Étude d'impacts

Microcrédit personnel garanti

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

4

2G Recherche Lyon

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

Caisse des Dépôts

Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

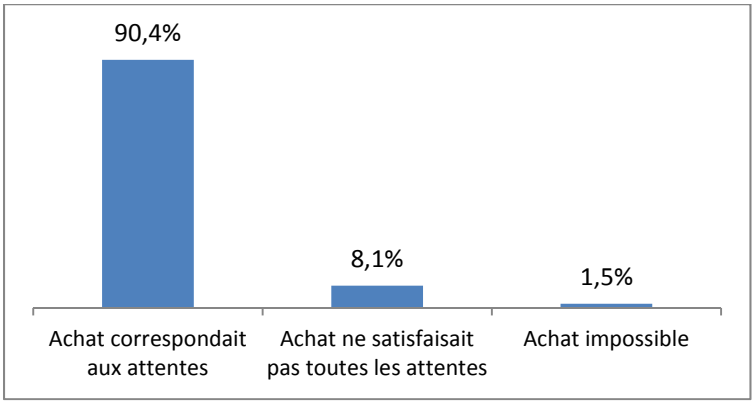
1. La satisfaction du besoin financé

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

1.1 Un problème au départ

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

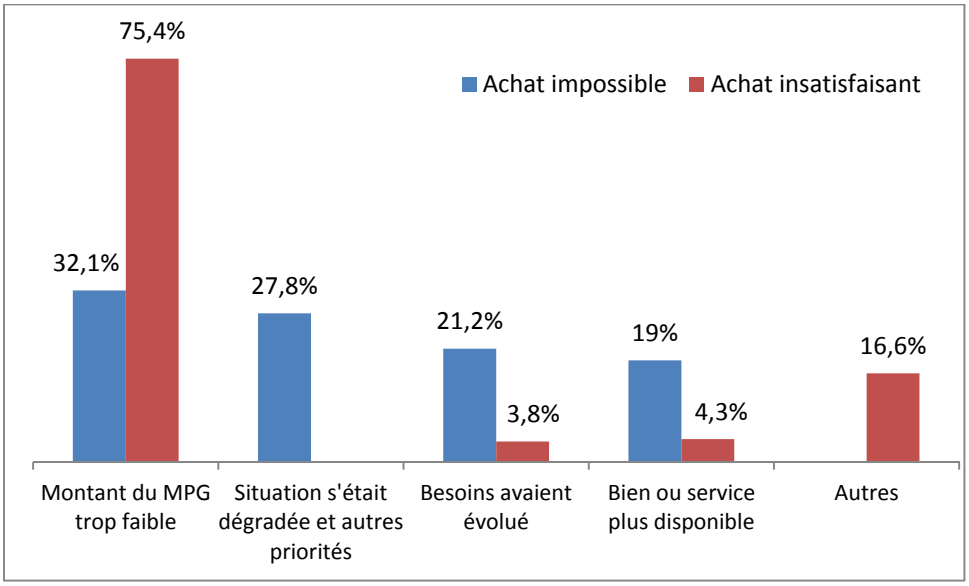
Graphique 1. Achat du bien ou service prévu



Note : Population ensemble des emprunteurs

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

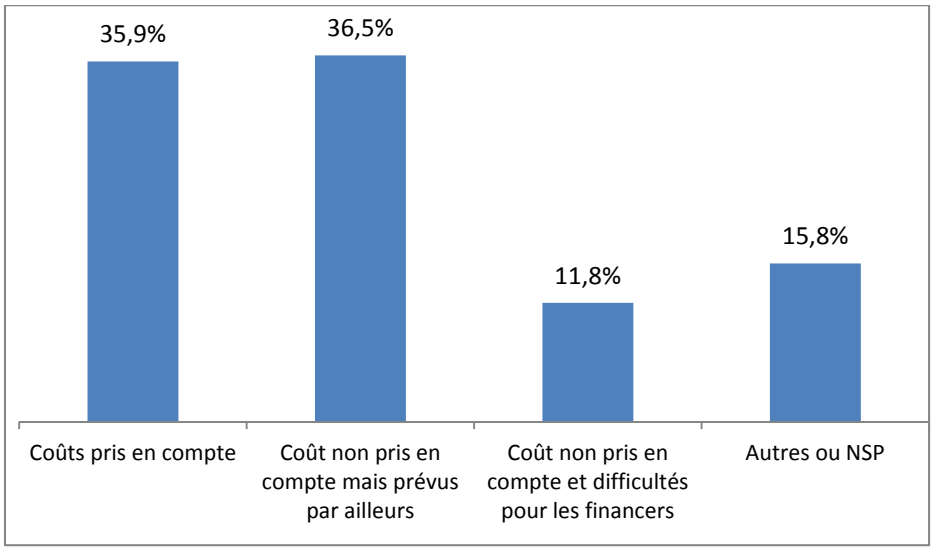
Graphique 2. Causes de l'impossibilité ou de l'insatisfaction



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

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

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

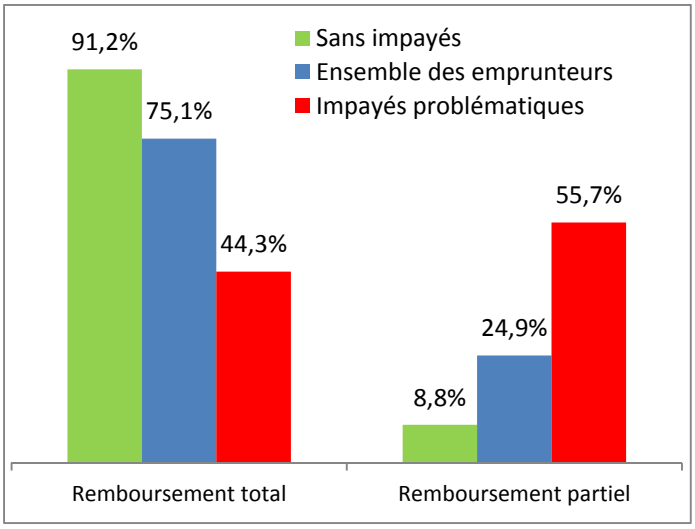


Seule une minorité d'emprunteurs (11,8%) expérimentent des difficultés en raison du montant insuffisant du MPG pour couvrir le coût réel de l'achat d'un véhicule.

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

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

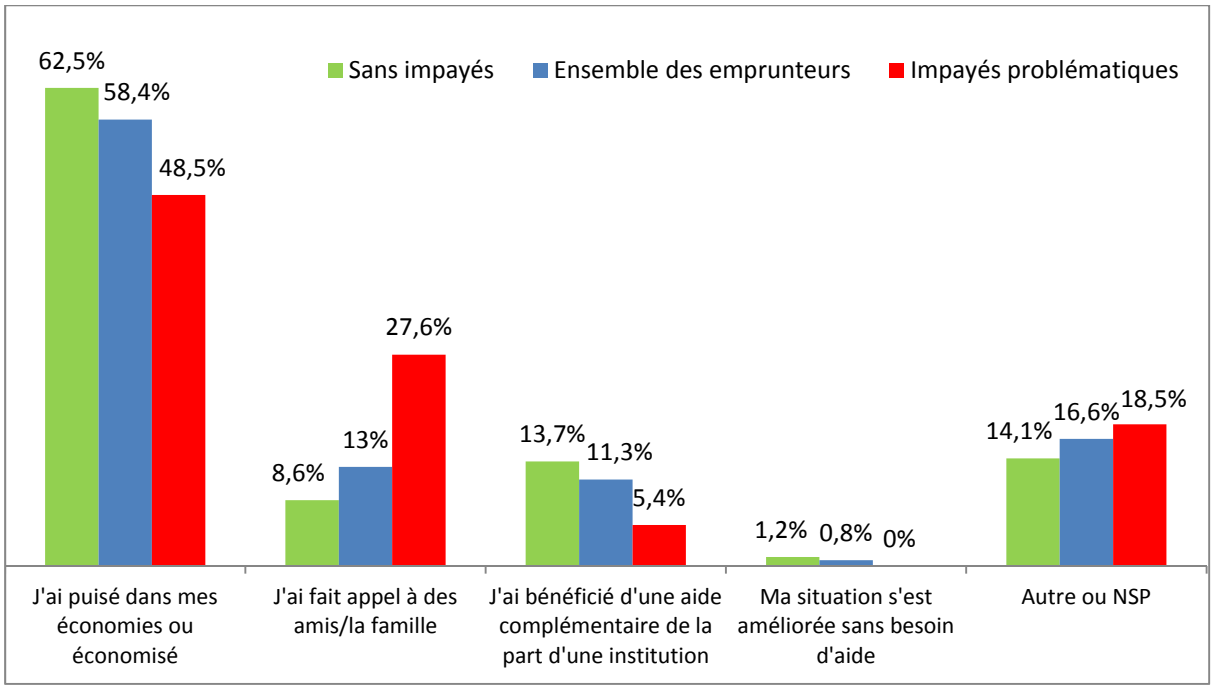
Graphique 4. Remboursement complet ou non des dettes



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

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

Graphique 5. Sources de financements complémentaires



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

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

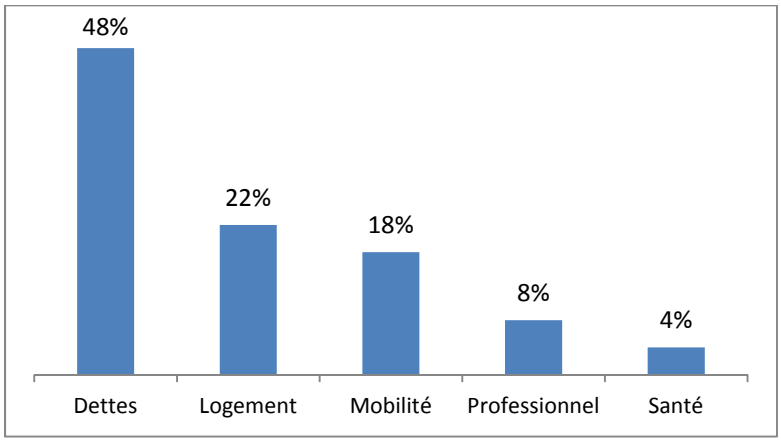
Aux côtés des difficultés posées par la faiblesse du montant du MPG se trouvent trois autres types de raisons qui tiennent bien, comme l'indiquait la revue de la littérature, à l'influence du temps. Le public du microcrédit est en général confronté à différentes formes de précarité et l'instabilité est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

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

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

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

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



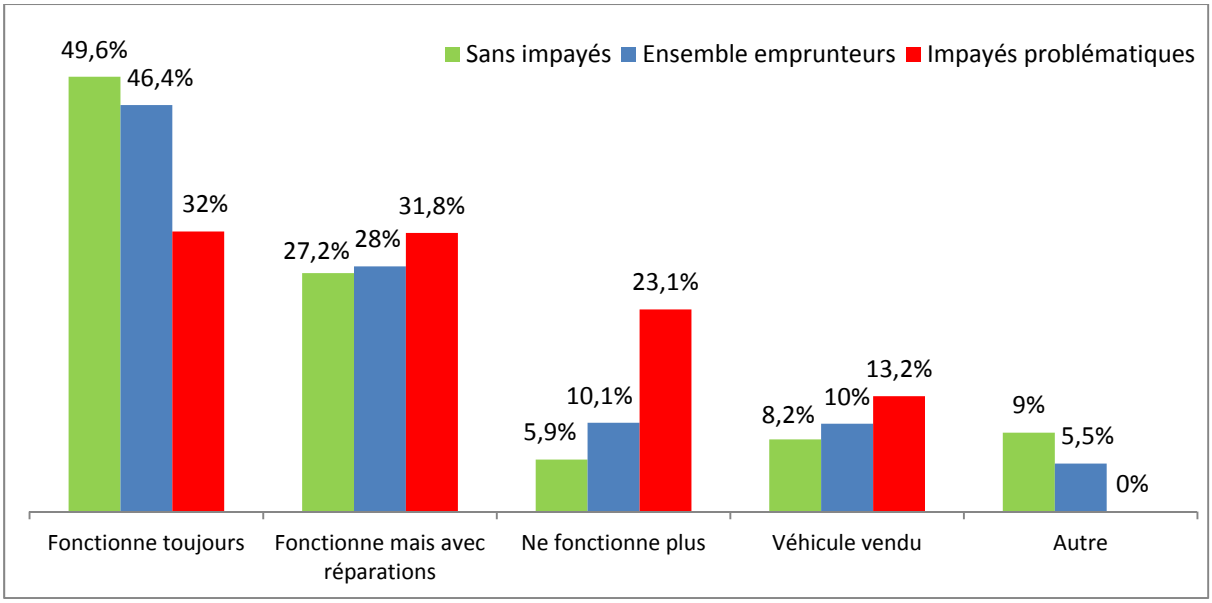
Bien que ces difficultés ne concernent qu'une minorité d'emprunteurs, elle souligne la difficulté pouvant exister pour inscrire un MPG dans des parcours marqués par la fragilité et l'urgence. La rapidité de l'instruction et l'adaptabilité aux évolutions de la situation des emprunteurs sont des éléments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

1.2 Un problème lors de l'usage

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

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

Graphique 7. Etat du véhicule



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

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

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

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

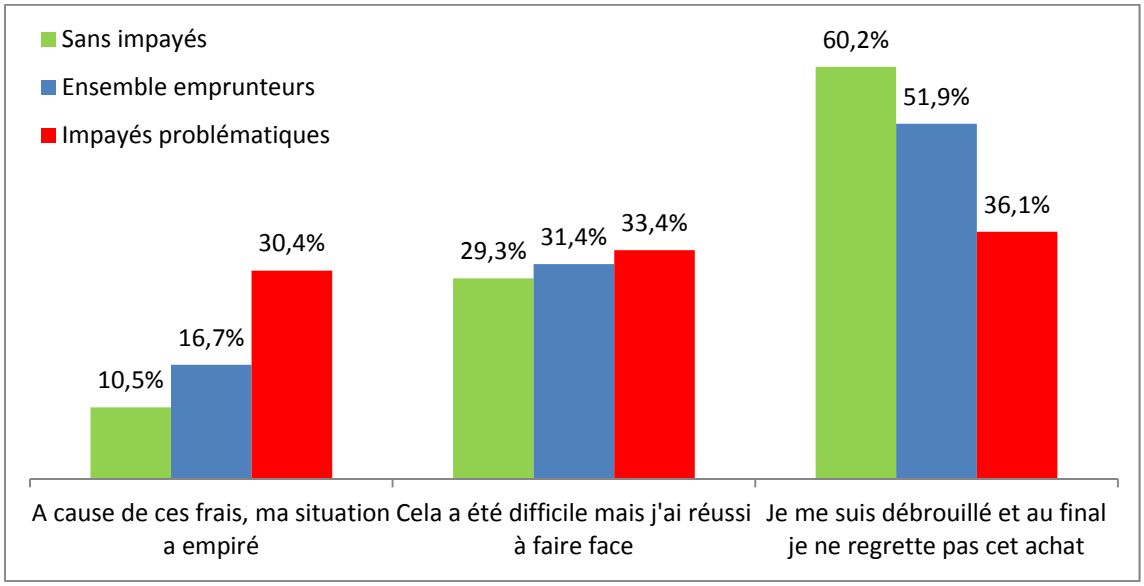
> Q : Vous avez eu des frais sur la voiture ?
> Emprunteuse 1 : Oui, on en a eu quelques-uns. Bon rien de bien méchant mais voilà. Je sais pas moi. Ça fait un peu moins d'une année que je rembourse et il y a encore des trucs à faire dessus mais bon…c'est…
> Emprunteuse 2 : L'entretien en fait.

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

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

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

Graphique 8. Les conséquences d'un véhicule défectueux



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

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

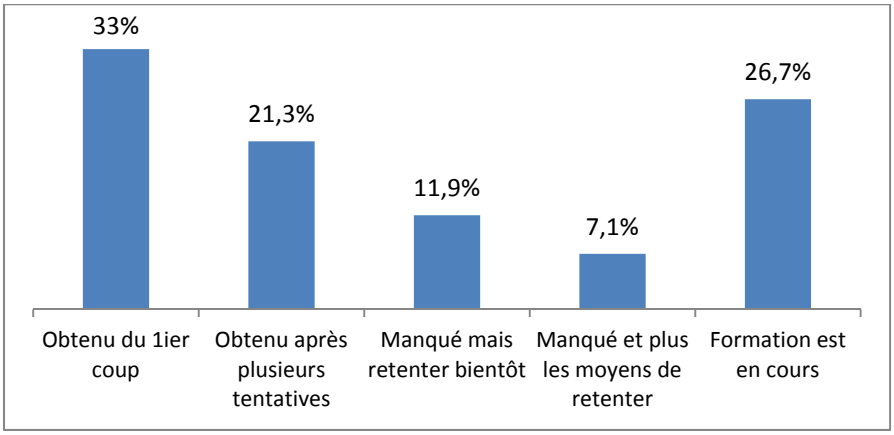
> Emprunteuse : Peut-être augmenter le montant du microcrédit.
> Emprunteur 1 : avec 3000 euros, faut vraiment tomber pile sur une bonne bagnole. Parce que souvent pour 3 000 euros, ça va être une voiture… faut voire la mienne, elle a 13 ans. Mais bon, c'est souvent tout bon ou tout mauvais. Déjà par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

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

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

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

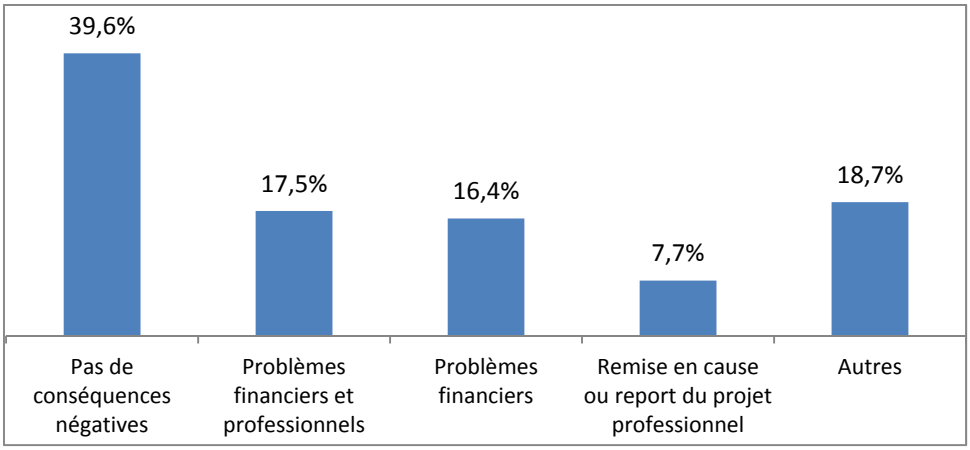
Graphique 9. Succès au permis de conduire



