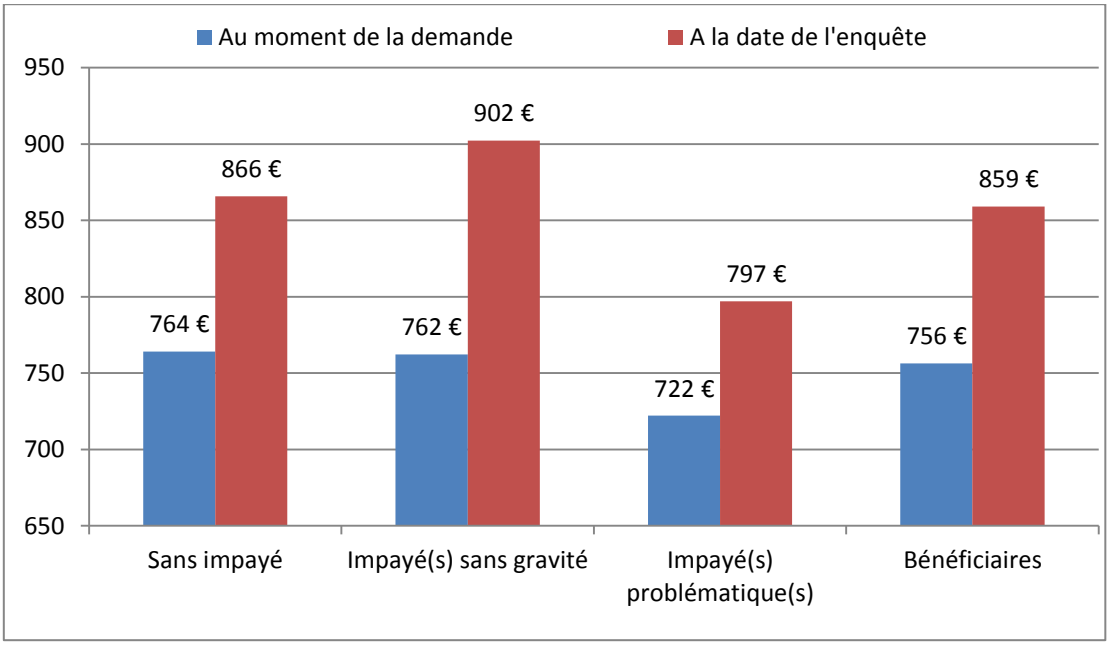
Ensuite, la question se pose des types d'impacts qui affectent la situation budgétaire des emprunteurs. Il semble qu'ils puissent être rangés dans deux catégories : une augmentation (ou la préservation) de la marge de manœuvre budgétaire ou une meilleure maîtrise de son budget.

- **Une augmentation de la marge de manœuvre budgétaire.**

Lorsque l'on déduit les dépenses contraintes (dépenses courantes liées au logement, dépenses d'assurance, impôts et remboursements d'emprunts), les ménages appartenant au premier quintile de la population (20% des ménages aux revenus les plus modestes) n'avaient prise en 2006 que sur 26,2% de leur budget pour se nourrir, se vêtir, etc. alors que dès le deuxième quintile, cette marge de manœuvre budgétaire grimpait à 57,5% du budget (Accardo *et al.*, 2007). Dans ce contexte et dans la mesure où le MPG implique une mensualité à rembourser, l'impact du prêt et du projet financé sur l'équilibre budgétaire de l'emprunteur est un élément clef. Cet impact peut résulter d'une hausse des revenus ou d'une baisse des charges.

D'après les données d'enquêtes le niveau de vie augmente significativement – en moyenne tout au moins - après l'obtention du microcrédit, y compris pour les bénéficiaires ayant fait face à des impayés.

Graphique 24. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête (euros mensuels)

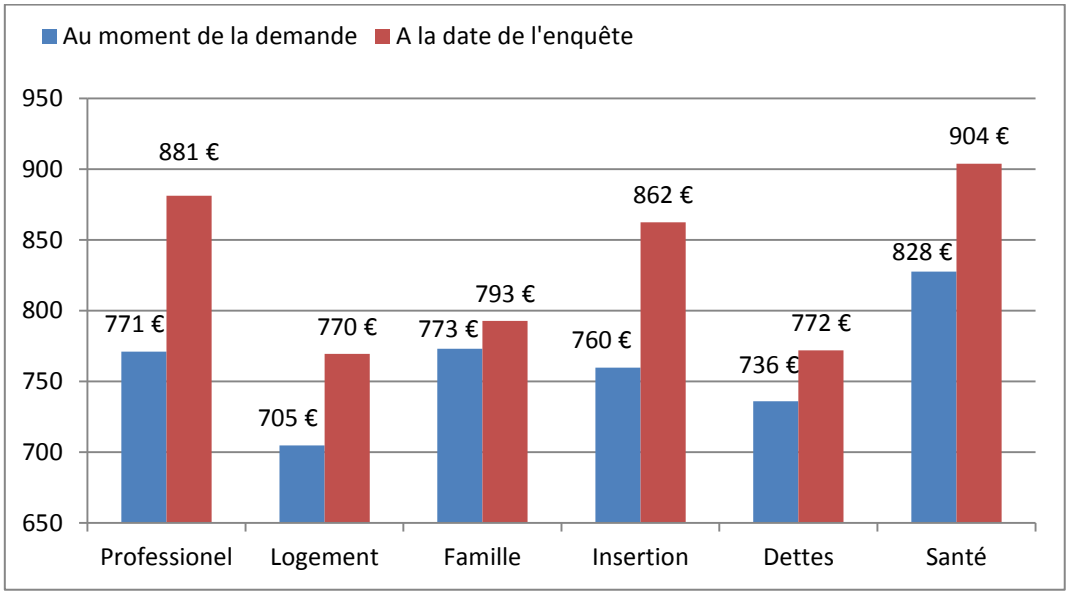


Le niveau de vie moyen des emprunteurs passe ainsi de 756 euros à 859 euros. Bien que ces montants restent modestes, ils traduisent une évolution réelle de la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil de pauvreté[3]. Alors qu'ils étaient 79% à être sous ce seuil au moment de leur demande de MPG, ils ne sont plus que 68% au moment de l'enquête. Si ce taux reste élevé, cette baisse de 11 points confirme que le MPG est bel et bien un outil de lutte contre la pauvreté.

Ce sont les projets professionnels et liés à l'insertion sociale (ces derniers étant pour une large part couplés à un projet professionnel, expliquant des évolutions comparables) qui permettent l'amélioration la plus significative du niveau de vie.

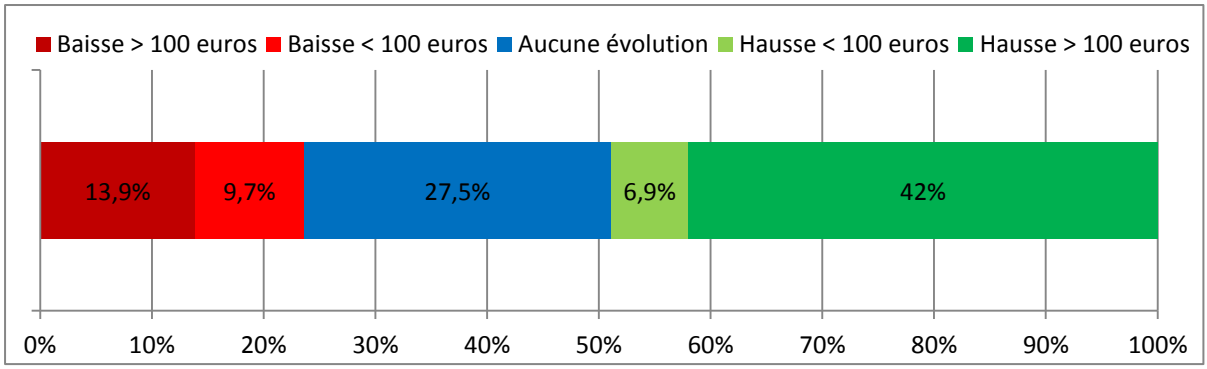
[3] Un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté (60% de la médiane des niveaux de vie) selon l'INSEE.

Graphique 25. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête selon le type de projet (euros mensuels)



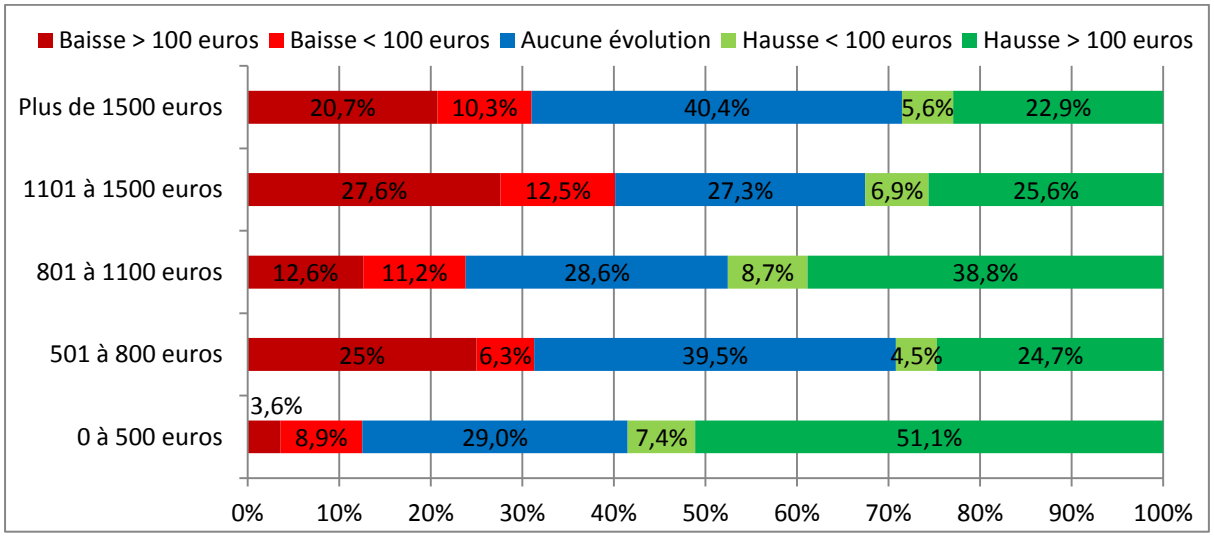
Ces évolutions moyennes masquent toutefois certaines disparités. Tout d'abord, presque un quart des emprunteurs connait une baisse de leur niveau de vie. Ensuite, un peu plus d'un quart connait une stabilité de leur niveau de vie (ce qui peut correspondre à un impact positif si leur objectif était de maintenir leur situation en l'état). Enfin, près d'un emprunteur sur deux voit son niveau de vie s'accroître. Cette amélioration est significative pour la grande majorité d'entre eux puisqu'elle excède les 100 euros.

Graphique 26. Evolution du niveau de vie des emprunteurs



Ces résultats doivent être considérés avec prudence à mesure que le niveau de détail s'accroît car ils sont basés sur les déclarations des emprunteurs et subissent donc tant les biais de mémoire que la subjectivité des répondants. Il est cependant instructif d'approfondir cette analyse en s'intéressant aux effets selon le niveau de vie au moment de la demande.

Graphique 27. Evolution du niveau de vie en fonction du niveau de vie initial



La proportion d'emprunteur connaissant une amélioration de leur niveau de vie supérieure à 100 euros est particulièrement forte au sein des emprunteurs dont le niveau de vie initial était inférieur à 500 euros (51,1%) ou se situait entre 801 et 1 100 euros (38,8%). Si l'on laisse de côté le groupe d'emprunteurs ayant un niveau de vie initial compris entre 501 et 800 euros, la proportion d'emprunteur connaissant une amélioration de leur niveau de vie supérieur à 100 euros décroît à mesure que le niveau de vie initial s'élève alors que ceux expérimentant une baisse tant à s'accroître. Les emprunteurs dont le niveau de vie initial se situe entre 501 et 800 euros échappent à cette évolution avec une proportion d'emprunteurs connaissant une amélioration de leur niveau de vie inférieur à la moyenne (29,2%) et une proportion de ceux connaissant une stabilité ou une dégradation de leur niveau de vie bien supérieur à la moyenne (respectivement 39,5% et 31,3%).

Le rapport d'évaluation pour la région Poitou-Charentes indique que seul 17% des emprunteurs estiment avoir connu une amélioration de leurs ressources (Caire, 2010). A l'ADIE où les projets financés sont exclusivement professionnel, la proportion augmente mais reste mesurée : seuls 30% des emprunteurs constatent une hausse de leurs revenus alors qu'ils sont 12% à constater une baisse et 58% à ne pas connaître de changement (ADIE, 2008).

Les économies sur les dépenses courantes qui peuvent découler du MPG sont très peu documentées dans la revue de la littérature. Le rapport du Secours Catholique fait ainsi seulement mention des économies réalisées sur les achats alimentaires dans la grande distribution plutôt que dans des commerces de proximité plus coûteux (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Lorsque l'augmentation des revenus est très limitée, cela peut poser problèmes aux emprunteurs dans la mesure où les objets financés sont parfois sources de coûts comme c'est notamment le cas pour le véhicule (essence, entretiens, assurances, etc.) (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Coûts auxquels il faut ajouter les mensualités du MPG. Ces dernières peuvent en effet peser lourdement sur le budget et conduire l'emprunteur à de fortes privations (alimentation, santé, etc.) pour les assumer. Ainsi, si plus de 90% des emprunteurs au sein des Missions locales estiment que leur prêt a été bien calculé et qu'ils arrivent assez facilement à rembourser (ANDML, 2011), ils sont :

- 17% à avoir rencontré un peu (13%) ou beaucoup (4%) de difficultés à rembourser auprès de Parcours Confiance (FNCE, 2010) ;
- 13% à avoir rencontré un peu (11%) ou beaucoup (2%) de difficultés à rembourser leur MPG au sein du dispositif du Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) ;

- et ils sont 56% à trouver les mensualités lourdes sans avoir eu d'incident de remboursement et 10% à avoir connu un impayé en Poitou-Charentes (Caire, 2010).

Outre les différences de proportion, il est intéressant de noter que plus de la moitié des emprunteurs de MPG en région Poitou-Charentes trouvent que la charge des mensualités est importante mais s'efforcent tout de même de rembourser au prix de privations parfois extrêmement fortes (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010 ; Aldehi, Olm, 2011).

Mais qu'ils aient rencontré des difficultés ou non, les emprunteurs considèrent que le remboursement du MPG reste un poids.

> Emprunteuse 1 : Par contre moi, ce que je me disais par rapport à ça, c'est vrai que je l'ai terminé comme je disais à [accompagnatrice], les mensualités c'était 26 euros, si j'avais pas trouvé un travail derrière et un autre travail derrière, je ne sais pas si j'aurai pu…
> Emprunteuse 2 : Ah mais ça, c'est clair.
> Emprunteuse 1 : ça paraît léger au départ mais c'est quand même…
> Emprunteuse 3 : Ouais, quand on a le RSA, ça fait lourd. Moi, je payais 38 euros…
> Emprunteuse 4 : Moi aussi je paye ça.
> Emprunteuse 3 : Ce que vous dîtes, c'est vrai… Quand on entend 38 euros on se dit c'est rien. Mais finalement quand on est au RSA, c'est pas…
> Q : Ça a été une discipline difficile à respecter ?
> Emprunteuse 4 : Non.
> Emprunteuse 5 : Non, difficile non.
> Emprunteuse 2 : non.
> Emprunteuse 1 : Non, jamais aucun rejet. Ça s'est bien passé jusqu'à la fin mais c'était quand même…un boulot.
> Emprunteuse 6: C'est quand même un souci.
> Emprunteuse 3 : C'était un souci quand même parce qu'on a envie de rester dans la droiture des choses. Comme on a eu cette opportunité, on a surtout pas envie…
> Emprunteuse 4 : De la perdre !
> Emprunteuse 3 : ...de la perdre et de montrer qu'on ne peut pas… De rester vraiment dans la légalité des choses.
> Emprunteuse 6 : Parce que ça reste un souci quand même une mensualité. Bon moi, elle est quand même plus élevée que les vôtres mais peu importe, tout est relatif…
> Emprunteuse 3 & Emprunteuse 1 : Oui, tout est relatif.
> Emprunteuse 6 : …mais faut quand même l'honorer. Bon moi, maintenant, je me dis qu'en septembre 2013 on aura fini.
> Emprunteuse 1 : On est content quand ça se termine.
> Emprunteuse 6 : C'est quand même un souci.

Y compris pour des montants relativement faible, honorer ses mensualités reste une préoccupation pour les emprunteurs soulignant que les améliorations apportées en termes de niveau de vie sont souvent trop limitée pour dans le même temps rendre indolore ce remboursement et satisfaire les multiples besoins qui jusqu'alors faisaient l'objet de privations.

- **Une amélioration de la maîtrise du budget**

Les MPG sont évidemment un prêt mais ils sont également un accompagnement. C'est de cette seconde dimension qu'il est également attendu un impact positif sur le budget des emprunteurs (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Caire, 2008 ; Glémain,

2008, 2010 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; FNCE, 2010 ; Audencia, REM, 2011 ; FNARS, 2011).

Certains travaux avancent l'idée que les emprunteurs de MPG ont moins besoin du financement que de l'accompagnement qui y est lié, afin de modifier leurs pratiques budgétaires inadaptées (Glémain, 2008, 2010). L'accompagnement s'apparenterait ainsi à une forme d'éducation budgétaire devant permettre à ces « *illettrés de l'argent* » de maîtriser les règles élémentaires de la gestion d'un budget (Beaujouan, 2007). Cette démarche éducative prend d'ailleurs parfois la forme de séances d'information comme c'est le cas de l'action de Finances & Pédagogie qui intervient en complément de Parcours Confiance des Caisses d'épargne (FNCE, 2010).

Ces attentes éducatives à l'égard de l'accompagnement reposent sur l'hypothèse forte que les difficultés budgétaires des emprunteurs de MPG seraient dues à un manque de compétences. La revue de la littérature n'apporte pas d'éléments qui viennent supporter cette hypothèse. Au contraire, l'étude du Secours Catholique montre que les emprunteurs sont le plus souvent très au fait de leur situation budgétaire (parfois au centime d'euro près), caractéristique qui découle sans doute d'un effet de sélection initiale – les personnes avec de gros problèmes de gestion ne se voyant pas accorder de MPG (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). De plus, cette valeur ajoutée pédagogique de l'accompagnement en dehors du financement potentiellement obtenu est mise en question par les résultats obtenus auprès des personnes refusées ou ayant abandonné : seuls 3,9% d'entre elles estiment que cela leur a permis de redéfinir leur budget et 4,3% de faire le point sur le budget et de mieux le gérer (livret 3).

D'autres travaux viennent renforcer l'idée qu'il faut considérer avec prudence la causalité linéaire entre manque de compétences et difficultés budgétaires. Ils démontrent en effet que les difficultés budgétaires des ménages en situation de précarité sont moins le fait d'un manque de compétences que le résultat de la conjonction de leurs contraintes budgétaires objectives, de l'inadéquation des compétences liées à une gestion de survie et des règles et normes bancaires (notamment la temporalité des prélèvements automatiques et le fonctionnement du découvert) et d'un contexte émotionnel (stress, perte de confiance en soi, etc.) inadapté à la prise de décision rationnelle (Gloukoviezoff, 2008, 2010). Si l'on se concentre sur les difficultés de remboursement des MPG, il apparaît clairement que ceux problématiques font suite à une dégradation de la situation de l'emprunteur dans 83% des cas (livret 4).

Les témoignages d'emprunteurs rapportés par les études prises en compte dans la revue de la littérature viennent conforter l'idée que l'utilité de l'accompagnement tient moins à une « éducation budgétaire » des emprunteurs, qu'à l'occasion pour ceux qui en ont besoin de faire le point sur leur situation et de recevoir des conseils personnalisés (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010). L'un des emprunteurs rencontrés lors des focus groups souligne ainsi que les conseils du prêteur en matière budgétaire lui ont permis d'éviter certaines difficultés.

> Emprunteur: Et même, je me rappelle tu vois, quand l'assurance devait me rembourser. Puisque l'assurance m'a remboursé, m'a donné 1000 euros. Donc l'équivalent de ce que valait la voiture. Et lorsque j'ai vu justement [prêteur], il m'a dit, et il a eu raison hein… Il m'a dit par rapport à cet argent de l'assurance… Il m'a dit hein moi je pensais, même si c'est que 45 euros par mois…tellement que je ne veux pas entendre parler de ces choses-là, je me suis dit bon je vais à la banque et moi je rembourse tout hein. Ah oui. Il m'a dit… et il a eu raison hein, c'est quelqu'un qui a une certaine sagesse. Il m'a dit « Je vous conseille de garder cet argent parce que vous en aurez besoin… même si à la limite il y a quelque chose à faire sur la voiture et tout vous en aurez besoin ». Et ben il a eu raison parce que j'ai gardé l'argent jusqu'à présent. C'est-à-dire que ça fait comme un petit fond de roulement

> sur mon compte. Ce qui fait que l'argent que j'ai avec le travail quand ça arrive et ben ça s'ajoute justement à cet argent-là. Même si ça se grignote petit à petit mais je suis jamais sans rien. Ce qui fait que j'arrive quand même à m'en sortir un peu.

Pour certains, la nécessité d'exposer en détail les différents éléments de leur budget les a incités à cesser de se voiler la face quant à l'étendue de leurs difficultés (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Pour d'autres, c'est la clarté des catégorisations – comme le calcul du « reste à vivre » – utilisées par les accompagnateurs qui a facilité la prise de conscience (UNCCAS, 2007). Lorsqu'à la fin des focus groups, les emprunteurs étaient interrogés sur l'éventualité de solliciter un nouveau MPG à l'avenir, l'une des emprunteuses a ainsi mis en avant l'utilité de la phase de diagnostic afin d'évaluer sa situation et de prendre une décision quant à un éventuel endettement.

> Emprunteuse : Je pense que je solliciterais les conseils de [réseau] en l'occurrence. Je pense. Des conseils de gestion réelle. Parce que supposé que ma voiture tombe en panne ou que j'ai besoin d'en changer et que je suis encore en train de rembourser ce crédit-là, je solliciterais pour avoir un avis et un conseil avant de prendre une autre alternative comme un rachat de crédit ou quelque chose comme ça. Voir ce qu'il est possible de faire. Mais je n'irais pas voir ma banque. C'est sûr.

Enfin, le soutien apporté est extrêmement utile pour des personnes confrontées à l'accumulation des problèmes en les aidant à reprendre confiance en elles pour gérer leur budget (Caire, 2010). L'accompagnant comporte une dimension pédagogique toutefois son véritable impact tient davantage à l'opportunité qu'il offre à certains emprunteurs de reprendre les rênes de leur budget.

En revanche, mis à part les témoignages rassemblés, la revue de la littérature n'offre quasiment aucune évaluation statistique de cette meilleure maîtrise du budget. L'étude du Secours Catholique souligne que quelques emprunteurs ont décidé de poursuivre l'effort financier qu'ils faisaient pour honorer les mensualités mais sous la forme d'une épargne de précaution (Gloukoviezoff, Palier, 2008) (voir partie suivante sur l'inclusion bancaire). Quant à l'étude de la FNCE (2010), elle a demandé aux emprunteurs qui avaient participé aux ateliers de Finances & Pédagogie, s'ils avaient constaté des changements concernant leur gestion et leur utilisation des services bancaires. Il est malheureusement difficile de donner du sens aux résultats obtenus en raison d'une absence de comparaison avec les emprunteurs n'ayant pas suivi ces formations et suite à des erreurs de présentation[4]. Seul l'un des focus groups organisés comptait parmi ses participants des emprunteurs ayant assisté à de telles formations budgétaires.

> Emprunteuse 1 : Ils font des réunions pour les gens qui n'arrivent pas à gérer, donner des conseils…
> Emprunteuse 2 : Oui, bof.
> Emprunteuse 1 : C'est sur la gestion mensuelle. J'ai pas pu y assister parce que je travaillais… [Prêteur] m'a aussi dit qu'il faisait des microcrédits pour les entreprises si un jour je suis intéressé etc. etc. et puis voilà.
> Q : il y en a parmi vous qui sont allez à ces réunions budget ?
> Emprunteuse 2 : Oui.
> Emprunteuse 3 : Oui une fois.
> Q : Et cela vous a été utile ?
> (silence)

[4] La réponse « à être plus vigilant dans vos dépenses » est présente deux fois avec des résultats différents alors que la réponse « dans vos relations avec la banque » a disparu.

Emprunteuse 2 : Ben moi, ça m'a permis d'échanger un peu.
Emprunteuse 3 : Oui voilà, histoire d'échanger…
Emprunteuse 4 : Ouais bof.
Q : Vous n'avez pas l'air convaincues…
(rire)
Emprunteuse 3 : Franchement voilà, moi j'ai répondu à l'appel. Ça nous a permis de…
Emprunteuse 2 : Ça nous a permis de discuter entre nous mais bon concrètement…
Emprunteuse 3 : Oui, voilà.
Emprunteuse 4: C'est pas vis-à-vis d'eux que ça a apporté quelque chose. C'est plus au niveau des participants à la réunion. Nous puis les autres personnes qui y étaient. Mais je ne pense pas que c'est vis-à-vis de la banque que ça nous a servi.
Emprunteuse 3 : Mais c'est un banquier hein.
Emprunteuse 2 : Oui, oui mais c'était sur les budgets. Alors bon, moi je leur ai expliqué comment je faisais. Je les fais sous-excel mes tableaux. Alors bon…
Emprunteuse 4: Oui, il nous expliquait comment il faut faire un budget.
Emprunteuse 2 : Oui alors il fallait voir les entrées, les dépenses. Alors on va chercher les dépenses… nous c'était avec des symboles en plus… Ceci-dit, ils nous ont remis une doc super. Elle est super la doc.
Emprunteuse 4 : Ah oui, oui.
Emprunteuse 2 : Bon, je ne m'en servirai pas pour moi mais je veux dire pour quelqu'un qui trouve que les comptes c'est un peu chiant à faire, il y a un côté ludique.
Emprunteuse 3 : C'est vrai que c'est ludique.
Emprunteuse 2 : C'est représenté sous forme de dessins. Alors j'ai besoin de quoi pour l'alimentation, alors j'ai des dessins de fruits et de légumes. Mais bon ça fait un peu…
Emprunteuse 3 : Oui, ça fait un peu…
Emprunteuse 2 : Ça fait un peu gnagnan.
Emprunteuse 3: Franchement, je sais gérer ma vie sans… Ah non à chaque fois franchement j'ai pas eu la patience d'aller faire ça…
Emprunteuse 1 : Mais ce tableau, ils auraient dû le distribuer au parlement parce qu'il n'y a pas que ceux qui sont en bas de la société…
Emprunteuse 4 : Oui qui ne savent pas faire.

Cet extrait souligne la difficulté de telles « formations » qui s'adressent à un public dont le point commun est de ne pas avoir accès au crédit et non le fait d'expérimenter des carences de compétences budgétaires. Alors que ces emprunteuses soulignent la qualité des supports pédagogiques, elles mettent également en lumière l'insuffisante prise en compte de l'hétérogénéité de leurs connaissances et le fait que la réalité de la gestion budgétaire en situation de précarité ne se limite pas au B.A.BA de la comptabilité budgétaire. De ce point de vue, il est particulièrement intéressant de noter la valeur ajoutée qu'elles attribuent aux échanges entre participants en matière de gestion budgétaire. Ces réalités qui vont au-delà des seuls savoirs bancaires, sont sans doute insuffisamment mises en valeur au sein de ces groupes.

Enfin, les MPG sont parfois vus comme permettant de prévenir le surendettement en offrant une alternative à des formes inappropriées de crédit ou en évitant que des situations précaires ne « dérapent ». Si ce résultat est une réalité (Lecomte, 2005 ; Glémain, 2008, 2010 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010, FORS, 2010), elle ne l'est que pour une minorité d'emprunteurs. En effet, l'exclusion des dettes bancaires qui sont pourtant

présentes dans de nombreuses situations où le risque de développement du surendettement est réel, limite les impacts préventifs des MPG en la matière. Ces impacts sont observables auprès des partenaires qui acceptent ce type de dossiers en dehors de la garantie du Fonds de Cohésion Sociale comme le Crédit Municipal de Nantes (Glémain, 2008, 2010), les Points Passerelle du Nord Est (Gloukoviezoff, 2010) ou les Parcours Confiance (FNCE, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010).

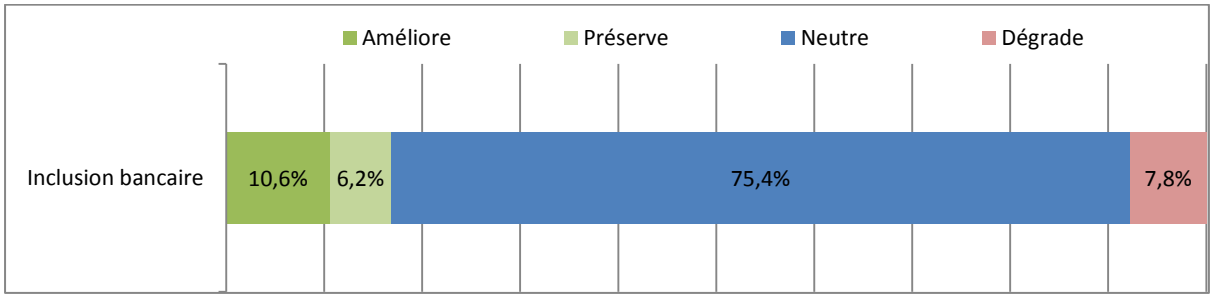
7. L'inclusion bancaire

Améliorer l'inclusion bancaire de ces personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire est l'une des finalités affichées des MPG depuis leur conception (Lecomte, 2005, 2008). Pour atteindre cet objectif, les MPG doivent d'abord correspondre à un accès approprié à un prêt mais également enclencher un cercle vertueux conduisant à résoudre les difficultés d'accès et d'usage des produits bancaires dont les emprunteurs ont besoin pour mener une vie normale.

7.1 L'évaluation des impacts des MPG par les emprunteurs

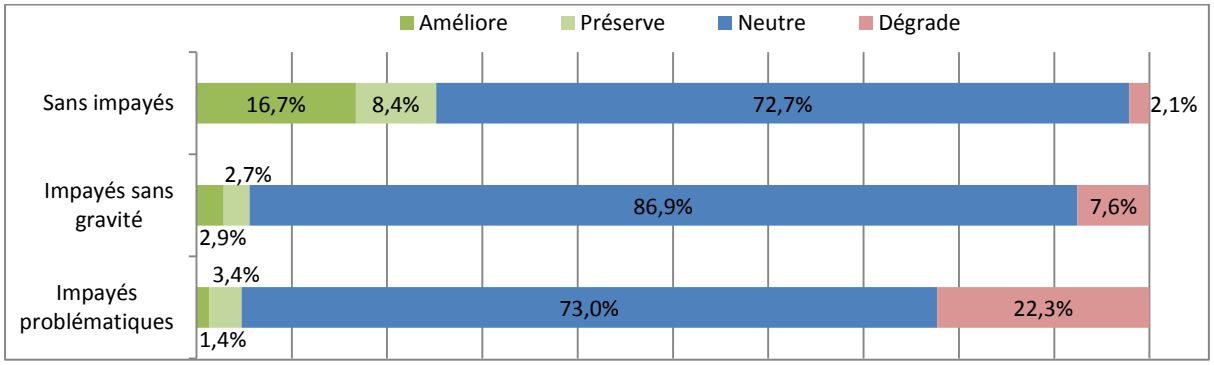
Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur l'impact du MPG sur leur situation bancaire, ils sont seulement 16,8% à estimer que celui-ci a eu un impact positif et 7,8% à estimer qu'il a eu un impact négatif.

Graphique 28. Impacts sur la situation bancaire des emprunteurs



La survenue d'impayés est fortement corrélée au fait d'avoir connu des impacts et à leur nature positive ou négative. Alors que les emprunteurs sans impayés sont 25,1% à estimer que le MPG a eu un impact positif sur leur situation bancaire, ils ne sont plus que 5,6% parmi les emprunteurs avec des impayés sans gravité et 4,8% pour ceux avec des impayés problématiques. A l'inverse, les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques sont 22,3% à estimer que le MPG a eu un impact négatif sur leur situation bancaire contre 7,6% pour les emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité et 2,1% pour ceux n'ayant pas connu d'impayés.

Graphique 29. Impacts et survenue d'impayés

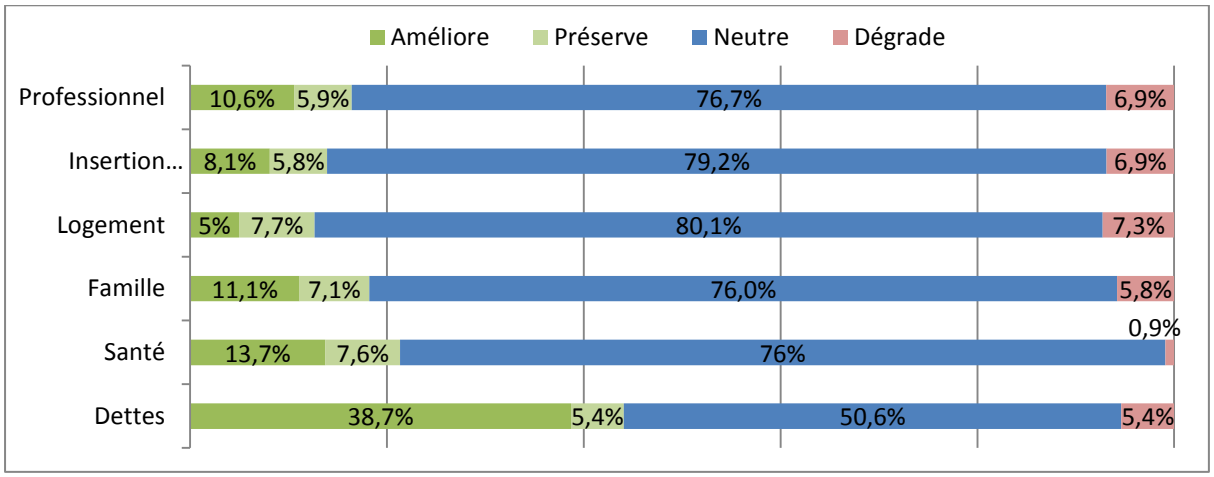


Ces résultats posent la question de la qualité du suivi mis en place tant par le prêteur que par l'accompagnateur pour éviter que des difficultés de remboursement ne viennent compromettre ou dégrader l'inclusion bancaire des emprunteurs.

7.2 Les projets financés ayant un impact en termes d'inclusion bancaire

Lorsque l'on s'intéresse aux projets qui ont la probabilité la plus élevée de favoriser l'inclusion bancaire des personnes, il s'avère que ce sont ceux portant sur le remboursement de dettes : 44,1% des emprunteurs ayant financé ce type de projets considèrent que le MPG a amélioré ou préservé leur situation bancaire. Les projets professionnels qui étaient pourtant porteurs d'impacts positifs en matière budgétaire s'avèrent n'avoir eu des impacts de même nature en matière bancaire que pour 16,5% des emprunteurs.

Graphique 30. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés



La revue de la littérature ne donne que très peu d'éléments sur les projets et objets financés qui pourraient favoriser l'inclusion bancaire. Mis à part le remboursement de dettes bancaires exclus des objets des MPG (UNCCAS, 2007), les seuls exemples tiennent à la réalisation de projets professionnels permis par le financement de formation ou de véhicule (Gloukoviezoff, Palier, 2008). De la même manière, lorsque le MPG conduit à des impacts négatifs en matière d'inclusion bancaire, les projets financés sont professionnels et les problèmes tiennent au fait qu'ils ne se sont pas réalisés mais aussi, et surtout, à la mauvaise qualité de la relation bancaire (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

7.3 La nature des impacts

En termes d'exclusion bancaire, tous les emprunteurs ne font pas face à des difficultés de même ampleur. Certains cumulent les difficultés d'accès et d'usage portant sur un éventail large de produits quand d'autres sont uniquement confrontés à une exclusion du crédit. Il semble ainsi que les emprunteurs ne soient que rarement confrontés aux degrés les plus élevés du processus d'exclusion bancaires (moins de 5% n'ont pas de compe de dépôt par exemple) mais rencontrent plus généralement des difficultés d'accès et/ou d'usage concernant la carte de paiement, le chéquier et les différentes formes de crédits de trésorerie, constat que partagent nombre de rapports (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Glémain, 2010 ; AMDL, 2011). Les éventuels impacts en termes d'inclusion bancaires seront alors nécessairement hétérogènes et demandent à être distingués les uns des autres.

- **Les impacts directs liés au MPG**

Les MPG luttent contre l'exclusion bancaire de manière directe et immédiate en donnant en principe accès à une forme appropriée de crédit de trésorerie. Ce caractère approprié se traduit d'abord par une faible occurrence des impayés ou, s'ils existent, par une prise en compte qui doit en limiter les conséquences pour l'emprunteur (voir livret 4).

Il se traduit également par un coût supportable pour l'emprunteur. C'est donc la question du taux d'intérêt qui est posé. Le rapport pour la région Poitou-Charentes montre ainsi que les économies réalisées grâce à un MPG au taux de 3,5% au regard d'un prêt personnel (7,5% auxquels s'ajoutent 50,5 euros de frais de dossier) et d'un crédit revolving (20%) sont en moyenne[5] respectivement de 167 euros et 506 euros (Caire, 2008). Il s'agit là de montants importants pour des personnes aux revenus limités alors même que les différences d'un prêt à l'autre ne sont que de quelques euros lorsque l'on considère les mensualités (3,42 euros pour le prêt personnel et tout de même 14,88 euros pour le *revolving*) (Caire, 2008). Toutefois, ces données ne permettent pas de trancher définitivement la question du juste niveau du taux d'intérêt en l'absence d'évaluation des impacts sur le budget des ménages liés à la variation de ces taux cependant il est certain que ce niveau importe aux emprunteurs (voir livret 2).

En revanche, la nécessité pour certains emprunteurs d'ouvrir un compte bancaire auprès de l'établissement prêteur et parfois d'y domicilier leurs ressources peut avoir un impact négatif (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; FORS, 2010). Cela vient parasiter ou interrompre la relation existante dont la qualité n'était pas nécessairement mauvaise tout en compliquant la gestion d'emprunteurs qui peuvent se retrouver à devoir jongler avec plusieurs comptes (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Toutefois, ces situations sont marginales. Parmi les 23,5% d'emprunteurs qui déclarent avoir dû ouvrir un compte spécifique pour le MPG, seuls 10,1% indiquent que cela leur a posé des problèmes. Il faut également noter que 25,2% des emprunteurs ayant ouvert ce type de compte n'avaient pas le droit de l'utiliser, ce compte étant seulement une nécessité technique pour le prêteur (voir livrets 3 et 4).

- **L'amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs**

L'accès aux produits bancaires considérés comme nécessaires pour mener une vie normale est un préalable indispensable à l'inclusion bancaire complète des personnes. Cet accès bancaire se doit d'être approprié au sens où l'usage fait de ces produits ne doit pas conduire à accroître ses difficultés. L'enjeu est donc de parvenir à accroître un accès bancaire vers des produits qui épousent les pratiques budgétaires des personnes, pratiques résultant à la fois de leur savoir-faire budgétaire, de leurs compétences bancaires et des contraintes financières pesant sur elles. C'est ce que souligne cet échange entre emprunteur en soulignant l'ambivalence de l'accès bancaire.

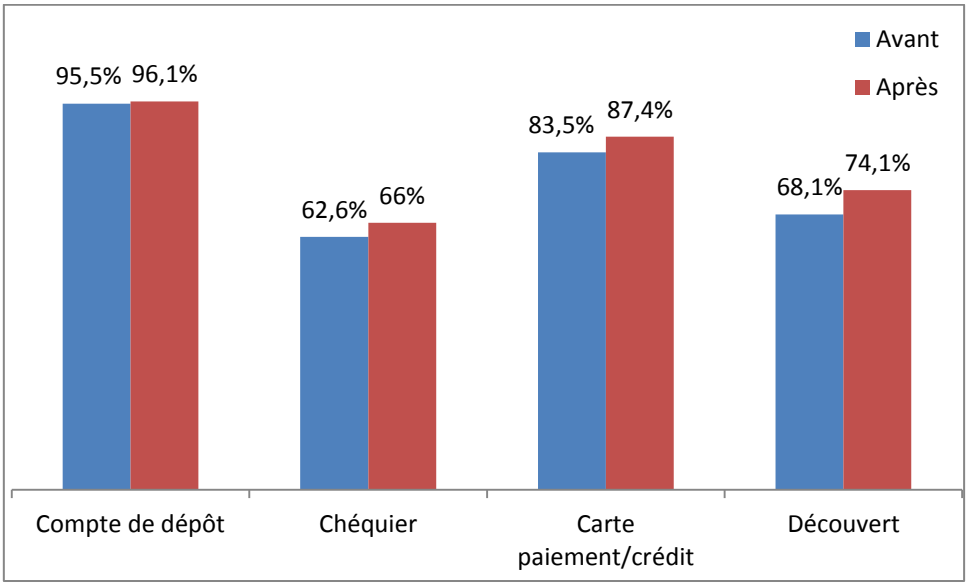
> Emprunteuse 1 : Sans carnet de chèque, je fais qu'avec une carte à débit immédiat et en espèces et je fais des économies.
> Emprunteur : Ah oui, oui. Tout à fait.
> Emprunteuse 1 : On fait plus attention.
> Q : Vous trouvez ?
> Emprunteuse 1 : Ah oui. Moi, je fais comme ça.
> Emprunteur : Enfin, ça a quand même un côté pratique d'avoir un chéquier ou une carte de crédit.
> Emprunteuse 1 : Ah oui, oui.
> Emprunteuse 2 : Oui.
> Emprunteur : Parce que bon, il y a quand même certaines situations quand on ne les a pas, on est quand même un peu dans …
> Emprunteuse 1 : Oui.
> Emprunteuse 2 : tout à fait.
> Q : Par exemple ?

[5] Ces calculs sont effectués sur la base du montant moyen de 1 900 euros et de la durée moyenne de 34 mois (Caire, 2008). L'économie réelle pour un emprunteur en Poitou-Charentes serait en fait plus importante car la région rembourse les intérêts (98 euros dans le cadre de cet exemple) lorsque le prêt a été remboursé.

Emprunteur : Ben quand il faut faire un chèque de caution ou quoi que ce soit, c'est toujours une galère. Vous vous retrouvez à court de liquide, vous n'avez pas de carte de retrait, de carte de paiement, il faut toujours anticiper l'argent liquide sur soi. C'est une misère.
Emprunteuse 2 : Mais même, je me permets de vous couper excusez-moi, mais même plus basiquement que ça, quand on sait que le compte va être crédité dans un à deux jours à telle et telle date et qu'il n'y a plus rien à manger et ben…on va dans une grande surface où on sait pertinemment que la carte ne passera pas parce que voilà…et bien, on fait un chèque et entre temps on jongle comme ça. Entre temps, on se dit le temps que le chèque soit encaissé…
Emprunteur : l'argent sera sur le compte.
Emprunteuse 2 : …il y aura le virement de fait. Donc c'est vrai que ce sont des petites astuces. C'est vrai que c'est jouer avec le feu mais des fois on a pas le choix. C'est vrai que c'est risqué quelque part mais voilà. Pour des trucs tout bête comme ça, tout simple, c'est vrai que le chéquier c'est quand même bien.

L'évolution du niveau d'accès bancaire n'est donc pas à lui seul un indicateur de meilleure inclusion bancaire des emprunteurs de MPG bien qu'il en constitue généralement la première étape. De plus, ce niveau d'accès bancaire ne s'accroît que de manière limitée.

Graphique 31. L'accès bancaires des emprunteurs sans impayés



Si pour l'ensemble des produits l'évolution est positive, les progrès réalisés sont généralement relativement modestes pour des emprunteurs qui n'ont pourtant pas connu d'impayés. Notamment, l'accès au compte de dépôt n'est une réalité que pour 96,1% des emprunteurs au moment de l'enquête[6] contre 95,5% lors de la demande.

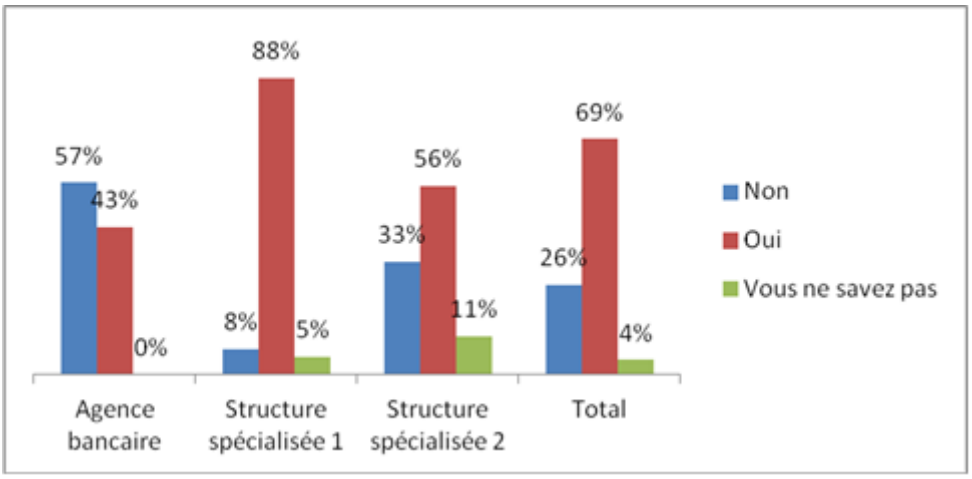
Interrogés à ce sujet, 60% des prêteurs (hors organismes de microfinance) déclarent obligatoirement ouvrir un compte de dépôt aux emprunteurs (35% ouvrent un compte « technique » exclusivement pour le MPG et 25% ouvrent un compte de dépôt normal). A cela s'ajoute 15% qui proposent l'ouverture d'un compte de dépôt à l'emprunteur qui est libre d'accepter ou de refuser (72% des prêteurs indique que les emprunteurs acceptent

[6] Il faut noter que 2% des emprunteurs déclarent avoir perçu le MPG sur un compte mais n'ont pas répondu à cette question, il est possible que ce compte soit un Livret A mais pour une partie d'entre eux il peut également s'agir d'un compte de dépôt.

généralement cette proposition) et 6% qui ouvrent un tel compte si l'emprunteur en fait la demande (ce qui est extrêmement rare). Les prêteurs restant (19%) déclarent se concentrer exclusivement sur le financement.

Si l'on considère le statut du prêteur (toujours en laissant de côté les organismes de microfinance), les agences bancaires sont les structures les moins propices à l'augmentation de l'équipement des emprunteurs. En effet, 57% des prêteurs y intervenant estiment ne pas avoir vu cet équipement s'accroître alors qu'ils sont 56% dans les structures spécialisés entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs et 88% dans les structures spécialisées de proximité à estimer l'inverse.

Graphique 32. Amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs selon le statut du prêteur



Toutefois, même lorsqu'ils apportent une réponse positive, les prêteurs pondèrent cette amélioration en indiquant qu'elle ne survient que de manière occasionnelle.

La plus forte croissance porte sur l'accès au découvert bancaire qui passe de 68,1% à 74,1%. Toutefois, cet accroissement n'est pas nécessairement un résultat positif comme l'atteste ces échanges entre emprunteurs.

> Emprunteuse 1 : Moi, j'ai ouvert à [banque A]… à [banque A], on n'avait rien demandé. Juste à ouvrir le compte pour faire les virements pour que le microcrédit paie.
> Q : Et vous êtes cliente de quelle banque ?
> Emprunteuse 1 : La [banque 2]. Et un jour on reçoit un courrier « vous avez le droit à un découvert de 100 euros si vous avez besoin ». D'accord. On a été les voir. On a dit « Non. Nous ça nous intéresse pas ». « Ah ben si vous le voulez pas, vous envoyez un recommandé ».
> Q : Parce qu'ils vous ont donné un découvert d'office ?
> Emprunteuse 1 : Voilà, on a droit à un découvert de 100 euros.
> Emprunteuse 2 : A la [banque 1] moi aussi ils m'ont…
> Emprunteuse 3 : Moi aussi ils m'ont demandé. Je leur ai dit « ben non, avec ce que je touche… »
> Emprunteuse 1 : Mais bon, moi je ne l'ai pas bloqué puisque ça se termine au mois de septembre et on fera en sorte de pas y toucher.
> Q : Et dans votre cas, vous avez fait quoi par rapport à ce découvert ?
> Emprunteuse 2 : Moi, je ne le prends pas.
> Q : Mais vous l'avez.
> Emprunteuse 2 : Oui si on veut l'utiliser on peut mais je ne le touche pas.

L'octroi de ces autorisations de découvert semble donc moins refléter la prise en compte par le prestataire des besoins spécifiques des emprunteurs qu'une standardisation de de leur équipement avec des produits potentiellement rentables pour le prestataire. C'est ce que souligne une emprunteuse à propos de son accès au découvert, impossible avant son MPG alors qu'elle en avait besoin, qui s'est réalisé une fois un CDI acquis alors qu'elle n'en n'avait plus besoin.

> Emprunteuse : La banque en général c'est simple. Quand ça va pas, ils sont très, très dure avec vous. Comme je disais, un découvert… à l'époque, je voulais un découvert de 150 euros on ne me le donnait pas. J'ai eu un CDI il y a deux ans. Tout va bien. Et j'aime découvert un jour que j'avais un découvert de 1 000 Euros lors je les ai appelé et je leur ai dit « Qu'est-ce qu'il se passe ? Qu'est-ce que vous m'avez fait ? » C'est eux-mêmes qui l'ont mis en place.

D'ailleurs, les démarches commerciales mise en œuvre par les prêteurs de MPG sont vécues avec suspicion par certains emprunteurs.

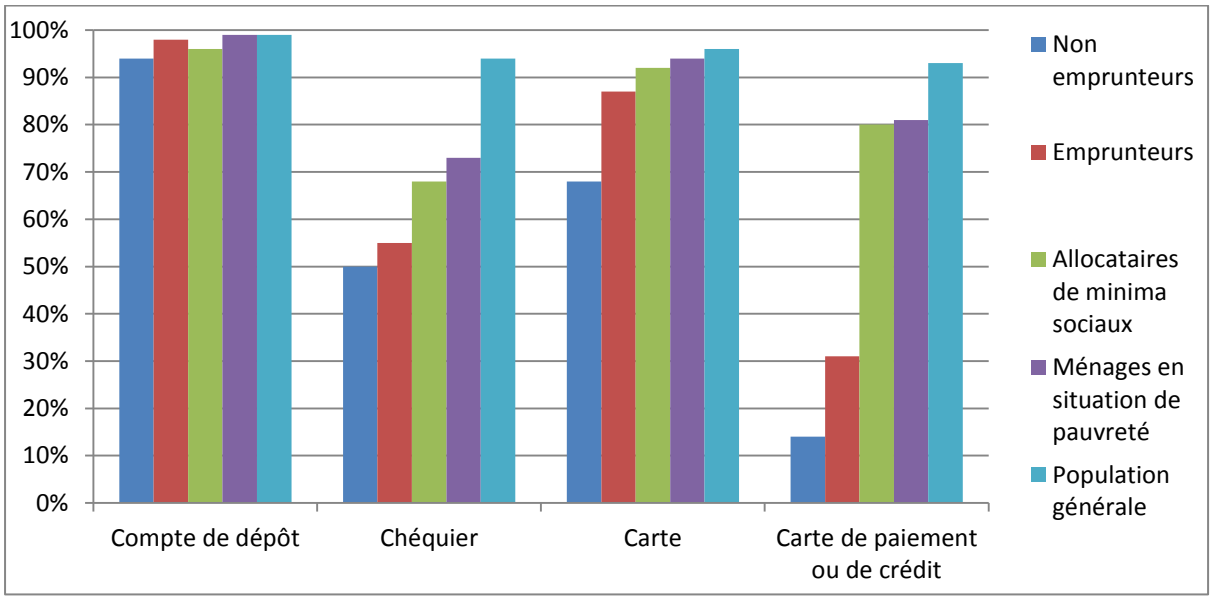
> Q : Je voulais également vous poser des questions par rapport à votre relation avec la banque. Pas [prêteur], votre banque. Est-ce que depuis que vous avez eu ce microcrédit, votre relation avec votre banque a changé d'une manière ou d'une autre ?
> Emprunteuse 1 : Rien n'a changé.
> Emprunteuse 2 : Moi, ils m'ont appelé pour me donner RDV et pour me proposer d'autres services.
> Emprunteuse 3 : Et ben…
> Emprunteuse 4 : hum.
> Emprunteuse 2 : Ils m'ont proposée de fermer mon compte là où j'étais… Directement !
> Emprunteuse 4 : Tiens donc !
> Q : [Prêteur] vous a contacté ?
> Emprunteuse 2 : Oui. Pas le même bureau de [prêteur] mais [agence de prêteur]. Un bureau commercial. Ils m'ont dit qu'ils pouvaient me financer même un appartement parce que comme j'avais l'allocation logement, que avec mon allocation logement, ils pouvaient me financer un appart'. Il suffit de trouver un CDI. Qu'ils peuvent me changer… fermer tous mes comptes à la [banque] et me les passer à [prêteur]. Alors ils allaient m'offrir aussi une assurance-vie. Ils allaient m'offrir plein, plein de choses, parce que comme ça votre retraite…
> Emprunteuse 1 : J'ai pas eu cette proposition. Je suis jalouse (rire).
> Emprunteuse 2 : Il m'a dit « Madame, comme vous vous aimez vivre à l'étranger, à l'âge de 60 ans vous repartirez à l'étranger sur une île puisque vous aimez vivre à l'étranger. On va vous reprendre votre appartement, on va le vendre. Et puis on va vous remettre l'assurance-vie en main propre… » Et j'ai dit « non » parce que dans ma banque, ça se passe très, très bien. J'ai de bonnes relations. Et moi, c'est plutôt le côté humain en fait. Ça se passe très, très bien à la [banque] et j'ai quelqu'un qui s'occupe de moi donc j'ai dit non à tout ça. Et d'ailleurs, j'ai pris RDV à la [banque] pour demander est-ce que eux aussi ils faisaient la même chose et ils font exactement les mêmes choses.
> Q : C'est suite au microcrédit que [prêteur]…
> F2 : Ben, ils ont eu mes coordonnées. Parce que du coup, on vous ouvre un compte à [prêteur]…
> F6 : Oui, on est obligé.

F4 : Oui.
F2 : On est obligé d'ouvrir un compte et donc ils ont vos coordonnées, ils vous appellent pour vous offrir d'autres services. On m'a même appelée à une autre occasion pour m'offrir l'assurance maison. Et là encore, je l'ai avec ma [banque] parce qu'avec elle ça se passe tellement bien donc je lui ai confié en fait en général on va dire un petit peu tout. Et elle, elle me fait mes paiements. Si parfois, il y a un jour de retard, elle me les accepte. Il y a vraiment une bonne relation. Donc je n'ai pas voulu changer. Mais eux, avec nos coordonnées… Enfin moi, personnellement, ils m'ont contactée au culot pour essayer de me capter comme cliente !

L'inclusion bancaire reste donc un objectif complexe dans la mesure où l'appréhension fréquente des emprunteurs à l'égard des banques ne semble pas s'être dissipée faute d'une approche personnalisée de la part de ces prestataires prenant appui sur la relation établie à l'occasion du MPG.

Parallèlement à la prise en compte du vécu des emprunteurs, il est également nécessaire de mettre les résultats quantitatifs obtenus en perspective au regard de l'accès bancaire d'autres publics. Seul le rapport de l'UNCCAS (2007) apporte des éléments quant à l'équipement bancaire des emprunteurs de MPG et propose de plus une comparaison avec les personnes accueillies mais n'ayant pas accès à un MPG[7]. Afin d'enrichir encore la comparaison, nous avons également inclus les données concernant l'équipement bancaire des allocataires de minima sociaux, des ménages vivant sous le seuil de pauvreté et de la population en général.

Graphique 33 : Equipement bancaire



Sources : UNCCAS (2007), Jauneau, Olm (2010)

Le compte de dépôt (95,5% / 96,1%)

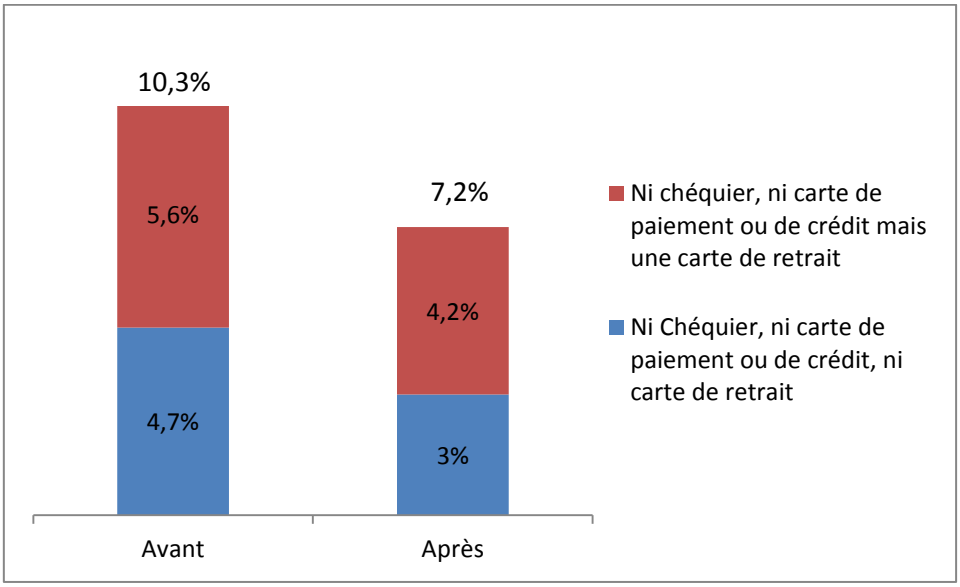
Lors de la demande de MPG, les emprunteurs ont un niveau d'accès au compte de dépôt proche de celui des allocataires de minima sociaux (96%) mais inférieur à celui des micro-emprunteurs du CCAS d'Anger (98%) et surtout des ménages en situation de pauvreté et de la population française (99%). Au moment de l'enquête, ce retard ne s'était pas comblé en dépit de l'existence du droit au compte.

[7] Il s'agit de personnes accueillies au CCAS d'Angers. Les emprunteurs ont donc eu accès aux prêts sociaux du Crédit Municipal de Nantes qui se distinguent des MPG par l'éligibilité des dettes bancaires.

La gestion en espèce

Avoir un compte de dépôt est une nécessité pour percevoir prestations sociales et salaires. Dans une société où l'argent est largement dématérialisé ceux qui n'ont d'autres choix que de recourir aux espèces pour réaliser des paiements sont confrontés à de nombreuses difficultés. Recourir au MPG a un effet positif sur la situation des personnes dans cette situation. Il apparaît ainsi que la proportion d'emprunteurs ne disposant ni d'un chéquier ni d'une carte de paiement ou de crédit s'est réduite de 10,3% au moment de la demande à 7,2% au moment de l'enquête.

Graphique 34. Les emprunteurs contraints de n'utiliser que des espèces



Dans le graphique qui précède nous avons distingué les personnes disposant ou non d'une carte de retrait. Pour ceux n'en disposant pas, ils n'ont d'autres moyens pour accéder à leur argent que de se rendre au sein d'une agence bancaire (ou d'un bureau de poste) de l'établissement dont ils sont clients. Cette contrainte est particulièrement forte. Il apparaît que le nombre d'emprunteur dans cette situation se réduit passant de 4,7% à 3%.

Le chéquier (62,6% / 66%)

A l'instar du compte de dépôt, les emprunteurs ont un accès initial au chéquier qui les situe en retrait par rapport aux allocataires de minima sociaux (68%) et même très en retrait par rapport aux ménages en situation de pauvreté (73%) ou à la population française (94%). Les effets positifs du MPG ne permettent que de réduire légèrement ce déficit. En revanche, ils ont un meilleur accès que les emprunteurs du CCAS d'Anger qu'ils aient accès aux MPG (55%) ou aux crédits sociaux (50%).

La carte de paiement ou de crédit (83,5% / 87,4%)

En interrogeant les emprunteurs sans impayés, nous avons fait le choix de reprendre la catégorie retenue par le Crédoc afin de rendre nos résultats comparables. Ce choix conduit à rendre peu pertinente la comparaison avec les résultats de l'UNCCAS dont les catégories distinguent mal carte de retrait et carte de paiement.

En matière d'accès à la carte de paiement ou de crédit, il faut également souligner que suite à divers initiatives du CCSF entre 2005 et 2006, le taux d'accès des allocataires de minima sociaux s'est accru passant de 39% en 2001 (date de la première enquête) à 80% 2009 (date de la seconde enquête) grâce à la promotion de la carte de paiement à autorisation systématique. Les emprunteurs de MPG ont sans doute également profité de ces effets.

Alors qu'ils étaient 83,5% à disposer d'une carte de paiement ou de crédit au moment de la demande de MPG, ils sont 87,4% dans cette situation au moment de l'enquête. En comparaison, les allocataires de minima sociaux sont 80% à disposer d'une telle carte et les ménages vivant sous le seuil de pauvreté sont 81%. En revanche 93% de la population en disposent également.

