

Microcrédit personnel garanti

Livret 3 / L'accompagnement



2G RECHERCHE
LYON

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



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 Comprasec (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 temps¹ :

- 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 :
 - o 1 018 emprunteurs sans impayé ;
 - o 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
 - o 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.

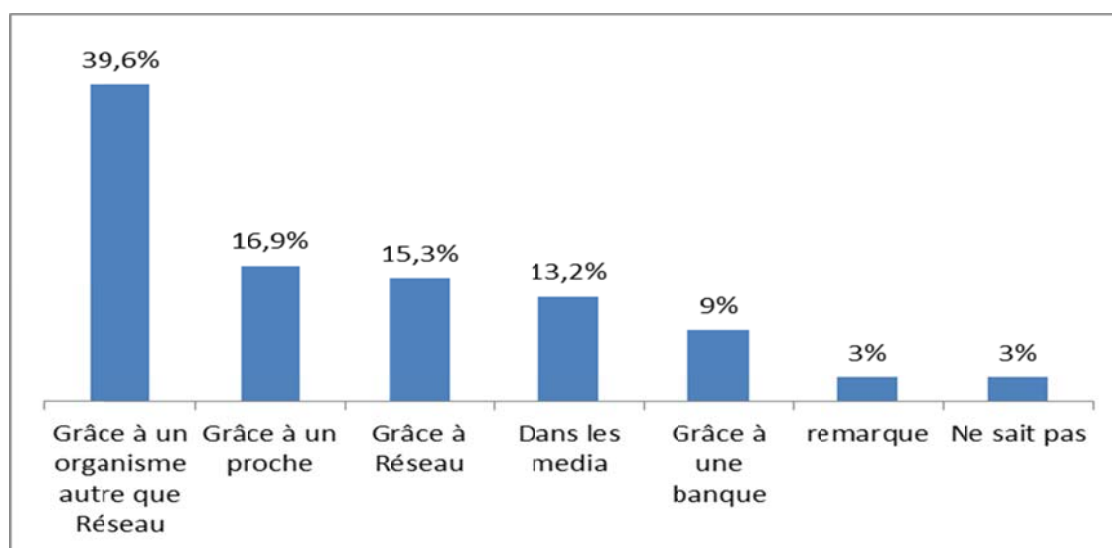
1. La prescription

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



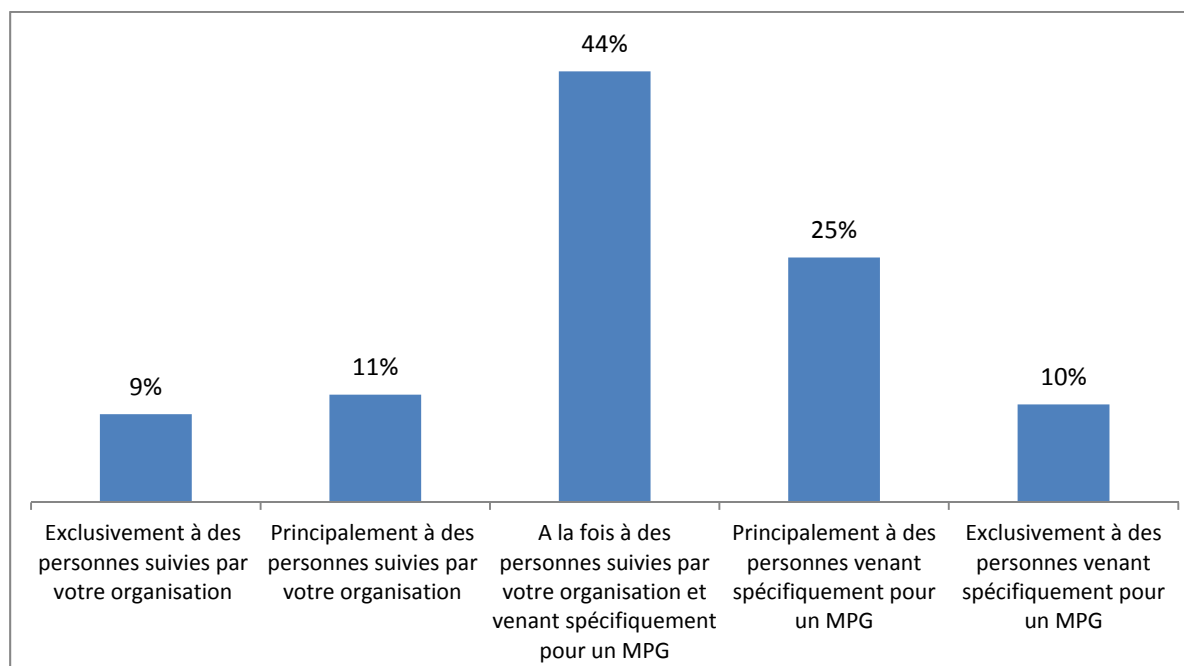
Note : public des emprunteurs sans impayé

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.

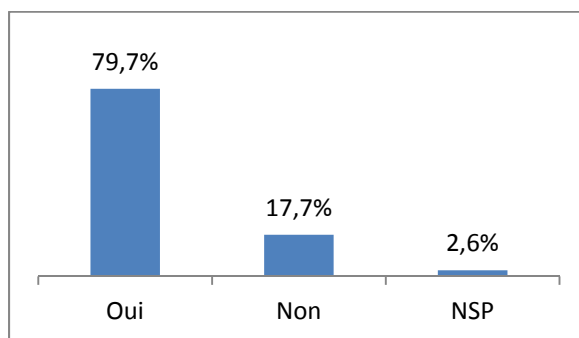
Cette faible part des emprunteurs orientés par le réseau accompagnant peut étonner au regard de la description des accompagnateurs de l'action de l'organisation en matière de prescription.

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 orientés 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.

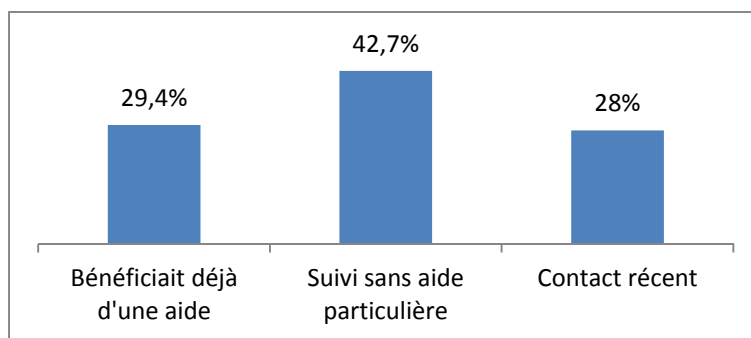
Graphique 3 : Orientation vers le réseau accompagnant spécifiquement pour MPG



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 (Gloukoviezzoff, 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 médias

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.