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

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

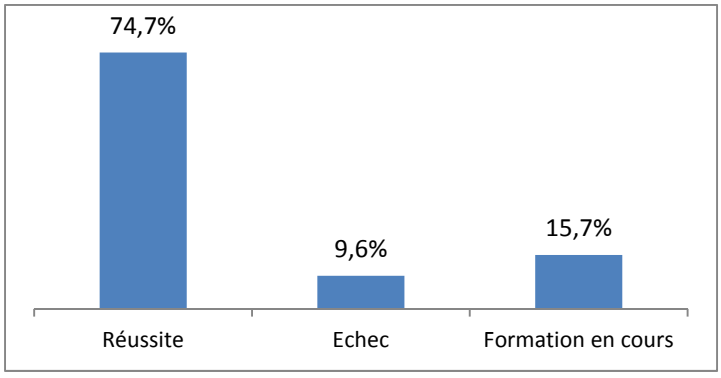
Graphique 10. Conséquences d'un échec au permis de conduire



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

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

Graphique 11. Résultat de la formation entreprise



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

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

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

2. Le remboursement du prêt

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

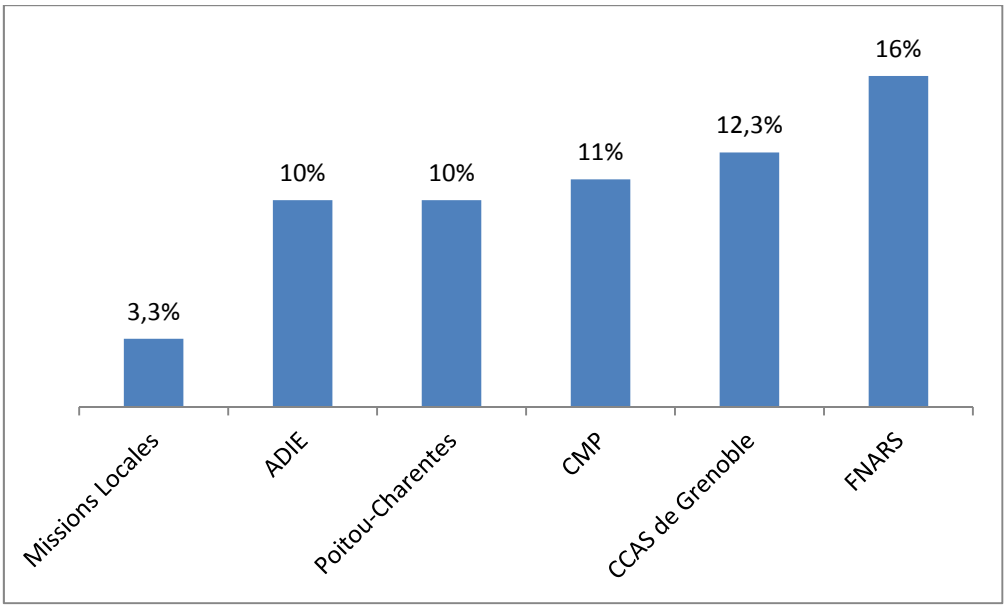
Nous avons distingué deux types d'impayés. Les premiers qualifiés de « sans gravité » font suite à un oubli ou un impondérable mais les personnes déclarent avoir pu rembourser le mois suivant sans être aidées. Les seconds qualifiés de « problématiques » se traduisent par l'impossibilité pour les personnes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

2.1 La survenue des impayés

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

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

Graphique 12 : Taux d'impayés par réseau

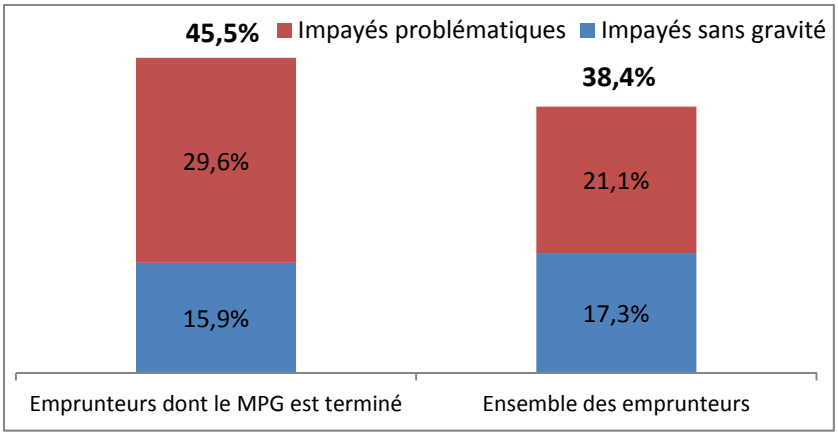


Note : Les statistiques des Missions locales portent seulement sur l'année 2010 – ce taux était de 6,3% en 2009 – alors qu'elles portent sur l'ensemble des emprunteurs pour les autres réseaux.
Sources : ADIE (2008), Ansa (2010a), Caire (2010), FORS (2010), ANDML (2011), données du Crédit Municipal de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

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

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

Graphique 13. Taux d'impayés



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

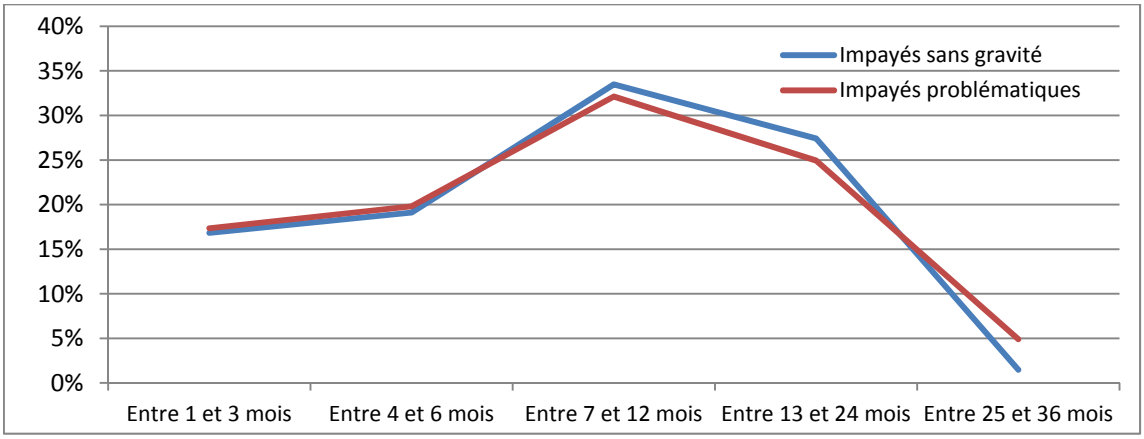
2.1.1 La survenue du premier impayé

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

Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur le nombre de mois écoulés lors du premier impayé, la majorité (un tiers des emprunteurs ayant connu un impayé) indiquent qu'il est survenu entre 7 et 12 mois. Pour 70% des emprunteurs, le premier impayé intervient au cours de la première année.

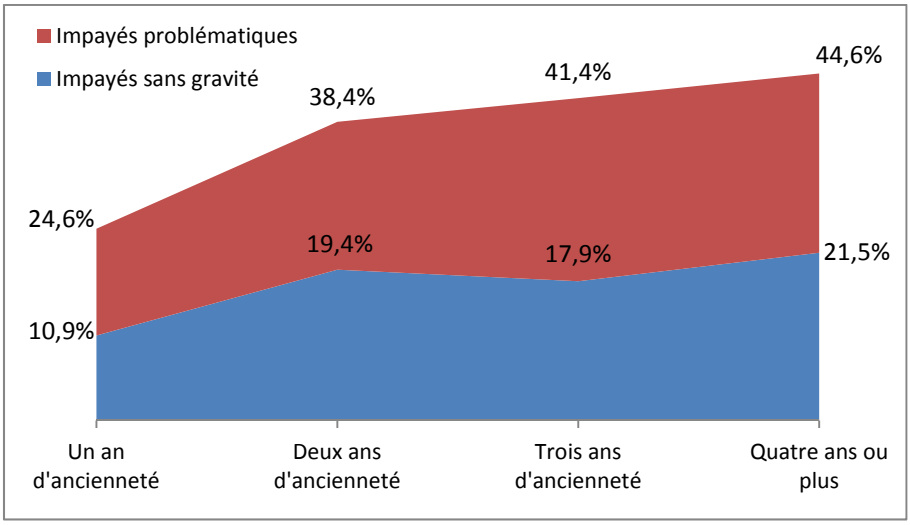
Il n'y a pas de différences significatives entre le moment où survient le premier impayé lorsque l'on distingue ceux sans gravité et ceux problématiques.

Graphique 14. Temporalité de la survenue du premier impayé



Sans surprise, plus le crédit est ancien plus la probabilité d'avoir connu au moins un impayé augmente. En cohérence avec ce qui précède, cette probabilité augmente fortement au cours de la première année.

Graphique 15. Maturité du crédit et survenue d'impayés

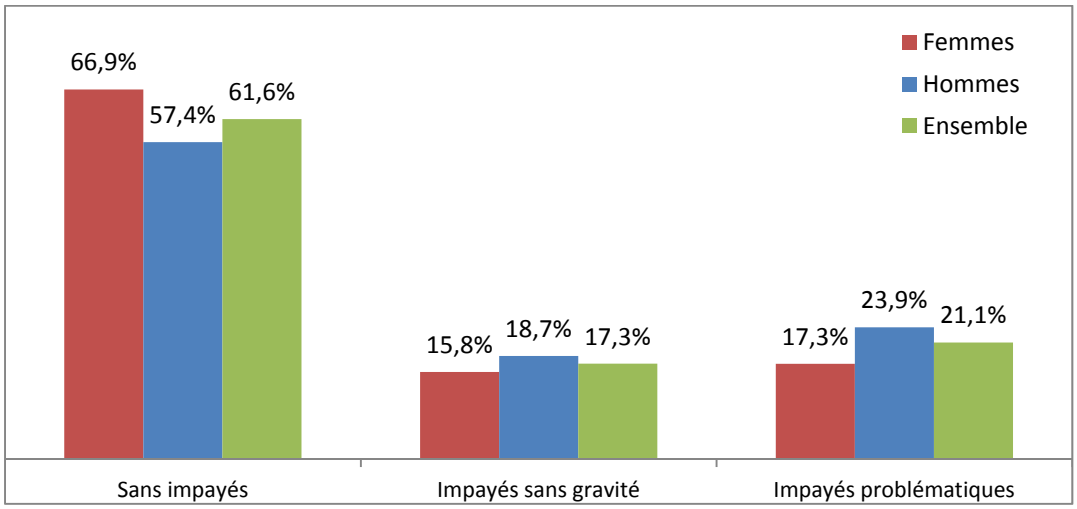


Dans les deux tiers des cas, les impayés problématiques se répètent d'un mois sur l'autre. Pour un peu moins d'un quart des emprunteurs, il s'est passé plus de 3 mois entre les différents impayés problématiques.

2.1.2 Facteurs contribuant à la survenue d'impayés d'après les emprunteurs

En matière de microfinance dans les pays du Sud, il est considéré que les femmes sont des emprunteuses moins risquées que les hommes. Ce résultat se confirme également en matière de MPG.

Graphique 16. Genre et survenue d'impayés

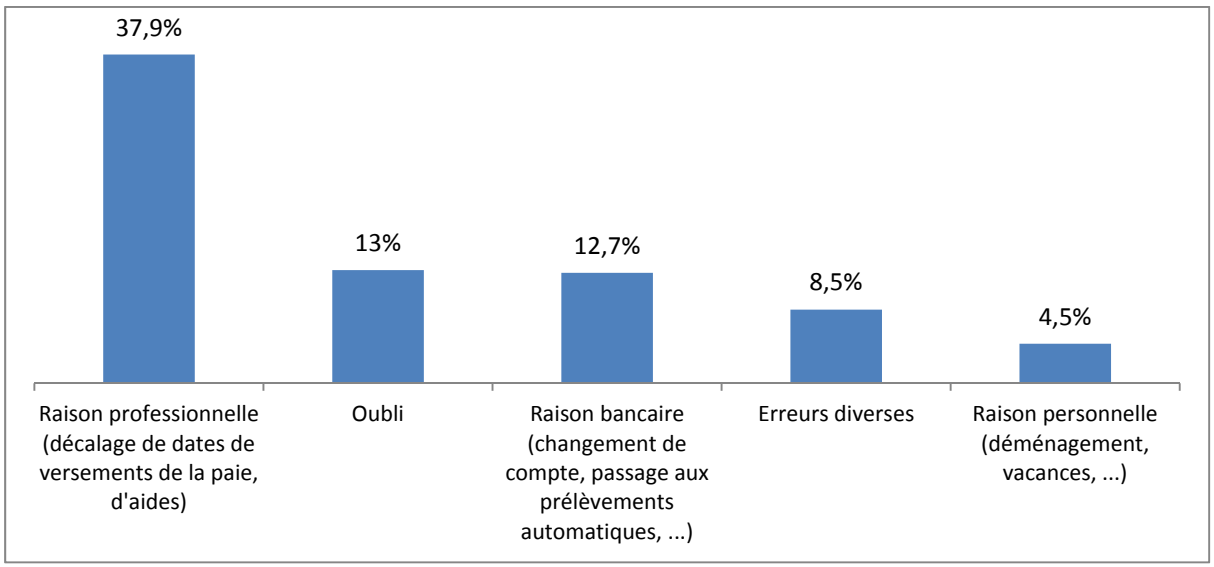


Les emprunteuses ont moins de risque de connaître des impayés sans gravité et significativement moins d'impayés problématiques que les emprunteurs. Cependant, le genre n'explique pas la survenue de ces impayés.

Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur les causes des impayés rencontrés, les réponses apportées soulignent la différence de nature des impayés sans gravité et des impayés problématiques.

Pour la majorité des emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité, leurs causes tiennent principalement à un problème logistique (un décalage entre la date de versement de leurs ressources et à laquelle leur mensualité est due), ou technique tenant à des difficultés dans la mise en œuvre du paiement lui-même.

Graphique 17. Causes des impayés sans gravité



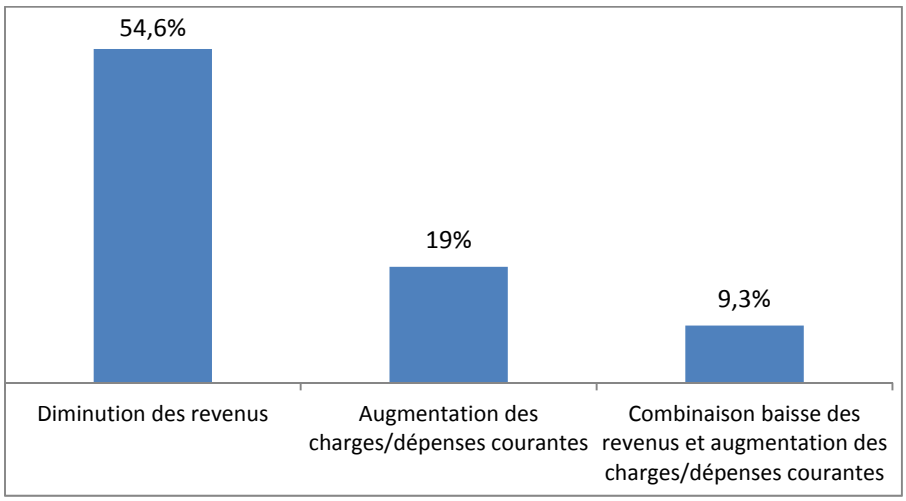
L'un des emprunteurs rencontré lors d'un focus group est dans une situation illustrant les difficultés posées par la gestion de différents comptes (dont le compte spécifique pour le MPG) cumulées aux variations budgétaires liées à son activité professionnelle.

> Emprunteur 1 : Des fois, j'ai du retard. Bon ils m'envoient un courrier. Si vous voulez, du [Banque A – agence compte courant], ça va au [Banque A – agence compte MPG]. Mais moi, ce compte-là, je n'y touche jamais. Je ne fais pas de chèque sur mon compte que j'ai au [Banque A]. Je mets mes frais de route dessus.
> Q : Parce que c'est un compte que vous avez ouvert pour le microcrédit ou que vous aviez déjà.
> Emprunteur 1 : C'est deux comptes différents. Moi j'avais un compte au [Banque A – agence compte courant] et un à la [Banque B]. Là, pour faire le microcrédit, j'ai été obligé d'aller voir [prêteur] et d'aller ouvrir un compte pour faire le microcrédit à [Banque A – agence MPG]. De là, il prélève sur mon autre compte à [Banque A – agence compte courant]. […] Le problème c'est que j'ai pas toujours les mêmes frais de route. Et moi j'ai quelques prélèvements, EDF, des trucs comme ça, sur ce compte [Banque A – agence compte courant]. Donc, quand j'ai moins de frais de route, et bien il n'y a pas assez pour rembourser le microcrédit. Donc je prends sur mon autre compte à la [Banque B], là où je mets mes salaires, et ben je prends 60 euros, 70 euros, que je vais remettre sur l'autre truc.
> Q : Et qu'est-ce qui s'est passé quand vous avez eu ces petits décalages ? Cela a eu des conséquences ?
> Emprunteur 1 : Non. Ils ne vous prennent pas de frais. C'est l'autre banque qui en fin de compte…la banque où j'étais avant quand ils refusent le prélèvement de 90 euros, c'est eux qui me prennent 20 euros.
> Q : Et pourquoi la [Banque B] vous prélève 20 euros ?
> Emprunteur 1 : Non, pas la [Banque B]. Là où [prêteur] prélève les 90 euros et bien le [Banque A – agence compte courant], il refuse le prélèvement. Et c'est pas [prêteur] qui me prends 20 euros, c'est la banque qui a refusé le prélèvement qui me prend 20 euros. Ça va hein. 20 euros.
> Q : Et qu'est-ce qu'il s'est passé ? Est-ce que [prêteur] est intervenu ?
> Emprunteur 1 : Ben il m'envoie un courrier me signalant que ça a été refusé. Paf. Et puis bon après, c'est à moi de payer.
> Q : Il n'a pas trouvé de solutions ? Vous avez eu à payer les 20 euros ?
> Emprunteur 1 : Oui. Je les paie. C'est les banquiers, c'est des rapaces.
> Emprunteur 2 : C'est la mafia.