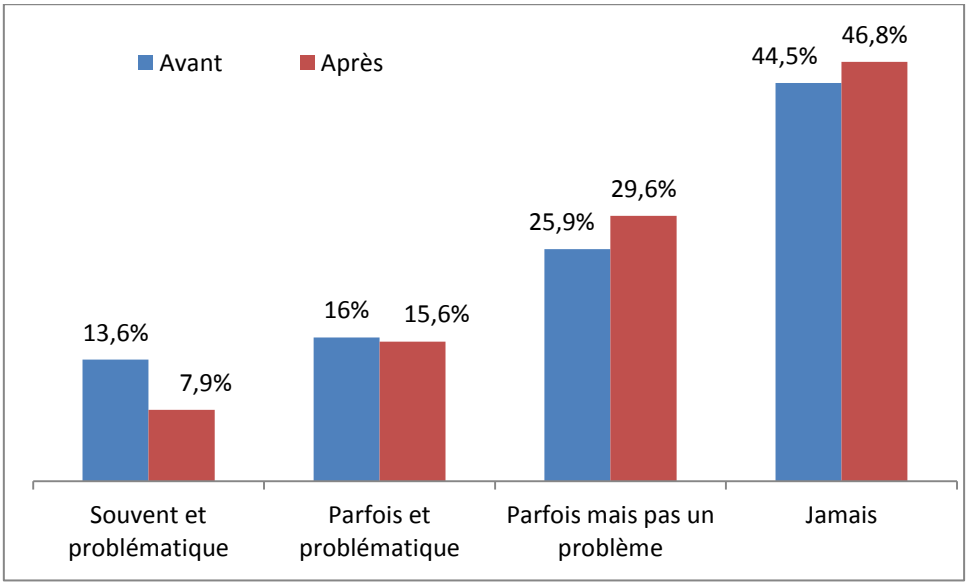
Le découvert autorisé (68,1% / 74,1%)

En matière de découvert autorisé, les emprunteurs de MPG sans impayé se trouvaient, au moment de la demande, légèrement en deçà du reste de la population avec 68,1% d'accès. En effet, 71% des ménages en situation de pauvreté, 72% des ménages allocataires de minima sociaux et 75% de l'ensemble des ménages avaient un découvert autorisé en 2010. Au moment de l'enquête, le taux d'accès de ces emprunteurs était presque équivalent à celui de la population dans son ensemble.

- **Les frais bancaires**

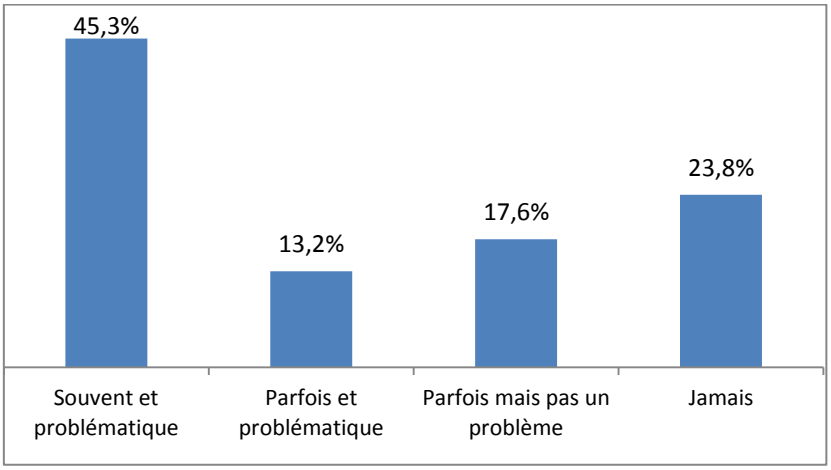
Les frais bancaires faisant suite à un incident de fonctionnement du compte concernaient plus de la moitié (55,5%) des emprunteurs sans impayés au moment de la demande de MPG. En théorie, le fait de recourir au microcrédit doit participer à l'assainissement de la situation budgétaire et améliorer la situation bancaire des emprunteurs. La réduction des frais bancaires pour incident doit donc logiquement découler du recours au MPG.

Graphique 35. Fréquence des frais bancaires et leurs conséquences



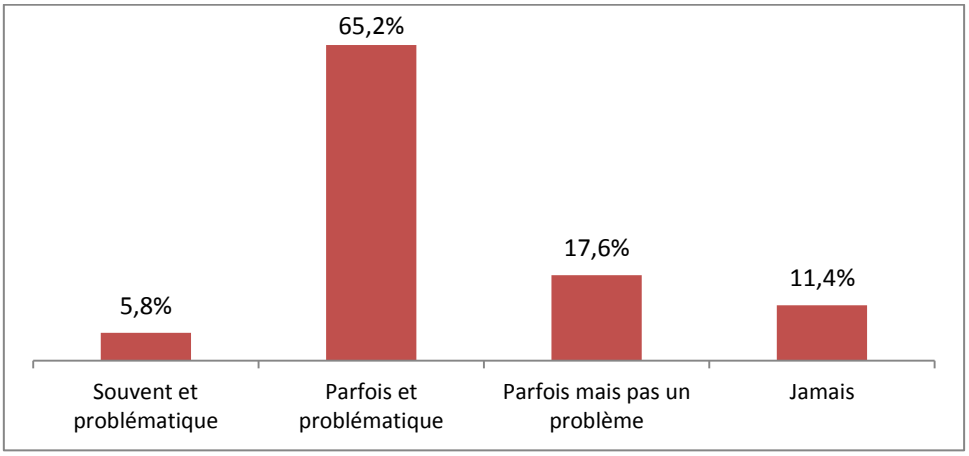
Le recours au MPG s'est traduit par une réduction de la proportion d'emprunteurs sans impayés se voyant facturer des frais bancaires et pour qui cela avait des conséquences problématiques. Cette réduction semble se concentrer sur les emprunteurs qui se voyaient souvent facturer de tels frais. Toutefois, en distinguant les catégories d'emprunteurs sans impayés au regard de la fréquence et des conséquences de ces frais, il apparaît que les effets positifs sont un peu plus nombreux que ce que le graphique précédent laisse voir.

Graphique 36. Devenir des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences problématiques



Plus de la moitié (54,7%) des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences problématiques ont vu leur situation s'améliorer. Pour 13,2% d'entre eux, l'amélioration n'est que modérée puisque si la fréquence des frais s'est réduite, ceux-ci restent problématiques. Cependant, pour 41,4% de ce groupe d'emprunteurs, soit ils ne se voient plus facturer de frais bancaire (23,8%) soit ceux-ci n'ont plus de conséquences négatives (17,6%).

Graphique 37. Devenir des emprunteurs se voyant parfois facturer des frais aux conséquences problématiques



Les emprunteurs qui se voyaient parfois facturer des frais aux conséquences problématiques sont proportionnellement moins nombreux à avoir connu un effet positif. En effet, 65,2% d'entre eux n'ont pas vu leur situation évoluer et 5,8% l'ont même vue se dégrader. Cependant, 29% des emprunteurs de ce groupe ne subissent plus de conséquences négatives de ces frais qu'ils s'en voient encore facturer (17,6%) ou non (11,4%).

- **Un nouveau recours au crédit**

Un autre indicateur de meilleure inclusion bancaire serait pour les emprunteurs ayant fait leur preuve par le remboursement de leur MPG, de pouvoir recourir au crédit bancaire classique lors leur prochain besoin de financement.

Avant de rentrer plus avant dans l'analyse de cet effet potentiel du MPG, il importe de souligner qu'une partie des emprunteurs ne peuvent être concernés. Il apparaît en effet que parmi les emprunteurs sans impayés en matière de MPG, 1,15% de ceux qui n'avaient pas

déposé de dossier de surendettement au moment de la demande en ont déposé un depuis et sont donc fichés au FICP.

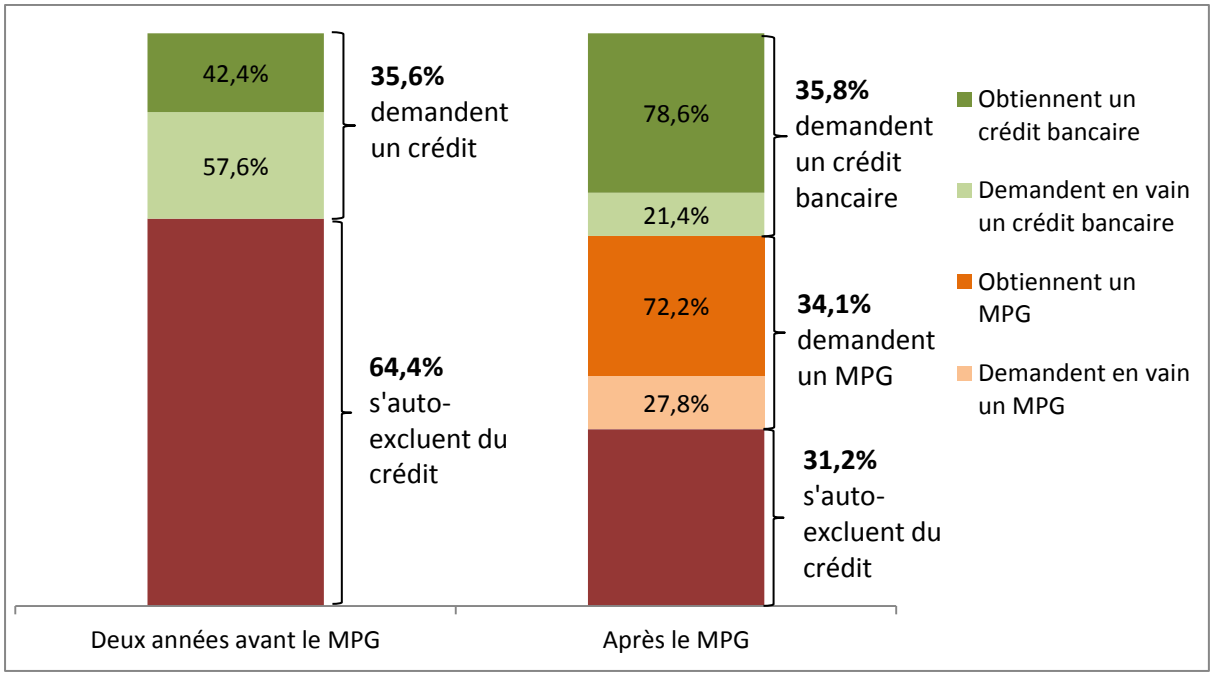
Si l'on considère l'ensemble de la population qui exprime un besoin de financement depuis l'obtention du MPG qu'il s'agisse d'un besoin de MPG ou de crédit bancaire, il apparaît que 34,3% des emprunteurs sont dans ce cas. Parmi eux, 35,8% sollicitent un crédit bancaire et 34,1% sollicitent un MPG[8]. Ces emprunteurs sont 78,6% à avoir sollicité un crédit bancaire et à l'avoir obtenu et ils sont 72,2% dans cas lorsqu'ils ont sollicité un MPG.

Au cours de l'année ayant précédé le MPG, les emprunteurs ayant eu un besoin de financement avaient été 35,6% à tenter d'obtenir un crédit bancaire et 42,4% d'entre eux l'avaient obtenu. Le recours au MPG semble donc sans effet sur la réduction de l'auto-exclusion par les emprunteurs dans la mesure où la même proportion sollicite un crédit bancaire. En revanche, la probabilité que ces démarches aboutissent a presque doublé (78,6% contre 42,4%).

Le recours au MPG conduit à la constitution de trois populations distinctes d'emprunteurs ayant un besoin de financement (seuls 4,7% des emprunteurs expriment à la fois le besoin d'un MPG et d'un crédit bancaire) :

- ceux qui ne sollicitent ni MPG ni crédit bancaire (31,2%) ;
- ceux qui sollicitent un nouveau MPG (34,1%) ;
- ceux qui sollicitent un crédit bancaire (35,8%).

Graphique 38. L'évolution de l'accès au crédit



Le rôle de passerelle du MPG vers le crédit bancaire semble donc davantage tenir à l'assainissement de la situation des emprunteurs (plus fort taux d'acceptation des demandes) qu'à un rapprochement des pratiques et représentations réciproques des prêteurs et de ces emprunteurs.

Ce constat fait écho aux enseignements de la revue de la littérature. L'étude pour le Secours Catholique observe que le recours successif aux MPG n'est pas rare et que nombre d'emprunteurs n'envisagent même pas de faire appel au système bancaire

[8] Les emprunteurs avec un besoin de financement sont 4% à sollicité à la fois un MPG et un crédit bancaire.

classique en cas de besoin (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). Ces doutes sont largement étayés par les éléments quantitatifs apportés par différents travaux :

- 64% des emprunteurs des prêts sociaux au CCAS d'Angers solliciteraient un nouveau prêt social en cas de besoin (UNCCAS, 2007) ;
- 73% des emprunteurs de l'ADIE feraient à nouveau appel à elle en cas de besoin quand la grande majorité des 27% restant préfèreraient éviter tout recours au crédit (ADIE, 2008) ;
- 55% des emprunteurs en Poitou-Charentes feraient à nouveau appel aux MPG (25% par défaut, 22% par choix, 8% pour un projet précis), 22% ont du mal à se projeter dans l'avenir, 14% ne se voient pas recourir dans un futur proche au crédit à nouveau et seulement 8% envisagent spontanément de solliciter un crédit bancaire classique (Caire, 2010).

Interrogés à ce sujet, 43,4% des accompagnateurs et 86% des prêteurs (seulement 48% des prêteurs en agence) ont déjà été sollicités par d'anciens emprunteurs pour un nouveau MPG. Généralement, leur demande est à nouveau évaluée toutefois 1% des prêteurs mais 16,5% des accompagnateurs refusent ces nouvelles demandent sur la base du précédent recours au MPG et sans analyse de la solvabilité de l'emprunteur. Il est également intéressant de noter que seuls 2% des prêteurs ont déjà eu l'occasion de proposer un crédit bancaire à la place de ce MPG.

Si le recours successif au MPG reste donc très présent, les focus groups ont montré que les motivations des emprunteurs tiennent autant à la dimension sociale du dispositif qu'à leur absence d'alternative. Le crédit bancaire reste désirable bien que largement inaccessible à leurs yeux.

> Q : Et si à l'avenir vous aviez besoin d'un autre financement, vous vous adresseriez à nouveau au microcrédit ou à une banque ?
> Emprunteuse 1 : Moi, je referais un microcrédit parce que c'est plus social.
> Emprunteur : Moi je m'adresserais directement à ma banque selon ma situation d'emploi. Selon la situation financière, on n'a pas non plus besoin d'aller dans le système associatif. Hein ? Bon, c'est sûr que si ma situation perdure et que j'ai besoin… oui, bien sûr je repasserai par eux, évidemment.
> Emprunteuse 1 : Il faut laisser la place à ceux qui ont le plus besoin. C'est ce que je me dis aussi.
> Emprunteur : Si la situation n'a pas lieu d'être de venir demander les services des gens ici, bon…
> Emprunteuse 2 : Oui, voilà, tout à fait.
> Emprunteur : C'est la peine de venir s'embêter là alors qu'on peut se débrouiller autrement.
> Q : Et pour vous ?
> Emprunteuse 1 : Oui par obligation. Si ma situation exigeait que je le fasse, je le ferai sans appréhension parce que je connais maintenant l'association et que ce sont vraiment des gens qui se démènent bien. Je le ferai mais contrainte et forcée mais sans appréhension. […] Il y a aussi des histoires d'amour propre dont il faut tenir compte aussi, on peut pas trop quand on est vraiment dans des situations d'urgence mais c'est vrai comme disait monsieur, quand on va prendre un crédit classique, c'est qu'on est un citoyen lambda qui n'est pas mis à part, enfin, pas mis à part, je ne veux pas dire non plus… qui est un citoyen à part entière. C'est qu'on commence à sortir du social et qu'on n'a plus cette espèce d'étiquette que l'on se met nous-même en fin de compte. Mais voilà, il y a le côté psychologique qui entre en ligne de compte aussi. Enfin, moi c'est ma façon de voir mais je ne sais pas…

- **Une meilleure maîtrise des produits bancaires**

Les compétences bancaires des emprunteurs de MPG ne sont pas homogènes. Certains sont très au fait des coûts et caractéristiques des différents produits auxquels ils peuvent accéder alors que d'autres éprouvent des difficultés à comprendre la mécanique du découvert (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). S'il existe parfois un réel besoin de pédagogie, les emprunteurs ne sont donc pas systématiquement des incompétents bancaires (Beaujouan, 2007 ; Glémain, 2008, 2010). En revanche, la revue de la littérature met au jour un sentiment largement partagé par les emprunteurs : la méfiance à l'égard des produits bancaires.

Cette méfiance doit être distinguée du manque de compétences bancaires car si elles peuvent être liées, la méfiance s'explique également par une bonne connaissance des conséquences de l'utilisation des produits bancaires. Ainsi, le fait que certains emprunteurs recourent aux prélèvements automatiques dans le but de structurer leur gestion, alors que d'autres au contraire s'en détournent, ne signifie pas que les seconds soient incompétents contrairement aux premiers. Ce refus d'utiliser les prélèvements s'explique en effet par leur fonctionnement rigide et les coûts induits en cas de provisionnement insuffisant du compte, caractéristiques difficilement compatibles avec la situation financière précaire d'une partie des emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Dès lors, quand bien même l'accompagnement développerait les compétences bancaires de ceux qui en manquent et réduirait le sentiment de méfiance lorsque celui-ci y est lié, cela ne serait pas suffisant pour développer l'usage de produits objectivement inadaptés aux situations de précarité de nombreux emprunteurs. Il est même probable, qu'en raison d'une compréhension bancaire accrue, certains emprunteurs se détournent de produits qu'ils utilisaient jusque-là. Sans étayer cette dernière hypothèse, il apparaît tout de même que l'accompagnement ne semble pas produire d'effets significatifs sur l'usage des produits bancaires dont disposent les emprunteurs, ces derniers renonçant même parfois à utiliser ou refusant les moyens de paiement (carte ou chéquier) qui leur ont été accordés à l'occasion du MPG pratique documentée tant par cette étude que par la revue de la littérature (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

En revanche, il semble qu'il existe des marges de manœuvre pour améliorer l'inclusion bancaire notamment en matière d'épargne en capitalisant sur la discipline budgétaire engendrée par le remboursement du MPG.

> Emprunteuse 1 : Et vous savez, je disais même à [accompagnatrice] que j'aimerai bien contacter [prêteur] pour continuer à faire des prélèvements pas dans le cadre d'un microcrédit mais continuer ce système là pour pouvoir mettre de l'argent de côté.
> Q : et qu'est-ce qui s'est passé ?
> Emprunteuse 1 : En fait après, j'ai pas continué la démarche parce que j'ai pas eu le temps tout simplement mais sinon [prêteur] était d'accord. Il m'a dit « on va ouvrir un livret » ou je sais pas.
> Emprunteuse é : Ah c'est faisable ?
> Emprunteuse 1 : Oui. Comme je les sortais plus après les prélèvements, je vous lais continuer à le faire mais dans un autre cadre ? C'est tout à fait possible mais j'ai pas eu le temps de le faire encore.
> Emprunteuse2 : C'est pas mal. Parce que c'est vrai après on prend l'habitude.
> Emprunteuse 1 : Après ça passait tous les mois. Je me suis dit « c'est un moyen de l'oublier, de le mettre à la [prêteur] sur un autre compte ».
> Emprunteuse 2 : C'est super ça. C'est vrai.

> Emprunteuse 1 : Il paraît que c'est possible, que ça a un nom spécial avec un plafond à pas dépasser.
> Emprunteuse 3 : C'est le livret A.
> Emprunteuse 1 : Non il y en a un autre.
> Emprunteuse 4 : C'est le livret de développement durable.
> Emprunteuse 5 : J'en ai un pour mon fils aussi et s'il m'arrive quelque chose, la [banque] continue à verser le même montant jusqu'à sa majorité à lui.

Aujourd'hui, seul 1% des prêteurs ouvre systématiquement un compte épargne aux emprunteurs. Ils sont en revanche 35% à le proposer. Dans ce cas, 75% des prêteurs estiment que les emprunteurs ouvrent un tel compte suite à leur proposition. A l'inverse, parmi les 32% de prêteurs près à ouvrir un compte épargne si le client en fait la demande, la majorité d'entre eux a répondu que cela arrivait rarement. Le rôle de prescription du prêteur est donc déterminant.

Lutter contre les difficultés d'usage peut nécessiter la mise en œuvre d'une pédagogie bancaire dont l'accompagnement peut être porteur. Toutefois, l'amélioration potentielle des compétences bancaires se traduira par un usage plus large des produits bancaires seulement si ceux-ci présentent des caractéristiques adaptées aux besoins de ces clients. De ce point de vue, la revue de la littérature montre qu'en dépit d'efforts hétérogènes de certaines structures dédiées pour développer une offre plus appropriée tant au niveau des caractéristiques que des tarifs, cela reste l'exception plutôt que la règle et même lorsque cet effort est fait la mise en œuvre de cette offre reste souvent théorique (faute notamment de gestion du compte des emprunteurs par les structures dédiées) (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009).

- **La qualité de la relation bancaire et l'influence de la nature des prêteurs**

La revue de la littérature indique que les relations entre les emprunteurs de MPG et leur banquier sont de nature très hétérogène. Certains emprunteurs sont ainsi soutenus par leur conseiller en agence qui essaie autant que possible de leur éviter l'accumulation de frais bancaires, alors que d'autres en revanche se heurtent à une relation dépersonnalisée voire de défiance (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Les différents rapports pris en compte pour la revue de la littérature n'apportent pas d'éléments montrant que l'accompagnement permet d'améliorer la qualité de cette relation quand cela est nécessaire. Tout au plus, l'intervention de l'accompagnateur peut permettre de favoriser la résolution de certaines difficultés mais cela reste rare, il est par exemple très rarement fait mention de la levée d'un fichage (FCC ou FICP). Pour autant ces cas existent. Au cours des focus groups trois emprunteurs ont indiqué être en situation d'interdiction bancaire lors de leur demande de MPG : une emprunteuse a décidé de ne rien faire car l'interdiction se finissait rapidement après, une autre a été aidée par l'accompagnatrice pour faire les démarches nécessaire à sa lever, enfin un troisième a connu un dénouement surprenant.

> Emprunteur : Moi ça m'a permis de récupérer mon carnet de chèques et ma carte de crédit. C'est pour ça que je suis passé par le microcrédit. Parce qu'on m'avait retiré mon carnet de chèques et ma carte de crédit il y a déjà 5-6 ans. Pour une histoire de chéquier volé que j'avais eu et donc je m'étais retrouvé à découvert. Et la banque m'avait supprimé tout ça. Donc pour moi, j'étais interdit bancaire. Donc j'étais à la Banque de France. Il fallait attendre que ça se passe et puis voilà. Donc c'est pour ça que je suis passé par le microcrédit. Et donc quand tout c'est fait avec eux ici et avec le [prêteur], ben j'ai demandé s'il y a pas eu de soucis avec mon interdiction bancaire. Ils m'ont dit « Interdiction bancaire ? Mais vous n'êtes pas interdit bancaire. Vous n'avez jamais été interdit bancaire ». Alors j'ai demandé

> « Je peux savoir pourquoi on m'a supprimé mon carnet de chèque et ma carte de crédit ? ». Quelqu'un qui avait du zèle à la banque. Et si j'avais pas fait ce microcrédit-là, je n'aurais peut-être pas encore récupéré ma carte et mon chéquier.
> Q : Et vous étiez à quelle banque ?
> Emprunteur : [banque]. Le même (banque] dans lequel j'ai fait mon microcrédit. Et la personne qui m'a reçu m'a dit « Je ne comprends pas du tout ». En effet, j'avais une histoire de chèques volés. Le seul chèque que j'avais émis moi, c'est le seul qui n'est pas passé. Et donc, pourtant j'avais porté plainte et tout ça. Mais bon, il y a quelqu'un qui avait fait du zèle à la banque et bon, moi, je pensais que j'étais interdit bancaire. Et non. Donc j'ai été quatre ans pensant que j'étais interdit bancaire. […] Et donc, si j'avais pas fait ce microcrédit-là, je serais peut-être toujours en train de me dire bon, je suis interdit bancaire. Surtout quand on a de petits revenus, on se retourne pas la tête à chercher un carnet de chèque ou une carte bancaire. Voilà.

Lorsque des améliorations sont constatées, elles sont généralement dues à l'amélioration de la situation de l'emprunteur. Ainsi, les rapports entre le banquier peuvent être assainis par le remboursement du découvert (en dépit de l'exclusion de cette destination par le FCS) ou bien par la hausse significative des revenus de l'emprunteur qui acquière alors un statut de client à part entière (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008, Gloukoviezoff, 2010).

En revanche, il semble que la nécessité pour certains emprunteurs de changer de banque à l'occasion du MPG s'avère problématique car cela peut venir interrompre une relation de qualité sans que celle qui s'y substitue ne soit plus satisfaisante. Il apparaît en effet que les conseillers en agences sont rarement informés de la spécificité des MPG et ont tendance à ne pas accorder d'attention particulière à ces clients ni à la possibilité de contacter leur accompagnateur. Cette relation dépersonnalisée est d'autant plus dommageable qu'elle anéantit les efforts de certains emprunteurs pour avertir leur banque de leurs difficultés en amont (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Ce manque d'écoute est d'ailleurs à l'origine des seuls impacts négatifs en matière bancaire recensés par l'étude pour le Secours Catholique. Les emprunteurs ont vu leurs relations avec la banque se dégrader sérieusement à l'occasion d'impayés, ce qui a même dans un cas compromis l'ensemble des impacts (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

De ce point de vue, il semble que l'accompagnement par une structure bancaire dédiée (ex. Points Passerelle, Parcours Confiance) ou une IMF (ADIE, Créa-Sol) offre potentiellement la possibilité d'un accompagnement plus poussé et d'une personnalisation des conditions de remboursement. Toutefois, cet accompagnement se heurte au fait que ces structures ne gèrent pas le compte des emprunteurs, la politique tarifaire de l'établissement teneur du compte s'appliquant donc en cas de difficultés. Il pose également la question de la sortie du dispositif et du retour en agence de ces emprunteurs une fois le MPG remboursé (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). Sur ce dernier point, le rapport de l'IGF (2010) indique pour les microcrédits professionnels qu'« *aucune étude ne permet d'affirmer que les bénéficiaires de microcrédits bancaires bénéficient d'un meilleur accès ultérieur au crédit et aux services bancaires que les clients des IMF* » (p.31). Dans la mesure où l'amélioration de la bancarisation ne semble pas avérée pour les MPG, il est probable que cette conclusion puisse pour le moment être étendue à ces deniers.

8. L'estime de soi

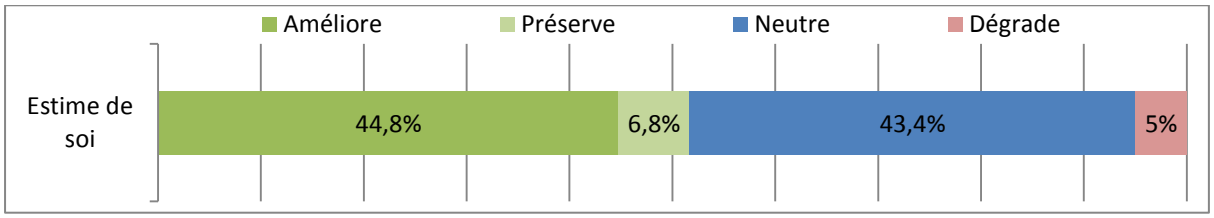
Le regard que les personnes portent sur elles-mêmes et sur leur situation est un élément essentiel de leur capacité à faire face aux aléas et à faire des projets. C'est en effet à partir

de ce qu'elles s'estiment en droit d'accomplir ou de revendiquer qu'elles vont oser ou non faire les démarches permettant de réaliser leurs projets ou de résoudre leurs difficultés[9]. Pour des personnes souvent en situation de vulnérabilité, ayant essuyé de nombreux refus dans leurs démarches et pressées par l'urgence de trouver un moyen de financer leur besoin, l'accès au MPG et la mise en œuvre de leur projet peuvent avoir des impacts significatifs sur leur estime de soi.

8.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur l'estime de soi

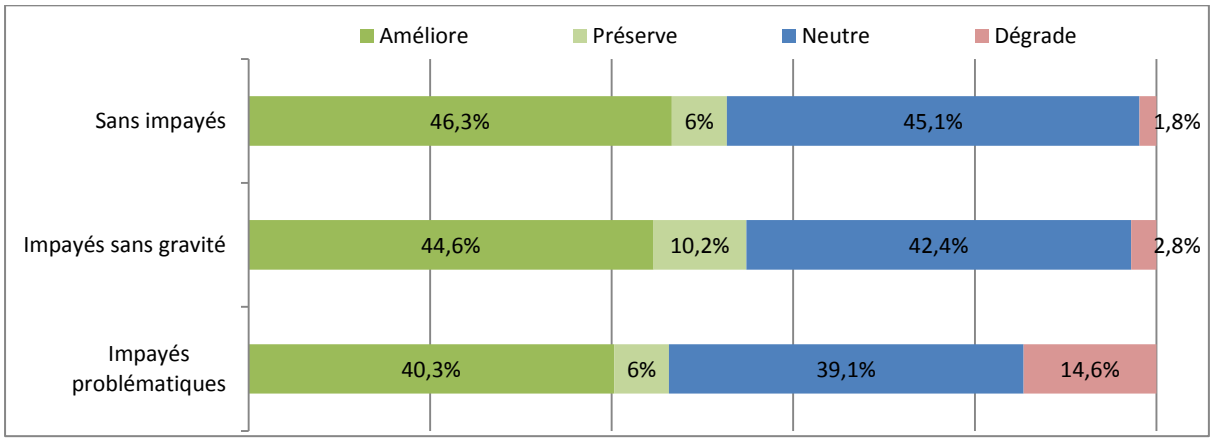
Lorsque les emprunteurs sont interrogés sur les éventuels impacts positifs du MPG sur leur estime de soi saisie par des questions quant à leur sentiment de stress, d'inquiétude ou d'angoisse, ils sont 50,9% à indiquer que le MPG a eu des impacts positifs.

Graphique 39. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs



Lorsque l'on distingue les emprunteurs selon qu'ils ont ou non connu des impayés, la proportion d'entre eux ayant connu des impacts positifs varie légèrement puisque les emprunteurs sans impayés sont 52,3% à avoir connu des impacts positifs alors que ceux ayant eu des impayés problématiques sont tout de même 46,3% dans cette situation. En revanche, les choses changent fortement lorsqu'il est question d'impacts négatifs. Alors que moins de 2% des emprunteurs sans impayés en mentionnent, ils sont près de 15% dans ce cas pour ceux ayant connu des impayés problématiques.

Graphique 40. Impacts et survenue d'impayés

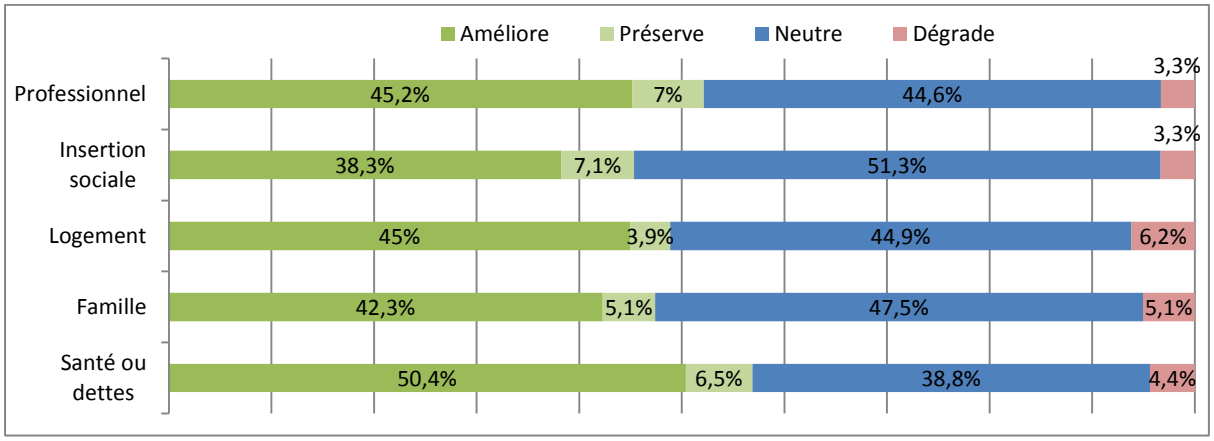


8.2 Les projets ayant un impact sur l'estime de soi

Si tous les types de projets s'avèrent avoir des impacts positifs en matière d'estime de soi, ceux portant sur la santé ou les dettes (56,5%) et sur l'insertion professionnelle (52,2%) sont ceux pour lesquels la proportion d'emprunteurs ayant connu de tels impacts est la plus importante.

[9] Cette interprétation de l'estime de soi découle des travaux d'Amartya Sen. Pour une application de ses travaux aux problématiques d'inclusion bancaire voir Gloukoviezoff (2010).

Graphique 41. Impacts sur l'estime de soi et projets financés



Les impacts sur l'estime de soi tiennent avant tout à la réussite de la démarche quel que soit le projet engagé. Leur ampleur est sans doute également influencée par la situation initiale de l'emprunteur sachant que ceux ayant déjà confiance en eux connaîtront nécessairement des impacts plus mesurés dans ce domaine.

Ce lien entre impacts sur l'estime de soi et réussite du projet donne du sens aux observations du rapport de la FNCE qui note que 68% des emprunteurs se sentent mieux lorsque leur projet porte sur le logement alors qu'ils ne sont que 56% lorsqu'il s'agit d'un projet professionnel (FNCE, 2010). Les projets liés au logement ayant une probabilité plus forte d'aboutir que ceux liés à l'emploi, il n'est pas surprenant de trouver une proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs en termes d'estime de soi plus importante.

Cette explication possible est fortement pondérée par le rapport pour le Crédit Municipal de Paris qui apporte une précision intéressante. Il indique en effet que le type de projets financés, les trajectoires professionnelles, le suivi ou la survenue de difficultés de paiement ne sont pas des éléments ayant une influence significative en termes d'impacts sur l'estime de soi contrairement à l'évolution de leur situation budgétaire : « *les personnes ayant connu une évolution positive de leur situation budgétaire sont en meilleure santé morale* » (Aleghi, Olm, 2011, p.68). Sans pouvoir lui conférer un pouvoir explicatif aussi déterminant, nous observons également que l'amélioration de la situation budgétaire est fortement corrélée avec celle de l'estime de soi.

8.3 La nature des impacts

Les impacts des MPG sur l'estime de soi sont nécessairement indirects sachant qu'aucun emprunteur ne peut donner cette finalité à son projet. Ils se manifestent sous différentes formes et correspondent :

- à une réduction du sentiment de stress ou d'insécurité ;
- à l'impression d'avoir retrouvé une dignité perdue, d'être à nouveau comme tout le monde ;
- à la fierté d'avoir réussi à dominer ses difficultés ou à mener à bien son projet.

Si les impacts sur l'estime de soi sont unanimement soulignés par les rapports pris en compte dans le cadre de la revue de la littérature, l'estimation de la proportion d'emprunteurs concernés est délicate à réaliser car il s'agit d'un impact qui se prête mal à l'enquête par questionnaire.

L'évaluation pour la région Poitou-Charentes indique que seulement 14% des emprunteurs ont vu leur estime d'eux-mêmes s'améliorer[10] (Caire, 2010) alors que l'étude

[10] L'étude de Caire (2010) interroge les emprunteurs sur les domaines d'amélioration lié au MPG et propose la réponse « estime de soi ».

de la FNCE indique que 58% des emprunteurs disent se sentir mieux sur un plan moral[11] (FNCE, 2010). Pour sa part, l'évaluation d'impact pour le Crédit Municipal montre en adoptant une approche multicritères (stress, relationnel et moral) que « *46% des personnes interrogées ont connu une évolution positive sur le plan moral : elles sont moins stressées ou ont un meilleur relationnel ou encore un meilleur moral, et n'ont connu de dégradation sur aucun de ces points* » (Aldeghi, Olm, 2011, p.67). Les personnes imputent largement ces évolutions positives au MPG puisqu'ils sont 76% à être dans ce cas. Toutefois, il faut également noter que 15% des emprunteurs ont connu au moins une dégradation dans l'un des trois domaines évalués.

Cette dégradation de l'estime de soi, outre les cas d'échec de la démarche, peut tenir au stress lié aux remboursements à honorer pour des personnes aux revenus limités voir très limités. C'est ce qu'ont exprimé plusieurs participants aux focus groups dont l'extrait ci-dessous est représentatif.

> Emprunteuse 1 : Non, jamais aucun rejet. Ça s'est bien passé jusqu'à la fin mais c'était quand même…un boulot.
> Emprunteuse 2 : C'est quand même un souci.
> Emprunteuse 3 : C'était un souci quand même parce qu'on a envie de rester dans la droiture des choses. Comme on a eu cette opportunité, on a surtout pas envie…
> Emprunteuse 4 : De la perdre !
> Emprunteuse 3 : De la perdre et de montrer qu'on ne peut pas… De rester vraiment dans la légalité des choses. […]
> Emprunteuse 2 : Moi, ça me pèse sur le plan de…On a toujours l'angoisse d'avoir un souci. Du fait que je suis au chômage, c'est pas comme si j'avais un travail et puis que je me dis « j'ai X euros, après je m'engage à payer ». Quand vous travaillez, vous prenez votre argent, vous payez ce que vous devez. Mais quand vous travaillez pas, vous êtes dépendant de l'Etat. Moi, je suis dépendante de l'Etat. Certes j'ai un revenu. Tous les mois je suis payée par Pôle Emploi mais pour X raisons, on ne sait pas ce qui peut arriver. Il suffit qu'ils ne me paient pas un mois…

Lorsqu'ils sont positifs, et quelle que soit la proportion de personnes concernées, ces impacts sur l'estime de soi peuvent se réaliser selon deux principales modalités.

- **Un sentiment de fierté et de soulagement directement lié à l'obtention du MPG**

Le seul fait de voir leur demande de MPG acceptée peut produire des impacts sur l'estime de soi des emprunteurs. En effet, ayant souvent été confrontés à des échecs ainsi qu'au refus de leurs demandes d'aides ou de crédits, le fait de voir une banque et une structure d'accompagnement les soutenir dans leurs démarches et leur prêter de l'argent est pour certains une véritable reconnaissance (UNCCAS, 2007 ; Caire, 2008, 2010 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; FNARS, 2011) comme l'illustre ces propos tenus par des emprunteuses lors d'un focus group.

> Emprunteuse 1 : Moi, mon cas c'était le même. J'étais aussi au RSA. Toutes les portes sont fermées de toute façon. Même un découvert de 100 euros, on ne vous le donne pas. Donc c'est vrai que le microcrédit ça permet justement de… Bon déjà ça nous redonne un peu confiance. On se dit qu'on va pouvoir avancer.
> Emprunteuse 2 : Une bouffée d'air.
> Emprunteuse 1 : C'est sûr.

[11] L'étude de la FNCE (2010) demandait aux emprunteurs comment ils se sentaient sur le plan moral depuis l'obtention du MPG (mieux, ni mieux ni moins bien, moins bien).

Emprunteuse 2 : Et après, on repart mieux.
Emprunteuse 1 : Et puis le fait que les gens vous fassent confiance, soient à l'écoute… Franchement, c'est…enfin pour moi, c'est que du bonheur. Je l'ai terminé. Ça m'a aidé à travailler. A avoir un premier emploi, un second. Enfin voilà. C'est vraiment…. […]
Emprunteuse 3 : On repart et puis on peut se dire quelque part « ils nous ont prêté, on n'est quand même pas… ». On se sent un petit peu moins exclu.
Emprunteuse 4 : Oui, c'est vrai que ça c'est un point… Au niveau psychologique, on se sent vraiment exclu de la société. On n'est plus rien. Alors moi je me sentais encore plus exclue comme je revenais de l'étranger « Ah non, vous n'avez pas la déclaration d'impôt d'ici ». Alors je dis mais « Attendez, vous avez vu ma carte d'identité ? ». C'est comme si je revenais de la planète mars. Et ça c'était psychologiquement très difficile pour moi.
Emprunteuse 3 : Oui, c'est une impression qu'on a.
Emprunteuse 4 : J'ai presque eu envie de repartir. Je me suis dit, je repars. Non, vraiment c'est très difficile de se sentir ancré dans une société à laquelle on appartient et de voir qu'on a toute les portes fermées. On est comme ça, c'est…
Emprunteuse 3 : Mais je pense que c'est général…
Emprunteuse 4 : Oui, oui, c'est général.
Emprunteuse 5 : Oui. Oui.
Emprunteuse 4 : Pour nous tous ici. Je comprends bien. On est exclu.
[Approbation générale]

Cet impact positif sur l'estime de soi de la reconnaissance par une institution tient également à la relation humaine qui s'établit lors de l'accompagnement. Cela souligne, au-delà des éventuelles limites constatées, que l'accompagnement mis en œuvre lors des MPG présente souvent des caractéristiques spécifiques et précieuses qu'il convient de préserver comme en atteste l'extrait représentatif ci-dessous.

Emprunteur 1 : Moi ce que je retiens malgré les petites imperfections, ça reste largement un dispositif qui peut aider beaucoup de gens quoi. C'est très positif. Solliciter un microcrédit, la démarche en elle-même, la manière dont ça se passe, si vous mettez ça en parallèle avec aller voir votre conseiller pour un prêt…je veux dire, c'est le jour et la nuit. Il y a le côté social qui est très présent.
Emprunteur 2 : Oui, oui.
Emprunteur 1 : On sent qu'on veut vous tendre la main.
Emprunteuse : On a plus l'impression de quémander quand on est à la banque alors qu'on paie deux fois plus cher que ce qu'on a pu faire comme démarche là.
Emprunteur 1 : Exactement.
Emprunteur 2 : Oui.
Emprunteuse : C'est très bizarre. Pourtant, quand j'ai fait mon crédit immobilier, je l'ai senti passé quand même. C'est énorme. On se dit la banque va nous faire confiance. Et ben pas du tout. Encore pire. Ils vous voient encore plus comme quelqu'un de non solvable. C'est impressionnant. Et ça m'a vraiment déçu. Encore plus que d'habitude.
Emprunteur 1 : Ici, on ne sent pas la suspicion, le côté inquisiteur de la banque.

De cette reconnaissance découle parfois la volonté pour ces emprunteurs de rembourser leur MPG y compris au prix de privations parfois extrêmement fortes (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010, FNARS, 2011) comme souligné précédemment.

Parallèlement à cela, le fait de mener à bien leur projet – en dehors des effets de sa réalisation – est également en soi une source de fierté pour ces personnes qui ont dans leur grande majorité traversé des épisodes douloureux. C'est d'ailleurs parfois le seul impact observé pour des personnes dont la formation est toujours en cours (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Ces effets positifs de l'obtention du MPG sur l'estime de soi qu'ils tiennent à un sentiment de fierté ou de soulagement sont également accrus par le fait qu'il s'agit pour nombre d'emprunteurs de leur ultime possibilité pour mener à bien leur projet. L'étude de la FNCE illustre notamment cela par le fait que les emprunteurs fichés au FICP ou au FCC sont respectivement 78% et 87% à se sentir mieux sur un plan moral alors que ce taux n'est que de 58% pour l'ensemble des emprunteurs (FNCE, 2010). Dans une situation plus délicate, ils sont ainsi plus nombreux à ressentir un véritable soulagement.

Même lorsque des alternatives existent, le MPG s'avère par ses caractéristiques souvent plus approprié et se faisant favorise le bien être moral des emprunteurs comme l'illustre cet échange entre emprunteurs.

> Emprunteuse 1 : Mais moi en fait, j'étais tranquille parce que c'est fait avec le CCAS… J'avais des personnes qui pouvaient peut-être me dépanner mais psychologiquement on n'est pas tranquille.
> Emprunteuse 2 : C'est pas pareil.
> Emprunteuse 3 : Non c'est pas pareil. Moi, je vois j'ai mon beau-frère, ma sœur qui m'ont aidé… Bon… après tout c'était son frère à lui…
> Emprunteuse 4 : C'est pas pareil.
> Emprunteuse 5 : Vous êtes pas à l'aise.
> Emprunteuse 3 : …ma sœur à moi… mais bon… C'est vrai que quelque part c'est gênant de demander à la famille comme ça, c'est vrai que c'est un peu gênant. Passer par le CCAS, c'est plus…
> Emprunteuse 1 : Moi, psychologiquement je suis plus tranquille. Je sais qu'il y a un prélèvement tous les mois. Je fais attention qu'il y ait toujours bien la somme pour les prélèvements parce que je fais tout par prélèvement : le loyer machin… Mais franchement, c'est tranquille. En plus au fur et à mesure on prend l'habitude.

- **Les conséquences de la réalisation du projet financé**

Etre devenu propriétaire d'un véhicule, entrer dans un nouveau logement, avoir obtenu un emploi ou avoir repris le contrôle de ses finances sont des sources de fierté pour les emprunteurs. Mais ces réalisations leur apportent également souvent un sentiment de bien-être. Non seulement le MPG permet de supprimer les difficultés auxquels faisaient face ces personnes mais en plus, la réalisation de leur projet autorise ces dernières à retirer les fruits de leurs efforts. Une dynamique positive peut alors s'enclencher voyant les impacts positifs dans différents domaines de la vie des personnes se répercuter sur l'estime de soi, répercussion qui accroît les impacts dans les autres sphères dans la mesure où les personnes ont davantage confiance en elles. Le rapport du Secours Catholique illustre cela en montrant que plusieurs emprunteurs ayant financé des projets professionnels ou de conditions de vie ont connu une forte amélioration de leur estime de soi qui a favorisé le renforcement de leur relation de couple ou la rencontre d'un compagnon (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Lors des focus groups, nombre d'emprunteurs ont notamment souligné les multiples impacts des véhicules.

Q : et donc pour vous trois qui avez financé un véhicule. Outre la recherche d'emploi, ça a eu d'autres effets pour vous le fait d'avoir ce véhicule ?
Emprunteuse 1 : Ben, la liberté.
Emprunteuse 2 : Ben oui hein.
Q : Même si pour vous c'est évident…
Emprunteuse 1 : La liberté, l'indépendance…
Emprunteuse 2 : Je dirais pas la liberté mais oui, l'indépendance.
Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté.
Emprunteuse 2 : On n'a peut-être pas les mêmes valeurs.
Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté. J'arrivais en France, il me fallait tout recommencer, appartement, voiture… J'ai eu une voiture… Je savais, comme tout à l'heure madame disait, quand on cherche du travail « vous avez une voiture ? » « non » C'est le chat qui se mord la queue. Donc là, j'avais une voiture. Je pouvais aller au boulot et je pouvais faire d'autres démarches pour trouver au boulot. […] Ça change la vie, ça redonne confiance.
Emprunteuse 2 : C'est clair que le fait d'avoir un véhicule… Le jour où le véhicule est arrivé et ben…
Emprunteuse 3 : On peut se déplacer comme on veut.
Emprunteuse 1 : Aller faire ces courses enfin voilà. On vit. Je dis pas qu'on vit pas sans voiture. C'est pas ce que je veux dire.
Emprunteuse 2 : Non mais c'est pas la même vie. Faut dire ce qui est. Bon, nous on évite de la prendre pour faire des économies…

Les projets liés à la santé ont également des impacts forts sur la dignité des personnes.

Emprunteur : Moi, je vois pour les dents, je suis plus attentif. Je vois le nombre de personnes âgées qui peuvent pas mâcher la salade. On est obligé de leur mettre en purée la viande et tout. C'est ça ce que ça veut dire ne plus avoir de dents. Et ça beaucoup parce qu'ils n'ont pas fait les démarches. Ils n'ont pas tenté. Je leur ai dit ce que j'ai fait et mes dents maintenant, ça va. C'est vital.
Emprunteuse : Oui, c'est une certaine dignité.
Emprunteur : C'est comme pour aller au boulot ou n'importe.
Q : parce qu'autour de vous….
Emprunteur : Oh, j'en connais beaucoup oui qui n'ont pas fait la démarche. Ils ne mâchent pas. Il faut leur hacher. La salade ils n'en mangent pas.

Toutefois, si les MPG ont très fréquemment des impacts sur l'estime de soi, il est également possible que ces impacts soient négatifs. Cela arrive principalement lorsque le projet engagé n'aboutit pas. La déception et les conséquences sur l'estime de soi peuvent alors être à la hauteur des attentes. Ceci est particulièrement le cas pour des projets ambitieux comme ceux de retour à l'emploi. Mais ça peut également être le cas en raison de difficultés de remboursement et de leur mauvaise gestion par l'accompagnateur et/ou le prêteur (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Ces difficultés peuvent créer ou renforcer chez ces emprunteurs un sentiment d'échec dont ils se sentent responsables.

Les domaines dans lesquels les MPG sont à même de produire des impacts ne peuvent être limités à l'employabilité. Au contraire, ces prêts et l'accompagnement proposé peuvent provoquer des évolutions concernant l'ensemble des dimensions de la vie des personnes. Toutefois, ces impacts sont d'une ampleur très variable selon la situation de l'emprunteur, le projet financé ou l'accompagnement proposé. Il apparaît ainsi qu'obtenir un emploi de

qualité soit un objectif délicat et qu'il reste encore un long chemin à parcourir en matière d'inclusion bancaire. En revanche, les impacts obtenus en termes de conditions de vie et d'estime de soi se révèlent d'un niveau supérieur à l'importance qui leur est parfois donné. Cela amène notamment à rappeler que la « valeur » ou « l'utilité » d'un MPG s'évalue avant tout au travers de la subjectivité de l'emprunteur, celui-ci étant le mieux à même de jugé de l'amélioration – ou non – de sa situation grâce au MPG.

9. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

10. Table des matières

1. L'insertion professionnelle 4
   1.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur leur insertion professionnelle 4
   1.2 Les projets financés ayant un impact sur l'insertion professionnelle 5
   1.3 La nature des impacts 6
2. Le logement et les conditions de vie 11
   2.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur les conditions de vie 11
   2.2 Les projets financés ayant un impact sur le logement et les conditions de vie 12
   2.3 La nature des impacts 12
3. La cohésion familiale 13
   3.1 Evaluation des impacts sur la cohésion familiale 14
   3.2 Les projets et les objets financés ayant un impact sur la cohésion familiale 14
   3.3 La nature des impacts 15
4. La santé 16
   4.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la santé 16
   4.2 Les projets financés ayant un impact sur la santé 17
   4.3 La nature des impacts 18
5. L'insertion sociale 19
   5.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts en termes d'insertion sociale 19
   5.2 Les projets et les objets financés ayant un impact en termes d'insertion sociale 20
   5.3 La nature des impacts 21
6. La situation budgétaire 22
   6.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la situation budgétaire 22
   6.2 Les projets financés ayant un impact sur la situation budgétaire 22
   6.3 La nature des impacts 23
7. L'inclusion bancaire 31
   7.1 L'évaluation des impacts des MPG par les emprunteurs 31
   7.2 Les projets financés ayant un impact en termes d'inclusion bancaire 32
   7.3 La nature des impacts 32
8. L'estime de soi 45
   8.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur l'estime de soi 46
   8.2 Les projets ayant un impact sur l'estime de soi 46
   8.3 La nature des impacts 47
9. Bibliographie générale 53
10. Table des matières 56
11. Table des tableaux et graphiques 57

11. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Impacts pour l'ensemble des emprunteurs 3

Graphique 2. Impacts directs pour l'ensemble des emprunteurs 4

Graphique 3. Impacts professionnels 4

Graphique 4. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 5

Graphique 5. Impacts professionnels selon la nature du projet financé 6

Graphique 6. La réussite du projet professionnel pour les personnes ayant un emploi au moment de la demande 9

Graphique 7. La réussite du projet professionnel pour les personnes sans emploi au moment de la demande 10

Graphique 8. Statut professionnel des emprunteurs avec un projet professionnel au moment de l'enquête en fonction de leur statut au moment de la demande de MPG 10

Graphique 9. Impacts sur le logement et les conditions de vie 11

Graphique 10. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 11

Graphique 11. Influence du projet financé sur les impacts sur le logement et les conditions de vie .. 12

Graphique 12. Impacts sur la cohésion familiale 14

Graphique 13. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 14

Graphique 14. Influence du projet financé sur les impacts sur la cohésion familiale 15

Graphique 15. Impacts sur la santé 17

Graphique 16. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 17

Graphique 17. Influence du projet financé sur les impacts sur la santé 18

Graphique 18. Impacts sur l'insertion sociale 19

Graphique 19. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 20

Graphique 20. Influence du projet financé sur les impacts sur l'insertion sociale 20

Graphique 21. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs 22

Graphique 22. Impacts et survenue d'impayés 22

Graphique 23. Influence du projet financé sur les impacts sur la situation budgétaire 23

Graphique 24. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête (euros mensuels) 24

Graphique 25. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête selon le type de projet (euros mensuels) 25

Graphique 26. Evolution du niveau de vie des emprunteurs 25

Graphique 27. Evolution du niveau de vie en fonction du niveau de vie initial 26
Graphique 28. Impacts sur la situation bancaire des emprunteurs 31
Graphique 29. Impacts et survenue d'impayés 31
Graphique 30. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés 32
Graphique 31. L'accès bancaires des emprunteurs sans impayés 34
Graphique 32. Amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs selon le statut du prêteur 35
Graphique 33 : Equipement bancaire 37
Graphique 34. Les emprunteurs contraints de n'utiliser que des espèces 38
Graphique 35. Fréquence des frais bancaires et leurs conséquences 39
Graphique 36. Devenir des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences problématiques 40
Graphique 37. Devenir des emprunteurs se voyant parfois facturer des frais aux conséquences problématiques 40
Graphique 38. L'évolution de l'accès au crédit 41
Graphique 39. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs 46
Graphique 40. Impacts et survenue d'impayés 46
Graphique 41. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés 47

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 6 / L'impact global pour les emprunteurs

6

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°6, porte sur l'impact global produit par les MPG sur la situation des emprunteurs.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

Le recours aux MPG peut produire des impacts variés pour les emprunteurs. Ces impacts sont dits « directs » lorsqu'ils se développent dans le domaine ciblé par le projet financé ou « indirects » lorsqu'ils se développent dans des domaines connexes. Huit domaines d'impact ont été évalués au sein du Livret 5 montrant leur diversité.

Pour mémoire, ces domaines d'impacts sont les suivants :

- L'insertion professionnelle : il s'agit des impacts portant sur l'employabilité des emprunteurs.
- L'insertion sociale : il s'agit des impacts portant sur les relations amicales entretenues par les emprunteurs ainsi que sur leurs activités culturelles et sportives et leur participation à la vie associative.
- Les conditions de logement : il s'agit des impacts portant sur la qualité du logement et sur le cadre de vie (accès aux commerces et services).
- La cohésion familiale : il s'agit des impacts sur la qualité des relations de couple, avec les enfants et avec la famille étendue.
- La santé : il s'agit des impacts sur la condition physique des emprunteurs et dans une moindre mesure sur l'accessibilité principalement financière des soins.
- La situation budgétaire : il s'agit des impacts portant sur l'équilibre budgétaire des emprunteurs. Ils concernent donc à la fois les évolutions des revenus et des dépenses ainsi que la faculté des emprunteurs à joindre les deux bouts.
- L'inclusion bancaire : au-delà du simple accès au crédit permis par le MPG, il s'agit des impacts sur l'accès approprié aux produits bancaires nécessaires à l'emprunteur pour mener une vie normale.
- L'estime de soi : il s'agit des impacts sur le regard que les emprunteurs portent sur eux-mêmes. Ils concernent le niveau de confiance en soi, d'enthousiasme mais également de stress, de déprime, etc.

Les impacts en matière budgétaire, bancaire et d'estime de soi sont par nature des impacts indirects des MPG dans le sens où leur amélioration n'est pas la finalité explicite du projet financé.

Cependant, si constater la diversité de ces impacts est un élément important pour mettre en lumière le potentiel des MPG, cela ne suffit pas pour évaluer en quoi le MPG va être utile aux emprunteurs. Ces derniers ne considèrent pas chacun de ces huit domaines isolément mais évaluent leur situation et son éventuelle évolution de manière globale.

Cet impact global peut être saisi de différentes manières. On peut ainsi interroger les emprunteurs sur leur satisfaction d'avoir eu recours au MPG et sur le fait qu'ils souhaitent ou non voir le dispositif être pérennisé. Les Focus group ont apporté de nombreux témoignages exprimant cette satisfaction dont l'extrait qui suit est représentatif.

> Emprunteur : Moi je voulais insister…moi personnellement, les collègues m'appuieront peut-être, je trouve que c'est hyper important de signaler que s'il n'y a pas ça, il y a plein de gens qui sont dans la merde, qui ont besoin d'une petit étincelle pour s'en sortir qui est financière, qui pour moi reste financière, et qui ne sera pas là. Parce que quand vous avez été malade gravement comme madame, il y a un moment ça peine. Il n'y a pas d'autres moyens et c'est logique parce que les banques ne sont pas là pour prêter…enfin pour prêter mais aussi pour récupérer. Nous on est des gens sur qui il y a des gros risques qu'ils ne récupèrent pas donc ça ne les intéresse pas. Donc on les intéresse pas et c'est gênant.

D'ailleurs, les emprunteurs résument fréquemment l'impact global du microcrédit dans un sens proche de cette « petite étincelle » citée dans l'extrait précédent.

> Emprunteuse 1 : Le microcrédit, c'est sûr, comme vous…
> Emprunteuse 2 : Ça débloque.
> Emprunteuse 3 : Ah, ça aide. Ça permet de repartir.
> Emprunteuse 1 : C'est ça, de repartir.
>
> Focus group 1

> Emprunteuse 1 : En fait, le microcrédit c'est une étape. Ça permet d'avancer.
>
> Focus group 2

Selon que les MPG permettent de « débloquer » une situation ou répondent seulement à un besoin ponctuel et précis, l'impact sur la situation des emprunteurs ne sera évidemment pas le même. Afin de le mieux connaître la réalité de cet impact global et ses modalités de développement, il est indispensable d'articuler les impacts identifiés au sein des huit domaines d'impact précédemment définis.

Seule l'étude pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) s'est livrée à un tel exercice en adoptant une approche exclusivement qualitative. Suivant la recommandation du rapport de l'Inspection Générale des Finances indiquant que « *ce type d'étude est particulièrement intéressante mais reste relativement fragile compte tenu de la taille de l'échantillon : 27 emprunteurs interrogés. Elle mériterait donc d'être déployée sur un panel plus large* » (IGF, 2010, p.30 – annexe V), nous avons donc essayé de répliquer cette grille d'analyse de manière quantitative.

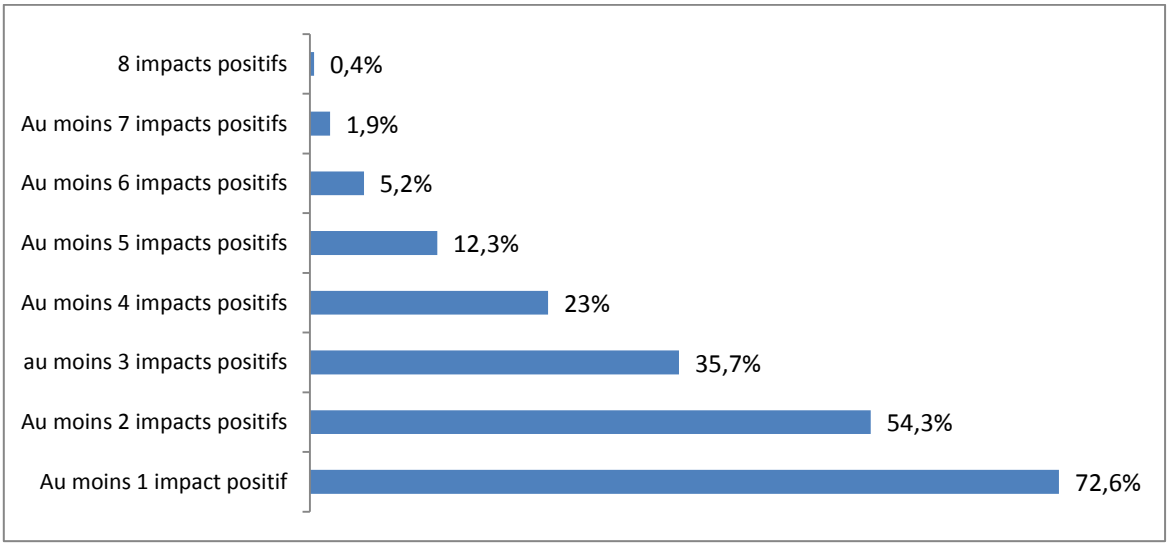
1. Evaluer l'impact global

Pour les emprunteurs, la question de l'impact des MPG sur leur situation suppose de considérer l'ensemble des facettes de leur vie. Comme l'ont illustré les Focus groups, les participants ont souvent étendu leurs réponses au-delà du seul domaine sur lequel portait leur projet financé.

> Emprunteur : Ça améliore pas mal de choses.
> Emprunteuse 1 : Etre indépendante.
> Emprunteuse 2 : Même psychologiquement, financièrement. A énormément de niveaux, ça a un impact ces microcrédits.

Ce sentiment est confirmé lorsque l'on interroge les emprunteurs sur les effets du MPG dans chacun des 8 domaines d'impact retenus : 72,6% des emprunteurs constatent un impact positif dans au moins l'un d'entre eux, ils sont 54,3% à avoir au moins deux dimensions pour lesquelles le MPG a eu un impact positif et 35,7% au moins 3.

Graphique 1. Cumul d'impacts positifs



Les MPG ont le potentiel de produire un effet de ruissellement d'impacts puisque près d'un quart des emprunteurs déclarent avoir ressenti de tels impacts au moins au sein de 4 des 8 domaines d'impacts retenus.

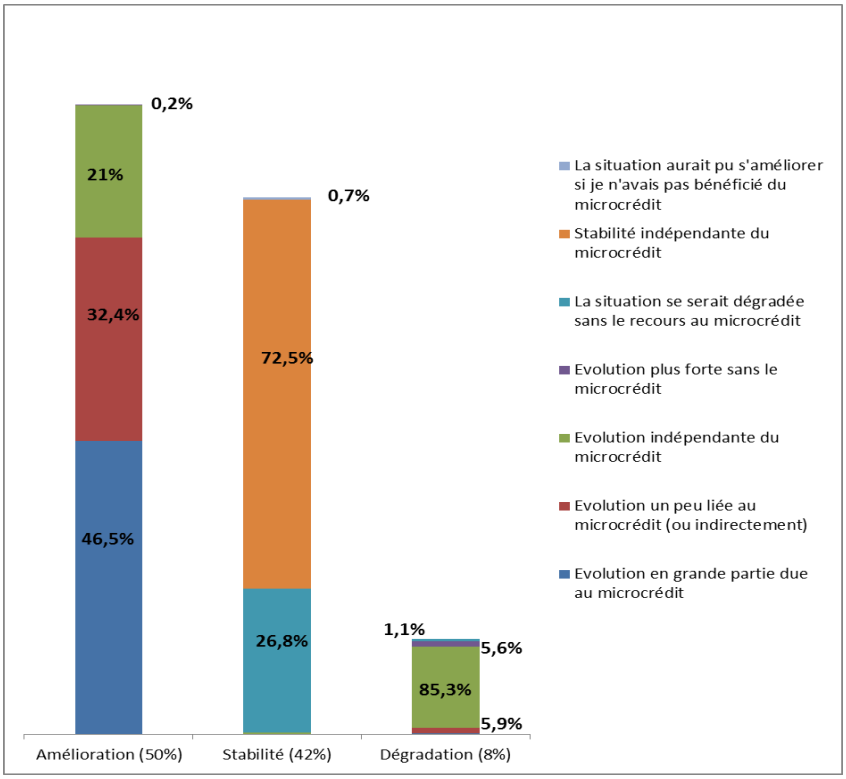
1.1 Modalités de mesure de l'impact global

La question qui se pose alors est de trouver le moyen de mesurer ces différents impacts simultanément. Pour cela, à l'instar de la méthodologie mise en œuvre par l'étude du Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008), nous avons appliqué une forme de *scoring* aux réponses des emprunteurs. Ainsi, pour chaque domaine d'impact nous avons attribué les scores suivants :

- 2 points si l'emprunteur indique que le MPG a contribué à améliorer sa situation dans ce domaine ;
- 2 points si l'emprunteur indique que le MPG a contribué à préserver sa situation dans ce domaine ;
- 0 point si l'emprunteur indique que le MPG n'a pas eu d'effets sur l'évolution de sa situation (quelle que soit cette évolution) ;
- -2 points si l'emprunteur indique que le MPG a contribué à détériorer sa situation dans ce domaine ;
- -2 points si l'emprunteur indique le MPG a limité l'amélioration de sa situation dans ce domaine.

