

# Microcrédit personnel garanti

Livret 5 / Les impacts pour les emprunteurs



5

**2G RECHERCHE**  
LYON

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



**Georges Gloukoviezoff**

2G Recherche – Lyon

**Nicolas Rebière**

Comptrasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

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

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

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

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

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

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

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

La collecte des données s'est opérée en trois temps<sup>1</sup> :

- Tout d'abord, une revue de la littérature exhaustive a été réalisée en 2011 afin de tirer parti des connaissances déjà acquises et définir des grilles d'analyse pertinentes.
- Ensuite, une étude quantitative par questionnaires téléphoniques a été menée en 2012 auprès de :
  - o 1 018 emprunteurs sans impayé ;
  - o 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
  - o 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.Cette dimension quantitative a été complétée par une étude qualitative en 2013 comprenant 6 focus groups rassemblant des emprunteurs ayant connu ou non des impayés. Ils ont été organisés en 2013 grâce à la collaboration d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF.
- Enfin, deux questionnaires en ligne ont été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs en 2013.

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°5, porte sur les impacts produits par les MPG sur la situation des emprunteurs.

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails sur la méthodologie mise en œuvre, merci de vous reporter au livret n°9.

Initialement pensés pour améliorer l'employabilité des emprunteurs, les MPG se sont révélés à l'usage être à même de produire un éventail d'impacts beaucoup plus large. Cet éventail s'est élargi de deux différentes manières. La première concerne la nature des projets d'insertion financés. Si l'insertion professionnelle domine, d'autres domaines sont apparus traduisant les problématiques auxquelles sont confrontés les emprunteurs (IGF, 2010). Dans son étude, la Fédération nationale des caisses d'épargne retient deux types principaux de projet (emploi et logement) (FNCE, 2010) là où Caire (2010) en identifie quatre (emploi, autonomie personnelle, logement, conditions de vie).

A cet éventail d'impacts liés directement à la variété des projets financés, il faut ajouter les impacts indirects. Il s'agit des impacts qui ne sont pas directement recherchés par l'emprunteur mais qui résultent pourtant de la mise en œuvre du MPG. Par exemple l'amélioration de l'employabilité de l'emprunteur peut être un impact indirect d'un MPG destiné à un véhicule dont la finalité était la cohésion familiale (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

L'objectif de cette partie est donc d'identifier les différents impacts directs et indirects des MPG. Pour cela, nous avons fait le choix de retenir 8 domaines d'impacts inspirés de la typologie retenue par l'étude du secours catholique (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007) :

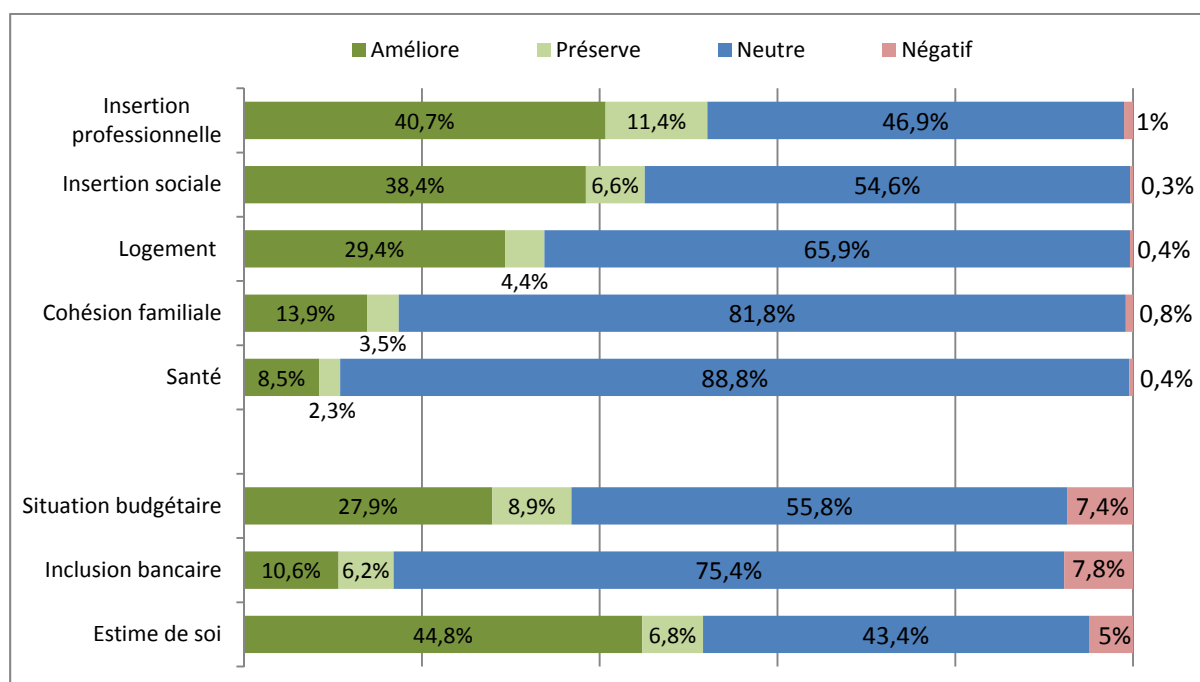
Ces domaines sont les suivants :

- L'insertion professionnelle : il s'agit des impacts portant sur l'employabilité des emprunteurs.
- L'insertion sociale : il s'agit des impacts portant sur les relations amicales entretenues par les emprunteurs ainsi que sur leurs activités culturelles et sportives et leur participation à la vie associative.
- Les conditions de logement : il s'agit des impacts portant sur la qualité du logement et sur le cadre de vie (accès aux commerces et services).
- La cohésion familiale : il s'agit des impacts sur la qualité des relations de couple, avec les enfants et avec la famille étendue.
- La santé : il s'agit des impacts sur la condition physique des emprunteurs et dans une moindre mesure sur l'accessibilité principalement financière des soins.
- La situation budgétaire : il s'agit des impacts portant sur l'équilibre budgétaire des emprunteurs. Ils concernent donc à la fois les évolutions des revenus et des dépenses ainsi que la faculté des emprunteurs à joindre les deux bouts.
- L'inclusion bancaire : au-delà du simple accès au crédit permis par le MPG, il s'agit des impacts sur l'accès approprié aux produits bancaires nécessaires à l'emprunteur pour mener une vie normale.
- L'estime de soi : il s'agit des impacts sur le regard que les emprunteurs portent sur eux-mêmes. Ils concernent le niveau de confiance en soi, d'enthousiasme mais également de stress, de déprime, etc.

Les impacts en matière budgétaire, bancaire et d'estime de soi sont nécessairement des impacts indirects des MPG dans le sens où leur amélioration n'est pas la finalité explicite du projet financé.

Lorsque l'on s'intéresse aux impacts obtenus pour chacun des 8 domaines d'évaluation, les résultats diffèrent fortement que ce soit entre les domaines d'impacts qui peuvent être liés à un projet précis (insertion professionnelle, insertion sociale, logement, cohésion familiale et santé) ou entre ceux qui sont nécessairement des impacts indirects (situation budgétaire, inclusion bancaire et estime de soi).

**Graphique 1. Impacts pour l'ensemble des emprunteurs**

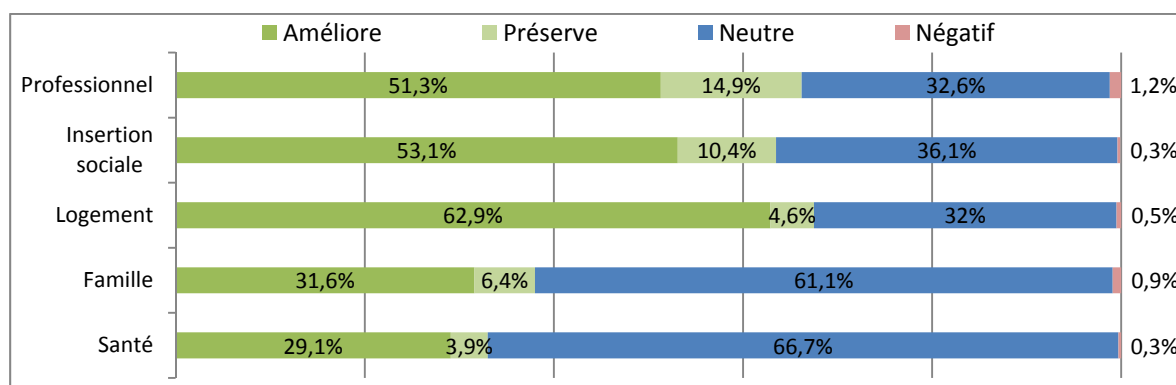


En matière professionnelle, 52,1% des emprunteurs déclarent avoir connu un impact positif du MPG que celui-ci corresponde à l'amélioration de leur situation (40,7%) ou au fait d'avoir évité qu'elle ne se dégrade (11,4%). L'insertion professionnelle est le domaine où les impacts sont les plus nombreux suivi par l'estime de soi avec 51,6% des emprunteurs ayant connu des impacts positifs.

Lorsque l'on s'intéresse plus spécifiquement aux domaines d'impacts indirects (situation budgétaire, inclusion bancaire, estime de soi), des différences intéressantes apparaissent. La principale tient sans doute au fait que les impacts négatifs des microcrédits se concentrent dans ces domaines d'impacts. Alors même que les MPG sont censés favoriser l'inclusion bancaire des emprunteurs, il apparaît qu'il s'agit du domaine où les impacts négatifs concernent la proportion de la population la plus élevée (7,8%).

A l'exception de ces 3 domaines d'impacts indirects, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs pour les 5 domaines d'impacts restant, subi l'influence de la popularité des projets financés. Il n'est ainsi pas anormal que l'insertion professionnelle soit le domaine pour lequel le nombre d'emprunteurs ayant connu un impact positif soit le plus grand dans la mesure où c'est également le type de projet financé le plus populaire. Si l'on tient compte des projets financés, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs pour un domaine comme le logement passe de 33,8% de l'ensemble des emprunteurs à 67,5% de ceux ayant financé un projet spécifiquement lié au logement.

**Graphique 2. Impacts directs pour l'ensemble des emprunteurs**



Tous les projets n'ont donc pas la même probabilité d'aboutir à un succès. Ainsi, seul un tiers des emprunteurs ayant financé un projet destiné à améliorer leur santé estiment que leur situation s'est améliorée ou a été préservée par le MPG. A l'inverse, les deux tiers des emprunteurs ayant financé un projet destiné à améliorer leur insertion professionnelle estiment que leur situation a été améliorée ou préservée grâce au MPG.

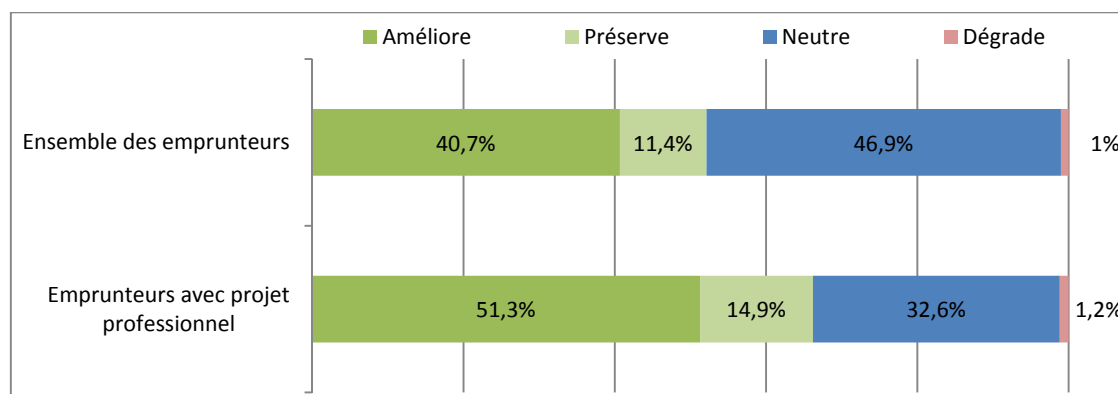
## 1. L'insertion professionnelle

La finalité des MPG est dans la grande majorité des cas de nature professionnelle (71,8% des emprunteurs). C'est également le cas de 64% des prêts pour Parcours Confiance (FNCE, 2010), de 66% d'entre eux en Poitou-Charentes (Caire, 2010) et de 67% au Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011).

### 1.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur leur insertion professionnelle

Les emprunteurs sont 40,7% à estimer que leur situation professionnelle s'est améliorée grâce au MPG et 11,4% qu'elle a été préservée. Seuls 1% des emprunteurs estiment que le MPG a induit ou participé à une détérioration de leur situation professionnelle.

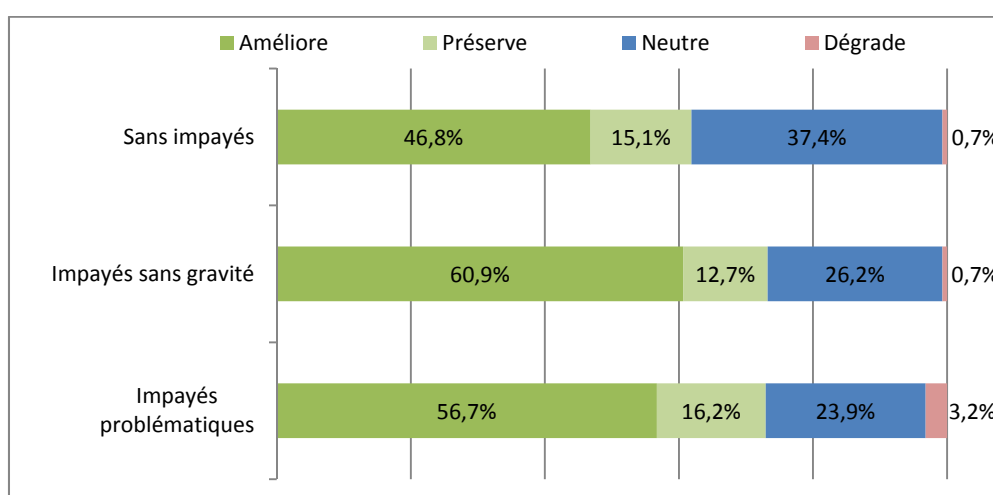
**Graphique 3. Impacts professionnels**



Lorsque l'on s'intéresse aux résultats pour les emprunteurs ayant financé un projet professionnel, la proportion des emprunteurs ayant connu un impact s'accroît puisque plus de la moitié indiquent que leur situation s'est améliorée et près de 15% qu'elle a été préservée. En revanche, la proportion de ceux qui ont connu des impacts négatifs ne se réduit pas passant de 1% à 1,2%. Ces résultats sont en retrait au regard de ceux de l'ADIE ou de Parcours Confiance qui avancent dans leur rapport le taux de 80% d'emprunteurs ayant un projet professionnel qui ont constaté un impact positif (ADIE, 2008, FNCE, 2010).

Les impacts négatifs peuvent être liés à la survenue d'impayés. On constate que 3,2% des emprunteurs avec des impayés problématiques font mention de ces impacts négatifs alors qu'ils ne sont que 0,7% des emprunteurs sans impayés. Cependant, c'est également pour la population des emprunteurs ayant connu ce type d'impayés que les impacts positifs sont les plus fréquents : 72,9% des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques disent avoir vu leur situation professionnelle s'améliorer ou être préservée grâce au MPG alors qu'ils ne sont en comparaison que 61,9% parmi les emprunteurs sans impayés.

**Graphique 4. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine**



Les liens entre impayés et nature des impacts apparaissent donc plus complexe que l'on pourrait le supposer. Lorsque l'on analyse plus en détail ces liens, plusieurs explications émergent.

Tout d'abord, il apparaît que les emprunteurs faisant face à des impayés problématiques et ayant un projet professionnel sont plus souvent en emploi au moment de la demande de MPG que ceux ne connaissant pas de problèmes de remboursement. Sachant qu'il est plus facile de réaliser un projet portant sur la protection d'une situation d'emploi qu'un projet visant à accéder à l'emploi, cela peut expliquer en partie la proportion plus élevée d'impacts positifs.

Ensuite, lorsque l'on s'intéresse aux emprunteurs connaissant des impayés mais n'ayant pas d'emploi initialement, leur objectif initial tient le plus souvent à faciliter leur recherche d'emploi, là encore, un objectif « facilement » atteignable pouvant expliquer l'ampleur des impacts positifs.

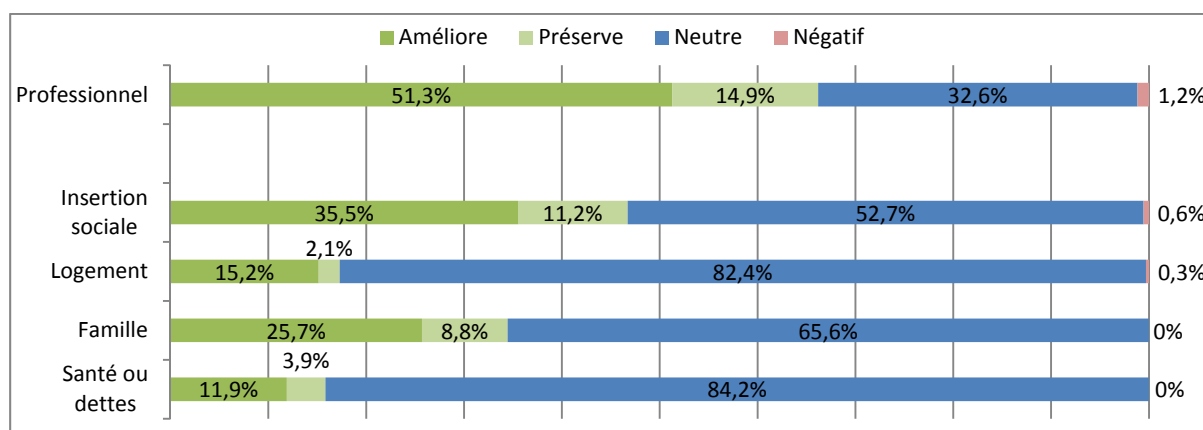
Enfin, la réalisation du projet et la survenue d'impayé ne sont pas statistiquement liées et la seconde ne peut être liée à un problème de qualité du diagnostic. Ces impayés surviennent souvent alors que le projet poursuivi est déjà réalisé et découlent le plus souvent (83% des cas) de ruptures difficiles ou impossibles à anticiper (cf. livret 4).

Ces éléments expliquent donc très probablement le fait que les emprunteurs ayant connu des impayés sont proportionnellement plus nombreux à expérimenter des impacts positifs.

## 1.2 Les projets financés ayant un impact sur l'insertion professionnelle

Si le fait d'avoir financé un projet professionnel accroît significativement la probabilité de connaître des impacts positifs du MPG dans ce domaine, qu'en est-il des autres projets financés ?

**Graphique 5. Impacts professionnels selon la nature du projet financé**



Un peu plus d'un tiers des emprunteurs ayant financé des projets d'insertion sociale (36,7%) ou des projets liés à la cohésion familiale (34,5%) déclarent avoir connu des impacts positifs concernant leur situation professionnelle. Cela peut s'expliquer de deux manières.

La première est que les projets d'insertion sociale ou de cohésion familiale sont souvent associés au financement d'un projet d'insertion professionnelle. Les projets professionnels sont ainsi associés dans 27,5% des cas à un projet d'insertion sociale et dans 9,9% des cas avec un projet destiné à améliorer la cohésion familiale.

La seconde explication est que l'objet financé dans le cadre de ces projets peut participer à l'amélioration de l'employabilité. Les besoins de mobilité financés avaient ainsi pour finalité de contribuer pour 26,2% d'entre eux à des projets d'insertion sociale et pour 10,2% d'entre eux à des projets de cohésion familiale alors qu'ils étaient également destinés dans 88% des cas à contribuer à l'insertion professionnelle des emprunteurs. Le rapport du Secours Catholique fait par exemple état d'un projet portant sur la cohésion familiale et correspondant au financement d'un véhicule ayant eu pour impact indirect une meilleure insertion professionnelle (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

### 1.3 La nature des impacts

Obtenir des impacts positifs en matière d'insertion professionnelle est une tâche délicate. Si protéger un emploi grâce à un prêt généralement pour réparer un véhicule ne pose pas de difficultés majeures, il n'en va pas de même pour l'accès à l'emploi. Le Crédit Municipal de Paris constate ainsi que seul 23% des emprunteurs notent une amélioration de leur vie professionnelle grâce au microcrédit (Aldeghi, Olm, 2011).

Les obstacles sont donc plus nombreux qu'il n'y paraît (ex. la situation économique locale) et la question de la qualité des emplois obtenus se pose. L'étude du Secours Catholique identifie quatre principaux types d'impacts (Gloukoviezoff, Palier, 2008) :

- **Un accès à un emploi de qualité (ou sa protection)**

Le CDI à temps plein en est l'exemple type. Le fait que le MPG s'inscrive dans une dynamique d'insertion professionnelle préexistante semble être un élément favorable toutefois, ce type de résultat reste difficile à atteindre. Ainsi, seul 28% des emprunteurs de Parcours Confiance ont obtenu ou conservé un CDI à temps complet (FNCE, 2010).