Emprunteur 1 : 20 euros pour un refus de prélèvement faut arrêter. 20 euros… Ils m'ont fait ça deux fois ben moi, 40 euros, je fais une semaine pour aller au boulot…en carburant. Je suis désolé, je ne roule pas sur l'or. J'ai beau avoir un emploi, ma femme un emploi mais bon…
Q : Alors qu'en plus l'argent, vous l'aviez à la [Banque B] et vous l'avez transférer juste après ?
Emprunteur 1 : Oui. J'ai fait ça quelques jours après. Mais jamais le [Banque A – agence compte courant] me prévient comme quoi ils vont refuser. Ils refusent comme ça. Pof. Sans rien me dire.
Emprunteuse 1 : Ah ben ouais, ils appellent pas.
Emprunteur 1 : Ils ne m'appellent pas et rien. C'est quand je reçois mon relevé [mimant] « ça a été refusé ? ». C'est trop tard. Un mois de décalage. Tout ça parce que je n'ai pas les mêmes frais de route chaque mois. C'est vrai que je tourne entre 300 et 400 euros de frais de route en plus de mon salaire. Et ça ces frais de route… Je mange pas au restaurant. Je dors dans mon camion. Mais tout ça, ça m'est payé. Et moi pour économiser, justement, pour économiser de l'argent, je ne mange pas au restaurant. Je dors dans mon camion. Alors je me fais ma petite salade à la maison. Pour gagner un peu plus. Mais non… Mais ils savent très bien puisque j'ai jamais la même somme. Ils ne font pas de cadeaux. Et ils savent très bien que je suis en dossier de surendettement.
Emprunteur 2 : Ils savent tout hein.
Emprunteur 1 : Mais là, je vais prendre RDV. Je vais la voir. Et je crois que… Je gueule.
Q : Et vous en avez discuté avec [prêteur] parce que c'est la même banque. Alors d'accord, c'est pas la même agence, mais c'est la même banque ?
Emprunteur 1 : Non, je n'en ai pas eu l'occasion. Ben, la dernière fois que je suis allé rembourser…en espèces. Bon, c'est une dame qui était là parce que [prêteur] était en RDV. Parce que c'est vrai que [prêteur]t, il est pas accessible…
Emprunteur 2 et Emprunteuse 1 (en chœur) : C'est vrai.
Emprunteur 1 : Il est pas accessible. On est obligé soit de prendre RDV mais bon moi avec mes horaires…je ne sais jamais quel jour je vais travailler… Quand je peux aller là-bas j'y vais mais bon quand je le vois pas, je le vois pas et j'ai pas eu l'occasion de le voir encore mais… Si j'ai l'occasion de le voir, je lui expliquerai que c'est…que c'est affreux quoi. Prendre de l'argent comme ça… En plus sur des personnes qui sont en surendettement. Moi, j'en ai besoin de cet argent-là.

A l'inverse, les explications apportées par les emprunteurs à la survenue d'un impayé problématique tiennent exclusivement à la dégradation de leur situation dans 83% des cas.

Graphique 18. Principales causes des impayés problématiques

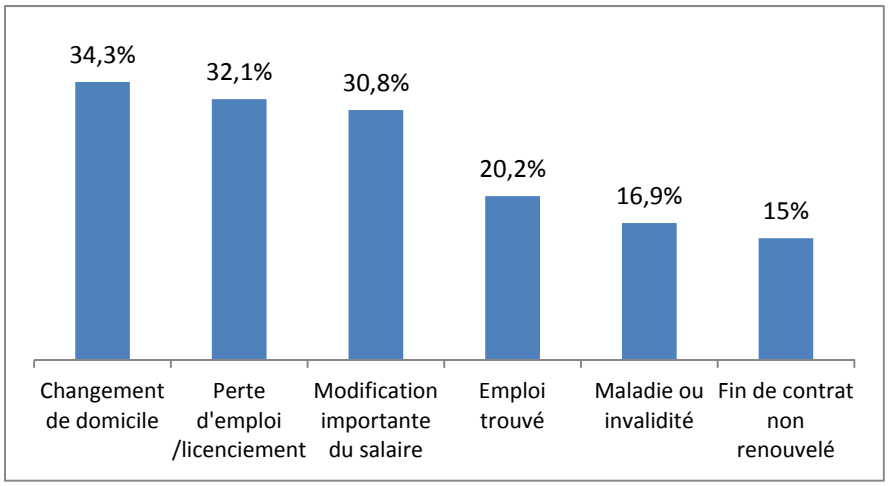


Il est intéressant de noter que des causes comme des mensualités trop élevées, un problème avec l'objet financé ou l'échec du projet poursuivi ne sont quasiment jamais citées comme des causes uniques de ces impayés. Elles interviennent marginalement et généralement combinées avec une variation du niveau des ressources ou des dépenses. Elles sont ainsi citées dans :

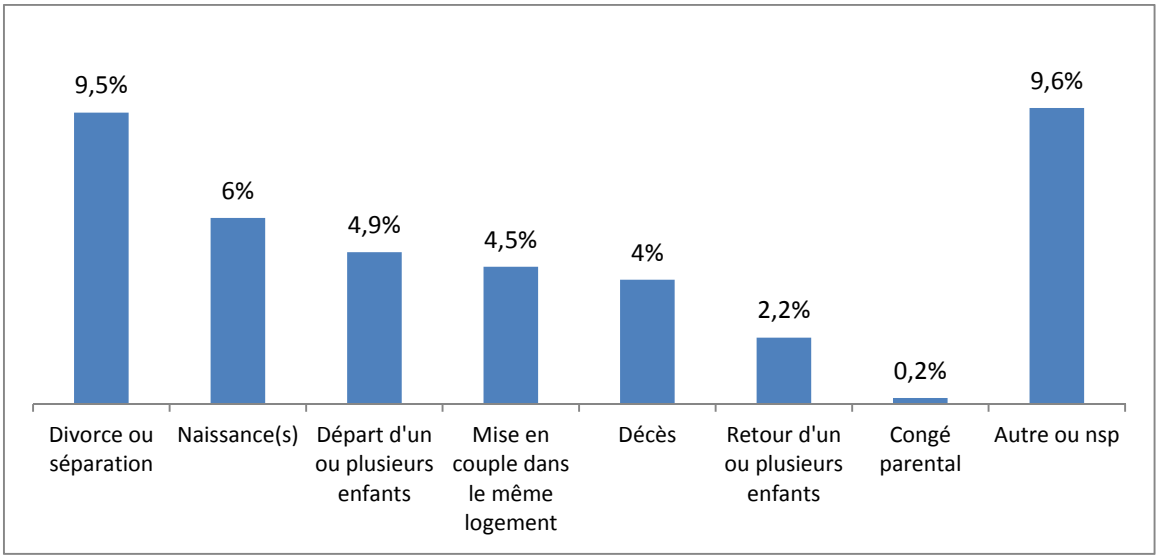
- 4,5% des cas pour les mensualités trop élevées ;
- 4,4% des cas pour l'échec du projet ;
- 2,5% pour un problème avec l'objet financé.

Les variations du niveau des ressources ou des dépenses sont donc les causes essentielles de ces impayés problématiques et s'expliquent généralement (63%) par une combinaison de causes.

Graphique 19. Explication des variations de ressources ou de dépenses (1/2)



Graphique 20. Explication des variations de ressources ou de dépenses (2/2)

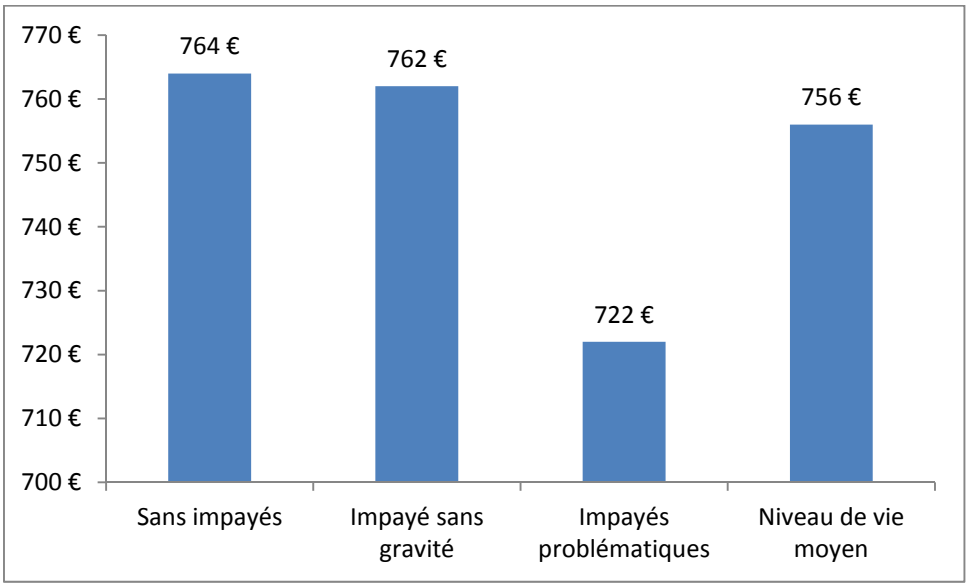


Si les différents « accidents de la vie » (perte d'emploi, séparation, maladie, etc.) sont parmi les, raisons avancées par les emprunteurs concernés, d'autres s'avèrent parfois inattendues. Ainsi, la cause la plus citée porte sur la mobilité géographique. Changer de logement contribue de manière très fréquente à la survenue de difficultés sérieuses de remboursement (14% des emprunteurs sans impayés ont changé de domicile contre 27% de ceux ayant connu des impayés). De même, si les difficultés liées à la dégradation de la situation professionnelle (perte d'emploi, modification du salaire, fin de contrat) sont parmi les raisons les plus citées, elles voisinent avec le fait de trouver un emploi. Ce qui est

généralement considéré comme un évènement positif s'avère donc parfois être un facteur de déstabilisation du budget. Enfin, les enfants sont également un facteur de déstabilisation que ce soit en raison de leur naissance, de leur départ ou de leur retour au domicile.

En dehors de ces facteurs de déstabilisation, le niveau de vie des emprunteurs lui-même est un facteur explicatif important de la survenue d'impayés problématiques.

Graphique 21. Niveau de vie des emprunteurs et survenue d'impayés



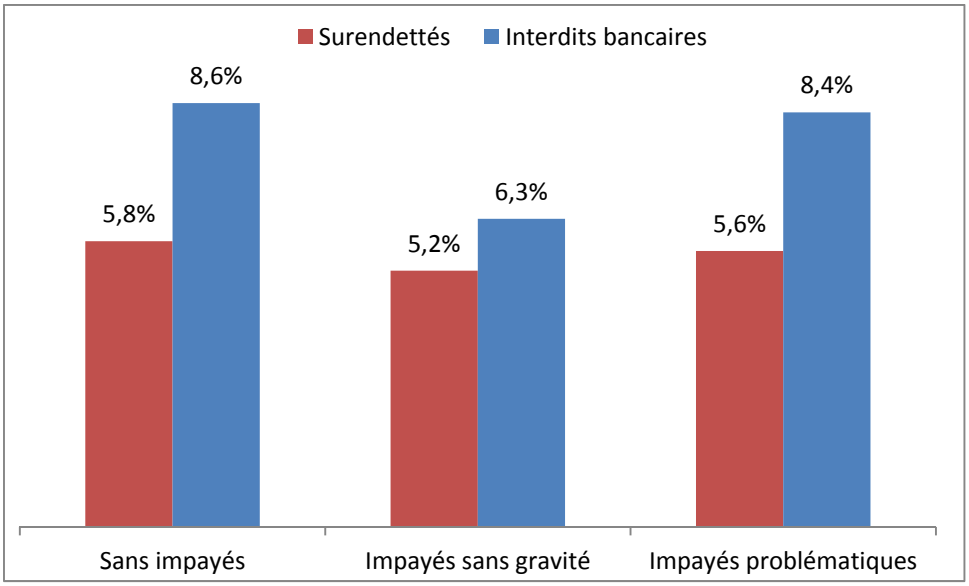
Là encore, la différence de nature entre impayés sans gravité et impayés problématiques apparaît clairement.

2.1.3 Emprunteurs fichés (FCC/FICP) et survenue d'impayés

L'ouverture du dispositif des MPG aux emprunteurs fichés au FCC ou ayant déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France est une question controversée en raison du risque potentiellement supérieur de ce profil d'emprunteurs. En la matière, l'évaluation quantitative de la Fédération nationale des caisses d'épargne indique que la proportion d'emprunteurs rencontrant beaucoup de difficultés de remboursement est similaire à la moyenne (4%) pour ceux fichés au FICP alors qu'elle double pour ceux fichés au FCC (9%) (FNCE, 2010).

La comparaison avec les réponses apportées par les emprunteurs donne un résultat sensiblement différent puisque les emprunteurs interdits bancaires ou surendettés seraient légèrement sous-représentés dans les populations des emprunteurs connaissant des impayés sans gravité ou des impayés problématiques.

Graphique 22. Fichage et survenue d'impayés



Toutefois, si le fait qu'ils soient proportionnellement moins nombreux à connaître des impayés est une bonne nouvelle, il faut souligner que la survenue d'impayés suppose une gestion particulièrement réactive et efficace sachant que les conséquences potentielles pour les emprunteurs ayant un plan de surendettement en cours de remboursement sont potentiellement de grande ampleur. C'est ce qu'explique cet emprunteur de MPG en cours de désendettement rencontré lors d'un focus group.

> Emprunteur : Après, ça dépend de chaque situation… étant donné que la mienne était déjà suffisamment…du moins, assez catastrophique. Il est évident qu'il fallait pas que je perde mon travail. Donc il me fallait une voiture. Et c'est vrai qu'après étude du potentiel à rembourser, on a évalué une mensualité qui moi malheureusement…les mois qui sont arrivés, ça s'est enchainé…des mauvaises chances. J'ai cassé une voiture. J'ai eu de gros soucis avec mon administration. Parce qu'en fait je suis aide-soignant. Et donc, j'ai eu une détitularisation de mon grade d'aide-soignant. Ce qui veut dire en même temps, baisse de salaire. Là je suis en pleine bagarre avec mon administration donc effectivement le fait d'être parti sur des bases assez hautes au niveau du microcrédit, il faut surtout pas de pépins derrière. Parce que, direct, on repart dans l'engrenage difficile.
> Emprunteuse : Après, c'est pas négociable de diminuer les mensualités ?
> Emprunteur : en fait, logiquement, il aurait fallu que je re-prévienne la Banque de France pour ré-étudier mon dossier, sauf que ça présente un risque énorme dans le sens où ils peuvent me dire… En fait, ils peuvent me faire vendre ma baraque en gros. Parce qu'il faut renégocier tout. Tout refaire de zéro donc ils peuvent dire en fait « Stop, on arrête là, on vend la maison ». […] Pour l'instant je ne dis rien à la Banque de France. J'essaie de m'accrocher, de me battre. Et puis de faire tout pour conserver la maison. Aujourd'hui vous savez, les banques, la Banque de France, ils ne font plus de cadeaux. Dès qu'on va pouvoir vendre de l'immobilier, on le vend. Donc moi le risque, il est trop important pour moi. Je pense qu'on peut s'accrocher pendant un an. Ce microcrédit, il se termine au mois de mai. Et puis on verra ensuite.

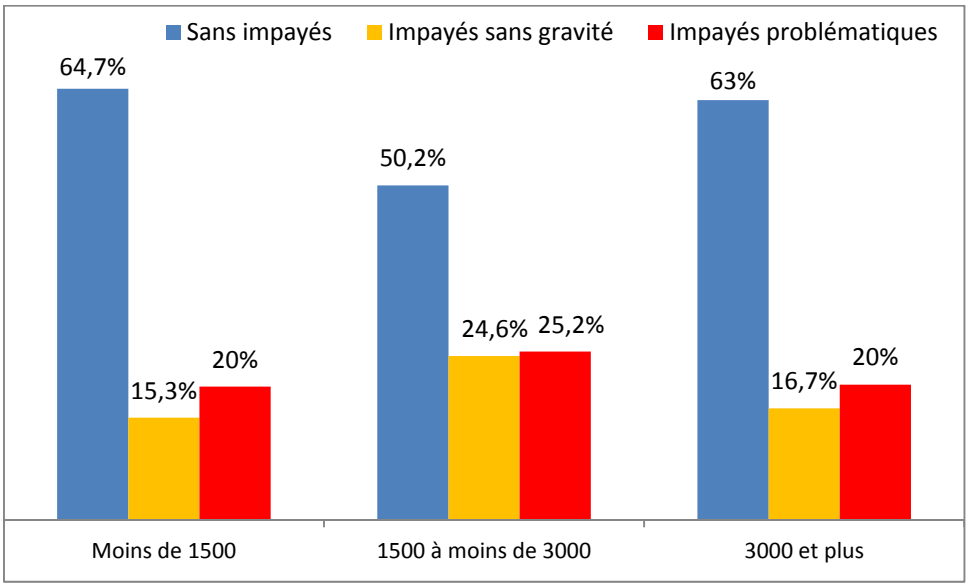
2.1.4 Caractéristiques du MPG et survenue d'impayés

Si l'étude du Crédoc pour le crédit Municipal de Paris, à l'instar de celle de la FNCE (FNCE, 2010), donne la primauté des causes d'impayés à la situation des emprunteurs et à

son évolution, elle souligne également que dans une moindre mesure les caractéristiques du prêt lui-même peuvent exercer une influence lorsque le montant emprunté est supérieur à 1 500 euros et la durée de remboursement supérieur à 25 mois (Aldeghi, Olm, 2011).