La manière dont ces scores ont été appliqués peut être illustrée par les résultats obtenus en matière d'insertion professionnelle. Tout d'abord, nous avons distingué ce qui est de l'ordre de l'évolution de la situation des emprunteurs et ce qui est de l'ordre des impacts des MPG. Pour cela, les emprunteurs ont été invités à distinguer dans leurs réponses ces deux éléments. Le graphique qui suit illustre ainsi les résultats obtenus en matière d'évolution de la situation professionnelle et d'impacts des MPG dans ce domaine.

Graphique 2. Evolution de la situation et impacts des MPG



Le score de 2 a ainsi été attribué :

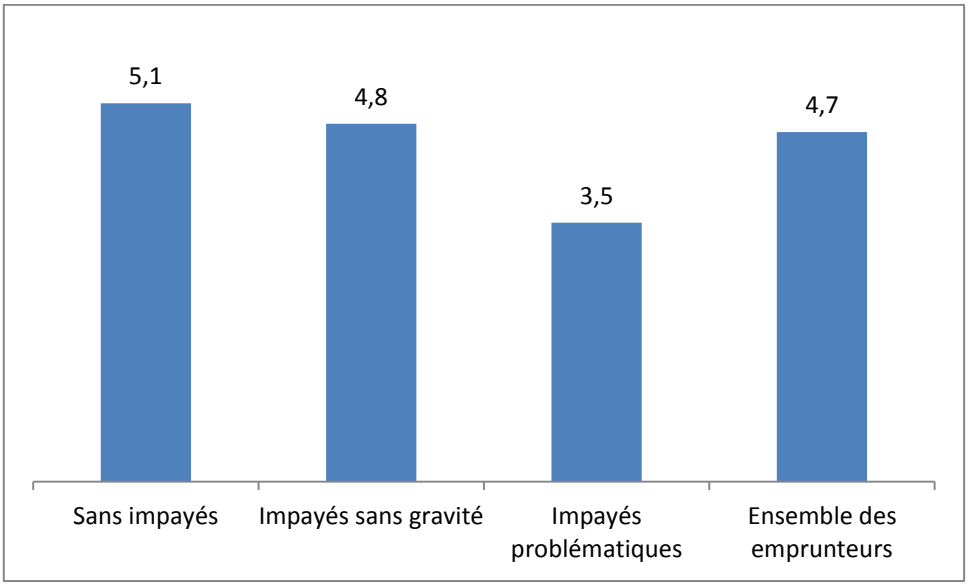
- Aux 46,5% d'emprunteurs qui estiment que cette évolution est en grande partie due au MPG et aux 32,4% qui estiment qu'elle est un peu liée au MPG parmi les 50% ayant connu une amélioration de leur situation professionnelle.
- Aux 26,8% d'emprunteurs qui estiment que leur situation se serait dégradée sans le recours aux MPG parmi les 42% d'emprunteurs qui ont connu une stabilité de leur situation professionnelle.
- Aux 5,6% d'emprunteurs qui estiment que la dégradation de leur situation aurait été plus forte sans le MPG parmi les 8% qui ont vu leur situation se dégrader.

Un score de -2 a été attribué à ceux qui estiment que le MPG a limité ou empêché l'amélioration de leur situation ainsi qu'à ceux qui estiment qu'il a contribué à sa dégradation. Enfin, les autres qui estiment que le MPG n'a pas eu d'influence sur l'évolution ou l'absence d'évolution de leur situation professionnelle se sont vus attribuer la note de 0.

Dans la mesure où huit domaines sont pris en compte, dans le pire des cas un emprunteur obtiendra le score de -16 (le MPG aurait alors eu un impact négatif dans chacun de ces domaines) et dans le meilleur, un score de +16 (le MPG aurait eu un impact positif dans chacun de ces domaines).

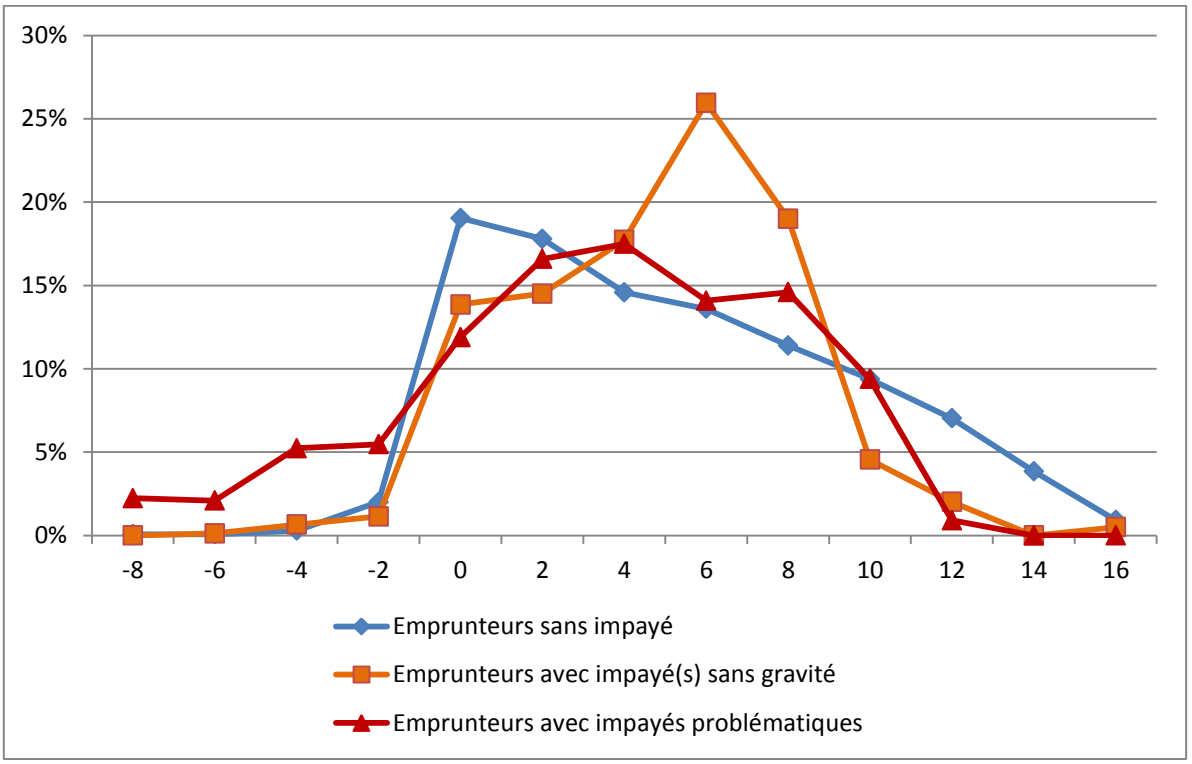
Dans les faits le score moyen des emprunteurs est de 4,79. Ce score varie selon le fait d'avoir connu ou non des impayés et selon la nature de ces impayés.

Graphique 3. Score d'impact moyen



Le fait d'avoir connu des impayés et l'ampleur de leur gravité sont donc des éléments corrélés à l'ampleur des impacts des MPG. Toutefois, si les scores négatifs sont principalement observés pour les emprunteurs ayant fait face à des impayés problématiques, l'impact global négatif n'est pas la norme pour cette population.

Graphique 4. Répartition des emprunteurs selon l'ampleur de l'impact global

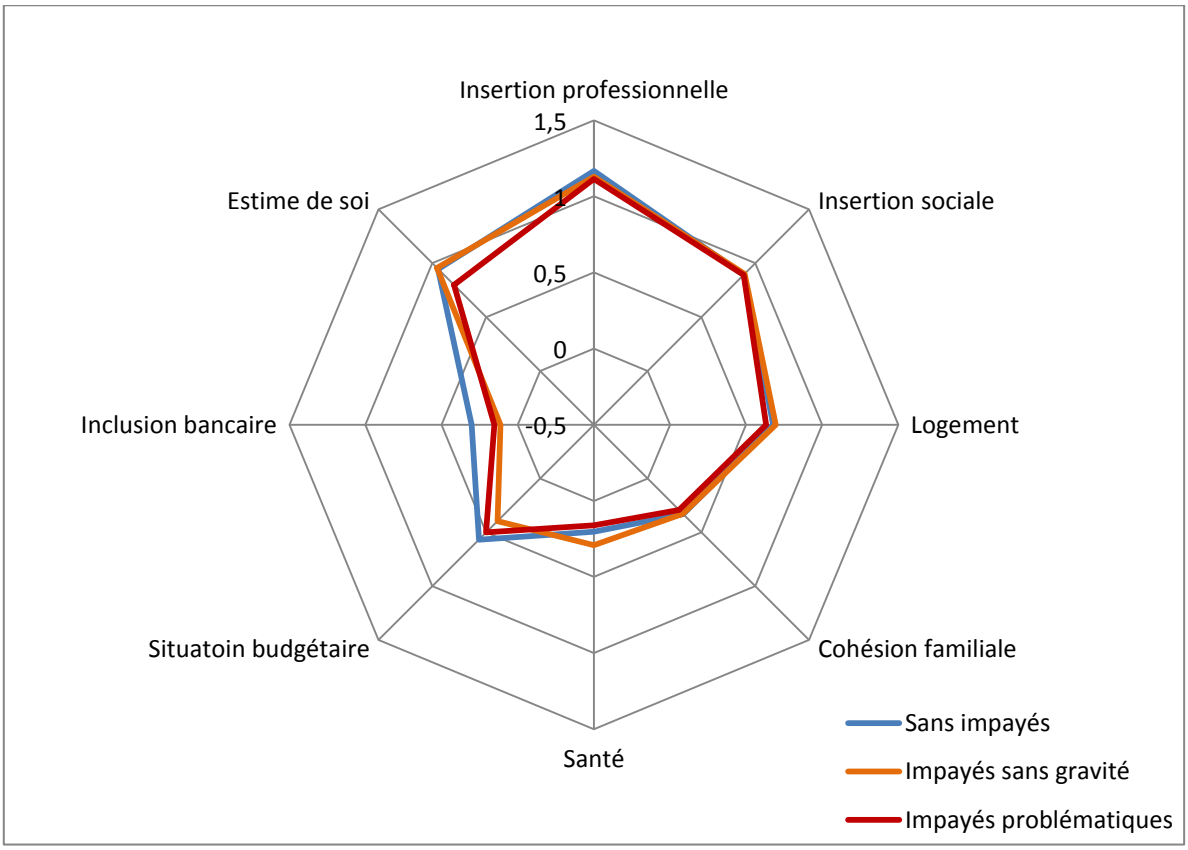


Les emprunteurs avec impayés sont proportionnellement plus nombreux à avoir connu un impact global négatif et moins nombreux à avoir connu un impact global d'ampleur importante (supérieur à 10). Toutefois, ils sont proportionnellement moins nombreux à avoir connu une absence d'impact global (score de 0). La surreprésentation des emprunteurs ayant connu des impayés (surtout sans gravité) au niveau des scores de 6 et 8 avant de plonger au-delà de 10 s'explique par le fait que ces impayés n'ont pas de relations avec la réussite ou non du projet (et donc l'obtention d'impacts positifs) mais qu'ils ont

potentiellement un impact négatif sur l'estime de soi ou l'inclusion bancaire limitant l'ampleur de l'impact global observé. Ainsi, si les impayés peuvent aller de pair avec un impact global négatif des MPG, ils ne condamnent pas les emprunteurs à ce destin et peuvent être connus par des emprunteurs dont la situation s'est fortement améliorée grâce aux MPG.

Lorsque l'on se penche sur les domaines d'impacts pour lesquels la survenue d'impayés s'accompagne d'une ampleur d'impact plus faible que celle constatée pour les emprunteurs sans impayés, ce sont uniquement les domaines d'impact indirects par nature qui sont concernés. Ainsi, le niveau des scores d'impact en matière d'inclusion bancaire, de situation budgétaire et d'estime de soi s'avère légèrement inférieur mais dans des proportions variables.

Graphique 5. Survenue d'impayés et score d'impacts



Les emprunteurs connaissant des impayés sans gravité (oubli/impondérable) et ceux connaissant des impayés problématiques obtiennent un score d'inclusion bancaire quasiment similaire en revanche les premiers obtiennent un score légèrement plus faible en matière de situation budgétaire et les seconds en matière d'estime de soi.

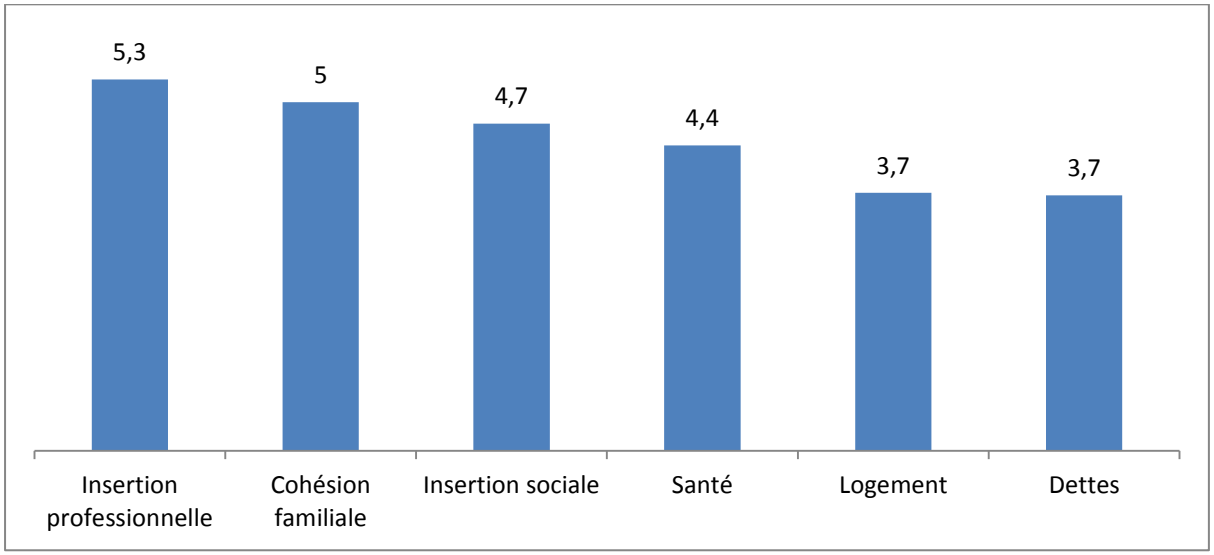
Ces résultats confirment ceux déjà obtenus au sein des livrets précédents mettant en lumière la nécessité du suivi en cas de difficultés de remboursement que ce soit de la part des accompagnateurs ou des prêteurs.

1.2 Impact global et projets financés

En moyenne, les emprunteurs obtiennent un score d'impact global de 4,8. Selon le(s) projet(s) financé(s), le niveau de score peut varier sensiblement. La limite de cette comparaison tient au fait que certains projets sont souvent couplés à d'autres ce qui peut conduire à légèrement augmenter leur niveau de score comme c'est notamment le cas pour les projets liés à l'insertion sociale souvent couplés à un projet lié à un l'insertion professionnelle. Cette limite prise en compte, cette comparaison illustre le potentiel de

certains projets par rapport à d'autres pour engendrer une amélioration globale de la situation de l'emprunteur.

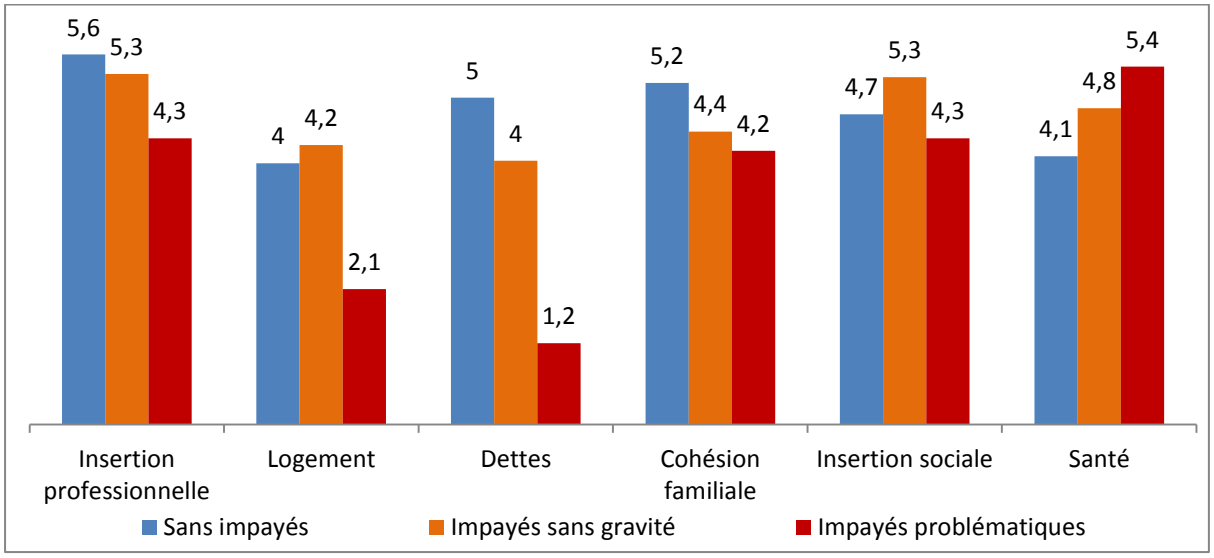
Graphique 6. Score moyen d'impact par type de projets financés



Les MPG utilisés pour financer des projets intégrant une finalité professionnelle sont ceux contribuant le plus fortement à l'amélioration de la situation des emprunteurs suivis de près par ceux liés à la cohésion familiale et l'insertion sociale. Les projets liés au logement et aux dettes conduisent à un impact global d'une ampleur moyenne plus limitée.

Cependant, ces résultats s'avèrent sensibles à la survenue d'impayés ainsi qu'à leur nature.

Graphique 7. Score moyen d'impact par type de projets financés selon la survenue ou non d'impayés



Pour les emprunteurs sans impayés, les MPG à finalité professionnelle restent les plus à même de produire un impact global de forte amplitude toutefois, ceux intégrant des dettes se révèlent également extrêmement positifs puisqu'ils permettent d'obtenir un score de 5 proche des MPG à vocation professionnelle (5,6) ou liés à la cohésion familiale (5,2).

A l'inverse, la survenue d'impayés pour les emprunteurs ayant financé un projet intégrant des dettes est extrêmement délicat puisque le score moyen chute de 5 à 1,2. Les projets les moins sensibles à la survenue d'impayés problématiques sont principalement ceux liés à la

santé puis, dans une moindre mesure ceux liés à l'insertion professionnelle ou sociale et à la cohésion familiale.

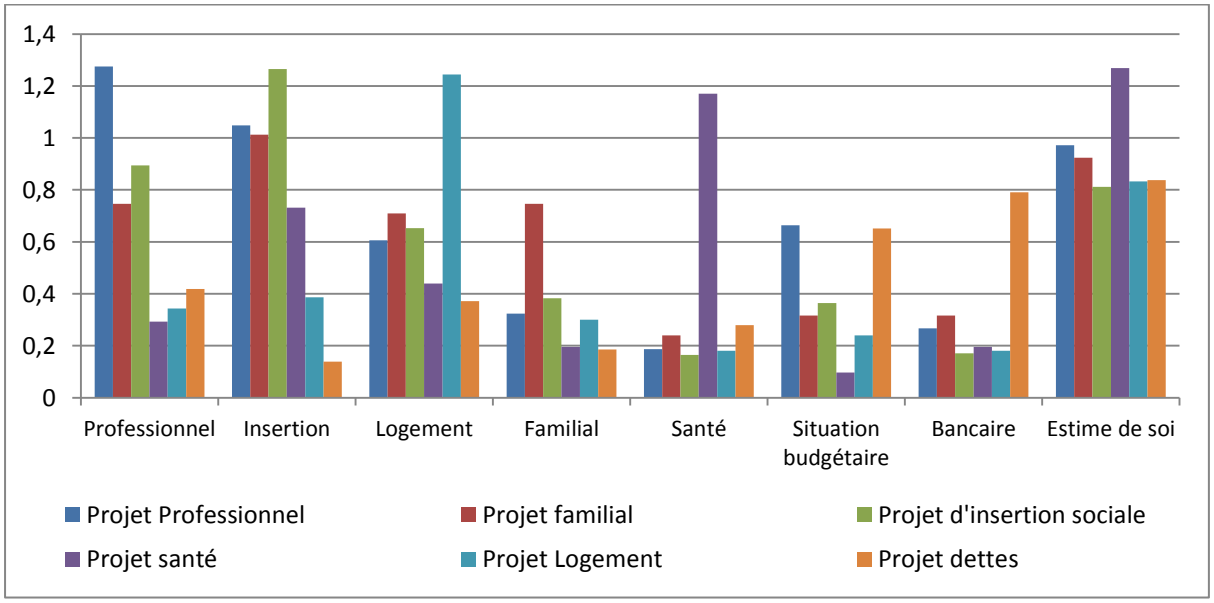
Ces résultats illustrent que le financement de certains types de projets est particulièrement sensible à la survenue d'impayés. Il importe donc pour ces types de projet (incluant également les projets de logement) de s'assurer qu'un suivi particulièrement efficace est mis en œuvre afin de limiter autant que possible les conséquences négatives de ces impayés.

1.3 Effet de ruissellement et projets financés

Comme illustré précédemment, tous les projets n'ont pas la même faculté à induire des impacts dans d'autres domaines que celui initialement ciblé. Au-delà de l'analyse du niveau du score global obtenu, il est instructif d'analyser de manière plus détaillée les effets de ruissellement associés à chacun de ces types de projets.

Tout d'abord, et sans surprise, les scores les plus élevés dans chaque domaine sont obtenus par les emprunteurs finançant un projet dont la finalité porte sur ce domaine de financement. Ainsi, les emprunteurs ayant obtenu un MPG ayant pour finalité l'emploi obtienne un score de 1,28 en matière d'insertion professionnelle alors que ce score n'est que de 0,89 pour ceux ayant un projet d'insertion sociale.

Graphique 8. Projets financés et score moyen par domaine d'impact



Il est également à noter que les emprunteurs ayant un projet lié à la cohésion familiale obtiennent un score d'impact significativement inférieur (0,75) à ceux obtenus dans leurs domaines respectifs par des emprunteurs ayant financés un autre type de projets.

Ensuite, si l'on laisse de côté les impacts directs et sans rentrer dans une analyse systématique des impacts indirects, les MPG destinés à financer un projet d'insertion professionnelle se classent presque systématiquement en première ou en seconde place quel que soit le domaine concerné. D'autre part, les projets liés aux dettes sont ceux les plus à même d'engendrer un score élevé pour l'inclusion bancaire et la situation budgétaire (0,65 contre 0,66 pour les projets professionnels). Enfin, les projets liés à la santé sont ceux qui se traduisent par le score le plus élevé en matière d'estime de soi et ce de manière significative (1,27 contre 0,97 pour le second).

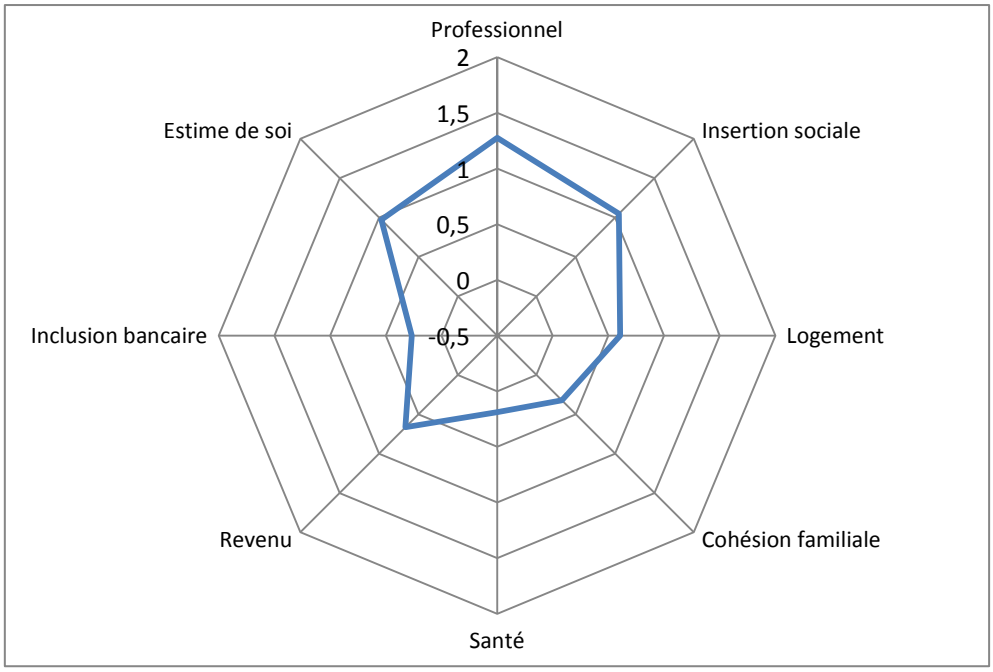
Si l'on adopte à présent une vision globale du ruissellement d'impacts par projet, trois groupes peuvent être distingués.

1.3.1 Les projets produisant un effet de ruissellement large

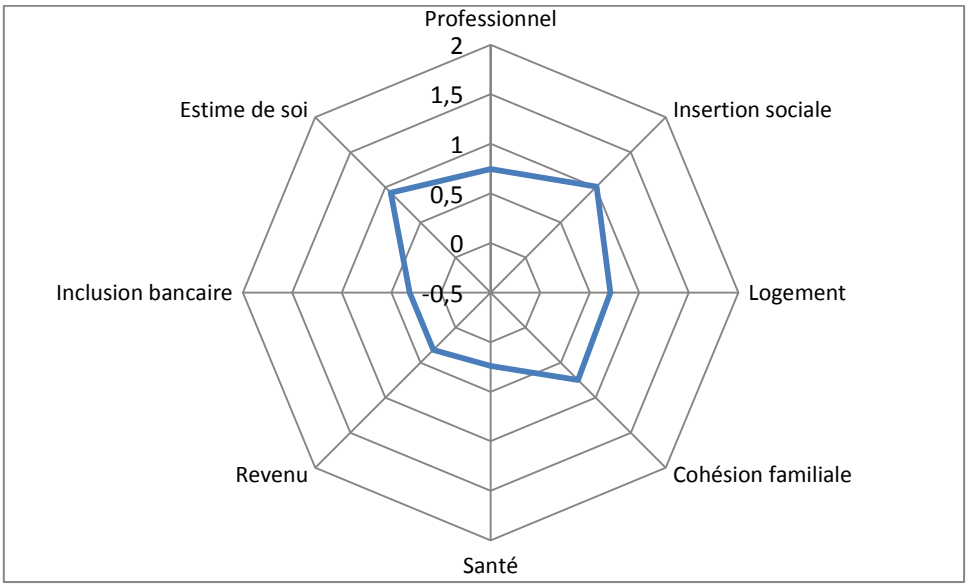
Le premier groupe rassemble les projets engendrant une multiplicité d'impacts indirects. Ce sont les projets à finalité professionnelle, de cohésion familiale et d'insertion sociale. Il faut souligner que ces projets sont souvent articulés par les emprunteurs dans la mesure où ils ont fréquemment pour objet de financement un véhicule.

Les représentations graphiques suivantes montrent les domaines d'impacts indirects liés à ces projets.

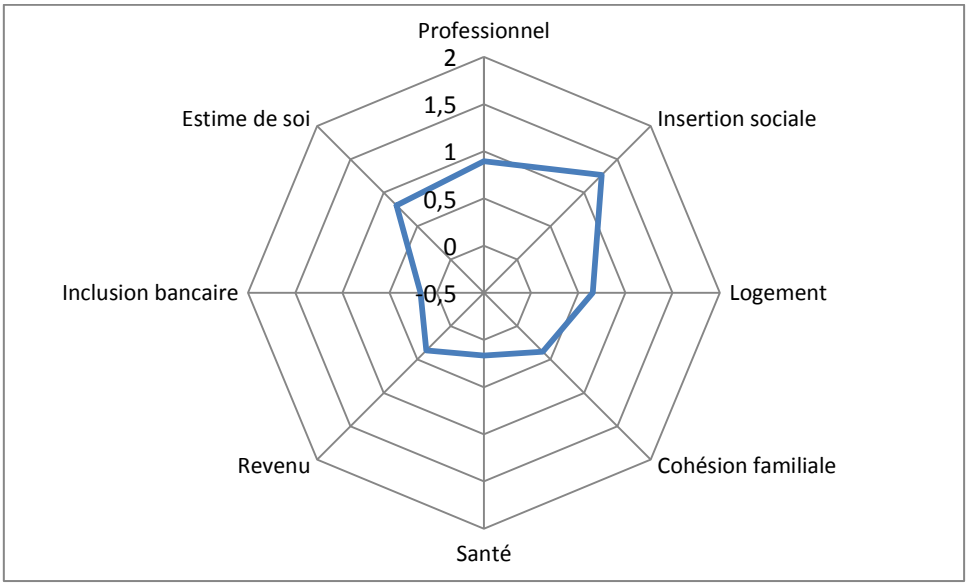
Graphique 9. Effets de ruissellement des projets à finalité professionnelle



Graphique 10. Effets de ruissellement des projets à finalité familiale



Graphique 11. Effets de ruissellement des projets à finalité d'insertion sociale

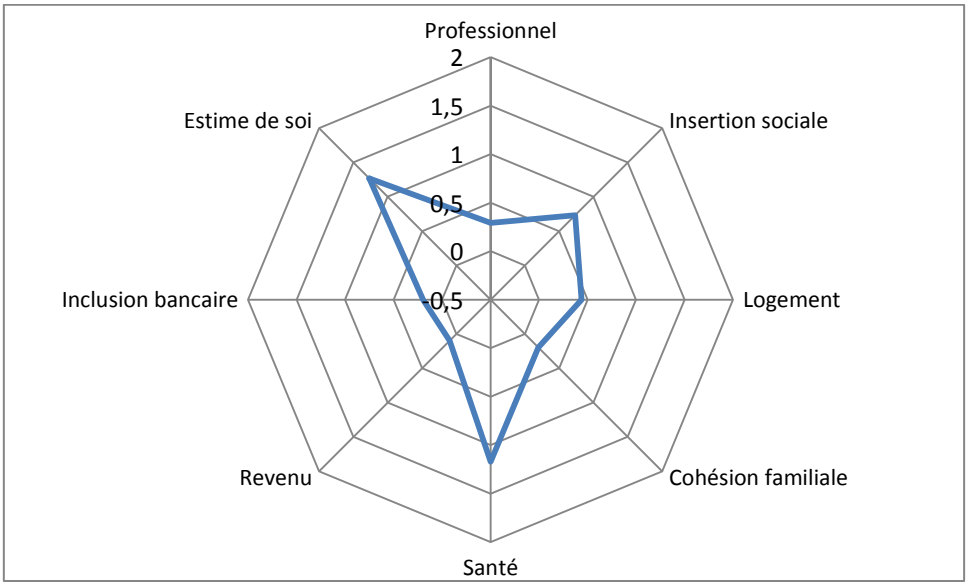


1.3.2 Les projets ayant principalement des impacts directs

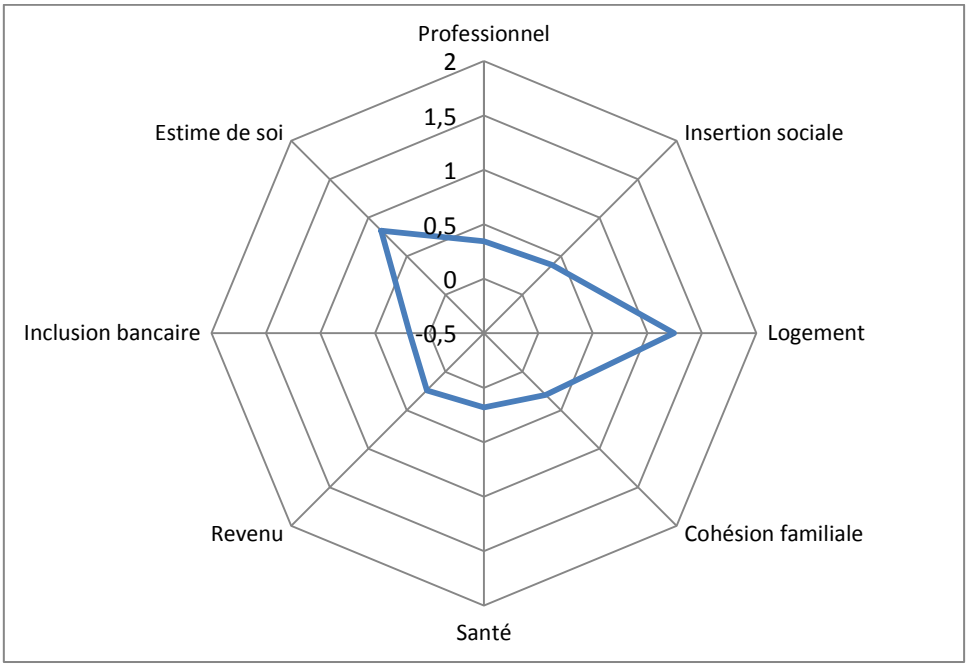
Le deuxième groupe de projets rassemblent ceux qui engendrent principalement des impacts directs, c'est-à-dire des impacts sur le domaine initialement ciblé, et des impacts limités concentrés sur l'amélioration de l'estime de soi. Il s'agit des projets ayant pour finalité la santé ou le logement.

Les représentations graphiques suivantes montrent les domaines d'impacts indirects liés à ces projets.

Graphique 12. Effets de ruissellement des projets à finalité liée à la santé



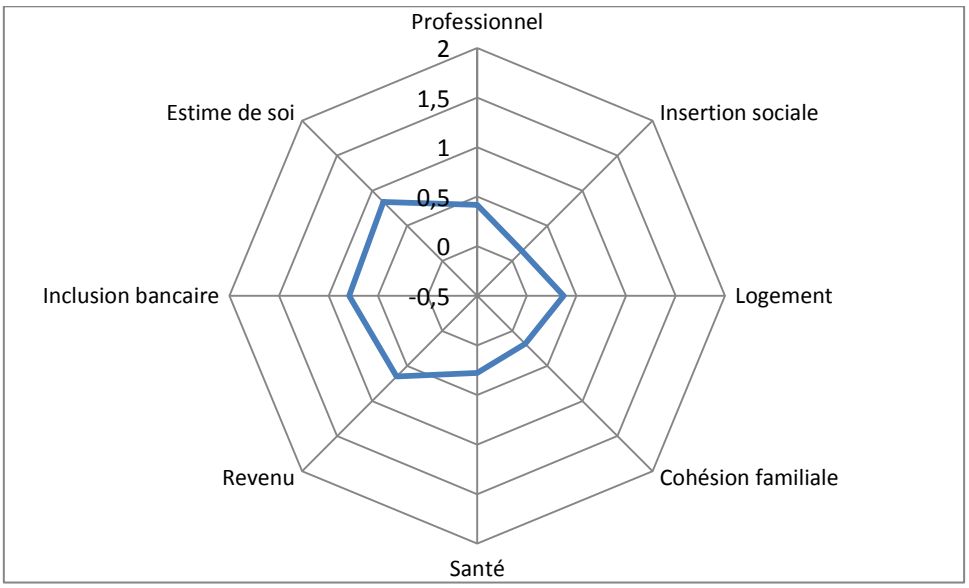
Graphique 13. Effets de ruissellement des projets à finalité de logement



1.3.3 Les projets ayant principalement des impacts indirects

Le troisième et dernier groupe de projet ne concerne que les projets ciblant les dettes. Ceux-ci ont en effet la particularité de ne produire des impacts qui ne se développent que dans les domaines qui ne peuvent être explicitement ciblés par le MPG (estime de soi, inclusion bancaire et situation budgétaire).

Graphique 14. Effets de ruissellement des projets à finalité liée aux dettes



L'analyse de l'ampleur de l'impact global confirme que les projets à finalité professionnelle sont plus à même de produire un éventail large d'impacts contribuant à l'amélioration de la situation globale de l'emprunteur. Parallèlement, les projets d'insertion sociale ou liés à la cohésion familiale sont également porteurs de telles potentialités. Quant aux autres projets aux capacités de « ruissellement » plus limitées, ils ne doivent pas être

négligés en raison de leur utilité pour les emprunteurs. C'est par exemple le cas des projets liés à la santé qui sont ceux engendrant les impacts les plus forts en termes d'estime de soi.

Cette analyse a également mis en lumière que la survenue d'impayés ne compromettait pas nécessairement l'obtention d'impacts positifs mais qu'il fallait alors distinguer les projets financés car certains se révélaient beaucoup plus sensibles à leurs effets.

Ces différents résultats invitent donc à aller plus loin en matière d'impact global et d'essayer de distinguer des groupes d'emprunteurs au regard des effets du recours au MPG sur leur situation.

2. Impact global : Un essai de typologie

L'étude d'impact pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) propose une typologie de l'impact global des MPG distinguant quatre groupes :

- Les « réussites fortes » pour lesquelles l'obtention d'un microcrédit a entraîné un impact positif dans de très nombreuses sphères de leur vie. Les répercussions observées dépassent largement la réalisation du projet initialement défini.
- Les « réussites localisées essentielles » pour lesquelles la réussite observée est moins éclatante mais n'en demeure pas moins fondamentale. Le microcrédit a permis de réaliser le projet initial et d'en ressentir des effets bénéfiques qui le dépassent. Il serait donc erroné de vouloir en réduire la portée. Le « mieux » vécu par ces personnes ne doit pas être sous-estimé même si le changement de vie n'est pas radical.
- Les « réussites localisées limitées » pour lesquelles l'impact est généralement circonscrit au domaine initialement ciblée par le projet défini et reste de faible ampleur. Le microcrédit répond à un besoin ponctuel important pour l'emprunteur sans pour autant s'inscrire dans une dynamique de projet.
- Les « échecs » pour lesquels l'impact global observé est négatif.

Suivant les recommandations de l'Inspection Générale des Finances (2010), nous avons adapté cette typologie afin de quantifier ces quatre composantes et de mettre en évidence les causalités à l'œuvre.

2.1 Elaboration d'une typologie de l'impact global

Afin de quantifier ces quatre populations sur la base de notre système de score nous avons fait les choix suivants :

- Le groupe des « réussites fortes » regroupe les emprunteurs ayant obtenu un score moyen supérieur ou égal à 10. Cela signifie qu'à minima ils ont obtenu des impacts au sein de 5 domaines sur 8.
- Le groupe des « réussites localisées essentielles » se caractérise par le fait d'avoir généralement réalisé le projet initial et d'avoir connu des impacts positifs dans des domaines connexes. Les emprunteurs ayant obtenu un score global de 6 ou 8 sont compris dans ce groupe.
- Le groupe des « réussites localisées limitées » se distingue du précédent par la moindre diffusion des impacts indirects. Il se compose donc des emprunteurs ayant obtenu un score d'impact global de 2 ou de 4.
- Enfin le groupe des « échecs » regroupe les emprunteurs pour lesquels le MPG ne s'est pas traduit par une amélioration de leur situation dans son ensemble. Il regroupe les emprunteurs ayant un score inférieur ou égal à 0. Cela ne signifie pas que ces emprunteurs n'ont pas connu d'impacts positifs du MPG mais que ceux-ci sont annulés par les impacts négatifs.

Si les hypothèses que nous avons faites pour départager ces groupes s'avèrent aller de soi pour les « réussites fortes » et les « échecs », la distinction entre les « réussites » dîtes

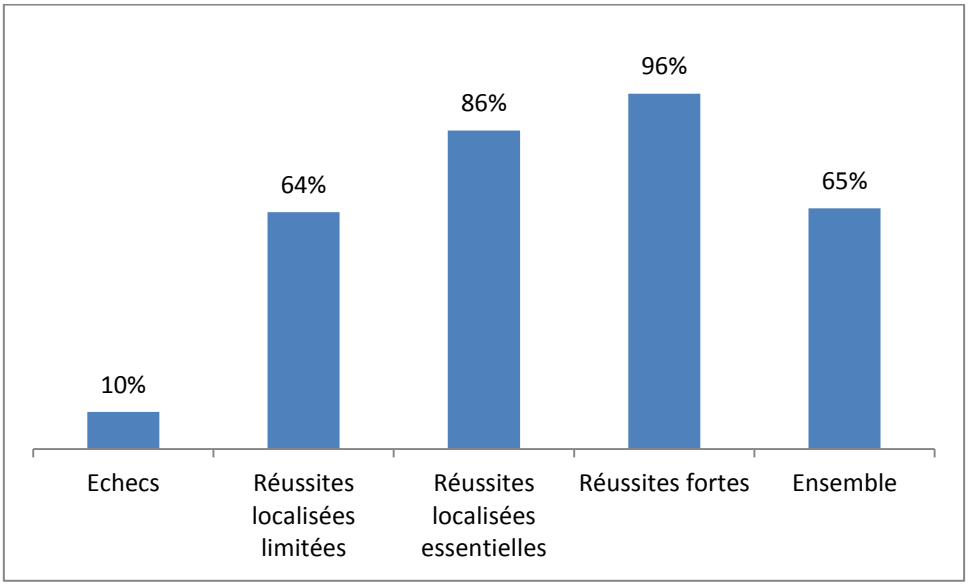
« localisées essentielles » et « localisées limitées » demandait à être mise à l'épreuve de manière plus approfondie avant de poursuivre l'analyse. Pour que cette distinction soit pertinente, il faudrait que :

- Les emprunteurs ayant connu une « réussite localisée essentielle » soient proportionnellement plus nombreux à avoir vu leur projet se réaliser et que cette réalisation s'accompagne plus fréquemment d'impacts indirects.
- Les emprunteurs ayant connu une « réussite localisée limitée » soient proportionnellement plus nombreux à avoir échoué à réaliser leur projet et que les impacts indirects obtenus en dépit de cet échec soient moins fréquents.

Le croisement de la nature du ou des projet(s) financé(s) et le fait ou non d'avoir obtenu un impact positif (amélioration ou protection) dans le ou les domaine(s) correspondant(s) valide nos hypothèses.

Tout d'abord, les emprunteurs appartenant au groupe des « réussites localisées essentielles » réalisent plus souvent leur(s) projet(s) que ceux appartenant aux « réussites localisées limitées ».

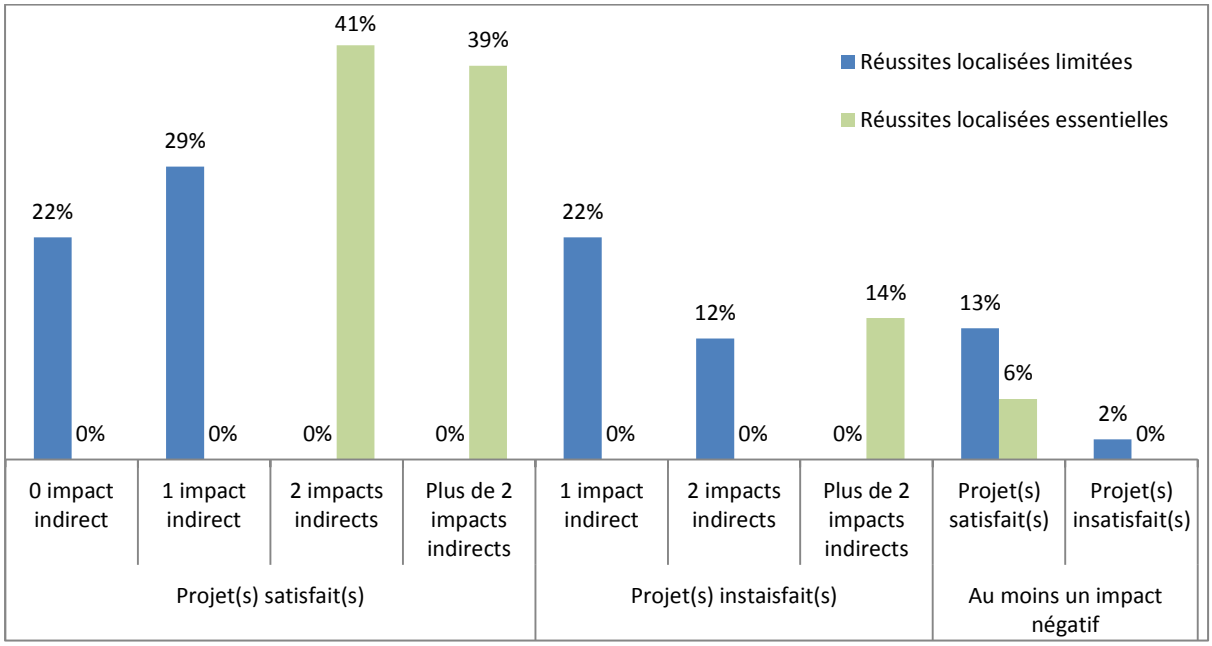
Graphique 15. Emprunteurs déclarant un impact positif dans le(s) domaine(s) lié(s) au(x) projet(s) financé(s)



Ils sont en effet 86% à indiquer un impact positif dans le(s) domaine(s) concerné(s) par leur(s) projet(s) contre seulement 64% dans le groupe des « réussites localisées limitées ». Il est également à noter qu'alors que la quasi-totalité (96%) des emprunteurs appartenant au groupe des « réussites fortes » sont dans cette situation, 10% des emprunteurs pour qui le MPG peut être qualifié d'échec ont tout de même obtenu un impact positif dans ce(s) domaine(s). Les impacts négatifs indirects en ont à minima annulé les effets.

Cependant, cette plus forte proportion d'emprunteurs déclarant avoir obtenu des impacts directs n'est pas suffisante pour valider notre segmentation. Il est également nécessaire que les impacts indirects soient plus nombreux au sein du groupe des « réussites localisées essentielles ». Cela est également confirmé si l'on croise les impacts directs et indirects.

Graphique 16. Répartition des impacts indirects au sein des groupes de réussites limitées



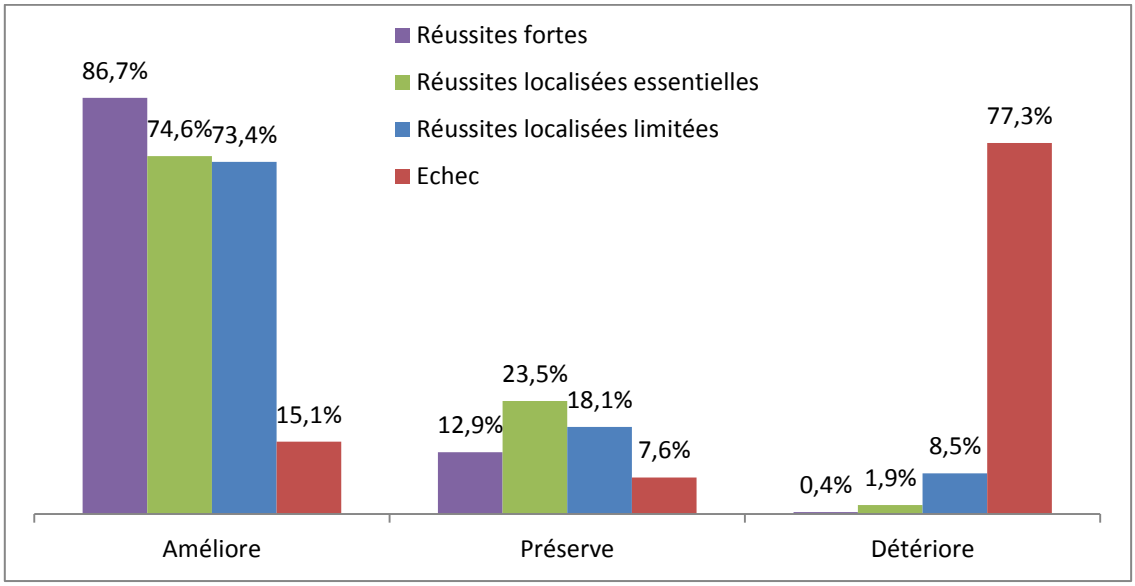
Sans surprise compte-tenu du système de score retenu, les impacts indirects sont plus nombreux au sein du groupe des « réussites limitées essentielles » que le projet ait été satisfait ou non.

Les emprunteurs du groupe des « réussites localisées limitées » sont ainsi 44% à n'avoir connu qu'un impact positif que celui-ci soit lié au projet financé ou non. Dans le cas où il n'y a qu'un seul impact positif et que celui-ci est de nature indirecte, il s'agit dans 44% des cas de l'estime de soi.

Les emprunteurs ayant connu des impacts négatifs et donc pouvant présenter un profil différents des autres (par exemple avoir des impacts indirects positifs nombreux annulés par ces impacts négatifs) ne représentent qu'une proportion limitée au sein des « réussites localisées limitées » (15%) et négligeable au sein des « réussites localisées essentielles » (6%).

D'autres éléments viennent confirmer l'intérêt de la typologie réalisée. C'est notamment le cas de la nature des impacts obtenus.

Graphique 17. La nature des impacts obtenus selon les groupes d'impact global



Concernant les emprunteurs ayant connu un échec, le fait que 77,3% des impacts constatés sont des impacts tenant à la dégradation de l'un des huit domaines retenu doit être mis en parallèle avec le fait que 68,4% des emprunteurs présent au sein de ce groupe n'ont connu aucun impact quelle qu'en soit la nature.

Les impacts des MPG conduisant à l'amélioration de la situation de l'emprunteur dans un ou plusieurs des huit domaines d'impacts ont évidemment un poids plus important au sein du groupe des « réussites fortes » que dans les autres. Ce type d'impact correspond environ au trois quart des impacts constatés au sein des « réussites localisées essentielles » et « limitées ». Toutefois, les domaines concernés ne sont pas tout à fait les mêmes.

Si l'on ne retient que les trois domaines ayant le plus souvent connu une amélioration, les « réussites localisées essentielles » présentent un profil proche de celui des « réussites fortes » dans la mesure où les domaines concernés sont l'estime de soi, l'insertion professionnelle et l'insertion sociale dans les deux cas. A l'inverse, les « réussites localisées limitées » ressemblent davantage aux « échecs » dans la mesure où le logement se substitue à l'insertion professionnelle en tant que domaine s'étant fréquemment amélioré.

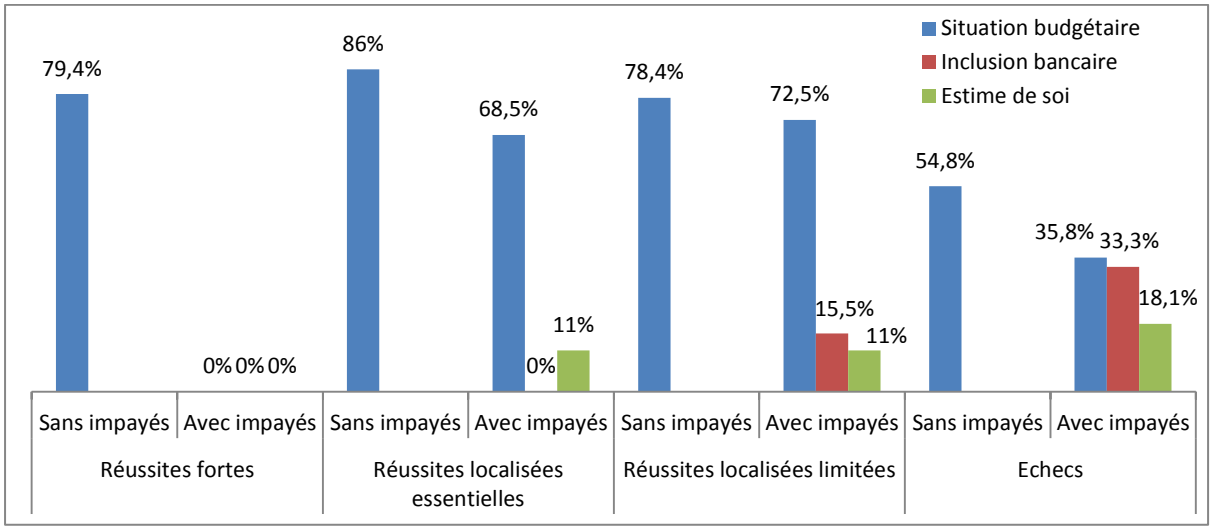
Cependant, le véritable enseignement du graphique précédent tient au poids relatif des impacts positifs liés à la préservation de la situation grâce aux MPG en comparaison de ceux où le MPG améliore cette situation. Lorsque les MPG permettent de préserver la situation de l'emprunteur dans l'un ou l'autre domaine, cela conduit plus souvent l'emprunteur à connaître un impact global assimilable à une « réussite localisée essentielle » ou « limitée » plutôt qu'une « réussite forte ». En effet, dans la mesure où le MPG maintient la situation en l'état il est moins probable qu'il induise alors des impacts indirects que s'il avait permis son amélioration.

Il est intéressant de noter qu'en matière de protection, ces impacts se développent principalement, et ce pour les quatre groupes, en matière d'insertion professionnelle. L'effet de protection porte ensuite généralement sur la situation budgétaire. Puis la troisième place varie d'un groupe à l'autre entre l'estime de soi et l'inclusion bancaire.

Toutefois, c'est moins la nature du domaine ou des domaines préservé(s) qui explique le fait de connaître une « réussite localisée essentielle » plutôt que « limitée » mais bien davantage le fait de connaître ou non des impacts négatifs. Ceux-ci sont significativement plus fréquents pour les emprunteurs du second groupe (8,5% contre 1,9%).

Si l'on s'intéresse aux domaines où se développent ces impacts négatifs il apparaît que ce sont en priorité les domaines d'impacts considérés par nature comme indirects quel que soit le groupe d'impact global et qu'il y ait des impayés ou non.

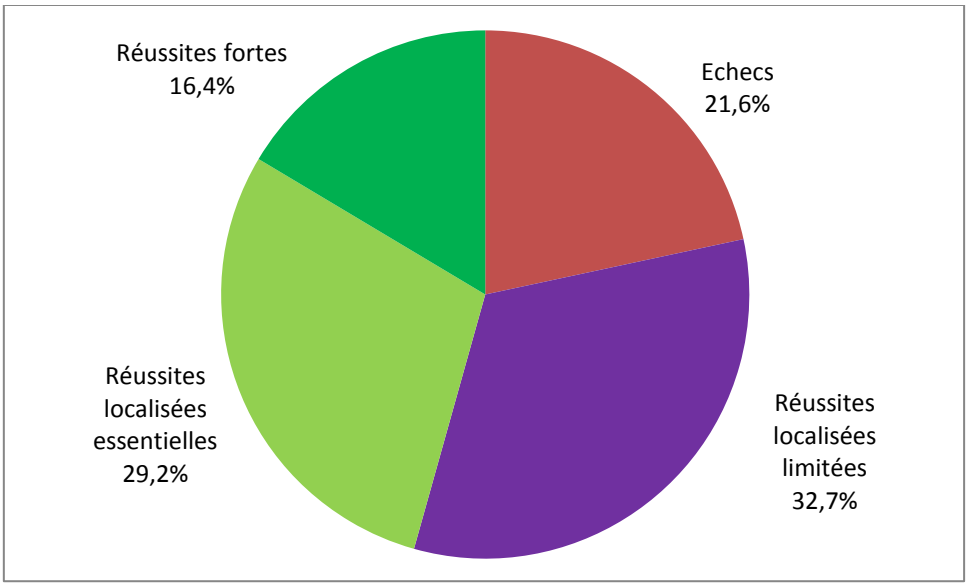
Graphique 18. Domaines de réalisation des impacts négatifs



Dans la très grande majorité des cas, les impacts négatifs des MPG portent ainsi en priorité sur la situation budgétaire des emprunteurs. La survenue d'impayés induit également des impacts négatifs sur l'estime de soi et l'inclusion bancaire principalement pour les groupes des « réussites localisées limitées » et des « échecs ».

La typologie distinguant des groupes d'emprunteurs selon l'impact des MPG sur leur situation globale que nous avons élaborée, s'avère donc pertinente pour analyser l'impact des MPG en tant qu'outil destiné à répondre aux besoins des emprunteurs et ainsi à contribuer à améliorer ou protéger leur situation. Elle donne ainsi à voir que pour près de quatre emprunteurs sur cinq l'opération peut être qualifiée de réussite au sens où le prêt a eu un impact positif sur leur situation en l'améliorant ou la préservant.

Graphique 19. Proportion d'emprunteurs par groupe d'impact global



A l'inverse, pour un peu plus d'un emprunteur sur cinq l'opération peut être qualifiée d'échecs. Pour 79,8% d'entre eux (17,4% de l'ensemble des emprunteurs), leur situation globale est restée inchangée soit que les impacts positifs (amélioration ou protection de la situation) du MPG dans certains domaines aient été annulés par des impacts négatifs dans d'autres, soit qu'aucun impact positif ou négatif n'ait été constaté. Pour les 20,2% restant

(4,4% de l'ensemble des emprunteurs), l'impact global du MPG s'est traduit par une détérioration de leur situation.

2.2 L'impact global selon le groupe d'appartenance

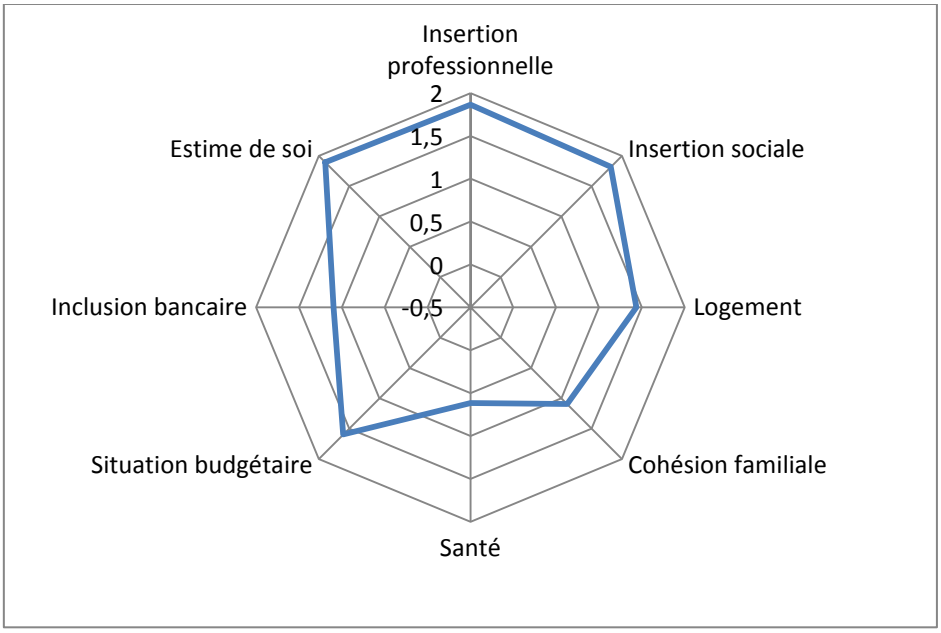
Lorsque l'on réalise une cartographie de l'impact global moyen pour chacun des groupes retenus, l'hétérogénéité de la diffusion des impacts apparaît clairement. Il faut cependant considérer avec prudence cette analyse car le poids des différents projets au sein de chaque groupe n'est pas pondéré.

2.2.1 Les réussites fortes (16,4%)

Le groupe des « réussites fortes » rassemble les emprunteurs pour lesquels le MPG a transformé leur situation. Le score d'impact global moyen est ainsi de 11,4 pour un maximum théorique de 16.

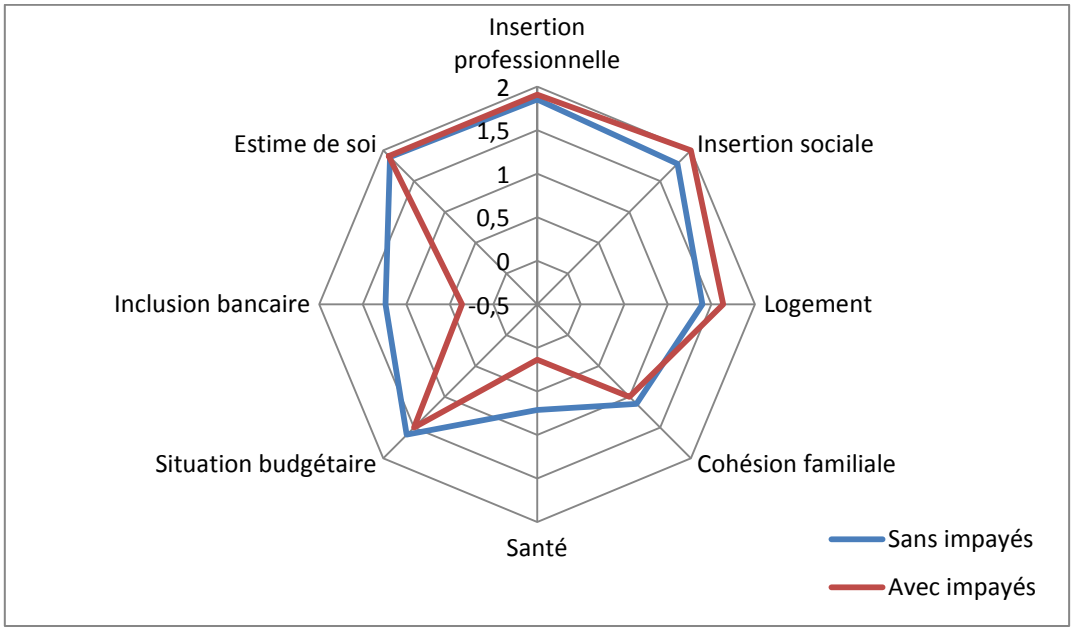
En moyenne, les impacts sont extrêmement fréquents en matière d'insertion professionnelle, d'insertion sociale et d'estime de soi. Ils concernent également fréquemment le logement et la situation budgétaire. Ils sont enfin relativement présents en termes de cohésion familiale, d'inclusion bancaire et de santé.