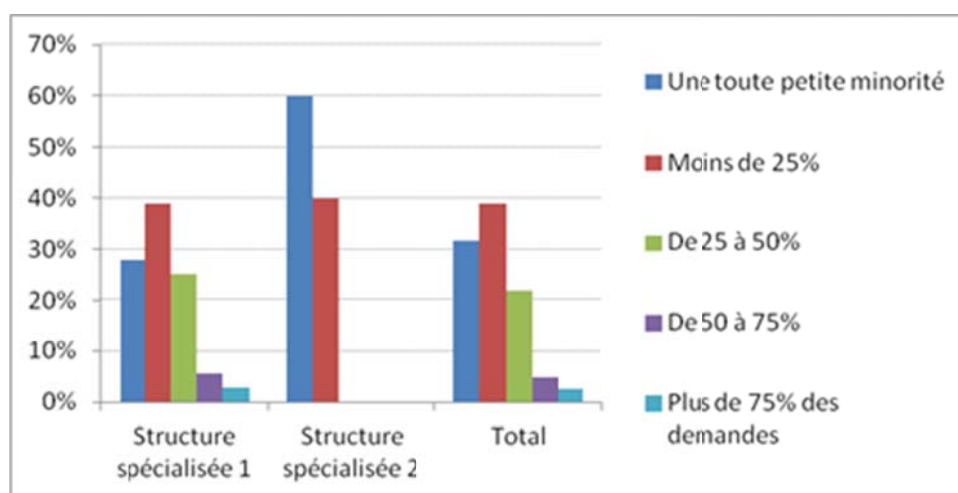
Emprunteuse : Donc après, ça a été un hasard ou pas mais en tout cas en allant au théâtre j'ai trouvé le petit papillon en attendant sur lequel était noté ce fameux crédit donc en fait ça tombait à pic.

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 tenté 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 à 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).

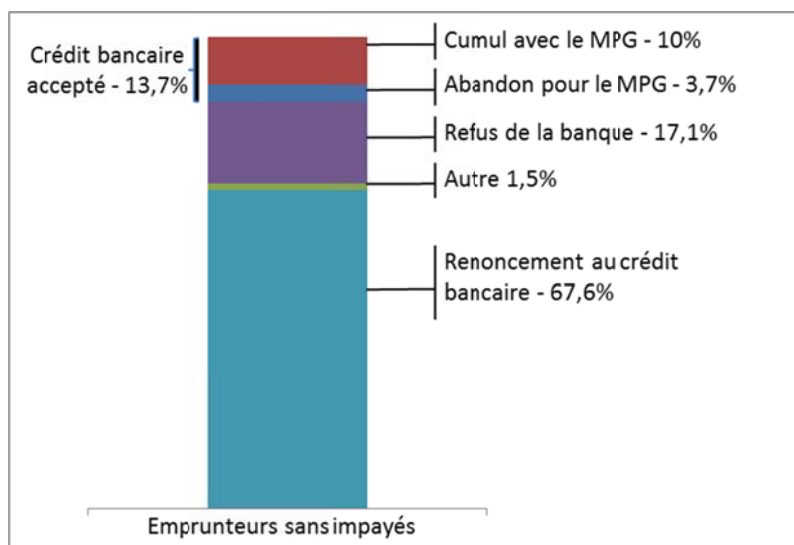
Ce dernier élément quant à la pertinence de cet auto-exclusion est en partie confirmé par le fait que parmi les emprunteurs qui ont sollicité un crédit bancaire – et pensaient donc y être éligibles – 53,8% d'entre eux se sont vus opposer un refus. Ces refus tiennent non seulement à la faiblesse et nature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

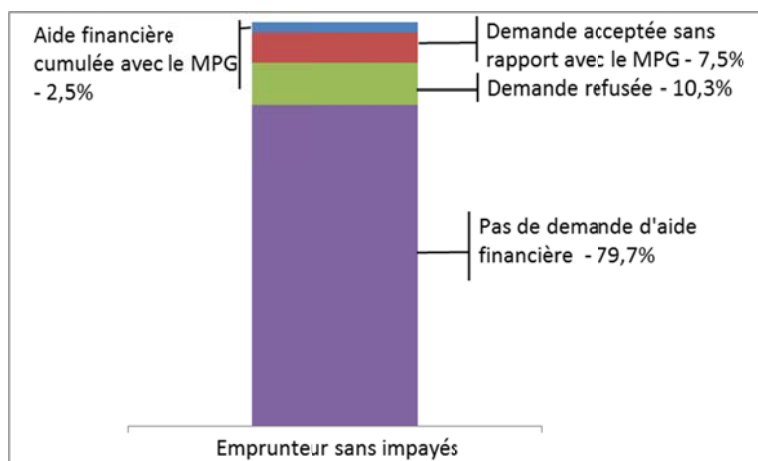
Emprunteuse 1 : Pas plus. Pas les services d'obsèques. Donc il n'y avait que cette solution. Et ça m'a bien arrangé il faut reconnaître.

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 quote-part 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.

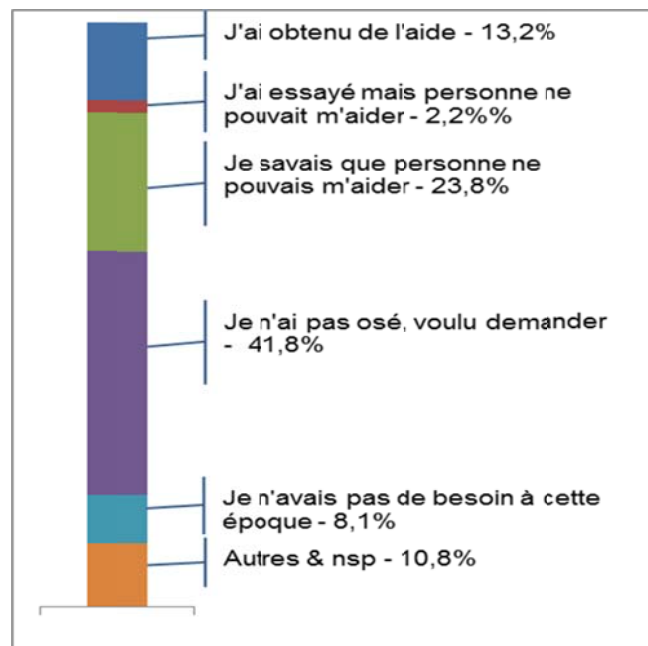
Emprunteuse 2 : Vous êtes pas à l'aise.

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).

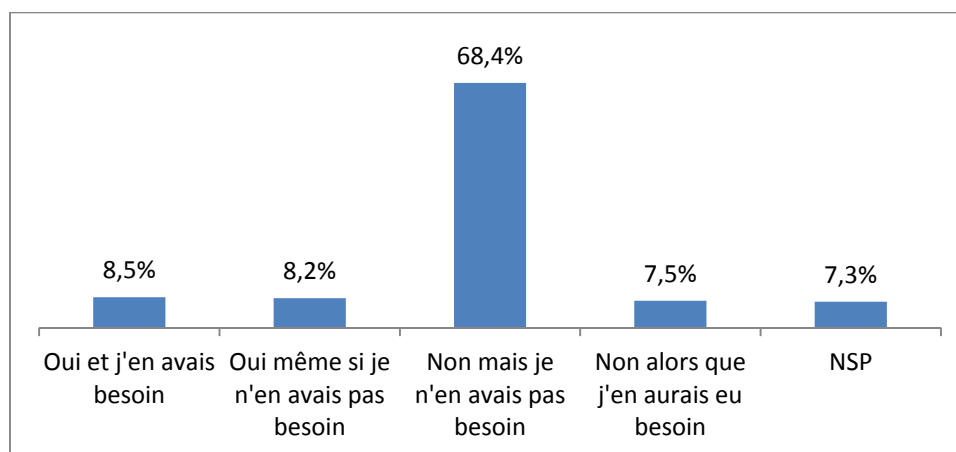
Toutefois, la satisfaction des emprunteurs ne dit rien des caractéristiques du diagnostic mis en œuvre. De la même manière, la réussite du projet ne va pas nécessairement de pair avec un diagnostic de qualité. Un mauvais diagnostic peut être compensé par la simplicité du projet ou l'implication de l'emprunteur 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