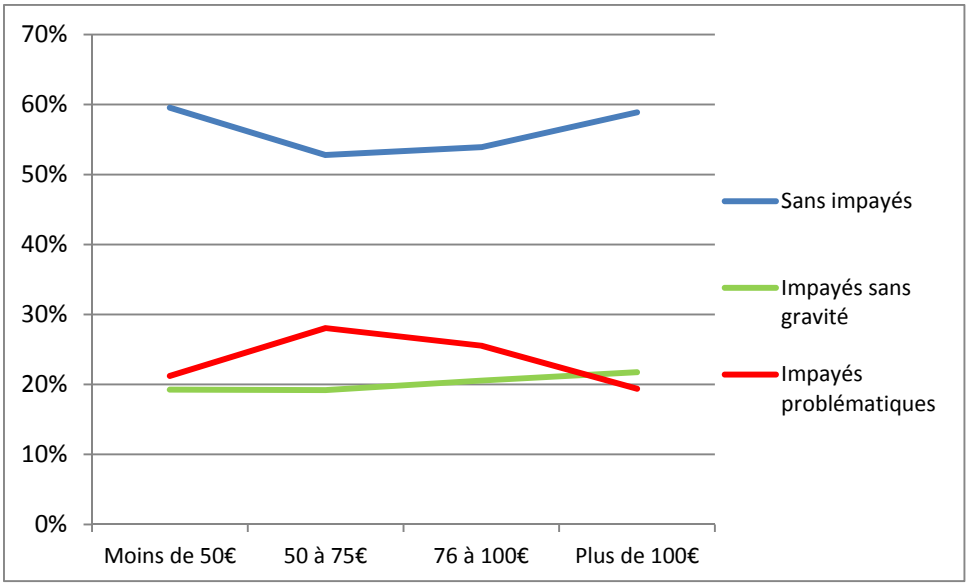
Le montant du prêt semble effectivement corrélé avec la probabilité que des impayés ne surviennent. Le risque est le plus fort entre 1 500 et 3 000 euros, il décline au-delà.

Graphique 23. Montant du MPG et survenue d'impayés



En revanche, le montant de la mensualité ne semble pas être un élément déterminant. En effet, le taux d'impayé problématique est le plus fort pour les mensualités d'un montant compris entre 50 et 75 euros alors qu'il diminue pour des montants supérieurs. Ce n'est donc pas le montant lui-même de la mensualité qui est en cause puisqu'une mensualité conséquente ne s'accompagne pas d'un risque accru d'impayés, mais bien l'adéquation du montant de la mensualité à la situation budgétaire de l'emprunteur et à son évolution.

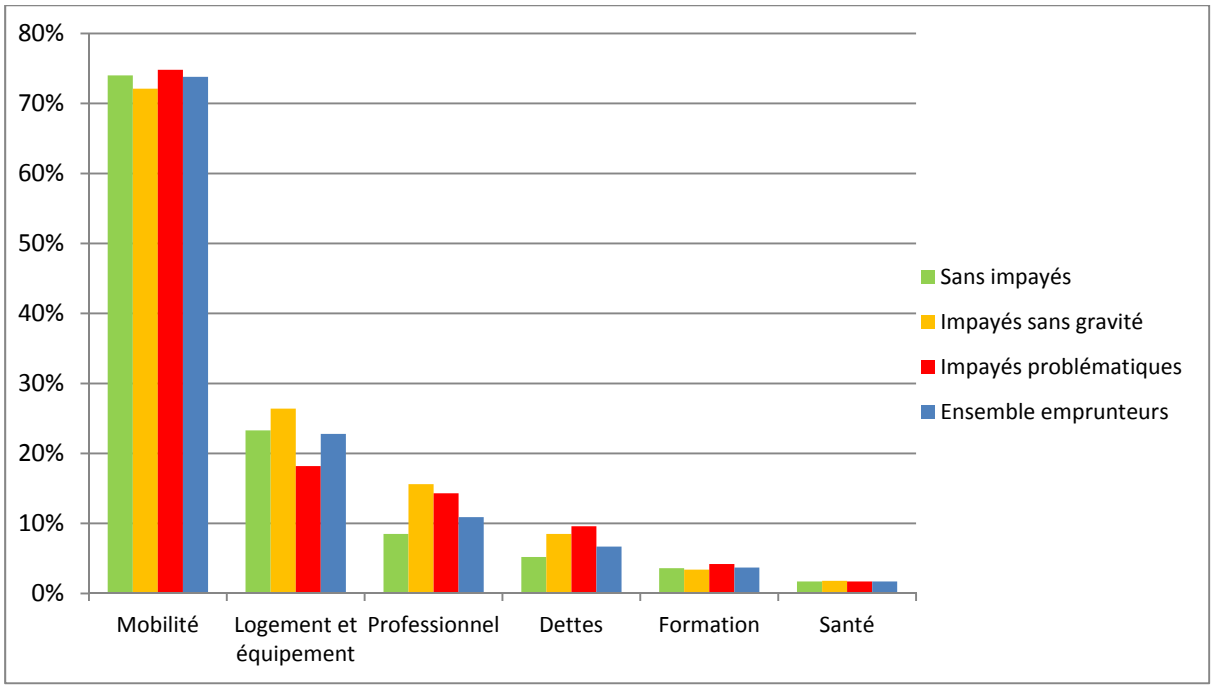
Graphique 24. Montant de la mensualité est survenue d'impayés



2.1.5 Objets, projets et survenue d'impayés

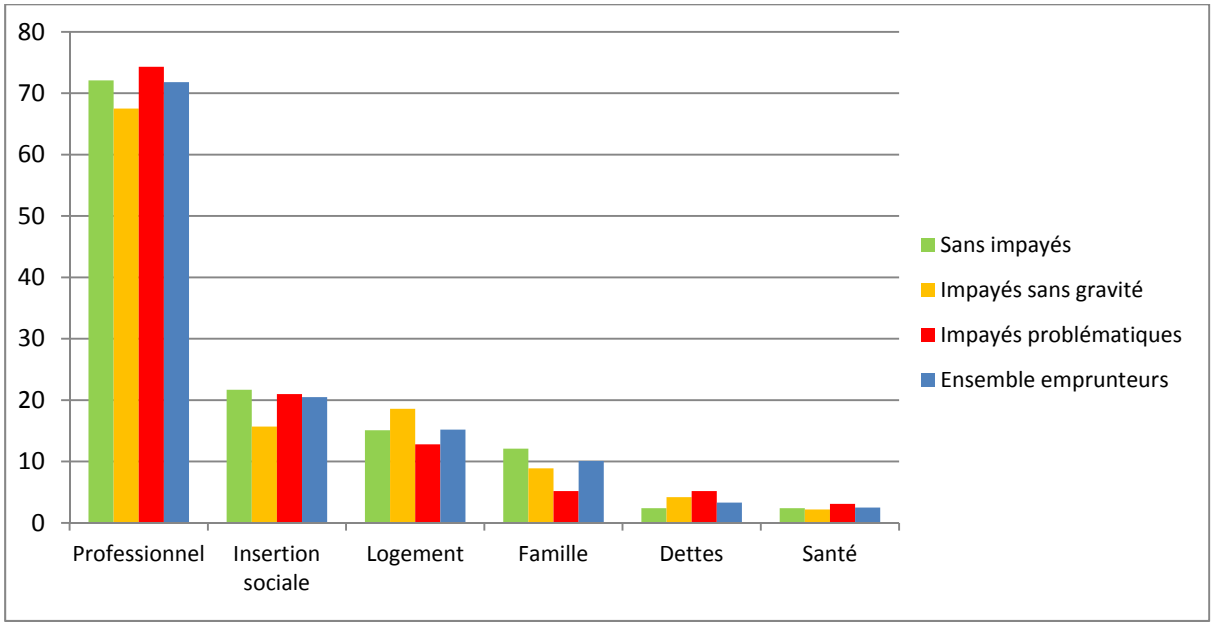
Les objets financés peuvent être corrélés à la probabilité de connaître des impayés et plus précisément des impayés problématiques. Il apparaît ainsi que les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques ont significativement moins eu recours au MPG pour financer un bien lié au logement ou à son équipement. A l'inverse, Ils sont significativement plus nombreux à avoir financé des besoins liés aux dettes ou de nature professionnelle.

Graphiques 25. Objets financés et survenue d'impayés



En matière de projets, les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques sont significativement moins nombreux à poursuivre un projet lié au logement et surtout à la cohésion familiale. En revanche, ils sont significativement plus nombreux à poursuivre un projet lié au remboursement de dettes.

Graphique 26. Projets financés et survenue d'impayés



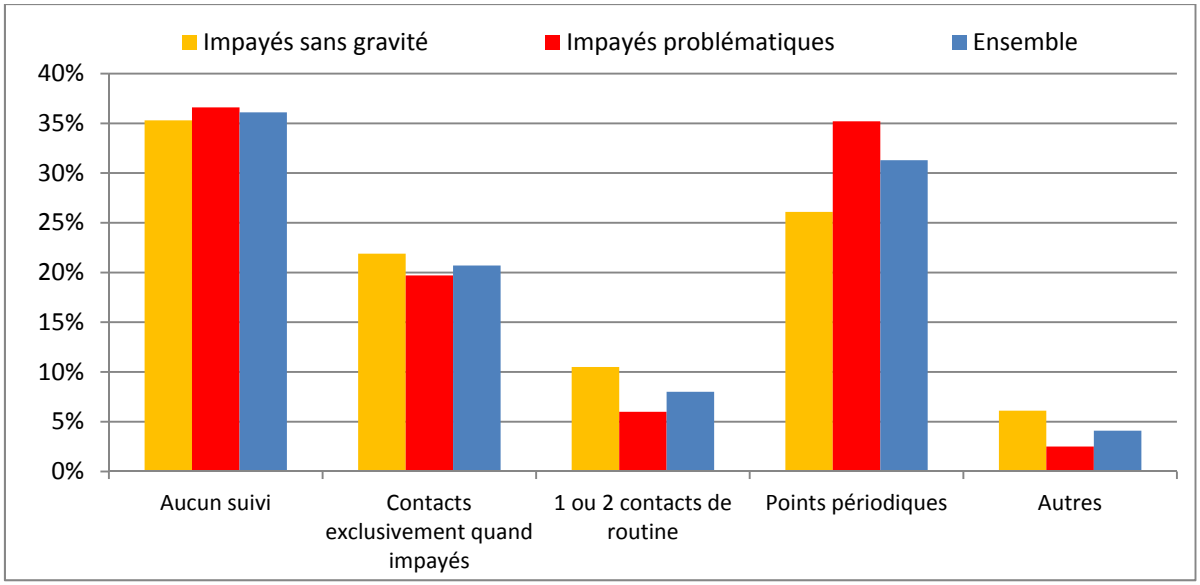
2.2 La prise en compte des impayés par le suivi

Le suivi est censé favoriser la prise en compte des aléas que peuvent rencontrer les emprunteurs au cours du remboursement du MPG et d'en limiter les conséquences. Il est donc important qu'en cas d'impayé l'accompagnateur et/ou le prêteur soient disponibles pour venir en aide aux emprunteurs en difficultés.

2.2.1 Le suivi par les accompagnateurs des emprunteurs ayant connu des impayés

En cas d'impayé, l'accompagnateur est en principe prévenu par le prêteur – il peut également l'être par l'emprunteur lui-même – et doit prendre contact avec l'emprunteur pour trouver une solution à ses difficultés.

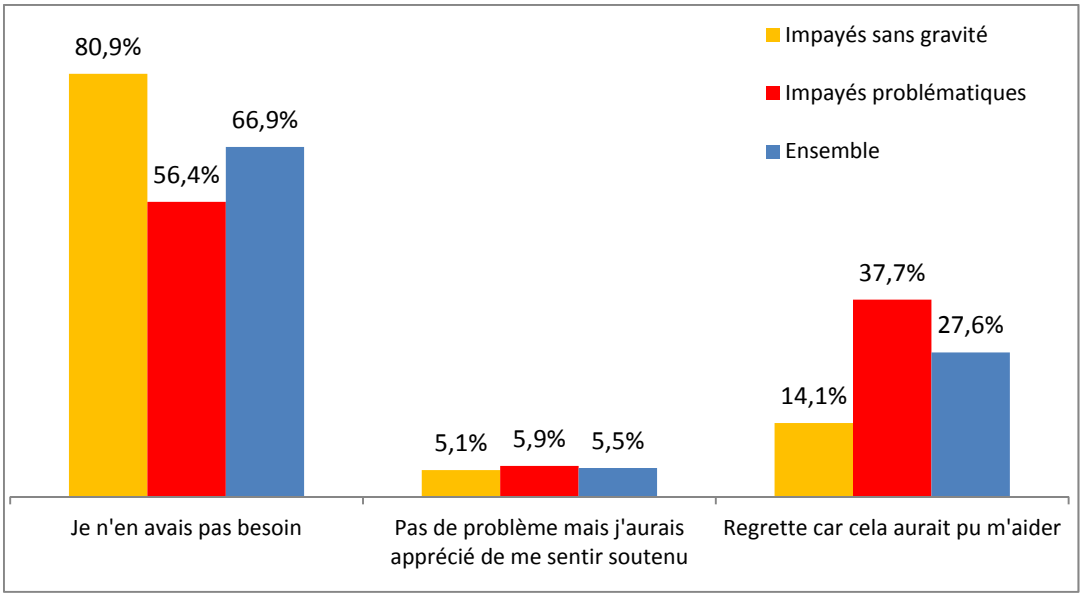
Graphique 27. Nature du suivi par l'accompagnateur des emprunteurs ayant connu des impayés



Alors que 42,4% des emprunteurs sans impayés déclarent ne pas être suivis, ceux avec des impayés sont un peu moins nombreux à faire le même constat puisqu'ils ne sont que 36,1% dans cette situation. L'amélioration observée doit être mise en perspective dans la mesure où en principe chaque emprunteur ayant connu un impayé devrait être contacté par son accompagnateur et ce d'autant plus que cet impayé est problématique. Il apparaît que plus d'un tiers des emprunteurs dans cette catégorie déclarent ne pas être suivis.

Toutefois, l'absence de suivi n'est pas nécessairement vécue par les emprunteurs comme un problème majeur.

Graphique 28. Conséquences de l'absence de suivi



Les deux tiers des emprunteurs ayant connu des impayés estiment qu'ils n'avaient pas besoin du suivi de l'accompagnateur, constat qui reste pertinent pour plus de la moitié des emprunteurs avec des impayés problématiques.

Il importe cependant de mettre en perspective l'affirmation selon laquelle le suivi de l'accompagnateur n'aurait pas été utile. Il ressort des focus groups que nombre d'emprunteurs ont une compréhension du dispositif de MPG qui limite le rôle de l'accompagnateur au montage du dossier de demande de financement.

> Q : Mais je voulais dire, quand vous avez eu ce problème avec la banque, est-ce qu'à [Réseau] ils ont été informés ?
> Emprunteur 1 : Non. [Réseau], ils nous envoient vers [prêteur]. Après c'est nous qui nous débrouillons avec [prêteur].
> Emprunteur 2 : Voilà, voilà, voilà.
> Emprunteur 1 : Lui, je pense qu'il n'a pas le droit d'aller dire « tiens, il y a tel client qui nininin… ». Et [réseau], non. Ils ont des contacts que pour les microcrédits après, c'est terminé.
> Emprunteur 2 : Voilà, voilà, voilà.
> Emprunteur 1 : Ce qui est normal. Eux-mêmes, je veux dire… On n'a pas le droit de divulguer des choses sur une personne…
> Emprunteur 2 : Je trouve que justement, le fonctionnement entre [réseau] et le [prêteur], c'est un bon fonctionnement tout en respectant les limites qui faut au niveau de la vie privée des gens, je dirais, au niveau des relations personnelles avec chacun des organismes. Mais je trouve que c'est un bon tremplin par rapport à l'esprit de [réseau] qui est justement d'aider les personnes en difficulté parce qu'ils n'ont pas de voiture ou pas de permis. Mais dans cet esprit-là, au niveau du besoin financier, à la base, de cette personne, ils ont quand même bien joué je trouve. Tu vois. De trouver un partenaire financier donc la banque par laquelle… Bien sûr au niveau de la banque ça leur fait…dans la finalité, il y a ça aussi…Dans la conclusion, c'est aussi de faire un client de plus.

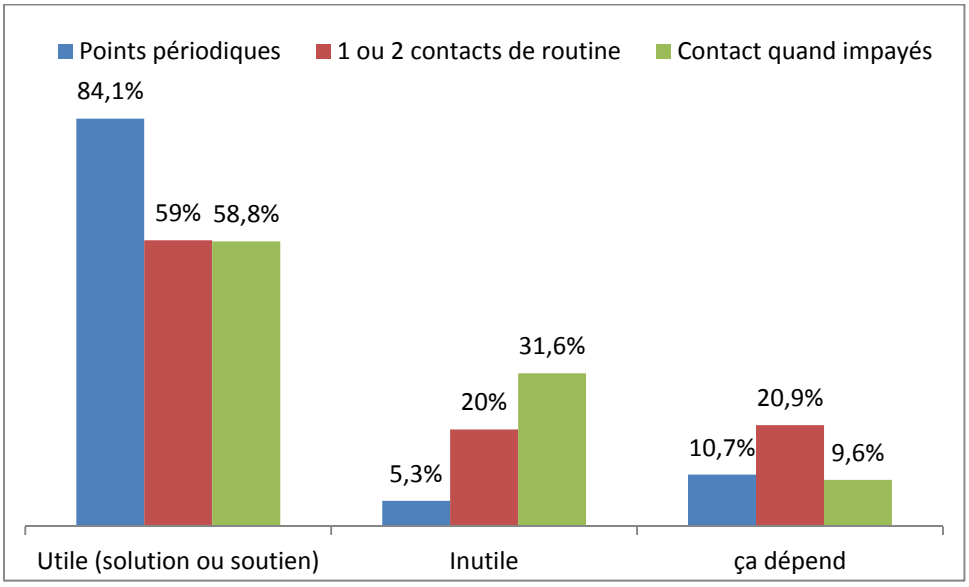
Pour les emprunteurs qui déclarent être suivis par un accompagnateur, la répartition entre les différentes formes de suivi diffère de ce qu'elle est pour les emprunteurs sans impayés. Si un suivi prenant la forme de points périodiques est plus fréquent que celui consistant en un ou deux contacts de routine, le suivi sous la forme de contact exclusivement liés aux impayés vient en deuxième position.

La revue de la littérature n'apporte de ce point de vue que peu de point de comparaison puisque les études menées prennent en compte les difficultés de remboursement même lorsque ceux-ci ne se traduisent pas par un impayé et ne proposent pas de typologie du suivi mis en œuvre. Il apparaît toutefois que seul 20% des emprunteurs de Parcours Confiance ayant connu des difficultés de remboursement et 35% de ceux dans la même situation au Crédit Municipal de Paris ont été aidés (FNCE, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011). La grande majorité des emprunteurs en difficultés ont donc dû trouver par eux-mêmes une solution à leurs problèmes.