Pour certains emprunteurs rencontrés lors des focus groups, le microcrédit a réellement permis d'enclencher leur parcours professionnel.

Emprunteuse : Et puis le fait que les gens vous fassent confiance, soient à l'écoute... Franchement, c'est...enfin pour moi, c'est que du bonheur. Je l'ai terminé. Ça m'a aidé à travailler. A avoir un premier emploi, un second. Enfin voilà. C'est vraiment....

Pour d'autres, il leur a permis de se réorienter professionnellement grâce à des formations et pour l'un d'entre eux de se mettre à son compte.

Emprunteur 1 : moi, dans l'optique où c'était pour aller en formation, il est évident que c'était indispensable d'avoir une voiture. Obligatoirement... Moi, c'était un changement de trajectoire professionnelle. Enfin c'est tout un engrenage suite à une maladie qui a fait que l'aboutissement au bout de deux trois ans, c'était un peu la voiture. Donc, c'était vraiment le déclencheur et je dirais que sans le microcrédit, j'aurais pas eu la voiture, j'aurais pas pu aller en formation. Pareil, moi c'était à Chartres. Je pouvais faire autre chose en attendant mais il fallait que j'attende encore un an ou deux ans donc c'était la rapidité de la chose qui m'a permis...[...] J'ai créé une entreprise suite à la formation puisque c'est vraiment les effets jusqu'au bout.

Emprunteur 2 : c'est bien. Bravo

Emprunteur 1 : Oh bravo...

Emprunteuse : vous faites quoi ?

Emprunteur 1 : je suis tapissier.

- **Un accès à un emploi de moindre qualité (ou sa protection)**

La qualité d'un emploi est un élément en partie subjectif. Toutefois, le fait que celui-ci soit à durée déterminée, à temps partiel (quand il est subi), en intérim ou avec une rémunération variable sont autant d'éléments invitant à questionner cette qualité (Gloukoviezoff, Palier, 2008). C'est ce que fait l'ADIE dans son rapport en ne retenant que 60% de réussite au lieu des 80% de réponses positives sachant que 20% des emprunteurs ayant conservé un emploi risquaient de le perdre à très court terme (ADIE, 2008).

L'étude de la FNCE (2010) documente en partie cette moindre qualité et montre que 43% des emplois obtenus ou conservés sont en CDD et 17% en intérim. De même, le temps partiel représente 27% des contrats lorsqu'il est à plus de 50% et 8% lorsqu'il est à moins de 50%.

Lors des focus groups, un emprunteur dont le véhicule lui permettait de conserver un emploi saisonnier soulignait par son appréciation positive de sa situation à quel point le simple fait de pouvoir conserver un emploi, quel qu'il soit, est considéré comme un luxe par toute une partie du public du microcrédit.

Emprunteur : Enfin, je suis quand même tranquille, j'ai une voiture. Je sais que voilà je peux continuer justement mes démarches. Je peux... Donc pour le boulot c'est pareil. Je peux continuer de fonctionner au niveau du travail. Tous les ans, je sais que j'ai ma place qui m'attend. Tac. Je rentre dans mon boulot. Voilà, il n'y a pas de problème. Je sais vraiment très content d'avoir trouvé [réseau]. Ça m'a permis d'engager ma saison, donc je suis content. Bon, cette saison là j'y tiens parce que je sais qu'aujourd'hui du travail on en trouve pas comme ça. J'ai travaillé à l'usine. J'ai fait plein de trucs ici en [région]. Malheureusement, la [région] c'est beaucoup l'agro. Bon, c'est comme ça. Mais j'ai bossé en usine et je ne veux plus retourner en usine. Ça, c'est clair. Me lever à 3h du matin pour aller à l'usine. Etre là à la chaîne comme un je sais pas quoi. Mais je l'ai fait. Je le dis ouvertement. C'est pas que je suis paresseux ou fainéant mais je sais ce que je veux. C'est tout simplement ça

- **Un accès temporaire à un emploi (ou sa protection) qui a été perdu depuis**

Pour être considéré comme un impact positif, il faut que l'emploi obtenu ou conservé soit pérenne. Le MPG doit avoir sécurisé l'emploi de l'emprunteur ou l'avoir mis dans une

dynamique d'employabilité qui lui permette de se maintenir en emploi même s'il lui faut en changer en raison de conditions économiques dégradées.

Peu d'éléments sont disponibles sur cette dimension des impacts. L'étude de la FNCE (2010) illustre toutefois la fragilité des emplois obtenus ou conservés puisque 19% des emprunteurs sans emploi au moment de la demande de MPG ont occupé un emploi par la suite mais n'en ont plus au moment de l'enquête et que 16% des emprunteurs avec un emploi au moment de la demande sont dans une situation similaire.

Lors des focus groups plusieurs emprunteurs avaient connu des parcours accidentés depuis l'obtention du MPG. L'extrait ci-dessous est représentatif tant des difficultés rencontrés que du jugement porté sur l'utilité du microcrédit.

Emprunteuse : Moi en fait, au moment où j'ai fait la demande, j'étais au ASSEDIC, c'était au mois d'août. Mes ASSEDIC se terminaient là, au mois de mars. Donc en fait, quand j'ai eu l'accord pour le prêt, [accompagnatrice] m'a bien dit « faite attention parce que vous partez sur trois ans et au-delà vous arrivez à terme de vos ASSEDIC donc il va falloir faire attention ou reprendre une activité professionnelle ou s'organiser pour pouvoir rembourser ». Parce que j'ai 87 euros par mois à rembourser. Du coup, quand j'ai eu mon véhicule, j'ai eu des réponses au niveau professionnel. Puisque avant quand je postulais j'avais aucune mais alors vraiment aucune réponse. A partir du moment où j'ai modifié mon CV en mettant véhiculé, j'ai eu des retombées au niveau professionnel, des appels... Et ça s'est enchaîné comme ça. Donc du coup, j'ai travaillé ponctuellement en animation commerciale. Je fais des visites mystères actuellement. Et bientôt, j'ai eu un appel récemment, et je dois passer un entretien pour être hôtesse d'accueil donc là je me prépare pour l'entretien. C'est toujours du ponctuel mais au moins j'ai repris une activité professionnelle puisque c'était le but recherché.

- **Une absence de résultat**

L'absence de résultat n'est pas nécessairement un échec. Lorsque le MPG a servi à financer une formation ou un permis de conduire, aucun résultat ne peut être atteint avant leur obtention. En revanche, il arrive également que le MPG ne soit pas suffisant pour protéger ou obtenir un emploi. L'étude le FNCE (2010) montre ainsi que 32% des emprunteurs sans emploi lors de la demande sont dans la même situation au moment de l'enquête et que 9% de ceux qui en avaient un l'ont perdu.

Toutefois, les emprunteurs portent un regard hétérogène sur cette absence de résultat. Pour certain, cela est vécu comme une injustice de plus.

Q : Et vous avez constaté les effets que vous attendiez ?

Emprunteuse : Ben non, je n'ai toujours pas de travail (rire).

Q : Du coup, le remboursement n'est pas trop difficile ?

Emprunteuse : Le remboursement, ben oui...parce que je ne touche que 434 euros par mois. Donc ben...

Q : et vous remboursez combien par mois ?

Emprunteuse : 58 euros. (silence) Donc oui, c'est difficile. On peut pas manger de la viande tous les jours (ironique). Parce qu'il y a le reste avec, l'assurance tout ça. Mais bon, je fais avec. Parce qu'en plus moi j'ai un handicap, je peux pas rester trop longtemps debout. Donc je fais partie des handicapés. Donc il me faut un boulot pour mon handicap. Et ça, c'est dur à trouver. Donc en plus de mon âge...

Q : Du coup c'est tendu on va dire.

Emprunteuse: Voilà. Parce que depuis que j'ai la voiture et ben je n'ai pas de boulot.

D'autres, au contraire, considèrent que s'ils n'ont pas encore un emploi, les effets du microcrédit sont positifs en raison de la dynamique qu'ils ont permis d'engager ou bien du cercle vicieux qu'ils ont permis d'interrompre.

Emprunteur : Disons que moi ça m'a permis de me lancer un peu dans le sens du travail parce qu'autrement on est derrière problème quand on a pas le permis : je peux pas travailler puisque je peux pas me déplacer.

Emprunteuse : C'est un frein.

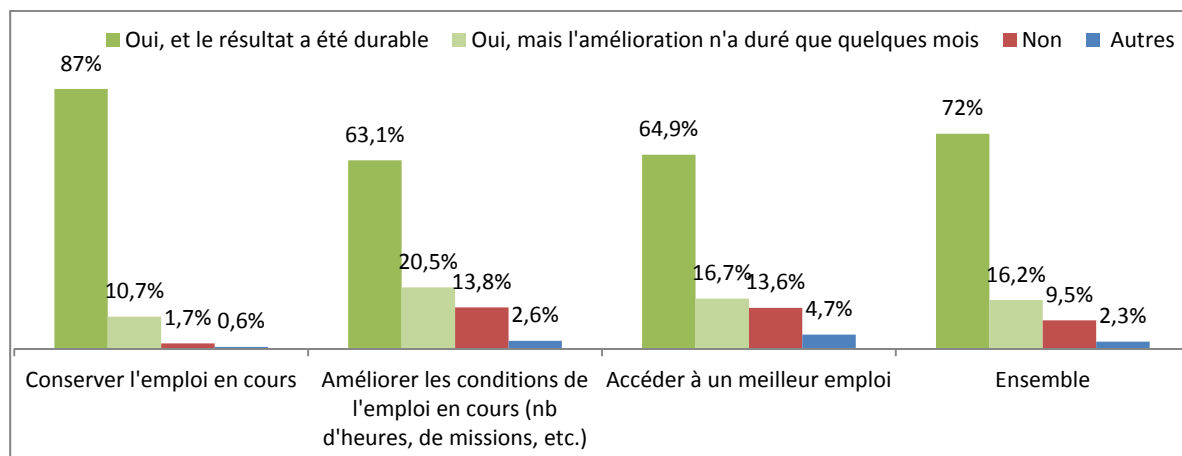
Emprunteur : Donc on tourne en rond. On s'enferme à la maison et c'est très bien comme ça. Le fait déjà d'avoir quelque chose pour se déplacer et de pouvoir aller d'un endroit à un autre pour aller travailler, déjà ça me motive. Ça c'est le côté positif. Donc si le microcrédit avait pas été là, peut-être que je serais encore dans mon appartement à tourner en rond, à regarder la télé. C'est pas la solution.

En tenant compte de ces éléments, nous avons tenté de donner de l'épaisseur aux impacts obtenus. Pour cela nous avons tout d'abord distingué la finalité du projet professionnel :

- 61% des emprunteurs sans impayés avec un tel projet avaient un emploi au moment de la demande et souhaitaient le conserver, améliorer leurs conditions de travail (faire plus d'heure, obtenir plus de missions d'interim) ou changer pour un meilleur emploi.
- 39% n'en avaient pas au moment de la demande et souhaitaient faciliter leur recherche d'emploi ou concrétiser une promesse d'embauche.

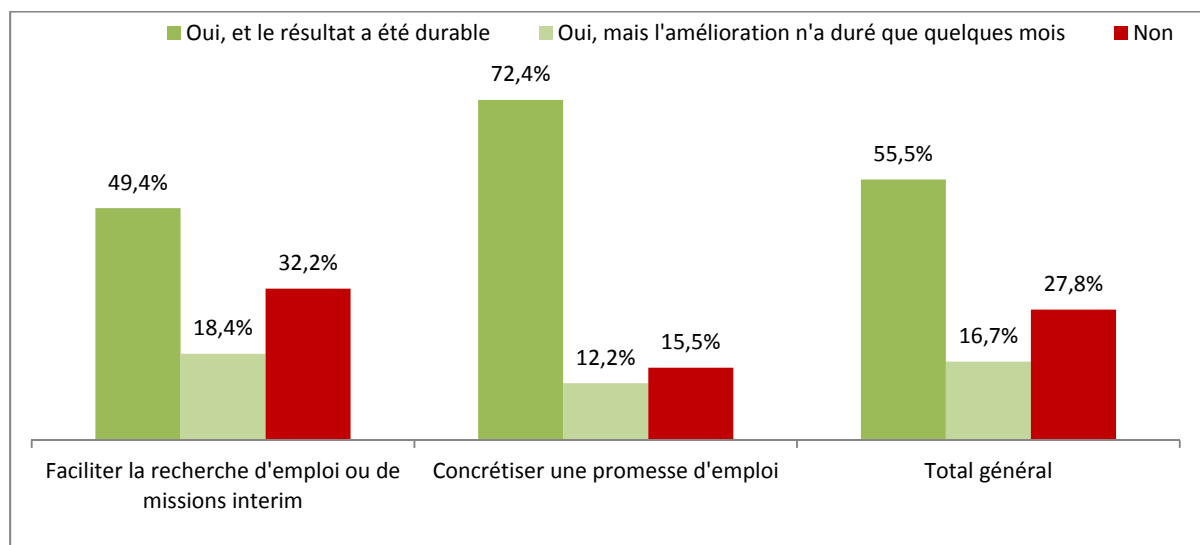
Dans 72% des cas les emprunteurs qui avaient un emploi au moment de la demande ont réalisé leur projet et ce de manière durable. Pour 16,2%, cette réussite n'a été que temporaire et 9,5% considèrent que leur projet s'est soldé par un échec.

**Graphique 6. La réussite du projet professionnel pour les personnes ayant un emploi au moment de la demande**



En revanche, ceux qui ne disposaient pas d'un emploi au moment de la demande de MPG ne sont que 55% à considérer que le projet a été une réussite durable. 16,7% d'entre eux considèrent que cette réussite n'a été que temporaire et 27,8% que leur projet a été un échec.

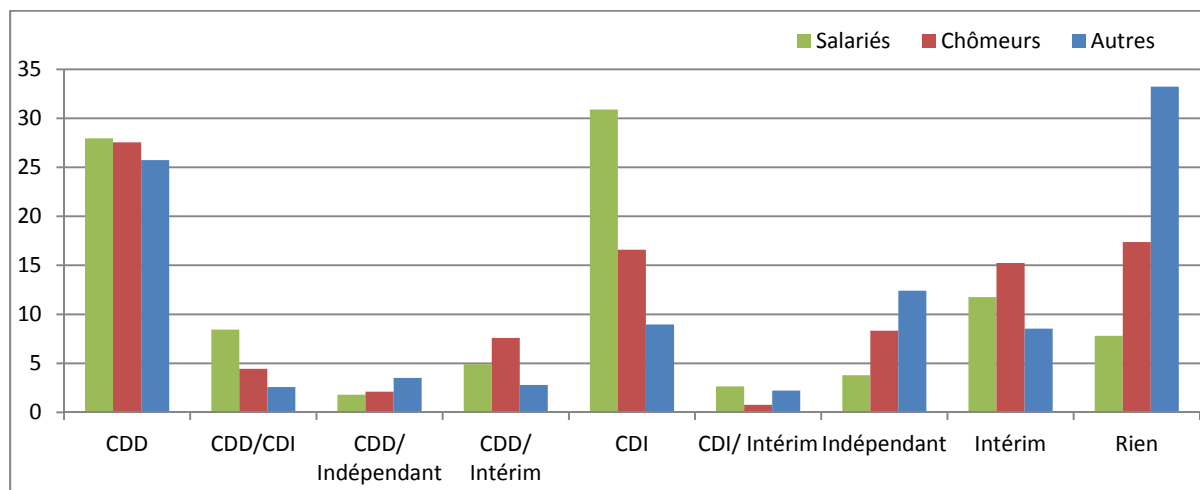
**Graphique 7. La réussite du projet professionnel pour les personnes sans emploi au moment de la demande**



Cette différence d'ampleur entre la réussite de ceux qui disposaient d'un emploi lors de la demande de MPG et ceux qui n'en disposaient pas confirme que la protection d'un emploi est une tâche plus aisée que de permettre l'accès à l'emploi.

Lorsque l'on s'intéresse au statut professionnel obtenu par les emprunteurs ayant financé un projet de cette nature, il apparaît que la situation au moment de la demande conditionne fortement la situation au moment de l'enquête.

**Graphique 8. Statut professionnel des emprunteurs avec un projet professionnel au moment de l'enquête en fonction de leur statut au moment de la demande de MPG**



Si les CDD sont une destinée commune pour la majorité des emprunteurs, être en CDI au moment de l'enquête est fortement lié au fait d'être salarié au moment de la demande de MPG. Près de 31% des emprunteurs salariés au moment de la demande sont ainsi en CDI contre seulement 16,6% des emprunteurs au chômage au moment de la demande.

Ainsi, si les MPG permettent à 82,6% des emprunteurs au chômage d'accéder au travail, seul 16,6% le font par le biais d'un CDI, plus de la moitié devant se contenter de contrats précaires ou d'intérim (56,9%) ou de travail indépendant (8,3%).

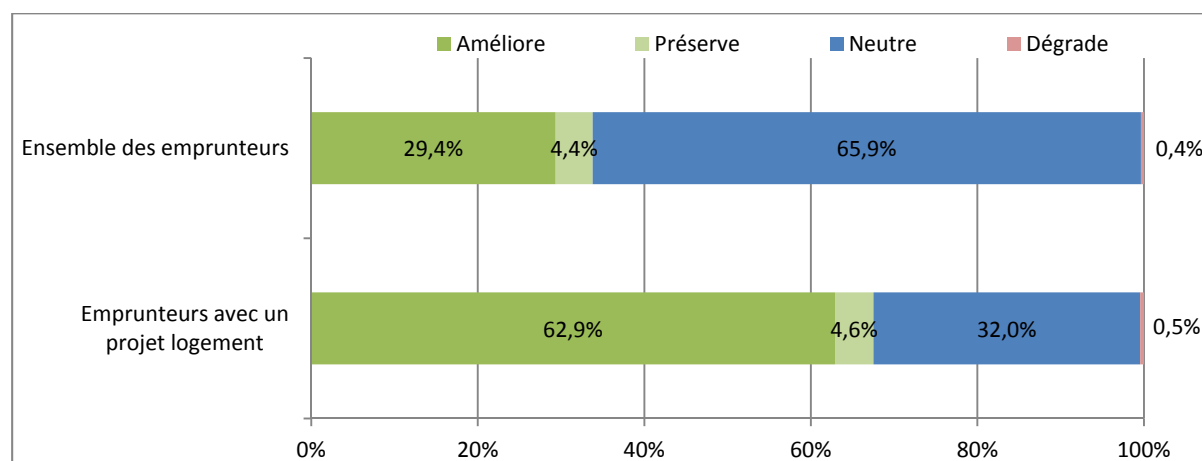
## 2. Le logement et les conditions de vie

Les impacts des MPG sur le logement et les conditions de vie des emprunteurs sont de deux principaux ordres : la qualité de leur logement et l'accessibilité des commerces et services. Ce type de projet est financé par 15,2% des emprunteurs. Les projets explicitement destinés au logement représentent 17% en Poitou-Charentes si l'on additionne les projets liés à l'accès au logement (11%) et à l'amélioration des conditions de vie (6%) (Caire, 2010), 18% des projets financés par Parcours Confiance (FNCE, 2010), et 20% au Crédit Municipal de Paris (Aldegghi, Olm, 2011).

### 2.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur les conditions de vie

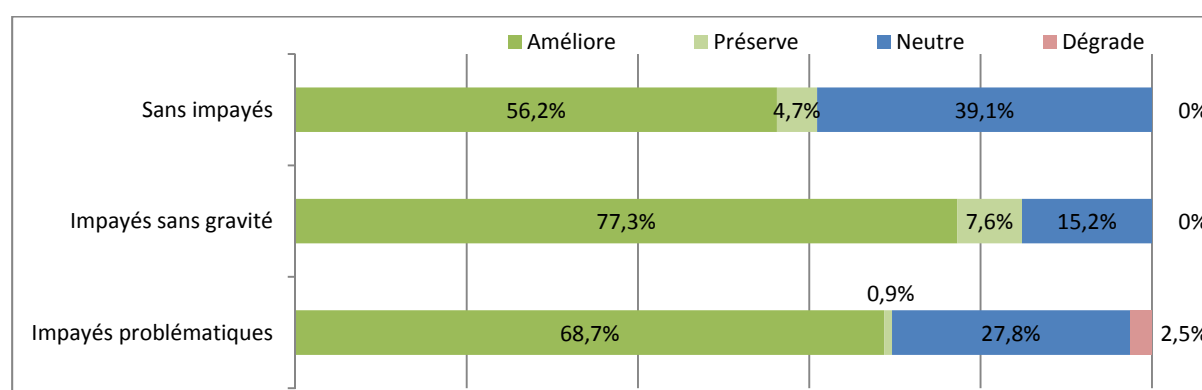
Les emprunteurs sont 33,8% à estimer que leur situation de logement et leurs conditions de vie ont connu un impact positif grâce au MPG qu'il s'agisse d'une amélioration (29,4%) ou de la préservation de leur situation (4,4%). Cependant, lorsque l'on ne s'intéresse qu'aux emprunteurs ayant un projet ciblant spécifiquement ce domaine d'impacts, la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs double pour atteindre 67,5%.