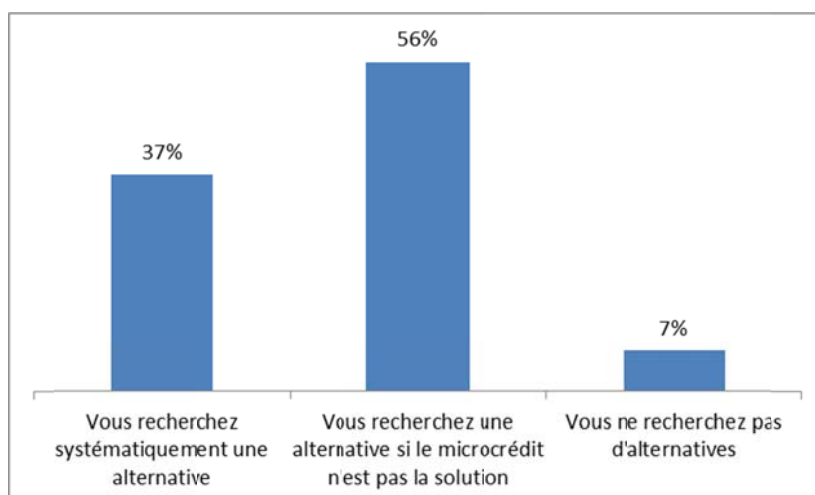
Ensuite, le diagnostic doit assurer que les caractéristiques du prêt envisagé parviendront à s'articuler avec la réalité budgétaire de l'emprunteur potentiel. Confronté à une situation d'urgence, il arrive que les emprunteurs potentiels surestiment leur faculté à supporter les mensualités du prêt dont 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.

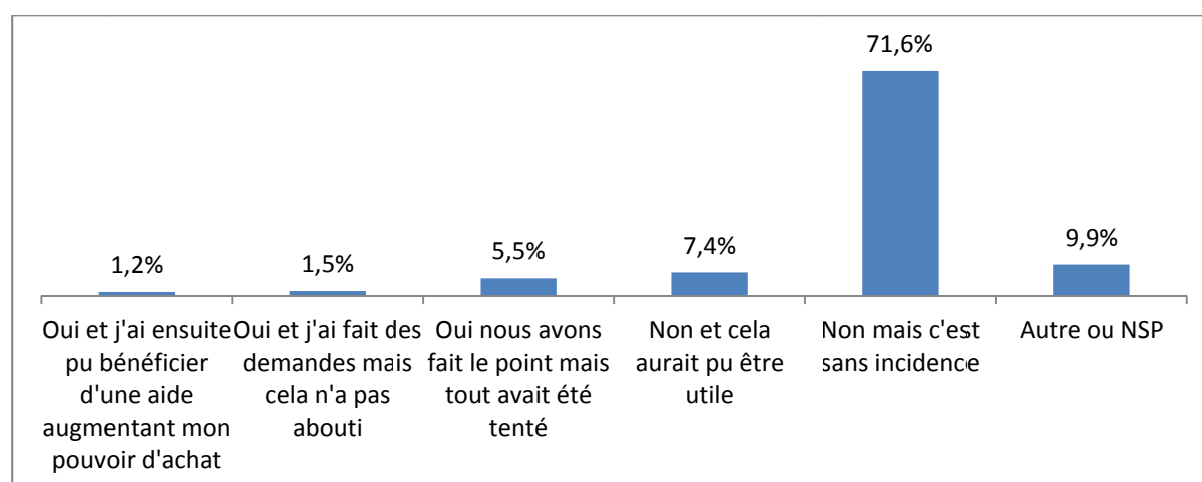
Interrogés en ligne, les accompagnateurs affirment réaliser une telle recherche systématiquement (37%) ou lorsque le MPG ne leur paraît pas être une réponse adaptée (56%).

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

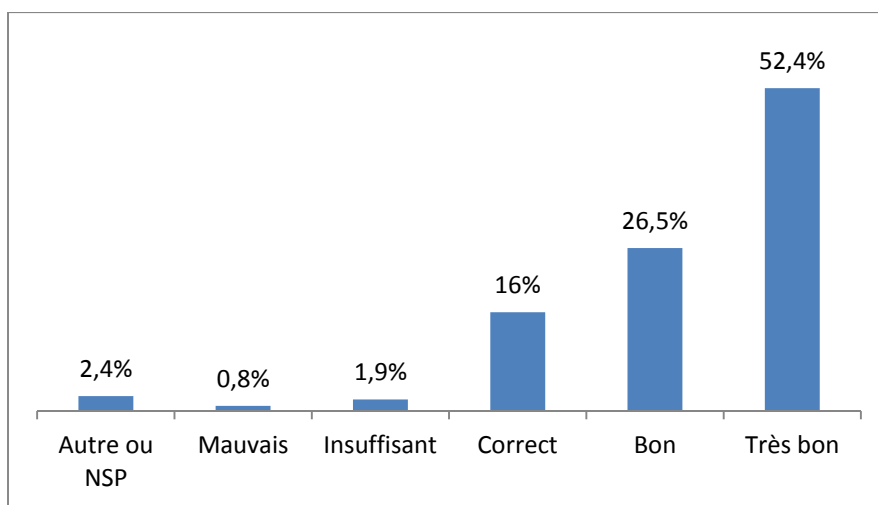
recherche n'était pas nécessaire mais souligne que le MPG a rempli son rôle de financement approprié. En revanche, ces réponses sont particulièrement instructives lorsque l'on s'intéresse aux 8% de situations où l'accompagnateur a effectivement recherché une alternative. Il apparaît que dans plus de 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



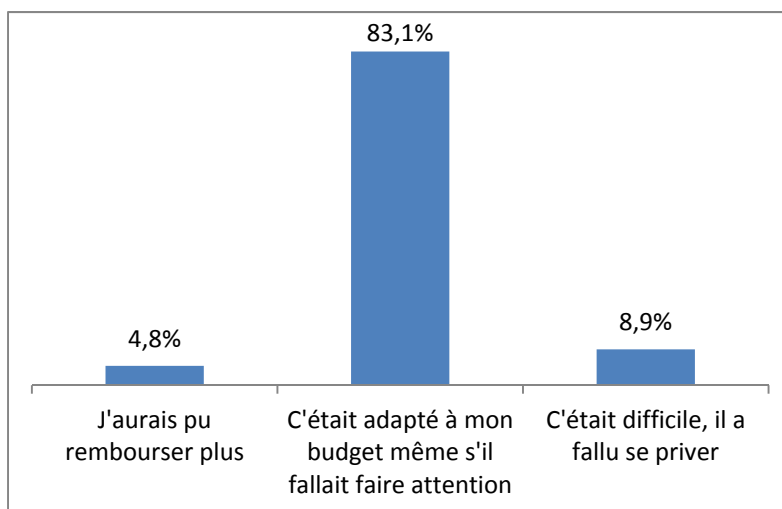
Cette satisfaction s'exprime également lorsque l'accompagnateur a conseillé à l'emprunteur de revoir ses ambitions à la baisse.

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 prêteur 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 dites, 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 vous 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 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.