Mais quand bien même ils ont été aidés, ils ne l'ont pas tous été par les accompagnateurs. Concernant les emprunteurs de Parcours Confiance, seulement un tiers a été aidé par un travailleur social ou un bénévole (et donc probablement par l'accompagnateur), un tiers par la Caisse d'épargne (et donc probablement par Parcours confiance), et un dernier tiers par des proches (FNCE, 2010). Le résultat est un petit peu meilleur au Crédit Municipal de Paris puisque 43% des emprunteurs aidés l'ont été par un bénévole du Crédit Municipal, 21% par leur banque, 14% par des proches, 14% par un travailleur social et seulement 7% par l'établissement prêteur (Aldeghi, Olm, 2011).

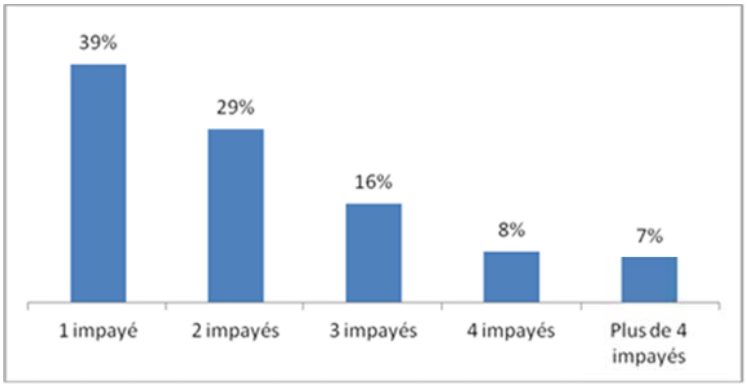
Lorsque les emprunteurs avec des impayés sont interrogés sur l'utilité du suivi dont ils ont bénéficié, leurs évaluations varient fortement en fonction de la nature du suivi proposé. Lorsque ce suivi prend la forme d'un suivi structuré (points périodiques), ils sont plus de 80% à juger que cela leur a apporté un soutien moral ou permis de trouver une solution.

Graphique 29. L'utilité du suivi selon sa nature pour les emprunteurs avec des impayés problématiques



En revanche, ils ont près d'un tiers à estimer que le suivi de l'accompagnateur, lorsqu'il ne se manifeste qu'en cas d'impayé est inutile (ni soutien ni solution). Cela peut sans doute s'expliquer par le caractère tardif de l'intervention de l'accompagnateur. En effet, lorsque l'on interroge les accompagnateurs disant avoir eu au moins un emprunteur en situation d'impayé, ils ne sont qu'un peu moins de 40% à avoir été avertis par le prêteur dès la première mensualité impayée comme cela devrait pourtant être le cas.

Graphique 30. Temporalité de l'information de l'accompagnateur par le prêteur en cas d'impayé



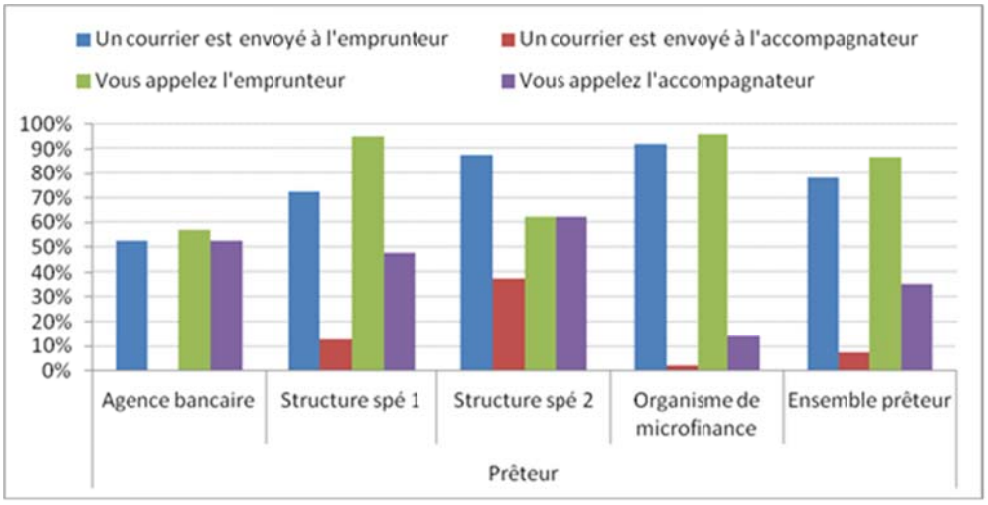
Près d'un tiers des accompagnateurs déclarent être averti d'un impayé après la troisième mensualité impayée alors même qu'à ce stade il est en principe trop tard pour neutraliser les conséquences négatives et l'emprunteur devrait être fiché au FICP. Ce constat interroge sur la réalité de la collaboration entre accompagnateur et prêteur pour résoudre les difficultés liées aux impayés.

2.2.2 Action des accompagnateurs et collaboration avec les prêteurs

Interrogés sur leur réaction suite au premier impayé, les prêteurs affirment contacter en priorité l'emprunteur par téléphone (86,6%) ou par courrier (78,2%) – ils sont 44,5% à contacter l'emprunteur par ces deux moyens. Toutefois, ils sont également plus de 40% à déclarer contacter l'accompagnateur et ce principalement par téléphone. Cette prise de contact est combinée avec la prise de contact avec l'emprunteur pour 18,5% des prêteurs.

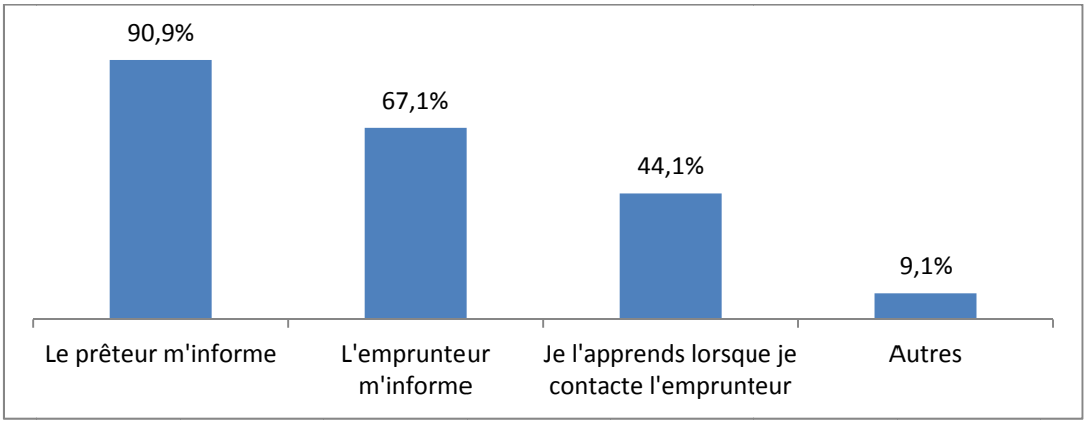
Des différences s'observent en fonction du statut du prêteur. Les agences bancaires contactent en moyenne moins fréquemment l'emprunteur après le premier impayé et plus souvent l'accompagnateur. Les structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec l'emprunteur sont également plus souvent enclines à prendre contact avec l'accompagnateur. A l'inverse les structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs et les organismes de microfinance contactent très fortement les emprunteurs.

Graphique 31. Réaction des prêteurs après le premier impayé



La relative faiblesse de l'information des accompagnateurs par les prêteurs quant à la survenue d'impayés est problématique car les prêteurs sont de très loin la principale source d'information.

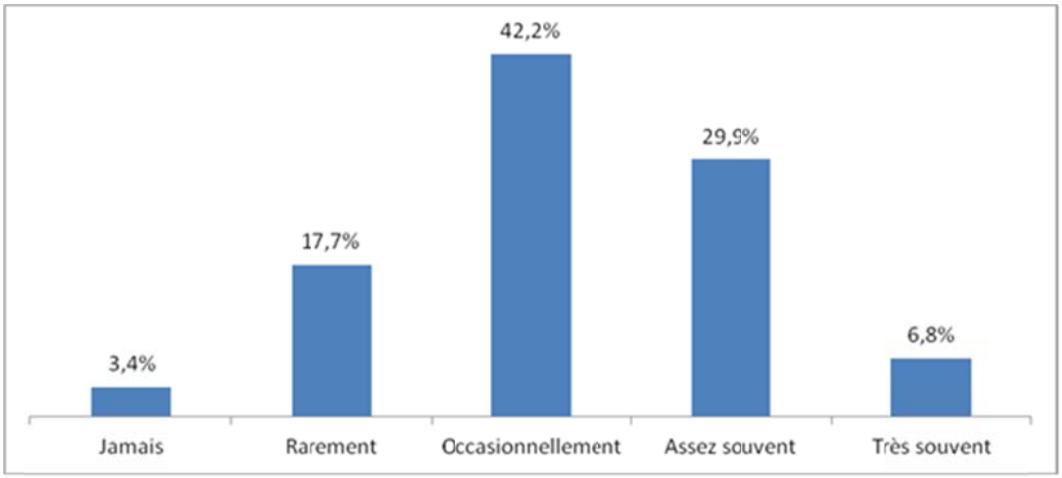
Graphique 32. Comment l'accompagnateur prend généralement connaissance de l'impayé



Plus de 90% des accompagnateurs ayant eu connaissance d'au moins un impayé disent avoir été contacté par le prêteur alors que seuls les deux tiers d'entre eux mentionnent l'emprunteur et moins de la moitié le fait de contacter l'emprunteur. Pour autant, et en dépit, des défaillances en termes de circulation de l'information, près de 90% des accompagnateurs disent être impliqués dans la recherche de solutions aux impayés. Lorsqu'ils ne le sont pas, ils l'expliquent dans les trois quarts des cas par le fait que les solutions sont apportées par le prêteur et qu'ils n'en ont connaissance qu'après coup.

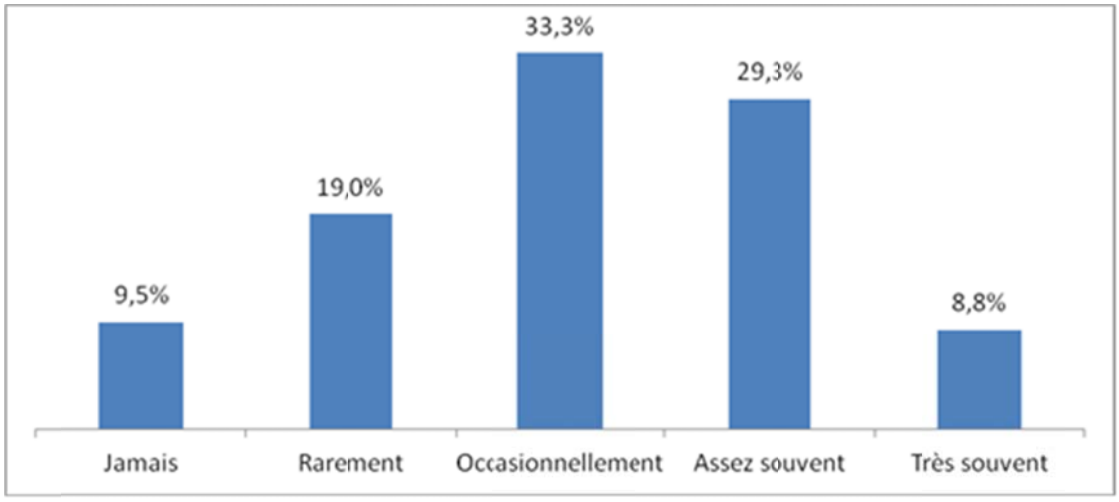
Cependant, cette implication déjà limitée par le fait que les accompagnateurs n'ont pas toujours connaissance de la survenue d'impayés, doit également être pondérée par la faculté des accompagnateurs à contribuer à la recherche de solution. Interrogés à ce sujet, ils ne sont qu'un peu plus d'un tiers à estimer pouvoir proposer une solution assez ou très souvent.

Graphique 33. Possibilité pour l'accompagnateur de proposer une solution



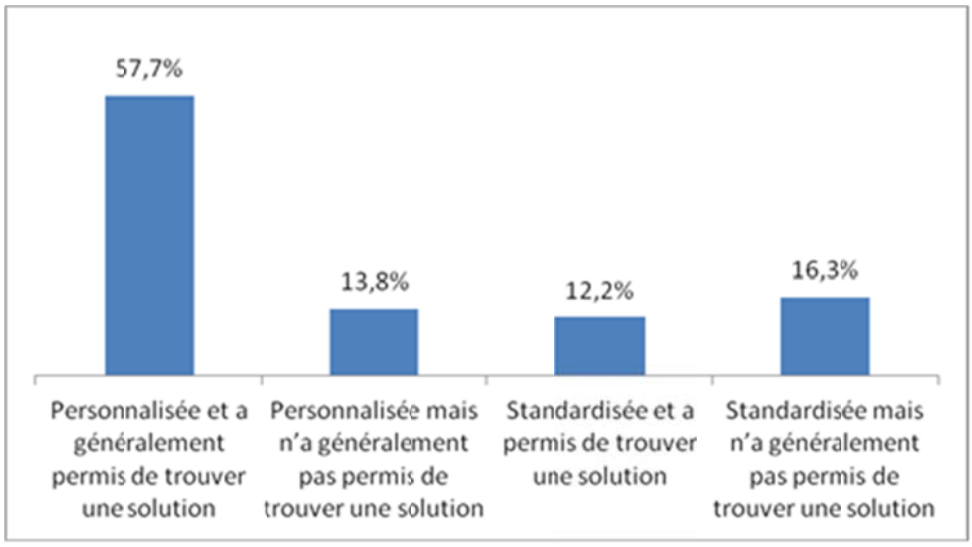
Ces réponses laissent apparaître que le véritable maître d'œuvre en matière de gestion d'impayé reste le prêteur. Il importe donc que l'action des accompagnateurs et prêteurs soient soigneusement articulée dans la mesure où le suivi proposé par les premiers est plus fréquent que celui proposé par les seconds. De ce point de vue, les résultats sont mitigés.

Graphique 34. Connaissance par l'accompagnateur de la manière dont le prêteur gère l'impayé



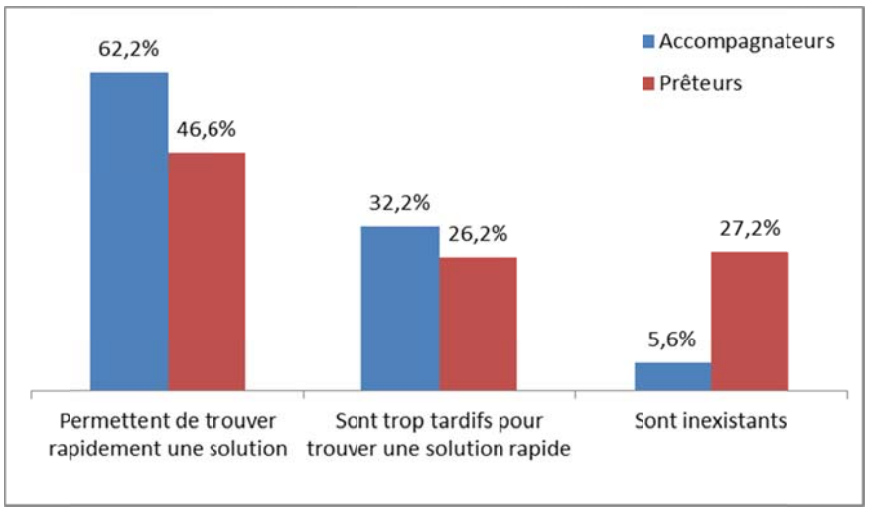
Si près de 40% des accompagnateurs sont assez souvent ou très souvent informés de la réponse apportée par le prêteur à l'impayé, ils sont un tiers à ne l'être qu'occasionnellement et un gros quart à ne l'être que rarement ou jamais. Toutefois, lorsqu'ils ont connaissance de ces réponses, ils les jugent très majoritairement efficaces (70% indiquent qu'elles permettent de trouver une solution) ou personnalisée (71%). Seuls 16,3% des accompagnateurs les estiment à la fois standardisées et inefficaces.

Graphique 35. Jugement par l'accompagnateur de la qualité de la réponse apportée par le prêteur



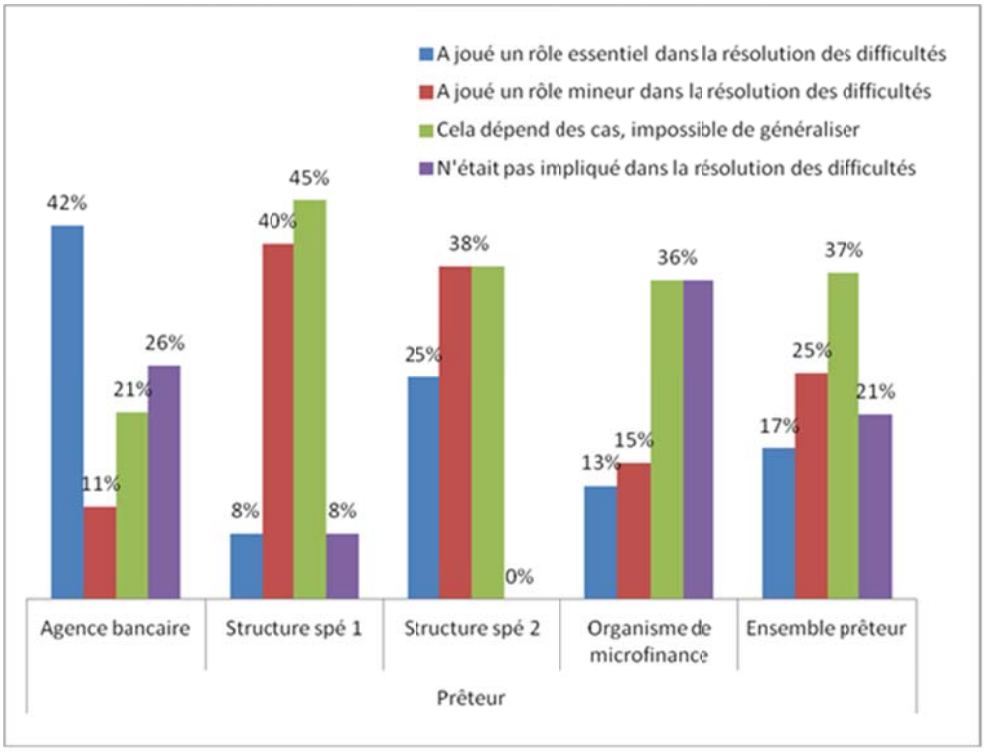
En dépit des limites de la collaboration entre accompagnateurs et prêteurs (information lors du premier impayé, capacité à proposer une solution, etc.), les accompagnateurs ont un jugement majoritairement positif de la collaboration avec le prêteur puisqu'ils sont près des deux tiers à estimer que cela permet de trouver rapidement une solution aux difficultés d'impayé des emprunteurs.