**Graphique 9. Impacts sur le logement et les conditions de vie**



Si le fait d'avoir connu des impayés problématiques fait apparaître des impacts négatifs (2,5% des emprunteurs avec ce type d'impayés en ont connus), ils ne préviennent pas la survenue d'impacts positifs puisque les emprunteurs avec des impayés sont plus nombreux à rapporter avoir connu de tels impacts : 84,9% des emprunteurs avec des impayés sans gravité et 69,6% des emprunteurs avec des impayés problématiques contre 60,9% des emprunteurs sans impayés.

**Graphique 10. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine**

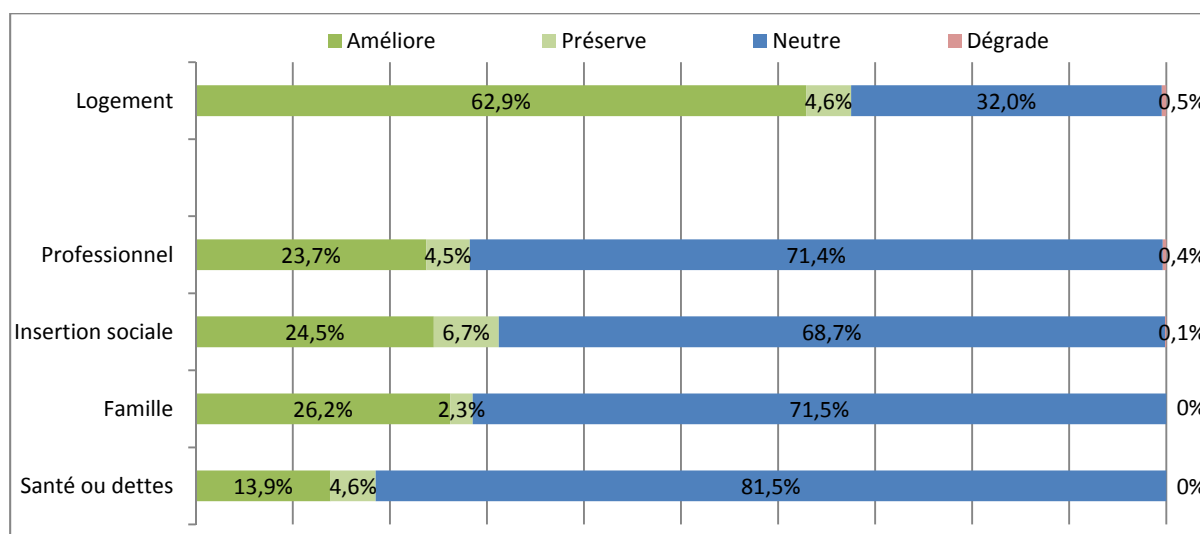


## 2.2 Les projets financés ayant un impact sur le logement et les conditions de vie

Les emprunteurs sont 33,8% à estimer que leur situation de logement et leurs conditions de vie ont connu un impact positif alors qu'ils ne sont que 15,2% à avoir financé un tel projet. D'autres projets mènent donc à des impacts positifs en matière de logement et de conditions de vie.

Si aucun type de projet ne se distingue particulièrement en la matière, entre 25% et 30% des emprunteurs ayant financé d'autres projets indiquent ainsi avoir connu des impacts positifs dans ce domaine grâce aux MPG.

**Graphique 11. Influence du projet financé sur les impacts sur le logement et les conditions de vie**



Les enseignements de la revue de la littérature ne permettent pas d'enrichir significativement l'analyse. L'étude de la FNCE (2010) indique ainsi que 10% des emprunteurs ayant un projet professionnel et 12% des emprunteurs ayant un projet autre que les conditions de vie se disent mieux logés depuis qu'ils ont obtenu un MPG toutefois il n'est pas indiqué si cette amélioration est liée au prêt.

L'étude du Secours Catholique montre également que les projets visant l'insertion professionnelle et ceux ayant pour finalité la cohésion familiale peuvent avoir un impact indirect sur les conditions de vie (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Dans ces cas-là, il faut souligner le rôle de l'achat d'un véhicule (plus rarement l'obtention du permis de conduire) pour améliorer l'accès aux commerces et services.

## 2.3 La nature des impacts

Il est tentant de considérer à l'avance que les impacts des MPG ayant pour finalité le logement ne peuvent être que dérisoires dans la mesure où le financement d'un nouveau salon ou d'équipement ménager de base apparaît difficilement comme le préalable à un changement de vie radical. Pourtant, comme l'explique cette emprunteuse rencontrée lors d'un focus group, il est tout à fait erroné de les sous-estimer.

Q : Et pour vous, le logement ? Vous diriez que ça a eu quels effets pour vous ?

Emprunteuse : Ben de pouvoir emménager. Parce que... Sa liberté, son indépendance... J'avais mon petit garçon...j'ai encore mon petit garçon à élever et on a besoin de son intérieur à soi-même. Sa vie privée et puis voilà, son indépendance. C'est le principal.

La nature des impacts portant sur les conditions de vie est ainsi assez variée. Elle peut tenir à :

- L'accès à un logement pour des emprunteurs sans domicile fixe (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, 2010) ;
- L'accès à un logement plus spacieux (Aldeghi, Olm, 2011) ;
- L'amélioration de la qualité du logement grâce à des travaux d'isolation, des réparations ou son équipement (électroménager, salon, etc.) (Gloukoviezoff, Palier, 2008, Caire, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011) ;
- L'amélioration de la qualité de l'environnement (moindre isolement, installation dans un quartier plus calme) (Gloukoviezoff, Palier, 2008) ;
- L'amélioration de l'autonomie personnelle (pour aller faire des courses notamment) soit par l'accès à un logement plus proche des transports publics soit par l'acquisition d'un véhicule (Gloukoviezoff, Palier, 2008, Caire, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010).

La revue de la littérature est pauvre en données statistiques concernant ce type d'impacts. L'étude de la FNCE indique ainsi que « 80% des emprunteurs financés pour un projet de logement (déménagement, équipement,...) affirment que l'évolution de leur situation est directement liée au microcrédit. Ils sont 7 sur 10 à considérer que cette évolution est positive » (2010, p.13). En complément, il est également indiqué que les impacts positifs en matière de logement sont dus à 60% à un meilleur équipement, à 39% à l'amélioration de son état, et à 32% au fait qu'il soit plus spacieux (FNCE, 2010).

Le rapport du Crédit Municipal de Paris indique que 12% de l'ensemble des emprunteurs ont vu leurs conditions de logement s'améliorer. Cela tient dans 80% des cas à l'amélioration de l'état du logement, dans 59% à l'accès à un logement plus spacieux et 21% à un meilleur équipement (Aldeghi, Olm, 2011).

Il faut en revanche souligner que des impacts négatifs peuvent être observés en termes de conditions de vie. Un emprunteur de MPG a ainsi obtenu un prêt pour payer la caution d'un logement qui s'est révélé insalubre. Dans l'obligation de quitter ce logement en raison de ses conséquences négatives sur la santé de son épouse et de son jeune enfant, cet emprunteur se retrouve à naviguer entre la rue et les hôtels premiers prix pendant que le reste de sa famille est hébergé chez une amie (Gloukoviezoff, 2010). De même, l'étude de la FNCE (2010) montre que 2% des emprunteurs avec un projet lié au logement se trouvent aujourd'hui moins bien logés qu'avant le prêt. Et 1% des emprunteurs du Crédit Municipal de Paris se disent moins bien logés et en attribuent la raison au MPG (Aldeghi, Olm, 2011).

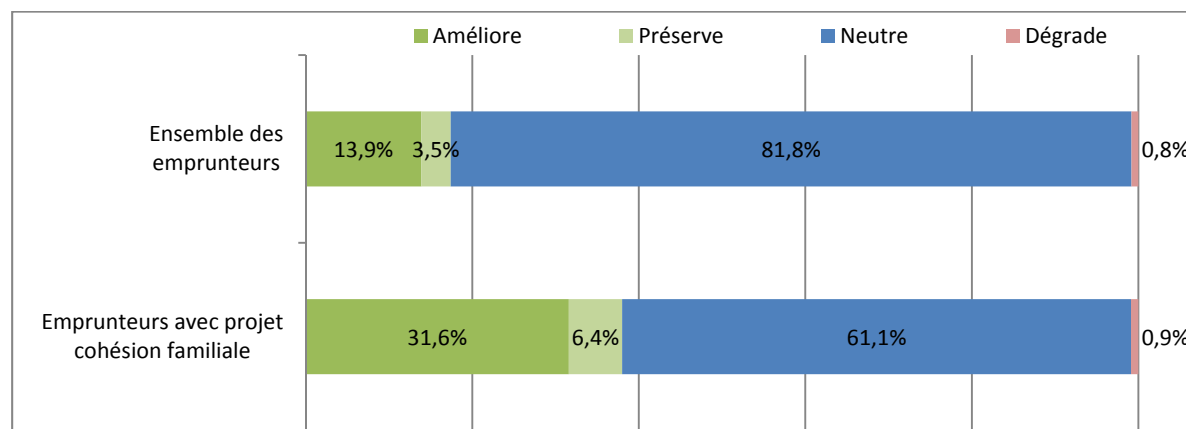
### **3. La cohésion familiale**

Les impacts sur la cohésion familiale se développent dans trois directions : au sein du couple, entre les parents et les enfants (y compris quand ceux-ci sont adultes) et entre frères, sœurs et cousins. La revue de la littérature n'apporte que peu d'information sur cette catégorie d'impacts. Cet aspect de la situation des emprunteurs est pourtant important car les proches sont souvent une source de soutien moral, matériel ou financier pour faire face aux difficultés. Le rapport de la Fondation de France (2011) sur les solitudes en France indique ainsi que l'isolement est renforcé par la pauvreté des ménages concerné et que 8% des français n'ont aucun lien avec leur famille – ne serait-ce qu'occasionnel. Le rapport note également que les femmes précaires ont légèrement plus tendance à se recentrer sur la famille quand les hommes précaires ont une vie sociale légèrement plus diversifiée.

### 3.1 Evaluation des impacts sur la cohésion familiale

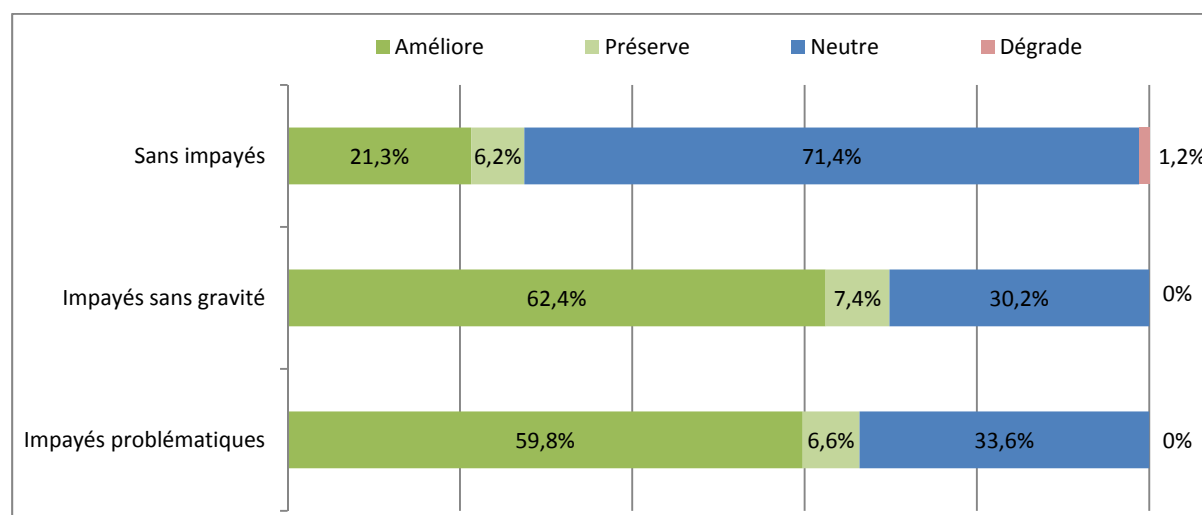
Les emprunteurs sont 17,4% à avoir connu un impact positif concernant la cohésion familiale qu'il s'agisse d'une amélioration de leur situation (13,9%) ou de sa préservation (3,5%). Lorsque l'on s'intéresse spécifiquement aux emprunteurs ayant financé un projet ayant pour finalité d'améliorer la cohésion familiale, 38% constatent des impacts positifs.

**Graphique 12. Impacts sur la cohésion familiale**



Les emprunteurs ayant connu des impayés sont significativement plus nombreux à indiquer que le MPG destiné à financer un projet lié à la cohésion sociale a eu des impacts positifs dans ce domaine puisqu'ils sont plus des 2/3 quel que soit le type d'impayés à être dans ce cas, alors qu'ils ne sont qu'un tiers des emprunteurs sans impayés dans la même situation.

**Graphique 13. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine**

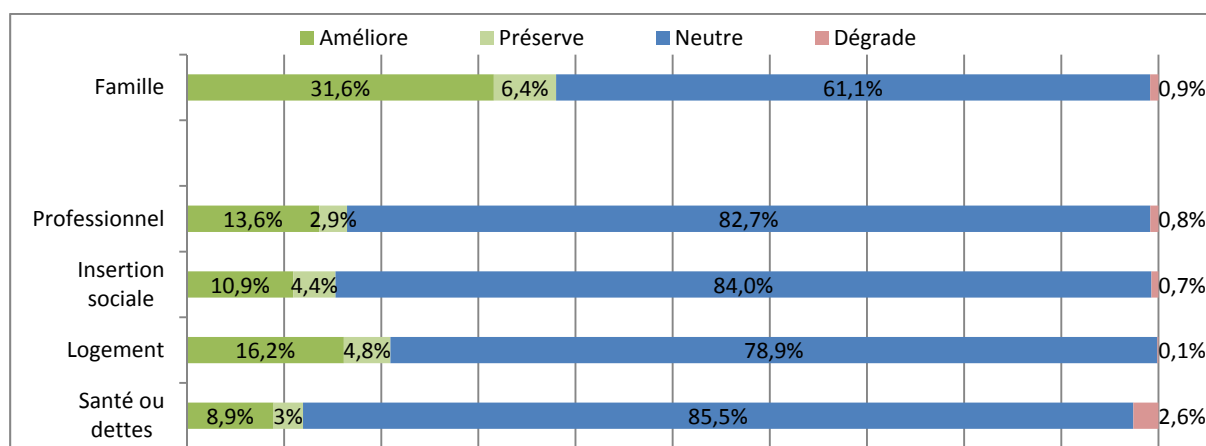


### 3.2 Les projets et les objets financés ayant un impact sur la cohésion familiale

Les emprunteurs de MPG sont 17,4% à avoir connu un impact positif concernant la cohésion familiale sachant que 10,1% des emprunteurs ont financé un projet de cette nature. D'autres types de projet conduisent donc à des impacts dans ce domaine.

En moyenne, 15% des emprunteurs ayant financé un projet d'une autre nature ont connu des impacts positifs en matière de cohésion familiale. Cependant, les projets liés au logement et aux conditions de vie mènent une proportion d'emprunteurs un peu plus importante à connaître ce type d'impacts puisqu'ils sont 21% dans ce cas.

**Graphique 14. Influence du projet financé sur les impacts sur la cohésion familiale**



Il est également important de noter que seuls 28,3% des projets liés à la cohésion familiale sont des projets pour lesquels le MPG est exclusivement utilisé dans ce but. Dans près des trois quart des cas, il s'agit d'une combinaison de projets. Il apparaît ainsi que 51% des projets de cohésion familiale sont couplés avec un projet professionnel.

L'étude du Secours Catholique apporte quelques éléments concernant le lien entre le projet financé et les impacts sur la cohésion familiale à partir de 11 emprunteurs concernés sur 27 (Gloukoviezo, Palier, 2008). Ce rapport montre qu'il s'agit d'impacts directs pour deux emprunteuses à la tête de familles monoparentales dont le projet était pour l'une de se rapprocher de ses enfants et pour l'autre de leur permettre de rester habiter avec leurs parents.

Les impacts sur la cohésion familiale peuvent également être des impacts indirects (9 emprunteurs). Dans ces cas, ils sont très majoritairement dus à des projets à finalité professionnelle (7 emprunteurs) et dans une moindre mesure à des projets liés aux conditions de vie (éviter une expulsion du logement) ou à la situation budgétaire (rembourser une dette d'avocat qui empoisonnait la vie de couple).

Ce rapport attire également l'attention sur le fait que l'amélioration de l'estime de soi a fréquemment des conséquences sur la cohésion familiale en améliorant – souvent en apaisant – les relations au sein du couple ou avec les enfants.

### 3.3 La nature des impacts

Parmi les emprunteurs rencontrés lors des focus groups, ceux décrivant des impacts en matière de cohésion familiale le faisait principalement en expliquant que le véhicule financé leur avait permis de passer plus de temps avec leurs enfants en réduisant les temps de transport. L'une des emprunteuses présentes au nom de son mari souligna des impacts inattendus d'un véhicule financé dans un but professionnel.

Emprunteuse : Nous, ça a été positif. Enfin, plus que positif. Parce que mon conjoint se levait à 5h30 pour commencer à 8h. Donc en plus travailleur handicapé. Donc le soir, quand il rentrait et bien il allait se coucher parce que sciatique, lumbago, mal de dos. Donc il ne pouvait pas s'occuper de notre fille qui a maintenant 4 ans. Et depuis qu'il a la voiture. Déjà, il met que 15 minutes pour aller au boulot. Donc déjà, il se lève plus tard. Et puis le soir, il rentre et il peut profiter tranquillement de sa fille parce qu'il n'a plus autant de problèmes de dos à cause des bus et des métros. En plus, ça nous permet de pouvoir partir un peu en vacances ou d'aller voir du monde qui habite assez loin au lieu de prendre le train ou de demander à droite à gauche. C'est vrai que ça a apporté beaucoup de choses.

Au sein de la revue de la littérature, les exemples sont peu nombreux et proviennent principalement des rapports pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff, Palier, 2008) et pour la région Poitou-Charentes (Caire, 2010). Il apparaît tout de même que les impacts sur la cohésion familiale sont de nature variée et sont liés au fait :

- d'entretenir des liens familiaux avec la famille élargie en maintenant des visites régulières que ce soit des visites de proximité ou de se rendre auprès de sa famille à l'étranger pour des personnes immigrées ;
- de maintenir les enfants au domicile de leurs parents ;
- d'offrir les conditions minimales d'une vie familiale normale pour les enfants (vacances, déplacements pour des activités et sorties, etc.) ;
- de faire face aux aléas positifs et négatifs de la vie (ex. mariage, naissance, divorce, obsèques) ;
- de contribuer à des relations de qualité au sein du couple.

L'étude de la FNCE (2010) indique que « 67% des personnes jugeant que le microcrédit a eu un impact sur leur situation familiale estiment que celle-ci s'est améliorée, soit environ 19% du total des emprunteurs » (p.15). Cet éclairage statistique ne nous dit cependant que peu de chose puisqu'il est muet quant au 33% de personne jugeant que le microcrédit a eu un impact sur leur situation familiale et que cet impact n'est pas positif. Faut-il en conclure qu'il a eu un effet négatif sur la cohésion familiale ou qu'il a permis de la maintenir en l'état alors qu'elle aurait pu se dégrader sans le MPG ?

## 4. La santé

La santé est un autre domaine où la revue de la littérature n'apporte que peu d'éléments. Si l'Observatoire de la microfinance (2010) souligne qu'il s'agit d'une problématique croissante, les évaluations d'impacts sont extrêmement sommaires en la matière. Le rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental souligne pourtant la réalité des difficultés d'accès aux soins pour une partie de la population (Capdeville, 2011). Il l'explique par le moindre remboursement des soins courants, des restes à charge significatifs, les dépassements d'honoraires, l'accroissement progressif du forfait hospitalier et le taux de couverture particulièrement faible en matière d'optique (4,33%), d'audioprothèses (14,8%) et de prothèses dentaires (28%). Le rapport pour la région Poitou-Charentes indique tout de même que 3% des emprunteurs ont vu leur santé s'améliorer grâce au MPG (Caire, 2010).