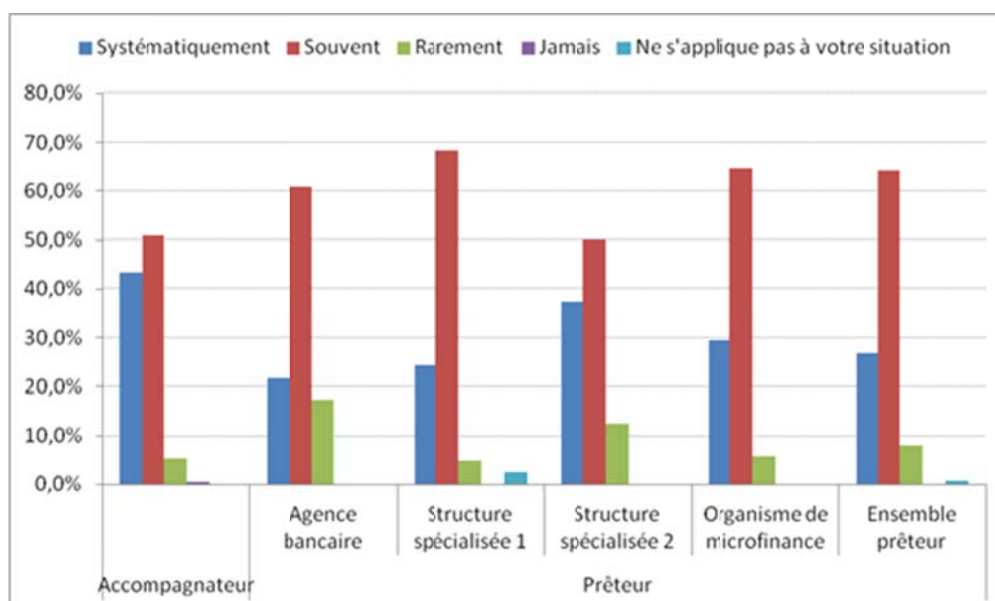
Emprunteuse 2 : Ça c'est vrai, ils sont humains.

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.

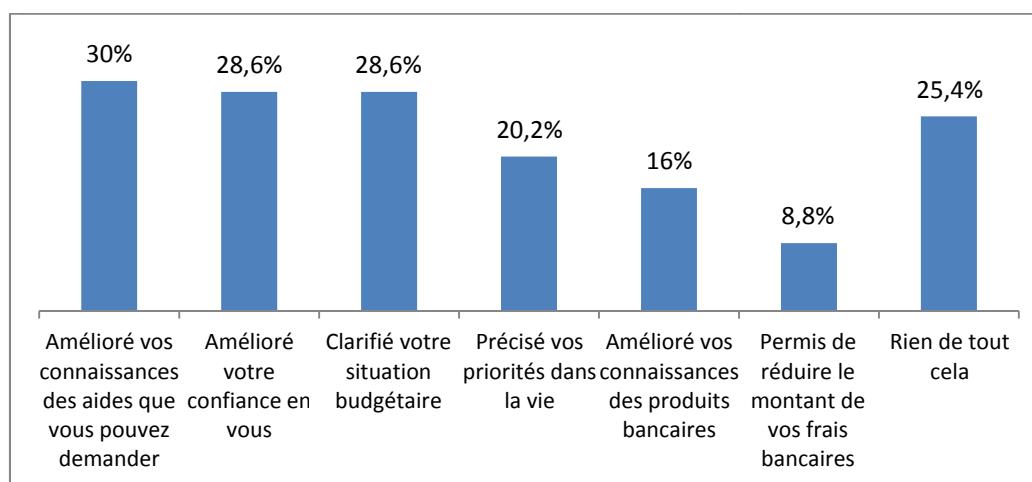
Graphique 14. Le diagnostic comme occasion de pédagogie financière



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 souligné 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 abandonné², 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 (Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezzoff, 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 ; Gloukoviezzoff, Palier, 2008 ; Lecomte, 2008 ; Gloukoviezzoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011).

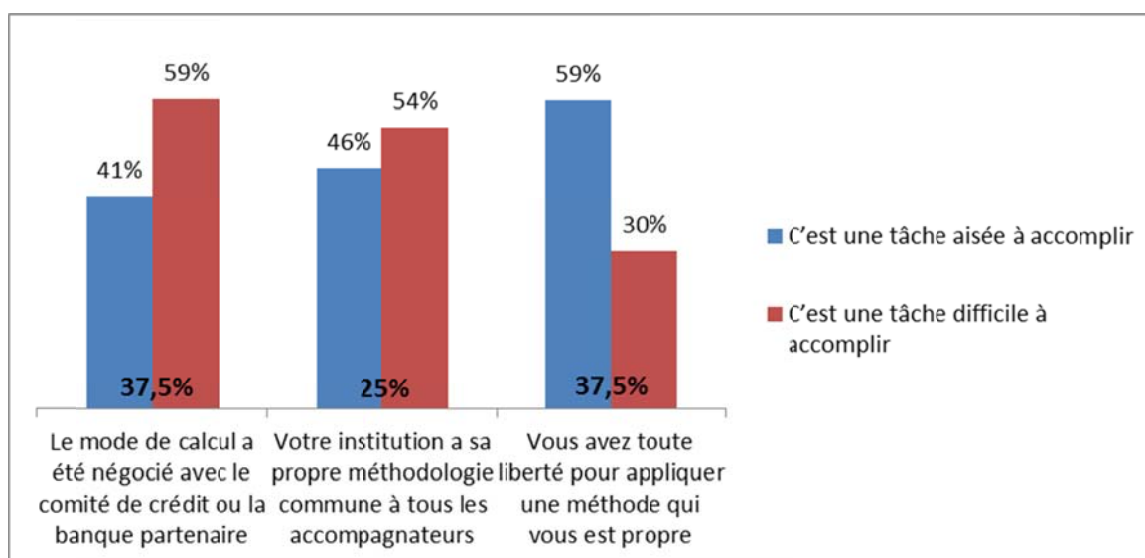
² Voir paragraphe 2.6 de ce livret.

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 (Gloukoviezzoff, Palier, 2008).

L'enquête en ligne menée 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 prêteur 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 ; Gloukoviezzoff, 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 débiller 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'aurais 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.

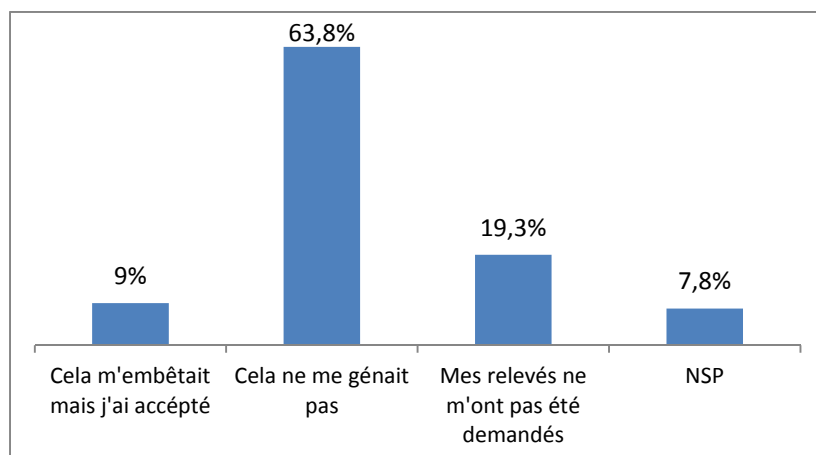
Emprunteuse : ...elle a été correcte hein. C'était pas vicieux. C'était pas comme la banque. La banque, ils sont des fois un peu plus tordus. Mais bon voilà, elle m'a dit clairement « j'ai l'obligation de justifier chacun de vos prélèvements en dehors de votre consommation classique ». Donc j'ai dit « oui, ok, voilà ». Après, le problème, c'est qu'il a fallu que j'aie cherché 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.