Graphique 36. L'utilité des échanges entre accompagnateur et prêteur



Toutefois, les prêteurs portent un jugement significativement différent de celui des accompagnateurs. La majorité d'entre eux estiment en effet que celle collaboration ne permet pas de trouver de solution soit qu'elle est trop tardive soit qu'elle est inexistante. De plus, interrogés sur la qualité de l'action des accompagnateurs, ils ne sont que 17% à estimer qu'elle était essentielle alors qu'ils sont près de la moitié à indiquer que l'accompagnateur n'était pas impliqué ou bien qu'il a joué un rôle mineur.

Graphique 37. Jugement par les prêteurs de l'action des accompagnateurs en cas d'impayé



Les réponses des prêteurs soulignent également deux éléments essentiels. Le premier est que l'importance du rôle des accompagnateurs varie significativement selon le statut des prêteurs dans la mesure où 42% des prêteurs en agence le jugent essentiel alors qu'il ne l'est que pour 8% des prêteurs intervenant dans une structure spécialisée de proximité. Dès lors, les carences tant en termes d'information que de capacité à intervenir des

accompagnateurs en cas d'impayés ne peuvent être ignorées sachant que pour certains emprunteurs, les accompagnateurs auront un rôle essentiel à jouer.

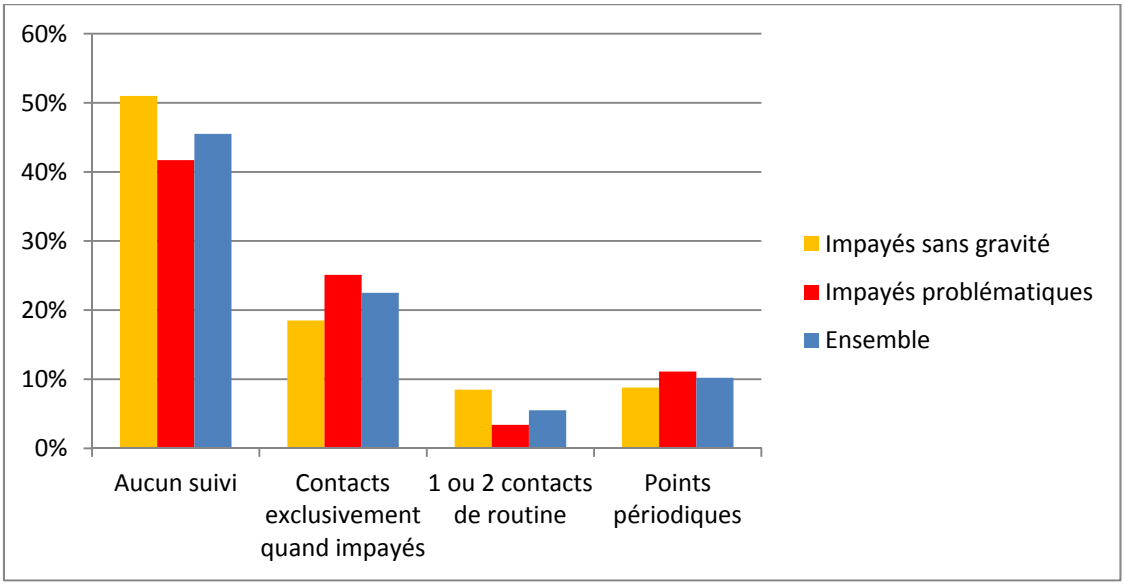
Le second élément, mais il n'est que la confirmation de ce que les réponses précédentes laissaient déjà deviner, est que la gestion des impayés est très généralement dans les faits de la responsabilité quasi-exclusive du prêteur dans la mesure où les prêteurs sont 83% à être en contacts avec des accompagnateurs dont la capacité à jouer un rôle dans la résolution des impayés est très hétérogène (37%), mineure (25%) ou inexistante (21%).

La question qui se pose alors est de savoir dans quelle mesure, outre leur collaboration avec les accompagnateurs, les prêteurs sont en mesure d'apporter des réponses appropriées aux impayés que connaissent les emprunteurs de MPG.

2.2.3 Le suivi par le prêteur des emprunteurs ayant connu des impayés

Alors même que le suivi proposé par l'accompagnateur en cas d'impayé paraît largement défaillant, les emprunteurs ayant connu au moins un impayé sont 45,5% à indiquer qu'ils n'ont pas été suivis par le prêteur alors même que la survenue d'un impayé déclenche nécessairement une réaction de sa part. Ce résultat ne s'explique pas par le fait que la réaction du prêteur ne serait pas assimilée à du suivi en raison de son ton menaçant puisque seulement 2,1% des emprunteurs estiment que les contacts étaient de cet ordre.

Graphique 38. Le suivi mis en œuvre par le prêteur



Ce résultat interroge donc la manière dont les établissements bancaires interviennent en cas d'impayé. De ce point de vue, Michel Lecomte souligne qu'en raison de la nature particulière des MPG et de leur finalité « *cette gestion ne peut être exercée avec les procédures habituelles des prêteurs, en particulier celles qui sont utilisées en phase contentieuse* » (Lecomte, 2008, pp.190-191).

Ce souhait de Michel Lecomte se heurte à la réalité des pratiques bancaires. A l'exception des institutions de microfinance et des structures dédiées prêtant sur fonds propres, les MPG accordés par les établissements bancaires sont très majoritairement traités à l'instar des autres crédits de trésorerie. La survenue d'un impayé peut conduire relativement rapidement à l'intervention du service précontentieux puis contentieux de l'établissement prêteur. Ce sont ces services qui contactent l'emprunteur et tentent de trouver avec lui une solution.

Interrogés à ce sujet, les prêteurs sont seulement 23% à conserver la gestion du dossier jusqu'à sa résolution. Des disparités sont observables selon le statut de leur organisation

puisque 50% des prêteurs intervenants dans une structure spécialisée entretenant des relations à distance avec les emprunteurs sont dans cette situation contre un peu plus de 20% au sein des agences bancaires et de 15% au sein des structures spécialisés entretenant des relations de proximité. Au sein de ces deux derniers types de structures, le transfert s'opère en majorité après 3 mensualités impayées (38% pour les agences bancaires, 43% pour les structures spécialisées de proximité).

Ces réponses bancaires aux impayés, si elles parviennent parfois à une solution (réaménagement de l'échéancier de remboursement par exemple), peuvent poser problème en adoptant une approche éloignée de celle personnalisée propre aux MPG. Les courriers menaçants et le manque de flexibilité peuvent être particulièrement mal vécus par les emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

2.2.4 Les réponses à disposition des prêteurs pour gérer les impayés

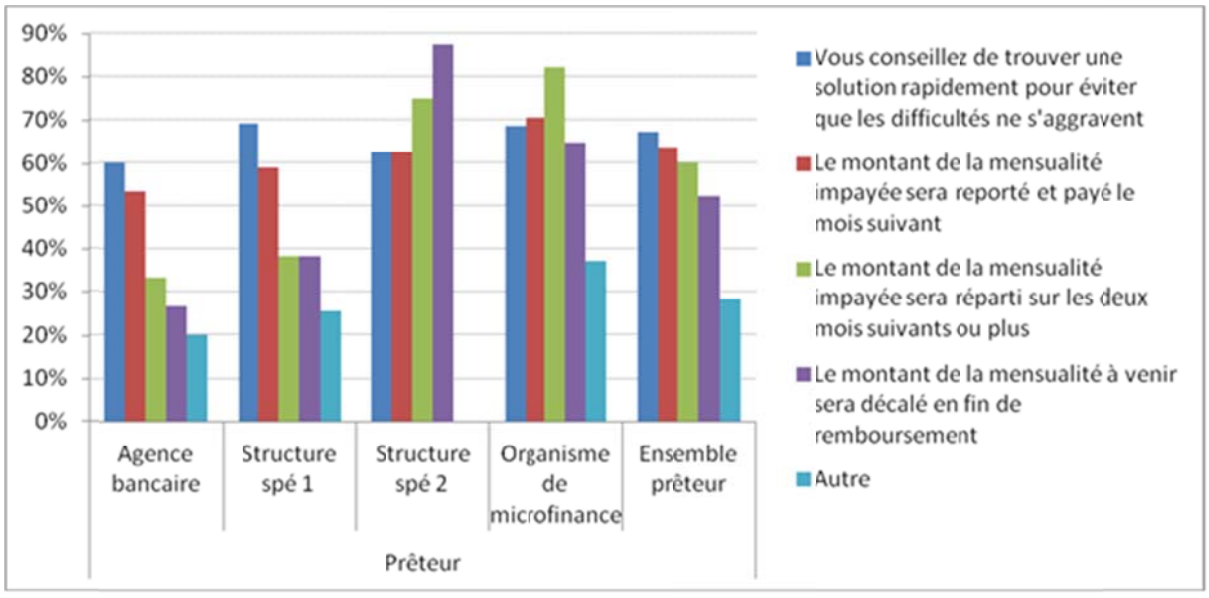
Si le transfert du dossier vers un service de contentieux peut laisser penser que la personnalisation de la réponse sera moindre, c'est parce que, par hypothèse, il est supposé que le prêteur qui a accordé le MPG est le plus à même de mettre en œuvre une réponse personnalisée grâce à sa connaissance de l'emprunteur et aux outils à sa disposition.

a) Une réponse personnalisée ?

L'hypothèse d'une personnalisation de la recherche de solution par le prêteur fut mise à mal par la revue de la littérature. Le rapport d'évaluation pour le Secours Catholique rapporte notamment les exemples d'emprunteurs ayant alerté leur banque sur les difficultés auxquelles ils allaient être confrontés pour payer la mensualité suivante, et qui se sont vu répondre qu'il leur faudrait débourser une double mensualité le mois suivant (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Ce type de réponse et la variété selon le statut de la structure prêteuse est confirmé par les réponses apportées au questionnaire en ligne par les prêteurs.

Graphique 39. Les réponses apportées aux emprunteurs anticipant leurs difficultés



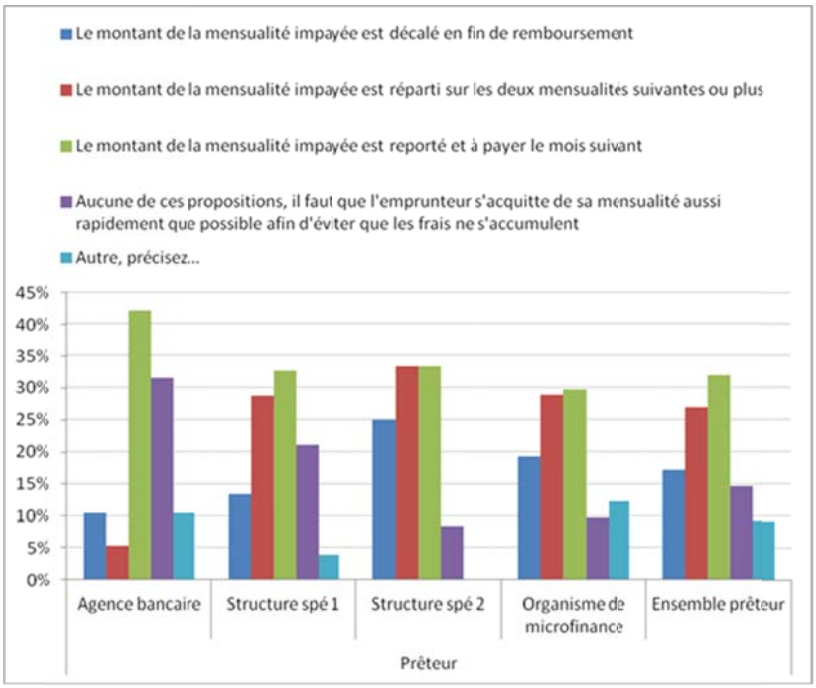
Les prêteurs agissant au sein de structures spécialisés entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs (structures spé 2) ont ainsi plus souvent mentionné le fait de décaler la mensualité en fin de remboursement alors les principales réponses au sein

des agences bancaires[2] se résument pour l'emprunteur à trouver une solution par soi-même ou payer une double mensualité le mois suivant. Les organismes de microfinance sont pour leur part dans une situation hybride. Cette distinction des structures spécialisées entretenant seulement des relations téléphonique avec les emprunteurs s'explique en partie par le fait qu'elles mettent en œuvre une procédure spécifique pour traiter les impayés alors que ce n'est le cas que de 57% des prêteurs en agences bancaires[3].

Lorsque l'on invite les prêteurs à classer le type de réponse apportée selon leur fréquence, il apparaît que la plus populaire est de laisser l'emprunteur trouver une solution par lui-même, suivie par le report de la mensualité sur les deux mois suivant, puis sur le mois suivant et enfin, la réponse la moins fréquente est de décaler la mensualité en fin de remboursement.

Lorsque l'impayé est avéré, les réponses les plus populaires consistent à reporter la mensualité sur le mois suivant ou les deux mois suivants. Les agences bancaires (et dans une moindre mesure les structures dédiées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs – structure spé 1) se distinguent cependant en laissant l'emprunteur se débrouiller par lui-même de manière beaucoup plus fréquente.

Graphique 40. Les réponses apportées lorsque l'impayé est avéré



Les focus groups ont été l'occasion de recueillir des témoignages illustrant ce manque de personnalisation particulièrement contreproductive dans la mesure où la définition initiale du montant de la mensualité prend précisément en compte les contraintes budgétaires des emprunteurs. Il est donc peu probable qu'ils puissent assumer une double mensualité sans que cela n'engendre de sévères privations.

> Emprunteur : Il y a un ou deux mois où effectivement ça a été un peu…juste quoi…
> Q : Et qu'est-ce qui s'est passé ?

[2] Les réponses apportées pour cette questions par les prêteurs agissant au sein de structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs (structure spé 1) ne sont que peu représentatives.

[3] Les prêteurs agissant au sein de structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs (structure spé 1) sont seulement 55% à indiquer qu'il existe des procédures spécifiques pour gérer les incidents de remboursement.

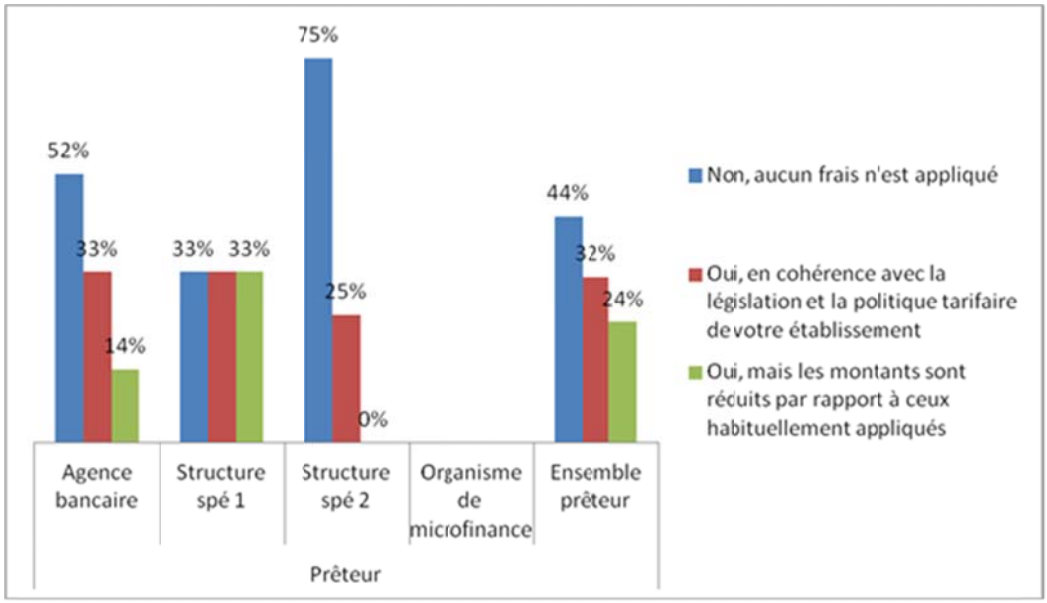
Emprunteur : Je crois que j'ai eu un mois une difficulté pour rembourser et donc ils ont rebasculer sur le mois d'après.
Q : Et donc le mois d'après vous avez eu deux mensualités à payer ?
Emprunteur : Voilà.
Q : Et comment vous avez fait ?
Emprunteur : J'ai sorti 300 euros.
Q : Vous vous en êtes sorti ?
Emprunteur : Ça va. C'est un peu juste c'est vrai.
Q : Et la fois où c'est arrivé, vous avez été contacté par [réseau] ou par quelqu'un.
Emprunteur : Par le [prêteur] qui m'ont téléphoné. Ils m'ont téléphoné. Ils m'ont envoyé un courrier.
Q : Et vous avez essayé avec eux de trouver une solution ou bien c'est eux qui vous ont dit, le mois prochain vous payerez…
Emprunteur : Non, non. Ils ne m'ont pas proposé de solutions. Ils m'ont dit voilà on va reporter sur le mois prochain.
Q : Il n'était pas possible de discuter ?
Emprunteur : Non (rire). Aucune marge de négociation.
Q : Et vous avez contacté le [réseau] à cette occasion ?
Emprunteur : Pas du tout, jamais.
Q : Pourquoi ? Ça ne vous a pas paru utile ?
Emprunteur: Non.

Ce manque de personnalisation peut alors aboutir au fichage de l'emprunteur au FICP alors même que cet aboutissement devrait être évité autant que possible pour préserver le potentiel d'inclusion bancaire des MPG. Les prêteurs sont ainsi 34% à mettre en œuvre un tel fichage occasionnellement, 10% assez souvent et 3% très souvent.

b) Une limitation du coût des impayés pour les emprunteurs ?

En théorie, la limitation du coût de l'impayé pour l'emprunteur est une problématique prise en compte par la grande majorité des prêteurs. Ils sont ainsi 44% à indiquer qu'aucun frais n'est facturé et 24% à facturer des frais d'un montant plus faible que ceux habituellement appliqués.