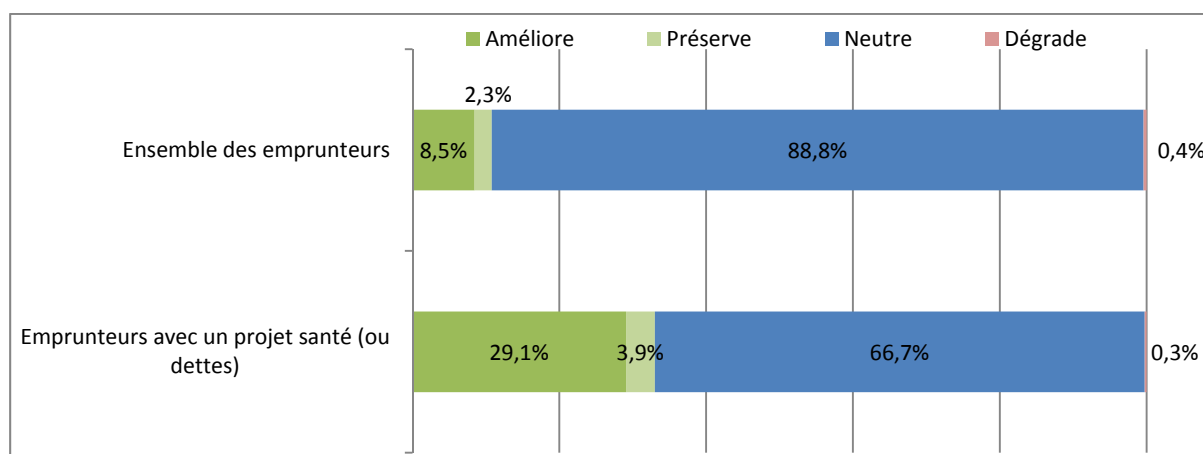
### 4.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la santé

Alors que les emprunteurs dans leur ensemble sont un peu plus de 10% à indiquer avoir connu un impact positif du MPG en matière de santé, ils sont un tiers dans cette situation lorsque le projet financé portait sur la santé (ou les dettes)<sup>2</sup>.

---

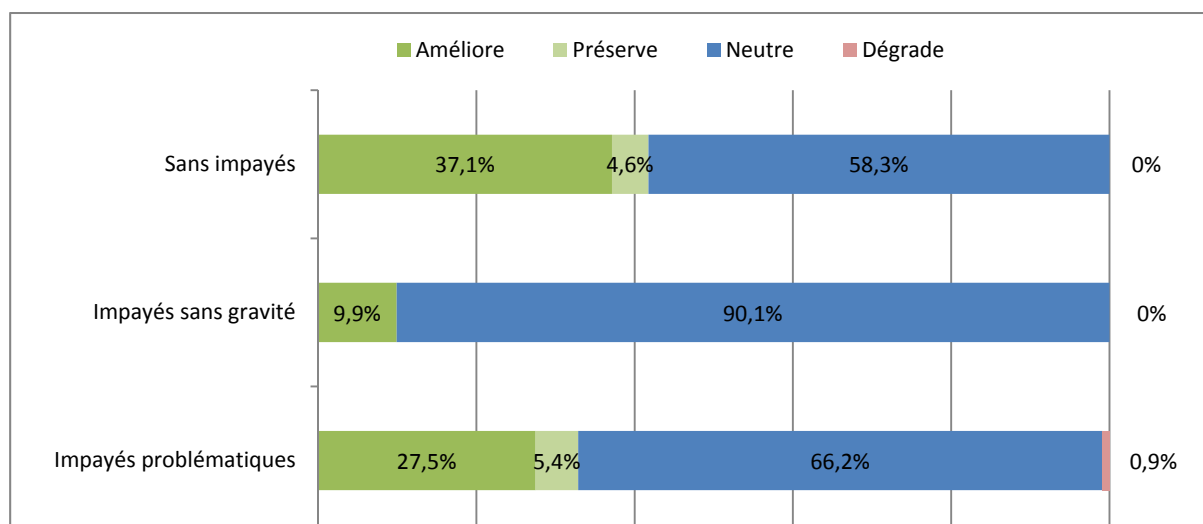
<sup>2</sup> La faiblesse des effectifs nous a contraints à regrouper ces deux populations.

**Graphique 15. Impacts sur la santé**



A l'inverse des autres domaines d'impacts, la survenue d'impayés semble être corrélée avec une réduction de la proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs.

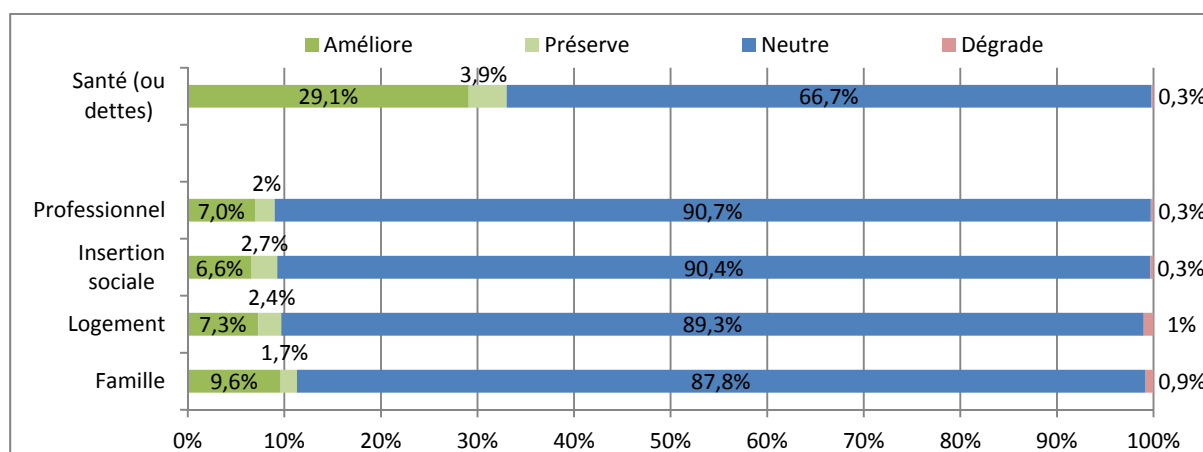
**Graphique 16. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine**



#### 4.2 Les projets financés ayant un impact sur la santé

Les emprunteurs dans leur ensemble sont 10,8% à indiquer qu'ils ont connu des impacts positifs du MPG en matière de santé alors que le financement de projets liés à la santé (ou aux dettes) ne concerne que 5,8% des emprunteurs. D'autres projets ont donc un impact sur la santé.

**Graphique 17. Influence du projet financé sur les impacts sur la santé**



Aucun projet ne se distingue en la matière sachant qu'environ 10% des emprunteurs ayant financé un projet lié à une autre finalité que la santé (ou les dettes) ont connu un impact positif du MPG sur leur santé.

La revue de la littérature n'apporte pas d'éléments significatifs non plus. Le rapport du Crédit Municipal de Paris souligne ainsi que projets de santé portaient sur des soins ponctuels et n'avaient qu'une faible probabilité d'améliorer leur accessibilité à long terme (Aldeghi, Olm, 2011). Pour le reste, le rapport du Secours Catholique donne seulement l'exemple d'implants dentaires (Gloukoviezoff, Palier, 2008), et celui pour la région Poitou-Charentes indique qu'un emprunteur estime avoir un accès au soin de meilleure qualité grâce à l'achat d'une mobylette (Caire, 2010).

### 4.3 La nature des impacts

La revue de la littérature n'apporte quasiment aucune information quant à la nature des impacts engendrés par les projets liés à la santé. De ce point de vue, les focus groups donnent de la chair à ces impacts notamment ceux liés au financement des soins dentaires.

Emprunteur : Moi, je vois pour les dents, je suis plus attentif. Je vois le nombre de personnes âgées qui ne peuvent pas mâcher la salade. On est obligé de leur mettre en purée la viande et tout. C'est ça ce que ça veut dire ne plus avoir de dents. Et ça beaucoup parce qu'ils n'ont pas fait les démarches. Ils n'ont pas tenté. Je leur ai dit ce que j'ai fait et mes dents maintenant, ça va. C'est vital.

Emprunteuse : Oui, c'est une certaine dignité.

Emprunteur : C'est comme pour aller au boulot ou n'importe.

Q : Parce qu'autour de vous....

Emprunteur : Oh, j'en connais beaucoup oui qui n'ont pas fait la démarche. Ils ne mâchent pas. Il faut leur hacher. La salade ils n'en mangent pas.

Si le fait que certains aient à recourir au MPG pour financer des soins de santé, peut amener à s'interroger sur la légitimité du microcrédit (voir livret 1), ce recours est vital tant les conséquences de l'absence de soins peuvent être dramatique. C'est ce que souligne cette emprunteuse pour qui le MPG a permis d'éviter que sa santé dentaire ne se dégrade.

Emprunteuse : Comment dire, j'avais pas de dents ! Ça me manquait beaucoup parce que je détériorais les autres et j'en arrivais à un point où j'aurais eu besoin d'un dentier complet pour ma bouche. C'est vrai que si j'avais pas eu cette solution, je ne sais pas comment j'aurais fait sinon m'arranger avec le dentiste. C'est pas évident parce qu'il n'aurait pas accepté une petite somme. [...] On m'a accordé ce microcrédit. J'ai pu financer mon bridge, sinon j'aurais pas pu. J'en suis bien contente aussi

sinon j'aurais pas pu avoir mes dents. Voilà. Et ça faisait longtemps que je suis restée comme ça sans dents et je commençais aussi à avoir des problèmes avec celles de devant puisque j'utilisais plus aussi celles de devant puisque j'avais plus le...et finalement, au risque de perdre celles-là.

En dehors de ces impacts décrits par les emprunteurs la revue de la littérature invite à ne considérer d'autres portants sur l'accès aux soins où sur les conséquences indirects du remboursement des MPG sur la santé des emprunteurs. Le rapport du Crédit Municipal de Paris considère ainsi les impacts sur la santé du point de vue de l'amélioration potentielle de l'accessibilité financière des soins. Autrement dit, le MPG permet-il aux emprunteurs de faire davantage face à leurs dépenses de santé ? Si 13% des emprunteurs notent une amélioration (19% des emprunteurs avec un projet portant sur la santé), moins de la moitié l'attribue au MPG (6% de l'ensemble des emprunteurs) (Aldeghi, Olm, 2011). Quant au rapport pour le Secours Catholique, il attire l'attention sur les effets sur la santé des privations liées à la contrainte budgétaire que subissent certains emprunteurs. Que ce soit en raison des faibles quantités ou de leur mauvaise qualité, les aliments consommés semblent affecter la santé de certains emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

## 5. L'insertion sociale

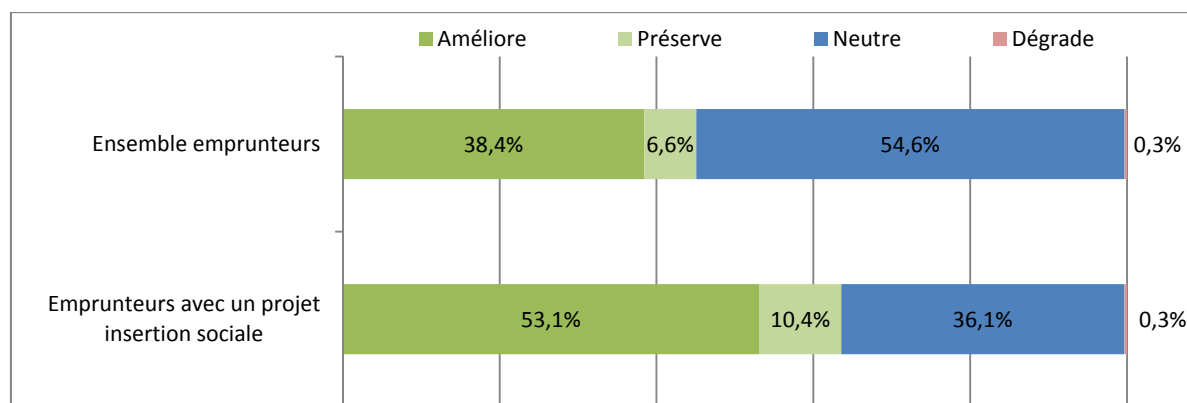
La précarité exerce une influence négative directe sur l'insertion sociale des personnes concernées. Ainsi, le rapport de la Fondation de France (2011) sur les solitudes en France souligne que « *l'insertion durable dans la vie sociale repose en grande partie sur la capacité des individus à diversifier leur vie sociale. Au-delà des situations d'isolement avérées, l'enquête démontre que les personnes situées sous le seuil de pauvreté éprouvent davantage de difficultés à diversifier leur vie sociale, c'est-à-dire à développer à la fois de relations dans le cadre des réseaux professionnels, amicaux, associatifs, familiaux ou de voisinage* » (p.6). Selon cette étude, la précarité économique multiplie par deux le risque d'isolement relationnel et en accélère l'arrivée (risque fort dès trente ans contre quarante ans pour l'ensemble de la population).

Dimension extrêmement peu documentée par la revue de la littérature, les MPG peuvent pourtant exercer un impact direct sur l'insertion sociale au travers de financements favorisant l'entretien de ces différents types de liens mais également avoir un impact indirect en réduisant la précarité des emprunteurs.

### 5.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts en termes d'insertion sociale

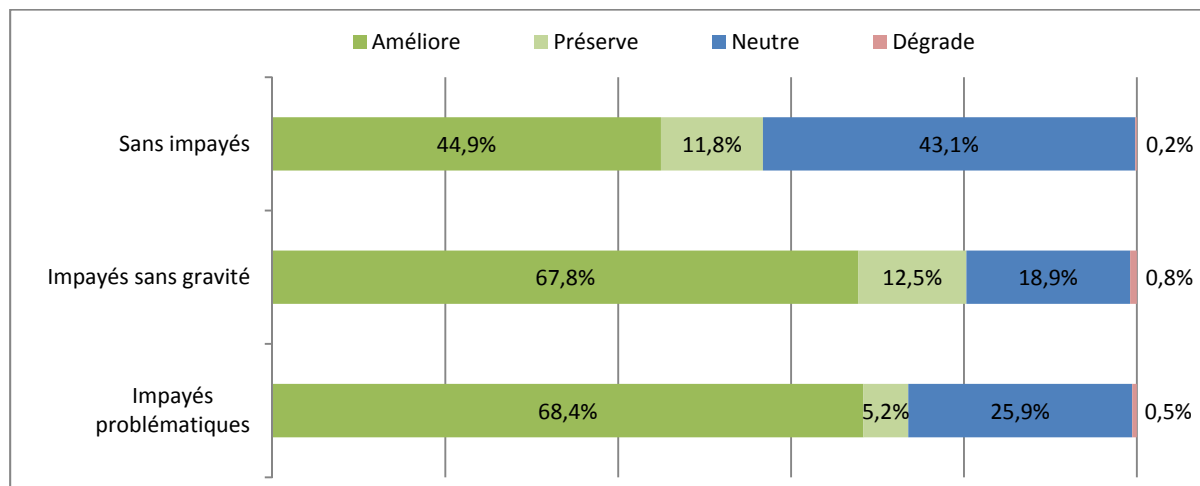
Les emprunteurs de MPG sont 45% à avoir connu des impacts positifs du MPG concernant leur insertion sociale. Lorsque le projet financé portait spécifiquement sur ce domaine, ils sont 63,5% à avoir connu de tels effets.

**Graphique 18. Impacts sur l'insertion sociale**



A l'instar de la majorité des autres catégories d'impacts, les impacts en matière d'insertion sociale sont corrélés avec la survenue d'impayés. Cependant, ces impacts concernent une proportion plus importante d'emprunteurs en cas d'impayés sans gravité (80,3%) ou problématiques (73,6%) que lorsqu'il n'en survient pas (56,7%).

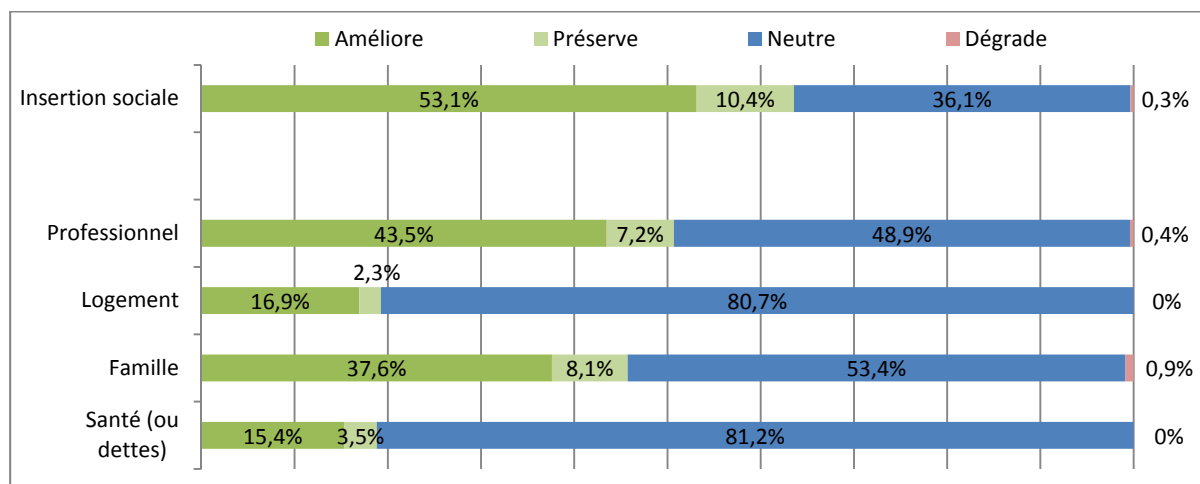
**Graphique 19. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine**



## 5.2 Les projets et les objets financés ayant un impact en termes d'insertion sociale

Les emprunteurs sont 45% à indiquer avoir connu des impacts positifs du MPG sur leur insertion sociale alors qu'ils ne sont que 20,5% à avoir financé un tel projet. D'autres projets ont donc également eu des effets en matière d'insertion sociale.

**Graphique 20. Influence du projet financé sur les impacts sur l'insertion sociale**



Les projets professionnels et les projets liés à la cohésion familiale sont ceux pour lesquels les emprunteurs ont le plus souvent connu des impacts positifs en matière d'insertion sociale. Cela peut s'expliquer notamment de deux manières.

La première est que les projets d'insertion sociale sont souvent associés au financement d'un projet d'insertion professionnelle. C'est le cas de 69% de ces projets. Seuls 17,6% des projets liés à l'insertion sociale sont des projets pour lesquels le MPG est exclusivement utilisé dans ce but. Dans plus de 80% des cas, il s'agit d'une combinaison de projets.

La seconde explication est que l'objet financé dans le cadre de ces projets peut participer à l'amélioration de l'insertion sociale des emprunteurs. Les besoins de mobilité financés qui

ont pour finalité de contribuer dans 26,2% à des projets d'insertion sociale sont également destinés dans 88% des cas à contribuer à l'insertion professionnelle de l'emprunteur.

Les exemples présentés dans l'étude du Secours Catholique confirment cela en montrant que l'amélioration de l'insertion sociale n'était une finalité que pour une seule emprunteuse. Dans les autres cas, il s'agit d'un impact indirect lié très majoritairement à un projet professionnel et dans une moindre mesure à un projet lié à la cohésion familiale. Dans la quasi-totalité des cas, l'objet financé tenait à la mobilité.

### 5.3 La nature des impacts

Le rapport d'évaluation pour le Secours Catholique donne quelques exemples d'impacts des MPG en termes d'insertion sociale (Gloukoviezoff, Palier, 2008). L'une des emprunteuses révèle ainsi que la réussite de son projet professionnel lui a permis de faire plaisir à ses proches sous la forme de petits cadeaux ou d'invitation à dîner à son domicile. Pour une autre, l'achat d'un véhicule lui a permis de rendre visite à ses amis de manière beaucoup plus fréquente. Enfin, pour une famille, leur déménagement s'est traduit par une meilleure intégration dans le voisinage, les enfants pouvant notamment jouer avec ceux des voisins au pied de leur immeuble ce qui n'était pas le cas dans leur précédent logement.

Cependant, ce rapport insiste sur le fait que la vie des emprunteurs est faite en priorité de privations. Les relations sociales, même si ce n'est pas systématique, impliquent souvent des dépenses (sorties, transports, etc.) que les personnes tentent de maintenir à un niveau aussi limité que possible.

Ces multiples privations ne font que renforcer l'appréciation positive que portent les emprunteurs sur les loisirs que leur permet le besoin financé par le MPG comme l'illustre cet échange issu d'un focus group.

Emprunteur 1 : Une voiture, c'est indispensable de toutes les façons. Il y a le travail mais il y a aussi la vie privée donc on ne peut pas obliger quelqu'un... Je dirais, on ne peut pas aider quelqu'un sur le plan financier en lui... comment dire ça... en lui suggérant, en lui imposant, en disant « écoute, l'argent qu'on te donne là, tu achètes une voiture avec mais c'est que pour que tu ailles travailler. Tu ne fais pas autre chose avec ». On ne peut pas parler comme ça à quelqu'un. Donc je sais qu'en dehors du travail je suis musicien. Ce qui fait que la plus tard du temps ça se passe aussi sur [ville]. Je fais des percussions pour des spectacles. Donc, pour moi une voiture, c'est indispensable parce que j'ai besoin de me déplacer justement pour travailler au niveau musique et...