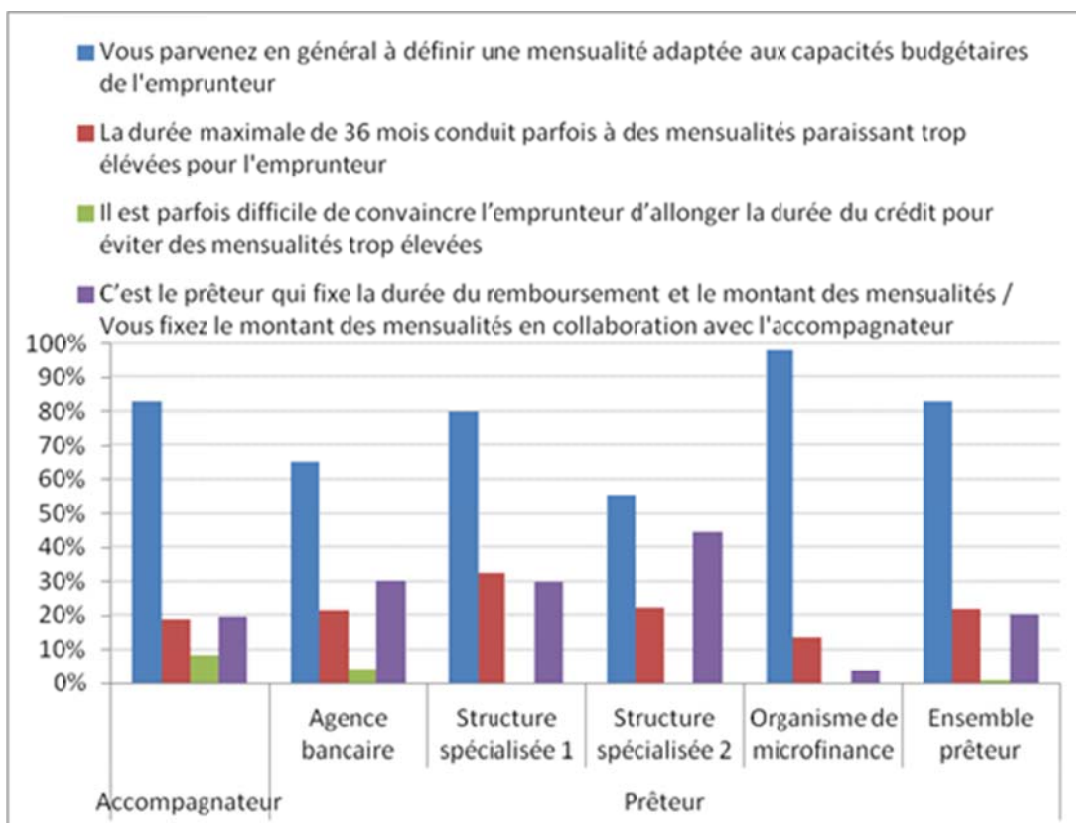
Enfin, quand bien même les pièces justificatives seraient rassemblées et les réticences à les analyser neutralisées, les accompagnateurs se heurtent souvent au fait que le diagnostic est une activité extrêmement chronophage (ANSA, 2008 ; FORS, 2010 ; Audencia, Rem, 2011). Qu'il soit mis en œuvre par 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 (Gloukoviezo, 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 refusées³, 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 prend 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 diagnostic⁴, ou mettre en œuvre un accompagnement budgétaire (Gloukoviezzoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezzoff, 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, Gloukoviezzoff, Palier, 2008).

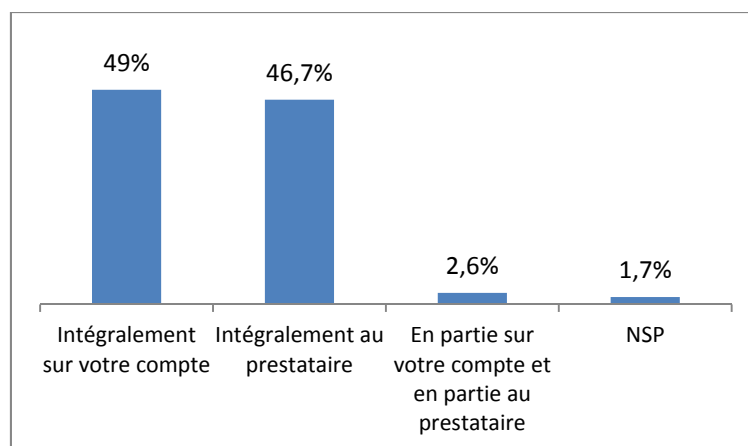
2.7 La mise en place du prêt

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 (Gloukoviezzoff, 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.

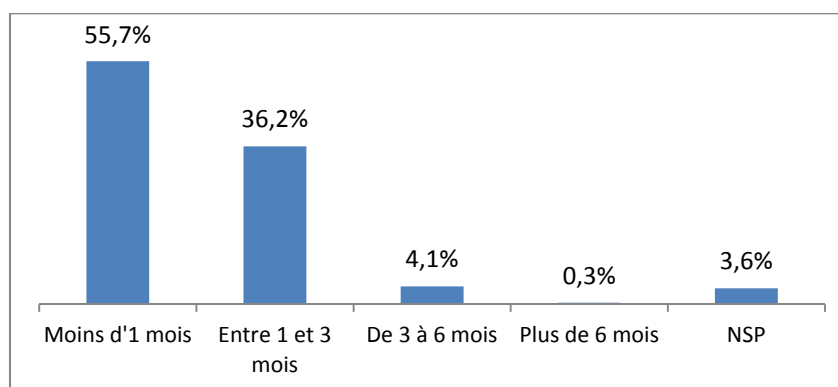
Q : Et vous êtes satisfait de ce que vous avez eu ?

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 et 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

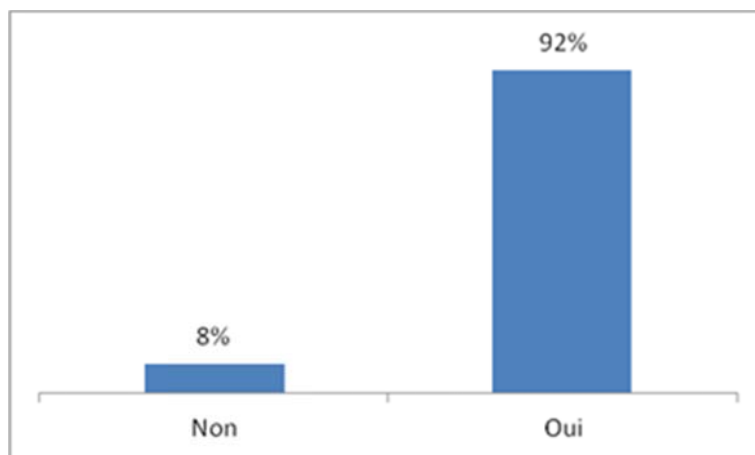
« Même lorsqu'il ne se conclut pas par la mise en place d'un MCP, le travail d'analyse budgétaire fourni par les associations accompagnantes possède un impact social pour le demandeur, notamment en termes d'analyse de la pertinence du projet, de réorientations vers d'autres dispositifs d'aides et/ou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

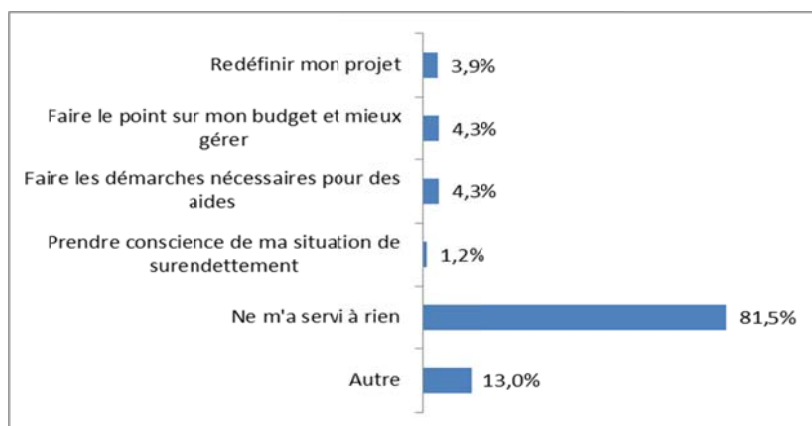
Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur leurs pratiques lorsque les MPG ne sont pas la solution, ils affirment ainsi dans leur immense majorité rechercher une alternative pour que l'emprunteur puisse financer son besoin.