Graphique 41. Facturation de frais en cas d'impayé



Les pratiques tarifaires en cas d'impayé varient selon le statut du prêteur. Il apparaît notamment que les structures spécialisées entretenant des relations à distance ont dans les trois quarts des cas mis en place une politique d'absence de frais. En revanche, si deux tiers

des structures spécialisées de proximité et des agences bancaires prennent en compte la spécificité des MPG en en facturant pas le niveau habituel de frais, les secondes le font beaucoup plus fréquemment en supprimant les frais bancaires (52% contre 33%). Toutefois, ces réponses des prêteurs doivent être considérées avec prudence selon qu'ils sont gestionnaire du compte de l'emprunteur et selon que ce compte est seulement un compte technique ou un compte de plein exercice.

Cité précédemment, un emprunteur rencontré lors d'un focus group avait ainsi ouvert un compte technique au sein d'une agence bancaire du réseau dont il était déjà client et quand un impayé était intervenu, ce n'est pas sur ce compte que lui ont été facturés des frais mais sur son compte de dépôt domicilié au sein d'une autre agence alors même que les deux comptes sont détenus auprès du même prestataire. Dans ce cas, l'établissement peut mettre en avant une politique tarifaire spécifique pour les emprunteurs de MPG alors que dans le même temps les frais de rejet sont appliqués à ses clients. Ce sont d'ailleurs ces conséquences des impayés sur le fonctionnement du compte de dépôt auxquelles il faut prêter attention.

Y compris lorsque le MPG est accordé par une institution de microfinance ou une structure prêtant sur fonds propres, l'établissement gestionnaire du compte sur lequel interviennent les rejets de prélèvement applique des frais d'incident (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). De ce point de vue, il est intéressant de noter que 44% des prêteurs ne représentent pas une mensualité impayée tant qu'une solution n'a pas été trouvée, ce taux étant même de 80% des prêteurs au sein des organisations de microfinance. Toutefois, 25% des prêteurs au sein des structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, 29% en agences bancaire et 54% au sein des structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs représentent cette mensualité plus d'une fois par mois entrainant le risque d'accumulation de frais de rejet.

Ces pratiques questionnent le potentiel des MPG pour améliorer l'inclusion bancaire des emprunteurs et ce d'autant plus lorsque l'établissement gestionnaire du compte est également l'établissement prêteur. A l'instar de l'emprunteur ci-dessus, c'est l'expérience qu'a fait cette emprunteuse, pourtant déjà cliente de l'établissement lui ayant accordé le MPG, lorsque d'un retard de versement de prestation. Cet extrait illustre également les limites de l'action de l'accompagnatrice qui, si elle permet de limiter les frais, ne peut qu'obtenir le décalage de la mensualité le mois suivant.

> Emprunteuse : Moi, je me suis vraiment énervée. Je suis allé les voir… Il suffit d'un petit décalage…parce que moi, c'était 11 euros de frais. Je suis allée à [prêteur]… J'ai dit « déjà que la mensualité de mon microcrédit c'était seulement 43 euros. Donc je fais le microcrédit à la [prêteur] et ils m'ont pris ces frais de rejets ». Ils ont pas été très sympas. Ils m'ont dit « Vous prenez un crédit, vous l'assumez. Du moment que vous vous engagez, vous assumez ». Je suis d'accord mais ça fait chier d'avoir plus de 10 euros de rejet. En plus c'est la banque qui accorde le microcrédit et qui se fait son petit bénéfice sur un décalage
> Q : Ils vous ont juste dit « Il faut assumer le crédit » et ça s'est arrêté là ?
> Emprunteuse : Oui. Ça s'est arrêté là. Il n'y a pas eu de « on vous rembourse ou quoique ce soit ». C'était assez sec. « Vous prenez un crédit. Vous vous engagez. Vous assumez ». Donc bon, après, c'est… quand j'ai vu que ça n'allait pas passer deux mois après, j'ai tout de suite contacté [accompagnatrice] et elle a tout de suite appelé pour reporter sur la mensualité qui suit.
> Q : et par curiosité, pourquoi vous avez appelé [accompagnatrice]et pas la conseillère de [prêteur]?
> Emprunteuse: Moi j'ai pas de conseillère à [prêteur]. J'ai rencontré personne. Enfin si, quand le crédit m'a été accordé… Moi, j'habite à côté de [ville] et je suis référencée là-bas. J'ai vu une seule personne au bout de 6

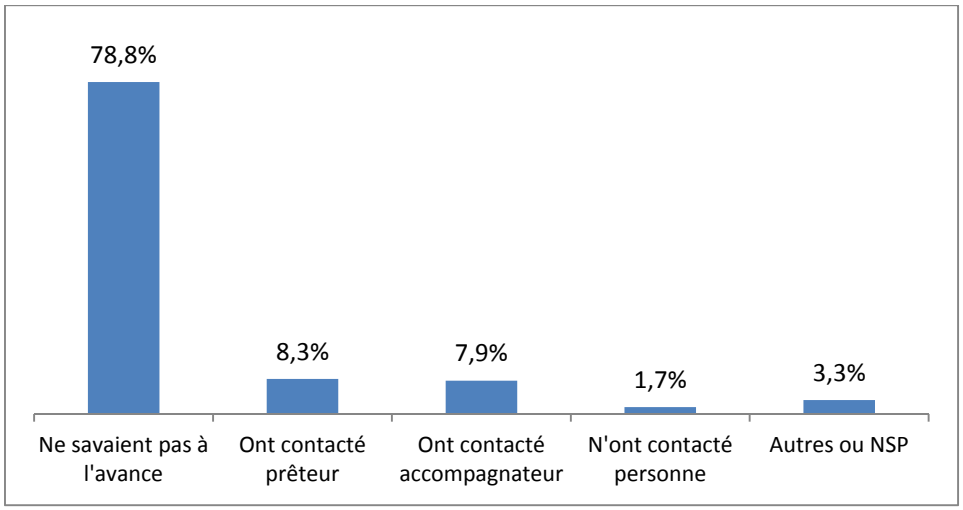
ans et quand le crédit m'a été accordé, c'était dans une autre [agence de prêteur] et je sais même pas où… C'était sur les hauteurs de [ville]. Ils m'ont juste fait signer un papier et dit que l'argent allait être viré dans deux/trois jours sur le compte. C'est tout. Cette personne que j'ai vue… C'est pas quelqu'un que je peux voir tout le temps. C'est pas ma conseillère…
Q : C'est pas la même personne qui vous a dit que vous deviez assumer ?
Emprunteuse: Non, non. Quand j'ai eu le rejet, je suis allée à [prêteur] de chez moi, au guichet juste pour demander des explications.
Q : Là, vous n'y êtes pas allée suite… pour le deuxième que vous avez anticipé… vous n'êtes pas allée à [prêteur]…
Emprunteuse: Non, j'ai appelé [accompagnatrice].
Q : Pour quelle raison ?
Emprunteuse: Parce qu'ils m'ont déjà fermé la porte au nez une fois donc je savais que ça n'allait pas changer… Je savais d'avance que je n'aurais pas de solutions avec eux alors qu'avec [accompagnatrice] c'était envisageable.

Afin d'affiner l'analyse des apports et limites du suivi proposé tant par l'accompagnateur que par le prêteur en cas d'impayés, nous avons fait le choix de distinguer les impayés sans gravité de ceux problématiques et d'interroger les emprunteurs quant à la qualité des réponses apportées.

2.2.5 La gestion des impayés sans gravité

Etant généralement causés par un problème technique ou logistique, les impayés sans gravité sont difficilement prévisibles par les emprunteurs.

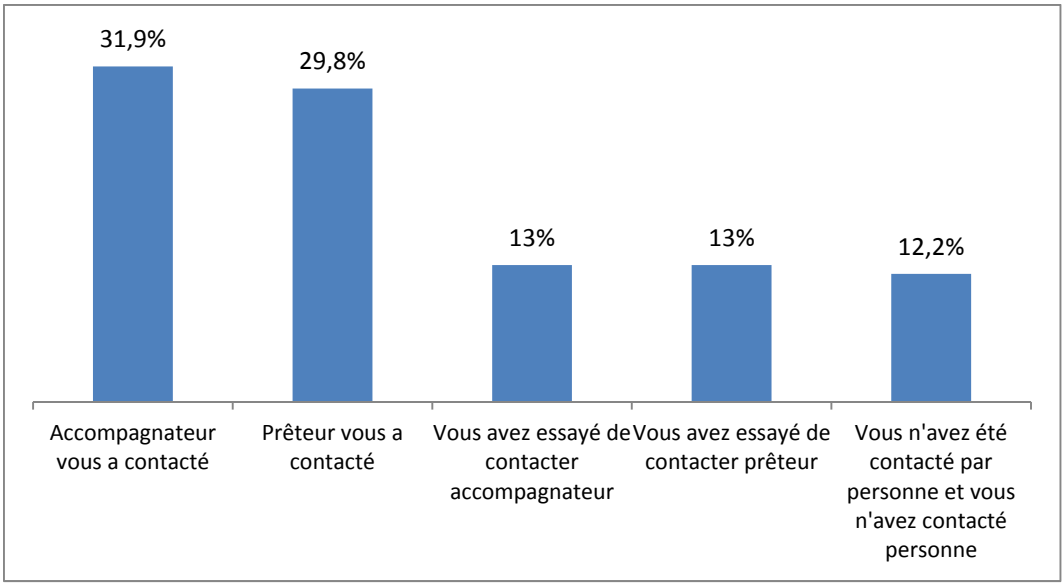
Graphique 42. L'anticipation des impayés sans gravité par les emprunteurs



Dans leur grande majorité (78,8%), les emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité ne savaient pas à l'avance qu'ils surviendraient. En revanche, lorsque cela était le cas, ils ont en très largement pris contact avec leur accompagnateur ou le prêteur.

Lorsque l'impayé sans gravité est avéré, seuls 12,2% des emprunteurs concernés sont restés isolés. Dans plus de 60% des cas, les emprunteurs sont contactés par l'accompagnateur ou le prêteur et dans un quart des cas, les emprunteurs sont à l'initiative de cette prise de contact.

Graphique 42. Contacts une fois impayés sans gravité avéré



Dans la très grande majorité des cas (86,7%), ces impayés ont été résolus par les emprunteurs sans difficultés que ce soit en moins d'un mois (81,2%) ou plus (5,5%). Toutefois, si la mensualité a pu être honorée cela ne signifie pas que cet incident sans gravité a été indolore comme l'illustre l'extrait ci-dessous.

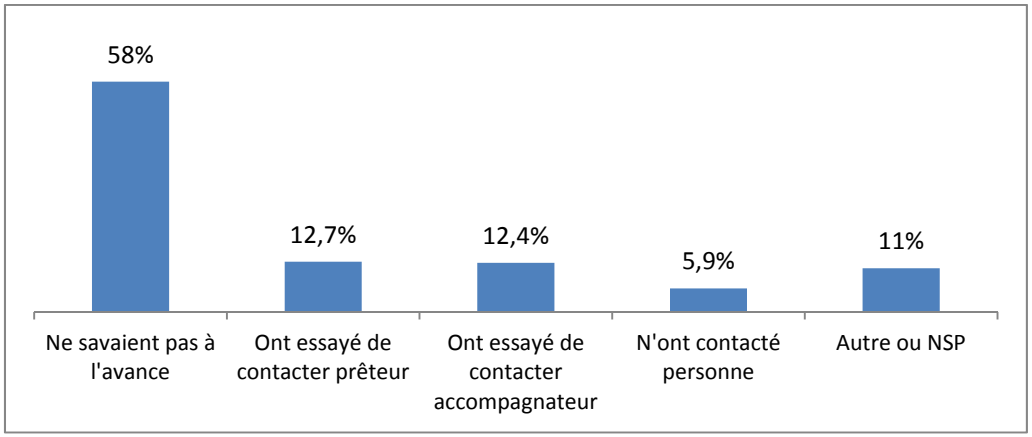
> Emprunteuse : Par contre moi, je l'ai vue dernièrement, mon ASSEDIC est tombée une journée après sur mon compte. Et ils m'ont pris 18 euros.
> Q : Qui ça ?
> Emprunteuse: La banque, pour le microcrédit. Ils m'ont pris 18 euros et pourtant l'argent était tombé. Ils savent que mon ASSEDIC tombe le 4. […] Donc après, suite à ça, moi j'en ai parlé à [accompagnatrice], elle m'a dit « il faut surtout, surtout prévenir à l'avance car on peut négocier les frais bancaires, les frais de rejet mais… ». Mais moi, je peux pas savoir si l'ASSEDIC va être en retard.

Toutefois, en dépit de ces limites, 8,6% des emprunteurs indiquent que les conseils de l'accompagnateur ou du prêteur ont été utiles pour résoudre cette difficulté et 3,5% pour qu'elle ne se reproduise plus.

2.2.6 La gestion des impayés problématiques

De par leur nature différente de celles des impayés sans gravité, les impayés problématiques sont anticipés par davantage d'emprunteurs. Ils restent cependant 58% à ne pas les avoir prévus.

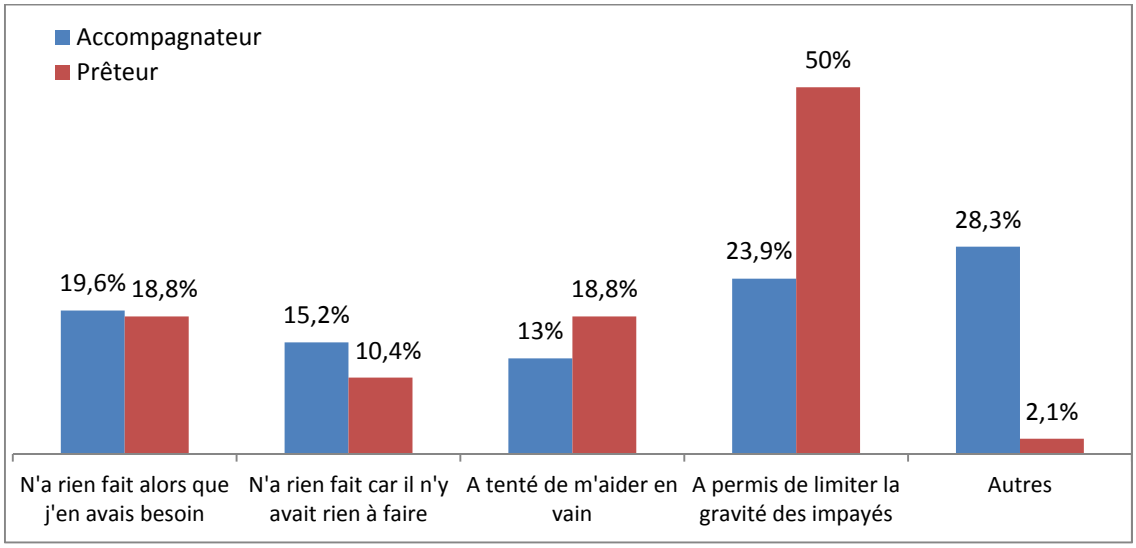
Graphique 44. L'anticipation des impayés problématiques par les emprunteurs



La proportion d'emprunteurs ayant essayé de contacter le prêteur est à peu près la même que celle ayant tenté de contacter l'accompagnateur (12,5%). Près de 6% des emprunteurs ont essayé de trouver une solution par eux-mêmes ou n'ont pas osé solliciter d'aide.

Dans 50% des cas où le prêteur a été contacté, les conséquences de l'impayé à venir ont pu être limitées. En revanche, cela ne se produit que dans 23,9% des cas lorsque c'est l'accompagnateur qui est contacté. Cette différence souligne sans surprise les latitudes d'action supérieures du prêteur sur l'accompagnateur en matière d'impayés.

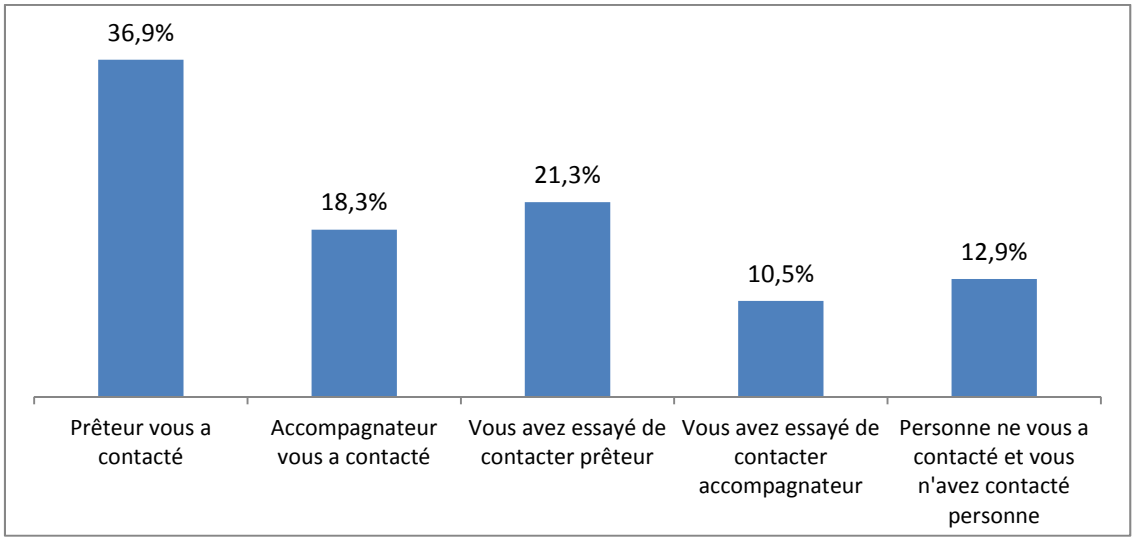
Graphique 45. L'action préventive de prêteur et accompagnateur lorsqu'ils sont sollicités



Le fait que les conséquences de l'impayé ne soient pas évitées ou réduites ne signifie pas que l'accompagnateur ou le prêteur n'aient pas répondu à la sollicitation de l'emprunteur. 13% des accompagnateurs et 18,8% des prêteurs ont ainsi tenté de trouver une solution en vain et respectivement 15,2% et 10,4% d'entre eux n'ont rien fait faute de solutions possibles. En revanche, il est problématique que près de 20% des emprunteurs n'aient pas reçu de réponse à leur demande d'aide de la part de l'accompagnateur ou du prêteur.