Emprunteur 2 : Mais même pour les loisirs. Bon voilà, moi, par exemple, je pêche beaucoup à pied. Ben, je vais à [ville], je vais pas y aller à pied sur la côte ! Ça fait loin. Mais bon, ça détend d'aller au bord de la mer, de ramasser des coquillages...

Emprunteur 1 : Faut vivre un peu quand même.

Emprunteur 2 : Je vais au foot parce que je suis dirigeant d'un petit club de foot. Sans voiture, ce n'est même pas la peine. Maintenant c'est pareil, les grandes surfaces, elles se font maintenant dans des zones industrielles. Ben t'habites en ville, il faut pouvoir y aller. Alors tu peux prendre le bus...mais les bus, ils ne vont pas partout.

Emprunteuse : même aussi, allez se promener à [ville]. Ça fait du bien de bouger un peu, de ne pas rester sur [ville].

Emprunteur 2 : Aller voir les enfants aussi. Il y a plein de choses comme ça. Sans voiture, on ne peut rien faire. C'est même pas la peine... Pas de boulot déjà...

Emprunteur 1 : Déjà premièrement, la priorité c'est le travail parce que c'est le travail qui alimente quand même la vie. Et puis autour du travail.

Emprunteur 2 : Ben on vivrait pas si on allait qu'au boulot et qu'on ne bougeait plus la voiture. On va rester devant la télé [rire].

Emprunteur 1 : Ah là, il y a un problème hein [rire].

Emprunteur 2 : Moi j'aime pas la télé déjà pour commencer.

Emprunteur 1 : Moi j'en ai pas alors tu vois.

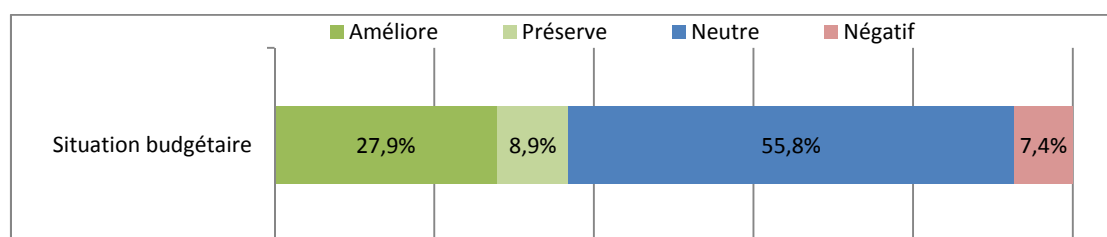
## 6. La situation budgétaire

L'amélioration de la situation budgétaire des emprunteurs est un impact très attendu des MPG. Il doit notamment découler de la réussite des projets d'insertion professionnelle et favoriser le bon remboursement du MPG. Il s'agit donc en principe nécessairement d'un impact indirect puisque la finalité d'un MPG ne peut être de restructurer la dette d'un emprunteur – les dettes bancaires étant exclues.

### 6.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la situation budgétaire

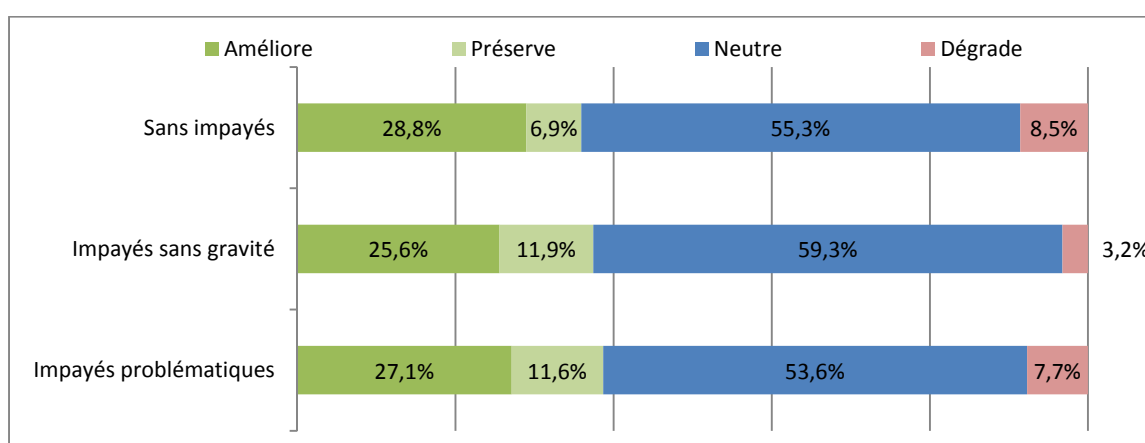
Les emprunteurs de MPG sont 36,8% à avoir connu des impacts positifs en matière budgétaire que leur situation se soit améliorée (27,9%) ou qu'elle ait été préservée (8,9%). Ils sont en revanche 7,4% à avoir connu des effets négatifs.

**Graphique 21. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs**



La survenue d'impayés ne semble pas exercer d'influence sur le fait de connaître ou non des impacts budgétaires du MPG que ceux-ci soient positifs ou négatifs. La proportion d'emprunteurs sans impayés ayant connu des impacts positifs ou négatifs est similaire à celles des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques.

**Graphique 22. Impacts et survenue d'impayés**



### 6.2 Les projets financés ayant un impact sur la situation budgétaire

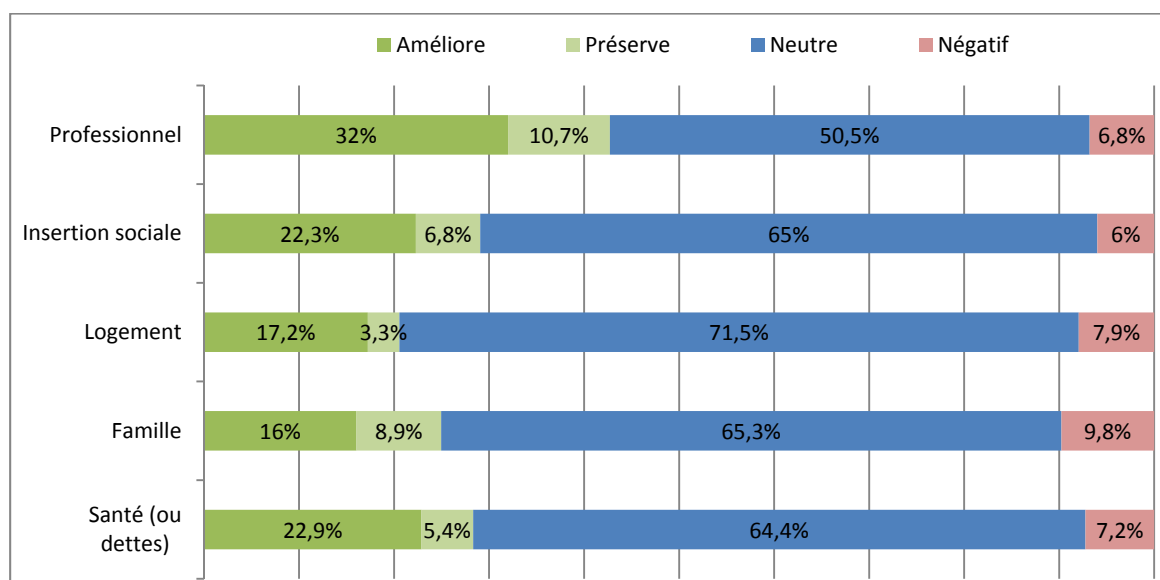
Les enseignements de la revue de la littérature montrent que le lien entre type de projets financés et impacts sur la situation budgétaire a été relativement peu exploré. L'étude pour la FNCE et celle pour le Crédit Municipal de Paris apportent cependant un éclairage intéressant puisqu'elles soulignent l'une et l'autre que les emprunteurs ayant un projet de logement sont proportionnellement plus nombreux à considérer que le MPG a amélioré leur

situation budgétaire que ceux ayant un projet professionnel (FNCE, 2010 ; Aldeghi, Olm, 2011). Ils sont ainsi :

- 63% des emprunteurs avec un projet logement contre 55% des emprunteurs avec un projet professionnel à être dans cette situation pour la FNCE (2010) avec une moyenne de 57% ;
- 77% des emprunteurs avec un projet logement contre 47% des emprunteurs avec un projet professionnel à être dans cette situation pour le Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) avec une moyenne de 55%.

Les résultats que nous avons obtenus en matière d'impacts budgétaires du MPG en fonction du type de projets financés se distinguent fortement des précédents. C'est en effet parmi les emprunteurs ayant financé un projet professionnel que les impacts positifs sont les plus fréquents. Ils sont ainsi 42,7% à estimer que le MPG a permis d'améliorer leur situation budgétaire (32%) ou d'éviter qu'elle ne se dégrade (10,7%). A l'inverse, ce sont ceux qui ont financé un projet lié au logement qui sont le moins nombreux à constater un impact positif (24,9%) et sont légèrement plus nombreux à indiquer que le MPG a contribué à dégrader leur situation budgétaire (9,8%).

**Graphique 23. Influence du projet financé sur les impacts sur la situation budgétaire**



De manière générale et quel que soit le projet financé, entre la moitié et plus des deux tiers des emprunteurs ne constatent pas d'impacts du MPG sur leur situation budgétaire.

### 6.3 La nature des impacts

Exprimé de manière simple, les impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs doivent se traduire par une plus grande facilité pour boucler leurs fins de mois. De ce point de vue, les études de la FNCE (2010) et du Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) apportent des résultats en apparence incohérents : alors que respectivement seuls 28% et 22% des emprunteurs estiment boucler plus facilement leurs fins de mois, ils sont respectivement 57% et 55% à considérer que le MPG a amélioré leur situation budgétaire.

L'étude du Crédit Municipal de Paris propose des statistiques plus détaillées permettant de mieux comprendre cette différence. Il apparaît en effet que si 80% des emprunteurs estiment boucler leurs fins de mois plus facilement considèrent également que le MPG a amélioré leur situation budgétaire, ils sont également 50% dans cette situation pour les emprunteurs qui estiment ne boucler leur fins de mois ni mieux ni moins bien et 48% pour ceux les bouclant plus difficilement (Aldeghi, Olm, 2011). Il est alors raisonnable de faire l'hypothèse que pour ces deux populations l'« amélioration » de leur situation budgétaire par le MPG correspond au fait d'avoir évité une dégradation ou d'en avoir limité l'ampleur.

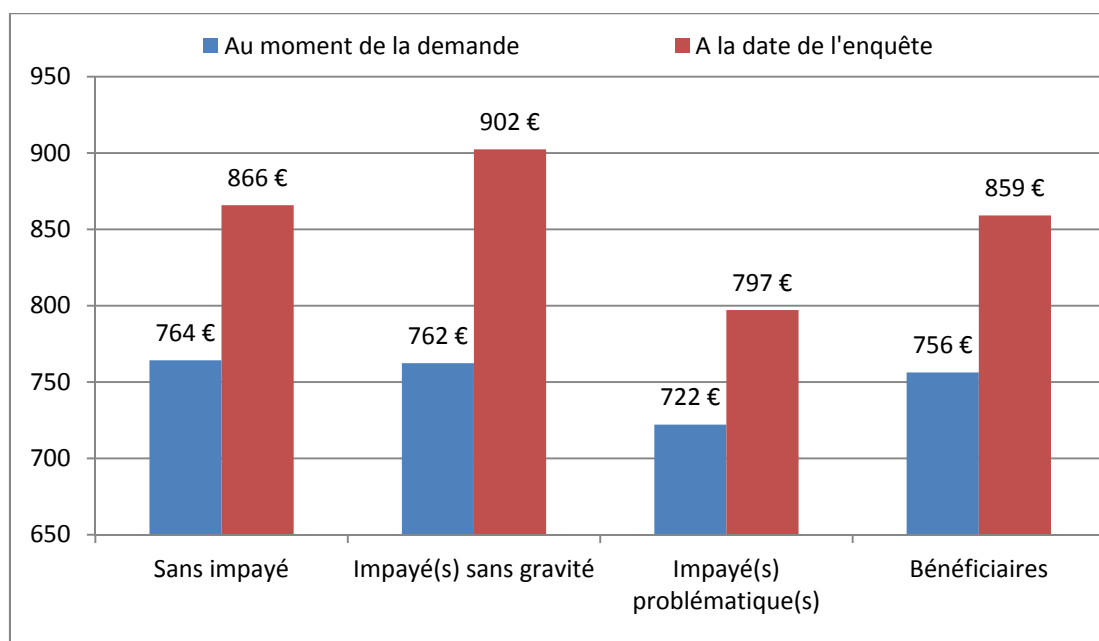
Ensuite, la question se pose des types d'impacts qui affectent la situation budgétaire des emprunteurs. Il semble qu'ils puissent être rangés dans deux catégories : une augmentation (ou la préservation) de la marge de manœuvre budgétaire ou une meilleure maîtrise de son budget.

- **Une augmentation de la marge de manœuvre budgétaire.**

Lorsque l'on déduit les dépenses contraintes (dépenses courantes liées au logement, dépenses d'assurance, impôts et remboursements d'emprunts), les ménages appartenant au premier quintile de la population (20% des ménages aux revenus les plus modestes) n'avaient pris en 2006 que sur 26,2% de leur budget pour se nourrir, se vêtir, etc. alors que dès le deuxième quintile, cette marge de manœuvre budgétaire grimpait à 57,5% du budget (Accardo *et al.*, 2007). Dans ce contexte et dans la mesure où le MPG implique une mensualité à rembourser, l'impact du prêt et du projet financé sur l'équilibre budgétaire de l'emprunteur est un élément clef. Cet impact peut résulter d'une hausse des revenus ou d'une baisse des charges.

D'après les données d'enquêtes le niveau de vie augmente significativement – en moyenne tout au moins - après l'obtention du microcrédit, y compris pour les bénéficiaires ayant fait face à des impayés.

**Graphique 24. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête (euros mensuels)**

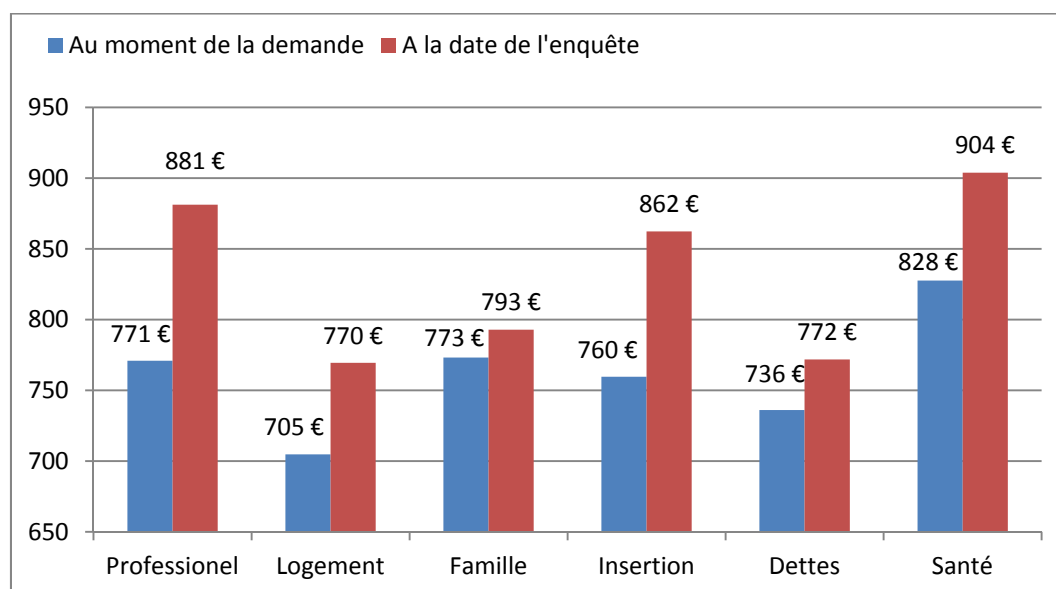


Le niveau de vie moyen des emprunteurs passe ainsi de 756 euros à 859 euros. Bien que ces montants restent modestes, ils traduisent une évolution réelle de la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil de pauvreté<sup>3</sup>. Alors qu'ils étaient 79% à être sous ce seuil au moment de leur demande de MPG, ils ne sont plus que 68% au moment de l'enquête. Si ce taux reste élevé, cette baisse de 11 points confirme que le MPG est bel et bien un outil de lutte contre la pauvreté.

Ce sont les projets professionnels et liés à l'insertion sociale (ces derniers étant pour une large part couplés à un projet professionnel, expliquant des évolutions comparables) qui permettent l'amélioration la plus significative du niveau de vie.

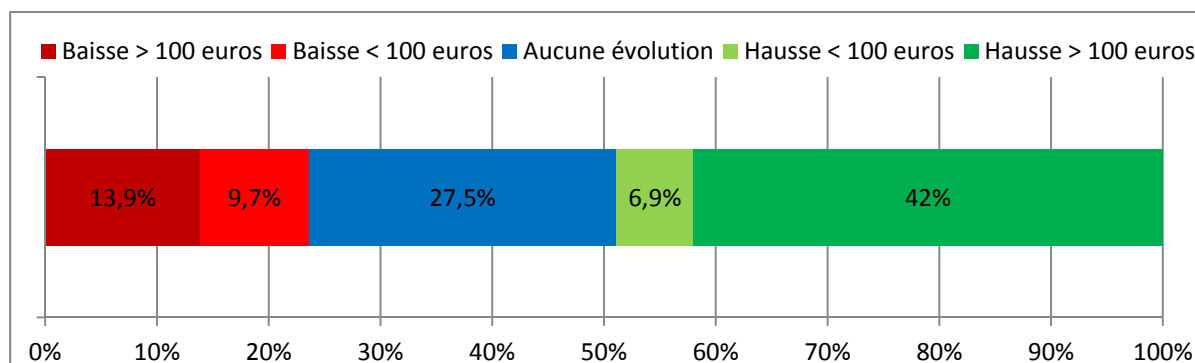
<sup>3</sup> Un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté (60% de la médiane des niveaux de vie) selon l'INSEE.

**Graphique 25. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête selon le type de projet (euros mensuels)**



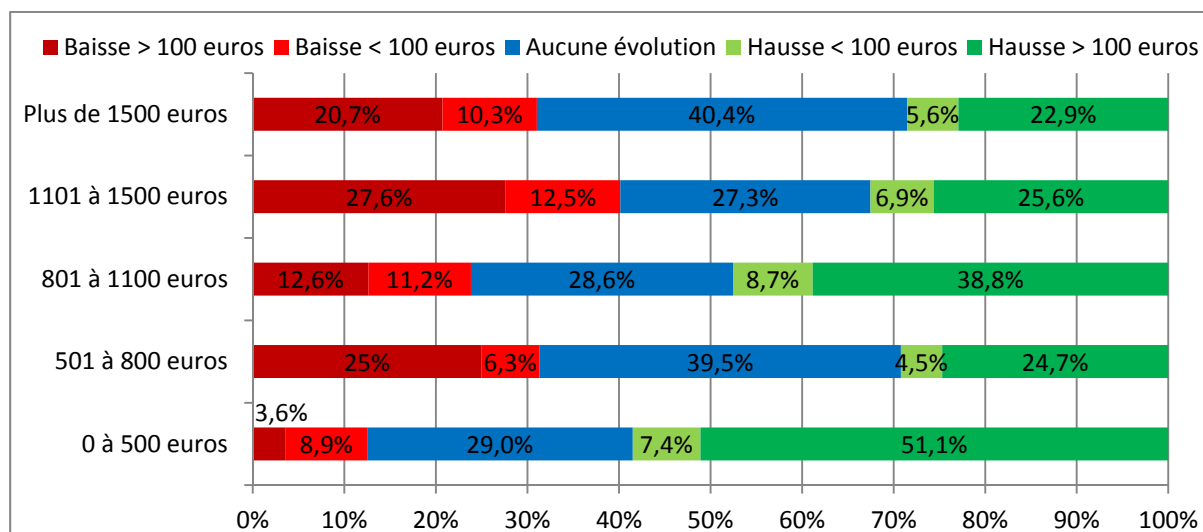
Ces évolutions moyennes masquent toutefois certaines disparités. Tout d'abord, presque un quart des emprunteurs connaît une baisse de leur niveau de vie. Ensuite, un peu plus d'un quart connaît une stabilité de leur niveau de vie (ce qui peut correspondre à un impact positif si leur objectif était de maintenir leur situation en l'état). Enfin, près d'un emprunteur sur deux voit son niveau de vie s'accroître. Cette amélioration est significative pour la grande majorité d'entre eux puisqu'elle excède les 100 euros.

**Graphique 26. Evolution du niveau de vie des emprunteurs**



Ces résultats doivent être considérés avec prudence à mesure que le niveau de détail s'accroît car ils sont basés sur les déclarations des emprunteurs et subissent donc tant les biais de mémoire que la subjectivité des répondants. Il est cependant instructif d'approfondir cette analyse en s'intéressant aux effets selon le niveau de vie au moment de la demande.