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

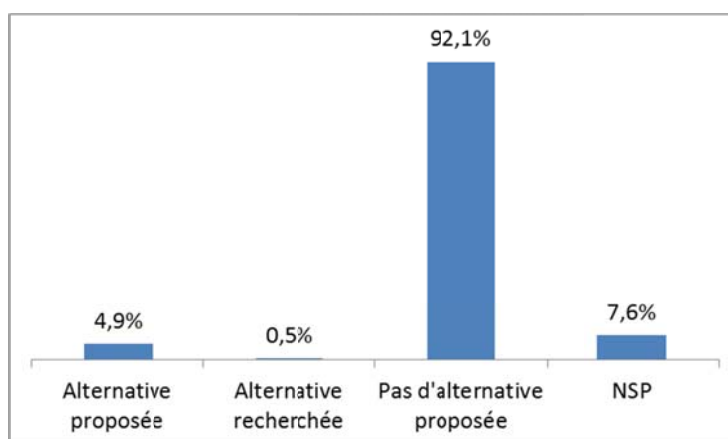


Bien que cette étape soit jugée inutile par la majorité des personnes, il ne faut pas minimiser le fait que le diagnostic soit potentiellement utile pour près d'une personne sur cinq alors même qu'il n'about pas à un financement. En effet, ce serait alors 32 000 personnes qui auraient retiré quelque 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 dites « 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'insertion⁵.

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'enquière 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.

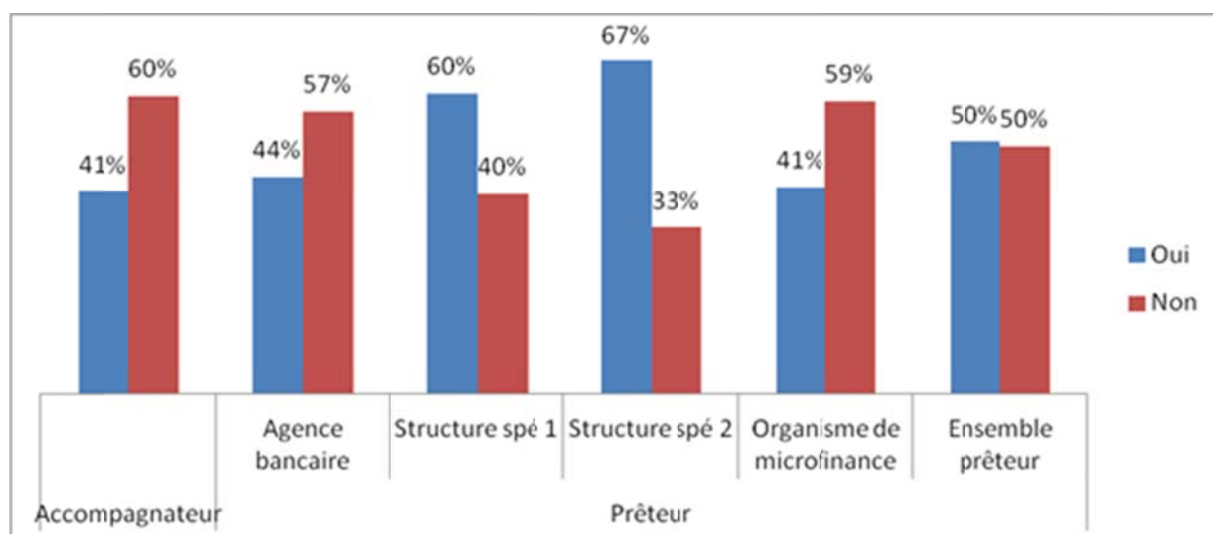
Le second consiste à suivre le bon remboursement du MPG et à avertir immédiatement l'accompagnateur social en cas de mensualité impayée. Dans la mesure où l'une des finalités du MPG est l'inclusion bancaire, cet accompagnement peut aller au-delà du simple remboursement pour porter également sur l'accès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

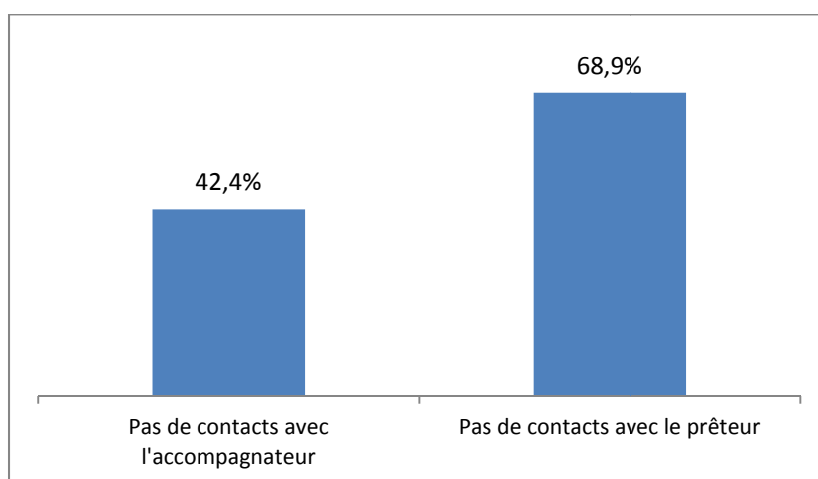
⁵ La mise en œuvre du suivi lorsque des difficultés apparaissent est traité dans le livret 4.

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 avoir 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.

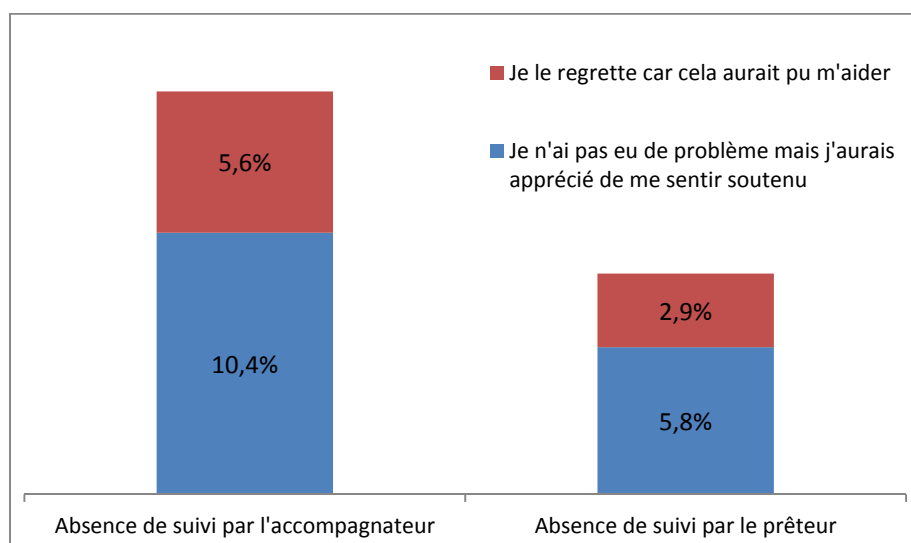
Emprunteuse 1 : Voilà.

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 sérieuses.

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. [...]