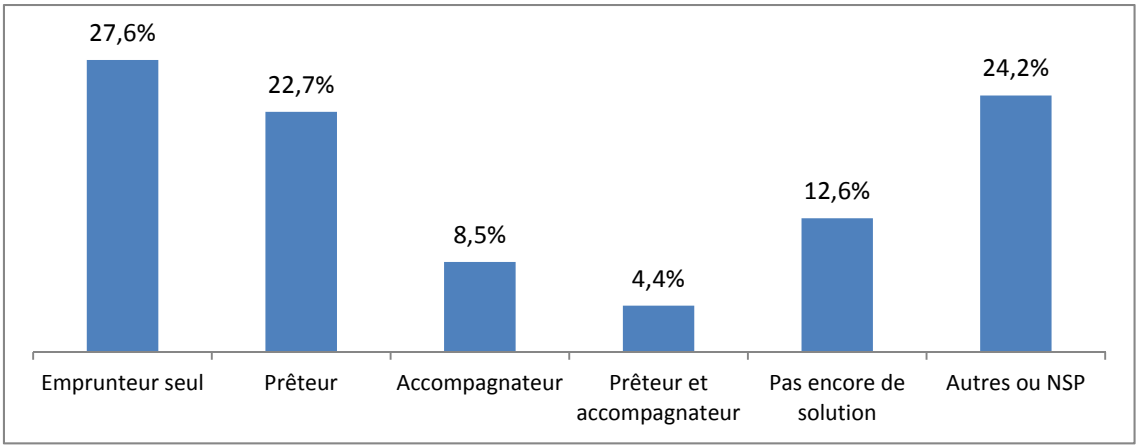
Dans le mois qui suit le premier impayé problématique, le contact s'établit en priorité avec le prêteur (58,2%). Toutefois, il apparaît qu'en dépit du caractère avéré de l'impayé, 12,9% des emprunteurs restent livrés à eux-mêmes.

Graphique 46. Prise de contact une fois le premier impayé problématique avéré



Si la majorité des emprunteurs ne sont pas isolés suite à l'impayé, la qualité du suivi proposé connaît des carences. 27,6% des emprunteurs ont dû trouver une solution par eux-mêmes et 12,6% n'ont toujours pas vu leurs difficultés être résolues.

Graphique 47. Origine de la solution face aux impayés problématiques



Lorsqu'une solution est trouvée, le prêteur en est à l'origine de manière beaucoup plus fréquente que ne l'est l'accompagnateur. La collaboration de ces deux acteurs est également très peu mentionnée par les emprunteurs comme facteur de résolution de leurs difficultés. Il s'agit pourtant en théorie d'un élément clef de la qualité de l'accompagnement propre aux MPG.

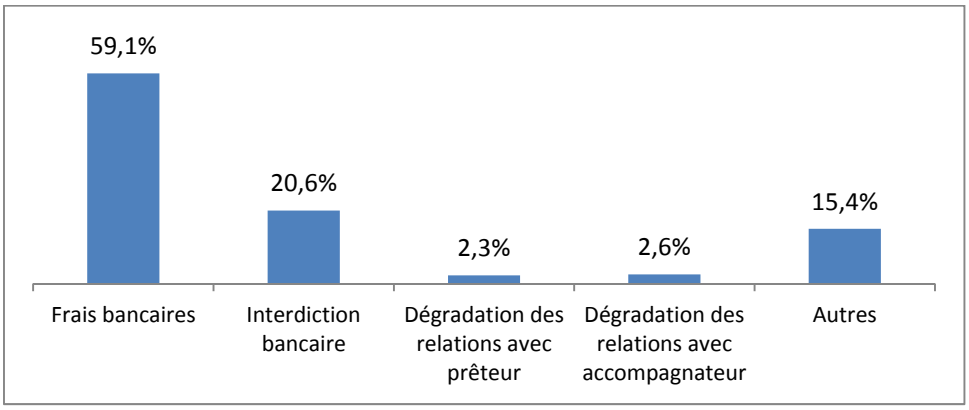
Cette faiblesse peut s'expliquer en partie par les modalités de communication de l'information quant aux éventuels impayés. Tel que le prévoit le fonctionnement normal du dispositif MPG, c'est au prêteur d'avertir l'accompagnateur dès le premier impayé constaté. En dépit d'une grande hétérogénéité dans les modalités d'informations des accompagnateurs (FORS, 2010), les enseignements de la revue de la littérature soulignent que la lenteur est sa caractéristique dominante. Il n'est ainsi pas rare que lorsque les accompagnateurs sont avertis par les prêteurs plusieurs impayés aient déjà été constatés et le contact déjà établi entre l'emprunteur et le prêteur (Glémain, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; Audencia, Rem, 2011 ; FNARS, 2011).

Dans les deux tiers des cas, les impayés problématiques sont résolus en moins de 3 mois généralement par le report de mensualités en fin de MPG lorsqu'une solution a été

proposée par le prêteur (52,9%) ou par des privations (33,8%) lorsque les personnes ont dû trouver une réponse par eux-mêmes.

La difficulté à trouver des réponses aux impayés problématiques, que ces difficultés tiennent à la complexité de la situation des emprunteurs ou aux carences du suivi mis en place, conduit à ce que ces impayés aient des conséquences pour les emprunteurs.

Graphique 48. Les conséquences bancaires des impayés problématiques



Si, sans surprise, la majorité des emprunteurs indique que ces impayés ont induit des frais bancaires, ils sont tout de même plus de 40% à ne pas citer cette conséquence. En revanche, ils sont plus de 20% à avoir été interdits bancaires suite à ces difficultés.

2.2.7 L'appel en garantie

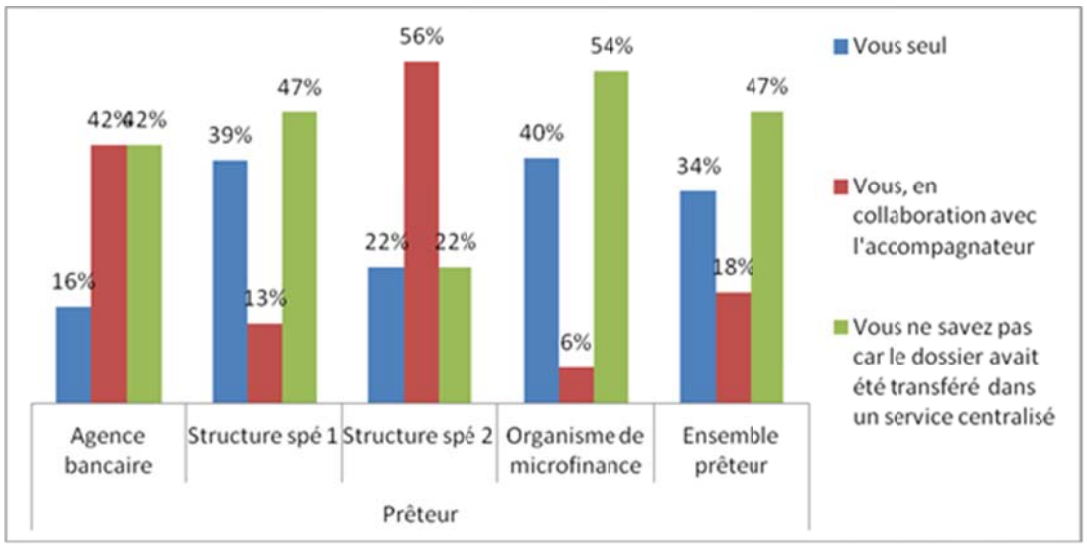
Lorsqu'aucune solution ne parvient à être trouvée pour résoudre les problèmes d'impayés, ces prêts sont soldés et il est fait appel à la garantie de 50% du Fonds de Cohésion Sociale. Aucun des emprunteurs ayant connu des impayés n'a indiqué être dans cette situation.

En 2012, 5,7% des prêts ont nécessité l'intervention de la garantie du Fonds de cohésion sociale. Cela représente 3,6% du capital initial des prêts. Dans la mesure où 50% de la dette impayée est à la charge du FCS, les prêteurs ont assumé une perte de 1,8% des sommes prêtées.

Ce faible taux doit cependant être considéré avec prudence. Tout d'abord, il n'est pas certain que l'ensemble des prêts soldés aient donné lieu à la mise en œuvre de la garantie – certains prêteurs pouvant faire le choix d'assumer la totalité du risque. Interrogés à ce sujet, 5% des prêteurs ont déclaré avoir déjà abandonné une créance sans faire appel à la garantie (30% ne savent pas si cela a déjà eu lieu). Ensuite, le rapport de l'Inspection Générale des Finances (2010) met en garde contre un effet d'écrasement par le grand nombre de prêts récents dus à la croissance du dispositif. Enfin, un partenaire comme le Secours Catholique ayant déjà un nombre important de MPG permettant d'avoir du recul, se caractérise par un taux de sinistralité bien supérieur puisqu'il était en 2010 de près de 6% (IGF, 2010).

Les prêteurs sont 70% à avoir assisté à la mise en œuvre de la garantie au moins une fois (18% ne savent pas car cela est géré par un service centralisé). Les prêteurs en agence bancaire sont proportionnellement significativement moins nombreux dans cette situation puisqu'ils ne sont que 43% à le mentionner contre 62% pour ceux intervenant dans un organisme de microfinance, 78% pour ceux au sein d'une structure spécifique intervenant à distance et 92% pour ceux dans une structure spécifique de proximité. De plus, sa mise en œuvre n'est pas nécessairement le fait du prêteur seul. En moyenne, elle est le fait d'un service centralisé dans près de la moitié des cas.

Graphique 49. Prise de décision de l'appel en garantie



La faiblesse de la collaboration avec l'accompagnateur est à nouveau illustrée ici puisque cette décision ne l'implique que dans 18% des cas.

Les accompagnateurs sont d'ailleurs proportionnellement moins nombreux que les prêteurs à avoir déjà été témoin de la mise en œuvre de la garantie puisqu'ils ne sont « que » 34% dans cette situation (47% si l'on se limite à ceux ayant accompagné des emprunteurs ayant connu des difficultés de remboursement). Leur témoignage est intéressant car il apporte un éclairage sur l'efficacité de cette mise en œuvre. Ils sont ainsi 45% à estimer que la garantie est intervenue trop tardivement pour éviter les conséquences négatives et 5% à estimer que certaines situations auraient justifié sa mise en œuvre alors que cela n'a pas été le cas.

De ce point de vue, près de la moitié des prêteur ayant connaissance des modalités de sa mise en œuvre (57% d'entre eux) indique que l'intervention de la garantie met fin aux procédures de recouvrement. Un tiers d'entre eux indique qu'une procédure de recouvrement est mise en œuvre si l'emprunteur est considéré de mauvaise foi. Les 17% restant indiquent que cela arrive sans en préciser les circonstances.

Ces différents éléments rappellent que les MPG sont un outil de l'action sociale à risque tant pour l'emprunteur que pour le prêteur. Il est donc essentiel que ces difficultés de remboursement soient prises en compte dans le cadre de l'accompagnement de manière à être évitées ou limitées et que leurs conséquences soient aussi faibles que possibles pour l'emprunteur. Cela est d'autant plus important que les conséquences de la crise risquent de mettre à mal l'équilibre budgétaire déjà fragile de nombreux emprunteurs.

Les marges d'amélioration sont donc significatives afin que cet accès au crédit approprié ne se révèle contreproductive pour les emprunteurs soumis à des contraintes échappant à leur contrôle. Certains sont d'ailleurs disposés à contribuer par leur suggestion à cette amélioration.

> Emprunteur : En fait, c'est le même type… Le produit, le microcrédit, c'est très efficace effectivement. Après, effectivement, ce qui est…ça nous engage en fait. Dès lors où on l'a engagé, ça nous engage dès le début. C'est-à-dire la mensualité tombe, elle tombe, elle tombe… Et je pense que le microcrédit, il faudrait peut-être que, même si on s'engage, il faudrait que… Alors même si [réseau] peut effectivement répondre à une mensualité s'il y a une difficulté mais après, tenir compte des difficultés plus importantes. L'échelonner davantage voir rabaisser les mensualités ou laisser un laps de temps sur quatre ou cinq mois, dire « Bon, payer ce qu'il y a à payer là. Si vous avez des retards dans telles ou telles choses… et

vous reprendrez le microcrédit ensuite avec des mensualités… » Faudrait que ce soit peut-être plus souple.
Emprunteuse 1 : Moi, je leur dirais d'arrêter les frais de rejet. (rire)
Emprunteuse 2 : Par exemple que la dame qui arrive en fin de droit. Ils voient qu'elle a toujours payé. Il faudrait vraiment lui alléger la fin. Ou de dire « stop », encore un mois et on en parle plus. « Vous avez été réglo tout le temps, on vous soulage ». Parce que c'est vrai que la dame qui n'a plus beaucoup de revenus, c'est vrai que les portes sont beaucoup fermées dans la société.
Emprunteur : Dire « Nourrissez-vous, achetez plus de viande…et puis on reprendra dès lors que votre situation s'améliorera ». Et si éventuellement elle s'améliore pas après, il peut y avoir un jugement qui soit rendu pour dire « stop ».

Ces précisions faites, il convient de souligner que ces taux de sinistralité sont relativement faibles lorsque l'on considère que ces emprunteurs sont jugés trop risqués pour avoir accès au crédit classique. De ce point de vue, les MPG jouent leur rôle de laboratoire social et invitent à questionner tant les modalités de sélection et d'accompagnement des établissements bancaires que celles des structures en charge de l'accompagnement.

3. Bibliographie générale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Gloukoviezoff G., 2008, *De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France. Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité*, thèse de doctorat en économie, Lyon : Université Lyon2.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Table des matières

1. La satisfaction du besoin financé 2
   1.1 Un problème au départ 2
   1.2 Un problème lors de l'usage 6
2. Le remboursement du prêt 10
   2.1 La survenue des impayés 10
      2.1.1 La survenue du premier impayé 11
      2.1.2 Facteurs contribuant à la survenue d'impayés d'après les emprunteurs 12
      2.1.3 Emprunteurs fichés (FCC/FICP) et survenue d'impayés 16
      2.1.4 Caractéristiques du MPG et survenue d'impayés 17
      2.1.5 Objets, projets et survenue d'impayés 19
   2.2 La prise en compte des impayés par le suivi 20
      2.2.1 Le suivi par les accompagnateurs des emprunteurs ayant connu des impayés 20
      2.2.2 Action des accompagnateurs et collaboration avec les prêteurs 23
      2.2.3 Le suivi par le prêteur des emprunteurs ayant connu des impayés 27
      2.2.4 Les réponses à disposition des prêteurs pour gérer les impayés 28
         a) Une réponse personnalisée ? 28
         b) Une limitation du coût des impayés pour les emprunteurs ? 30
      2.2.5 La gestion des impayés sans gravité 32
      2.2.6 La gestion des impayés problématiques 33
      2.2.7 L'appel en garantie 36
3. Bibliographie générale 39
4. Table des matières 42
5. Table des tableaux et graphiques 43

5. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Achat du bien ou service prévu 2
Graphique 2. Causes de l'impossibilité ou de l'insatisfaction 2
Graphique 3. Prise en compte des coûts connexes à l'achat d'un véhicule 3
Graphique 4. Remboursement complet ou non des dettes 4
Graphique 5. Sources de financements complémentaires 4
Graphique 6. Utilisation des MPG en dehors de leur vocation initiale 5
Graphique 7. Etat du véhicule 6
Graphique 8. Les conséquences d'un véhicule défectueux 7
Graphique 9. Succès au permis de conduire 8
Graphique 10. Conséquences d'un échec au permis de conduire 9
Graphique 11. Résultat de la formation entreprise 9
Graphique 12 : Taux d'impayés par réseau 10
Graphique 13. Taux d'impayés 11
Graphique 14. Temporalité de la survenue du premier impayé 11
Graphique 15. Maturité du crédit et survenue d'impayés 12
Graphique 16. Genre et survenue d'impayés 12
Graphique 17. Causes des impayés sans gravité 13
Graphique 18. Principales causes des impayés problématiques 14
Graphique 19. Explication des variations de ressources ou de dépenses (1/2) 15
Graphique 20. Explication des variations de ressources ou de dépenses (2/2) 15
Graphique 21. Niveau des emprunteurs et survenue d'impayés 16
Graphique 22. Fichage et survenue d'impayés 17
Graphique 23. Montant du MPG et survenue d'impayés 18
Graphique 24. Montant de la mensualité est survenue d'impayés 18
Graphiques 25. Objets financés et survenue d'impayés 19
Graphique 26. Projets financés et survenue d'impayés 19
Graphique 27. Nature du suivi par l'accompagnateur des emprunteurs ayant connu des impayés 20
Graphique 28. Conséquences de l'absence de suivi 21
Graphique 29. L'utilité du suivi selon sa nature pour les emprunteurs avec des impayés problématiques 22
Graphique 30. Temporalité de l'information de l'accompagnateur par le prêteur en cas d'impayé 23
Graphique 31. Réaction des prêteurs après le premier impayé 23

Graphique 32. Comment l'accompagnateur prend généralement connaissance de l'impayé 24
Graphique 33. Possibilité pour l'accompagnateur de proposer une solution 24
Graphique 34. Connaissance par l'accompagnateur de la manière dont le prêteur gère l'impayé 25
Graphique 35. Jugement par l'accompagnateur de la qualité de la réponse apportée par le prêteur 25
Graphique 36. L'utilité des échanges entre accompagnateur et prêteur 26
Graphique 37. Jugement par les prêteurs de l'action des accompagnateurs en cas d'impayé 26
Graphique 38. Le suivi mis en œuvre par le prêteur 27
Graphique 39. Les réponses apportées aux emprunteurs anticipant leurs difficultés 28
Graphique 40. Les réponses apportées lorsque l'impayé est avéré 29
Graphique 41. Facturation de frais en cas d'impayé 30
Graphique 42. L'anticipation des impayés sans gravité par les emprunteurs 32
Graphique 42. Contacts une fois impayés sans gravité avéré 33
Graphique 44. L'anticipation des impayés problématiques par les emprunteurs 34
Graphique 45. L'action préventive de prêteur et accompagnateur lorsqu'ils sont sollicités 34
Graphique 46. Prise de contact une fois le premier impayé problématique avéré 35
Graphique 47. Origine de la solution face aux impayés problématiques 35
Graphique 48. Les conséquences bancaires des impayés problématiques 36
Graphique 49. Prise de décision de l'appel en garantie 37