Graphique 20. L'impact global moyen des « réussites fortes »



Si l'on distingue à présent les impacts moyens connus par les emprunteurs confrontés à des impayés, certaines différences notables apparaissent.

Graphique 21. L'impact global moyen des « réussites fortes » en cas d'impayés

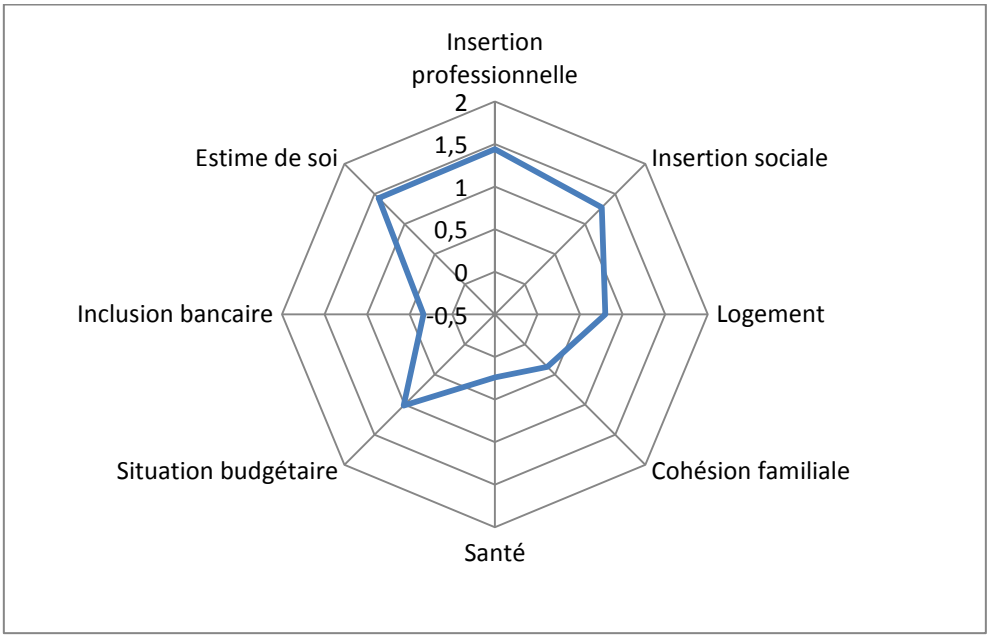


Ce graphique illustre à quel point la prise en compte des impayés dans le cadre du dispositif de MPG peut être améliorée. En effet, alors même que les impacts des MPG au sein des différents domaines sont particulièrement nombreux, le fait de connaître des impayés fait chuter le score obtenu en matière d'inclusion bancaire de 1,24 à 0,36. Si l'on s'intéresse au score d'impact global, les emprunteurs ayant connu des impayés ont un score plus faible que ceux sans impayés avec 10,5 contre 11,6.

2.2.2 Les réussites localisées essentielles (29,2%)

Les « réussites localisées essentielles » sont caractérisées par le fait que si les impacts sont moins forts que pour le groupe précédent (score de 6,9 contre 11,4), l'impact direct lié au projet financé s'accompagne d'un nombre significatif d'impacts indirects. Ces impacts multiples portent principalement sur l'insertion professionnelle, l'insertion sociale, l'estime de soi et la situation budgétaire. Dans une moindre de mesure le logement, la cohésion familiale et la santé sont également des domaines connaissant un impact positif.

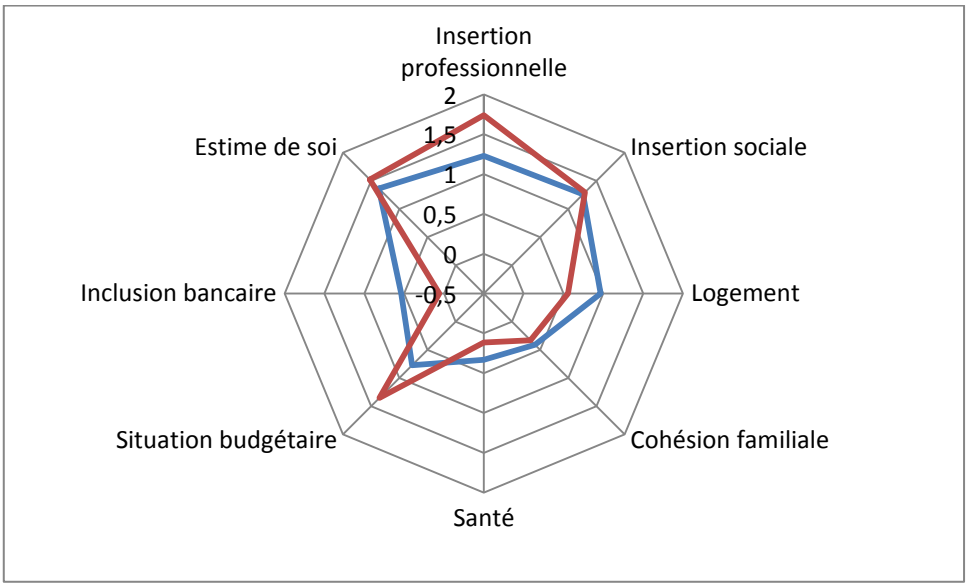
Graphique 22. L'impact global moyen des « réussites localisées essentielles »



On constate que le score moyen obtenu en matière d'inclusion bancaire pour ce deuxième groupe est du même niveau que celui des emprunteurs du groupe des « réussites fortes » ayant connu des impayés.

La prise en compte de la survenue d'impayés apporte des enseignements inattendus.

Graphique 23. L'impact global moyen des « réussites localisées essentielles » en cas d'impayés



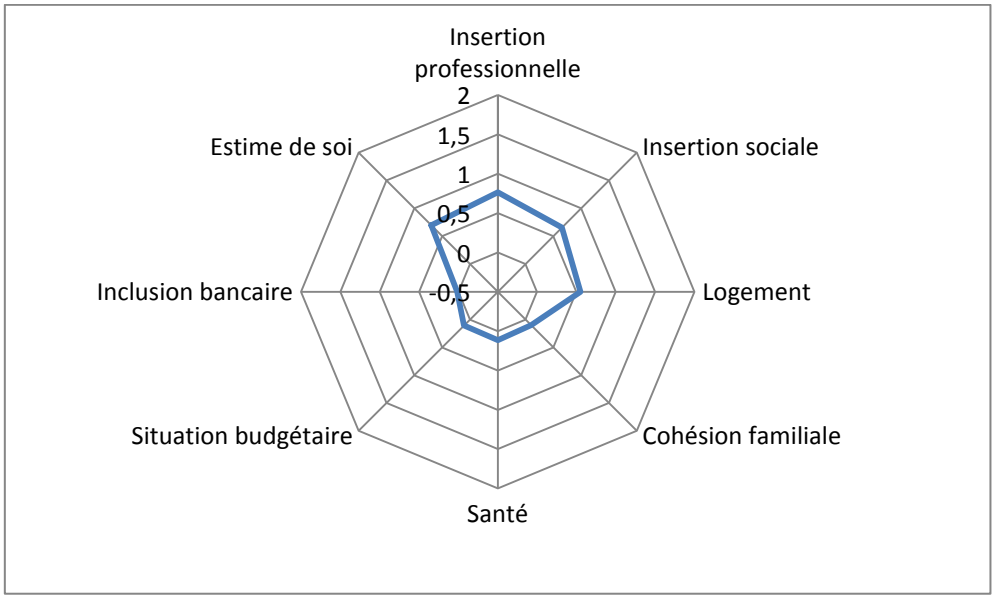
Alors que la survenue d'impayés annule quasiment les impacts positifs en matière d'inclusion bancaire avec un score de 0,06. En revanche, les emprunteurs avec impayés sont plus nombreux que ceux sans impayés à considérer que le MPG a eu un impact positif sur leur insertion professionnelle et leur situation budgétaire ainsi que, dans une moindre mesure, sur leur estime de soi. Il en découle qu'en dépit d'expériences sensiblement différentes du MPG, le score d'impact global des emprunteurs avec ou sans impayés est similaire (score de 7 et 6,9 respectivement).

Ces résultats confirment que la survenue d'impayés est principalement liée à des causes extérieures à la mise en œuvre du projet lui-même comme l'illustre le maintien d'impacts forts pour la situation budgétaire. Ils confirment également que la prise en compte de ces impayés est défaillante puisque les impacts positifs en matière d'inclusion bancaire déjà limités disparaissent quasiment totalement.

2.2.3 Les réussites localisées limitées (32,7%)

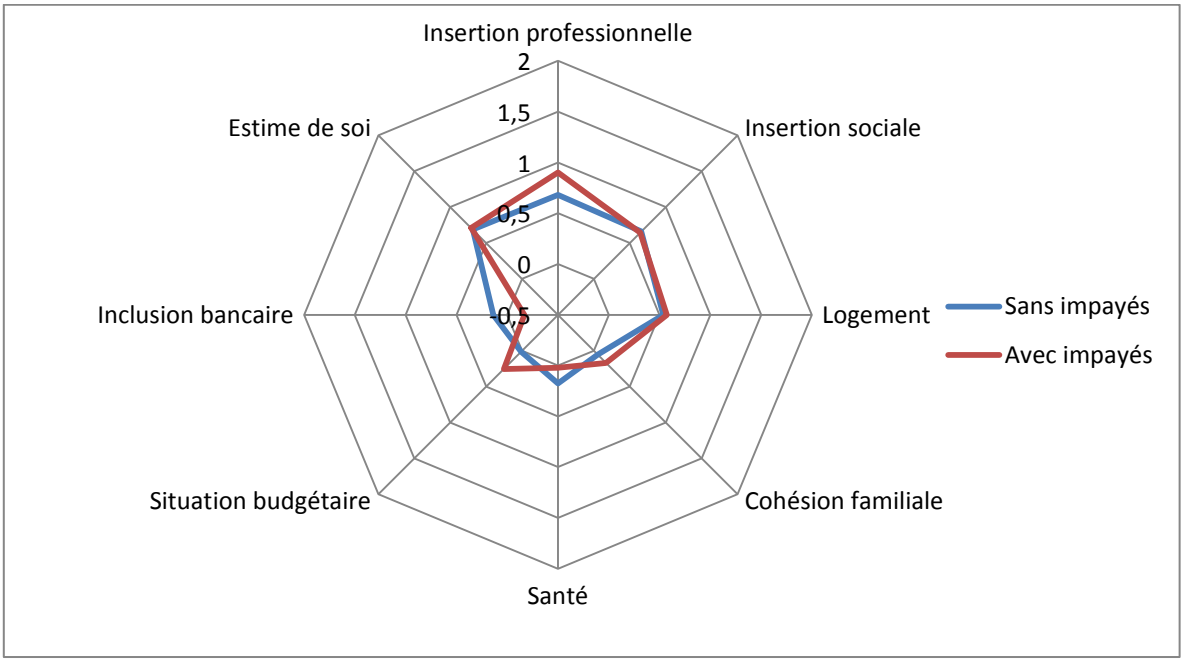
Les « réussites localisées limitées » se distinguent des précédentes par le fait que les impacts obtenus se concentrent sur les impacts directs et ne produisent qu'un nombre limités d'impacts indirects. Il en découle un score d'impact global moyen plus limité (score de 3). Cette moindre ampleur s'illustre également au travers du graphique ci-dessous.

Graphique 24. L'impact global moyen des « réussites localisées limitées »



L'enseignement principal de ce graphique porte sur les domaines d'impacts qui sont par nature indirects (estime de soi, inclusion bancaire et situation budgétaire). Ceux-ci sont quasiment inexistants puisque même l'estime de soi ne présente un score moyen que de 0,7 alors même que le fait d'obtenir un MPG peut produire des impacts positifs en la matière. Les impacts positifs sur l'inclusion bancaire et la situation budgétaire sont quasiment inexistants avec respectivement un score moyen de 0,02 et 0,1. La prise en compte des impayés apporte des enseignements différents pour ces deux derniers domaines.

Graphique 25. L'impact global moyen des « réussites localisées limitées » en cas d'impayés



Alors que le score moyen en matière de situation budgétaire est légèrement plus élevé que la moyenne pour les emprunteurs ayant connu des impayés (0,3 contre 0,1), ils sont quasiment inexistants pour ceux sans impayés (0,01). Quant à l'inclusion bancaire, les emprunteurs ayant connu des impayés considèrent en moyenne que le MPG s'est traduit par des impacts négatifs (score de -0,2). Ainsi, pour ces emprunteurs avec impayés, alors

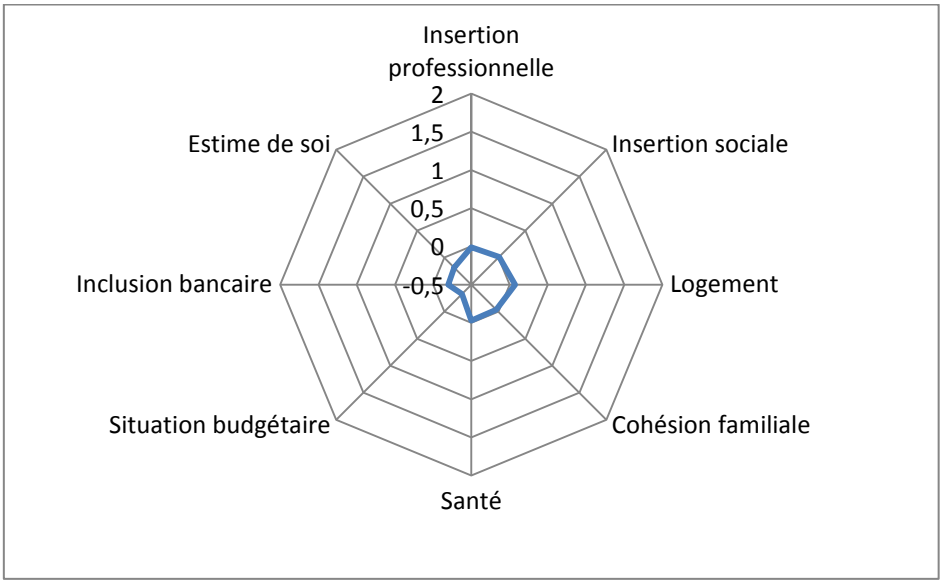
que l'impact global du MPG sur leur situation est positif et même plus élevé en moyenne que celui des emprunteurs sans impayés (score de 3,1 contre 2,9), il s'est traduit dans le même temps par une dégradation de leur inclusion bancaire.

2.2.4 Les échecs (21,6%)

Les emprunteurs dont l'impact global du MPG peut être assimilé à un échec (score moyen de -0,7) n'ont soit pas vu leur situation s'améliorer ou être préservée (79,8%), soit l'ont vue se dégrader (20,2%). Cela ne signifie pas pour autant que ces emprunteurs n'ont pas pu connaître un impact positif du MPG dans l'un ou l'autre des huit domaines retenus mais que si cela a été le cas, ces impacts positifs ont été annulés par des impacts négatifs.

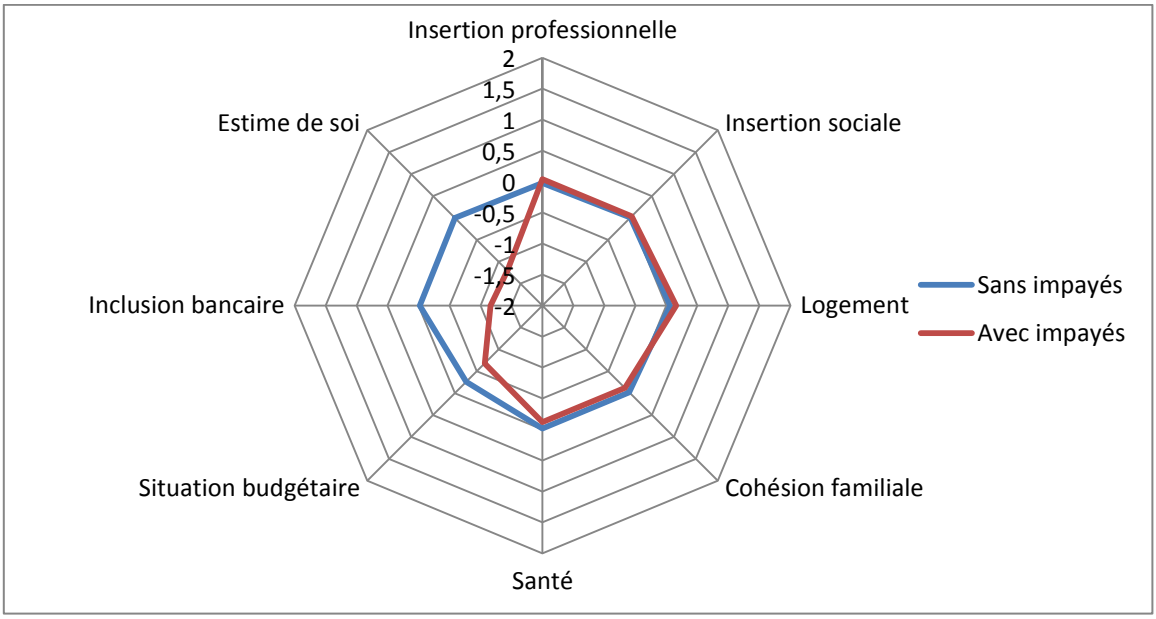
Les impacts observés dans les cinq domaines pouvant être des impacts directs oscillent autour de zéro (entre 0,07 pour le logement et -0,04 pour la cohésion familiale). En revanche, les impacts strictement indirects sont eux clairement négatifs puisque les scores obtenus se situent autour de -0,2 et -0,3.

Graphique 26. L'impact global moyen des « échecs »



Si les emprunteurs sans impayés n'ont en moyenne vue leur situation ne se dégrader que modérément en raison du MPG (score global moyen de -0,3), ceux ayant connu des impayés avec un score moyen de -3 tirent un bilan significativement négatif de cette expérience. Pour ces derniers, les impacts négatifs se concentrent principalement sur les impacts strictement indirects.

Graphique 27. L'impact global moyen des « échecs » en cas d'impayés



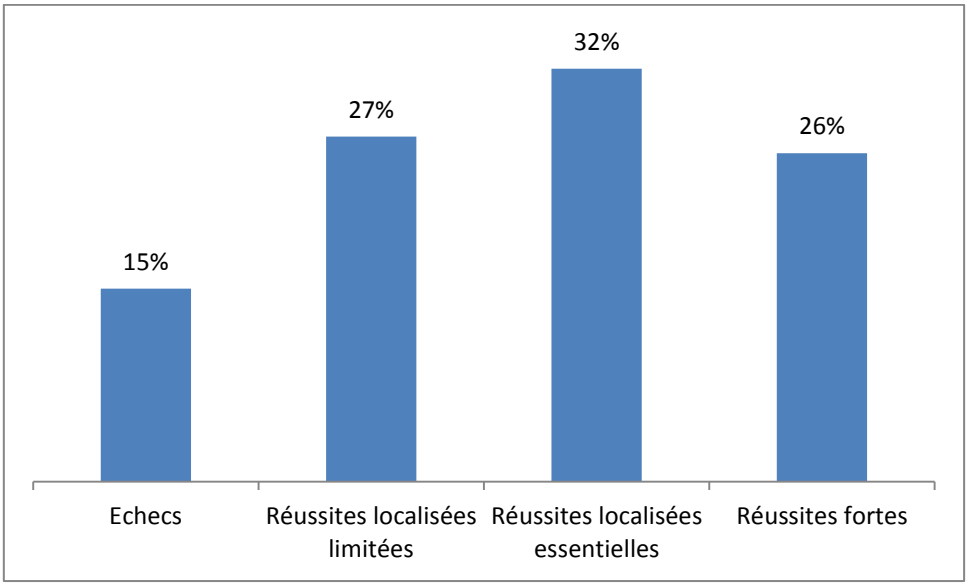
En moyenne, les impacts indirects des MPG pour les emprunteurs avec impayés correspondent à un score de -0,7 en matière de situation budgétaire et -1,2 pour l'estime de soi et l'inclusion bancaire. Si cela confirme les résultats insuffisants du dispositif de MPG en matière d'inclusion bancaire et de prise en compte des impayés, la dégradation de l'estime de soi montre également que les conséquences des difficultés rencontrées ne parviennent pas à être amorties par l'accompagnement.

2.3 Impact global et sortie de la pauvreté monétaire

L'indicateur de pauvreté monétaire est l'un des indicateurs les plus fréquemment utilisés pour mesurer la pauvreté. Bien qu'il ne résume pas à lui seule la réalité des privations et difficultés connues par les personnes confrontées à la pauvreté et l'exclusion sociale, il est un indicateur intéressant à prendre en compte pour évaluer les résultats obtenus par le dispositif de MPG.

Le livret 5 consacré aux divers impacts obtenus grâce aux MPG a mis en lumière que la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil passait de 79% au moment de la demande à 68% lors de l'enquête. Cette réduction de 14% des emprunteurs sous le seuil de pauvreté est un résultat très positif. Toutefois, cette baisse est-elle uniquement le fruit du recours au MPG et s'accompagne-t-elle d'une véritable transformation de la situation des personnes ? Pour répondre à ces questions, la répartition de la population des emprunteurs sortis de la pauvreté depuis leur recours au MPG a été analysée au regard des quatre groupes d'impact que nous avons retenus.

Graphique 28. Sortie de la pauvreté monétaire et groupes d'impact global



Deux résultats principaux apparaissent. Le premier est que la sortie de la pauvreté n'est pas nécessairement synonyme de « réussites fortes ». Au contraire même, la proportion d'emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire à avoir connu l'une des deux réussites localisées est plus forte que celle ayant connu une « réussite forte ». Le second résultat est que pour 15% des emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire, le MPG a été un échec. Dès lors, il est légitime de s'interroger quant à l'impact du MPG sur ces évolutions.

Lorsque l'on croise le fait d'être sorti de la pauvreté monétaire et le fait d'avoir connu au moins une amélioration de leur situation liée aux MPG, seuls 14% des emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire déclarent n'avoir connu aucune amélioration dans l'un des huit domaines d'impacts retenus. Ces emprunteurs sont tous regroupés dans le groupe des « échecs ». Il semble donc légitime de considérer que pour ces emprunteurs, le MPG n'a pas contribué à leur sortie de la pauvreté monétaire.

A l'inverse, 86% des emprunteurs sortis de la pauvreté ont connu une amélioration de leur situation liée aux MPG dans au moins l'un des huit domaines d'impact retenus. Il est donc raisonnable de considérer que le MPG a joué un rôle dans cette évolution. Les MPG ont ainsi contribué à une baisse de 12% de la population d'emprunteurs sous le seuil de pauvreté.

Quant aux domaines d'impacts qui ont connu une amélioration suite au MPG pouvant expliquer la sortie de la pauvreté, il apparait que le principal est l'insertion professionnelle. Plus des deux tiers des emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire ont connu une amélioration dans ce domaine grâce au MPG. En revanche, seulement un peu plus d'un emprunteur sur deux sorti de la pauvreté indique que le MPG a contribué à une amélioration de sa situation budgétaire. Il semble donc que pour près de la moitié des emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire, cette sortie s'explique par une hausse de leurs revenus conduisant à leur faire franchir le seuil de pauvreté. Toutefois, cette hausse n'a pas été suffisante pour se traduire par une amélioration de leur situation budgétaire. Même au-delà de ce seuil, les privations restent donc une réalité.

2.4 Les facteurs explicatifs de l'ampleur de l'impact global

Identifier quels sont les éléments jouant un rôle déterminant sur l'ampleur de l'impact global du MPG pour les emprunteurs est essentiel au pilotage d'un dispositif expérimental. La richesse de l'enquête menée nous a permis de tester un grand nombre de variables dont la grande majorité s'avère sans influence. Nous avons donc fait le choix de ne présenter ici

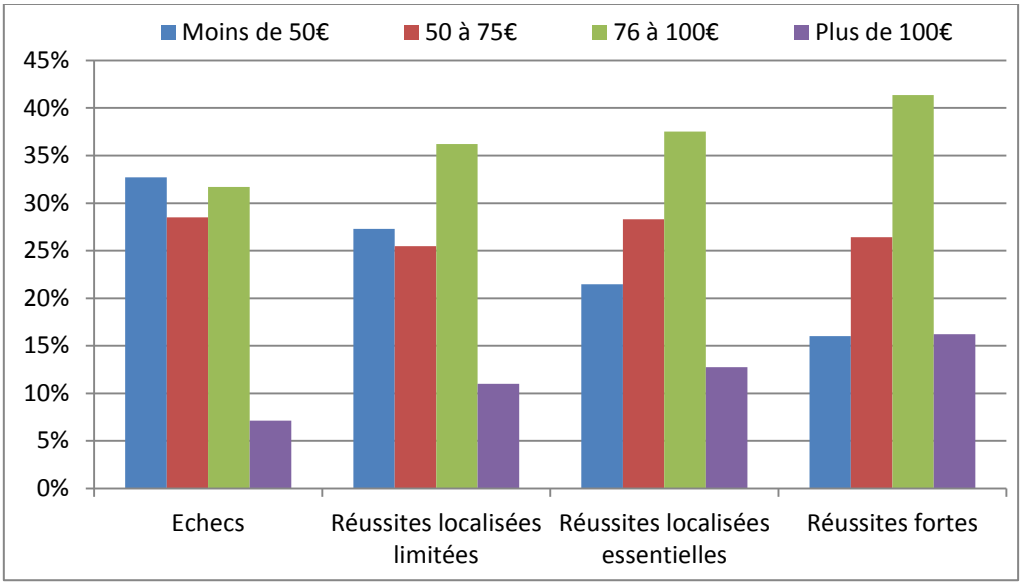
que celles exerçant une influence significative ou étant souvent citées, à tort, comme en exerçant une.

2.4.1 Les caractéristiques des MPG

Les caractéristiques des MPG sont généralement faiblement corrélées avec l'ampleur de l'impact global. Il apparaît tout de même que les emprunteurs ayant connu une « réussite localisée essentielle » ont plus souvent contracté un MPG d'un montant de 1 500 à moins de 3 000 euros pour une durée 13 à 24 mois alors que ceux ayant connu une « réussite forte » ont plus souvent contracté un MPG de 3 000 euros et plus pour une durée de 25 à 36 mois.

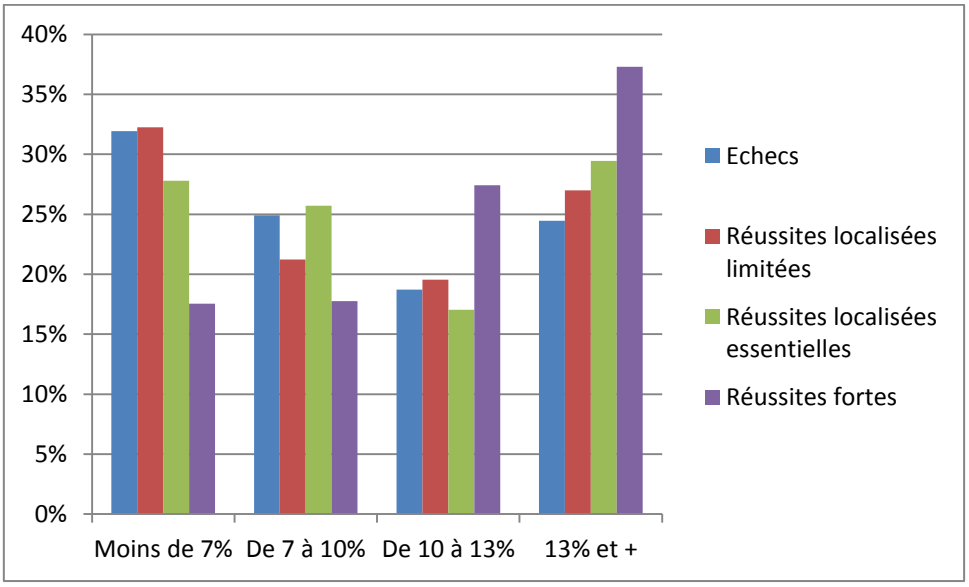
En revanche, il existe une corrélation plus forte avec le montant de la mensualité lorsque celle-ci est inférieure à 50€ ou supérieur à 76€. Ainsi, une mensualité d'un faible montant est plus souvent associée avec un « échec » : 32,7% des emprunteurs pour qui le MPG a été un « échec » ont une mensualité inférieure à 50 euros alors qu'ils ne sont que 16% dans cette situation à avoir connu une « réussite forte ». A l'inverse, seuls 7,1% des emprunteurs en situation d'échec ont une mensualité supérieur à 50 euros contre 16,2% de ceux ayant connu une « réussite forte ».

Graphique 29. Montant de la mensualité



Lorsque l'on rapporte le montant de la mensualité au niveau de vie de l'emprunteur afin de tenter de saisir l'effort budgétaire réalisé pour rembourser, un résultat en apparence contrintuitif apparaît.

Graphique 30. Montant de la mensualité rapporté au niveau de vie



Plus la mensualité pèse sur le budget de l'emprunteur plus la probabilité que cet emprunteur connaisse une « réussite forte » est élevée. En effet, 37% des emprunteurs ayant connu une « réussite forte » ont une mensualité représentant plus de 13% de leur niveau de vie contre 24% des emprunteurs ayant connu un « échec » alors que 32% de ceux ayant connu un « échec » ont une mensualité représentant moins de 7% de leur niveau de vie contre seulement 18% des emprunteurs ayant connu une « réussite forte ».

Il semble en réalité que la corrélation entre l'ampleur de l'impact global et le montant de la mensualité ou celui du MPG tienne en fait davantage au lien entre cet impact et la nature de l'objet financé (et donc à son coût). En effet, comme vu précédemment :

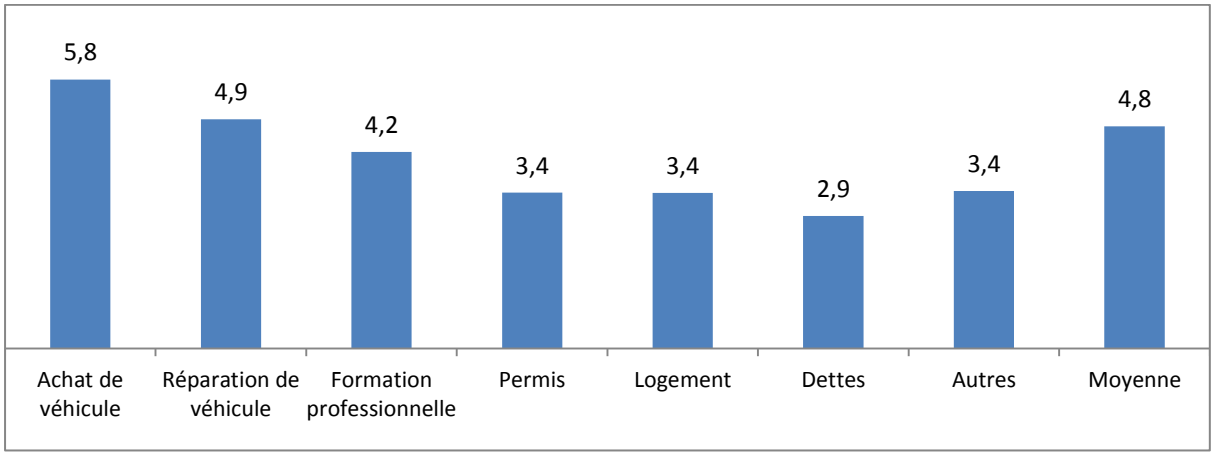
- les projets professionnels sont ceux les plus à même d'engendrer un impact global de forte amplitude,
- ces projets impliquent le plus souvent l'achat de véhicule,
- ces achats supposent le plus souvent un MPG d'un montant de 3 000 euros
- ce montant de MPG conduit le plus souvent à une mensualité importante.

Il importe donc de s'interroger sur l'influence des objets et des projets financés sur l'ampleur de l'impact global.

2.4.2 Les objets et projets financés

La nature de l'objet financé par le MPG est significativement corrélée à l'ampleur de l'impact global obtenu. L'achat de véhicule est ainsi l'objet financé permettant d'obtenir le score d'impact global le plus élevé.

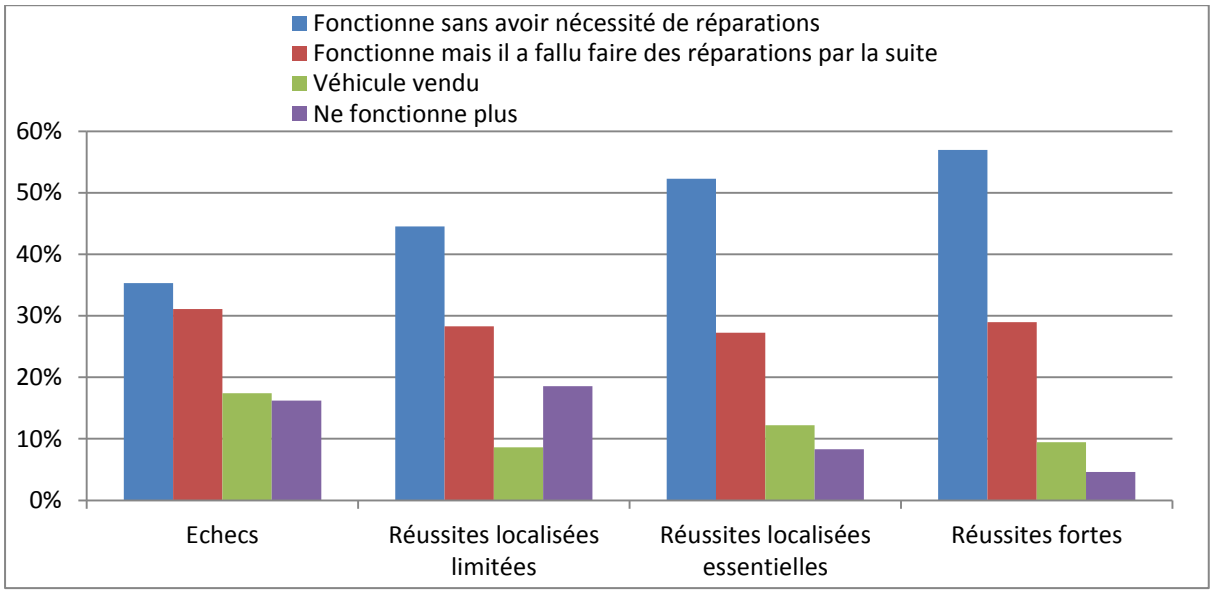
Graphique 31. Ampleur de l'impact global selon l'objet principal financé



Cette hiérarchisation des objets financés ne doit pas conduire à minorer la pertinence de financer un besoin lié au logement ou au remboursement de dettes. Elle souligne simplement que ces deux derniers objets de financement sont moins à même de conduire à un impact global de grande ampleur sans pour autant réduire l'importance des impacts qu'ils produisent.

De plus, lorsque le financement porte sur un véhicule, le montant maximal de 3 000 euros peut conduire à l'achat d'un véhicule de moindre qualité entrainant de potentielles réparations. Sachant que dans 28% des cas ces réparations ont été nécessaires et que dans 12% de plus le véhicule financé ne fonctionne plus, il est légitime de s'interroger sur l'influence de ces problèmes sur l'impact global.

Graphique 32. Fonctionnement du véhicule depuis l'achat

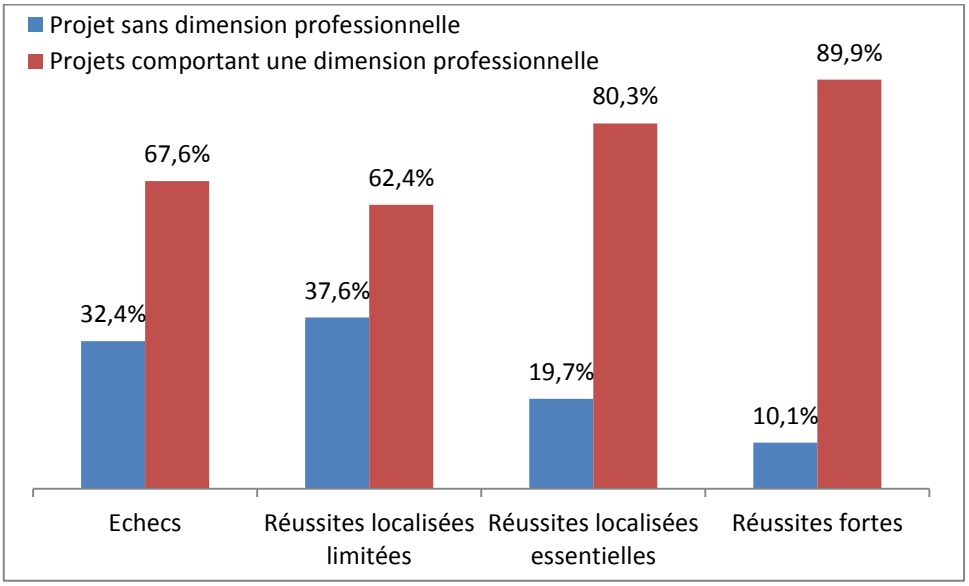


Le fait d'être parvenu à acquérir un véhicule de qualité suffisante (fonctionnant toujours sans avoir nécessité de réparation) exerce une influence certaine sur l'ampleur de l'impact global obtenu. En effet, seuls 35% des emprunteurs en « échec » n'ont pas connu de problèmes avec leur véhicule contre 57% de ceux ayant connu une « réussite forte ». La décision d'autoriser des MPG de 5 000 euros devrait permettre de répondre efficacement à cette limite du dispositif.

La corrélation entre objets financés et ampleur de l'impact global s'illustre également lorsque l'on prend en compte les projets financés sachant que certains objets sont plus souvent liés à certains projets (véhicule et insertion professionnelle ou sociale par exemple).

Comme l'illustre le graphique 6 présenté précédemment, les projets ayant pour finalité l'insertion professionnelle sont ceux permettant d'obtenir le score d'impact global le plus élevé (5,3) suivis par les projets liés à la cohésion familiale (5) et à l'insertion sociale (4,7). Afin d'enrichir l'analyse, nous nous sommes intéressés à la répartition des projets comprenant une dimension professionnelle au sein des quatre groupes d'impact global.

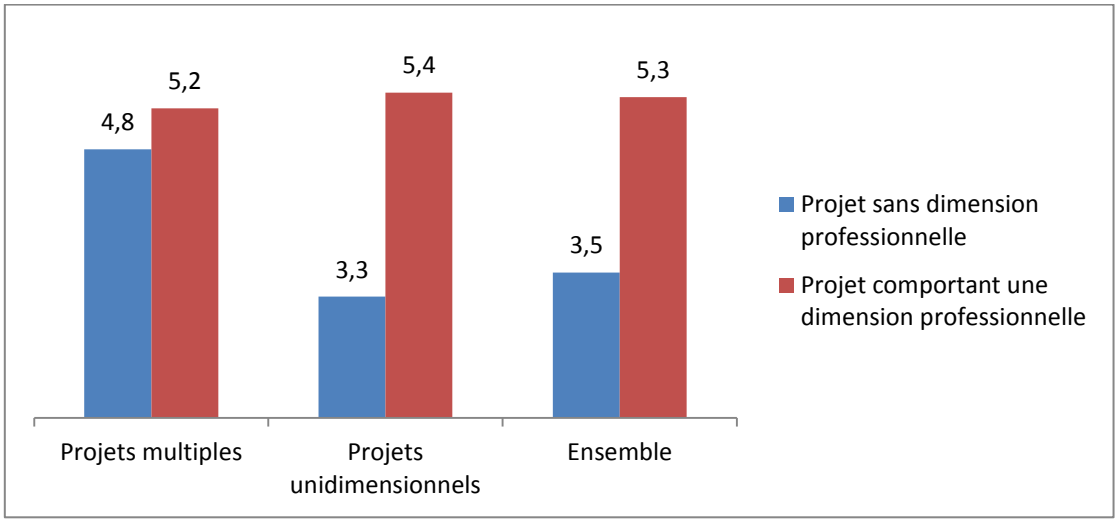
Graphique 33. Dimension professionnelle du projet et groupe d'impact global



L'inclusion d'une dimension professionnelle se révèle fortement prédictive puisque la proportion de ce type de projet passe de 67,6% au sein du groupe des « échecs » à 89,9% au sein des « réussites fortes ». En revanche, si le fait de financer un projet sans dimension professionnelle conduit plus souvent à un « échec » ou à une « réussite localisée limitée » qu'aux deux autres formes de réussites, les projets intégrant une dimension professionnelle conduisent, comparativement plus souvent que ceux n'en intégrant pas à un « échec » plutôt qu'à une « réussite localisée limitée ». Il semble donc qu'en cas de réussite du projet, les gains en termes d'impact soient plus élevés pour les projets professionnels en revanche, le risque d'échec de ce type de projet est également plus élevé.

Nous nous sommes ensuite intéressés à l'influence de la multiplicité ou non des projets financés sur l'ampleur de l'impact global. Il ressort que les projets à finalité uniquement professionnelle conduisent à un score d'impact global beaucoup plus élevé que ceux strictement non professionnels (5,4 contre 3,3). En revanche, le fait de financer une multiplicité de projets vient fortement réduire cet écart. Ainsi, les projets multiples à finalités non professionnelles atteignent le score de 4,8 contre 5,2 pour ceux incluant une finalité professionnelle.

Graphique 34. Ampleur de l'impact global selon la multiplicité ou non des projets financés et l'éventuelle finalité professionnelle



Ces résultats montrent que la dimension professionnelle du projet financé est un vecteur fort d'impacts multiples ; y additionner des projets d'une autre nature n'accroît d'ailleurs pas l'ampleur de l'impact global. A l'inverse, les projets non professionnels qui engendrent des impacts davantage localisés sur le domaine sur lequel ils portent, ont un fort potentiel cumulatif.

Dès lors, il faut distinguer les projets qui ont le potentiel de transformer en profondeur la situation des emprunteurs (les projets à finalité professionnelle) et ceux qui répondent à un besoin plus spécifique mais dont l'importance pour les emprunteurs ne doit pas être sous-estimée.

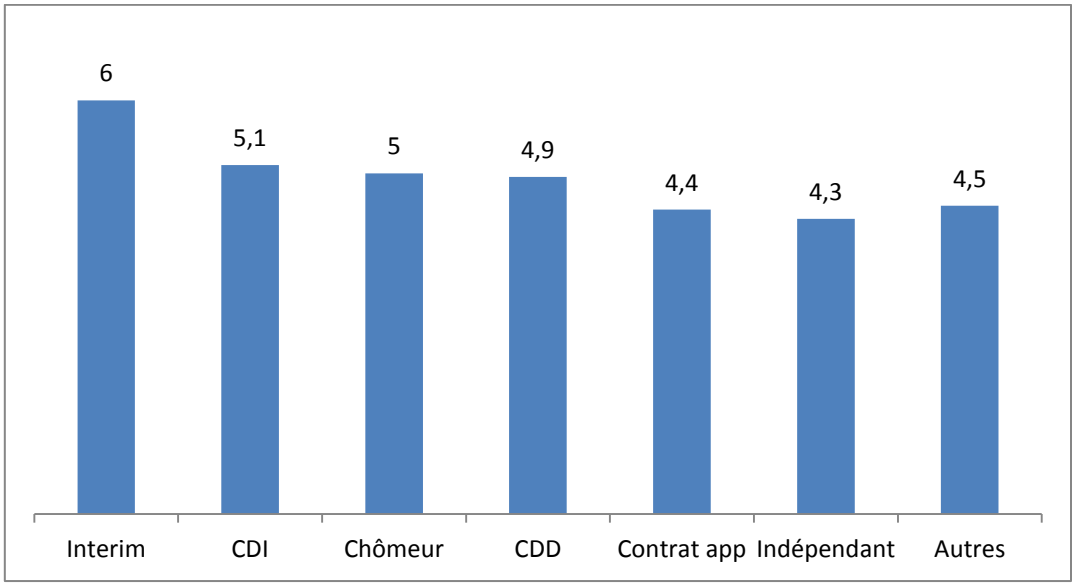
2.4.3 La situation initiale de l'emprunteur

La situation initiale de l'emprunteur ne semble que rarement exercer une influence sur l'impact global des MPG. Parmi les variables évaluées, certaines s'avèrent parfois légèrement corrélées avec le fait de connaître une « réussite forte » plutôt que de se trouver au sein de l'un des trois autres groupes. Il s'agit :

- D'être une femme. Elles représentent 60% des emprunteurs alors qu'elles ne sont qu'entre 53 et 54% au sein des trois autres groupes.
- D'avoir entre 25 et 34 ans.
- D'être à la tête d'une famille monoparentale.

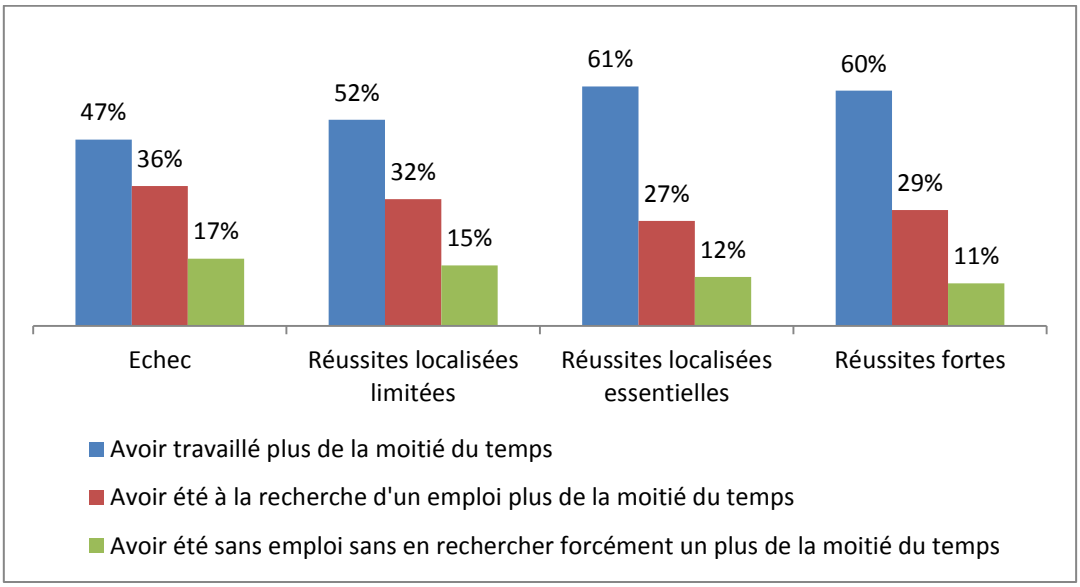
Le statut professionnel au moment de la demande de MPG peut également exercer une influence sur l'ampleur de l'impact global. Ainsi, le fait d'être en intérim est fortement corrélé avec le fait d'obtenir un impact global fort contrairement au fait d'être indépendant par exemple.

Graphique 35. Situation professionnelle initiale



Il est intéressant de noter que le fait d'être en CDI, CDD ou au chômage ne se traduit que par des différences marginales en termes d'impact global. En revanche, l'intensité de la participation professionnelle au cours des deux années qui précèdent le MPG s'avère un facteur explicatif plus intéressant.

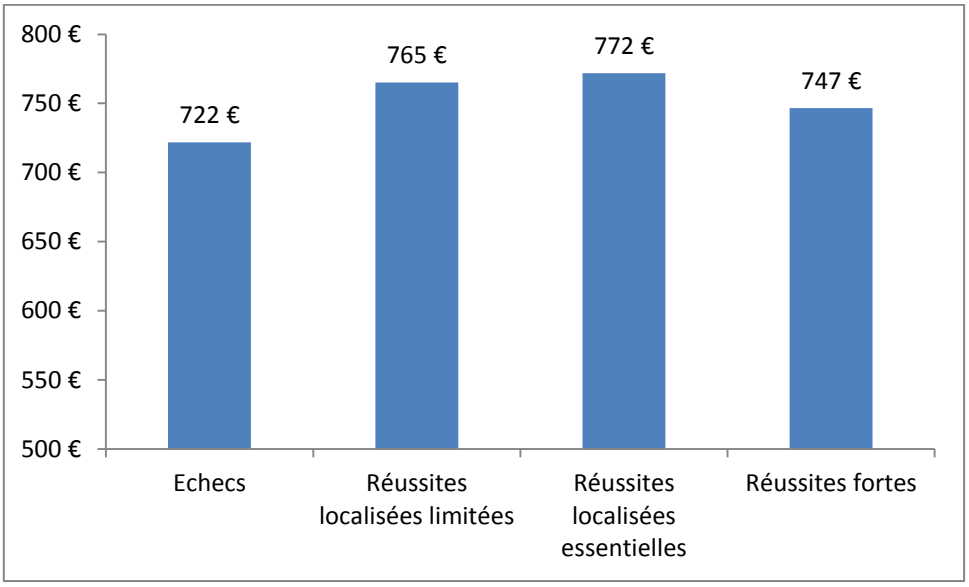
Graphique 36. Rapport à l'emploi durant les 2 années précédant le MPG



Le fait d'avoir travaillé plus de la moitié du temps est ainsi un élément significativement corrélé avec le fait d'obtenir une « réussite localisée essentielle » ou une « réussite forte ».

De la même manière en termes de niveau de vie, c'est moins ce niveau au moment de la demande qui exerce une influence sur l'ampleur de l'impact global que les variations de niveau de vie connues dans le passé.

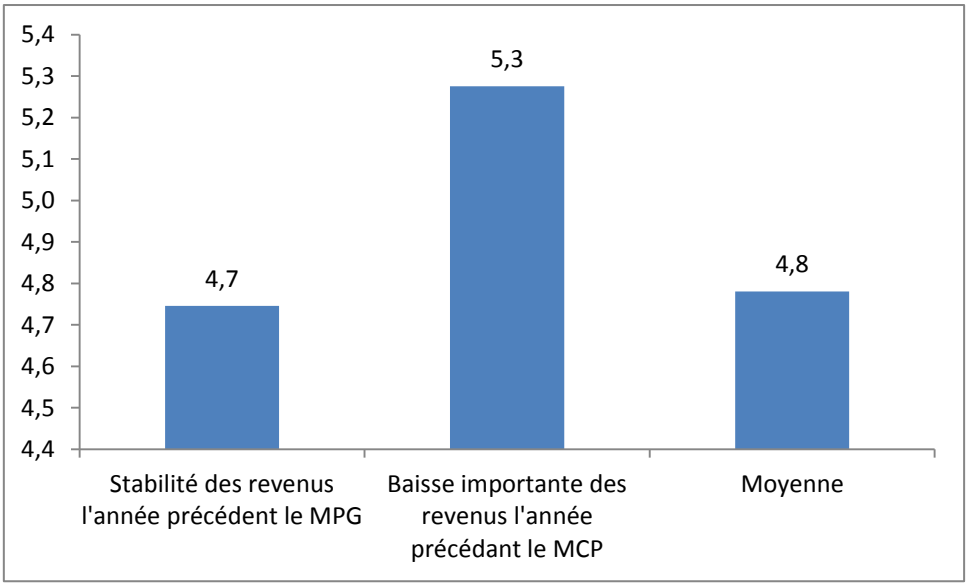
Graphique 37. Niveau de vie initial



Les emprunteurs ayant connu un échec ont un niveau de vie initial légèrement inférieur à ceux des trois autres groupes toutefois, au sein de ceux ayant connu des réussites, c'est au sein des « réussites fortes » que les emprunteurs ont le niveau de vie le plus faible.

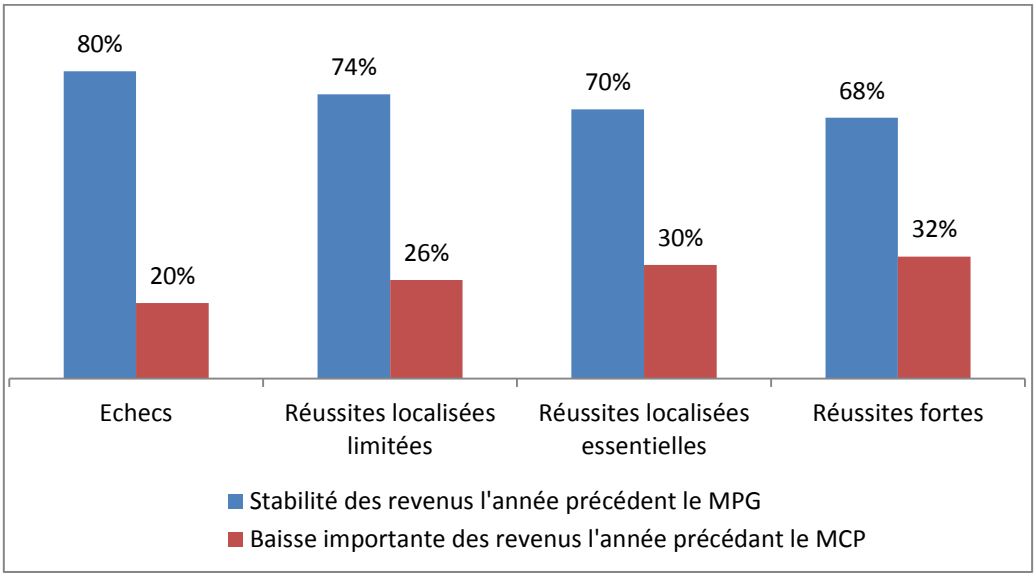
Lorsque l'on s'intéresse à la stabilité des revenus au cours de l'année précédant le recours au MPG, il apparaît que le fait d'avoir connu une baisse importante des revenus est fortement corrélé avec le niveau du score global d'impact.

Graphique 38. Score moyen selon la stabilité ou non des revenus l'année précédant le MPG



Les emprunteurs ayant connu une baisse importante de leurs revenus représentent 32% des emprunteurs ayant connu une « réussite forte » contre seulement 20% de ceux ayant connu un « échec ».

Graphique 39. Variation des revenus l'année précédant le MPG



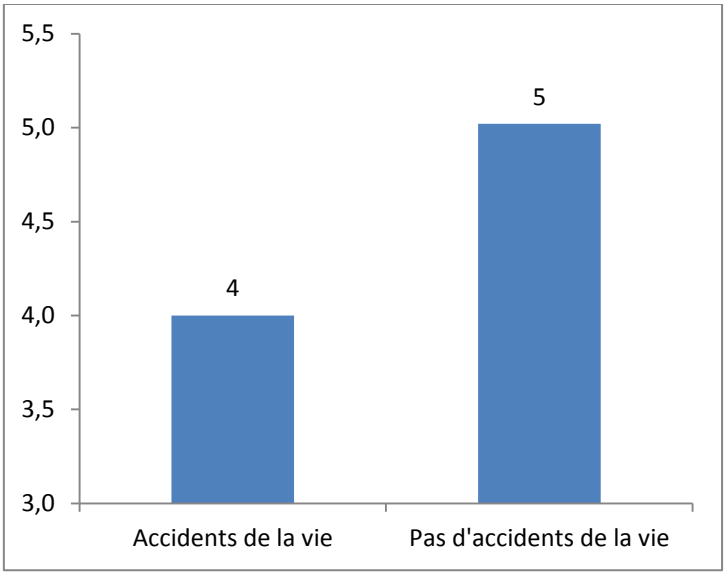
Ce résultat laisse penser que lorsque les MPG interviennent suite à de fortes variations de revenus, ils s'inscrivent dans la trajectoire des emprunteurs un moyen pour rebondir ou débloquer des situations.

2.4.4 L'évolution de la situation de l'emprunteur depuis l'obtention du MPG

Une fois le MPG accordé, les conditions de mise en œuvre du projet peuvent en altérer la réussite ainsi que le développement des impacts directs et indirects. Dès lors, la question se pose de savoir dans quelle mesure la survenue d'un « accident de la vie » tel qu'un décès dans le ménage, un divorce ou une séparation, une maladie, une perte d'emploi ou une fin de contrat non renouvelé, peut exercer une influence sur l'impact global.

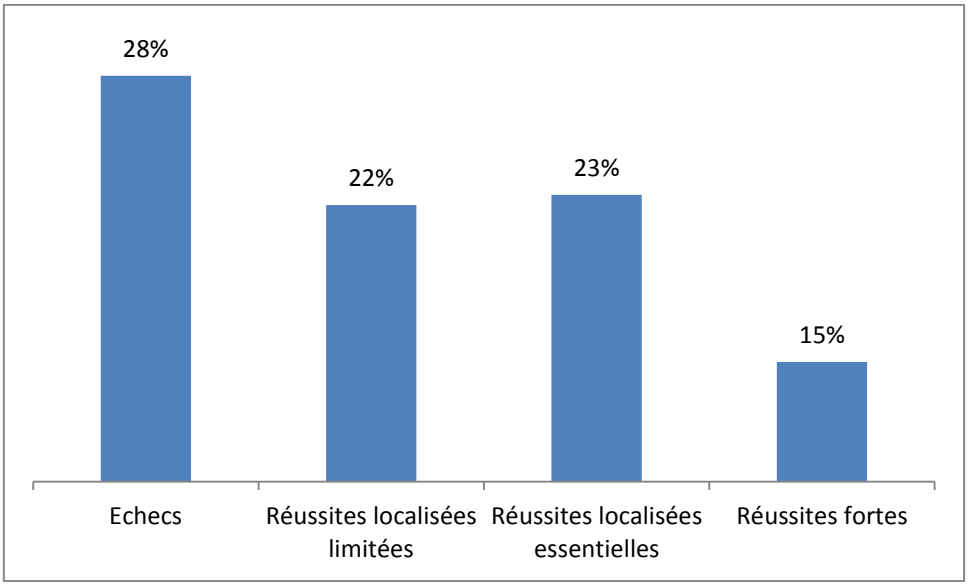
L'analyse montre que la survenue d'un « accident de la vie » est corrélée avec un moindre niveau de score d'impact global.

Graphique 40. Score moyen selon la survenue ou non d'« accidents de la vie »



Cette influence des « accidents de la vie » s'illustre encore davantage lorsque ce sont les groupes d'impact global qui sont considérés et non plus seulement le score moyen.

Graphique 41. Proportion d'emprunteurs ayant connu des « accidents de la vie »

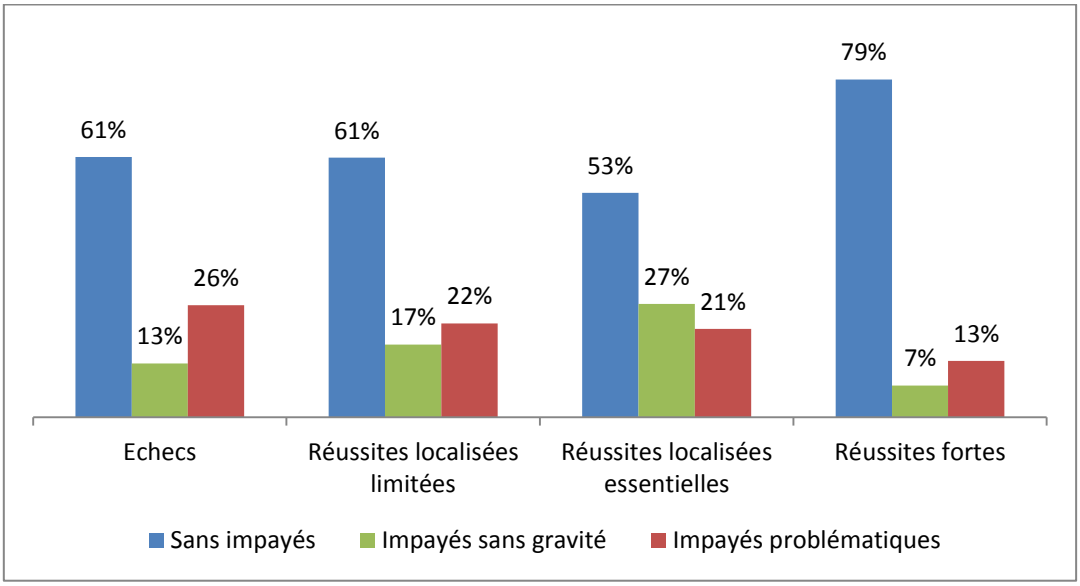


Alors que près de 30% des emprunteurs pour qui le MPG est un « échec » ont connu au moins un « accident de la vie » depuis l'obtention de ce prêt, ils sont moitié moins dans cette situation au sein du groupe des « réussites fortes ».

Dans la mesure où, comme l'a montré le livret 4, plus de 80% des impayés problématiques s'expliquaient par un « accident de la vie », il est légitime de s'interroger sur l'éventuelle corrélation entre impayés et ampleur de l'impact global. En d'autres termes, est-ce que l'« accident de la vie » se traduit par un moindre niveau d'impact en raison de ses conséquences directes sur la situation de l'emprunteur, ou bien est-ce que ce moindre niveau d'impact tient davantage aux conséquences des impayés qui découlent de cet « accident de la vie » et de leur insuffisante prise en compte par le dispositif de MPG ?

A l'instar de ce que l'on observe en matière de survenue d'« accidents de la vie », la survenue d'impayés concerne moitié moins d'emprunteurs au sein du groupe des « réussites fortes » qu'au sein du groupe des « échecs ».