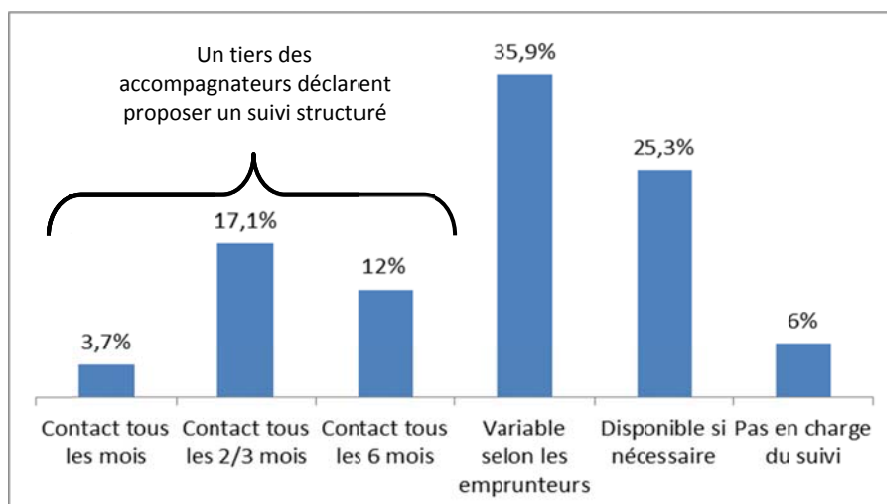
Moi j'avais tout ça en même temps en tête. Je faisais plein de chose. Et puis après c'est vrai que le problème, deux mois après avoir eu mon CDI, poum, les problèmes de santé arrivent. Et pire quoi... Donc ça faisait beaucoup mais j'ai toujours réussi à jongler quand même... Bon c'est vrai que mes amis 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

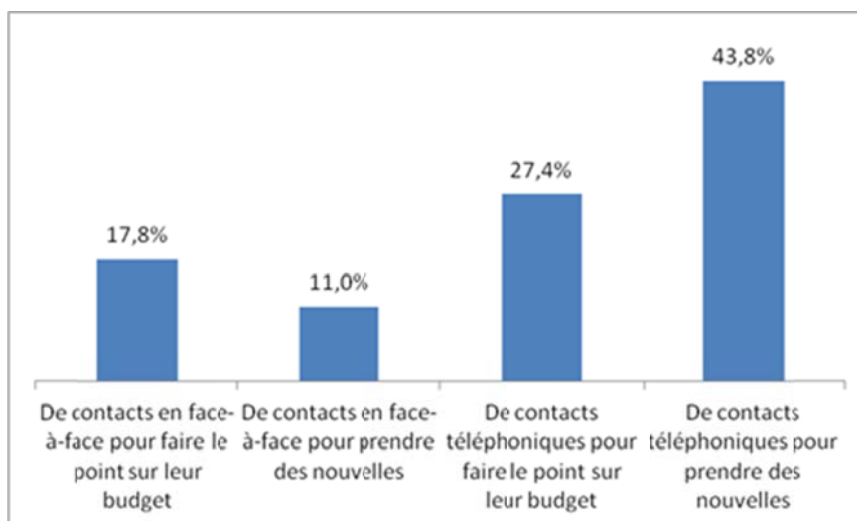
Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur la nature du suivi qu'ils mettent en œuvre seul un quart indiquent ne pas prendre contact avec les accompagnateurs alors qu'un tiers propose un suivi structuré basé sur une prise de contact régulière et un autre tiers dit adapté le type d'accompagnement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

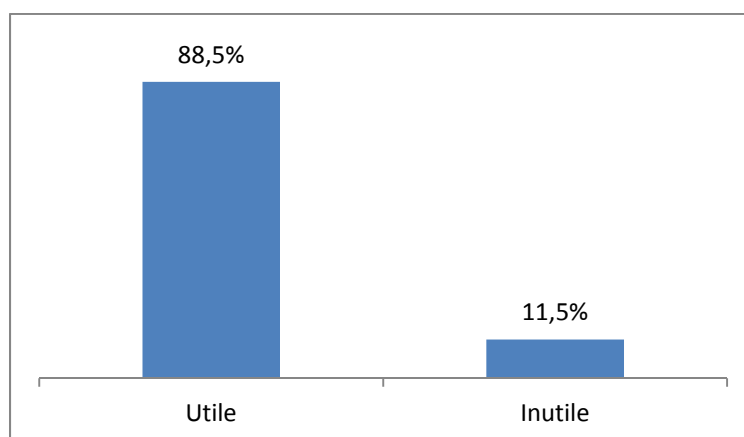
- Le suivi soutenu : il se caractérise par des contacts réguliers voir extrêmement fréquents (hebdomadaires) et porte aussi bien sur le bon remboursement du crédit que sur la réalisation du projet.
- Le suivi occasionnel : il est le plus léger possible tout en maintenant un lien permanent. L'accompagnateur 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.

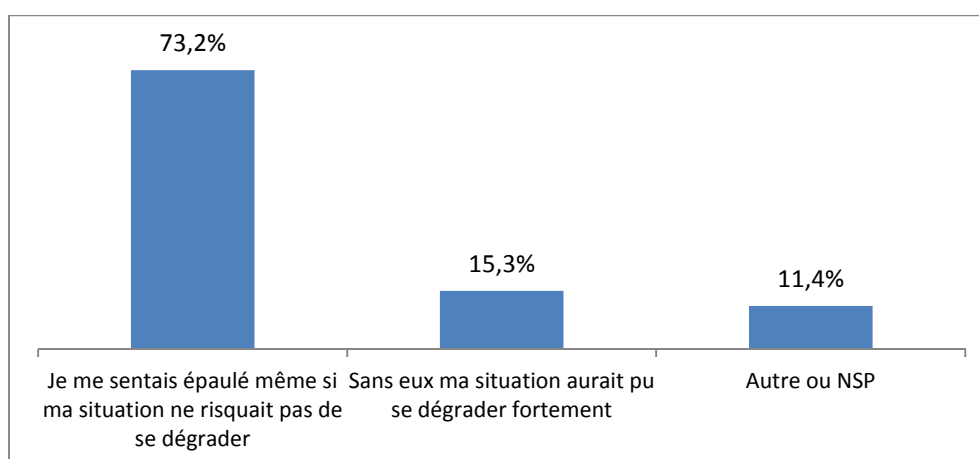
Quelle que soit la forme prise par le suivi reçu, la grande majorité des emprunteurs en ayant bénéficié et n'ayant pas connu d'incidents en sont satisfaits.

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.