**Graphique 27. Evolution du niveau de vie en fonction du niveau de vie initial**



La proportion d'emprunteur connaissant une amélioration de leur niveau de vie supérieure à 100 euros est particulièrement forte au sein des emprunteurs dont le niveau de vie initial était inférieur à 500 euros (51,1%) ou se situait entre 801 et 1 100 euros (38,8%). Si l'on laisse de côté le groupe d'emprunteurs ayant un niveau de vie initial compris entre 501 et 800 euros, la proportion d'emprunteur connaissant une amélioration de leur niveau de vie supérieur à 100 euros décroît à mesure que le niveau de vie initial s'élève alors que ceux expérimentant une baisse tant à s'accroître. Les emprunteurs dont le niveau de vie initial se situe entre 501 et 800 euros échappent à cette évolution avec une proportion d'emprunteurs connaissant une amélioration de leur niveau de vie inférieur à la moyenne (29,2%) et une proportion de ceux connaissant une stabilité ou une dégradation de leur niveau de vie bien supérieur à la moyenne (respectivement 39,5% et 31,3%).

Le rapport d'évaluation pour la région Poitou-Charentes indique que seul 17% des emprunteurs estiment avoir connu une amélioration de leurs ressources (Caire, 2010). A l'ADIE où les projets financés sont exclusivement professionnel, la proportion augmente mais reste mesurée : seuls 30% des emprunteurs constatent une hausse de leurs revenus alors qu'ils sont 12% à constater une baisse et 58% à ne pas connaître de changement (ADIE, 2008).

Les économies sur les dépenses courantes qui peuvent découler du MPG sont très peu documentées dans la revue de la littérature. Le rapport du Secours Catholique fait ainsi seulement mention des économies réalisées sur les achats alimentaires dans la grande distribution plutôt que dans des commerces de proximité plus coûteux (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Lorsque l'augmentation des revenus est très limitée, cela peut poser problèmes aux emprunteurs dans la mesure où les objets financés sont parfois sources de coûts comme c'est notamment le cas pour le véhicule (essence, entretiens, assurances, etc.) (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Coûts auxquels il faut ajouter les mensualités du MPG. Ces dernières peuvent en effet peser lourdement sur le budget et conduire l'emprunteur à de fortes privations (alimentation, santé, etc.) pour les assumer. Ainsi, si plus de 90% des emprunteurs au sein des Missions locales estiment que leur prêt a été bien calculé et qu'ils arrivent assez facilement à rembourser (ANDML, 2011), ils sont :

- 17% à avoir rencontré un peu (13%) ou beaucoup (4%) de difficultés à rembourser auprès de Parcours Confiance (FNCE, 2010) ;
- 13% à avoir rencontré un peu (11%) ou beaucoup (2%) de difficultés à rembourser leur MPG au sein du dispositif du Crédit Municipal de Paris (Aldeghi, Olm, 2011) ;

- et ils sont 56% à trouver les mensualités lourdes sans avoir eu d'incident de remboursement et 10% à avoir connu un impayé en Poitou-Charentes (Caire, 2010).

Outre les différences de proportion, il est intéressant de noter que plus de la moitié des emprunteurs de MPG en région Poitou-Charentes trouvent que la charge des mensualités est importante mais s'efforcent tout de même de rembourser au prix de privations parfois extrêmement fortes (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010 ; Aldehi, Olm, 2011).

Mais qu'ils aient rencontré des difficultés ou non, les emprunteurs considèrent que le remboursement du MPG reste un poids.

Emprunteuse 1 : Par contre moi, ce que je me disais par rapport à ça, c'est vrai que je l'ai terminé comme je disais à [accompagnatrice], les mensualités c'était 26 euros, si j'avais pas trouvé un travail derrière et un autre travail derrière, je ne sais pas si j'aurai pu...

Emprunteuse 2 : Ah mais ça, c'est clair.

Emprunteuse 1 : ça paraît léger au départ mais c'est quand même...

Emprunteuse 3 : Ouais, quand on a le RSA, ça fait lourd. Moi, je payais 38 euros...

Emprunteuse 4 : Moi aussi je paye ça.

Emprunteuse 3 : Ce que vous dites, c'est vrai... Quand on entend 38 euros on se dit c'est rien. Mais finalement quand on est au RSA, c'est pas...

Q : Ça a été une discipline difficile à respecter ?

Emprunteuse 4 : Non.

Emprunteuse 5 : Non, difficile non.

Emprunteuse 2 : non.

Emprunteuse 1 : Non, jamais aucun rejet. Ça s'est bien passé jusqu'à la fin mais c'était quand même...un boulot.

Emprunteuse 6 : C'est quand même un souci.

Emprunteuse 3 : C'était un souci quand même parce qu'on a envie de rester dans la droiture des choses. Comme on a eu cette opportunité, on a surtout pas envie...

Emprunteuse 4 : De la perdre !

Emprunteuse 3 : ...de la perdre et de montrer qu'on ne peut pas... De rester vraiment dans la légalité des choses.

Emprunteuse 6 : Parce que ça reste un souci quand même une mensualité. Bon moi, elle est quand même plus élevée que les vôtres mais peu importe, tout est relatif...

Emprunteuse 3 & Emprunteuse 1 : Oui, tout est relatif.

Emprunteuse 6 : ...mais faut quand même l'honorer. Bon moi, maintenant, je me dis qu'en septembre 2013 on aura fini.

Emprunteuse 1 : On est content quand ça se termine.

Emprunteuse 6 : C'est quand même un souci.

Y compris pour des montants relativement faible, honorer ses mensualités reste une préoccupation pour les emprunteurs soulignant que les améliorations apportées en termes de niveau de vie sont souvent trop limitée pour dans le même temps rendre indolore ce remboursement et satisfaire les multiples besoins qui jusqu'alors faisaient l'objet de privations.

#### • Une amélioration de la maîtrise du budget

Les MPG sont évidemment un prêt mais ils sont également un accompagnement. C'est de cette seconde dimension qu'il est également attendu un impact positif sur le budget des emprunteurs (Beaujouan, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Caire, 2008 ; Glémain,

2008, 2010 ; Gloukoviezzoff, Palier, 2008 ; FNCE, 2010 ; Audencia, REM, 2011 ; FNARS, 2011).

Certains travaux avancent l'idée que les emprunteurs de MPG ont moins besoin du financement que de l'accompagnement qui y est lié, afin de modifier leurs pratiques budgétaires inadaptées (Glémain, 2008, 2010). L'accompagnement s'apparenterait ainsi à une forme d'éducation budgétaire devant permettre à ces « *illettrés de l'argent* » de maîtriser les règles élémentaires de la gestion d'un budget (Beaujouan, 2007). Cette démarche éducative prend d'ailleurs parfois la forme de séances d'information comme c'est le cas de l'action de Finances & Pédagogie qui intervient en complément de Parcours Confiance des Caisses d'épargne (FNCE, 2010).

Ces attentes éducatives à l'égard de l'accompagnement reposent sur l'hypothèse forte que les difficultés budgétaires des emprunteurs de MPG seraient dues à un manque de compétences. La revue de la littérature n'apporte pas d'éléments qui viennent supporter cette hypothèse. Au contraire, l'étude du Secours Catholique montre que les emprunteurs sont le plus souvent très au fait de leur situation budgétaire (parfois au centime d'euro près), caractéristique qui découle sans doute d'un effet de sélection initiale – les personnes avec de gros problèmes de gestion ne se voyant pas accorder de MPG (Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezzoff, Palier, 2008). De plus, cette valeur ajoutée pédagogique de l'accompagnement en dehors du financement potentiellement obtenu est mise en question par les résultats obtenus auprès des personnes refusées ou ayant abandonné : seuls 3,9% d'entre elles estiment que cela leur a permis de redéfinir leur budget et 4,3% de faire le point sur le budget et de mieux le gérer (livret 3).

D'autres travaux viennent renforcer l'idée qu'il faut considérer avec prudence la causalité linéaire entre manque de compétences et difficultés budgétaires. Ils démontrent en effet que les difficultés budgétaires des ménages en situation de précarité sont moins le fait d'un manque de compétences que le résultat de la conjonction de leurs contraintes budgétaires objectives, de l'inadéquation des compétences liées à une gestion de survie et des règles et normes bancaires (notamment la temporalité des prélèvements automatiques et le fonctionnement du découvert) et d'un contexte émotionnel (stress, perte de confiance en soi, etc.) inadapté à la prise de décision rationnelle (Gloukoviezzoff, 2008, 2010). Si l'on se concentre sur les difficultés de remboursement des MPG, il apparaît clairement que ceux problématiques font suite à une dégradation de la situation de l'emprunteur dans 83% des cas (livret 4).

Les témoignages d'emprunteurs rapportés par les études prises en compte dans la revue de la littérature viennent conforter l'idée que l'utilité de l'accompagnement tient moins à une « éducation budgétaire » des emprunteurs, qu'à l'occasion pour ceux qui en ont besoin de faire le point sur leur situation et de recevoir des conseils personnalisés (Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007 ; UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezzoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010). L'un des emprunteurs rencontrés lors des focus groups souligne ainsi que les conseils du prêteur en matière budgétaire lui ont permis d'éviter certaines difficultés.

Emprunteur: Et même, je me rappelle tu vois, quand l'assurance devait me rembourser. Puisque l'assurance m'a remboursé, m'a donné 1000 euros. Donc l'équivalent de ce que valait la voiture. Et lorsque j'ai vu justement [prêteur], il m'a dit, et il a eu raison hein... Il m'a dit par rapport à cet argent de l'assurance... Il m'a dit hein moi je pensais, même si c'est que 45 euros par mois... tellement que je ne veux pas entendre parler de ces choses-là, je me suis dit bon je vais à la banque et moi je rembourse tout hein. Ah oui. Il m'a dit... et il a eu raison hein, c'est quelqu'un qui a une certaine sagesse. Il m'a dit « Je vous conseille de garder cet argent parce que vous en aurez besoin... même si à la limite il y a quelque chose à faire sur la voiture et tout vous en aurez besoin ». Et ben il a eu raison parce que j'ai gardé l'argent jusqu'à présent. C'est-à-dire que ça fait comme un petit fond de roulement

sur mon compte. Ce qui fait que l'argent que j'ai avec le travail quand ça arrive et ben ça s'ajoute justement à cet argent-là. Même si ça se grignote petit à petit mais je suis jamais sans rien. Ce qui fait que j'arrive quand même à m'en sortir un peu.

Pour certains, la nécessité d'exposer en détail les différents éléments de leur budget les a incités à cesser de se voiler la face quant à l'étendue de leurs difficultés (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Pour d'autres, c'est la clarté des catégorisations – comme le calcul du « reste à vivre » – utilisées par les accompagnateurs qui a facilité la prise de conscience (UNCCAS, 2007). Lorsqu'à la fin des focus groups, les emprunteurs étaient interrogés sur l'éventualité de solliciter un nouveau MPG à l'avenir, l'une des emprunteuses a ainsi mis en avant l'utilité de la phase de diagnostic afin d'évaluer sa situation et de prendre une décision quant à un éventuel endettement.

Emprunteuse : Je pense que je solliciterais les conseils de [réseau] en l'occurrence. Je pense. Des conseils de gestion réelle. Parce que supposé que ma voiture tombe en panne ou que j'ai besoin d'en changer et que je suis encore en train de rembourser ce crédit-là, je solliciterais pour avoir un avis et un conseil avant de prendre une autre alternative comme un rachat de crédit ou quelque chose comme ça. Voir ce qu'il est possible de faire. Mais je n'irais pas voir ma banque. C'est sûr.

Enfin, le soutien apporté est extrêmement utile pour des personnes confrontées à l'accumulation des problèmes en les aidant à reprendre confiance en elles pour gérer leur budget (Caire, 2010). L'accompagnant comporte une dimension pédagogique toutefois son véritable impact tient davantage à l'opportunité qu'il offre à certains emprunteurs de reprendre les rênes de leur budget.

En revanche, mis à part les témoignages rassemblés, la revue de la littérature n'offre quasiment aucune évaluation statistique de cette meilleure maîtrise du budget. L'étude du Secours Catholique souligne que quelques emprunteurs ont décidé de poursuivre l'effort financier qu'ils faisaient pour honorer les mensualités mais sous la forme d'une épargne de précaution (Gloukoviezoff, Palier, 2008) (voir partie suivante sur l'inclusion bancaire). Quant à l'étude de la FNCE (2010), elle a demandé aux emprunteurs qui avaient participé aux ateliers de Finances & Pédagogie, s'ils avaient constaté des changements concernant leur gestion et leur utilisation des services bancaires. Il est malheureusement difficile de donner du sens aux résultats obtenus en raison d'une absence de comparaison avec les emprunteurs n'ayant pas suivi ces formations et suite à des erreurs de présentation<sup>4</sup>. Seul l'un des focus groups organisés comptait parmi ses participants des emprunteurs ayant assisté à de telles formations budgétaires.

Emprunteuse 1 : Ils font des réunions pour les gens qui n'arrivent pas à gérer, donner des conseils...

Emprunteuse 2 : Oui, bof.

Emprunteuse 1 : C'est sur la gestion mensuelle. J'ai pas pu y assister parce que je travaillais... [Prêteur] m'a aussi dit qu'il faisait des microcrédits pour les entreprises si un jour je suis intéressé etc. etc. et puis voilà.

Q : il y en a parmi vous qui sont allés à ces réunions budget ?

Emprunteuse 2 : Oui.

Emprunteuse 3 : Oui une fois.

Q : Et cela vous a été utile ?

(silence)

---

<sup>4</sup> La réponse « à être plus vigilant dans vos dépenses » est présente deux fois avec des résultats différents alors que la réponse « dans vos relations avec la banque » a disparu.

Emprunteuse 2 : Ben moi, ça m'a permis d'échanger un peu.  
 Emprunteuse 3 : Oui voilà, histoire d'échanger...  
 Emprunteuse 4 : Ouais bof.  
 Q : Vous n'avez pas l'air convaincues...  
 (rire)  
 Emprunteuse 3 : Franchement voilà, moi j'ai répondu à l'appel. Ça nous a permis de...  
 Emprunteuse 2 : Ça nous a permis de discuter entre nous mais bon concrètement...  
 Emprunteuse 3 : Oui, voilà.  
 Emprunteuse 4 : C'est pas vis-à-vis d'eux que ça a apporté quelque chose. C'est plus au niveau des participants à la réunion. Nous puis les autres personnes qui y étaient. Mais je ne pense pas que c'est vis-à-vis de la banque que ça nous a servi.  
 Emprunteuse 3 : Mais c'est un banquier hein.  
 Emprunteuse 2 : Oui, oui mais c'était sur les budgets. Alors bon, moi je leur ai expliqué comment je faisais. Je les fais sous-excel mes tableaux. Alors bon...  
 Emprunteuse 4 : Oui, il nous expliquait comment il faut faire un budget.  
 Emprunteuse 2 : Oui alors il fallait voir les entrées, les dépenses. Alors on va chercher les dépenses... nous c'était avec des symboles en plus... Ceci-dit, ils nous ont remis une doc super. Elle est super la doc.  
 Emprunteuse 4 : Ah oui, oui.  
 Emprunteuse 2 : Bon, je ne m'en servirai pas pour moi mais je veux dire pour quelqu'un qui trouve que les comptes c'est un peu chiant à faire, il y a un côté ludique.  
 Emprunteuse 3 : C'est vrai que c'est ludique.  
 Emprunteuse 2 : C'est représenté sous forme de dessins. Alors j'ai besoin de quoi pour l'alimentation, alors j'ai des dessins de fruits et de légumes. Mais bon ça fait un peu...  
 Emprunteuse 3 : Oui, ça fait un peu...  
 Emprunteuse 2 : Ça fait un peu gnagnan.  
 Emprunteuse 3 : Franchement, je sais gérer ma vie sans... Ah non à chaque fois franchement j'ai pas eu la patience d'aller faire ça...  
 Emprunteuse 1 : Mais ce tableau, ils auraient dû le distribuer au parlement parce qu'il n'y a pas que ceux qui sont en bas de la société...  
 Emprunteuse 4 : Oui qui ne savent pas faire.

Cet extrait souligne la difficulté de telles « formations » qui s'adressent à un public dont le point commun est de ne pas avoir accès au crédit et non le fait d'expérimenter des carences de compétences budgétaires. Alors que ces emprunteuses soulignent la qualité des supports pédagogiques, elles mettent également en lumière l'insuffisante prise en compte de l'hétérogénéité de leurs connaissances et le fait que la réalité de la gestion budgétaire en situation de précarité ne se limite pas au B.A.BA de la comptabilité budgétaire. De ce point de vue, il est particulièrement intéressant de noter la valeur ajoutée qu'elles attribuent aux échanges entre participants en matière de gestion budgétaire. Ces réalités qui vont au-delà des seuls savoirs bancaires, sont sans doute insuffisamment mises en valeur au sein de ces groupes.

Enfin, les MPG sont parfois vus comme permettant de prévenir le surendettement en offrant une alternative à des formes inappropriées de crédit ou en évitant que des situations précaires ne « dérapent ». Si ce résultat est une réalité (Lecomte, 2005 ; Glémain, 2008, 2010 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010, FORS, 2010), elle ne l'est que pour une minorité d'emprunteurs. En effet, l'exclusion des dettes bancaires qui sont pourtant

présentes dans de nombreuses situations où le risque de développement du surendettement est réel, limite les impacts préventifs des MPG en la matière. Ces impacts sont observables auprès des partenaires qui acceptent ce type de dossiers en dehors de la garantie du Fonds de Cohésion Sociale comme le Crédit Municipal de Nantes (Glémain, 2008, 2010), les Points Passerelle du Nord Est (Gloukoviezoff, 2010) ou les Parcours Confiance (FNCE, 2010 ; Gloukoviezoff, 2010).

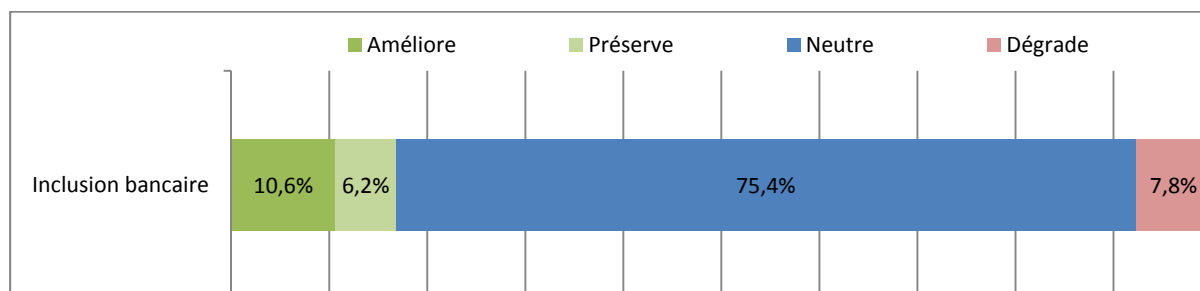
## 7. L'inclusion bancaire

Améliorer l'inclusion bancaire de ces personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire est l'une des finalités affichées des MPG depuis leur conception (Lecomte, 2005, 2008). Pour atteindre cet objectif, les MPG doivent d'abord correspondre à un accès approprié à un prêt mais également enclencher un cercle vertueux conduisant à résoudre les difficultés d'accès et d'usage des produits bancaires dont les emprunteurs ont besoin pour mener une vie normale.

### 7.1 L'évaluation des impacts des MPG par les emprunteurs

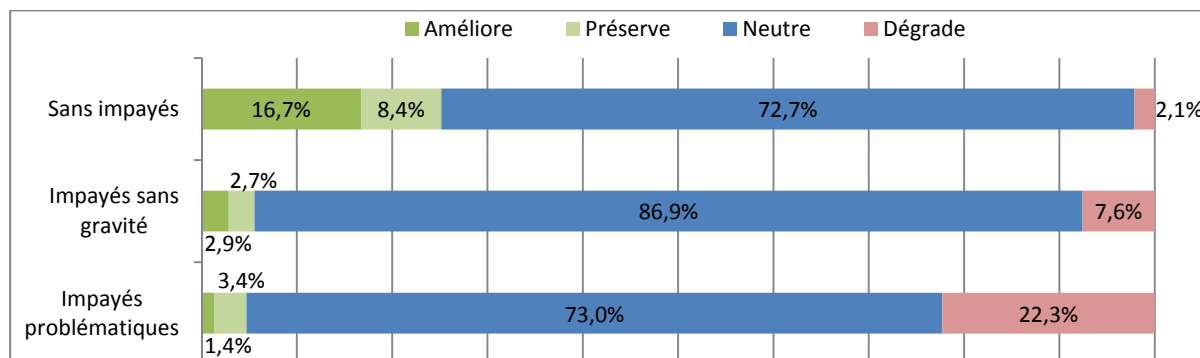
Lorsque l'on interroge les emprunteurs sur l'impact du MPG sur leur situation bancaire, ils sont seulement 16,8% à estimer que celui-ci a eu un impact positif et 7,8% à estimer qu'il a eu un impact négatif.