Graphique 42. Proportion d'emprunteurs par groupe selon la survenu d'impayés



Il semble donc que non seulement les « accidents de vie » exercent une influence directe à la baisse sur le niveau d'impact global mais également que la gestion de leurs

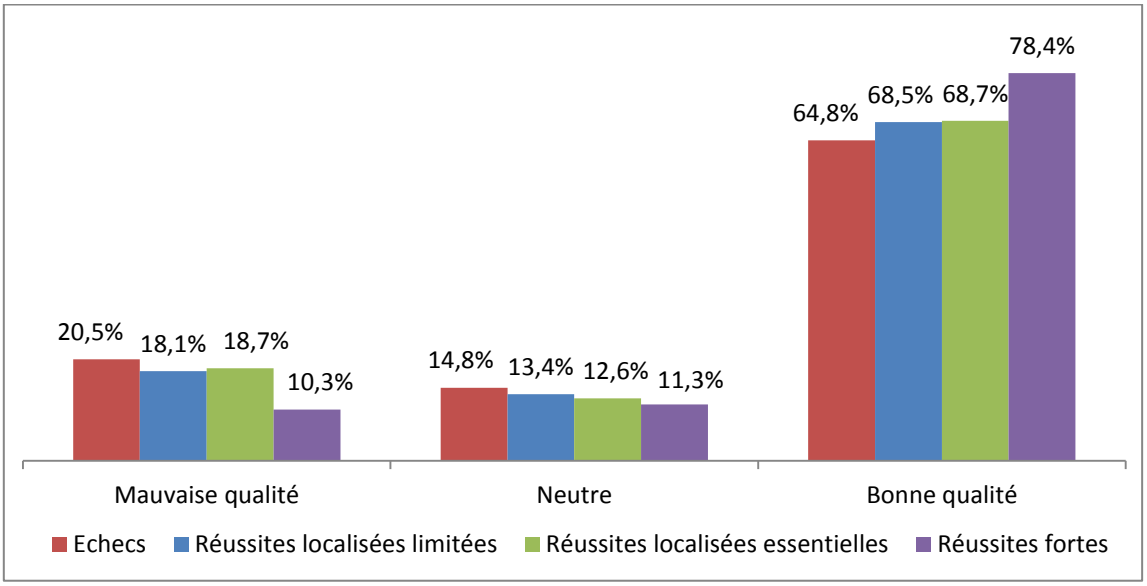
conséquences en termes de survenue d'impayés problématiques soit insuffisante pour que ces derniers ne se traduisent pas par un moindre niveau d'impact global.

2.4.5 L'accompagnement

Sachant que les aléas rencontrés par les emprunteurs une fois le MPG obtenu affectent le niveau d'impact global, on ne peut que s'interroger sur l'influence de l'accompagnement sur cet impact.

Le livret 3 a montré que les emprunteurs jugeaient de manière très majoritaire le diagnostic comme étant de bonne qualité que celui-ci porte sur leur projet, leur situation budgétaire ou bien la définition de la mensualité de leur MPG. A partir de ces éléments, nous avons donc constitué un indicateur composite de qualité du diagnostic que nous avons croisé avec l'ampleur de l'impact global obtenu afin d'évaluer l'éventuelle corrélation entre les deux.

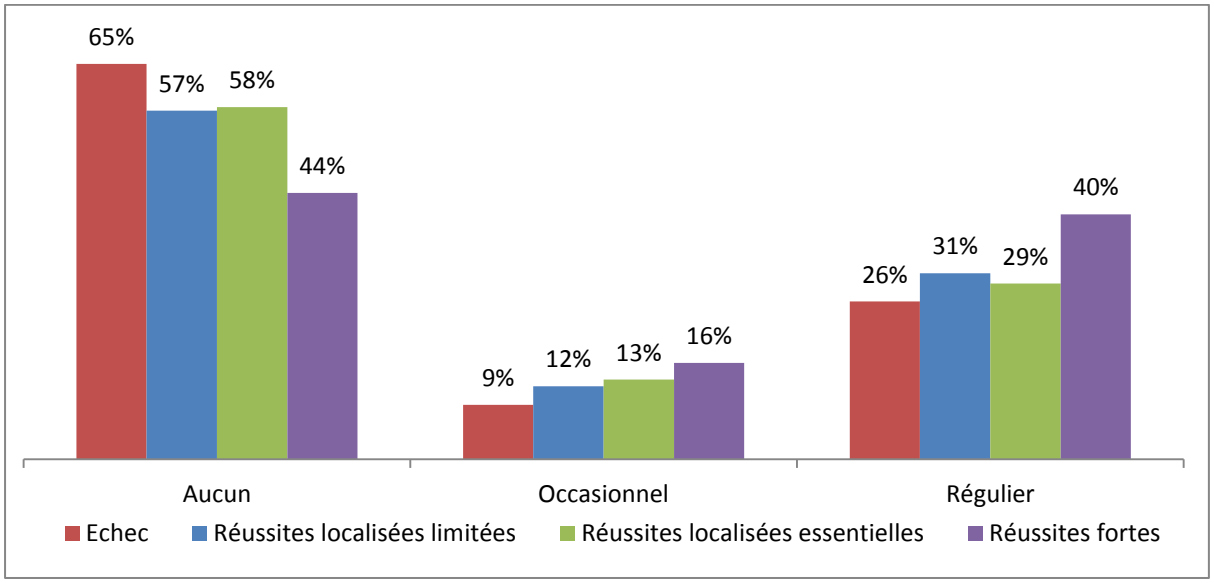
Graphique 43. Jugement des emprunteurs sur la qualité du diagnostic et ampleur des impacts



Le jugement porté par les emprunteurs sur la qualité du diagnostic est positivement corrélée avec l'ampleur de l'impact global obtenu. Ainsi, 78,4% des emprunteurs ayant connu une « réussite forte » estiment que leur diagnostic était de bonne qualité alors qu'ils sont sensiblement moins nombreux parmi ceux ayant connu un échec (64,8%). S'il faut considérer ce résultat avec prudence dans la mesure où l'impact global obtenu peut avoir influencé le jugement des emprunteurs sur la qualité de ce diagnostic, il n'en demeure pas moins que les différences observées ne peuvent s'expliquer uniquement par ce biais.

Ce problème de biais n'est pas présent lorsque l'on s'intéresse à l'influence du suivi sur l'impact global obtenu. La variable retenue pour caractériser le suivi est en effet beaucoup moins sujette à la subjectivité des emprunteurs puisqu'il s'agit de la fréquence des contacts avec leur accompagnateur. Lorsque l'on s'intéresse au score d'impact global obtenu en moyenne selon le type de suivi mis en œuvre, le suivi régulier se distingue avec un score de 5,3 contre 4,9 pour le suivi occasionnel et 4,4 pour l'absence de suivi. Il apparaît ainsi qu'en dépit du jugement des emprunteurs n'ayant bénéficié d'aucun suivi (seul un peu plus de 15% le déplorait), l'absence de suivi exerce une influence significative sur l'ampleur de l'impact global obtenu. C'est d'ailleurs ce qu'illustre le graphique suivant où sont croisés les types de suivi et les groupes d'impact global.

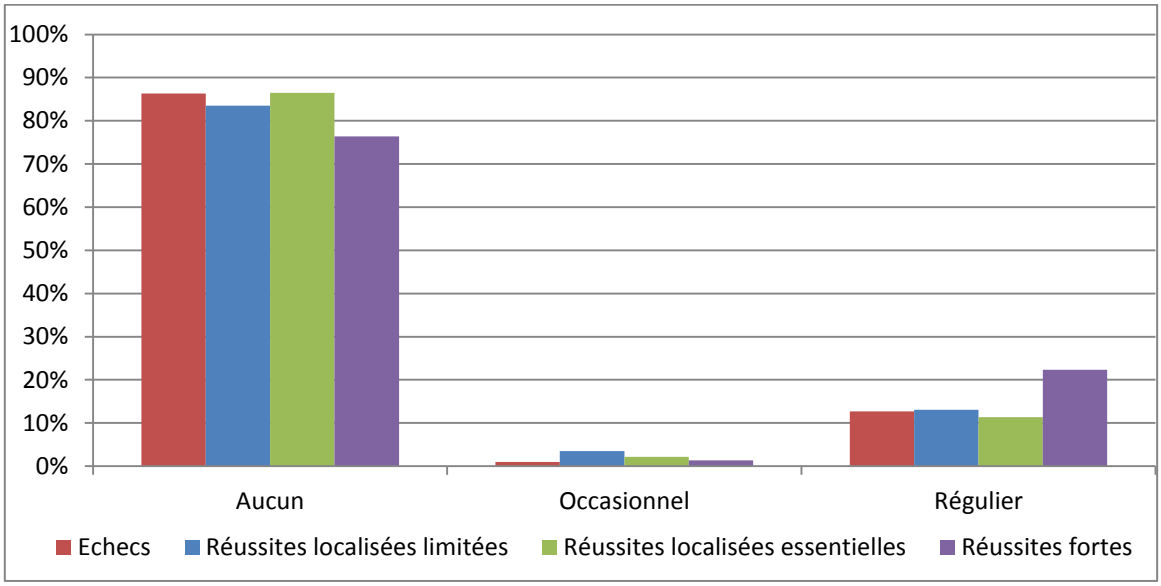
Graphique 44. Type de suivi et groupes d'impact global



Il semble donc que l'absence de suivi où à l'inverse son caractère régulier exerce une influence déterminante dans le fait que certaines situations aboutissent à un « échec » plutôt qu'à une « réussite localisée limitée » ou à une « réussite localisée essentielle » plutôt qu'à une« réussite forte ». Ainsi, et quels que soient les mécanismes à l'œuvre, la nécessité d'un suivi régulier est confirmée comme elle l'avait été en matière de gestion des impayés (livret 4).

Le suivi proposé par l'accompagnateur n'est cependant pas le seul à exercer une influence sur l'impact global du MPG. Celui potentiellement proposé par le prêteur est également déterminant. Lorsque ce suivi est régulier le score d'impact global moyen est de 5,6 alors qu'il n'est que de 4,4 pour le suivi occasionnel[2] et de 4,7 lorsqu'aucun suivi n'est mis en œuvre. Cette influence est illustrée par le croisement de cette variable avec les groupes d'impact global.

Graphique 45. Type de suivi par le prêteur et groupes d'impact global



[2] La population concernée par le suivi occasionnel de la part du prêteur est de faible ampleur conduisant à considérer avec prudence les résultats obtenus pour ce sous-groupe.

La proportion d'emprunteurs ayant bénéficié d'un suivi régulier de la part du prêteur est plutôt l'exception que le règle cependant elle représente au sein du groupe des « réussites fortes » près du double de ce qu'elle est au sein des trois autres groupes (22,3% contre une proportion oscillant entre 11 et 13%). A nouveau, la pertinence d'un suivi structuré et régulier est mise en lumière et ce, quel que soit le contenu de ce suivi.

Les MPG s'avèrent un outil particulièrement efficace pour améliorer ou protéger la situation d'emprunteurs confrontés à une impossibilité de financement. Près de 4 emprunteurs sur 5 ont ainsi connu un impact global positif sur leur situation. Cet impact global peut être d'une ampleur très différente selon la nature du besoin financé et du projet au sein duquel ce dernier s'inscrit ainsi que selon les aléas rencontrés depuis l'obtention du MPG et la manière dont ils sont pris en compte par l'accompagnement.

Pour certains emprunteurs, le MPG a transformé leur situation en profondeur en leur permettant de (re)trouver un emploi, d'améliorer leur cohésion familiale ou d'assainir leur situation budgétaire. Pour d'autres, il a permis de résoudre une difficulté ponctuelle comme le remboursement d'une dette. Si les « réussites fortes » donnent de « belles histoires » plus séduisantes que les « réussites localisées limitées », les hiérarchiser serait une erreur. Seul compte le fait le MPG a joué le rôle attendu. Les typologies définies ont simplement pour but de donner à voir cette diversité d'impact global qui traduit autant de manières différentes d'utiliser cet outil innovant.

Si l'impact global obtenu est évidemment le fruit d'une articulation de multiples variables, l'analyse menée précédemment met l'accent sur certains éléments auxquels il est souhaitable de prêter une attention particulière afin de favoriser l'expression par les MPG de tout leur potentiel :

- Reflétant la place centrale de l'emploi au sein de la société française, les projets intégrant une dimension professionnelle s'avèrent les plus à même de produire un impact global de grande ampleur lorsqu'ils réussissent. Cependant, cela ne doit pas venir masquer la valeur pour les emprunteurs des réussites plus localisées de projets qui n'ont pas cette finalité.
- Si les impayés, et plus précisément les impayés problématiques, ne condamnent pas à l'échec, leur survenue réduit généralement l'ampleur de ces impacts. Résultant le plus souvent de causes exogènes, ils ne sont pas le symptôme d'un dysfonctionnement du dispositif au stade du diagnostic en revanche, leur prise en compte dans le cadre du suivi par l'accompagnateur et le prêteur semble pouvoir être améliorée pour éviter qu'ils ne se traduisent par des conséquences négatives pour l'emprunteur. Certains projets, comme le remboursement de dettes, s'avèrent d'ailleurs particulièrement sensible à la survenue de tels impayés.
- Le fait de mettre en œuvre un suivi régulier apparaît comme étant un facteur favorisant le développement d'impacts de plus grande ampleur. Il importe d'assurer que chaque emprunteur puisse en bénéficier de manière systématique même si le contenu de ce suivi doit s'adapter à la situation et aux besoins de chacun.

En prenant en compte l'impact global du MPG sur la situation de l'emprunteur et non plus seulement une analyse par domaine d'impact, ce livret conduit à conclure à la pertinence de cet outil dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette pertinence constatée ne réduit cependant en rien la nécessité des améliorations identifiées au cours des livrets précédents tant en matière de mise en œuvre que de diffusion de cet outil auprès des personnes pour qui il constitue généralement l'ultime recours.

3. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

4. Table des matières

1. Evaluer l'impact global 3
1.1 Modalités de mesure de l'impact global 4
1.2 Impact global et projets financés 7
1.3 Effet de ruissellement et projets financés 9
1.3.1 Les projets produisant un effet de ruissellement large 10
1.3.2 Les projets ayant principalement des impacts directs 11
1.3.3 Les projets ayant principalement des impacts indirects 12
2. Impact global : Un essai de typologie 13
2.1 Elaboration d'une typologie de l'impact global 13
2.2 L'impact global selon le groupe d'appartenance 18
2.2.1 Les réussites fortes (16,4%) 18
2.2.2 Les réussites localisées essentielles (29,2%) 19
2.2.3 Les réussites localisées limitées (32,7%) 20
2.2.4 Les échecs (21,6%) 22
2.3 Impact global et sortie de la pauvreté monétaire 23
2.4 Les facteurs explicatifs de l'ampleur de l'impact global 24
2.4.1 Les caractéristiques des MPG 25
2.4.2 Les objets et projets financés 26
2.4.3 La situation initiale de l'emprunteur 29
2.4.4 L'évolution de la situation de l'emprunteur depuis l'obtention du MPG 32
2.4.5 L'accompagnement 34
3. Bibliographie générale 37
4. Table des matières 40
5. Table des tableaux et graphiques 41

5. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Cumul d'impacts positifs 4
Graphique 2. Evolution de la situation et impacts des MPG 5
Graphique 3. Score d'impact moyen 6
Graphique 4. Répartition des emprunteurs selon l'ampleur de l'impact global 6
Graphique 5. Survenue d'impayés et score d'impacts 7
Graphique 6. Score moyen d'impact par type de projets financés 8
Graphique 7. Score moyen d'impact par type de projets financés selon la survenue ou non d'impayés 8
Graphique 8. Projets financés et score moyen par domaine d'impact 9
Graphique 9. Effets de ruissellement des projets à finalité professionnelle 10
Graphique 10. Effets de ruissellement des projets à finalité familiale 10
Graphique 11. Effets de ruissellement des projets à finalité d'insertion sociale 11
Graphique 12. Effets de ruissellement des projets à finalité liée à la santé 11
Graphique 13. Effets de ruissellement des projets à finalité de logement 12
Graphique 14. Effets de ruissellement des projets à finalité liée aux dettes 12
Graphique 15. Emprunteurs déclarant un impact positif dans le(s) domaine(s) lié(s) au(x) projet(s) financé(s) 14
Graphique 16. Répartition des impacts indirects au sein des groupes de réussites limitées 15
Graphique 17. La nature des impacts obtenus selon les groupes d'impact global 16
Graphique 18. Domaines de réalisation des impacts négatifs 17
Graphique 19. Proportion d'emprunteurs par groupe d'impact global 17
Graphique 20. L'impact global moyen des « réussites fortes » 18
Graphique 21. L'impact global moyen des « réussites fortes » en cas d'impayés 19
Graphique 22. L'impact global moyen des « réussites localisées essentielles » 19
Graphique 23. L'impact global moyen des « réussites localisées essentielles » en cas d'impayés 20
Graphique 24. L'impact global moyen des « réussites localisées limitées » 21
Graphique 25. L'impact global moyen des « réussites localisées limitées » en cas d'impayés 21
Graphique 26. L'impact global moyen des « échecs » 22
Graphique 27. L'impact global moyen des « échecs » en cas d'impayés 23
Graphique 28. Sortie de la pauvreté monétaire et groupes d'impact global 24
Graphique 29. Montant de la mensualité 25
Graphique 30. Montant de la mensualité rapporté au niveau de vie 26
Graphique 31. Ampleur de l'impact global selon l'objet principal financé 27

Graphique 32. Fonctionnement du véhicule depuis l'achat 27
Graphique 33. Dimension professionnelle du projet et groupe d'impact global 28
Graphique 34. Ampleur de l'impact global selon la multiplicité ou non des projets financés et l'éventuelle finalité professionnelle 29
Graphique 35. Situation professionnelle initiale 30
Graphique 36. Rapport à l'emploi durant les 2 années précédant le MPG 30
Graphique 37. Niveau de vie initial 31
Graphique 38. Score moyen selon la stabilité ou non des revenus l'année précédant le MPG 31
Graphique 39. Variation des revenus l'année précédant le MPG 32
Graphique 40. Score moyen selon la survenue ou non d'« accidents de la vie » 32
Graphique 41. Proportion d'emprunteurs ayant connu des « accidents de la vie » 33
Graphique 42. Proportion d'emprunteurs par groupe selon la survenu d'impayés 33
Graphique 43. Jugement des emprunteurs sur la qualité du diagnostic et ampleur des impacts 34
Graphique 44. Type de suivi et groupes d'impact global 35
Graphique 45. Type de suivi par le prêteur et groupes d'impact global 35

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 7 / Les impacts pour les accompagnateurs et prêteurs

7

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°7, porte sur les impacts produits par les MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

Les MPG ont pour finalité première de produire des impacts positifs pour les emprunteurs en finançant la satisfaction de leur(s) besoin(s) et la réalisation de leur(s) projet(s). Toutefois, les impacts de la mise en œuvre des MPG ne concernent pas seulement ceux à qui ils sont destinés.

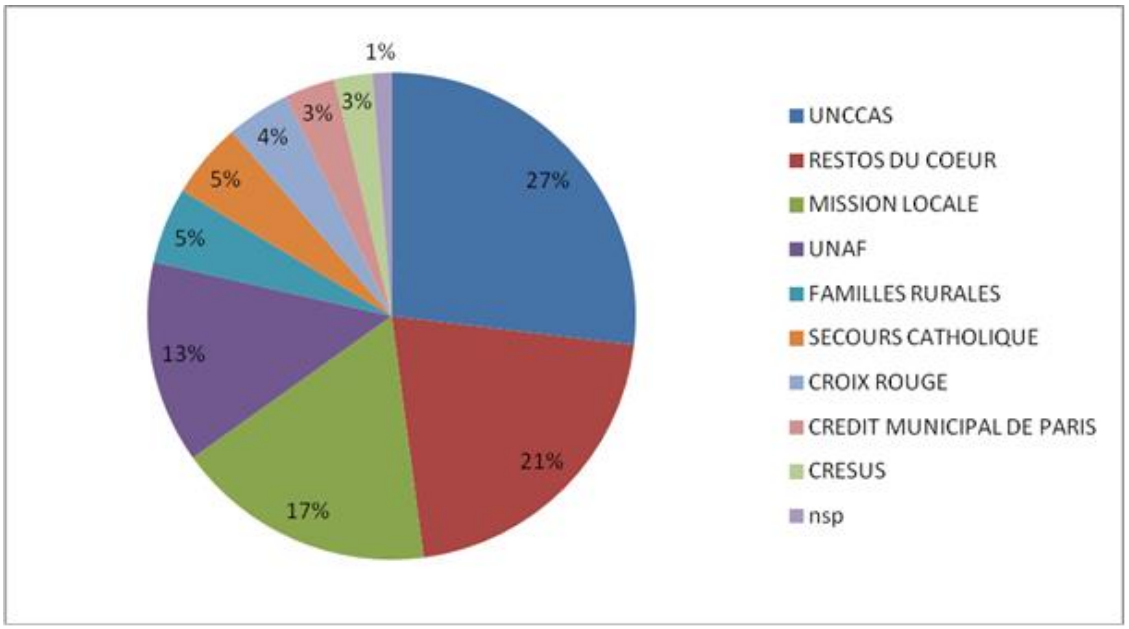
Pour les accompagnateurs tout comme pour les prêteurs, s'investir dans cette expérimentation doit être l'occasion d'apprentissages conduisant dans un premier temps à l'amélioration du dispositif lui-même. Il s'agit là d'impacts espérés inhérents à toute démarche expérimentale. Puis, dans un second temps, ces apprentissages peuvent être la source d'impacts allant au-delà du seul dispositif.

La question se pose alors de savoir si la pratique des MPG a conduit ses acteurs – tant les personnes que les organisations – à modifier leurs représentations et leurs pratiques que ce soit en lien direct avec les MPG ou en lien avec ce qui constitue leur cœur de métier.

Afin de tenter de saisir ces impacts, un questionnaire en ligne a été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs. La représentativité statistique des résultats obtenus est imparfaite dans la mesure où ne nous disposions pas des caractéristiques de la population globale des accompagnateurs et des prêteurs, éléments indispensables au redressement de ces résultats. Cependant, la variété des profils de répondants autorise à considérer ces résultats comme des indications pertinentes de la réalité du vécu des accompagnateurs et des prêteurs.

Concernant les accompagnateurs, si certains réseaux historiques comme le Secours Catholique ont peu participé à l'enquête, l'hétérogénéité des profils des principaux réseaux ayant participé laisse penser que les différents types d'expérience de l'accompagnement des emprunteurs de MPG ont bien été pris en compte.

Graphique 1. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne

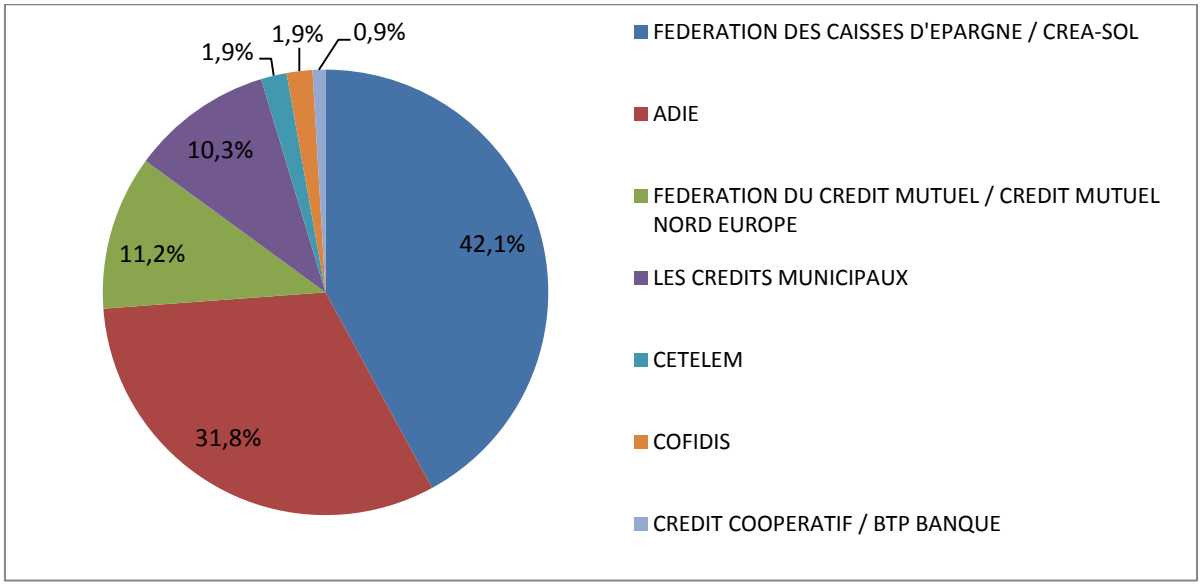


En accord avec les réseaux concernés, nous n'avons pas analysé les résultats obtenus par réseau mais les avons considérés uniquement globalement.

Concernant les prêteurs, la même limite analytique est présente dans la mesure où tous les prêteurs n'ont pas pris part à l'enquête en ligne de la même manière. Toutefois, il

apparaît que les principaux prêteurs en termes de volume de prêts sont également ceux les plus représentés parmi les répondants.

Graphique 2. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne

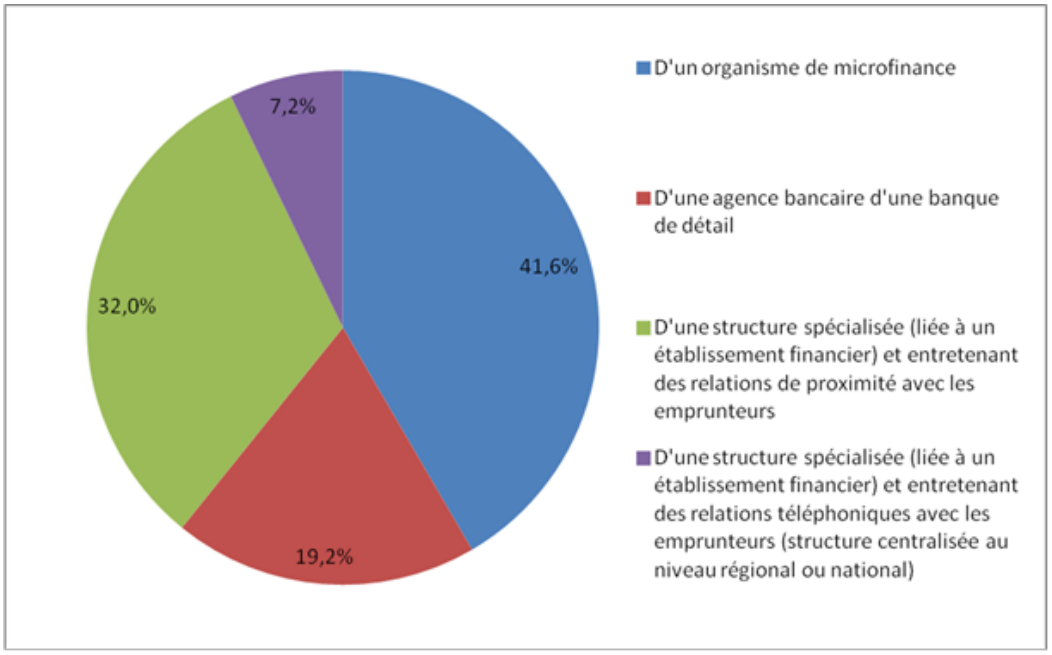


En accord avec les prêteurs, nous n'avons pas analysé les résultats obtenus par réseau. En revanche, nous les avons analysés par type d'organisation retenue par les prêteurs. Quatre types d'organisation ont été sélectionnés :

- Les organismes de microfinance ;
- Les agences bancaires d'une banque de détail ;
- Les structures spécialisées liées à un établissement financier et entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs ;
- Les structures spécialisées liées à un établissement financier et entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, structures centralisées au niveau régional ou national.

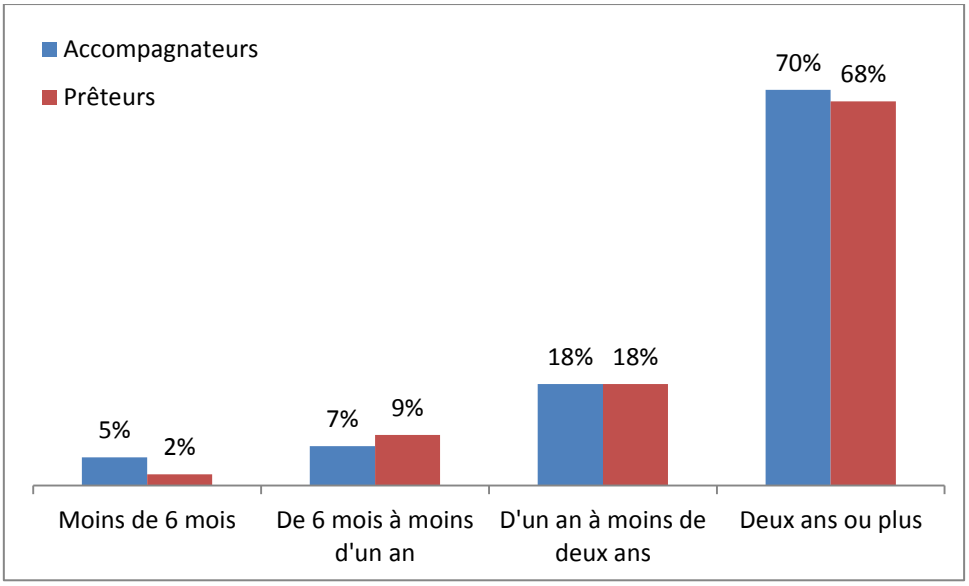
La qualification des prêteurs fut faite par les répondants eux-mêmes lors de l'enquête en ligne. Ils avaient en effet le choix entre ces quatre possibilités pour décrire leur organisation. Cette caractérisation nous a permis de décliner les résultats obtenus par type de choix organisationnel et ainsi de comparer les expériences et ce qui avait été réalisé.

Graphique 3. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne



Au-delà des questions d'appartenance organisationnelle des uns et des autres, il est important de noter que les répondants au questionnaire en ligne ont une pratique relativement longue des MPG et sont donc en mesure d'en tirer des leçons informées.

Graphique 4. L'ancienneté dans le dispositif des accompagnateurs et des prêteurs

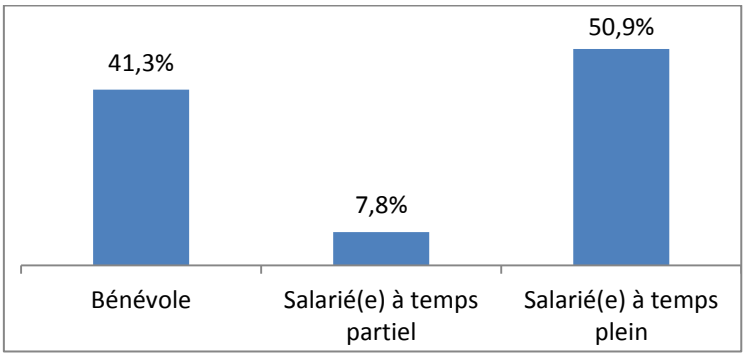


Sur la base des réponses apportées par les accompagnateurs et les prêteurs, ce livret explore le profil des deux populations ainsi que la nature de leur action. Ensuite, il s'intéresse à la manière dont ils mettent en œuvre les MPG en explorant des aspects de leur action qui n'ont pas déjà été analysés dans les livrets précédents. Enfin, ce sont les différents impacts des MPG pour ces acteurs qui sont mis au jour.

1. Profil et rôle des accompagnateurs et des prêteurs

Si les prêteurs sont tous des salariés de leur organisation (92% à temps plein, 8% à temps partiel), les statuts sont plus hétérogènes au sein des accompagnateurs. Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, il apparaît ainsi que 41,3% sont bénévoles, les autres étant salariées à temps partiel ou complet.

Graphique 5. Le statut des accompagnateurs au sein de leur organisation

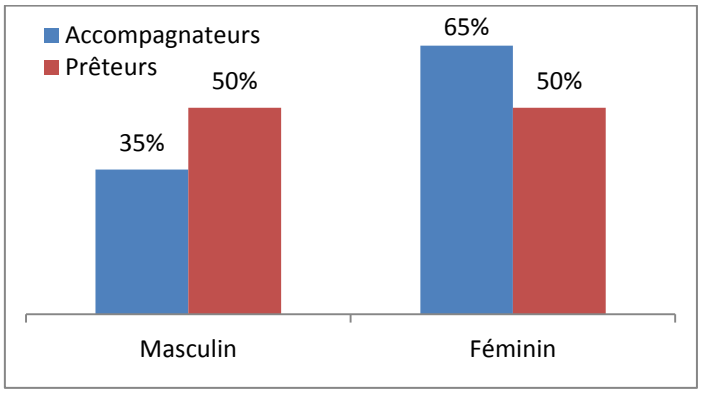


Toutefois, au-delà de cette question du statut, il est intéressant de se pencher sur le profil des accompagnateurs et prêteurs.

1.1 Qui sont les accompagnateurs et les prêteurs ?

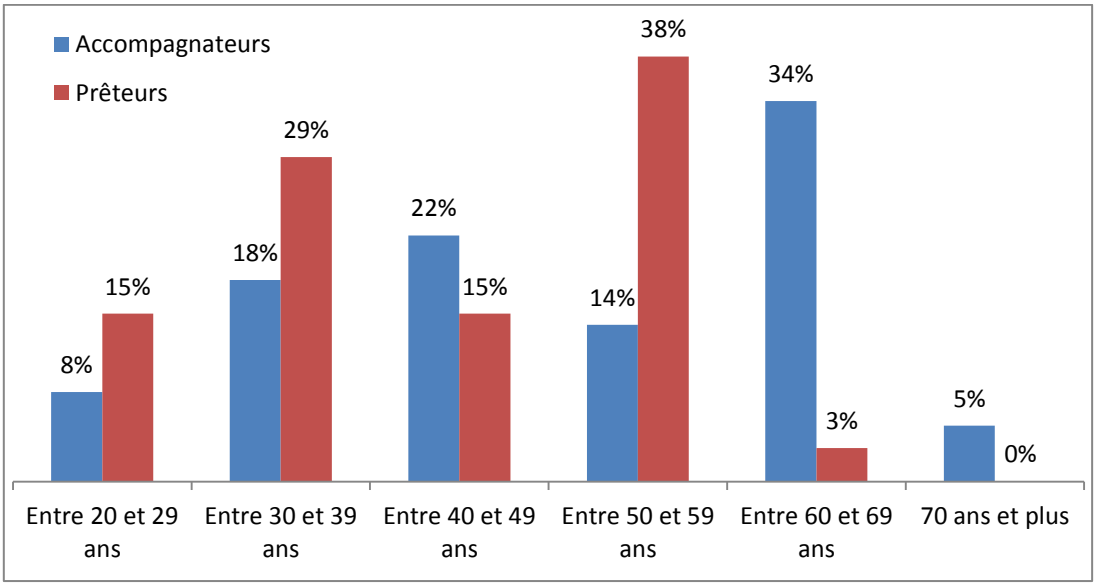
Le profil des accompagnateurs et des prêteurs est relativement proche toutefois certains éléments les distinguent. Tout d'abord, les accompagnateurs sont plus souvent des accompagnatrices. En effet, alors que les prêteurs se répartissent de manière égale entre hommes et femmes, les accompagnateurs sont dans 65% des cas des femmes.

Graphique 6. Le genre des prêteurs et des accompagnateurs



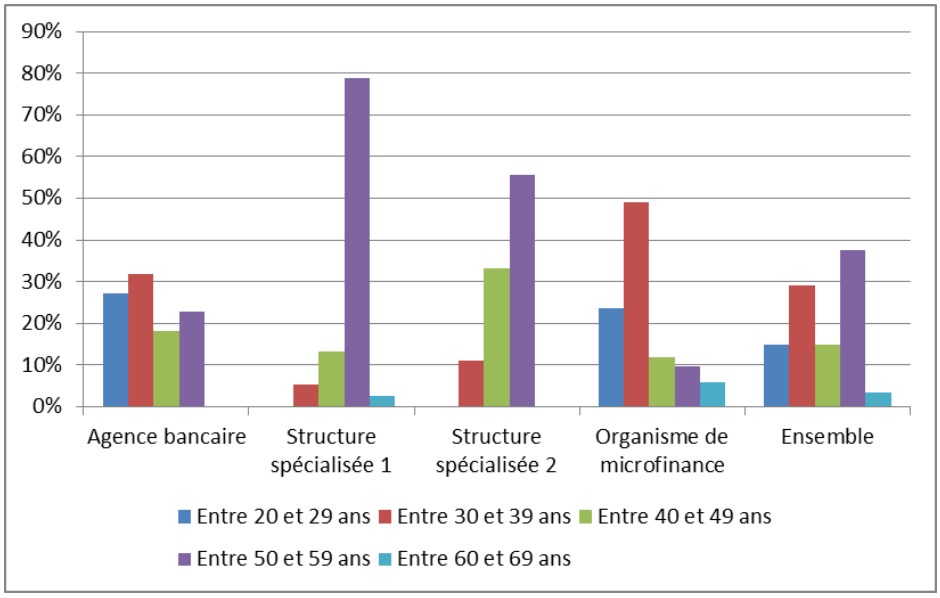
Ensuite, les accompagnateurs sont plus âgés que les prêteurs puisque 39% d'entre eux ont plus de 60 ans alors que 97% des prêteurs ont moins de 60 ans. Cette différence s'explique notamment par la part des retraités bénévoles intervenant comme accompagnateurs. Cependant, si les prêteurs sont plus jeunes, il faut également souligner une certaine hétérogénéité au sein de cette catégorie.

Graphique 7. L'âge des accompagnateurs et prêteurs



La majorité des prêteurs (38%) a un âge compris entre 50 et 59 ans indiquant que l'activité de MPG est principalement confiée à des salariés expérimentés mais également en fin de carrière. Selon que la première qualité ou la seconde prévaut, la stratégie de l'établissement financier en matière de MPG ne sera pas nécessairement la même. Cette question mérite d'autant plus d'être posée que la répartition en termes d'âge selon le statut de l'organisme prêteur n'a rien d'homogène.

Graphique 8. L'âge des prêteurs par types de structures

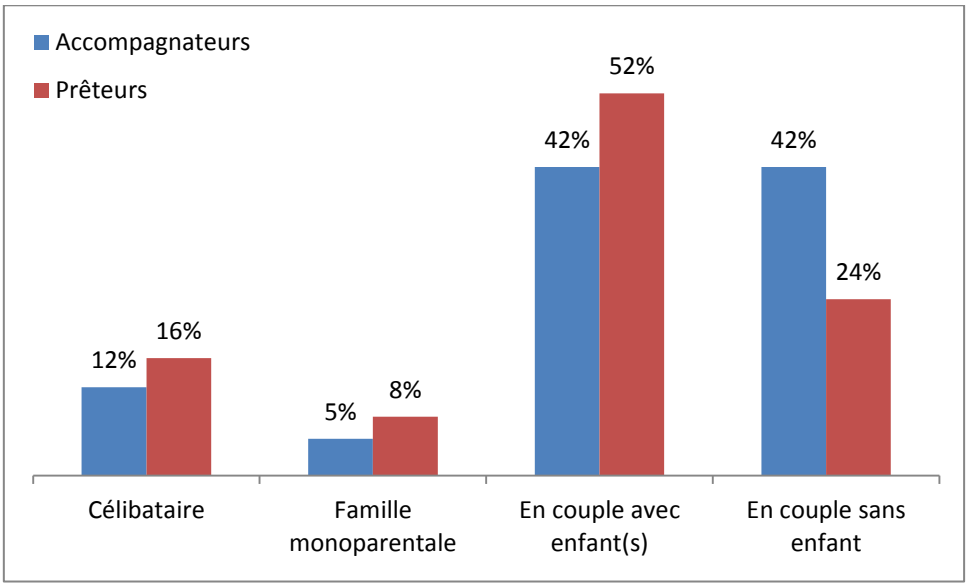


Le fait que les structures spécialisées aient entre 56% pour les structures à distance et 79% pour les structures de proximité de prêteurs âgés de 50 à 59 ans alors que cette population ne représente que 23% au sein des agences bancaires et 10% au sein des organismes de microfinance laisse penser que la sélection des prêteurs – qu'ils soient volontaires ou non – pour ces structures spécialisées intègre également des problématiques propres aux établissements bancaires et sans lien avec les MPG. Il est ainsi probable que parmi cette classe d'âge de prêteurs, les MPG soient pour une partie d'entre eux une porte de sortie pour quitter l'activité commerciale plutôt qu'une promotion liée à leurs compétences pour développer un nouveau secteur d'activité stratégique pour leur employeur. Un tel choix questionne la qualité de l'accompagnement proposé aux emprunteurs tout autant que la

viabilité d'un éventuel modèle économique compte-tenu de leurs rémunérations élevées liées à leur ancienneté.

Enfin, la situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs est caractérisée par la présence de couples avec ou sans enfants d'une manière beaucoup plus marqué que la population française dans son ensemble. Cela, ainsi que la sous-représentation des célibataires, résulte sans doute de la moyenne d'âge plus élevé de ces populations.

Graphique 9. La situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs

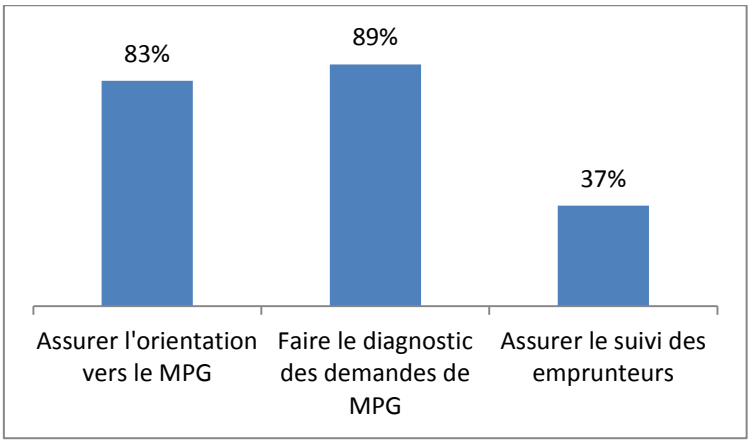


Il est cependant intéressant de noter que les accompagnateurs et prêteurs à la tête d'une famille monoparentale sont tout de même représentés et ce en conformité avec la moyenne nationale.

1.2 Le rôle des accompagnateurs et des prêteurs

L'accompagnement se compose de différentes dimensions allant de l'orientation vers le MPG en passant par le diagnostic et aboutissant au suivi des emprunteurs. Toutes les organisations et tous les accompagnateurs n'assurent pas l'intégralité de ces dimensions de l'accompagnement.

Graphique 10. Le rôle des réseaux accompagnants

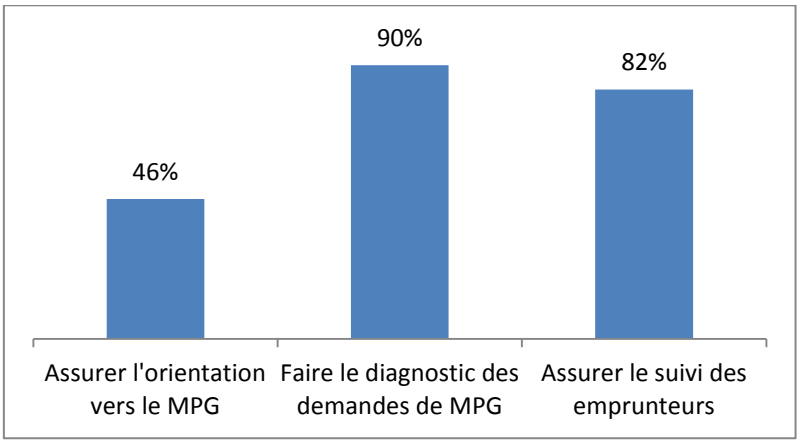


Les réseaux accompagnants semblent privilégier l'établissement d'un diagnostic pour les demandes de microcrédit, ainsi que l'orientation des demandes éligibles vers des structures en charge de l'instruction des dossiers. Le suivi des emprunteurs, est quant à lui, assuré dans moins de 40% des cas.

Toutefois, lorsque l'on s'intéresse aux combinaisons de réponses, il ressort que la majorité de ces structures (58%) assurent à la fois le diagnostic et le suivi et que 23% sont en charge de l'orientation, du diagnostic et du suivi. Aucune structure n'est uniquement en charge de suivi est seuls 5% se disent uniquement en charge du diagnostic.

Etonnamment, le rôle des accompagnateurs au sein de ces structures ne reprend pas la répartition précédente.

Graphique 11. Le rôle des accompagnateurs

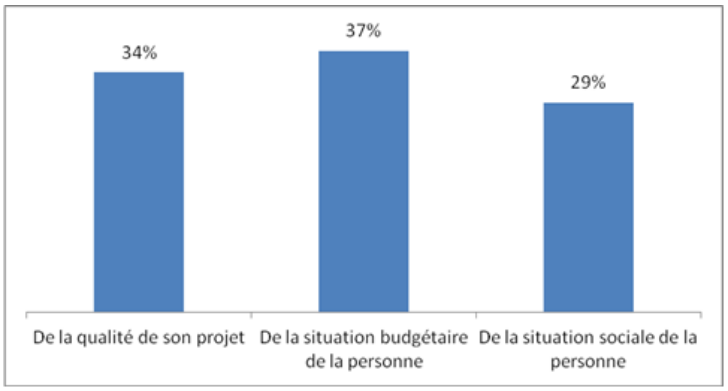


Alors que les mêmes personnes interrogées déclarent que seules 37% des organisations sont en charge du suivi, ils sont 82% à indiquer l'assurer. A l'inverse, il semble que les personnes en charge de l'orientation des emprunteurs ont relativement peu participé à l'enquête.

Il apparaît d'ailleurs que lorsque l'on s'intéresse aux combinaisons de rôles, 50% des accompagnateurs sont en charge du diagnostic et du suivi et 29% de l'orientation, du diagnostic et du suivi. Aucun accompagnateur n'est en charge exclusivement du suivi et seuls 4% sont en charge exclusivement du diagnostic. Ces combinaisons sont cohérentes avec celles portant sur les organisations elles-mêmes.

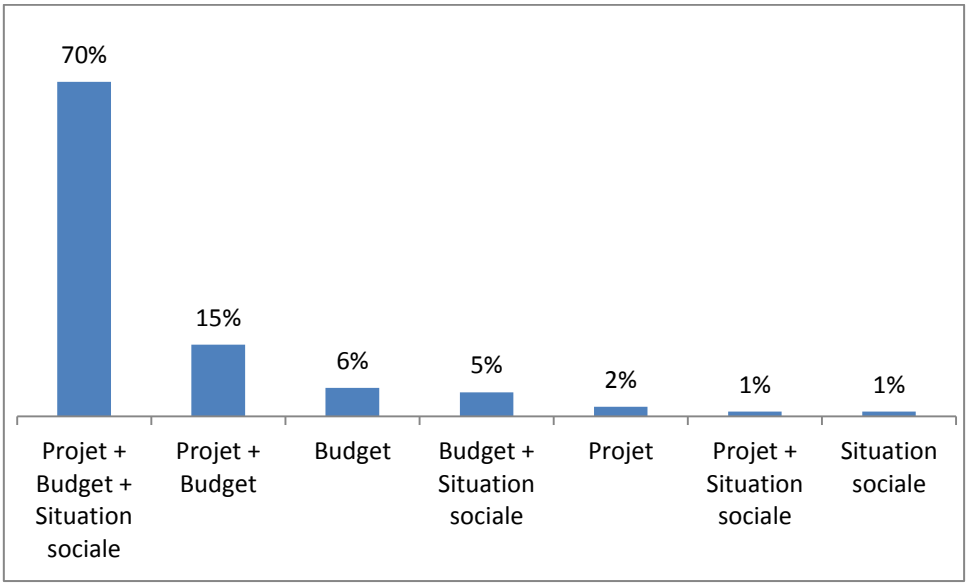
Si l'on se concentre sur la phase de diagnostic et que l'on interroge les accompagnateurs sur les domaines sur lesquels portent leur évaluation, le projet, le budget et la situation sociale de la personne font l'objet d'une attention sensiblement similaire.

Graphique 12. Diagnostic et domaines d'évaluation



La prise en compte des combinaisons de domaine analysé par les accompagnateurs confirme l'intérêt porté à la globalité de la situation des emprunteurs potentiels. Il apparaît également qu'une hiérarchie se dessine donnant la priorité au budget sur le projet puis à la situation sociale de l'emprunteur.

Graphique 13. Combinaisons de domaines évalués lors du diagnostic



S'il est surprenant de voir que près de 10% des accompagnateurs réalisent un diagnostic ne portant que sur l'un ou l'autre de ces trois domaines, il est rassurant de constater que la grande majorité d'entre eux (70%) évalue ces trois domaines. Le budget occupe bien une place centrale puisque 96% des accompagnateurs l'évaluent et ils sont par ailleurs 94% à déclarer attirer l'attention de l'emprunteur sur des points particuliers de leur budget lorsque cela est nécessaire.

Pour la majorité des personnes interrogées (60%), les MPG ne constituent qu'un aspect minoritaire de leur activité. Ils ne représentent un aspect majoritaire que pour 22% des accompagnateurs et l'intégralité de leur activité pour 18%. D'ailleurs, au sein de ces deux derniers groupes de répondants, plus d'un tiers des accompagnateurs ont intégré leur organisation spécifiquement pour s'occuper de MPG.

Lorsque l'on interroge les accompagnateurs qui ne sont pas entrés dans leur organisation spécifiquement pour faire du microcrédit (quelle que soit l'ampleur que cette tâche représente dans leur activité), 56% d'entre eux se sont portés volontaires pour s'occuper de MPG alors que 34% ont été désignés. Pour les 10% restants, tous les membres de leur organisation exercent une activité similaire à la leur.

Le paysage est relativement similaire lorsque l'on se penche sur la situation des prêteurs en laissant de côté les organisations de microfinance. Seuls 51% des prêteurs se sont portés volontaires pour s'occuper de MPG et 46% ont été désignés pour s'en occuper. Une forte hétérogénéité existe selon le statut de l'organisme prêteur, puisqu'ils sont 75% à avoir été désignés pour cela au sein des agences bancaires et 56% au sein des structures spécialisés entretenant des relations à distance alors qu'ils sont 74% à s'être portés volontaires au sein des structures spécialisées de proximité.

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires, la majorité d'entre eux (50%) sont seuls en charge des MPG au sein de leur agence. Un tiers intervient au sein d'une petite équipe spécialisée et 17% sont au sein d'agence où l'ensemble des collaborateurs s'occupent de MPG.

A l'inverse, les accompagnateurs interviennent majoritairement au sein d'équipes dédiées (57%) tandis que 37% sont seuls en charge de cette activité et 11% la partagent avec l'ensemble des autres membres de leur organisation.

1.3 L'intensité de l'activité liée aux MPG

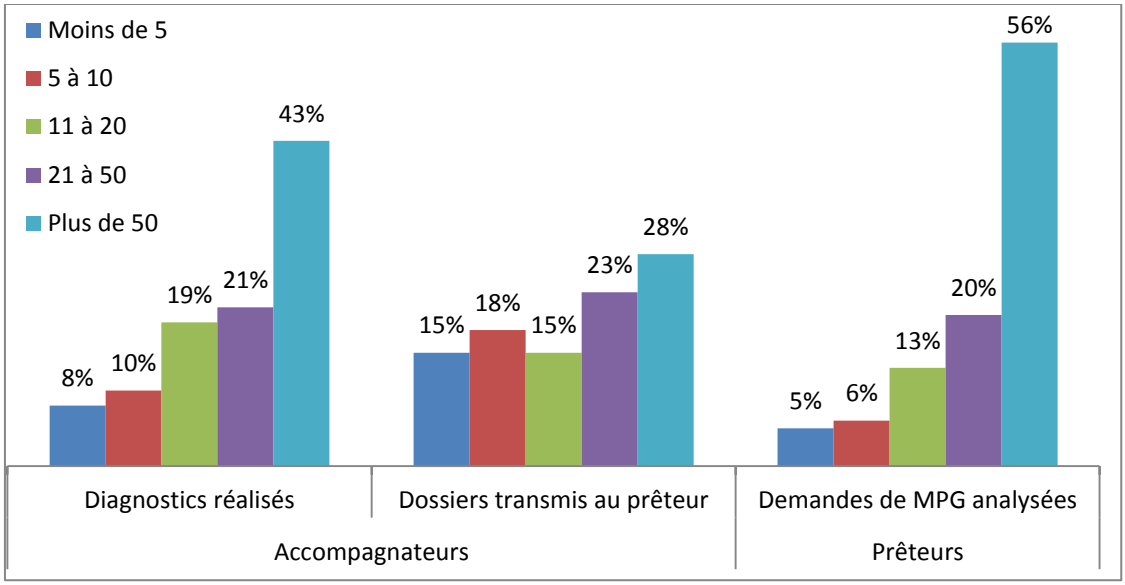
Les accompagnateurs et les prêteurs consacrent un temps significativement différent aux MPG. Les premiers sont ainsi 39% à consacrer aux MPG moins de 10% de leur temps total au sein de leur organisation et 16% à y consacrer plus de 75% alors que les prêteurs sont 21% à y consacrer moins de 10% de leur temps et 35% plus de 75%. Cependant, une très forte hétérogénéité existe au sein des prêteurs.

Alors que les prêteurs intervenant au sein des structures spécialisées de proximité et à distance sont respectivement 77% et 44% à y consacrer plus de 75% de leur temps, ils ne sont que 4% dans cette situation en agences bancaires avec 71% d'entre eux y consacrant moins de 10%.

Au sein des organismes de microfinance, le microcrédit professionnel occupe sans doute une place dominante puisque les prêteurs ne sont que 16% à consacrer plus de 75% de leur temps aux MPG, la majorité lui consacrant entre 10 et 50%.

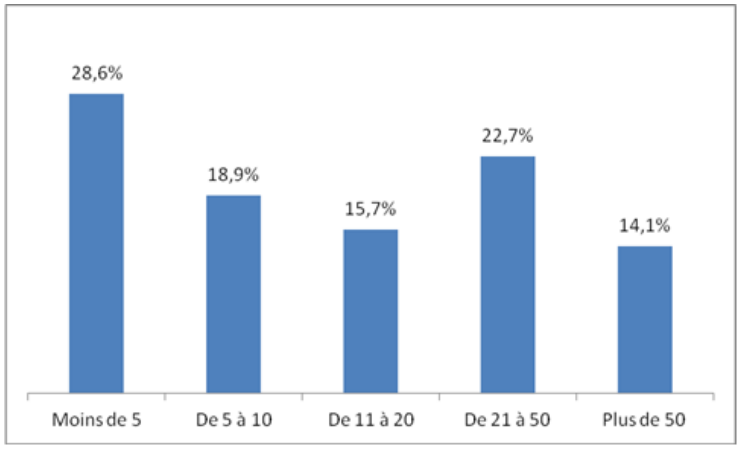
En termes de résultats, ce temps investit se traduit de la manière suivante.

Graphique 14. Volume d'activité avant la décision des accompagnateurs et des prêteurs



L'activité de diagnostic se répartit sur un nombre plus important d'accompagnateurs comme l'illustre le fait que ceux-ci ne sont que 28% à avoir transmis plus de 50 dossiers aux prêteurs alors que ces derniers sont 56% dans la même situation. Au regard de l'enquête, ces résultats soulignent que les répondants présentent une expérience conséquente des MPG acquise par le grand nombre de dossiers traités.

Graphique 15. Volume d'activité en termes d'emprunteurs suivis par les accompagnateurs



La plus faible proportion d'accompagnateurs ayant suivi plus de 50 emprunteurs au regard de la proportion de ceux ayant transmis un nombre similaire de dossiers au prêteur s'explique à la fois par le fait que tous les accompagnateurs ne sont pas en charge du suivi mais aussi et surtout par le fait que tous les dossiers transmis au prêteur ne sont pas financés.

Bien qu'il ne nous soit pas possible d'entrer dans le détail des organisations concernées, il faut souligner qu'une forte hétérogénéité existe dans ce domaine entre les accompagnateurs salariés de structures sociales et ceux intervenant au sein de structures caritatives. Les premiers sont en effet beaucoup plus sûrement en charge d'un nombre élevé d'emprunteurs à suivre alors que les seconds se consacrent à un nombre plus restreint, généralement inférieur à 5.

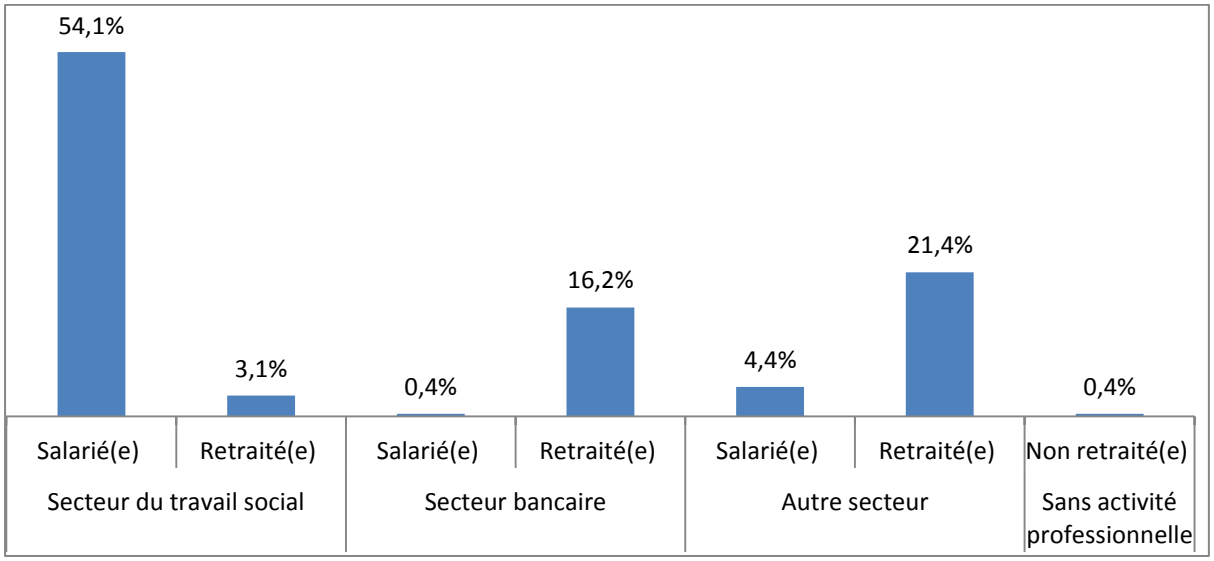
2. Compétences, outils et mise en œuvre de l'accompagnement

L'accompagnement des emprunteurs de MPG est une activité délicate qu'elle concerne les accompagnateurs ou les prêteurs. Il requière des compétences et des savoir-faire que ne possèdent pas nécessairement dès le départ les acteurs qui le mettent en œuvre (cf. livret 4). Il est donc utile de s'intéresser aux compétences et expériences des acteurs de ce point de vue ainsi qu'aux informations, formations et outils qu'ils ont à leur disposition avant de s'intéresser au jugement qu'il porte sur certains aspects de leur action.

2.1 Les compétences et l'expérience des acteurs de l'accompagnement

Accompagner des emprunteurs de MPG suppose de mettre en œuvre des compétences de nature hétérogène dans la mesure où celles-ci appartiennent à la fois au domaine dit du « social » et au domaine « bancaire ». Le fait d'exercer ou d'avoir exercé une activité professionnelle dans l'un ou l'autre de ces domaines peut alors s'avérer favoriser la qualité de l'accompagnement mis en œuvre.

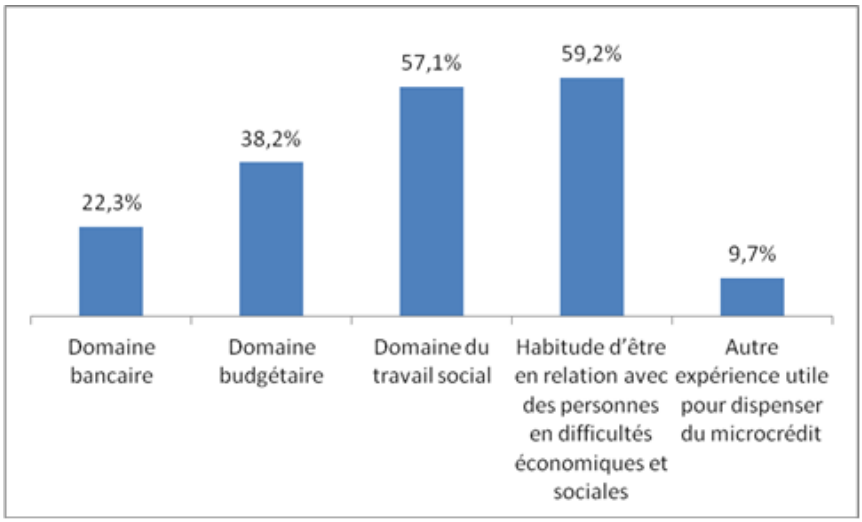
Graphique 16. Statut de l'accompagnateur par secteur



Les accompagnateurs sont pour plus de la moitié d'entre eux salariés du secteur social. Ce résultat s'explique largement par la part des répondants issus des CCAS ou des UDAF notamment. Il est cependant intéressant de noter que parmi les retraités actifs au sein du dispositif, les retraités du secteur bancaire sont fortement présents. Plus de 16% des accompagnateurs sont ainsi retraité de ce secteur contre 21,4% de l'ensemble des autres secteurs d'activité et 3,1% du secteur social. Il faut ajouter à cela 0,4% d'accompagnateurs qui sont en même temps salariés du secteur bancaire.

Toutefois, si l'origine professionnelle est censée favoriser la possession de compétences adéquates à l'accompagnement des emprunteurs de MPG, elle ne la garantit pas. Les accompagnateurs ont donc été interrogés sur les compétences qu'ils pensaient posséder au regard de leurs expériences précédent leur activité de MPG.

Graphique 17. Les expériences préalables des accompagnateurs avant le MPG



Si les expériences issues du travail social sont présentes dans une proportion similaire à l'origine professionnelle des accompagnateurs, il est intéressant de noter que près de 60% de accompagnateurs avaient également l'habitude d'être en relation avec des personnes confrontées à des difficultés économiques et sociales. Parallèlement, l'expérience dans le domaine bancaire est partagée par 22,3% des accompagnateurs allant donc au-delà de la seule origine professionnelle. Enfin, un élément essentiel de l'accompagnement des

emprunteurs comme l'accompagnement budgétaire n'est un domaine d'expérience que pour un peu moins de 40% des accompagnateurs.