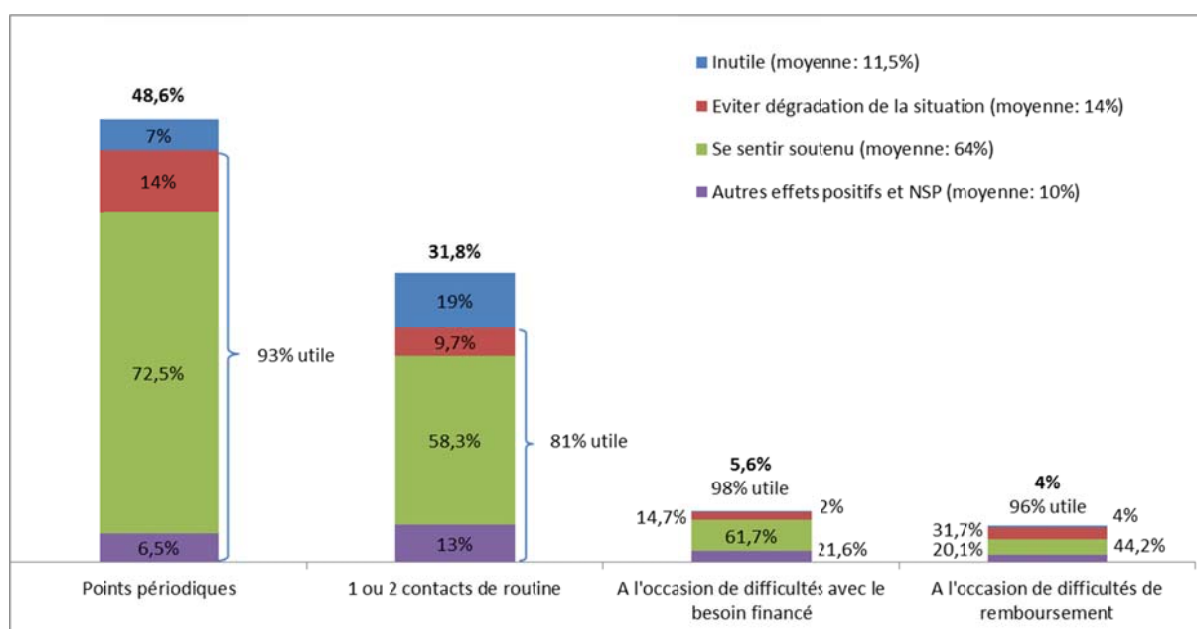
Il est intéressant de noter que les évaluations menées au niveau des dispositifs locaux aboutissent à des résultats relativement similaires. Ainsi, parmi les emprunteurs du Crédit

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 (Aldegghi, 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 :

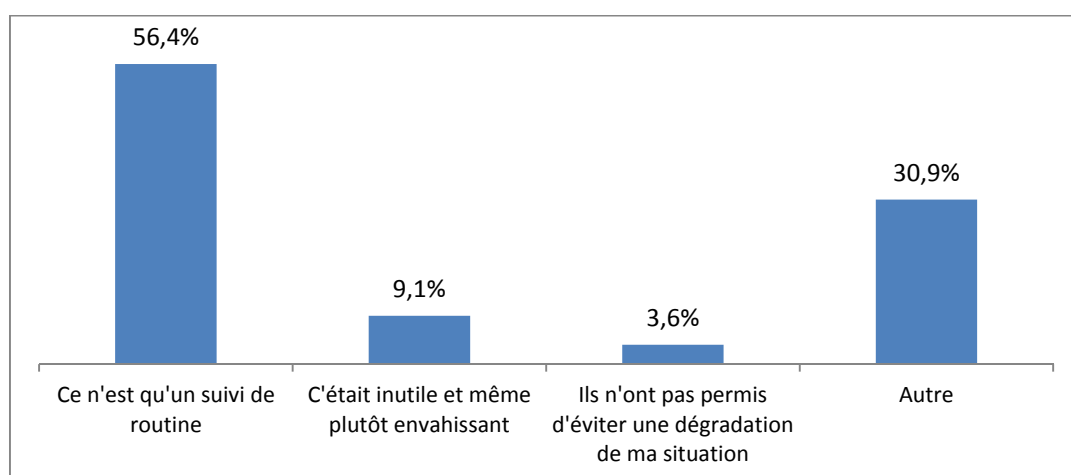
- Joue un rôle important dans le fait que les emprunteurs se sentent soutenus (surreprésentations de ce sentiment chez les emprunteurs bénéficiant de contacts pour faire le point périodiquement) ;
- Permet de déceler les risques de dégradation de la situation de manière plus efficace qu'un ou deux contacts 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 ?

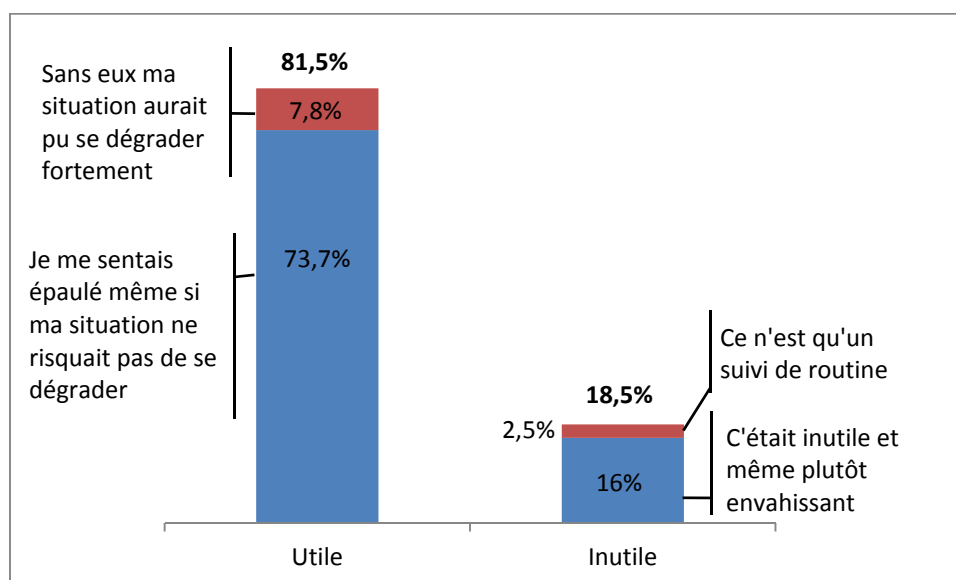
Emprunteur 2 : Oui, oui.

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.

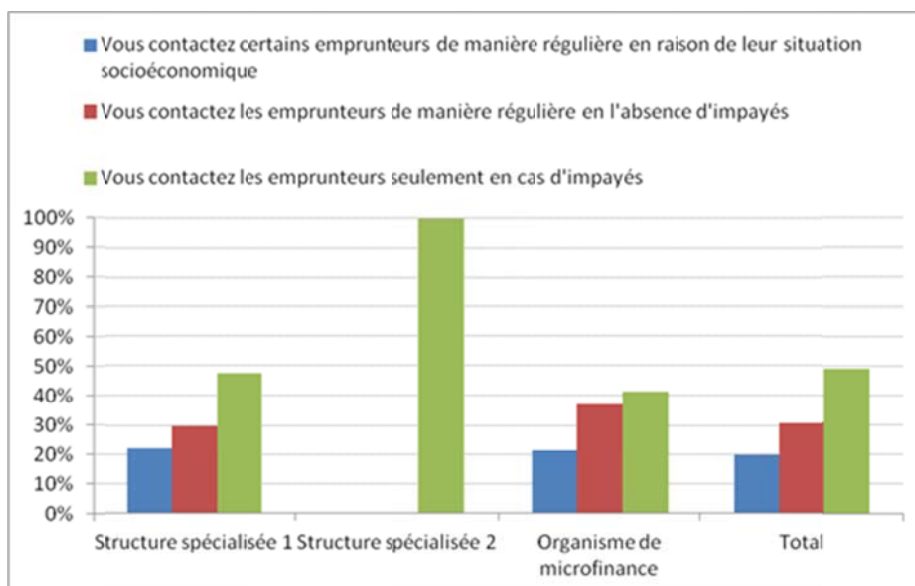
Emprunteur : Au niveau de la mensualité, comme au total il y avait 2 000 euros, c'était un peu juste. Et [l'accompagnatrice] a passé deux coups de fil au niveau de la banque parce qu'ils étaient partenaires. Je ne savais pas qu'il y avait 3 ou 4 banques partenaires. Et RDV avec la banque 48h après au [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 1^{er} 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.

- La légitimité du suivi

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 démunis. 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., Lenglard 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.

Beaujourn J., 2007, *Le développement du microcrédit social : une 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 (DIIIES), 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 (DIIIES), 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 : Comprasec, Université Bordeaux IV.

IGF (Inspection Générale des Finances), 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 les médias	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