**Graphique 28. Impacts sur la situation bancaire des emprunteurs**



La survenue d'impayés est fortement corrélée au fait d'avoir connu des impacts et à leur nature positive ou négative. Alors que les emprunteurs sans impayés sont 25,1% à estimer que le MPG a eu un impact positif sur leur situation bancaire, ils ne sont plus que 5,6% parmi les emprunteurs avec des impayés sans gravité et 4,8% pour ceux avec des impayés problématiques. A l'inverse, les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques sont 22,3% à estimer que le MPG a eu un impact négatif sur leur situation bancaire contre 7,6% pour les emprunteurs ayant connu des impayés sans gravité et 2,1% pour ceux n'ayant pas connu d'impayés.

**Graphique 29. Impacts et survenue d'impayés**

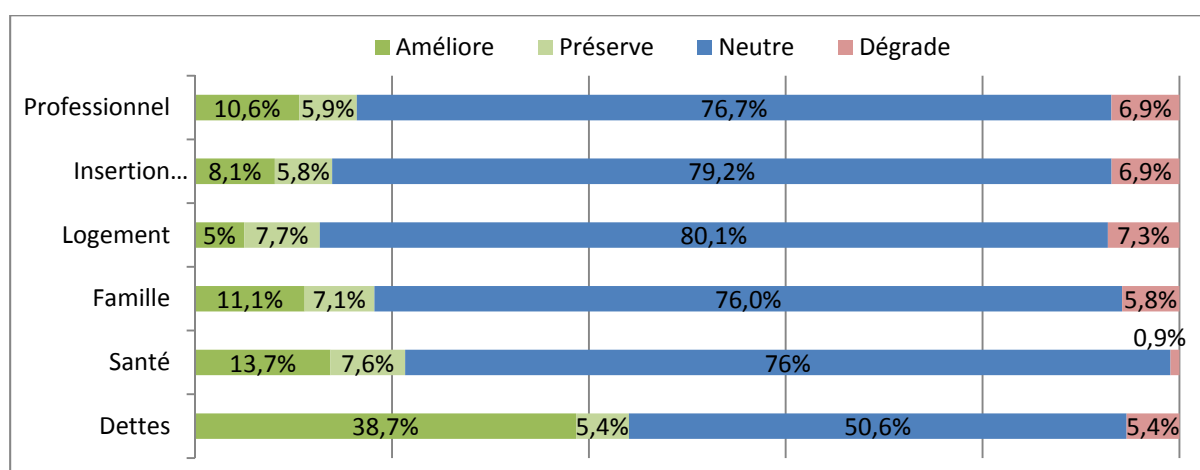


Ces résultats posent la question de la qualité du suivi mis en place tant par le prêteur que par l'accompagnateur pour éviter que des difficultés de remboursement ne viennent compromettre ou dégrader l'inclusion bancaire des emprunteurs.

## 7.2 Les projets financés ayant un impact en termes d'inclusion bancaire

Lorsque l'on s'intéresse aux projets qui ont la probabilité la plus élevée de favoriser l'inclusion bancaire des personnes, il s'avère que ce sont ceux portant sur le remboursement de dettes : 44,1% des emprunteurs ayant financé ce type de projets considèrent que le MPG a amélioré ou préservé leur situation bancaire. Les projets professionnels qui étaient pourtant porteurs d'impacts positifs en matière budgétaire s'avèrent n'avoir eu des impacts de même nature en matière bancaire que pour 16,5% des emprunteurs.

**Graphique 30. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés**



La revue de la littérature ne donne que très peu d'éléments sur les projets et objets financés qui pourraient favoriser l'inclusion bancaire. Mis à part le remboursement de dettes bancaires exclus des objets des MPG (UNCCAS, 2007), les seuls exemples tiennent à la réalisation de projets professionnels permis par le financement de formation ou de véhicule (Gloukoviezzoff, Palier, 2008). De la même manière, lorsque le MPG conduit à des impacts négatifs en matière d'inclusion bancaire, les projets financés sont professionnels et les problèmes tiennent au fait qu'ils ne se sont pas réalisés mais aussi, et surtout, à la mauvaise qualité de la relation bancaire (Gloukoviezzoff, Palier, 2008).

## 7.3 La nature des impacts

En termes d'exclusion bancaire, tous les emprunteurs ne font pas face à des difficultés de même ampleur. Certains cumulent les difficultés d'accès et d'usage portant sur un éventail large de produits quand d'autres sont uniquement confrontés à une exclusion du crédit. Il semble ainsi que les emprunteurs ne soient que rarement confrontés aux degrés les plus élevés du processus d'exclusion bancaires (moins de 5% n'ont pas de compte de dépôt par exemple) mais rencontrent plus généralement des difficultés d'accès et/ou d'usage concernant la carte de paiement, le chéquier et les différentes formes de crédits de trésorerie, constat que partagent nombre de rapports (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007 ; Glémain, 2010 ; AMDL, 2011). Les éventuels impacts en termes d'inclusion bancaires seront alors nécessairement hétérogènes et demandent à être distingués les uns des autres.

### • Les impacts directs liés au MPG

Les MPG luttent contre l'exclusion bancaire de manière directe et immédiate en donnant en principe accès à une forme appropriée de crédit de trésorerie. Ce caractère approprié se traduit d'abord par une faible occurrence des impayés ou, s'ils existent, par une prise en compte qui doit en limiter les conséquences pour l'emprunteur (voir livret 4).

Il se traduit également par un coût supportable pour l'emprunteur. C'est donc la question du taux d'intérêt qui est posé. Le rapport pour la région Poitou-Charentes montre ainsi que les économies réalisées grâce à un MPG au taux de 3,5% au regard d'un prêt personnel (7,5% auxquels s'ajoutent 50,5 euros de frais de dossier) et d'un crédit revolving (20%) sont en moyenne<sup>5</sup> respectivement de 167 euros et 506 euros (Caire, 2008). Il s'agit là de montants importants pour des personnes aux revenus limités alors même que les différences d'un prêt à l'autre ne sont que de quelques euros lorsque l'on considère les mensualités (3,42 euros pour le prêt personnel et tout de même 14,88 euros pour le revolving) (Caire, 2008). Toutefois, ces données ne permettent pas de trancher définitivement la question du juste niveau du taux d'intérêt en l'absence d'évaluation des impacts sur le budget des ménages liés à la variation de ces taux cependant il est certain que ce niveau importe aux emprunteurs (voir livret 2).

En revanche, la nécessité pour certains emprunteurs d'ouvrir un compte bancaire auprès de l'établissement prêteur et parfois d'y domicilier leurs ressources peut avoir un impact négatif (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009 ; FORS, 2010). Cela vient parasiter ou interrompre la relation existante dont la qualité n'était pas nécessairement mauvaise tout en compliquant la gestion d'emprunteurs qui peuvent se retrouver à devoir jongler avec plusieurs comptes (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Toutefois, ces situations sont marginales. Parmi les 23,5% d'emprunteurs qui déclarent avoir dû ouvrir un compte spécifique pour le MPG, seuls 10,1% indiquent que cela leur a posé des problèmes. Il faut également noter que 25,2% des emprunteurs ayant ouvert ce type de compte n'avaient pas le droit de l'utiliser, ce compte étant seulement une nécessité technique pour le prêteur (voir livrets 3 et 4).

- **L'amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs**

L'accès aux produits bancaires considérés comme nécessaires pour mener une vie normale est un préalable indispensable à l'inclusion bancaire complète des personnes. Cet accès bancaire se doit d'être approprié au sens où l'usage fait de ces produits ne doit pas conduire à accroître ses difficultés. L'enjeu est donc de parvenir à accroître un accès bancaire vers des produits qui épousent les pratiques budgétaires des personnes, pratiques résultant à la fois de leur savoir-faire budgétaire, de leurs compétences bancaires et des contraintes financières pesant sur elles. C'est ce que souligne cet échange entre emprunteur en soulignant l'ambivalence de l'accès bancaire.

Emprunteuse 1 : Sans carnet de chèque, je fais qu'avec une carte à débit immédiat et en espèces et je fais des économies.

Emprunteur : Ah oui, oui. Tout à fait.

Emprunteuse 1 : On fait plus attention.

Q : Vous trouvez ?

Emprunteuse 1 : Ah oui. Moi, je fais comme ça.

Emprunteur : Enfin, ça a quand même un côté pratique d'avoir un chéquier ou une carte de crédit.

Emprunteuse 1 : Ah oui, oui.

Emprunteuse 2 : Oui.

Emprunteur : Parce que bon, il y a quand même certaines situations quand on ne les a pas, on est quand même un peu dans ...

Emprunteuse 1 : Oui.

Emprunteuse 2 : tout à fait.

Q : Par exemple ?

---

<sup>5</sup> Ces calculs sont effectués sur la base du montant moyen de 1 900 euros et de la durée moyenne de 34 mois (Caire, 2008). L'économie réelle pour un emprunteur en Poitou-Charentes serait en fait plus importante car la région rembourse les intérêts (98 euros dans le cadre de cet exemple) lorsque le prêt a été remboursé.

Emprunteur : Ben quand il faut faire un chèque de caution ou quoi que ce soit, c'est toujours une galère. Vous vous retrouvez à court de liquide, vous n'avez pas de carte de retrait, de carte de paiement, il faut toujours anticiper l'argent liquide sur soi. C'est une misère.

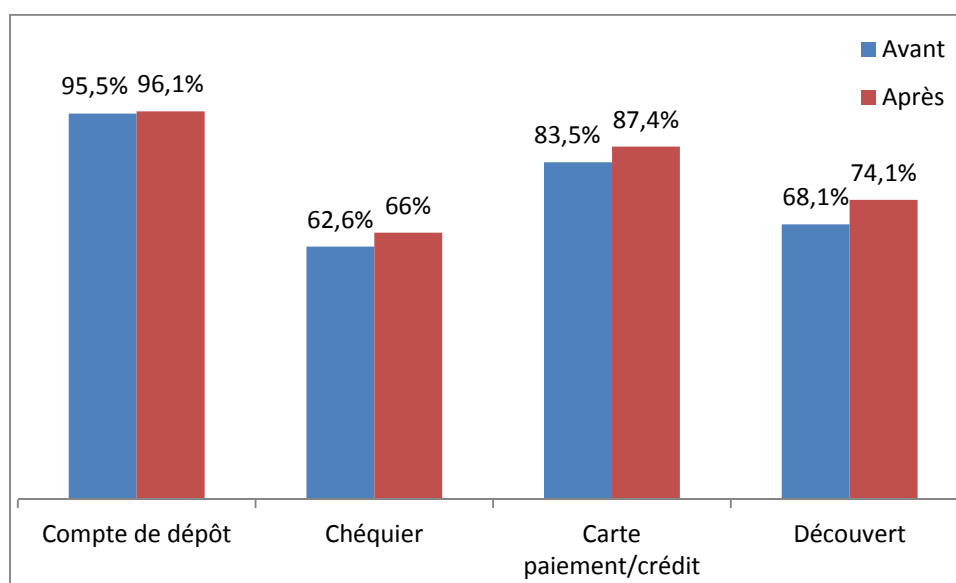
Emprunteuse 2 : Mais même, je me permets de vous couper excusez-moi, mais même plus basiquement que ça, quand on sait que le compte va être crédité dans un à deux jours à telle et telle date et qu'il n'y a plus rien à manger et ben...on va dans une grande surface où on sait pertinemment que la carte ne passera pas parce que voilà...et bien, on fait un chèque et entre temps on jongle comme ça. Entre temps, on se dit le temps que le chèque soit encaissé...

Emprunteur : l'argent sera sur le compte.

Emprunteuse 2 : ...il y aura le virement de fait. Donc c'est vrai que ce sont des petites astuces. C'est vrai que c'est jouer avec le feu mais des fois on a pas le choix. C'est vrai que c'est risqué quelque part mais voilà. Pour des trucs tout bête comme ça, tout simple, c'est vrai que le chéquier c'est quand même bien.

L'évolution du niveau d'accès bancaire n'est donc pas à lui seul un indicateur de meilleure inclusion bancaire des emprunteurs de MPG bien qu'il en constitue généralement la première étape. De plus, ce niveau d'accès bancaire ne s'accroît que de manière limitée.

**Graphique 31. L'accès bancaires des emprunteurs sans impayés**



Si pour l'ensemble des produits l'évolution est positive, les progrès réalisés sont généralement relativement modestes pour des emprunteurs qui n'ont pourtant pas connu d'impayés. Notamment, l'accès au compte de dépôt n'est une réalité que pour 96,1% des emprunteurs au moment de l'enquête<sup>6</sup> contre 95,5% lors de la demande.

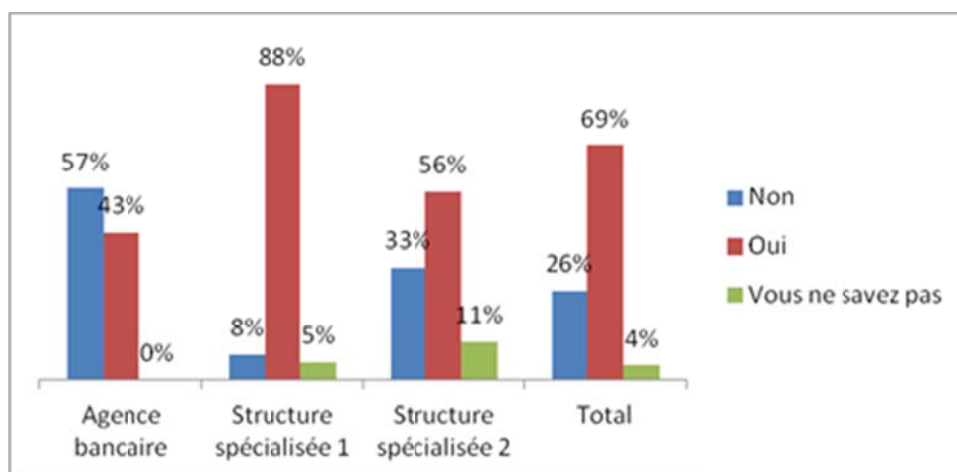
Interrogés à ce sujet, 60% des prêteurs (hors organismes de microfinance) déclarent obligatoirement ouvrir un compte de dépôt aux emprunteurs (35% ouvrent un compte « technique » exclusivement pour le MPG et 25% ouvrent un compte de dépôt normal). A cela s'ajoute 15% qui proposent l'ouverture d'un compte de dépôt à l'emprunteur qui est libre d'accepter ou de refuser (72% des prêteurs indique que les emprunteurs acceptent

<sup>6</sup> Il faut noter que 2% des emprunteurs déclarent avoir perçu le MPG sur un compte mais n'ont pas répondu à cette question, il est possible que ce compte soit un Livret A mais pour une partie d'entre eux il peut également s'agir d'un compte de dépôt.

généralement cette proposition) et 6% qui ouvrent un tel compte si l'emprunteur en fait la demande (ce qui est extrêmement rare). Les prêteurs restant (19%) déclarent se concentrer exclusivement sur le financement.

Si l'on considère le statut du prêteur (toujours en laissant de côté les organismes de microfinance), les agences bancaires sont les structures les moins propices à l'augmentation de l'équipement des emprunteurs. En effet, 57% des prêteurs y intervenant estiment ne pas avoir vu cet équipement s'accroître alors qu'ils sont 56% dans les structures spécialisées entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs et 88% dans les structures spécialisées de proximité à estimer l'inverse.

**Graphique 32. Amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs selon le statut du prêteur**



Toutefois, même lorsqu'ils apportent une réponse positive, les prêteurs pondèrent cette amélioration en indiquant qu'elle ne survient que de manière occasionnelle.

La plus forte croissance porte sur l'accès au découvert bancaire qui passe de 68,1% à 74,1%. Toutefois, cet accroissement n'est pas nécessairement un résultat positif comme l'atteste ces échanges entre emprunteurs.

Emprunteuse 1 : Moi, j'ai ouvert à [banque A]... à [banque A], on n'avait rien demandé. Juste à ouvrir le compte pour faire les virements pour que le microcrédit paie.

Q : Et vous êtes cliente de quelle banque ?

Emprunteuse 1 : La [banque 2]. Et un jour on reçoit un courrier « vous avez le droit à un découvert de 100 euros si vous avez besoin ». D'accord. On a été les voir. On a dit « Non. Nous ça nous intéresse pas ». « Ah ben si vous le voulez pas, vous envoyez un recommandé ».

Q : Parce qu'ils vous ont donné un découvert d'office ?

Emprunteuse 1 : Voilà, on a droit à un découvert de 100 euros.

Emprunteuse 2 : A la [banque 1] moi aussi ils m'ont...

Emprunteuse 3 : Moi aussi ils m'ont demandé. Je leur ai dit « ben non, avec ce que je touche... »

Emprunteuse 1 : Mais bon, moi je ne l'ai pas bloqué puisque ça se termine au mois de septembre et on fera en sorte de pas y toucher.

Q : Et dans votre cas, vous avez fait quoi par rapport à ce découvert ?

Emprunteuse 2 : Moi, je ne le prends pas.

Q : Mais vous l'avez.

Emprunteuse 2 : Oui si on veut l'utiliser on peut mais je ne le touche pas.

L'octroi de ces autorisations de découvert semble donc moins refléter la prise en compte par le prestataire des besoins spécifiques des emprunteurs qu'une standardisation de leur équipement avec des produits potentiellement rentables pour le prestataire. C'est ce que souligne une emprunteuse à propos de son accès au découvert, impossible avant son MPG alors qu'elle en avait besoin, qui s'est réalisé une fois un CDI acquis alors qu'elle n'en n'avait plus besoin.

Emprunteuse : La banque en général c'est simple. Quand ça va pas, ils sont très, très dure avec vous. Comme je disais, un découvert... à l'époque, je voulais un découvert de 150 euros on ne me le donnait pas. J'ai eu un CDI il y a deux ans. Tout va bien. Et j'aime découvert un jour que j'avais un découvert de 1 000 Euros lors je les ai appelé et je leur ai dit « Qu'est-ce qu'il se passe ? Qu'est-ce que vous m'avez fait ? » C'est eux-mêmes qui l'ont mis en place.

D'ailleurs, les démarches commerciales mise en œuvre par les prêteurs de MPG sont vécues avec suspicion par certains emprunteurs.

Q : Je voulais également vous poser des questions par rapport à votre relation avec la banque. Pas [prêteur], votre banque. Est-ce que depuis que vous avez eu ce microcrédit, votre relation avec votre banque a changé d'une manière ou d'une autre ?

Emprunteuse 1 : Rien n'a changé.

Emprunteuse 2 : Moi, ils m'ont appelé pour me donner RDV et pour me proposer d'autres services.

Emprunteuse 3 : Et ben...

Emprunteuse 4 : hum.

Emprunteuse 2 : Ils m'ont proposée de fermer mon compte là où j'étais... Directement !

Emprunteuse 4 : Tiens donc !

Q : [Prêteur] vous a contacté ?

Emprunteuse 2 : Oui. Pas le même bureau de [prêteur] mais [agence de prêteur]. Un bureau commercial. Ils m'ont dit qu'ils pouvaient me financer même un appartement parce que comme j'avais l'allocation logement, que avec mon allocation logement, ils pouvaient me financer un appart'. Il suffit de trouver un CDI. Qu'ils peuvent me changer... fermer tous mes comptes à la [banque] et me les passer à [prêteur]. Alors ils allaient m'offrir aussi une assurance-vie. Ils allaient m'offrir plein, plein de choses, parce que comme ça votre retraite...

Emprunteuse 1 : J'ai pas eu cette proposition. Je suis jalouse (rire).

Emprunteuse 2 : Il m'a dit « Madame, comme vous vous aimez vivre à l'étranger, à l'âge de 60 ans vous repartirez à l'étranger sur une île puisque vous aimez vivre à l'étranger. On va vous reprendre votre appartement, on va le vendre. Et puis on va vous remettre l'assurance-vie en main propre... » Et j'ai dit « non » parce que dans ma banque, ça se passe très, très bien. J'ai de bonnes relations. Et moi, c'est plutôt le côté humain en fait. Ça se passe très, très bien à la [banque] et j'ai quelqu'un qui s'occupe de moi donc j'ai dit non à tout ça. Et d'ailleurs, j'ai pris RDV à la [banque] pour demander est-ce que eux aussi ils faisaient la même chose et ils font exactement les mêmes choses.

Q : C'est suite au microcrédit que [prêteur]...

F2 : Ben, ils ont eu mes coordonnées. Parce que du coup, on vous ouvre un compte à [prêteur]...

F6 : Oui, on est obligé.