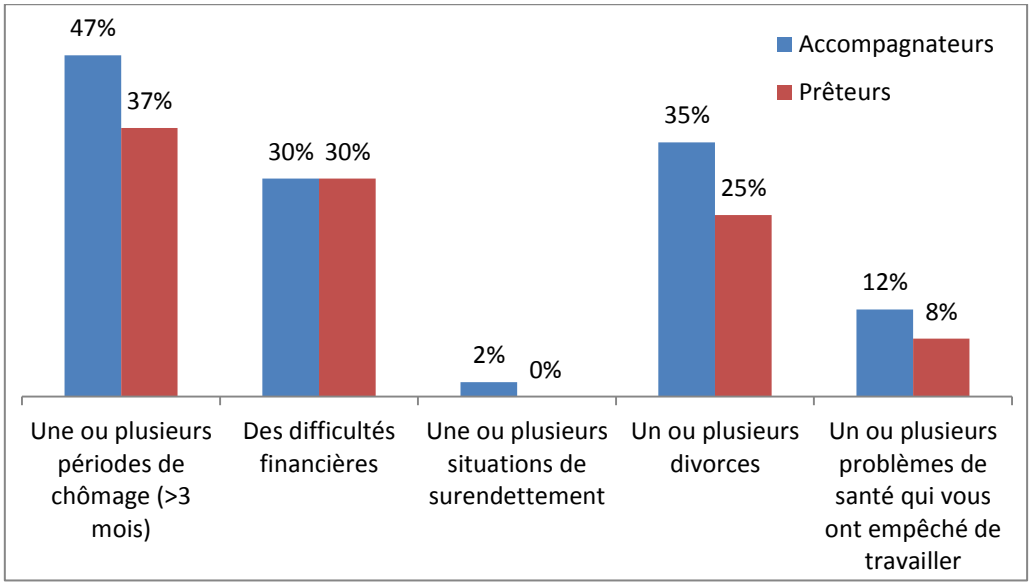
En regardant plus attentivement les combinaisons de réponses des accompagnateurs, on se rend compte qu'il y a des groupes de réponses qui peuvent davantage nous renseigner sur le profil de l'accompagnateur. Ainsi, 22,9% des répondants avaient une expérience conjointe dans les domaines budgétaire et social et avaient l'habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés économiques et sociales avant d'entamer leur activité de microcrédit.

Il apparaît également que 16,9% des accompagnateurs avaient une expérience exclusivement sociale (travail dans le domaine social et habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés), 15,6% avaient une expérience uniquement dans le domaine bancaire, 10,4% uniquement dans le domaine du travail social et 9,5% avaient uniquement l'habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés économiques et sociales.

La dimension sociale est belle et bien un élément clef du profil des accompagnateurs soulignant indirectement la nécessité d'être particulièrement attentif à l'acquisition de compétences (ou l'organisation de collaborations avec des partenaires disposant de ces compétences) dans les domaines techniques de l'analyse budgétaire et bancaire.

Cette dimension sociale du profil des accompagnateurs doit se traduire par la capacité à comprendre la réalité du vécu des emprunteurs en évitant de plaquer des représentations liées à un mode de vie plus stable. Afin d'explorer l'éventuelle sensibilité des accompagnateurs ainsi que des prêteurs au parcours parfois instable des emprunteurs, la trajectoire personnelle des répondants a été prise en compte.

Graphique 18. Le parcours de vie des accompagnateurs et des prêteurs



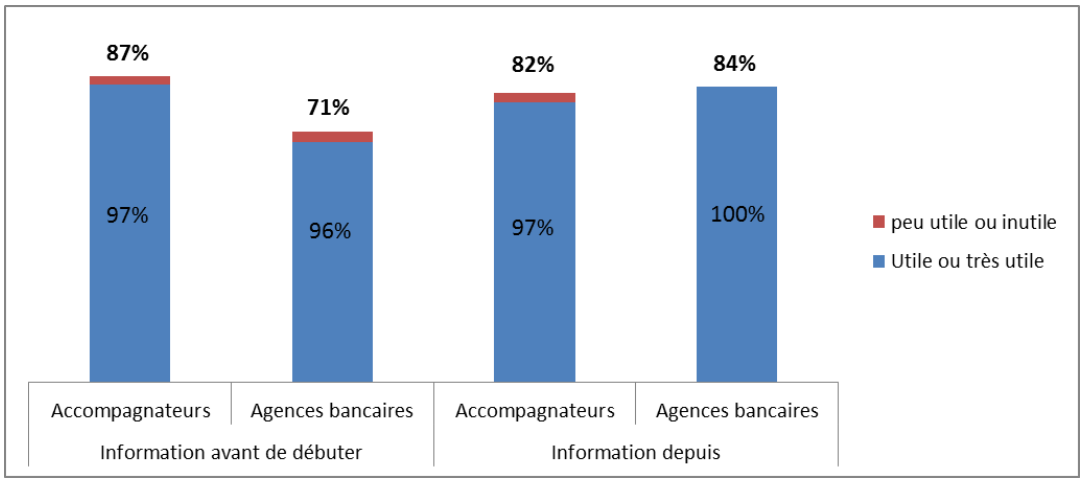
Avoir expérimenté des ruptures professionnelles, familiales ou financières est largement partagé au sein de la population des accompagnateurs mais également des prêteurs. Ces expériences ne sont pas à elles-seules suffisantes pour assurer qu'accompagnateurs et prêteurs soient en mesure de saisir la dimension émotionnelle des situations des emprunteurs mais elle est un facteur pouvant favoriser le sentiment d'empathie et potentiellement réduire le risque de jugements négatifs fréquemment vécus par les personnes confrontées à la précarité.

2.2 L'information et la formation des accompagnateurs et prêteurs

Si accompagnateurs et prêteurs avaient le plus souvent avant de débuter leur activité au sein du dispositif des MPG, des qualités (compétences, expériences, etc.) pertinentes, elles ne pouvaient être considérées comme suffisantes. Des informations et formations ont donc été mises en œuvre notamment par l'intermédiaire de la Caisse des Dépôts.

Les accompagnateurs sont ainsi 87% à avoir reçu des informations avant de débuter leur activité et 82% depuis. Les prêteurs en agences bancaires sont moins nombreux à avoir été informés avant de débuter (71%) mais légèrement plus depuis (84%).

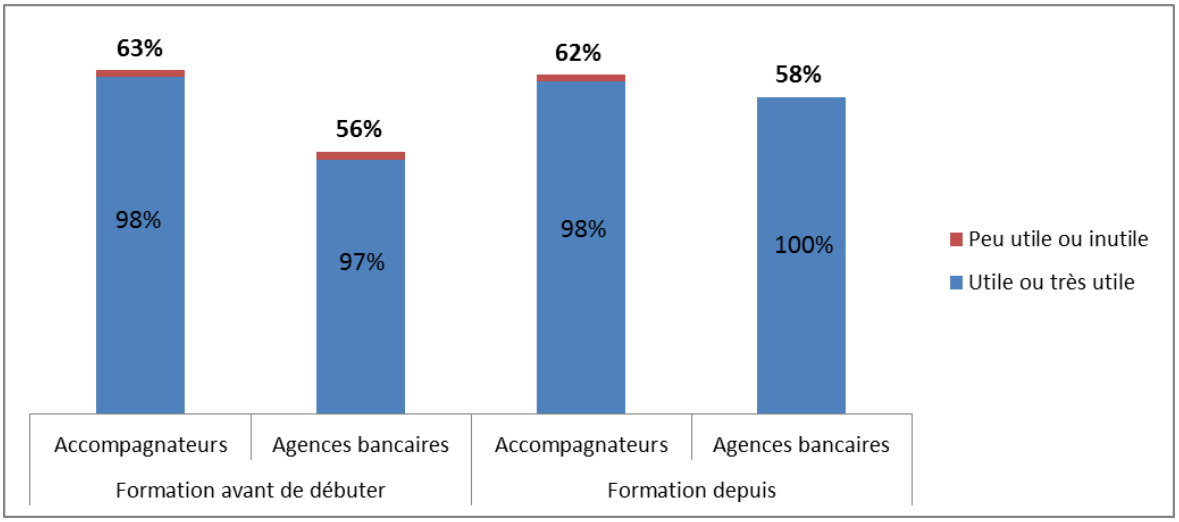
Graphique 19. Les informations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG



Ces informations se sont avérées particulièrement nécessaires puisque plus de 96% des personnes en ayant bénéficié les ont trouvés utiles ou très utiles.

Parallèlement à ces informations, accompagnateurs et prêteurs en agences bancaires ont également eu accès à des formations. Celles-ci n'ont cependant pas atteint un public aussi large puisque les accompagnateurs sont 63% avant de débuter et 62% depuis à en avoir bénéficié tandis que les prêteurs en agences bancaires sont seulement 56% à avoir été formés avant de débuter et 58% depuis.

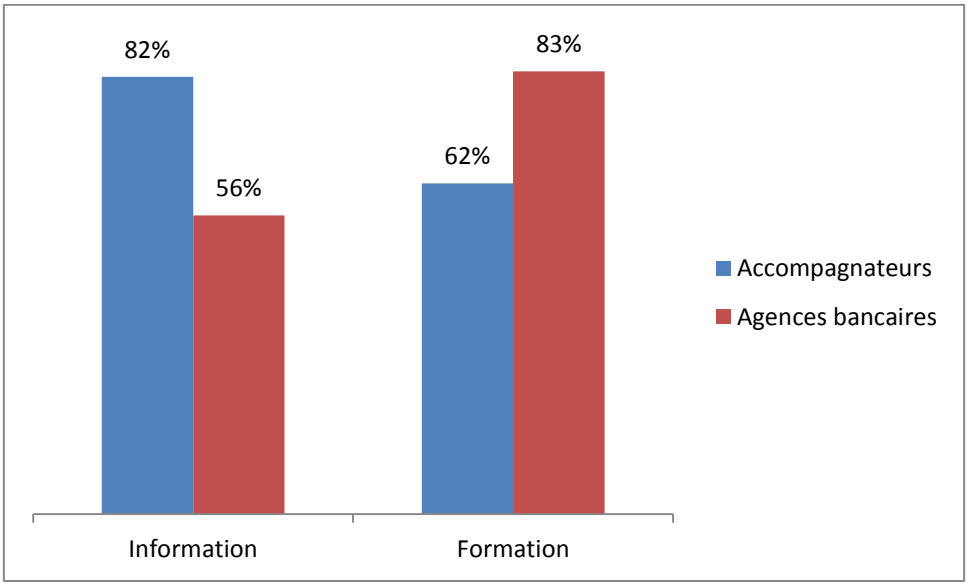
Graphique 20. Les formations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG



A l'instar des informations dispensées, les formations font l'objet d'un véritable plébiscite puisqu'entre 97 et 100% de répondants les ont trouvées utiles ou très utiles.

Sans préjuger de la qualité de ces informations et formations, il faut souligner qu'elles répondent à un véritable besoin dans la mesure où les personnes n'en ayant pas bénéficié le souhaiteraient dans leur grande majorité.

Graphique 21. Souhait de recevoir des informations et formations lorsque cela n'a pas encore été le cas

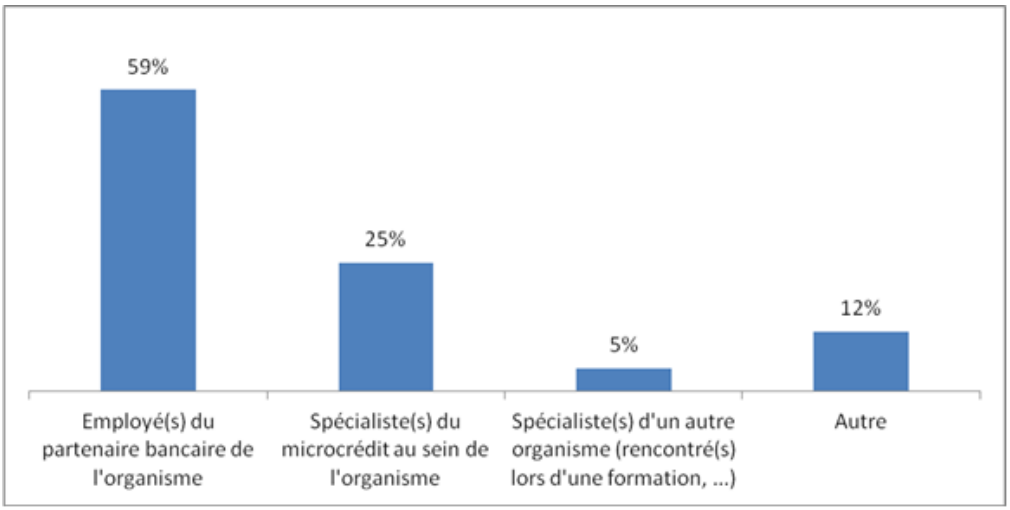


Il est particulièrement intéressant de noter que les prêteurs en agences bancaires sont très demandeurs de formations en la matière alors même que l'on pourrait penser que l'activité de prêt étant leur pain quotidien ils n'ont donc que peu à apprendre pour s'adapter aux MPG.

Toutefois, aussi pertinentes et efficaces qu'aient été ces informations et formations, il arrive qu'accompagnateurs ou prêteurs se trouvent confrontés à des situations pour lesquelles ils ne savaient quelles décisions prendre.

Dans ce cas-là, les accompagnateurs sont 84% à déclarer qu'ils peuvent facilement trouver conseil et résoudre la difficulté qu'ils rencontrent. Pour cela, ils s'adressent en priorité au prêteur avec lequel ils travaillent.

Graphique 22. Sources d'information en cas de difficulté

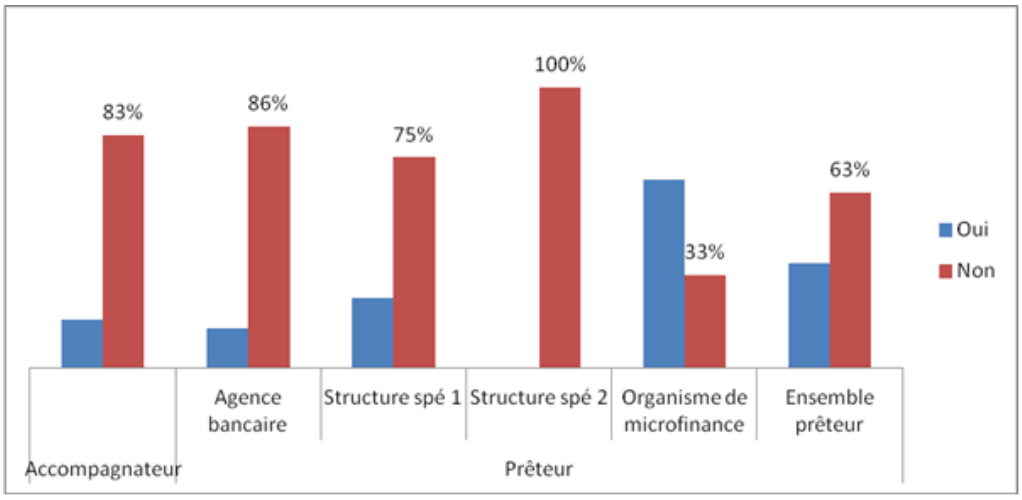


Toutefois, pour 3% des accompagnateurs et des prêteurs, ces difficultés ne peuvent être surmontées et les obligent, faute d'information, à mettre un terme à la procédure

prématurément pour ne pas prendre de risque. Toutefois, cette issue n'est pas systématique.

Interrogés sur le devenir des demandes qui leur sont faites en cas de difficultés, les accompagnateurs et prêteurs estimant difficile d'obtenir des conseils (respectivement 14,8% des accompagnateurs et 12% des prêteurs) ont apporté les réponses suivantes.

Graphique 23. Le déficit d'information condamne-t-il la procédure ?



En cas de déficit d'informations, moins d'un accompagnateur sur cinq déclare mettre fin à la procédure, tandis que plus d'un tiers des prêteurs et même deux sur trois au sein des organismes de microfinance déclarent le faire.

Ces résultats viennent conforter les enseignements que l'on pouvait retirer des réponses apportées au sujet des informations et formations, et soulignent la nécessité de ces dernières mais soulignent également l'utilité pour les acteurs de pouvoir échanger lorsqu'ils font face à des difficultés et de tirer parti des expériences de leurs collègues dans des situations similaires à celles qu'ils ne parviennent pas à résoudre.

2.3 Les outils de suivi à disposition des accompagnateurs : outils internes et France Microcrédit

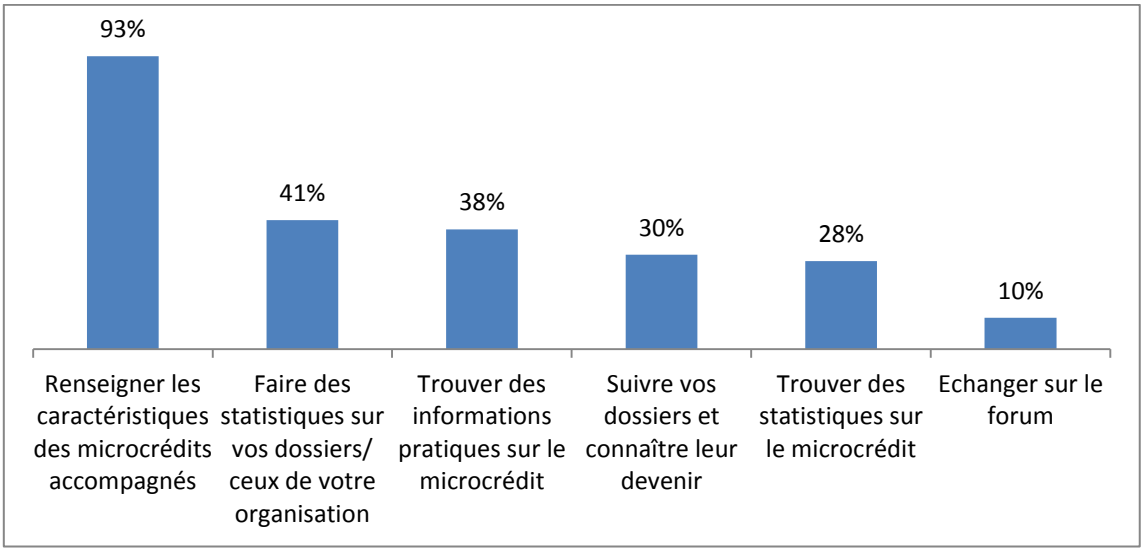
Parallèlement aux informations et formations reçues, l'action des accompagnateurs peut être facilitée par la mise en place d'outils techniques afin de les assister lors des différentes tâches qu'ils ont à réaliser. Ces outils peuvent leur permettre d'évaluer leur propre activité, de prendre connaissance de celle des autres accompagnateurs ainsi que d'échanger en réseau afin de trouver des réponses aux problèmes qu'ils rencontrent.

Un peu plus de la moitié des accompagnateurs (57%) déclarent avoir à leur disposition au sein de leur organisation des outils pour suivre leur activité et connaître les résultats obtenus. Parmi les 43% restants, près de 60% estiment que de tels outils leur seraient utiles et seulement 6% déclarent que de tels outils devraient être mis en place à court terme.

Parallèlement à ces outils internes, la Caisse des Dépôts à mis en place le site France Microcrédit qui peut être un support à l'action des accompagnateurs. Cet outil est connu par 71% des accompagnateurs et, parmi eux, un peu plus de la moitié l'utilise (56%).

Cet usage porte avant tout sur la saisie des microcrédits accompagnés, fonction première de ce site, mais elle ne se limite pas à cela.

Graphique 24. Les usages de France Microcrédit



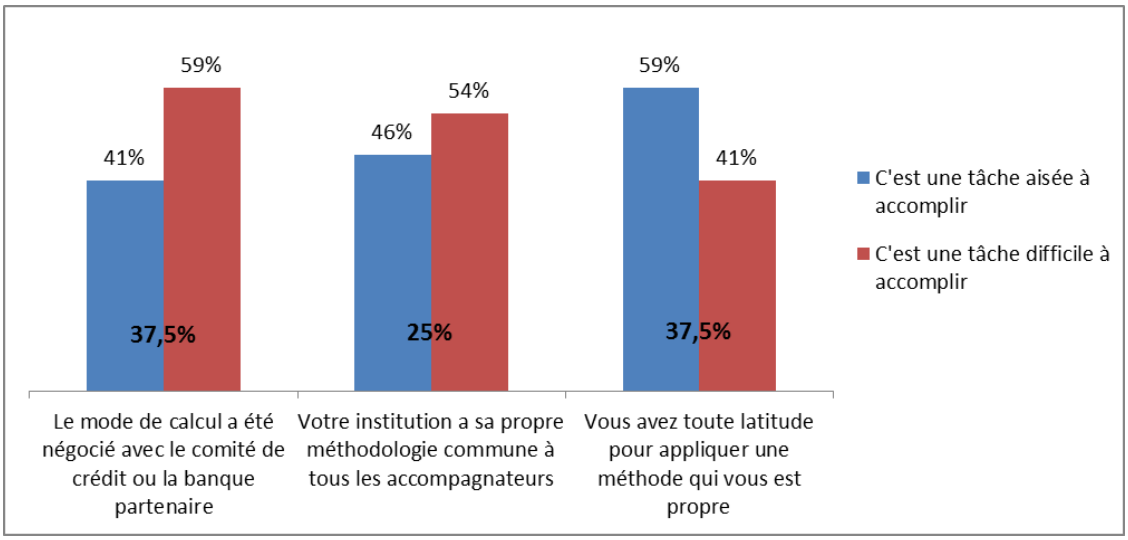
Les accompagnateurs font un usage de France microcrédit allant au-delà du seul outil de *reporting* de leur activité au profit de son analyse et des échanges d'information que ce soit des éléments officiels ou des échanges avec les autres acteurs du microcrédit. Ils sont d'ailleurs 94% à souligner la pertinence des informations contenues sur ce site bien qu'un tiers d'entre eux indiquent que des améliorations seraient nécessaires. Ces résultats soulignent l'utilité de tels outils pour les accompagnateurs et la nécessité d'approfondir la réalité de leurs besoins que ce soit au niveau national mais également au sein des différents réseaux.

2.4 L'évaluation par les acteurs de la qualité du diagnostic budgétaire

Comme constaté au début de ce livret, le diagnostic budgétaire est la dimension du diagnostic partagée par la plus grande partie des accompagnateurs (96% d'entre eux). Elle est également extrêmement complexe à réaliser. Il est alors instructif de se pencher sur le jugement des acteurs eux-mêmes sur cette activité qui requière l'articulation de compétences et de méthodes de travail pertinentes.

Le mode d'évaluation retenue par les accompagnateurs pour évaluer la situation budgétaire des emprunteurs exerce une influence directe sur leur jugement quant à la facilité d'exécution de cette tâche.

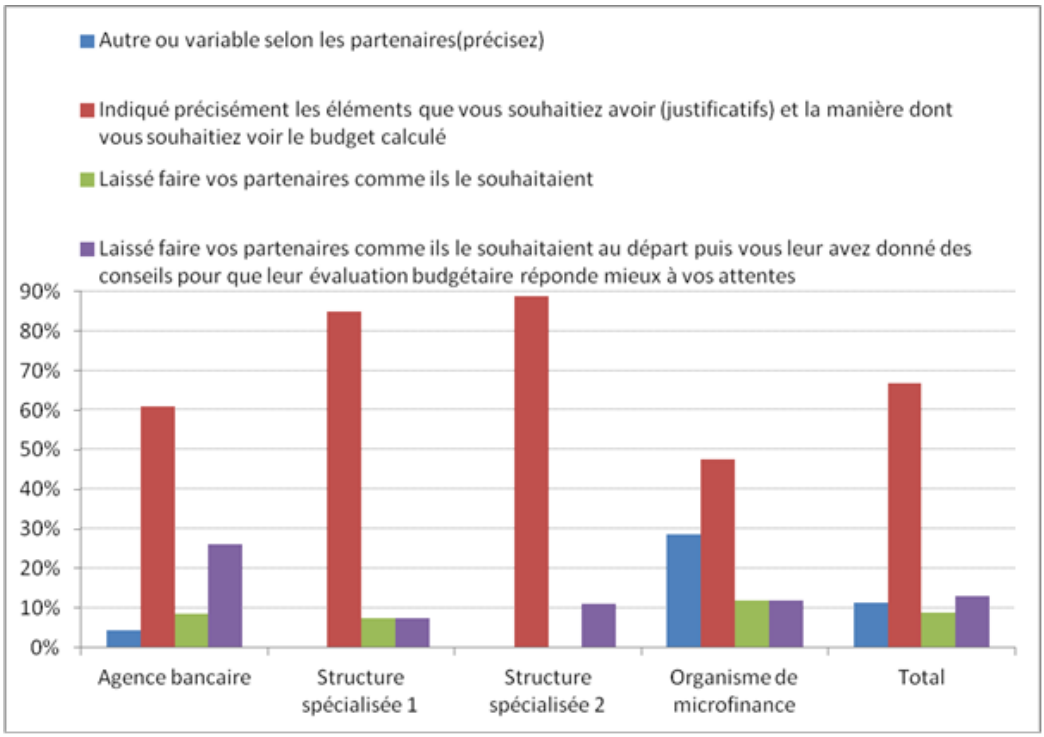
Graphique 25. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs



Plus la définition de la méthodologie employée échappe à l'accompagnateur, plus cette tâche lui paraît délicate. Ce résultat semble aller de soi : il est en théorie plus simple de faire ce que l'on souhaite plutôt que de se plier à une méthodologie imposée par son organisation ou négociée avec le prêteur. Cela conduit pourtant à s'interroger sur la pertinence du postulat généralement avancé faisant de cette évaluation une tâche nouvelle et inquiétante pour les accompagnateurs impliquant que les prêteurs fournissent un cadre afin de les guider pour sa réalisation.

Cette question de la définition de la méthodologie utilisée est d'autant plus importante que les deux tiers des prêteurs donnent des directives très précises à leurs partenaires sur la manière dont ils souhaitent voir le diagnostic budgétaire être réalisé.

Graphique 26. Influence des prêteurs sur le mode d'évaluation budgétaire

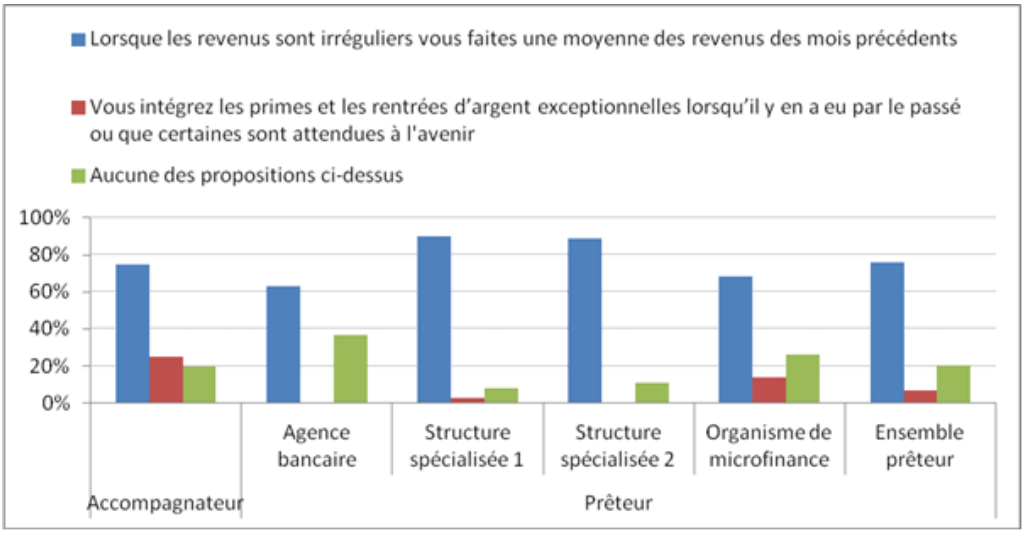


Ce sont les organismes de microfinance et les agences bancaires qui laissent le plus de marge de manœuvre à leurs partenaires toutefois celle-ci demeure restreinte puisque moins de 10% de ces prêteurs laissent faire leurs partenaires comme ils le souhaitent.

Le fait que les prêteurs aient des attentes précises ne signifie pas pour autant que l'évaluation budgétaire soit réalisée de manière uniforme par les réseaux accompagnants. Différentes techniques sont mises en œuvre que ce soit en termes de types d'informations prises en comptes ou de modalités de calcul du budget.

Concernant l'analyse des ressources, près de 75% des accompagnateurs prennent en compte à la fois les justificatifs et les déclarations du demandeur. Le quart restant ne se base que sur les justificatifs fournis. A partir de ces informations, les trois quarts des accompagnateurs font une moyenne des derniers mois pour établir le niveau de revenu quand celui-ci est irrégulier. Cette estimation semble être généralement une estimation basse du revenu puisque que seul un quart des accompagnateurs intègre les primes ou les rentrées d'argent exceptionnelles à venir ou intervenues dans le passé.

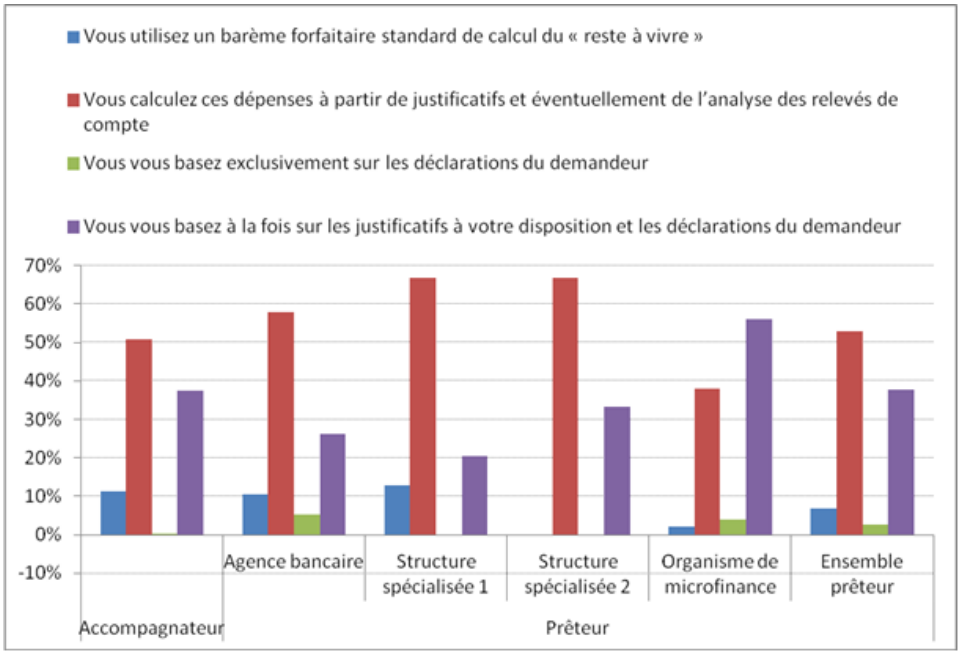
Graphique 27. Evaluation des revenus mensuels



De leur côté, les prêteurs sont une proportion similaire à établir une moyenne des revenus des mois précédents. Cependant, pour plus d'un prêteur sur cinq, aucune des propositions données ne correspondaient à leur méthode de calcul et ce, surtout au sein des agences bancaires (37%). On remarque également que les prêteurs des agences bancaires et des structures spécialisées à distance n'intègrent jamais les primes et les rentrées d'argent exceptionnelles.

Estimer le niveau moyen des revenus est la première étape du diagnostic budgétaire et doit s'accompagner de l'évaluation des dépenses du ménage, tâche encore plus complexe. Les techniques employées varient mais leur répartition est relativement similaire que l'on considère les prêteurs ou les accompagnateurs.

Graphique 28. Modalité de l'évaluation du niveau de dépense mensuelle des emprunteurs

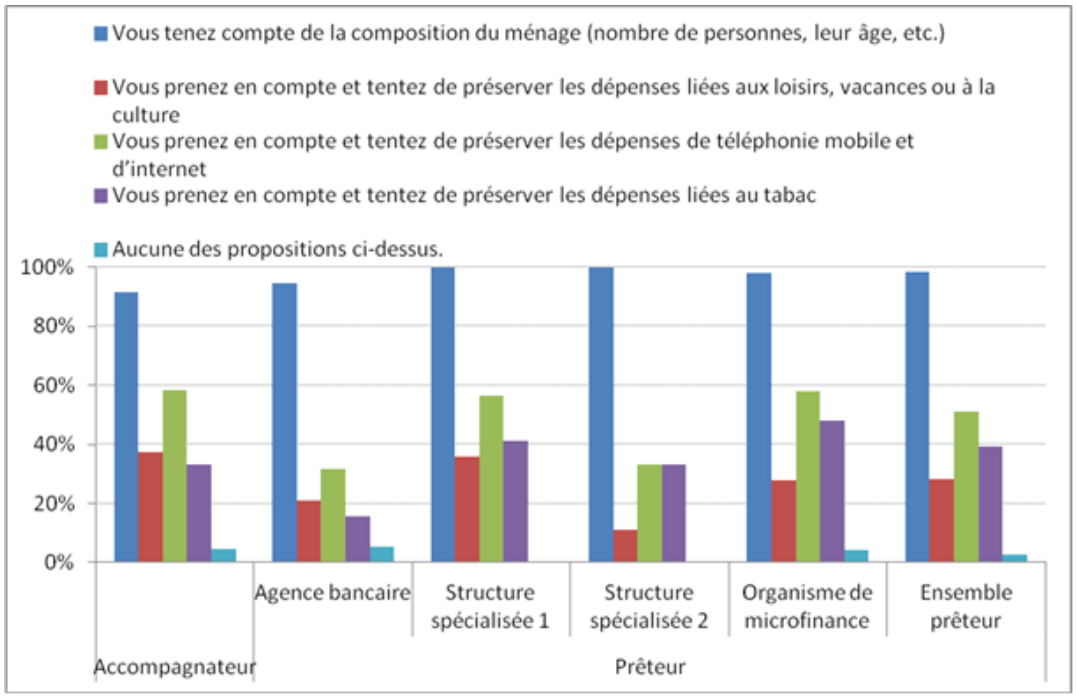


Si l'immense majorité des accompagnateurs et des prêteurs (environ 90%) se basent sur les justificatifs mis à leur disposition par le demandeur pour analyser ses dépenses, environ la moitié d'entre eux les complètent par les relevés de compte. On voit également que les déclarations des demandeurs sont loin d'être suffisantes pour réaliser cette analyse. Seuls

2,6% des prêteurs se contentent de cette déclaration, principalement au sein des agences bancaires, alors qu'aucun accompagnateur ne s'en satisfait. Quant aux organismes de microfinance, ils se fient davantage aux déclarations du demandeur qu'à l'analyse des relevés de compte en guise de complément aux pièces justificatives. Il est également intéressant de noter que près de 10% des accompagnateurs appliquent une grille standard de calcul du « reste à vivre » pour réaliser cette évaluation.

Cette exercice d'évaluation budgétaire est relativement complexe et soulève fréquemment des questions quant aux postes de dépenses à prendre en compte et aux risques de jugements moraux de la part des personnes en charge de cette évaluation. Accompagnateurs et prêteurs ont donc été interrogés sur le fait de prendre en compte la composition du ménage ainsi que sur le fait de prendre en compte certains postes de dépenses sujets à discussion.

Graphique 29. Prise en compte de la composition du ménage et prise en compte de certains postes de dépenses



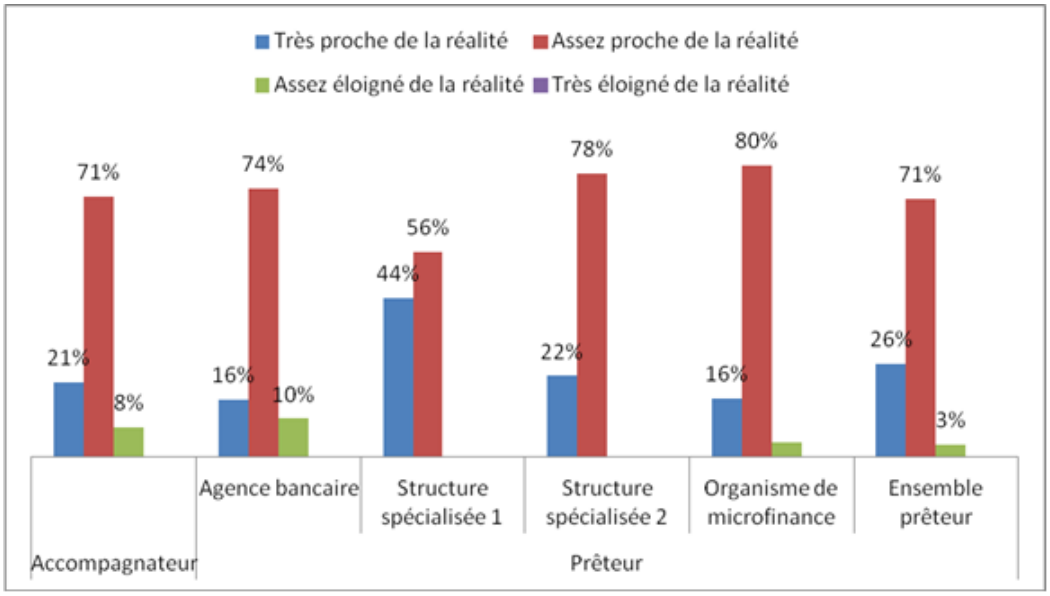
Tout d'abord, la prise en compte de la composition du ménage dans le calcul du budget de l'emprunteur apparaît comme l'élément le plus important pour la vaste majorité des accompagnateurs et des prêteurs. Il est cependant étonnant que parmi les premiers, près de 10% n'en tiennent pas compte. Concernant les seconds, 41% tiennent exclusivement compte de la composition du ménage mais 22% incorporent également l'ensemble des trois postes de dépenses mentionnés (téléphonie, tabac, loisirs).

A propos de ces différents postes de dépenses, celui le plus souvent pris en compte et préservé tient aux dépenses de téléphonie mobile et d'internet pour près de 60% des accompagnateurs et plus de 50% des prêteurs. Les prêteurs accordent ensuite une attention plus soutenue au tabac (moins de 40% d'entre eux) qu'aux loisirs (un quart d'entre eux) alors que les accompagnateurs indiquent faire l'arbitrage inverse en privilégiant les loisirs sur le tabac bien que la différence entre les deux soit minime.

En moyenne, les différences entre accompagnateurs et prêteurs sont donc peu importantes si l'on considère ces postes de dépenses souvent controversés. Toutefois, il est intéressant de noter que les prêteurs intervenant au sein des agences bancaires leur accordent une place significativement plus faible que le reste de leurs homologues.

Quelle que soit la technique retenue par les accompagnateurs ou les prêteurs, tous portent un jugement très positif sur son efficacité puisqu'en moyenne 92% des premiers et 97% des seconds estiment que leur analyse est assez proche ou très proche de la réalité de la situation budgétaire de l'emprunteur.

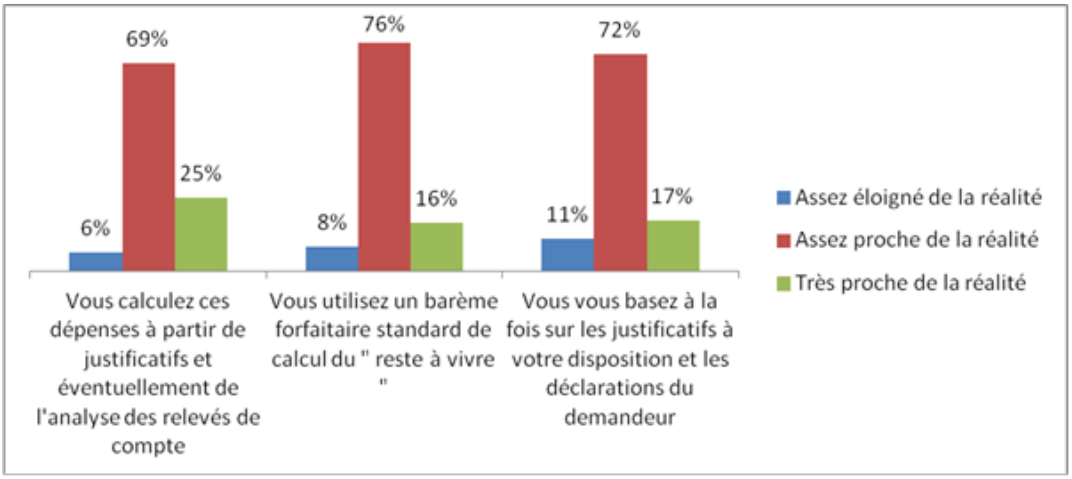
Graphique 30. Jugement sur la pertinence de l'évaluation budgétaire



Les accompagnateurs sont légèrement plus critiques puisqu'ils sont 8% à estimer que leur évaluation est assez éloignée de la réalité alors que les prêteurs ne sont que 3% dans cette situation. Il est également intéressant de noter que les prêteurs intervenant au sein des structures spécialisées de proximité se distinguent de leurs homologuent en étant 44% à estimer être très proches de la réalité alors que leurs homologues sont entre 16% et 26% dans une situation similaire.

Bien que ces jugements expriment davantage le degré de confiance de leurs auteurs dans les techniques qu'ils mettent en œuvre que leur pertinence réelle (pour cela il faudrait croiser technique mise en œuvre et conditions de remboursement pour l'emprunteur), les accompagnateurs ont été interrogés en distinguant les différents modes de calcul utilisés.

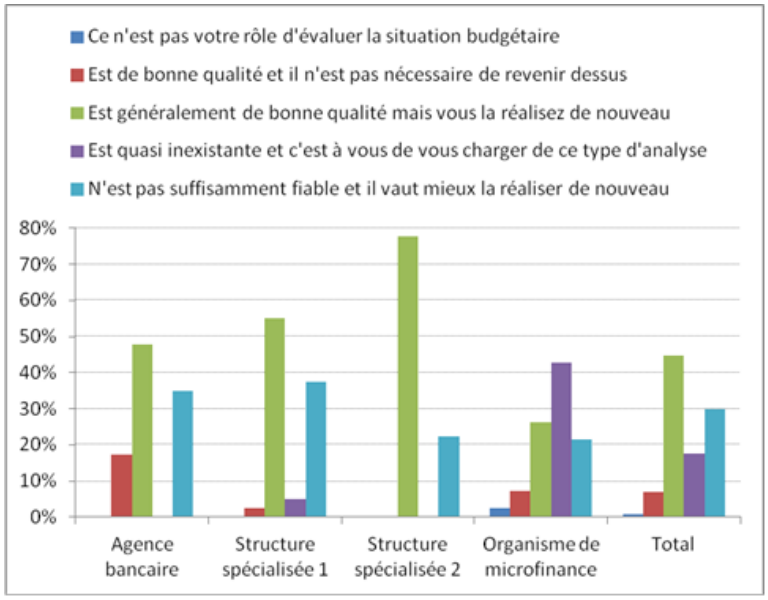
Graphique 31. Jugement des accompagnateurs sur technique d'évaluation budgétaire



Les accompagnateurs les plus confiants dans la pertinence de leur approche sont ceux s'appuyant à la fois sur les justificatifs apportés par les emprunteurs mais également sur l'analyse des relevés de compte. Ces derniers, bien que parfois difficile à demander pour les accompagnateurs, semblent donc apporter une réelle plus-value à leur analyse.

De leur côté, les prêteurs portent un regard plus circonspect sur la qualité de l'évaluation budgétaire réalisée par leurs partenaires. Si un peu plus de la moitié d'entre eux l'estime de bonne qualité, ils sont 95% à la refaire (même si elle de bonne de qualité pour 44% d'entre eux) et presque un tiers d'entre eux estiment qu'elle n'est pas suffisamment fiable.

Graphique 32. Jugement des prêteurs sur l'évaluation budgétaire des accompagnateurs



Des différences assez importantes existent d'un type de prêteur à l'autre. C'est notamment au sein des agences bancaires que l'on trouve les prêteurs les plus enclins à ne pas revenir sur l'évaluation faite par leurs partenaires (plus de 15%) mais ils sont également parmi ceux qui jugent le plus fréquemment cette évaluation insuffisamment fiable (plus d'un tiers d'entre eux).

Ce dernier résultat indiquant que quelle que soit la qualité de l'évaluation budgétaire réalisée par les partenaires, elle est à nouveau réalisée par les prêteurs ne peut qu'interroger quant à la pertinence de la répartition des rôles. Cela est d'autant plus le cas que des résultats similaires sont observés en ce qui concernent l'évaluation du projet refaite par plus de 80% des prêteurs (65,2% quand elle est jugée de bonne qualité) ou l'évaluation de la situation sociale de l'emprunteur refaite par plus de 70% des prêteurs (51% quand elle est de bonne qualité). Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ces résultats. Nous en retenons deux. La première, positive, est que prêteurs et accompagnateurs ne mettent pas la même réalité derrière ces évaluations et qu'elles s'avèrent donc en fait complémentaires. La seconde, plus pessimiste, est qu'il existe un déficit de confiance des prêteurs vis-à-vis des accompagnateurs qui n'a pas été comblé par la pratique et les apprentissages réciproques.

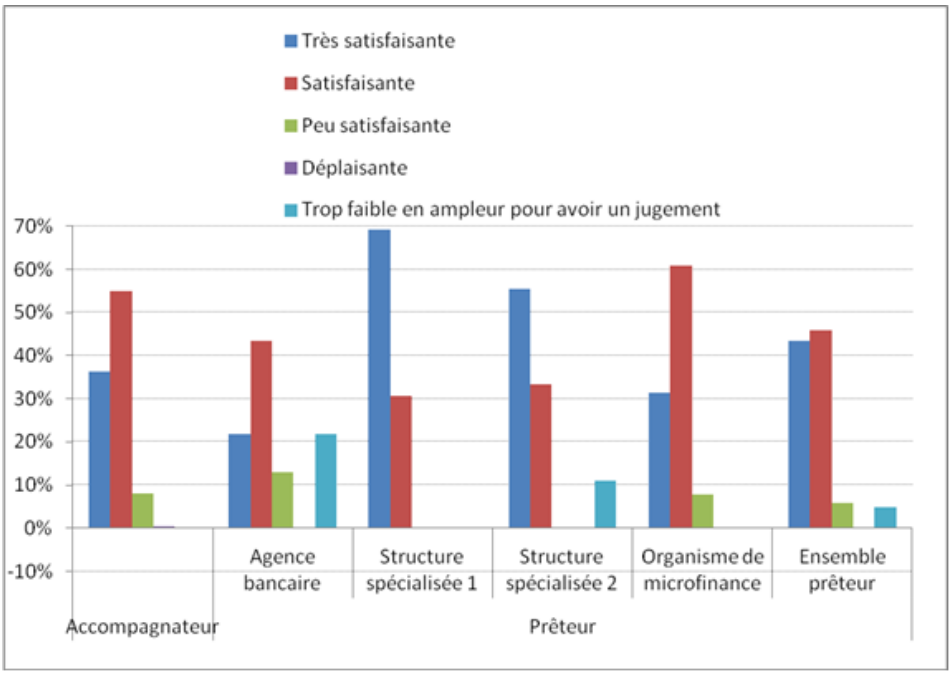
3. Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs

Mettre en œuvre une expérimentation aussi innovante que les MPG ne peut être sans effets que ce soit pour les personnes qui en ont la charge ou les organisations qui les emploient. Bien que laissée dans l'ombre des impacts des MPG pour les emprunteurs eux-mêmes, la problématique des impacts des MPG pour ses promoteurs est pourtant un résultat particulièrement pertinent.

3.1 L'expérience des accompagnateurs et des prêteurs

Que ce soit les accompagnateurs ou les prêteurs, environ 90% d'entre eux estiment que le fait de s'occuper de MPG est, à titre personnel, une expérience satisfaisante voir très satisfaisante. Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'en moyenne, la proportion de prêteurs à trouver cette activité très satisfaisante est plus forte que celle des accompagnateurs. Cependant, cette évaluation très positive est davantage l'apanage des prêteurs agissant au sein de structures spécialisées plutôt que de ceux restés dans le réseau commercial des agences ou intervenant au sein d'organismes de microfinance. C'est d'ailleurs au sein de ces deux derniers types de prêteurs que l'on trouve le plus fort taux de répondants trouvant cette expérience peu satisfaisante (12% et 8%).

Graphique 33. La satisfaction personnelle à mettre en œuvre les MPG

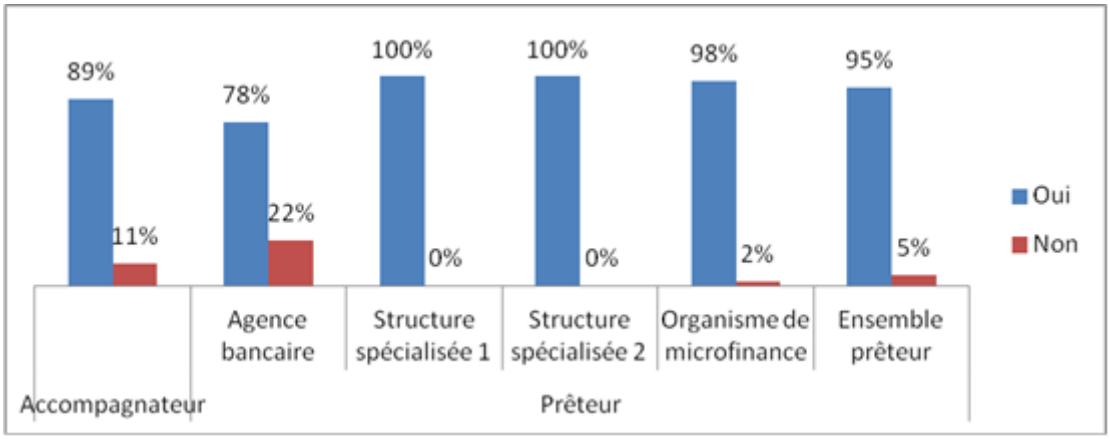


Les jugements négatifs sont en moyenne légèrement plus forts chez les accompagnateurs qui sont 8% à trouver l'expérience peu satisfaisante et même 1% à la trouver déplaisante contre 5% et 0% pour les prêteurs.

Interrogés sur leur satisfaction professionnelle, les prêteurs expriment à 90% que cette activité se marie facilement ou de manière très complémentaire avec le reste de leur activité. Seuls les prêteurs intervenant au sein de structures spécialisées à distance sont unanimes sur ce constat positif alors que les prêteurs au sein des agences ou des structures spécialisées de proximité sont un peu plus de 10% à trouver cette articulation difficile.

Cette satisfaction générale des acteurs des MPG, le fait que les prêteurs sont en moyenne plus satisfaits que les accompagnateurs, et le fait que les prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires se distinguent par leur moindre satisfaction, sont autant de résultats se reflétant dans les réponses apportées à la question de savoir s'ils recommanderaient à d'autres personnes de s'impliquer dans le MPG.

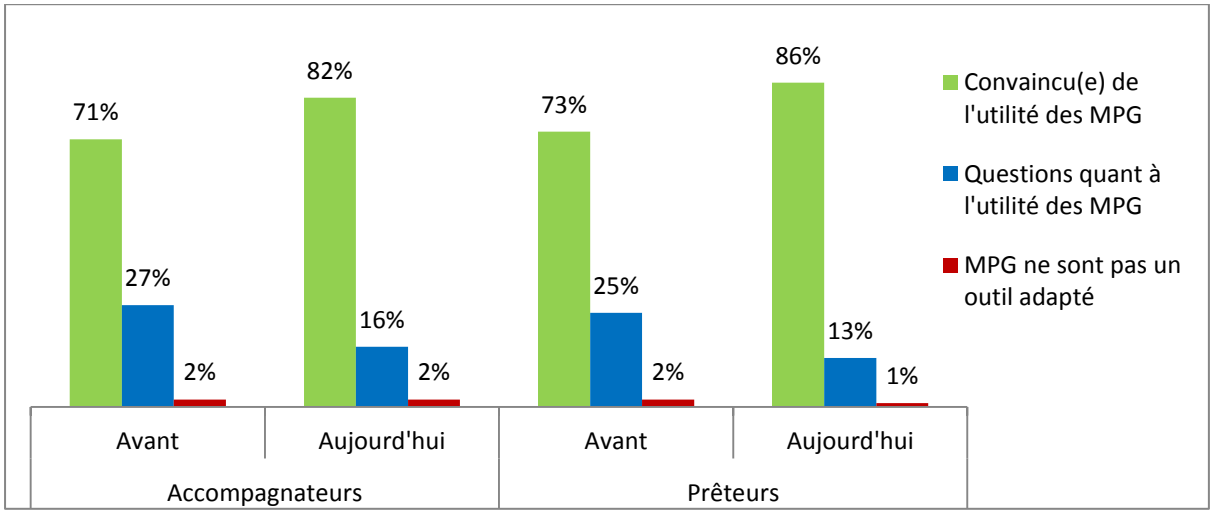
Graphique 34. Recommanderiez-vous à d'autres de s'impliquer dans le dispositif MPG ?



Alors que la totalité des prêteurs au sein des structures spécialisées recommanderaient l'activité de microcrédit, ils ne sont que 78% au sein des agences bancaires. Le fait que 11% des accompagnateurs et 22% des prêteurs en agences bancaires ne recommanderaient pas cette activité laisse penser que l'outil MPG ou la manière dont il est mis en œuvre au sein de leur organisation n'est pas parvenu à emporter leur adhésion. Dès lors, il est intéressant de s'interroger sur l'influence de l'usage de cet outil sur le degré de conviction de ces acteurs.

Cet effet est largement positif puisque les accompagnateurs sont 82% à être convaincus de cette utilité alors qu'ils étaient 71% lorsqu'ils se sont impliqués. Pour les prêteurs, la progression est légèrement plus forte puisqu'ils passent de 73% de convaincus à 86%.

Graphique 35. Opinion sur l'utilité des MPG avant et après

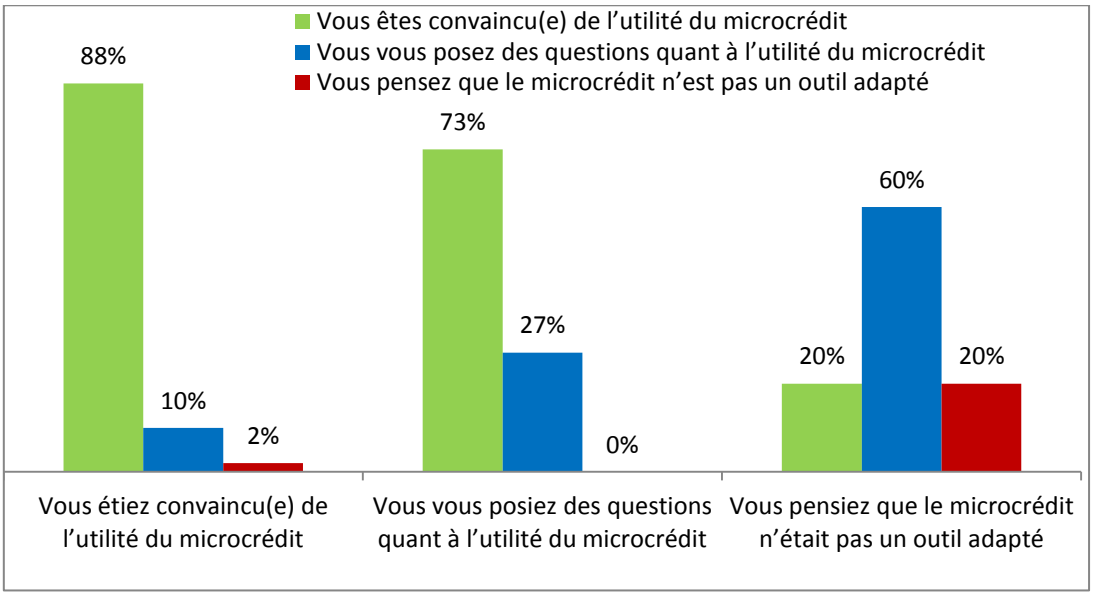


Cette progression dans un cas comme dans l'autre se fait principalement par le changement d'opinion de ceux qui se posaient initialement des questions. Les accompagnateurs pensant que les MPG ne sont pas un outil adapté sont toujours 2% alors que parmi les prêteurs, cette population diminue passant de 2% à 1%. Bien que très faible, il est étonnant que des accompagnateurs et des prêteurs soient convaincus de l'inutilité des MPG bien qu'ils continuent à en être les promoteurs.

Il faut d'ailleurs distinguer au sein des prêteurs les agences bancaires qui présentent un profil de réponse significativement différent. Ces prêteurs n'étaient que 54% à être convaincus de l'utilité des MPG initialement, pourcentage qui atteint 63% aujourd'hui. En revanche, la proportion de prêteurs en agences pensant que les MPG ne sont pas un outil adapté n'a pas évolué et se maintient à 4%.

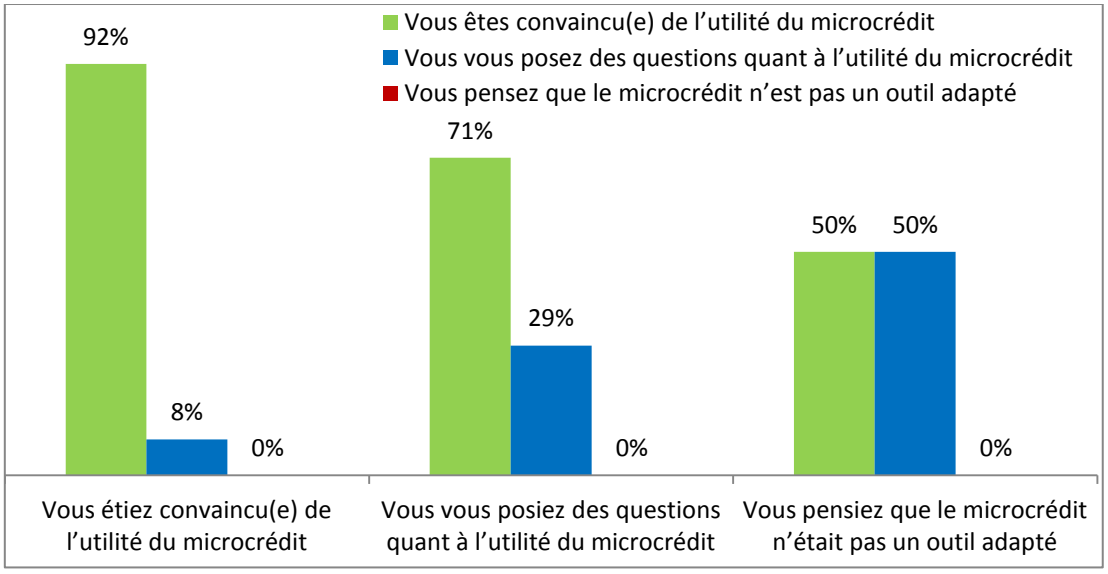
Etudier les trajectoires des accompagnateurs selon leur opinion initiale montre que la mise en œuvre des MPG a ainsi conduit 2% des accompagnateurs initialement convaincus de leur utilité à être aujourd'hui convaincus de leur inutilité et 10% supplémentaire à s'interroger. Quant à ceux qui étaient initialement convaincus de leur inutilité, leur adhésion au dispositif est prudente puisqu'ils sont à présent 60% à s'interroger sur son utilité.

Graphique 36. L'évolution de l'opinion des accompagnateurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale



Pour les prêteurs les évolutions observées sont marquées par un fort effet de conviction liée à la mise en œuvre du dispositif. Seuls 8% des prêteurs initialement convaincus se posent à présent des questions, quant aux évolutions vers une remise en cause de cette utilité, elles sont systématiquement inférieures à 1%.

Graphique 37. Evolution de l'opinion des prêteurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale



3.2 Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs

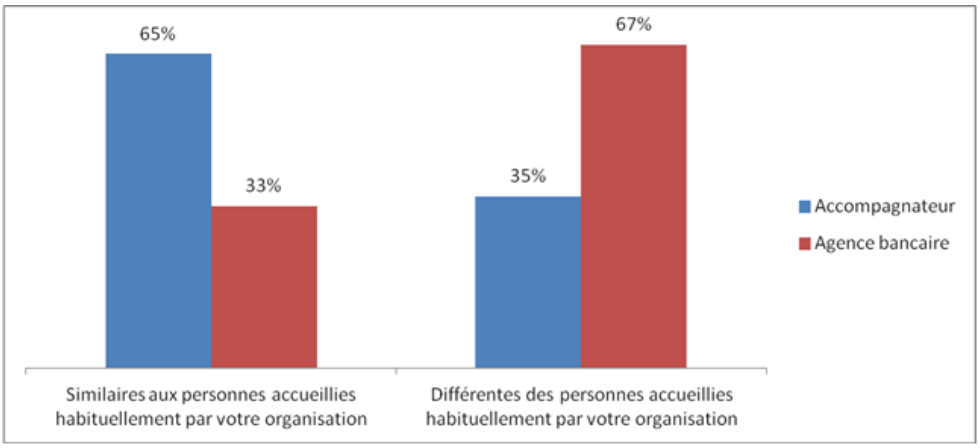
En principe, la mise en œuvre des MPG conduit les accompagnateurs et les prêteurs à être en contact avec un nouveau public en faisant usage d'un nouvel outil en collaboration

avec de nouveau partenaires. Ces différentes nouveautés ont donc le potentiel de modifier les manières de faire des acteurs.

3.2.1 Un nouveau public ?

Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur leur perception des demandeurs de MPG en termes de niveau de ressources et types de difficultés par rapport aux personnes qu'ils accueillent habituellement au sein de leur organisation, ils sont près des deux tiers (65%) à estimer qu'il n'y a pas de différences. A l'inverse, interrogé de la même manière, les prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires sont plus des deux tiers (67%) à estimer que ce public est différent de leurs clients habituels.

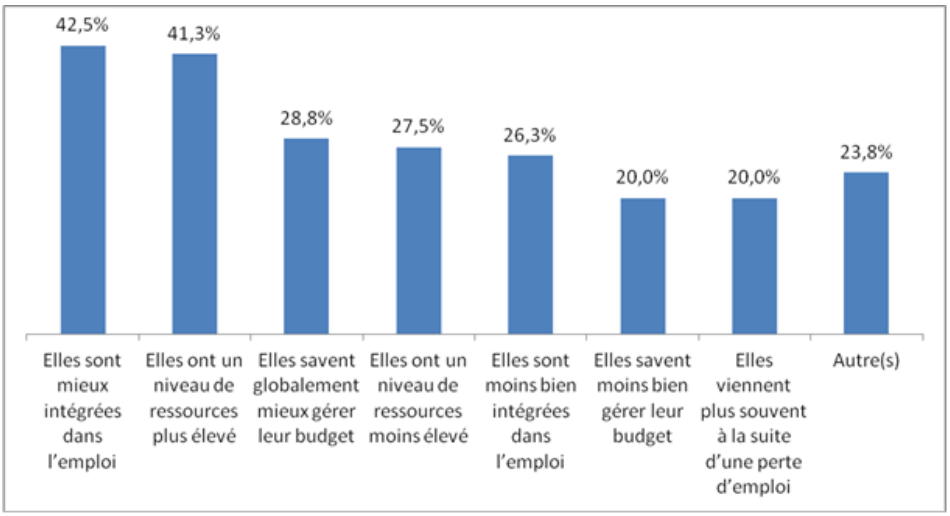
Graphique 38. Spécificité des emprunteurs de MPG



Bien que le mode de prescription influence le résultat, les emprunteurs de MPG présentent un profil plus familier aux accompagnateurs qu'aux prêteurs soulignant leur exclusion du système bancaire et leur proximité du secteur social.

Lorsque l'on s'intéresse aux différences observées par le tiers d'accompagnateurs estimant que ces emprunteurs diffèrent de leur public habituel, deux groupes se distinguent.

Graphique 39. Profil spécifique des emprunteurs de MPG



La majorité des réponses citées décrivent des emprunteurs dans une situation plus confortables que les personnes habituellement accueillies. Les accompagnateurs les considèrent mieux intégrés dans l'emploi (42,5%), ayant un niveau de ressources plus élevé (41,3%) et sachant globalement mieux gérer leur budget (28,8%). Lorsque l'on se penche sur les combinaisons de réponse, la plus fréquente consiste à articuler les trois caractéristiques précédentes et concerne 12,5% des accompagnateurs. Il faut ajouter à cela

11,3% d'accompagnateurs estimant que les emprunteurs sont mieux intégrés dans l'emploi et ont un niveau de ressources plus élevé.

Un second groupe d'accompagnateurs considère à l'inverse que les emprunteurs de MPG présentent un profil plus dégradé que les personnes habituellement accueillies. Cependant, ils ne sont que 5% à estimer qu'ils sont à la fois moins intégrés dans l'emploi, ont un niveau de ressources plus faible et savent moins bien gérer leur budget.

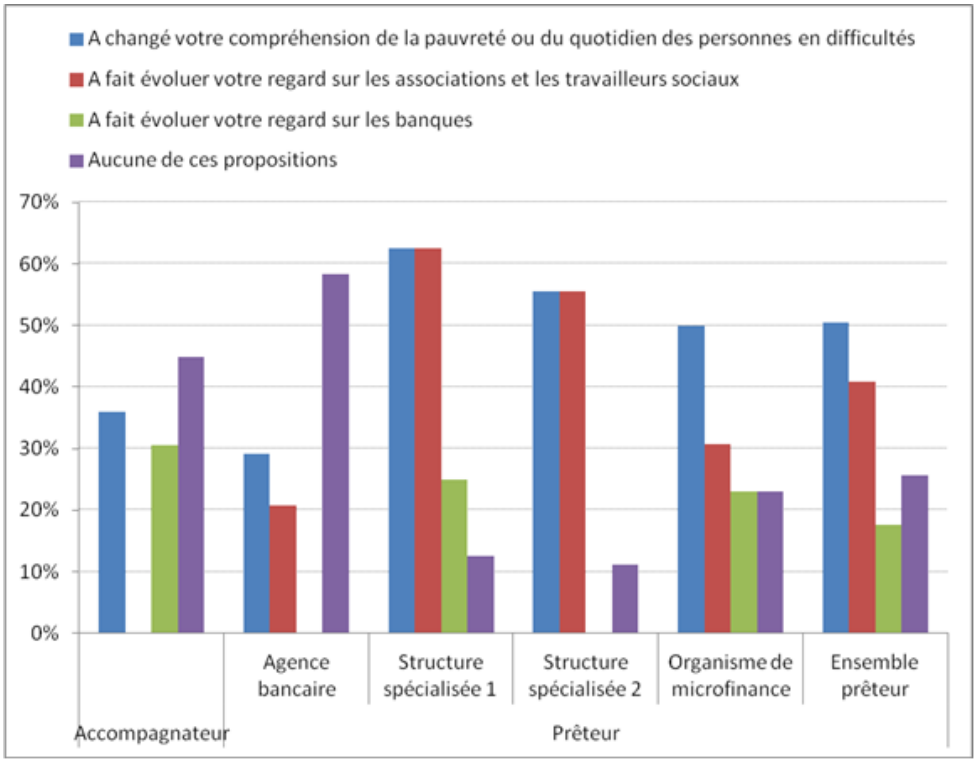
Ces réponses sont évidemment relatives aux caractéristiques de la population initialement accueillies. Cependant, lorsque ces emprunteurs ont un profil différent du public accueillis les accompagnateurs considèrent majoritairement qu'ils sont dans une situation plus favorable.

3.2.2 Un nouveau regard sur la pauvreté et les partenaires des MPG

Etre confronté à un nouveau public ou mettre en œuvre un outil qui modifie la manière d'entrer en relation avec le public habituel est potentiellement porteur d'une transformation du regard que portent prêteurs et accompagnateurs sur la pauvreté et le quotidien des personnes en difficulté mais également celui qu'ils portent sur leurs partenaires.

Interrogés à ce sujet, 55% des accompagnateurs et 74% des prêteurs déclarent avoir modifié leurs perceptions et ce principalement en matière de compréhension de la pauvreté.

Graphique 40. Changement de regard

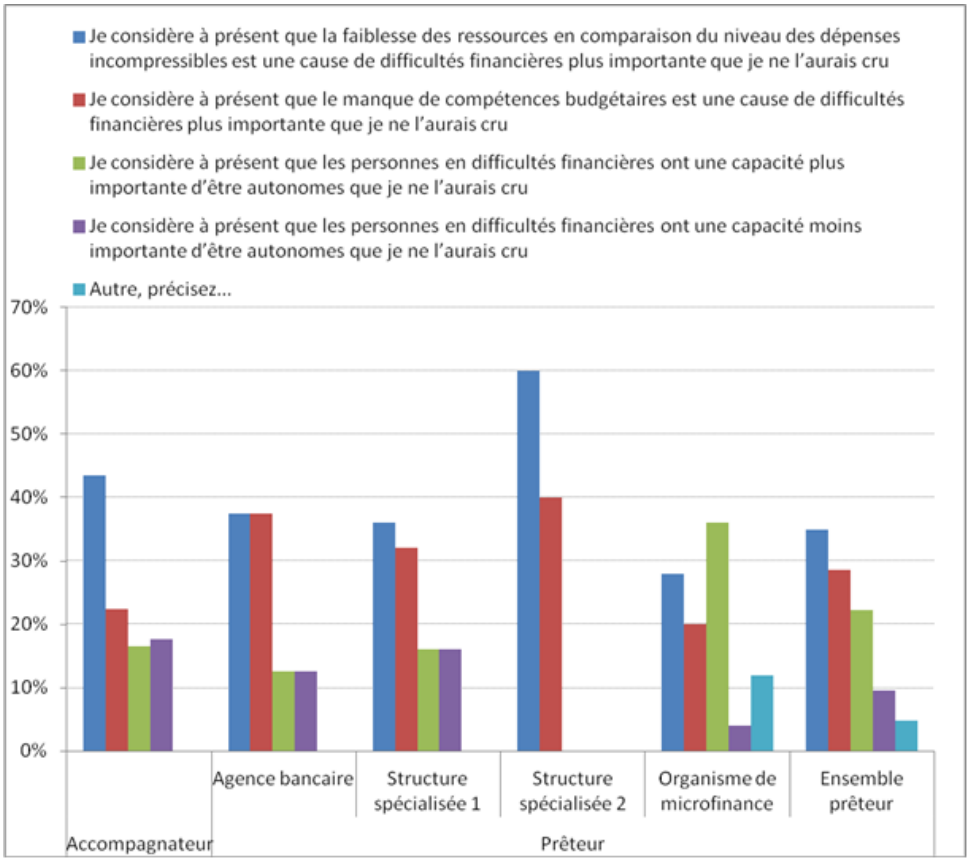


La prise en considération de l'ensemble des prêteurs masque cependant des disparités entre les organismes. En effet, c'est au sein des structures spécialisées que les changements sont les plus prégnants, que ce soit en termes de compréhension de la pauvreté ou du quotidien des personnes en difficultés (63% de réponses dans les structures spécialisés de proximité, 56% dans les structures spécialisées à distance), ou en termes de regard sur les associations et travailleurs sociaux (respectivement 63% et 56%). A l'inverse, presque 60% des prêteurs au sein des agences bancaires n'ont pas subi l'influence des MPG.

Toutefois, constater un changement de regard ne dit rien de la nature de cette évolution. Les prêteurs (36%) et accompagnateurs (49,6%) ayant modifié leur perception de la

pauvreté et du quotidien des personnes en difficulté ont donc été interrogés afin qu'ils précisent en quoi consiste ce changement.

Graphique 41. Nature du changement de regard sur la pauvreté

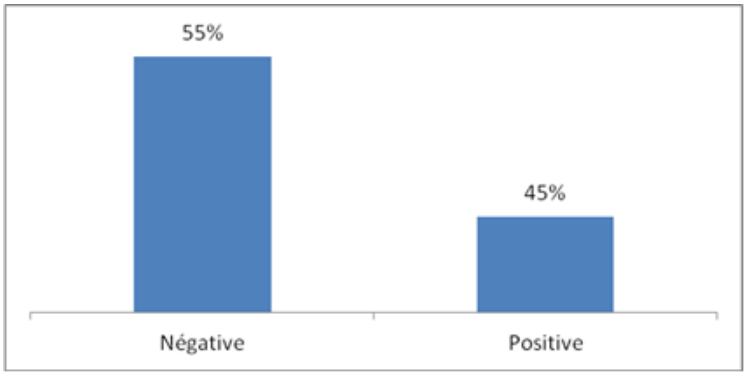


L'importance de la faible marge de manœuvre budgétaire des emprunteurs ainsi que du manque de compétences budgétaires, sont les deux principaux aspects qui ont traduit ce changement de compréhension. Toutefois, les accompagnateurs ont beaucoup plus souvent réalisés l'importance du manque de marge de manœuvre budgétaire (plus de 40%) que celle du manque de compétences budgétaire (22%) alors que ces deux évolutions sont plus proches pour les prêteurs.

Il est également intéressant de noter qu'en matière d'autonomie, une proportion similaire d'accompagnateurs a évolué dans des directions opposées (plus autonomes vs. moins autonomes) alors que chez les prêteurs la proportion de répondants considérant à présent les personnes comme plus autonomes sont plus du double de ceux considérant qu'elles sont moins autonomes qu'ils ne l'auraient cru. Ce sont les prêteurs au sein des organismes de microfinance qui ont été le plus positivement surpris par le degré d'autonomie des emprunteurs avec plus de 35% des répondants concernés.

Si l'on s'intéresse à présent au regard que se portent mutuellement les partenaires, l'évolution est globalement positive sans être d'une amplitude similaire. Alors que les prêteurs sont 94% à porter un regard plus positif aujourd'hui sur leurs partenaires du secteur social, ces derniers ne sont que 75% à avoir connu une évolution réciproque. Plus surprenant encore, lorsque l'on interroge les prêteurs des organismes de microfinance et des structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs quant à l'évolution de leur regard sur les banques en général, ceux-ci sont 55% à déclarer qu'il s'est dégradé.

Graphique 42. Evolution du regard sur les banques des prêteurs au sein de structure spécialisé de proximité et d'organismes de microfinance

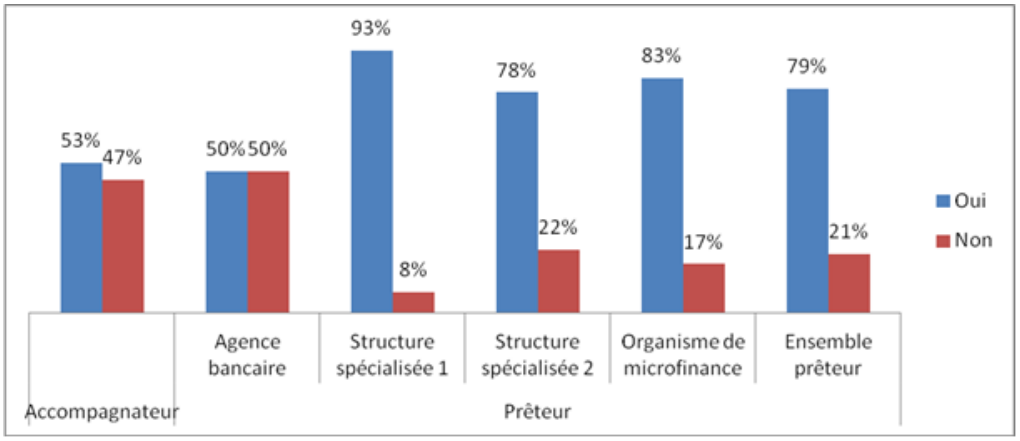


Ces résultats confortent l'hypothèse selon laquelle l'investissement des établissements bancaires dans le dispositif de MPG n'est pas suffisant pour vaincre les réticences éventuelles de certains de leurs partenaires au point que certains prêteurs en viennent à avoir une image détériorée de leur propre secteur d'activité.

3.2.3 Une modification des pratiques ?

Parallèlement aux représentations des acteurs, la mise en œuvre des MPG est également susceptible d'avoir un impact sur leurs pratiques. Interrogés sur les éventuelles modifications quant au type de relations établies avec les personnes accueillies ou clients rencontrant des difficultés, 53% des accompagnateurs et 79% des prêteurs estiment que le MPG a une influence sur leurs pratiques.

Graphique 43. Expérience des MPG et modification des relations établies avec les personnes en difficulté

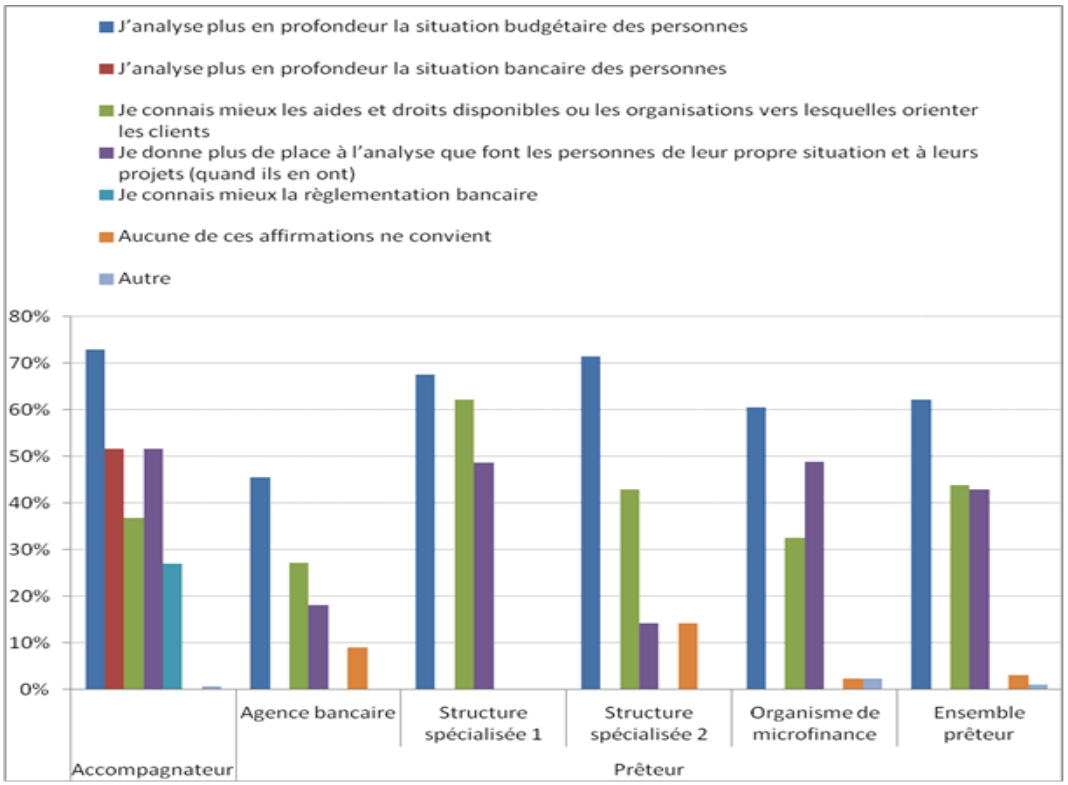


Au sein des agences bancaires, la mise en œuvre des MPG n'a modifié le type de relations établies que pour un prêteur sur deux, un taux sans comparaison avec ce qu'il est pour les autres prêteurs. Cela s'explique sans doute en partie par le fait que le MPG trouve parfois difficilement sa place au sein des différentes dimensions de l'activité de ces salariés, et que la spécificité de la prise en compte de ces emprunteurs est généralement déléguée aux seuls accompagnateurs.

Que ce soit parmi les prêteurs ou les accompagnateurs qui ont connu des évolutions, on remarque que celles-ci se situent principalement au niveau de l'analyse de la situation budgétaire des personnes, effectuée « plus en profondeur » (respectivement 62% et 73%). Bien que l'on puisse s'étonner du fait que des professionnels de l'octroi de crédit analysent plus en profondeur la situation budgétaire des emprunteurs qu'ils ne le faisaient avant, il s'agit là d'une évolution essentielle car les éventuels déséquilibres budgétaires structurels sont des éléments clefs à identifier pour pouvoir proposer, quand elle existe, une réponse

pertinente aux personnes en difficultés. De ce point de vue, il est très positif qu'un accompagnateur sur deux analyse à présent également plus en profondeur la situation bancaire des personnes accueillies.

Graphique 44. Nature des évolutions connues par les relations établies



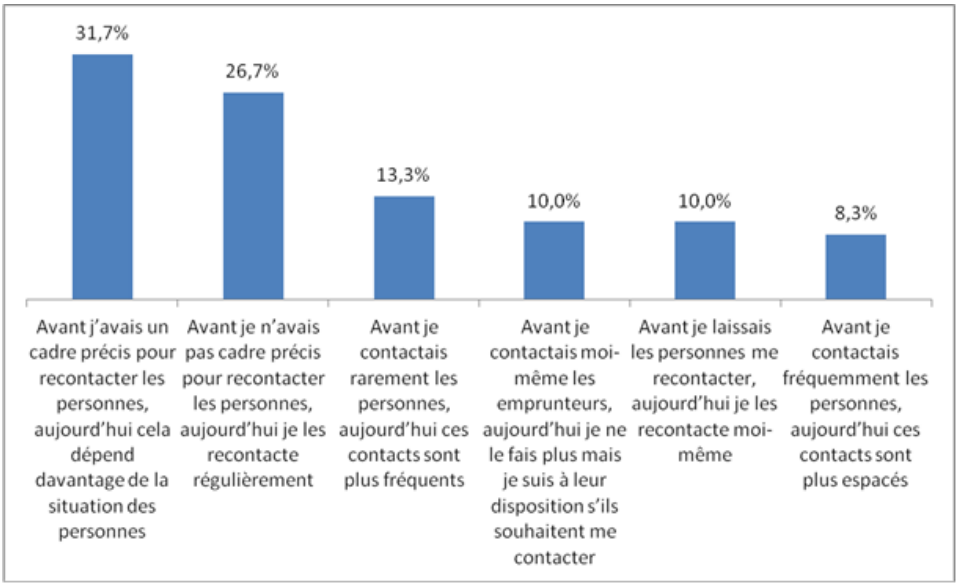
Il est également intéressant de noter que la moitié des accompagnateurs donne une place plus importante à la parole des personnes elles-mêmes. Alors que le débat sur l'assistanat occupe une large place médiatique, il est positif que les personnes intervenant auprès des personnes en difficulté leur donnent la possibilité de s'exprimer, faisant reculer ainsi le présupposé de passivité des personnes aidées.

Lorsque l'on considère les réponses des prêteurs, les évolutions ont été plus ou moins fortes suivant les structures. Celles-ci semblent davantage marquées au sein des structures spécialisées de proximité et des organismes de microfinance que dans les agences bancaires notamment en matières d'aides ou droits disponibles ou encore de la place que donne le conseiller à l'analyse que font les personnes de leur propre situation.

Lorsque l'on tient compte des associations de réponse, 29% des répondants indiquent uniquement analyser plus en profondeur la situation budgétaire des personnes, 13% donnent uniquement plus de place à la parole des personnes, 13% connaissent uniquement mieux les aides et droits disponibles pour orienter les personnes et 12% associent les trois réponses précédentes.

Ces différents résultats sont particulièrement intéressants car ils soulignent la contribution des MPG à une amélioration de la qualité des relations établies par un peu plus de la moitié des accompagnateurs et près de 80% des prêteurs avec les personnes en difficulté. Ces améliorations – hétérogènes – peuvent alors affecter la manière dont ces acteurs mettent en œuvre les MPG mais également leur activité quotidienne. En matière de MPG, les accompagnateurs sont ainsi 28,5% à indiquer qu'ils ont modifié leur manière de suivre les emprunteurs.

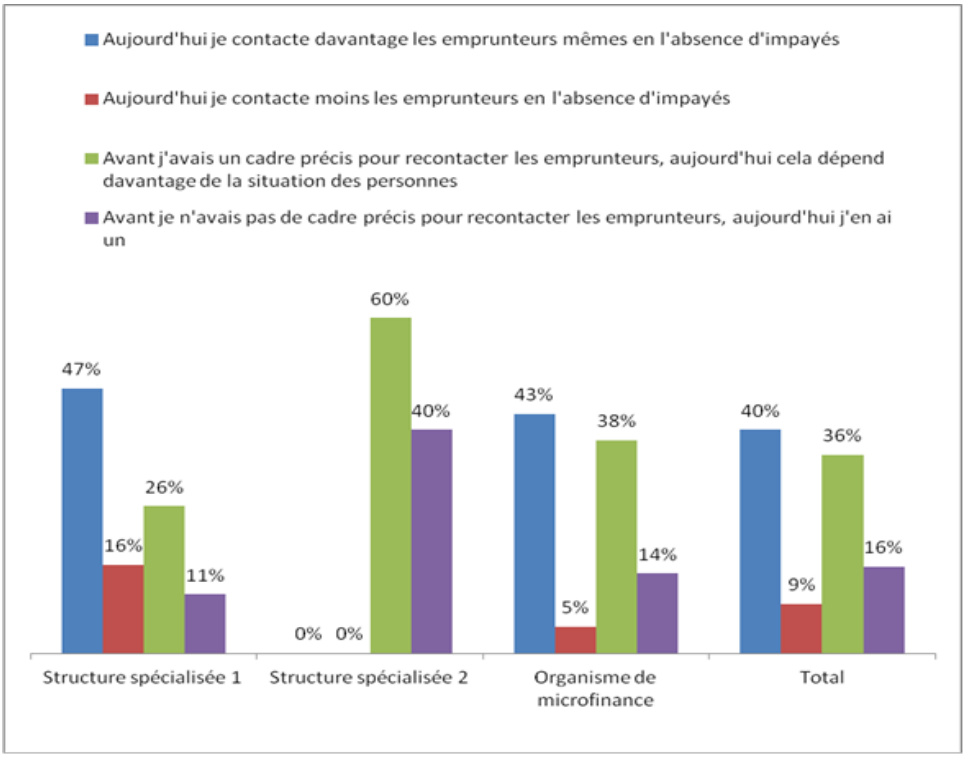
Graphique 45. Modification du mode de suivi des emprunteurs par les accompagnateurs



Pour près de 32% des accompagnateurs concernés par ces évolutions, les principaux changements sont ainsi une plus grande personnalisation du suivi au regard de la situation des personnes et une mise en place plus régulière, plus structurée et à l'initiative de l'accompagnateur de la prise de contact avec les emprunteurs pour 50% d'entre eux. Ces évolutions soulignent que l'expérience conduit les accompagnateurs à structurer le suivi par des prises de contact plus fréquentes tout en adaptant cette structuration aux profils des emprunteurs.

De leur côté les prêteurs sont encore plus nombreux à avoir modifié les modalités du suivi mis en œuvre puisque 47% sont concernés. Les évolutions observées sont d'une nature similaire à celles des accompagnateurs puisque 40% de ces prêteurs contactent davantage les emprunteurs et 36% tiennent davantage compte de leur situation.

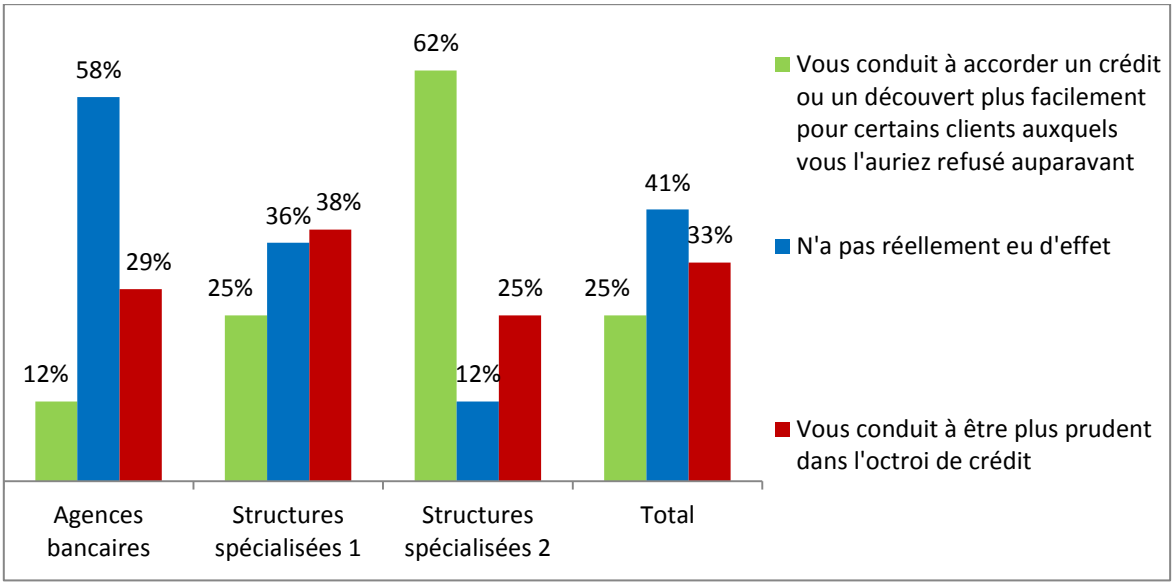
Graphique 46. Evolution des modalités de suivi des emprunteurs par les prêteurs



NB : Les agences bancaires ont été exclues en raison du nombre trop restreint de répondants pour être statistiquement acceptable.

Les prêteurs ont également été interrogés pour savoir si la mise en œuvre des MPG avait eu un impact sur leurs pratiques d'octroi de crédit. Les résultats obtenus posent davantage de questions qu'ils n'apportent de réponses.

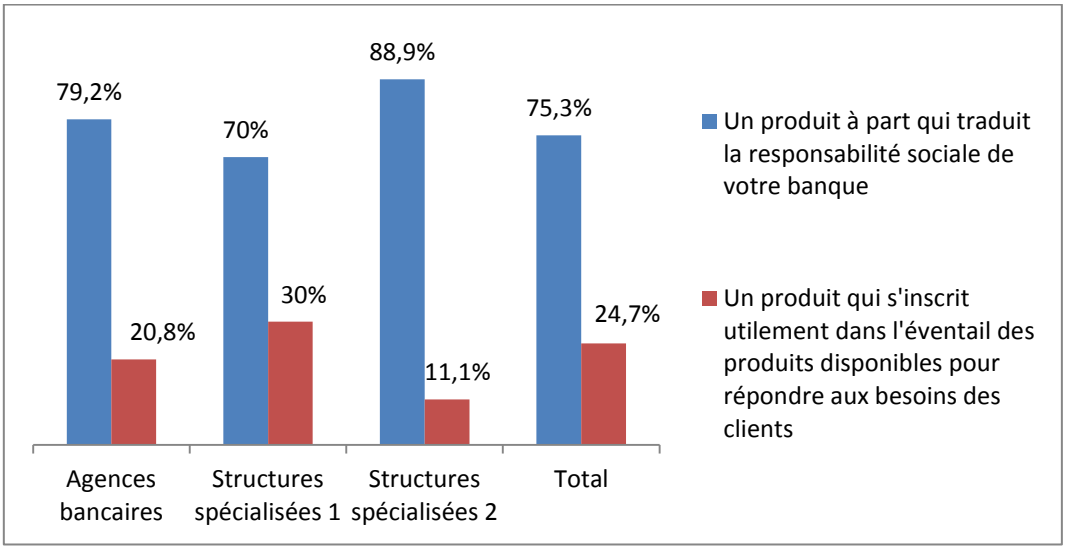
Graphique 47. Impact des MPG sur les pratiques de crédit des prêteurs



Si pour 41% d'entre eux, les prêteurs estiment que le MPG n'a pas eu réellement d'effets sur leurs pratiques, il est plus surprenant qu'un tiers d'entre eux soit à présent plus prudent dans l'octroi de crédit. Ces résultats peuvent confirmer en partie le sentiment des accompagnateurs qui déplorent une sélectivité croissante des prêteurs dans le cadre du dispositif de MPG. Ils questionnent également la manière dont sont mis en œuvre les MPG au sein des réseaux bancaires et leur faculté à être une source d'apprentissages pour ces

établissements. Le fait que seuls 12% des prêteurs en agence contre 62% de ceux au sein des structures spécialisées à distance soient aujourd'hui plus ouverts à des publics précédemment exclus du crédit renforce encore ce questionnement. Cette interrogation est d'ailleurs alimentée par la réponse apportée par les prêteurs interrogés sur la place du MPG au sein de leur organisation.

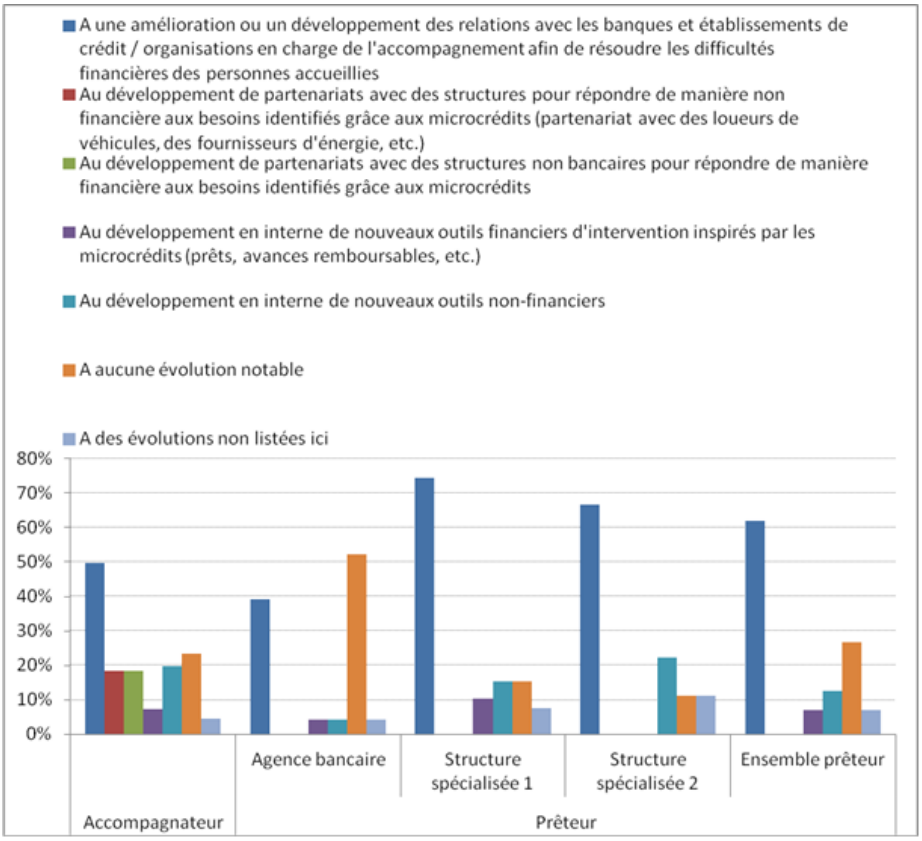
Graphique 48. Place des MPG au sein des établissements bancaires



Pour les trois quarts des prêteurs, les MPG sont un produit à part reflétant la responsabilité sociale de leur organisation et non un élément de la stratégie mise en place pour répondre aux besoins de la clientèle bancaire ne disposant pas aujourd'hui d'un accès approprié au crédit. Ce cantonnement des MPG à la sphère de la responsabilité sociale induit nécessairement une articulation plus limitée avec le reste de l'activité bancaire des établissements les distribuant.

Cette distance entre l'activité principale et le MPG est en partie confirmée par les apprentissages réalisés au niveau de l'organisation selon les accompagnateurs et les prêteurs.

Graphique 49. Apprentissages des organismes prêteurs et accompagnateurs



Le caractère limité de ces apprentissages se traduit par le fait que la moitié des accompagnateurs et 62% des prêteurs citent en premier l'amélioration des relations avec les partenaires, élément incontournable de la mise en œuvre des MPG, puis le fait qu'aucune évolution notable ne soit observable (respectivement 22% et 27%). Là encore, il est utile de distinguer les réseaux.

Les répondants citent davantage d'évolutions lorsqu'ils sont accompagnateurs que lorsqu'ils sont prêteurs. Les premiers sont ainsi un peu moins de un sur cinq à indiquer que leur organisation a développé des partenariats pour répondre de manière non financière aux besoins des emprunteurs ou de manière financière mais avec des partenaires non bancaires. De plus, les MPG ont conduit certains à développer en interne de nouveaux outils non-financiers. Ces innovations sont citées par 13% de l'ensemble des prêteurs (22% au sein des structures spécialisées à distance) mais par 20% des accompagnateurs.

Au sein de la population des prêteurs, ceux intervenant au sein d'agences bancaires se distinguent fortement du reste de leurs homologues puisque que non seulement ils sont moins de 40% à estimer que le microcrédit a conduit à une amélioration des relations entre accompagnateurs et prêteurs mais de plus ils sont plus de 50% à déclarer n'avoir observé aucune évolution notable.

Concernant les impacts des MPG en termes d'apprentissages au niveau des accompagnateurs ou des prêteurs ou bien au niveau de leurs organisations, les réponses apportées illustrent que la mise en œuvre des MPG a le potentiel de contribuer fortement à l'amélioration des pratiques des acteurs et au développement d'outils répondant mieux aux besoins des personnes en difficulté. Cependant, ces résultats soulignent également que ce potentiel ne s'exprime que très partiellement du fait d'une mise en œuvre des MPG insuffisamment adéquate non seulement au sein des réseaux accompagnants mais également et surtout au sein des réseaux prêteurs. Bien sûr, ces résultats doivent être

considérés avec prudence en raison des limites en termes de représentativité de l'échantillon interrogé ainsi qu'en raison de la diversité des pratiques des acteurs accompagnateurs et prêteurs. Toutefois, ils sont cohérents avec les observations faites par la revue de la littérature et les éléments qualitatifs collectés au cours de cette étude. Les réponses apportées par les accompagnateurs et les prêteurs invitent donc à interroger l'articulation du dispositif MPG avec l'activité principale des acteurs accompagnateurs et prêteurs et la vision stratégique qui est à la base de cette articulation.

4. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

5. Table des matières

1. Profil et rôle des accompagnateurs et des prêteurs 5
1.1 Qui sont les accompagnateurs et les prêteurs ? 5
1.2 Le rôle des accompagnateurs et des prêteurs 7
1.3 L'intensité de l'activité liée aux MPG 10
2. Compétences, outils et mise en œuvre de l'accompagnement 11
2.1 Les compétences et l'expérience des acteurs de l'accompagnement 11
2.2 L'information et la formation des accompagnateurs et prêteurs 14
2.3 Les outils de suivi à disposition des accompagnateurs : outils internes et France Microcrédit 16
2.4 L'évaluation par les acteurs de la qualité du diagnostic budgétaire 17
3. Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs 22
3.1 L'expérience des accompagnateurs et des prêteurs 23
3.2 Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs 25
3.2.1 Un nouveau public ? 26
5.2.2 Un nouveau regard sur la pauvreté et les partenaires des MPG 27
5.2.3 Une modification des pratiques ? 29
6. Bibliographie générale 36
7. Table des matières 39
8. Table des tableaux et graphiques 40

6. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne 2
Graphique 2. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne..... 3
Graphique 3. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne 4
Graphique 4. L'ancienneté dans le dispositif des accompagnateurs et des prêteurs 4
Graphique 5. Le statut des accompagnateurs au sein de leur organisation 5
Graphique 6. Le genre des prêteurs et des accompagnateurs..... 5
Graphique 7. L'âge des accompagnateurs et prêteurs..... 6
Graphique 8. L'âge des prêteurs par types de structures..... 6
Graphique 9. La situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs 7
Graphique 10. Le rôle des réseaux accompagnants 7
Graphique 11. Le rôle des accompagnateurs 8
Graphique 12. Diagnostic et domaines d'évaluation..... 8
Graphique 13. Combinaisons de domaines évalués lors du diagnostic..... 9
Graphique 14. Volume d'activité avant la décision des accompagnateurs et des prêteurs 10
Graphique 15. Volume d'activité en termes d'emprunteurs suivis par les accompagnateurs..... 11
Graphique 16. Statut de l'accompagnateur par secteur 12
Graphique 17. Les expériences préalables des accompagnateurs avant le MPG 12
Graphique 18. Le parcours de vie des accompagnateurs et des prêteurs 13
Graphique 19. Les informations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG 14
Graphique 20. Les formations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG 14
Graphique 21. Souhait de recevoir des informations et formations lorsque cela n'a pas encore été le cas 15
Graphique 22. Sources d'information en cas de difficulté 15
Graphique 23. Le déficit d'information condamne-t-il la procédure ?..... 16
Graphique 24. Les usages de France Microcrédit..... 17
Graphique 25. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs 17
Graphique 26. Influence des prêteurs sur le mode d'évaluation budgétaire..... 18
Graphique 27. Evaluation des revenus mensuels..... 19
Graphique 28. Modalité de l'évaluation du niveau de dépense mensuelle des emprunteurs 19
Graphique 29. Prise en compte de la composition du ménage et prise en compte de certains postes de dépenses 20
Graphique 30. Jugement sur la pertinence de l'évaluation budgétaire 21
Graphique 31. Jugement des accompagnateurs sur technique d'évaluation budgétaire..... 21

Graphique 32. Jugement des prêteurs sur l'évaluation budgétaire des accompagnateurs 22
Graphique 33. La satisfaction personnelle à mettre en œuvre les MPG 23
Graphique 34. Recommanderiez-vous à d'autres de s'impliquer dans le dispositif MPG ? 24
Graphique 35. Opinion sur l'utilité des MPG avant et après 24
Graphique 36. L'évolution de l'opinion des accompagnateurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale 25
Graphique 37. Evolution de l'opinion des prêteurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale .. 25
Graphique 38. Spécificité des emprunteurs de MPG 26
Graphique 39. Profil spécifique des emprunteurs de MPG 26
Graphique 40. Changement de regard 27
Graphique 41. Nature du changement de regard sur la pauvreté 28
Graphique 42. Evolution du regard sur les banques des prêteurs au sein de structure spécialisé de proximité et d'organismes de microfinance 29
Graphique 43. Expérience des MPG et modification des relations établies avec les personnes en difficulté 29
Graphique 44. Nature des évolutions connues par les relations établies 30
Graphique 45. Modification du mode de suivi des emprunteurs par les accompagnateurs 31
Graphique 46. Evolution des modalités de suivi des emprunteurs par les prêteurs 32
Graphique 47. Impact des MPG sur les pratiques de crédit des prêteurs 32
Graphique 48. Place des MPG au sein des établissements bancaires 33
Graphique 49. Apprentissages des organismes prêteurs et accompagnateurs 34

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 8 / Recommandations

8

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
// Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale //

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°8, porte sur les recommandations pouvant être faites sur la base des résultats obtenus afin de contribuer à l'amélioration du dispositif.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

L'évaluation d'impacts du microcrédit personnel garanti a apporté des résultats largement positifs. Toutefois, elle a également mis en lumière l'existence de domaines d'améliorations. Les recommandations faites ci-dessous sont basées sur les résultats obtenus.

Parmi ces recommandations certaines ont des implications financières pour les prêteurs et les organisations en charge de l'accompagnement. Nous n'avons pas exploré ces conséquences ni les moyens d'y répondre car le matériau récolté lors de notre étude ne le permet pas. Cependant, le modèle (ou les modèles) économique du dispositif de microcrédit personnel garanti est évidemment une question centrale.

1. Recommandations transversales

1.1 Préciser la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti

Si l'objectif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion bancaire est largement affirmé, la question de la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti se pose : ce dispositif est-il appelé à se pérenniser pour faire face aux besoins de financement qui ne sont pas satisfaits par le crédit « de droit commun » et le système de protection sociale, ou bien est-il appelé à disparaître, les établissements de crédit et les pouvoirs publics améliorant leurs réponses à ses besoins de financement ?

Il serait souhaitable d'apporter une réponse à cette question dans la mesure où elle conditionne en partie la recherche d'un modèle économique pour le dispositif et l'évaluation des résultats obtenus.

1.2 Pilotage du dispositif

Tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif, le microcrédit personnel garanti est marqué par une forte hétérogénéité territoriale. Si une part de cette hétérogénéité est souhaitable et traduit la prise en compte des spécificités des territoires ainsi que celle des besoins hétérogènes des emprunteurs, il apparaît que la plus large part s'explique par des raisons sans lien avec l'adaptation du dispositif aux réalités locales et s'avère préjudiciable à son bon fonctionnement (faible accessibilité, inadaptation des caractéristiques de l'accompagnement aux besoins des emprunteurs, etc.).

Afin de remédier à cela, il serait souhaitable que le pilotage au niveau national s'accompagne d'un pilotage régional ou départemental. Ce pilote local aurait pour mission d'assurer la coordination de l'action des acteurs présents sur un territoire donné, ainsi que d'évaluer la pertinence de leur action (conformité aux engagements pris ainsi qu'aux règles et normes établies, résultats quantitatifs et qualitatifs obtenus, etc.).

En vue de permettre ce pilotage local, il serait également souhaitable d'encourager, via le site https://www.france-microcredit.org/ la mise en œuvre de modalités de *reporting* de l'activité des acteurs du microcrédit qui soient supportables par les acteurs et suffisamment riches pour permettre ce pilotage.

Il serait également souhaitable d'anticiper la création des « Points Conseils Budget » envisagés par le Gouvernement dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, en identifiant les articulations possibles de l'action de ces nouveaux acteurs de la lutte contre l'exclusion bancaire et de celle des acteurs du microcrédit personnel garanti.

Il serait enfin souhaitable que les emprunteurs soient associés au pilotage du dispositif de manière pérenne au niveau local.

1.3 Appropriation du dispositif par les partenaires

La mise en œuvre du dispositif de microcrédit personnel garanti ne peut se faire de manière pertinente que si elle épouse les objectifs et contraintes spécifiques des prêteurs et des organisations en charge de l'accompagnement. Différentes manières de faire sont donc une nécessité. En revanche, des dysfonctionnements d'ampleurs variées ont été constatés et portent préjudice à l'efficacité du dispositif.

Concernant les organismes en charge de l'accompagnement, il serait souhaitable que le recours à des bénévoles s'accompagne d'une clarification des responsabilités de ces derniers à l'égard des emprunteurs que ce soit en termes de disponibilité mais également de pertinence des conseils donnés. Lorsqu'il est fait appel à des professionnels, il est souhaitable autant que possible d'intégrer l'activité de microcrédit au sein de l'activité principale de l'organisation d'une manière assurant sa pérennité (notamment par la création de synergies).

Concernant les établissements prêteurs, lorsqu'ils sont également teneurs du compte courant de l'emprunteur, il serait souhaitable qu'ils articulent finement l'activité de droit commun et celle du microcrédit quelle que soit la forme prise par leur engagement (structures spécifiques, agences, etc.) :

- En l'absence de structure dédiée, il est particulièrement dommageable que la relation principale en agence parasite ou soit parasitée par celle établie dans le cadre du microcrédit personnel garanti.
- Lorsque la relation bancaire est transférée au sein de la structure dédiée au microcrédit, il est particulièrement dommageable que le conseiller n'ai pas la disponibilité nécessaire pour assurer la relation bancaire quotidienne ou que les procédures de retour en agence soient défaillantes.

2. Caractéristiques des MPG

2.1 Montant maximal

Le montant maximal de 3 000 euros pose de nombreux problèmes aux emprunteurs principalement en matière d'achat de véhicules. De ce point de vue, l'augmentation récente de ce montant à 5 000 euros est bienvenue.

Il serait souhaitable de lier le montant maximal emprunté à la capacité de remboursement de l'emprunteur plutôt qu'à la nature du bien ou service financé dans la mesure où les véhicules ne sont pas les seuls objets pour lesquels la limite de 3 000 euros pose problème.

2.2 Taux d'intérêt

Pour une partie des emprunteurs sans marge de manœuvre budgétaire, le niveau du taux d'intérêt des MPG n'est pas sans incidence. Il importe donc que les conditions proposées restent aussi favorables que possible aux emprunteurs.

Il serait souhaitable que les prêteurs s'engagent à ne pas dépasser le taux moyen qu'ils pratiquent pour des prêts similaires (montant, durée de remboursement) à l'égard de leur clientèle « de droit commun ». Un tel engagement permettrait de tenir compte des différences de modèle économique adopté par les prêteurs.

2.3 Montant des mensualités et durée de remboursement

Il serait souhaitable de supprimer la durée maximale de remboursement. Les emprunteurs à la capacité de remboursement la plus limitée peuvent se trouver contraint à de sévères privations par la nécessité de rembourser en trois ans un prêt de 3 000 euros.

2.4 Eligibilité des emprunteurs

La loi indique que les personnes éligibles au microcrédit personnel garanti sont confrontées à des difficultés de financement. Cette formulation permet l'interprétation quant à la nature de ces difficultés.

Il serait souhaitable de préciser que ces difficultés correspondent à l'impossibilité pour la personne d'accéder à un financement adapté à ses capacités budgétaires qu'il s'agisse d'un crédit ou d'une aide sociale.

De même, il serait souhaitable d'encourager davantage l'ouverture du dispositif aux personnes fichées au FICP et au FCC notamment, dans le premier cas, en développant en partenariat avec la Banque de France un protocole permettant d'assurer une certaine homogénéité des décisions des commissions de surendettement.

2.5 Projets et objets éligibles

Les projets à finalité professionnelle ne sont pas les seuls à favoriser le développement d'impacts positifs pour les emprunteurs et les biens ou services financés peuvent servir des projets aux finalités multiples.

Il serait souhaitable de supprimer les références aux projets ou besoins éligibles pour privilégier la capacité de remboursement de l'emprunteur. En complément pourrait être dressée une liste des éventuels objets de financement explicitement inéligibles.

Il serait souhaitable d'autoriser de manière raisonnable mais explicite l'inclusion de dettes non bancaires et bancaires au sein de financement de projet lorsque le remboursement de ces dettes ne représente qu'une fraction du financement global et permet un assainissement de la situation budgétaire de l'emprunteur. Un ratio pourrait être envisagé ainsi que l'obligation de renégocier en partie ces dettes.

L'inclusion des dettes bancaires comme un objet de financement à part entière pose des questions quant à la faculté des accompagnateurs de renégocier cette dette avant son rachat par le MPG, et quant aux risques d'effets d'aubaine pour les prêteurs. Il serait souhaitable de mettre en œuvre une expérimentation en la matière.

3. Prescription

Les microcrédits personnels garantis ne sont pas accessibles à l'ensemble des personnes qui en auraient besoin faute notamment d'une prescription suffisamment efficace. Afin d'améliorer cette accessibilité, il serait souhaitable de varier les canaux de communication pour atteindre les différents profils d'emprunteurs et d'adopter une stratégie de communication qui se démarque à la fois de la sphère sociale et de la sphère bancaire.

Les canaux à privilégier seraient :

- Le développement d'un site internet national orienté « produit ». De ce point de vue, le site du Crédit Municipal de Paris (http://www.microcredit-municipal.fr/) pourrait servir de modèle. L'objectif est de faire la promotion du « produit » microcrédit personnel garanti auprès des emprunteurs potentiels tentant de trouver sur internet une solution à leur problème de financement et de les orienter vers leurs interlocuteurs locaux.
- La mise en œuvre d'une information systématique par les établissements de crédit des clients se voyant refuser une demande de crédit. Un prospectus pourrait leur être remis systématiquement lors de l'annonce du refus.
- L'information renouvelée régulièrement des travailleurs sociaux de proximité qui ignorent bien souvent l'existence du microcrédit personnel garanti.

- La mise en œuvre de campagnes médiatiques régulières sur des supports accessibles aux emprunteurs potentiels (publicités dans des journaux gratuits notamment).
- La mise à disposition de prospectus dans des lieux de grande fréquentation (associations, cinémas, théâtres, salles de concerts, cafés, etc.) ou susceptible d'être fréquentés par les emprunteurs potentiels (CCAS, UDAF, CAF, agences bancaires, commissions de surendettement, cabinets médicaux, CROUS, garages, pompes funèbres, etc.).

La tonalité de la communication à privilégier doit autant que possible se démarquer de celle du secteur bancaire (risque de rebuter ceux qui se considèrent exclus par ce secteur) et du secteur de l'action sociale (risque de rebuter ceux qui considèrent que leurs difficultés ne les rendent pas éligibles à l'action sociale). Il serait souhaitable d'adopter une tonalité se centrant sur le microcrédit personnel garanti et ses caractéristiques.

4. Diagnostic

4.1 Information

La répartition des rôles entre les différents intervenants (accompagnateur et prêteur) n'est pas toujours claire pour les emprunteurs.

Il serait souhaitable qu'une plaquette soit remise aux emprunteurs lors de l'accord du prêt récapitulant les responsabilités des uns et des autres ainsi que leurs coordonnées. Cela permettrait notamment de s'assurer qu'en cas de difficultés, l'accompagnateur peut être contacté pour aider l'emprunteur.

4.2 Documents

La rapidité d'instruction des demandes est un élément clef pour les emprunteurs. Si dans la majorité des cas, la procédure est rapide, il arrive que la liste des documents requis soit telle qu'elle retarde la décision et crée des difficultés pour les emprunteurs.

Il serait souhaitable que le nombre de documents nécessaires à l'évaluation de la demande soit limité à ceux essentiels :

- Pièce d'identité ;
- Justificatif de domicile ;
- Devis ;
- 3 derniers relevés de compte.

4.3 Garant

Compte-tenu du faible montant prêté, il serait souhaitable que la nécessité de recourir à un garant pour accéder au microcrédit personnel garanti auprès de certains partenaires soit abandonnée. Ce prérequis conduit à exclure une partie des emprunteurs et à multiplier les conséquences négatives pour ceux rencontrant des difficultés de remboursement.

4.4 Choix du bien ou service

Le choix du bien ou service financé est de la responsabilité de l'emprunteur et si l'accompagnateur peut parfois attirer son attention sur certains points à prendre en compte, il est rarement en mesure d'apporter une expertise quant à la qualité de ce bien ou service.

Compte-tenu notamment de la difficulté pour les emprunteurs à trouver des véhicules de qualité ou de faire face aux inévitables problèmes mécaniques, il serait souhaitable de favoriser les partenariats entre réseaux accompagnants et garages automobiles (notamment les garages solidaires). D'autres partenariats avec des auto-écoles par exemple pourraient également être envisagés.

4.5 Abandons & refus

Pour un microcrédit personnel garanti accordé, en moyenne, 15 personnes sont entrées en contact avec l'organisation en charge de l'accompagnement, 7 d'entre elles avaient une demande éligible et 5 se sont présentées à un RDV. L'immense majorité de ces personnes pour lesquelles la demande n'aboutira pas à un microcrédit ne se verront proposer ni analyse de leur situation ni alternatives.

Il serait souhaitable que cette population aux frontières du microcrédit ne soit pas livrée à elle-même mais bénéficie d'un travail de diagnostic budgétaire et de réorientation de manière plus systématique. Pour cela, les partenaires du microcrédit personnel devraient élaborer des procédures communes permettant d'une part d'apporter des réponses à ces personnes quand cela est possible et d'autre part de documenter leurs besoins et situations afin d'évaluer les évolutions possible du dispositif de microcrédit personnel.

Il serait également souhaitable que lors d'un refus, l'emprunteur soit informé de manière claire et écrite de la raison de ce refus. Ce refus et sa motivation devraient être archivés au niveau national afin de documenter les limites actuelles du dispositif de microcrédit personnel garanti.

5. Décision et décaissement du prêt

5.1 Décision

La loi précise que le prêteur est juge *in fine* de la capacité de remboursement de l'emprunteur et décide donc d'accorder ou non le microcrédit. Cela conduit certains partenaires à ne pouvoir financer des demandes en raison des conditions requises par leur partenaire prêteur alors qu'un autre partenaire aux conditions requises différentes aurait accepté une telle demande.

Il serait souhaitable de favoriser la multiplicité des partenariats avec des prêteurs pour un même réseau accompagnant. Idéalement, il serait même souhaitable que sur un territoire donné, l'ensemble des prêteurs actifs en matière de microcrédit personnel accepte de travailler avec l'ensemble des organisations accompagnantes. Une telle évolution supposerait un effort de coordination mais éviterait que des demandes ne soient pas financées pour la seule raison que l'emprunteur potentiel ne s'est pas adressé à l'organisation dont les critères lui étaient favorables.

Il serait également souhaitable de mettre en œuvre des procédures centralisées d'appel ou de médiation autorisant un emprunteur (ou un accompagnateur) à contester un refus opposé par le prêteur. Une telle instance permettrait d'observer les motifs de refus des prêteurs et de s'assurer de la conformité de leurs critères de sélection avec ceux qui président à l'octroi de la garantie du FCS ainsi que d'analyser l'évolution éventuelle de ces critères.

5.2 Favoriser l'établissement teneur du compte courant

Nombre de prêteurs requièrent l'ouverture d'un compte spécifique au remboursement du microcrédit. L'ouverture de tels comptes peut s'avérer source de difficultés pour les emprunteurs. Il serait souhaitable de faire en sorte, lorsque cela est possible et dans la mesure où l'emprunteur le souhaite, que le prêteur soit également l'établissement teneur du compte courant de l'emprunteur et dans tous les cas que le prélèvement de la mensualité se fasse sur le compte courant de l'emprunteur.

5.3 Date de prélèvement

Parmi les causes d'impayés engendrant des frais bancaires se trouvent les retards de paiement de salaire ou de prestation sociale. Afin d'éviter de telles mésaventures sources de frais bancaires, il serait souhaitable, compte-tenu de la nature particulière des

microcrédits personnels garantis, que la date de prélèvement de la mensualité soit suffisamment éloignée de la date de versement des ressources (au moins 5 jours) et dans tous les cas négociée avec l'emprunteur.

5.4 Modalités de versement

La moitié des microcrédits personnels garantis ne sont pas versés aux emprunteurs mais directement aux prestataires. Cette pratique qui se justifie principalement par la volonté de s'assurer de la bonne affectation des fonds, déresponsabilise l'emprunteur et porte à la connaissance du prestataire la nature du financement perçu (avec un risque de stigmatisation pour l'emprunteur). Dans la mesure où le diagnostic est censé établir la pertinence et la réalité du projet financé et dans la mesure où les microcrédits personnels garantis participent à l'autonomisation des emprunteurs, il est souhaitable de privilégier le versement du prêt sur le compte des emprunteurs.

5.5 Délai d'instruction

Compte-tenu des situations d'urgence auxquelles font souvent face les emprunteurs, il est souhaitable qu'un objectif de décaissement du prêt d'un mois à partir du premier contact soit fixé aux partenaires et que, pour les demandes traitées en plus de deux mois, l'organisme pilotant le dispositif soit informé des motifs de ces délais.

6. Suivi

6.1 Caractéristiques minimales

L'hétérogénéité du suivi est la règle dans la mesure où les besoins des emprunteurs en la matière sont très diversifiés. En revanche, un minimum de structuration est souhaitable afin de favoriser autant que possible le développement d'impacts positifs.

Il est souhaitable que les accompagnateurs contactent *a minima* les emprunteurs :

- deux semaines après le déblocage du prêt,
- 6 mois après ;
- un an après.

L'objet de ces prises de contact est de faire un point sur la situation de l'emprunteur (éventuelles difficultés de remboursement ou avec le besoin financé) et lui rappeler que l'accompagnateur peut le soutenir en cas de besoin. Ces contacts qui peuvent être de nature téléphonique, ne se substituent pas à un suivi plus poussé dans les cas qui le nécessitent.

6.2 Capacité à contacter les emprunteurs

La réalisation de la phase d'enquête quantitative à mis en lumière l'ampleur des coordonnées d'emprunteurs qui n'étaient plus à jours. La capacité à contacter les emprunteurs en cas d'incident est primordiale. Il est souhaitable d'assurer une mise à jour régulière des coordonnées des emprunteurs.

7. Impayés

7.1 Mise en œuvre d'une réelle collaboration entre accompagnateur et prêteur

Lorsque l'impayé n'est pas simplement dû à un problème technique ou ponctuel pouvant être réglé par l'emprunteur en quelques jours, il est souhaitable que l'accompagnateur soit systématiquement informé des incidents de paiement et ce dès le premier incident et qu'il soit, *a minima*, informé des solutions trouvées.

Lorsque cela n'est pas déjà le cas, il est également souhaitable que l'accompagnateur prenne contact avec l'emprunteur si le prêteur en fait la demande.

7.2 Mise en œuvre de réponses adaptées

En cas de difficultés de remboursement, les emprunteurs se voient proposer comme principales solution de rembourser une double mensualité le mois suivant ou de trouver par eux-mêmes un moyen d'honorer la mensualité impayée.

Compte-tenu de la nature spécifique du microcrédit personnel garanti, il serait souhaitable, pour les emprunteurs de bonne foi, de favoriser :

- la limitation des frais pour incident facturés par l'établissement teneur du compte de dépôt lorsque celui-ci est également l'établissement prêteur, et dans tous les cas de limiter ces frais en ne représentant pas la créance tant qu'une solution n'a pas été trouvée.
- la réalisation d'un diagnostic budgétaire (même sommaire) permettant d'identifier la nature des difficultés rencontrées.
- la flexibilité de la gestion de ces incidents de remboursement en déplaçant la mensualité impayée en fin de prêt, en mettant en œuvre un moratoire ou en révisant le montant de la mensualité.
- un recours accru à l'effacement de la créance et donc un recours accru à la garantie de manière préventive pour les emprunteurs ne pouvant plus faire face au remboursement si ce n'est au prix de privations sévères. Dans tous les cas, il serait souhaitable de faire intervenir la garantie pour éviter que les difficultés de remboursement ne mènent au fichage des emprunteurs (FCC ou FICP).

8. Fin du prêt et inclusion bancaire

8.1 Favoriser l'inclusion bancaire

Tous les emprunteurs n'ont pas nécessairement de difficultés bancaires autres que celles en matière d'accès au crédit. En revanche, certains font face à des problèmes d'accessibilité au compte ou aux moyens de paiement ou des difficultés liées aux coûts des incidents de paiement.

Sachant que l'ampleur des impacts obtenus en termes d'inclusion bancaire est la plus faible des huit domaines d'impacts évalués, il est souhaitable que les partenaires bancaires développent une stratégie spécifique en direction de ces emprunteurs non seulement en ce qui concerne la gestion des remboursements du MPG mais plus largement qui prenne en compte l'ensemble de la relation bancaire.

Il est essentiel que cette stratégie place en son cœur l'adéquation de l'offre bancaire aux besoins de ces personnes. Elle évitera ainsi le risque d'équiper des emprunteurs en contradiction avec leurs besoins comme l'octroi de découverts bancaires ou cartes de paiement non désirés mis en lumière lors de la phase qualitative de cette étude.

8.2 Encourager l'épargne

Le remboursement du microcrédit personnel garanti a été l'occasion pour certains emprunteurs de découvrir qu'ils avaient la capacité d'assumer le paiement des mensualités et d'intégrer cet effort dans leur budget.

Il serait souhaitable que l'ouverture d'un compte d'épargne aux caractéristiques adaptées aux besoins des emprunteurs soit systématiquement proposée aux emprunteurs afin de pérenniser cet effort budgétaire.

9. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

10. Table des matières

1. Recommandations transversales 2
   1.1 Préciser la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti 2
   1.2 Pilotage du dispositif 2
   1.3 Appropriation du dispositif par les partenaires 3
2. Caractéristiques des MPG 3
   2.1 Montant maximal 3
   2.2 Taux d'intérêt 3
   2.3 Montant des mensualités et durée de remboursement 3
   2.4 Eligibilité des emprunteurs 4
   2.5 Projets et objets éligibles 4
3. Prescription 4
4. Diagnostic 5
   4.1 Information 5
   4.2 Documents 5
   4.3 Garant 5
   4.4 Choix du bien ou service 5
   4.5 Abandons & refus 6
5. Décision et décaissement du prêt 6
   5.1 Décision 6
   5.2 Favoriser l'établissement teneur du compte courant 6
   5.3 Date de prélèvement 6
   5.4 Modalités de versement 7
   5.5 Délai d'instruction 7
6. Suivi 7
   6.1 Caractéristiques minimales 7
   6.2 Capacité à contacter les emprunteurs 7
7. Impayés 7
   7.1 Mise en œuvre d'une réelle collaboration entre accompagnateur et prêteur 7
   7.2 Mise en œuvre de réponses adaptées 8
8. Fin du prêt et inclusion bancaire 8
   8.1 Favoriser l'inclusion bancaire 8
   8.2 Encourager l'épargne 8
9. Bibliographie générale 9
10. Table des matières 12

Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

Livret 9 / Méthodologie et annexes

9

2G Recherche
Lyon

COMPTRASEC
Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

Nous tenons à remercier les emprunteuses et emprunteurs ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné pour avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux focus groups. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'elles nous ont communiquées.

Nous remercions également les accompagnateurs et prêteurs qui ont accepté de répondre aux questionnaires en ligne et ont ainsi enrichi la compréhension de leur action de promotion du microcrédit personnel garanti.

Cette étude n'aurait pas été possible sans la collaboration des réseaux accompagnateurs et des établissements prêteurs afin de réaliser questionnaires téléphoniques, focus groups et enquêtes en ligne.

Enfin, nous tenons à remercier le Département développement économique et économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que l'AVISE pour leur soutien permanent au cours des différentes étapes de ce programme de recherche ainsi que les membres du COSEF pour la qualité de leurs commentaires lors des présentations des différents résultats intermédiaires qui leur ont été présentés.

Après plus de sept années d'existence du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) qui garantit à hauteur de 50% les microcrédits personnels, le Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF) a souhaité tirer un bilan du projet mené. Cette étude doit venir alimenter les réflexions préalables à la définition de nouvelles orientations stratégiques pour 2013 et les années à venir.

Dans le but d'apporter les éléments de connaissance attendus, l'étude d'évaluation réalisée par 2G Recherche et le Comptrasec (Université Bordeaux IV) a porté sur :

- Les modalités de distribution du microcrédit personnel et le déroulement du remboursement.
  Il s'est agi d'analyser en amont les modalités de prescription du microcrédit, d'évaluation des demandes et de décision de prêter ou non en s'intéressant notamment au sort des personnes refusées ou ayant abandonné. En aval, l'étude a porté sur le suivi et les modalités de gestion des éventuels impayés mis en œuvre par les accompagnateurs et les prêteurs.
- Les impacts du microcrédit personnel pour les personnes et les acteurs.
  L'analyse a porté sur la satisfaction du besoin financé par l'emprunteur et la réalisation du projet poursuivi. Elle a intégré la diversité des impacts, positifs ou négatifs, observés y compris lorsqu'ils n'étaient pas directement attendus (comme ceux sur la situation budgétaire ou bancaire des emprunteurs, leur estime de soi, etc.). Les impacts pour les acteurs (accompagnateurs et prêteurs) ont également été intégrés à l'analyse.

La collecte des données s'est opérée en trois temps[1] :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

  Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°9, porte sur la méthodologie mise en œuvre au cours de cette évaluation d'impacts.

[1] Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

Afin de proposer une évaluation d'impacts des MPG aussi complète que possible, nous avons mis en œuvre une méthodologie comprenant quatre étapes distinctes.

La première consiste en une revue de la littérature destinée à réaliser un « état des savoirs » en matière d'impacts et d'efficacité des MPG et ainsi d'alimenter l'élaboration de notre propre grille d'analyse.

A partir des enseignements de la revue de la littérature, un questionnaire quantitatif a été élaboré et mise en œuvre par téléphone en direction d'emprunteurs avec et sans impayés ainsi que de personnes refusées ou ayant abandonné.

Ensuite, et afin d'avoir un contre-point aux réponses apportées par le public du dispositif, la parole a été donnée aux prêteurs et aux accompagnateurs grâce à un questionnaire en ligne.

Enfin, dans le but de donner un supplément de sens aux résultats quantitatifs obtenus lors des deux étapes précédentes, nous avons eu recours à l'organisation de Focus groups regroupant des emprunteurs aux profils variés.

Cette articulation d'analyse documentaire et d'enquêtes quantitatives et qualitatives a permis de saisir les différentes facettes des impacts des MPG ainsi que les forces et faiblesses du dispositif tel qu'il est aujourd'hui mis en œuvre.

1. La revue de la littérature

Depuis la mise en place du Fonds de Cohésion Sociale, différentes études ont été menées afin d'évaluer tant les impacts des microcrédits personnels garantis que l'efficacité de leur distribution. Nombre d'entre elles ont été soutenues financièrement ou commanditées par la Caisse des Dépôts gestionnaire du Fonds de Cohésion Sociale. Il s'agit donc là d'une source d'information extrêmement précieuse à de multiples niveaux.

Tout d'abord, ces études ont analysé – souvent en détail – la mise en œuvre des microcrédits personnels garantis selon des perspectives variées. Non seulement leurs objectifs n'étaient pas toujours les mêmes (efficacité organisationnelle, impacts, etc.), les terrains choisis n'étaient pas de même nature (national/régional/local, urbain/rural), les partenaires impliqués différaient (associations caritatives, établissements financiers, collectivités locales, etc.) et les méthodes mises en œuvre étaient diverses (qualitative/quantitative, économie/sociologie/gestion, etc.).

Les principales problématiques propres à une évaluation d'impact avaient donc déjà été abordées d'une manière ou d'une autre par ces travaux. Ils constituaient ainsi une base incontournable afin de préparer la mise en œuvre du questionnaire destiné à l'enquête quantitative. Nous avons donc réalisé un « état des savoirs » approfondi au cours du second semestre 2011.

L'objectif était d'une part de faire le point sur les connaissances disponibles quant aux impacts des microcrédits personnels et la qualité du service proposé aux emprunteurs, et d'autre part, d'élaborer un questionnaire pertinent pour l'enquête quantitative.

Une quarantaine de documents – principalement des rapports de recherche – ont ainsi été analysé de manière systématique et leurs résultats organisés et mis en perspective. La liste de ces documents dans leur grande majorité publique est accessible dans la partie bibliographique de chacun des 8 livrets de cette évaluation d'impacts ainsi qu'en annexe du présent livret.

Les enseignements retirés de cette revue de la littérature ont non seulement alimenté la définition de nos propres questionnaires et guides d'entretiens mais ils ont également été

intégrés au sein des différents livrets afin que le lecteur puisse mettre en perspective les résultats de notre étude et ceux obtenus par d'autres.

2. L'enquête quantitative avec le public des MPG

Si l'objectif principal de l'enquête auprès des bénéficiaires de la procédure était une analyse de l'impact du dispositif sur les diverses sphères de leur vie quotidienne, l'absence d'étude réalisée au plan national nécessitait d'aborder l'ensemble des thématiques liées à la problématique (prescription, qualité du diagnostic et du suivi, objets, projets, …) pour dégager de multiples pistes de réflexion qui seraient approfondies par le biais de l'analyse qualitative et d'éventuelles études quantitatives futures plus ciblées sur un volet particulier.

Par ailleurs, il paraissait pertinent, étant donné le faible taux de transformation, de tenter pour la première fois une analyse portant sur les demandes inabouties. Le but premier était de tester l'hypothèse souvent avancée d'une phase de diagnostic permettant d'orienter massivement les demandeurs vers des solutions alternatives au microcrédit personnel. Etant donné le caractère expérimental de cette étude, il était convenu que l'échantillon serait plus réduit que celui des bénéficiaires, afin de limiter le coût financier d'un éventuel échec de cette tentative.

Afin de réaliser cette étude de grande ampleur, le Comptrasec a du faire appel à plusieurs collaborateurs pour procéder aux interrogations téléphoniques et/ou fournir un appui lors de l'exploitation statistique. Grâce à leur sérieux et leurs compétences, ils ont notamment permis, lors de la phase de collecte, de dépasser les objectifs fixés initialement pour ce qui est de la taille des échantillons, sans amoindrir la qualité des résultats obtenus :

Enquêteurs téléphoniques :

Sylvie Besnard, Aurèle Saccavini, Lorraine Adam, Marine Llopart, Thibault Messac

Enquêteurs/chargés d'études pour appui statistique :

Romain Puyau, Jean-Daniel Saunier.

2.1 Constitution des échantillons

Le cœur du projet étant l'étude d'impact du microcrédit, un échantillon suffisamment conséquent de bénéficiaires de microcrédit devait être constitué, composé si possible d'environ 1000 individus pour que les résultats soient pertinents. La méthode venant en premier lieu à l'esprit est le sondage aléatoire simple, consistant à tirer au hasard un certain nombre d'individus parmi un ensemble de bénéficiaires.

Toutefois, même en interrogeant 1000 personnes et en supposant qu'une forte proportion de bénéficiaires auraient fait face à un impayé réellement problématique (10 à 20%), le risque était grand de n'obtenir dans l'échantillon final qu'une centaine de personnes confrontées à de tels incidents. Ce chiffre aurait été insuffisant sachant qu'une attention particulière devait être portée aux caractéristiques de cette sous- population. Aussi a-t-il été décidé de surreprésenter cette catégorie en procédant à une stratification de l'échantillon, c'est-à-dire en créant deux groupes : l'ensemble des bénéficiaires ayant fait face à des impayés et l'ensemble des bénéficiaires n'ayant connu aucun incident de remboursement. Un échantillon de personnes à interroger suffisamment conséquent devait être tiré au hasard dans chacun des deux groupes, assurant ainsi l'obtention d'un nombre d'impayés suffisant pour que l'étude soit pertinente.

Cela n'empêche aucunement l'analyse des questions communes à l'ensemble des bénéficiaires, moyennant la fusion des deux échantillons en utilisant une pondération redonnant aux différentes strates le poids réel qu'elles ont dans la population de référence.

Constituer aléatoirement un échantillon représentatif de la population d'ensemble nécessite au préalable de disposer d'une base de sondage, c'est-à-dire une liste exhaustive de l'ensemble des bénéficiaires. Il faut par ailleurs ensuite pouvoir contacter chaque personne sélectionnée aléatoirement dans cette base de sondage, ce qui implique de connaître l'ensemble de leurs coordonnées (adresses, téléphone fixe, téléphone portable).

Bien que la plupart des dossiers de microcrédits y sont retranscris, la base de données « France microcédits » ne pouvait faire office de base de sondage : outre le fait que les informations qu'elle comporte sont totalement anonymes, elle ne permet pas de recenser à un instant t tous les bénéficiaires ayant connu des incidents de remboursement. Il a fallu faire appel aux réseaux bancaires pour lister tous les impayés en sus de fournir les coordonnées des personnes à interroger. Ces remontées dans l'historique des dossiers n'ont pu être faites systématiquement pour la totalité des bénéficiaires, pour des raisons techniques et/ou pratiques. Aussi les deux strates étudiées correspondaient plutôt aux bénéficiaires avec impayés « détectés en amont » et aux « sans impayé détecté en amont », ce dernier groupe comportant quelques individus ayant en réalité connu des difficultés de remboursement, qu'il a fallu identifier lors de l'interrogation par le biais d'un certain nombre de questions filtres.

Douze partenaires, regroupant à eux seuls environ 22 000 microcrédits personnels ont pu fournir des coordonnées de bénéficiaires : la Caisse d'Epargne, l'ADIE, CREA-SOL, le Crédit Municipal de Nîmes, ceux de Bordeaux, Nantes et Toulouse, le Crédit Coopératif, Laser Cofinoga, la BNP, la Caisse Solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe et le Crédit Mutuel. Etant donné le délai nécessaire pour qu'un microcrédit ait un impact réel, les microcrédits accordés à compter de juillet 2011 ont été exclus de l'analyse.

La population de référence est donc l'ensemble des bénéficiaires de ces 12 partenaires dont le microcrédit a été accordé depuis l'origine du dispositif jusqu'à juillet 2011 et pour lesquels au moins une adresse et un numéro de téléphone ont pu être fournis.

Concernant les demandes inabouties, le seul moyen d'obtenir une liste de coordonnées était de se rapprocher des réseaux accompagnateurs.

26 partenaires ont accepté : l'ADIE, le Crédit Municipal de Paris, celui de Nîmes, CRESUS, 9 Udaf, 3 antennes des Restaurants du Cœur, 3 CCAS et 7 Missions locales. Il convient de signaler que les données fournies par le Crédit municipal de Nîmes sont celles que les multiples réseaux dont il est partenaire ont accepté de diffuser.

L'étude fut circonscrite aux dossiers traités en 2010 et 2011, les personnes ayant fait leur demande il y a plus de deux ans se souvenant vraisemblablement plus difficilement de leur passage éphémère dans le dispositif.

La population de référence était au final composée de 1227 demandeurs disposant de coordonnées exploitables. Un nombre au hasard servant d'identifiant a été affecté à chaque personne de cette liste, puis cette liste fut triée par identifiant croissant. Les individus ont été appelés en suivant strictement cet ordre jusqu'à épuisement des fonds alloués à la rétribution des enquêteurs. Ainsi l'échantillon peut être considéré comme un échantillon aléatoire simple, représentatif de l'ensemble des 26 partenaires ayant accepté de participer.

2.2 Mode de passation des questionnaires

Le mode de passation des questionnaires revêt une grande importance. Trois possibilités sont généralement envisagées : le questionnaire auto-administré (envoi par courrier ou email), le questionnaire administré par téléphone et le questionnaire en face à face, l'enquêteur se rendant au domicile de la personne interrogée. Cette dernière solution n'a pu être envisagée en raison de son coût. Les deux méthodes alternatives présentent à la fois des avantages et des inconvénients.

- Etant donné le grand nombre de thématiques à étudier, il était certain que les questionnaires dispensés aux bénéficiaires de microcrédit seraient particulièrement longs, ce qui se prête plutôt à l'auto-administration. L'enquête téléphonique ne doit en effet généralement pas dépasser 20 minutes et 50 à 60 questions sous peine de faire face à une majorité de refus de répondre et d'entretiens stoppés prématurément.

- Dans les enquêtes en population générale, il n'est pas rare d'observer un faible taux de retour des questionnaires envoyés par courrier, de l'ordre de 20 ou 30%, sauf si l'on effectue de multiples relances des non répondants ou si les personnes ont un intérêt personnel à répondre. De plus, si le questionnaire est complexe la non réponse partielle (l'enquêté accepte de répondre au questionnaire mais ne répond qu'aux questions qui l'intéressent ou qu'il comprend parfaitement) sera souvent élevée. Par téléphone l'interviewé ne peut pas choisir les questions et l'enquêteur est à disposition pour clarifier toute question problématique et limiter la non réponse partielle.

Les bénéficiaires et personnes dont la demande n'a pas abouti sont fréquemment en phase d'insertion sociale, vulnérables et mobiles, et beaucoup ne se préoccupent plus d'un microcrédit dont ils ont bénéficié plusieurs années auparavant, de sorte que l'on pouvait craindre un grand nombre de refus de participer à l'enquête, ce qui nous a conduit à opter pour l'option du questionnaire téléphonique malgré les risques encourus d'une perte importante en raison de la longueur des questionnaires.

2.3 Dispositions prises pour maximiser le taux de réponse, limiter la non réponse partielle et respecter l'anonymat des personnes interrogées

La méthodologie de collecte des données et de gestion de l'anonymat des personnes enquêtées a été validée par le service « Informatique et libertés » du pôle juridique du CNRS, qui s'est lui-même assuré du dépôt et de la validation du dossier par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Deux courriers personnalisés ont été envoyés à chaque personne sélectionnée quelques jours avant que l'enquêteur ne tente le premier contact.

Le premier courrier émanait du Comptrasec et comportait notamment les informations suivantes :

- la durée estimée de l'entretien : une vingtaine de minutes pour le questionnaire « sans impayé détecté », une quinzaine de minutes pour le groupe ayant fait face à des impayés, environ cinq minutes pour les personnes dont la demande est restée sans suite. Les durées divergaient pour éviter un trop grand nombre de refus de la part des personnes ayant connu le plus de difficultés ou les moins reconnaissantes vis-à-vis du dispositif.

- Les coordonnées du responsable scientifique pour toute question ou, conformément à la loi, pour que la personne puisse demander la rectification ou la destruction des informations la concernant. Le Comptrasec reçoit en moyenne un à deux appels par jour émanant de personnes souhaitant des compléments d'informations ou s'assurer du bienfondé de l'enquête.

- Les numéros de téléphone à la disposition des enquêteurs. Cela a permis de capter plusieurs dizaines d'individus ayant appelé pour transmettre leurs nouvelles coordonnées.

Le deuxième courrier émanait de Jean-Marc Maury, Directeur du département Développement Economique et Economie Sociale de la Caisse des dépôts. Les fondements, l'intérêt de l'enquête et les thèmes abordés étaient exposés, l'importance de répondre pour la pertinence des résultats soulignée, le traitement anonyme des réponses assuré (numéro de dossier et date d'inscription à la CNIL, exposé des droits).

Le choix s'est porté sur un nombre limité d'enquêteurs et la collecte a été étalée dans le temps afin de limiter les coûts d'équipements mais surtout pour sélectionner les candidats

les plus compétents, assurer une formation et un suivi personnalisés, une homogénéité de remplissage des questionnaires, une appropriation progressive de la thématique par l'enquêteur et une progression constante dans sa capacité à anticiper les réactions et réponses en fonction des profils-types.

2.4 Questionnaires

La structure des questionnaires est calquée sur celle de la revue de la littérature, quelques questions ayant toutefois été repositionnées pour optimiser le déroulement de l'entretien téléphonique.

Afin de tenir compte de tous les parcours possibles et de toutes les spécificités tout en limitant la durée de l'entretien, les questionnaires comportent de nombreux filtres et la passation était assistée par ordinateur. Plus précisément, les questions qui apparaissaient sur l'écran d'ordinateur de l'enquêteur étaient dépendantes des réponses données précédemment, ce qui permettait de personnaliser au maximum le questionnaire et de détailler les parcours. A titre d'exemple, pour le questionnaire « impayés non détectés en amont », 229 questions ont été élaborées mais, en fonction de son vécu, un bénéficiaire a pu répondre à un nombre de questions compris entre 80 et 120. A noter que la passation par ordinateur permet également d'autres contrôles, comme par exemple l'impossibilité de cocher plusieurs réponses à une question pour laquelle une seule réponse était attendue.

Les trois questionnaires décrits ci-après sont téléchargeables dans leur intégralité sur le site internet du Comptrasec, à l'adresse suivante :

http://comptrasec.u-bordeaux4.fr/projets-de-recherche/analyse-quantitative-de-l-impact-du-dispositif-de-microcr-dit-personnel-garanti

2.4.1 Questionnaire « sans impayé détecté en amont »

- Le questionnaire débute par une interrogation portant sur la prescription (ip1 à ip1b)

- La partie suivante est consacrée au point de vue du bénéficiaire sur le diagnostic fait par les conseillers (ip2 à ip7, ip15)

- Deux questions conditionnent un grand nombre de celles posées par la suite (ip8 et ip10), la première permettant de connaître très précisément le ou les biens et services devant être financés grâce au microcrédit, la seconde le ou les projets associés (projet professionnel, lié à la santé, au logement,…).

- Au point ip13 est demandé à l'individu s'il a déjà fait face à des difficultés pour rembourser le microcrédit, en tentant de distinguer les incidents en fonction de leur gravité puis de leur récurrence (ip13a et ip13b). Un répondant signalant un impayé est alors renvoyé automatiquement vers le questionnaire « impayés », tandis que l'on passe à la question suivante (ip14) pour les autres.

- Les questions ip16 à ip18ab traitent des actions entreprises avant la demande pour tenter de financer le projet (aide de la famille, demande de crédit bancaire, …)

- Faisant suite à une analyse des modalités de versement des fonds (ip19 à ip20aa), une série de questions s'attache à distinguer parmi les biens ou services ceux satisfaisant un besoin de « protection » de ceux satisfaisant un besoin de « promotion », une autre porte sur l'étude de leur devenir (questions ip21a à ip24e : validation du permis, réparation du véhicule, etc…).

- L'éventualité du financement a posteriori d'un besoin non prévu à l'origine grâce aux fonds alloués a été prise en compte (ip25 et ip25a)

- Les questions ip26 à ip27cb sont consacrées aux contacts avec les conseillers accompagnateurs ou prêteurs suite au déblocage des fonds.

- A partir de la question ip28 débute l'analyse des impacts directs et indirects du microcrédit sur les dimensions de la vie des individus : vie professionnelle du bénéficiaire et de son conjoint éventuel, revenus, conditions de vie (logement, accès aux services de proximité), cohésion familiale, insertion sociale (autonomie, amis, loisirs), santé, inclusion bancaire, état psychologique (moral, stress, …). Pour chaque dimension, des questions portent sur la situation au moment de la demande, puis à l'heure actuelle, le sentiment de l'individu sur son évolution et l'influence qu'a pu avoir le microcrédit sur cette évolution. Les bénéficiaires seront lors de la phase d'exploitation distingués selon leur cohorte d'appartenance (microcrédit accordé en 2011, 2010, 2009, …) afin de comparer les caractéristiques-types observées à 1 an écoulé en différence de millésime depuis le déblocage des fonds à celles observées à 2 ans écoulés, 3 ans, etc.

- L'enquête s'achève en demandant au bénéficiaire s'il referait le choix du microcrédit personnel s'il pouvait retourner dans le passé, et les remarques éventuelles des enquêteurs.

On notera que pour de nombreuses questions, les modalités énoncées ne sont pas exclusives, l'enquêteur ayant la possibilité de détailler la situation dans des espaces prévus pour accueillir du texte.

2.4.2 Questionnaire « Impayé(s) détecté(s) en amont »

Concernant ce groupe, les questions ne portant pas sur les incidents sont calquées sur le questionnaire précédent, parfois simplifiées pour écourter au maximum l'entretien et s'assurer ainside la collaboration d'un maximum de personnes. Cette homogénéité des questionnements est nécessaire pour fusionner les deux échantillons à l'issue de la collecte, comparer leurs caractéristiques et élaborer le modèle statistique déterminant les facteurs associés à une forte probabilité de faire face à un ou plusieurs impayés.

Les questions relatives aux incidents de remboursement débutent au milieu du questionnaire (i_incidentsintro à i37c). Elles traitent de la nature, du nombre, des causes et de la date de survenue des impayés, des solutions éventuelles proposées par les conseillers ou trouvées par l'individu lui-même, des problèmes qui ont pu en découler par la suite (frais ou interdiction bancaires, dégradation de la relation accompagnateur-bénéficiaire, etc).

2.4.3 Questionnaire « Demande de microcrédit inaboutie »

Pour le groupe des personnes dont la demande est restée insatisfaite, l'enquêteur doit indiquer tout d'abord le réseau concerné (q0), afin d'appeler les questions adéquates portant sur les caractéristiques des individus, rassemblées à la fin du questionnaire (année de naissance, statut au regard du logement, nombre de personnes à charge, etc). En effet tous les réseaux ont pu fournir en sus des coordonnées certaines de ces caractéristiques ou un numéro d'identification France microcrédit permettant de retrouver l'information, mais les données reçues n'étaient pas homogènes.

Après une description de l'objet du financement, du projet de l'individu et du motif du contact avec réseau (q1 à q3), trois groupes vont être distingués grâce aux questions q4 et q6a : les refus sans réorientation, les réorientés, les abandons. Les questions suivantes portent sur les causes de l'inaboutissement de la demande, les solutions proposées éventuellement par le réseau et leur impact, les contacts ultérieurs avec les réseaux et la concrétisation éventuelle du projet malgré l'absence de microcrédit.

2.5 Bilan de la collecte

Les objectifs fixés initialement étaient les suivants :

- 800 questionnaires « sans impayé » sur la base d'une proportion des personnes acceptant de remplir le questionnaire supposée être de l'ordre de 50 à 60% ;
- 300 questionnaires « impayés » pour environ 30% à 40% de répondants anticipés ;
- 200 questionnaires « demandes inabouties » pour une proportion de 30% d'acceptation.

2.5.1 Questionnaires destinés aux bénéficiaires de microcrédit

Le mois de décembre 2011 a été consacré à la formation des enquêteurs, aux tests et ajustements du questionnaire « bénéficiaire sans impayé ». La collecte des données a débuté réellement en janvier, l'interrogation des bénéficiaires ayant fait face à des impayés en février. Les listes sont arrivées au fur et à mesure, de sorte que la collecte ne fut achevée qu'en août 2012.

93% des personnes avec lesquelles l'enquêteur a pu s'entretenir ont accepté ou avaient les capacités de répondre au questionnaire (7% ont refusé catégoriquement, avaient des incapacités physiques ou psychologiques ou des problèmes d'expression empêchant le bon déroulement de l'entretien). Malgré tout, la longueur du questionnaire impliquait la prise de rendez-vous, que certaines personnes n'ont jamais honoré, auxquelles il faut ajouter celles pour lesquelles de multiples tentatives de contact ont été tentées sans que jamais l'interlocuteur ne décroche, pour des raisons certainement multiples : refus non verbalisé, numéro vraisemblablement inutilisé (de type Mobicarte, constamment sur répondeur), réattribué, inexact, ... Au total, 61% des bénéficiaires (avec impayés ou non) ayant un numéro de téléphone exploitable ont rempli le questionnaire, ce qui est supérieur aux prévisions faites et satisfaisant compte-tenu des spécificités du public (précarité, mobilité, pauvreté, …) et de la longueur extrême du questionnaire. En moyenne il a fallu deux à 3 tentatives de contact avant de commencer la passation. Parfois certains questionnaires ont été remplis en plusieurs fois. La durée des entretiens fut extrêmement variable : de 25 à 50 minutes selon les cas. Certains bénéficiaires répondaient directement aux questions avant même que les modalités ne soient énoncées, d'autres avaient besoin d'être assistés ou tout simplement de parler de leur situation.

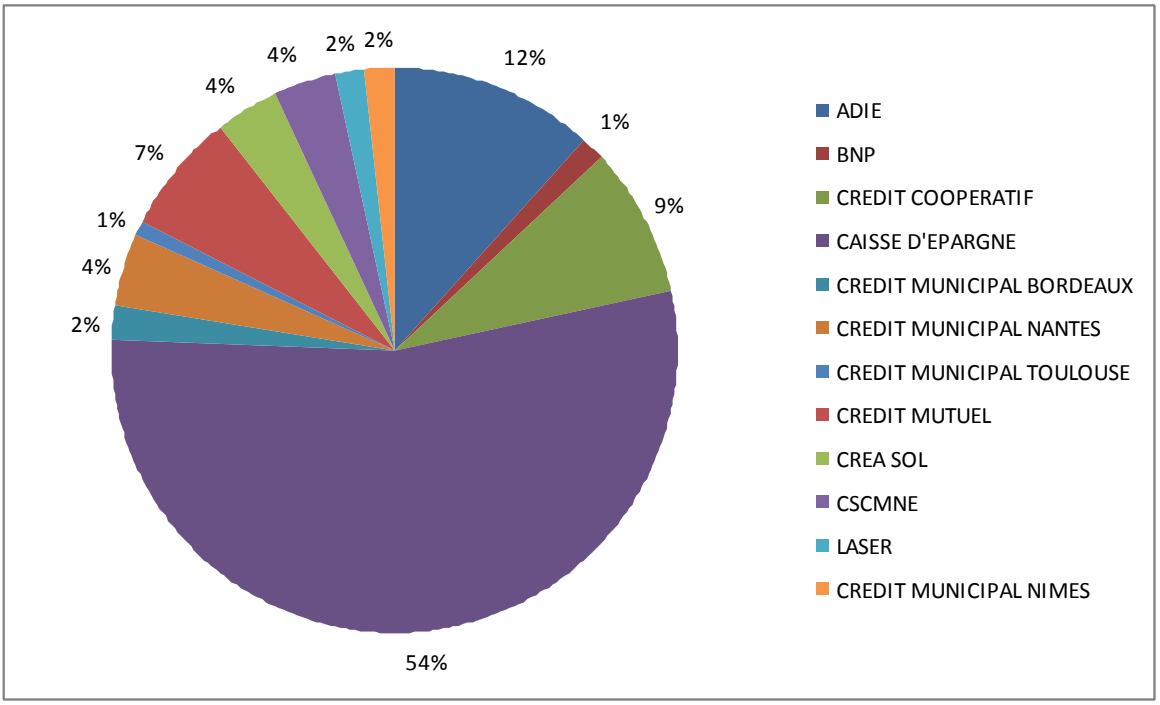
De manière générale l'accueil a été bon, la majorité des bénéficiaires soulignant l'utilité du microcrédit personnel.

Les objectifs ont pu être dépassés, puisque plus de 1100 questionnaires « sans impayé détecté » ont été passés, plus de 400 « impayé détectés en amont ». Une centaine de personnes pour lesquelles aucun incident n'avait été relevé en amont ont avoué avoir en réalité été confrontées à des impayés, et 15 questionnaires incomplets en raison d'un entretien stoppé trop prématurément ont dû être éliminés. Au final on obtient 1018 questionnaires correspondant à des bénéficiaires n'ayant pas connu ou déclaré d'impayés de MCP, 477 questionnaires relatifs à des personnes ayant fait face à des incidents.

La non-réponse partielle est la plupart du temps nulle ou inférieure à 5%, à l'exception des questions portant sur l'estimation des revenus où elle s'élève à 8%.

Un redressement a été effectué à l'issue de la collecte : un coefficient de pondération a été affecté à chaque individu pour, d'une part, tenir compte de la stratification, d'autre part corriger les éventuels effets néfastes de la non réponse. En somme cette dernière étape a consisté à accorder un poids plus important aux réponses des individus appartenant aux catégories sous-représentées dans l'échantillon final par rapport à l'ensemble de la population. Au total on obtient une répartition des répondants par réseau strictement identique à la répartition de la population prise comme référence.

Graphique 1. Répartition pondérée des bénéficiaires par réseau prêteur participant à l'enquête



2.5.2 Questionnaire destiné aux personnes dont la demande de microcrédit n'a pas abouti

Le questionnaire a été finalisé puis testé au cours des mois d'avril et mai 2012. La collecte a débuté à la fin du mois de mai et s'est achevée en août 2012. Les objectifs ont pu être atteints puisque 507 personnes ont été interrogées. Le taux de réponse s'élevait à 52%, en toute logique plus faible que pour les bénéficiaires. En l'absence de stratification et de variables permettant une post-stratification l'échantillon n'a pas été repondéré. La non réponse est toutefois relativement homogène est la répartition finale en fonction des réseaux sensiblement identique dans l'échantillon et la population de référence.

Tableau 1. Répartition des demandes inabouties par réseau participant

	Population de référence	Echantillon
ADIE	7,7%	9,0%
3 CCAS	0,6%	0,7%
CIDFF30	2,6%	2,1%
CMPARIS	10,7%	10,8%
CRESUS	36,3%	36,2%
7 Missions locales	6,3%	6,5%
Quartier libre	11,0%	11,9%
3 Restaurants du Coeur	4,3%	4,8%
9 UDAF	20,5%	18,1%
	100%	100%

3. L'enquête quantitative avec les partenaires des MPG

L'analyse du dispositif ne pouvait être complète sans tenir compte de l'expérience et de la vision des personnes en charge du microcrédit personnel, expérience et vision pouvant être complémentaire et parfois même en désaccord avec celle des demandeurs. Cette analyse s'est faite par le biais de questionnaires auto-administrés diffusés par les têtes de réseau afin d'assurer un total anonymat, puis remplis et collectés via le réseau internet.

Cette procédure spécifique a nécessité l'appui d'un expert, Gautier Debruyne (chargé d'étude CNRS, Comptrasec), qui a par ailleurs effectué certains recodages et les premières exploitations statistiques à l'issue de la collecte.

3.1 Constitution des échantillons

Produire un échantillon parfaitement représentatif des accompagnateurs et prêteurs nécessiterait le recensement exhaustif de tous les professionnels ou bénévoles traitant des demandes de MCP en France. Ce pré-requis étant à l'évidence impossible à satisfaire en un minimum de temps et sans solliciter de manière excessive le personnel des organisations impliquées, il a fallu s'en remettre aux têtes de réseaux pour servir d'intermédiaires en vue de la passation du questionnaire à leurs collaborateurs. La représentativité de l'échantillon dépend en conséquence d'une part des modalités de cette diffusion de l'information et d'autre part de l'acceptation par les personnes concernées de participer à l'enquête.

3.2 Mode de passation des questionnaires et respect de l'anonymat

Le choix s'est porté sur des questionnaires auto-administrés diffusés par internet.

Les causes de cette décision sont multiples mais l'on peut énoncer les deux principales :

- Compte-tenu des nombreux thèmes à aborder, le questionnaire allait à l'évidence être relativement long, impliquant des difficultés pour convenir avec l'enquêté d'une plage horaire propice à un rendez-vous téléphonique d'au minimum 20 minutes durant lesquelles il fallait qu'il ne soit pas dérangé et qu'il puisse parler en toute liberté (la présence de collègues ou responsables à proximité augmente la probabilité d'obtenir à certaines questions une réponse de façade). Le questionnaire auto-administré peut quant à lui être rempli en toute discrétion et en plusieurs fois.
- L'appui d'un enquêteur pour expliciter, convaincre et rassurer était moins nécessaire que lors de l'interrogation des demandeurs : les acteurs du microcrédit avaient intérêt à répondre car ils avaient intérêt à ce que leur point de vue soit pris en compte, l'interrogation porte avant tout sur des pratiques et du ressenti plus que sur des caractéristiques et parcours personnels complexes, les professionnels du microcrédit maîtrisent parfaitement les terminologies et procédures utilisées dans le domaine, ce qui limite les erreurs d'interprétation, …

Un message fut envoyé fin décembre 2012 par Jean-Marc Maury aux responsables des différents réseaux accompagnateurs et prêteurs, à charge pour eux de le transmettre à toute personne de leur organisation en charge d'étudier ou de suivre des demandes de microcrédits.

Ce message garantissait l'anonymat des répondants, précisant bien que même le laboratoire Comptrasec n'aurait aucun moyen de connaître l'identité des participants.

La date limite pour répondre au questionnaire était initialement fixée au 15 janvier 2013. Une relance juste avant cette date et un délai supplémentaire de 15 jours étaient prévus en vue de faire une piqûre de rappel et d'augmenter la taille de l'échantillon final.

Les questionnaires ont été mis en ligne par le biais du logiciel Sphinx Online. En cliquant sur un lien donné dans le message électronique transmis par la tête de réseau, le potentiel répondant avait la possibilité de visualiser l'ensemble du contenu du questionnaire avant de prendre la décision de répondre ou non. Par ailleurs, en sauvegardant la page internet dans le navigateur ou en notant une clé d'activation attribuée au hasard à chaque individu, le questionnaire pouvait être rempli en plusieurs fois. Le questionnaire validé puis envoyé, il était malgré tout possible après réflexion de modifier ses réponses en adoptant la même procédure et ce jusqu'à la date de clôture de l'enquête. Enfin les utilisateurs étaient informés qu'ils pouvaient, en contactant simplement le Comptrasec, demander la suppression de l'intégralité de leurs réponses s'ils ne souhaitaient finalement pas participer à l'enquête.

Pour les accompagnateurs, il était garanti que les résultats globaux seraient les seuls exploités pour le rapport. Aucune comparaison de pratiques entre organisations n'a donc été réalisée. Le comportement moyen ne serait conforme strictement à la réalité qu'à condition d'un taux de réponse sensiblement identique dans chaque réseau.

Malgré tout, à la demande des réseaux accompagnateurs souhaitant individuellement avoir un retour sur leurs pratiques, une question où le réseau d'appartenance pouvait être indiqué était incluse dans le questionnaire « accompagnateurs », de manière à ce que chaque réseau ayant suffisamment de répondants puisse, s'il en fait la demande, se voir transmettre un tableau de bord retranscrivant ses principaux résultats comparés à la moyenne de l'ensemble.

On peut noter que si pour certaines caractéristiques ou pratiques il y a clairement des différences entre réseaux, principalement au niveau du statut (bénévole, salarié,), de l'ancienneté ou encore de la présence de l'accompagnateur au moment de la signature du microcrédit, la plupart du temps la dispersion des réseaux autour de la moyenne est plutôt faible et dans les cas où elle est forte nous n'avons pas utilisé la variable dans le rapport, ou avons tenté de la recombiner avec d'autres pour éviter toute erreur d'interprétation.

Concernant les prêteurs, la problématique était différente. Il était souhaité qu'il soit impossible d'identifier le nom du réseau d'appartenance des répondants dans le questionnaire principal afin de rendre impossible tout croisement de réponses avec l'intitulé du réseau.

Afin de tenir compte de l'hétérogénéité organisationnelle des prêteurs, nous avons pu tout de même opter pour un positionnement effectué par la personne enquêtée au sein d'une classification en quatre catégories :

- Les organismes de microfinance ;
- Les agences bancaires d'une banque de détail ;
- Les structures spécialisées liées à un établissement financier et entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs ;
- Les structures spécialisées liée à un établissement financier et entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, structures centralisées au niveau régional ou national.

Il était malgré tout dommageable qu'il soit impossible de savoir si l'échantillon était une représentation suffisamment fidèle des partenaires. Aussi a-t-il été décidé de fournir un lien internet totalement indépendant de l'enquête où chaque individu pouvait aller, s'il le souhaitait, indiquer qu'il avait répondu à l'enquête et le nom de son organisme d'appartenance. Certaines personnes ayant répondu ont pu ne pas aller le renseigner tandis que d'autres n'ayant pas participé à l'enquête pouvaient potentiellement aller cocher leur participation, mais c'était le seul moyen trouvé pour s'assurer que chaque partenaire soit

représenté dans l'enquête conformément à la réalité tout en préservant l'anonymat des répondants.

3.3 Questionnaires

Prévus pour une durée totale de 20 minutes environ, les deux questionnaires avaient une structure similaire :

- Une fiche d'activité (temps de travail consacré au MCP, modalités organisationnelles du réseau, …) ;
- formations, compétences, *a priori* (guides ou formations reçus et leur utilité, opinion sur le bien fondé du MCP, évolution du regard porté sur le dispositif et les partenaires, …) ;
- modalités de la prescription ;
- description et analyse critique de la phase de diagnostic ;
- caractéristiques des MCP et modalités de la décision ;
- modalités du suivi, avec un zoom sur les spécificités du suivi en cas d'impayé de MCP ;
- conclusion : opinion sur l'expérience, les impacts du dispositif sur l'organisation, …
- une fiche d'identité (optionnelle) pour mieux connaître les caractéristiques du répondant : salarié, retraité, âge, sexe, …).

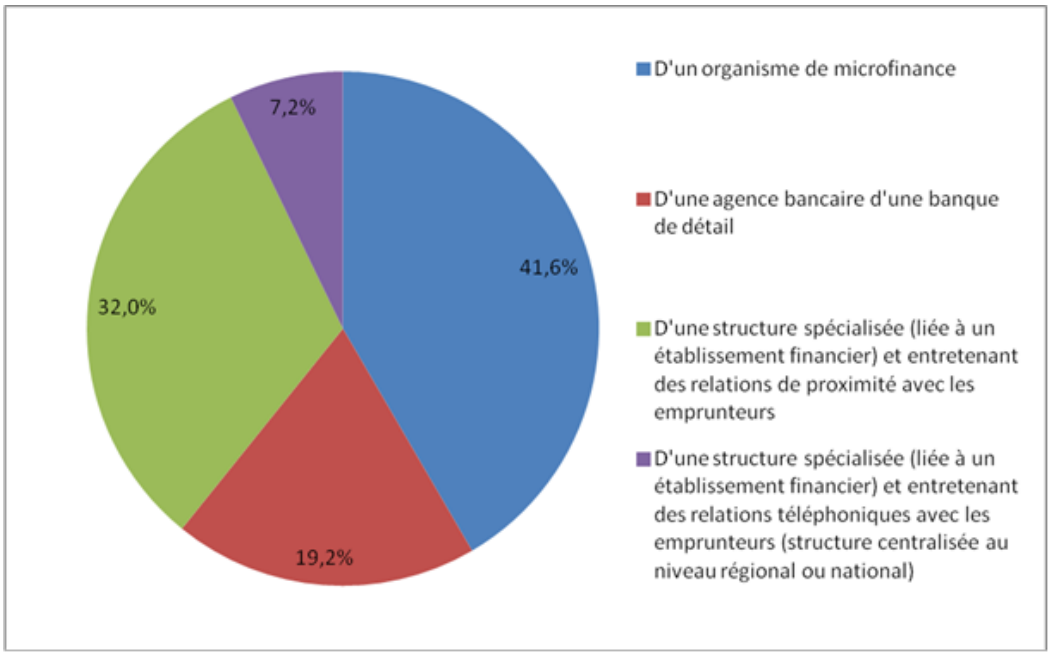
Ces deux questionnaires sont téléchargeables dans leur intégralité sur le site web du Comptrasec.

http://comptrasec.u-bordeaux4.fr/projets-de-recherche/analyse-quantitative-de-l-impact-du-dispositif-de-microcr-dit-personnel-garanti

3.4 Bilan de la collecte

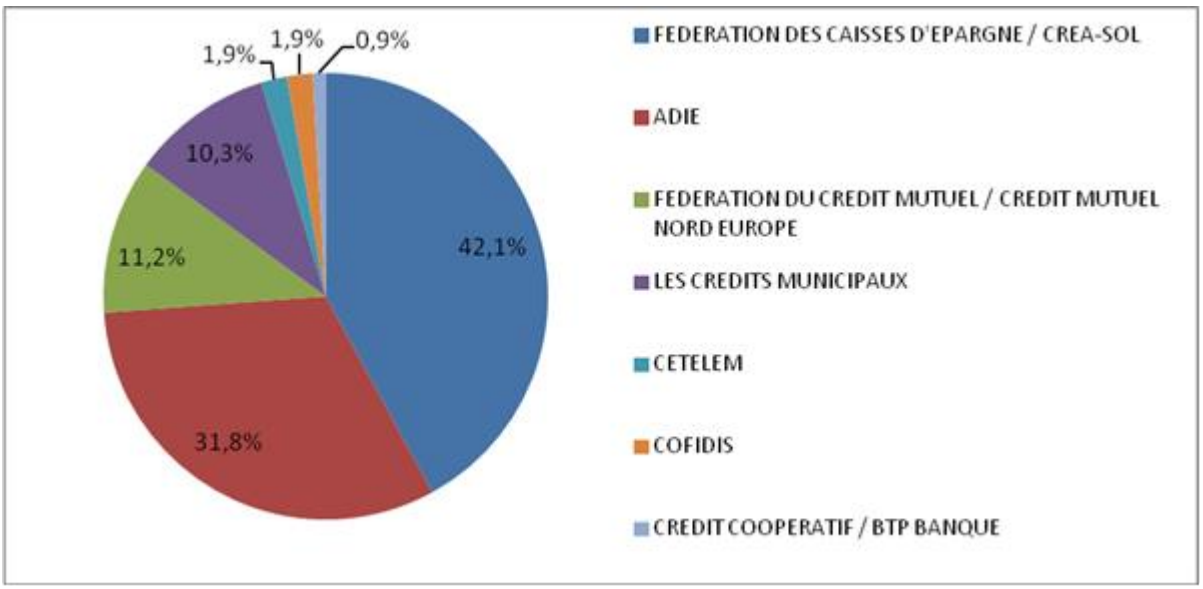
L'ensemble des données ont été récupérées sur le serveur début février 2013. On obtient au final 125 prêteurs répondants, se répartissant de la façon suivante :

Graphique 2. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne



106 personnes ont accepté d'aller renseigner le nom de leur réseau d'appartenance. On obtient la répartition suivante :

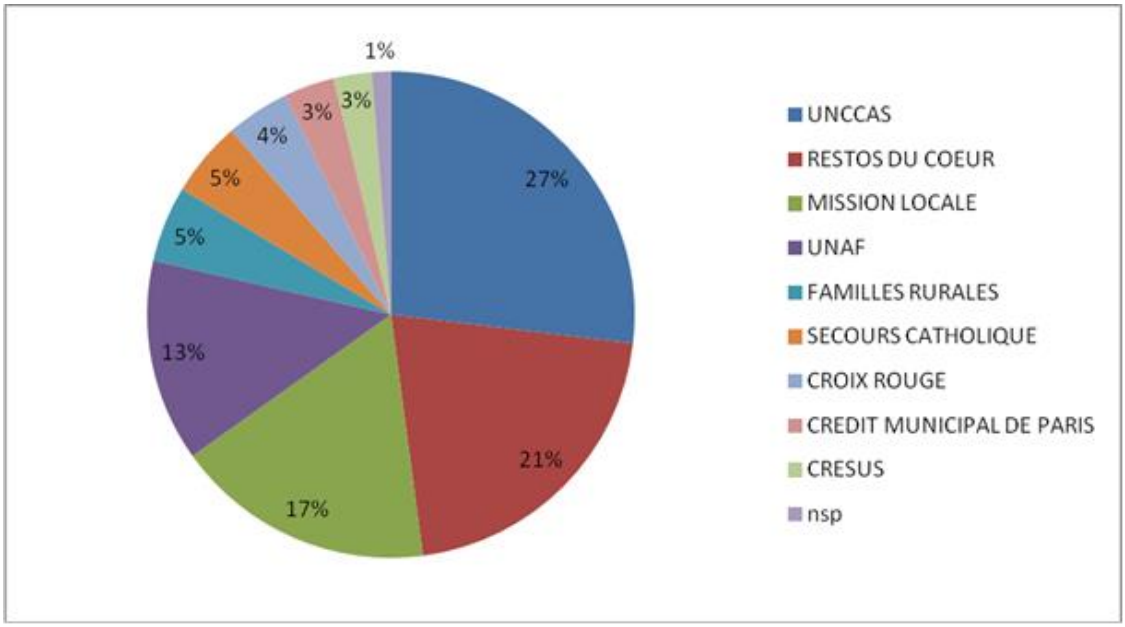
Graphique 3. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne



En l'absence de base de sondage nous donnant la liste de l'ensemble des personnes dispensant traitant des demandes de MCP, il est impossible de juger avec précision de la représentativité de l'enquête. Malgré tout, au regard des retours qui ont été faits, il apparaît que les principaux prêteurs en termes de volume de prêts sont également ceux qui sont les plus représentés parmi les répondants.

Concernant les accompagnateurs, on a dénombré 238 questionnaires exploitables. 3 répondants n'ont pas souhaité renseigner le nom de leur réseau (1,2% de l'ensemble).

Graphique 4. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne



On peut constater que la plupart des réseaux ont participé. Le Secours Catholique est par contre sous-représenté.

La non réponse partielle est faible, la plupart du temps inférieure à 3%, y compris pour les questions optionnelles (3% en moyenne pour les accompagnateurs, 2% pour les prêteurs).

4. L'enquête qualitative par Focus group

La dimension qualitative cette évaluation d'impacts a eu pour but d'apporter un enrichissement des résultats obtenus par l'enquête quantitative dans le cas où ces résultats n'avaient pas été explorés en détail par les études existantes (analysées lors de la revue de la littérature) ou que les analyses menées auparavant méritaient un approfondissement. Il s'est donc agi d'explorer avec les emprunteurs des questions précises relatives pour une part aux impacts des microcrédits personnels et pour une autre part à la qualité du service proposé par les structures en charge de l'accompagnement et les établissements prêteurs. Afin de réussir cet enrichissement, la collecte d'information s'est basée sur l'organisation de Focus groups.

4.1 Le choix des focus groups

Les Focus groups s'avèrent particulièrement utiles pour explorer les expériences des utilisateurs d'un service, leurs opinions, les difficultés qu'ils sont rencontrés et ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer. Ils sont considérés comme étant un outil idéal pour évaluer les impacts d'un dispositif ainsi que ses forces et faiblesses.

Comme leur nom l'indique, les Focus groups suppose de constituer un petit groupe de 5 à 8 personnes (idéalement 6) afin de discuter d'une thématique précise (*focus*) pour une durée limitée (dans notre cas, une heure).

La discussion qui se développe entre les membres du groupe est guidée par le modérateur en charge de l'enquête. Celui-ci doit s'assurer que les questions clefs retenues préalablement sont abordées et que l'ensemble des membres du groupe a la possibilité de donner son opinion. L'objectif n'est pas d'arriver à un consensus sur les questions abordées mais davantage de confronter les expériences afin de parvenir à préciser les mécanismes à l'œuvre et à identifier la manière dont ils s'articulent avec la situation des personnes et leurs problématiques personnelles.

Les recours aux Focus Groups s'est ainsi avéré particulièrement efficace pour expliquer et donner du sens aux résultats obtenus par l'enquête quantitative.

4.2 L'organisation des focus groups

Afin d'assurer que chaque groupe se concentre sur un thème précis, nous avons alterné les groupes discutant principalement des impacts des MPG et ceux discutant davantage du fonctionnement du dispositif.

Nous avons prêté attention à ce que ces focus groups soient fidèles à la variété des situations connues par les emprunteurs de MPG. L'objectif n'était pas d'avoir une représentation statistique de la population globale des emprunteurs de MPG mais de saisir son hétérogénéité. L'accent est donc davantage mis sur la variété des profils que sur la pondération des différentes populations concernées. Pour cela nous avons fait varier le profil de des partenaires impliqués dans l'organisation des focus groups ainsi que le profil des participants.

Concernant les partenaires, nous avons fait attention à ce qu'ils soient représentatifs des principaux acteurs du dispositif de MPG. Nous avons ainsi bénéficié du soutien d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF. Chacune de ces organisations était située sur un territoire différent (rural/urbain, grande ou petite agglomération, etc.) et travaillait avec des prêteurs (uniques ou multiples) différents.

Ces partenaires ont mis à notre disposition des locaux afin que ces focus groups puissent prendre place. Organiser les focus groups dans un environnement familier pour les emprunteurs avait pour but de les encourager à participer à l'étude. Cela simplifiait notamment leurs déplacements et aidait les emprunteurs à se sentir en confiance. Il était en

revanche clair pour les emprunteurs que les membres de l'organisation partenaire n'avaient pas accès à leurs propos et ne participaient pas au focus group.

Ils nous ont également donné accès aux emprunteurs afin que ceux-ci acceptent de prendre part à cette évaluation. Afin de faciliter cette tâche de conviction les frais engagés par les emprunteurs pour participer aux focus groups furent indemnisé sur une base forfaitaire et la définition des dates et horaires auxquels se tenaient les focus groups prirent en compte les contraintes de ce public.

Concernant les participants aux focus groups, nous avons demandé aux partenaires de sélectionner des emprunteurs en faisant varier :

- Leur profil socioéconomique ;
- L'objet et le projet de leur MPG ;
- L'ancienneté de leur MPG ;
- Le fait d'avoir connu ou non des impayés.

Au total 30 emprunteurs ont participé à ces focus groups : 19 emprunteuses et 11 emprunteurs. Les participants étaient de tous âges (certains à la retraite alors que d'autres finissaient juste leurs études), avec des situations professionnelles très diverses (des personnes au RSA côtoyant des personnes en CDI et propriétaires de leur logement) et des niveaux de revenus également très variés. Les objets financés portaient principalement sur l'achat de véhicules mais ils comprenaient également des frais de santé (dentaire), du financement de caution ou d'équipement du logement, des frais d'obsèques, des formations et des permis de conduire. Parmi ces emprunteurs, 7 avaient connus des impayés.

Ces Focus groups ont été organisés les :

- 7 et 8 décembre 2012 au sein de l'association partenaire ;
- 18 et 21 janvier 2013 au sein des deux CCAS partenaires ;
- 5 et 6 février 2013 au sein de l'UDAF partenaire.

A chaque fois, le premier focus group était davantage centré sur les impacts et le second sur l'efficacité du dispositif. Pour cela, le modérateur orientait la conversation à l'aide d'un guide d'entretien spécifique au thème abordé (les deux guides sont reproduits en annexe).

4.3 L'analyse et l'utilisation des données

Les 6 Focus groups ont été intégralement enregistrés et retranscrits. Ces transcriptions ont ensuite fait l'objet d'une analyse systématique à l'aide du logiciel NVivo9.

Ce logiciel permet au chercheur de codé des extraits de conversation en fonction du ou des thèmes abordés identifiés par le chercheur. Une fois ce codage réalisé, il est alors possible de procéder à une analyse thématique des focus groups. Ce logiciel ne se substitue donc pas à l'analyse du chercheur mais la facilite.

L'analyse réalisée conduit d'une part à comprendre les expériences des emprunteurs par rapport à des problématiques précises (la gestion des impayés, les impacts sur l'insertion professionnelle, etc.) mais autorise également à identifier de nouvelles problématiques qui n'avaient pas été anticipées (par exemple, les problèmes de gestion des remboursements au sein d'un même établissement entre l'agence teneur du compte et l'agence en charge du MPG).

Les résultats de ces analyses ont été utilisés de deux manières. Elles ont alimenté la mise en perspective des résultats quantitatifs et parfois conduit à des croisements entre variables que nous n'aurions pas pensé à réaliser autrement. Elles se sont traduites par la retranscription d'extraits d'entretiens sous forme de citation au sein de 7 des 9 livrets. Ces citations ont été anonymisées de manière à ce que ne puissent être reconnu ni l'auteur des propos, ni la structure en charge de l'accompagnement, ni l'établissement prêteur.

5. Annexes

5.1 Bibliographique de la revue de la littérature

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., Lenglart F., Passeron V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* Insee, *L'économie française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : Insee, pp.59-88.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), 2008, *Evaluation du microcrédit social aux particuliers*, Paris : ADIE.

Aldeghi I., Olm C., 2011, *Impacts socio-économiques du microcrédit mis en place par le Crédit Municipal de Paris sur la situation des emprunteurs*, Paris : Crédoc.

Alibay N, Forgeot G., 2006, « Evaluation de la pauvreté dans les départements d'outre-mer à partir de l'enquête Budget de famille 2001 », *in* Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, Paris : La documentation Française, pp.389-416.

ANDML (Association Nationale des Directeurs de Missions Locales), 2011, *Recherche-action sur le développement du Microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris : ANDML.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2008, *Micro-crédit social : diagnostic et perspectives de développement*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010a, *Microcrédit personnel de la ville de Grenoble, premiers bilans*, Paris : ANSA.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives), 2010b, *Note pour le développement d'un dispositif départemental de microcrédit personnel dans la somme*, Paris : ANSA.

Aubree L., Barry H., Baillon J.-N., Mauguin J., 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, n°357, Paris : DREES.

Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), 2011, *Evaluation de l'efficacité organisationnelle des partenariats noués par la Caisse des dépôts avec des associations nationales pour la construction d'un réseau d'accompagnement des bénéficiaires potentiels de microcrédits personnels*, Paris : Caisse des dépôts et consignations.

Babeau A., 2006, *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, rapport du BIPE, Paris : BIPE.

Beaujoun J., 2007, *Le développement du microcrédit social : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

Bioteau E., 2010, « Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? », avec la collaboration de Giffon S., *in* Glémain P., 2010, pp. 192-217.

Caire G., 2008, *Éléments d'évaluation du dispositif de Micro-Crédit Social Universel Régional*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Caire G., 2010, *Seconde évaluation du dispositif Micro-Crédit Poitou-Charentes*, Rapport pour la Région Poitou-Charentes.

Capdeville B., 2011, *La protection sociale : assurer l'avenir de l'assurance maladie*, Avis du Conseil Economique, social et environnemental, n°2011-6, Paris : Les Editions des journaux officiels.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011a, *La Caisse des dépôts se félicite du bilan positif du développement du microcrédit personnel en 2010*, communiqué de presse, Paris : CDC.

CDC (Caisse des dépôts et consignations), 2011b, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris : CDC.

FNARS (Fédération Nationale des Association d'Accueil et de Réinsertion Sociale), 2011, *Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris : FNARS.

FNCE (Fédération Nationale des Caisses d'Epargne), 2010, *Etude d'impact du microcrédit personnel, évaluation de la situation des emprunteurs*, Paris : FNCE.

Fondation de France, 2011, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris : Fondation de France.

FORS (FORS – Recherche sociale), 2010, *Etude et évaluation du dispositif de microcrédit accompagné*, rapport pour la FNARS, Paris : FORS-Recherche sociale.

Glémain P., 2008, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport d'étape pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

Glémain P., 2010, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du Microcrédit sociale en régions Ouest*, rapport final pour le Haut-Commissariat aux Solidarités Actives et la Délégation interministérielle à l'innovation, à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale (DIIEES), Angers : FIMOSOL.

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, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., 2010, *L'exclusion bancaire, le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris : PUF.

Gloukoviezoff G., Lazarus J., 2007, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, rapport intermédiaire, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, *Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Lyon : Université Lyon2.

Gloukoviezoff G., Palier J., 2009, *Évaluation de l'efficacité organisationnelle du dispositif de microcrédits personnels du Crédit Municipal de Paris*, Lyon : 2G Recherche.

Gloukoviezoff G., Rebière N., Saunier J.-D., Puyau R., 2013, *Evaluation d'impacts des microcrédits personnels distribués par le FASTT et ses partenaires*, Bordeaux : Comptrasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finance), 2010, *Le microcrédit*, rapport n°2009-M-085-03, Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi – Ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Jauneau P., Olm C., 2010, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Rapport réalisé par le Crédoc pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, Paris : CCSF.

Labrune G., 2010, *Le microcrédit : une opportunité économique et sociale ?*, Avis et rapports du Conseil économique, social et environnemental, n°8, Paris : Conseil économique, social et environnemental.

Lecomte M., 2005, « Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit », *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Paris : Association d'économie financière, pp.419-426.

Lecomte M., 2008, « La microfinance solidaire », *Revue d'économie financière*, n°92, pp.183-195.

MRIE (Mission régionale d'information sur l'exclusion), 2009, *Dossier annuel 2009*, Lyon : MRIE.

Observatoire de la microfinance, 2009, *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, Paris : Banque de France.

Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres: Department of Trade and Industry.

UNCCAS (Union national des centres communaux d'action sociale), 2007, *Diagnostic social mené par l'UNCCAS auprès des « bénéficiaires potentiels de prêts »*, Paris : UNCCAS.

5.2 Guides d'entretiens des Focus groups

5.2.1 Guide d'entretiens « impacts »

Question d'ouverture

Pouvez-vous présenter rapidement ce que vous avez financé avec le microcrédit et dans quel but ?

Question de transition

Quels ont été les principaux effets positifs et négatifs du microcrédit pour vous ?

Questions clefs

1. Comment fonctionne ce que vous avez financé ? Où en êtes-vous de votre formation/permis ?

2. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur les effets du microcrédit concernant votre situation en matière (selon les thèmes pertinents pour le groupe) :
    a. D'emploi
    b. De vie quotidienne
    c. De logement
    d. De vie familiale

3. Comment est-ce que vous avez intégré les mensualités du crédit dans votre budget ?

   Relance : Qu'est que les RDV avec l'accompagnateur ont changé dans votre budget ?

   Relance : Quels sont les effets sur le niveau de vos dépenses ou le niveau de vos revenus que le microcrédit a produit ?

4. Comment se passaient vos relations avec votre banque (accès aux produits que vous vouliez, frais bancaires, etc.) avant le microcrédit et qu'est-ce que le microcrédit a changé ?

   Relance : Comment se sont passés la mise en place du microcrédit et son remboursement ?

Questions de clôture

Faire un résumé des principaux points

Est-ce que ce résumé reflète ce que l'on s'est dit aujourd'hui ?

Supposez que vous puissiez parlez directement avec les responsables de la Caisse des dépôts à Paris, quels sont les améliorations que vous leur recommanderiez de faire ?

Est-ce qu'il quelque chose dont on n'a pas parlé qui vous paraît important ?

5.2.2 Guide d'entretiens « efficacité »

Question d'ouverture

Pouvez-vous présenter rapidement ce que vous avez financé avec le microcrédit et dans quel but ?

Question de transition

Quels ont été les principaux points positifs et négatifs lors de l'évaluation de votre demande puis de l'accompagnement mis en place ?

Questions clefs

1. Comment avez-vous eu connaissance du microcrédit ?

   Relance : Quelles sont les autres solutions que vous avez recherchées avant le microcrédit ?

2. Comment décririez-vous la manière dont votre situation demande a été étudiée?

   Relance : Comment s'est passé l'analyse de votre budget ?

   Relance : Quels sont les autres possibilités que vous avez étudiées?

3. Comment s'est passé la définition du montant des mensualités ?

   Relance : qu'avez-vous pensé du taux d'intérêt ?

4. Combien de temps s'est écoulé entre votre demande et l'octroi du prêt ? Est-ce que ce délai a eu des conséquences pour vous ?
5. Comment décririez-vous le suivi mis en place une fois le prêt accordé ?

   Relance : comment avez-vous vécu ce suivi ?

6. Quelles ont été les réponses apportées par la banque ou par l'accompagnateur lorsque vous avez eu des difficultés à rembourser ?

Questions de clôture

Faire un résumé des principaux points

Est-ce que ce résumé reflète ce que l'on s'est dit aujourd'hui ?

Supposez que vous puissiez parlez directement avec les responsables de la Caisse des dépôts à Paris, quels sont les améliorations que vous leur recommanderiez de faire ?

Est-ce qu'il quelque chose dont on n'a pas parlé qui vous paraît important ?

6. Table des matières

1. La revue de la littérature 2
2. L'enquête quantitative avec le public des MPG 3
2.1 Constitution des échantillons 3
2.2 Mode de passation des questionnaires 4
2.3 Dispositions prises pour maximiser le taux de réponse, limiter la non réponse partielle et respecter l'anonymat des personnes interrogées 5
2.4 Questionnaires 6
2.4.1 Questionnaire « sans impayé détecté en amont » 6
2.4.2 Questionnaire « Impayé(s) détecté(s) en amont » 7
2.4.3 Questionnaire « Demande de microcrédit inaboutie » 7
2.5 Bilan de la collecte 8
2.5.1 Questionnaires destinés aux bénéficiaires de microcrédit 8
2.5.2 Questionnaire destiné aux personnes dont la demande de microcrédit n'a pas abouti 9
3. L'enquête quantitative avec les partenaires des MPG 10
3.1 Constitution des échantillons 10
3.2 Mode de passation des questionnaires et respect de l'anonymat 10
3.3 Questionnaires 12
3.4 Bilan de la collecte 12
4. L'enquête qualitative par Focus group 14
4.1 Le choix des focus groups 14
4.2 L'organisation des focus groups 14
4.3 L'analyse et l'utilisation des données 15
5. Annexes 16
5.1 Bibliographique de la revue de la littérature 16
5.2 Guides d'entretiens des Focus groups 18
5.2.1 Guide d'entretiens « impacts » 18
5.2.2 Guide d'entretiens « efficacité » 19
6. Table des matières 20
7. Table des tableaux et graphiques 21
8. Les livrets thématiques 22

7. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Répartition pondérée des bénéficiaires par réseau prêteur participant à l'enquête..... 9
Tableau 1. Répartition des demandes inabouties par réseau participant..... 9
Graphique 2. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne 12
Graphique 3. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne..... 13
Graphique 4. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne 13

8. Les livrets thématiques

Livret 1 – Les enjeux

Livret 2 – Objets, projets, publics

Livret 3 – L’accompagnement

Livret 4 – Qualité de l’objet et remboursement du microcrédit

Livret 5 – Les impacts pour les emprunteurs

Livret 6 – L’impact global

Livret 7 – Les impacts pour les acteurs

Livret 8 – Recommandations

Livret 9 – Méthodologie et annexes