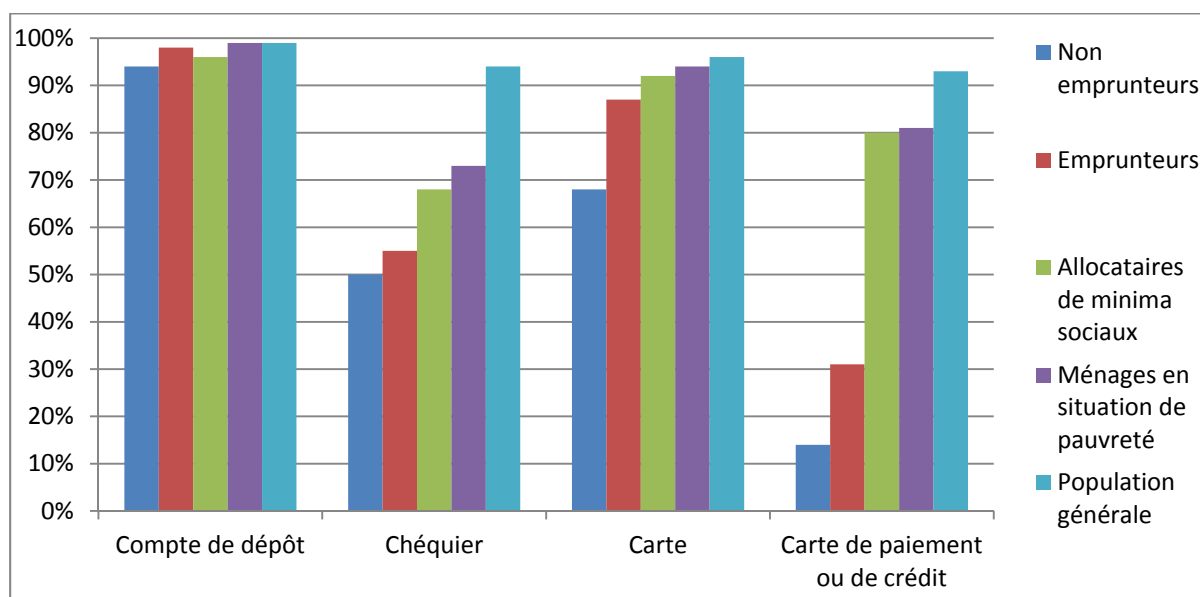
F4 : Oui.

F2 : On est obligé d'ouvrir un compte et donc ils ont vos coordonnées, ils vous appellent pour vous offrir d'autres services. On m'a même appelée à une autre occasion pour m'offrir l'assurance maison. Et là encore, je l'ai avec ma [banque] parce qu'avec elle ça se passe tellement bien donc je lui ai confié en fait en général on va dire un petit peu tout. Et elle, elle me fait mes paiements. Si parfois, il y a un jour de retard, elle me les accepte. Il y a vraiment une bonne relation. Donc je n'ai pas voulu changer. Mais eux, avec nos coordonnées... Enfin moi, personnellement, ils m'ont contactée au culot pour essayer de me capter comme cliente !

L'inclusion bancaire reste donc un objectif complexe dans la mesure où l'appréhension fréquente des emprunteurs à l'égard des banques ne semble pas s'être dissipée faute d'une approche personnalisée de la part de ces prestataires prenant appui sur la relation établie à l'occasion du MPG.

Parallèlement à la prise en compte du vécu des emprunteurs, il est également nécessaire de mettre les résultats quantitatifs obtenus en perspective au regard de l'accès bancaire d'autres publics. Seul le rapport de l'UNCCAS (2007) apporte des éléments quant à l'équipement bancaire des emprunteurs de MPG et propose de plus une comparaison avec les personnes accueillies mais n'ayant pas accès à un MPG<sup>7</sup>. Afin d'enrichir encore la comparaison, nous avons également inclus les données concernant l'équipement bancaire des allocataires de minima sociaux, des ménages vivant sous le seuil de pauvreté et de la population en général.

### Graphique 33 : Equipement bancaire



Sources : UNCCAS (2007), Jauneau, Olm (2010)

#### Le compte de dépôt (95,5% / 96,1%)

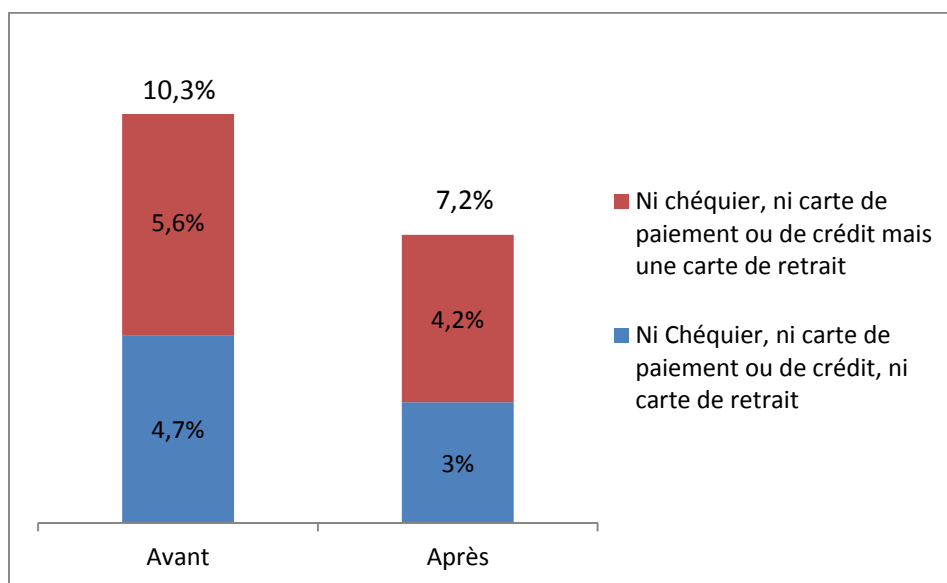
Lors de la demande de MPG, les emprunteurs ont un niveau d'accès au compte de dépôt proche de celui des allocataires de minima sociaux (96%) mais inférieur à celui des micro-emprunteurs du CCAS d'Angers (98%) et surtout des ménages en situation de pauvreté et de la population française (99%). Au moment de l'enquête, ce retard ne s'était pas comblé en dépit de l'existence du droit au compte.

<sup>7</sup> Il s'agit de personnes accueillies au CCAS d'Angers. Les emprunteurs ont donc eu accès aux prêts sociaux du Crédit Municipal de Nantes qui se distinguent des MPG par l'éligibilité des dettes bancaires.

### La gestion en espèce

Avoir un compte de dépôt est une nécessité pour percevoir prestations sociales et salaires. Dans une société où l'argent est largement dématérialisé ceux qui n'ont d'autres choix que de recourir aux espèces pour réaliser des paiements sont confrontés à de nombreuses difficultés. Recourir au MPG a un effet positif sur la situation des personnes dans cette situation. Il apparaît ainsi que la proportion d'emprunteurs ne disposant ni d'un chéquier ni d'une carte de paiement ou de crédit s'est réduite de 10,3% au moment de la demande à 7,2% au moment de l'enquête.

**Graphique 34. Les emprunteurs contraints de n'utiliser que des espèces**



Dans le graphique qui précède nous avons distingué les personnes disposant ou non d'une carte de retrait. Pour ceux n'en disposant pas, ils n'ont d'autres moyens pour accéder à leur argent que de se rendre au sein d'une agence bancaire (ou d'un bureau de poste) de l'établissement dont ils sont clients. Cette contrainte est particulièrement forte. Il apparaît que le nombre d'emprunteur dans cette situation se réduit passant de 4,7% à 3%.

### Le chéquier (62,6% / 66%)

A l'instar du compte de dépôt, les emprunteurs ont un accès initial au chéquier qui les situe en retrait par rapport aux allocataires de minima sociaux (68%) et même très en retrait par rapport aux ménages en situation de pauvreté (73%) ou à la population française (94%). Les effets positifs du MPG ne permettent que de réduire légèrement ce déficit. En revanche, ils ont un meilleur accès que les emprunteurs du CCAS d'Angers qu'ils aient accès aux MPG (55%) ou aux crédits sociaux (50%).

### La carte de paiement ou de crédit (83,5% / 87,4%)

En interrogeant les emprunteurs sans impayés, nous avons fait le choix de reprendre la catégorie retenue par le Crédoc afin de rendre nos résultats comparables. Ce choix conduit à rendre peu pertinente la comparaison avec les résultats de l'UNCCAS dont les catégories distinguent mal carte de retrait et carte de paiement.

En matière d'accès à la carte de paiement ou de crédit, il faut également souligner que suite à diverses initiatives du CCSF entre 2005 et 2006, le taux d'accès des allocataires de minima sociaux s'est accru passant de 39% en 2001 (date de la première enquête) à 80% 2009 (date de la seconde enquête) grâce à la promotion de la carte de paiement à autorisation systématique. Les emprunteurs de MPG ont sans doute également profité de ces effets.

Alors qu'ils étaient 83,5% à disposer d'une carte de paiement ou de crédit au moment de la demande de MPG, ils sont 87,4% dans cette situation au moment de l'enquête. En comparaison, les allocataires de minima sociaux sont 80% à disposer d'une telle carte et les ménages vivant sous le seuil de pauvreté sont 81%. En revanche 93% de la population en disposent également.

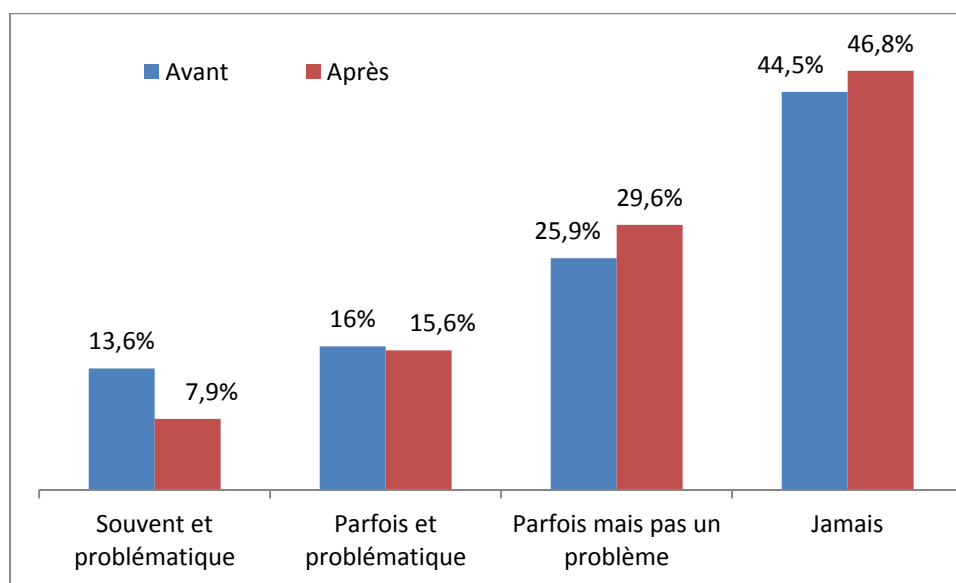
#### Le découvert autorisé (68,1% / 74,1%)

En matière de découvert autorisé, les emprunteurs de MPG sans impayé se trouvaient, au moment de la demande, légèrement en deçà du reste de la population avec 68,1% d'accès. En effet, 71% des ménages en situation de pauvreté, 72% des ménages allocataires de minima sociaux et 75% de l'ensemble des ménages avaient un découvert autorisé en 2010. Au moment de l'enquête, le taux d'accès de ces emprunteurs était presque équivalent à celui de la population dans son ensemble.

#### • Les frais bancaires

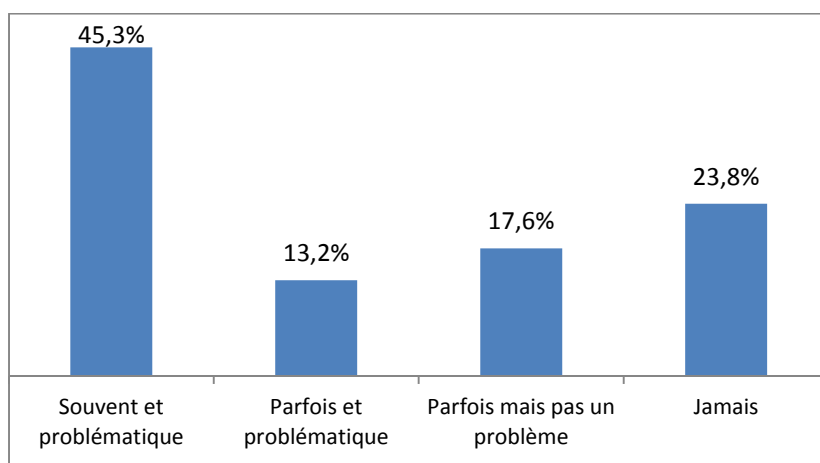
Les frais bancaires faisant suite à un incident de fonctionnement du compte concernaient plus de la moitié (55,5%) des emprunteurs sans impayés au moment de la demande de MPG. En théorie, le fait de recourir au microcrédit doit participer à l'assainissement de la situation budgétaire et améliorer la situation bancaire des emprunteurs. La réduction des frais bancaires pour incident doit donc logiquement découler du recours au MPG.

**Graphique 35. Fréquence des frais bancaires et leurs conséquences**



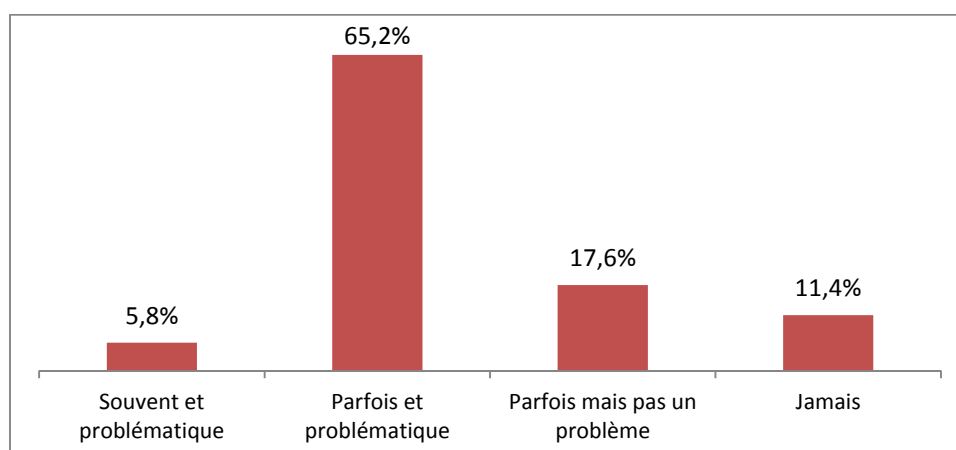
Le recours au MPG s'est traduit par une réduction de la proportion d'emprunteurs sans impayés se voyant facturer des frais bancaires et pour qui cela avait des conséquences problématiques. Cette réduction semble se concentrer sur les emprunteurs qui se voyaient souvent facturer de tels frais. Toutefois, en distinguant les catégories d'emprunteurs sans impayés au regard de la fréquence et des conséquences de ces frais, il apparaît que les effets positifs sont un peu plus nombreux que ce que le graphique précédent laisse voir.

**Graphique 36. Devenir des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences problématiques**



Plus de la moitié (54,7%) des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences problématiques ont vu leur situation s'améliorer. Pour 13,2% d'entre eux, l'amélioration n'est que modérée puisque si la fréquence des frais s'est réduite, ceux-ci restent problématiques. Cependant, pour 41,4% de ce groupe d'emprunteurs, soit ils ne se voient plus facturer de frais bancaire (23,8%) soit ceux-ci n'ont plus de conséquences négatives (17,6%).

**Graphique 37. Devenir des emprunteurs se voyant parfois facturer des frais aux conséquences problématiques**



Les emprunteurs qui se voyaient parfois facturer des frais aux conséquences problématiques sont proportionnellement moins nombreux à avoir connu un effet positif. En effet, 65,2% d'entre eux n'ont pas vu leur situation évoluer et 5,8% l'ont même vue se dégrader. Cependant, 29% des emprunteurs de ce groupe ne subissent plus de conséquences négatives de ces frais qu'ils s'en voient encore facturer (17,6%) ou non (11,4%).

- **Un nouveau recours au crédit**

Un autre indicateur de meilleure inclusion bancaire serait pour les emprunteurs ayant fait leur preuve par le remboursement de leur MPG, de pouvoir recourir au crédit bancaire classique lors leur prochain besoin de financement.

Avant de rentrer plus avant dans l'analyse de cet effet potentiel du MPG, il importe de souligner qu'une partie des emprunteurs ne peuvent être concernés. Il apparaît en effet que parmi les emprunteurs sans impayés en matière de MPG, 1,15% de ceux qui n'avaient pas

déposé de dossier de surendettement au moment de la demande en ont déposé un depuis et sont donc fichés au FICP.

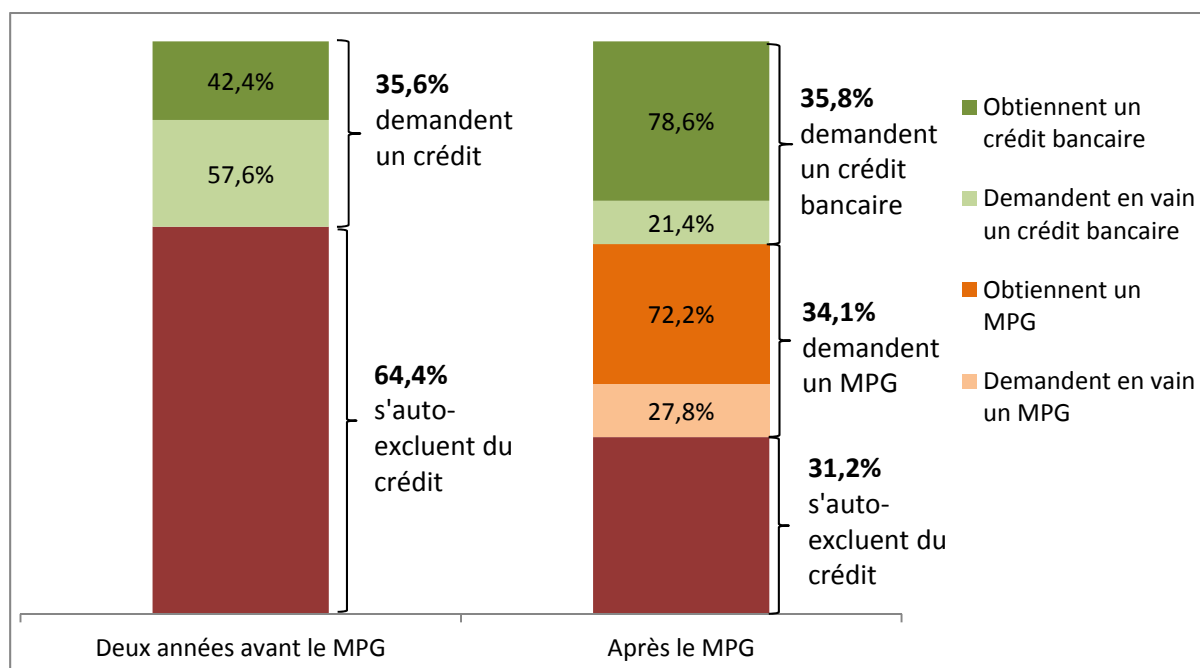
Si l'on considère l'ensemble de la population qui exprime un besoin de financement depuis l'obtention du MPG qu'il s'agisse d'un besoin de MPG ou de crédit bancaire, il apparaît que 34,3% des emprunteurs sont dans ce cas. Parmi eux, 35,8% sollicitent un crédit bancaire et 34,1% sollicitent un MPG<sup>8</sup>. Ces emprunteurs sont 78,6% à avoir sollicité un crédit bancaire et à l'avoir obtenu et ils sont 72,2% dans cas lorsqu'ils ont sollicité un MPG.

Au cours de l'année ayant précédé le MPG, les emprunteurs ayant eu un besoin de financement avaient été 35,6% à tenter d'obtenir un crédit bancaire et 42,4% d'entre eux l'avaient obtenu. Le recours au MPG semble donc sans effet sur la réduction de l'auto-exclusion par les emprunteurs dans la mesure où la même proportion sollicite un crédit bancaire. En revanche, la probabilité que ces démarches aboutissent a presque doublé (78,6% contre 42,4%).

Le recours au MPG conduit à la constitution de trois populations distinctes d'emprunteurs ayant un besoin de financement (seuls 4,7% des emprunteurs expriment à la fois le besoin d'un MPG et d'un crédit bancaire) :

- ceux qui ne sollicitent ni MPG ni crédit bancaire (31,2%) ;
- ceux qui sollicitent un nouveau MPG (34,1%) ;
- ceux qui sollicitent un crédit bancaire (35,8%).

**Graphique 38. L'évolution de l'accès au crédit**



Le rôle de passerelle du MPG vers le crédit bancaire semble donc davantage tenir à l'assainissement de la situation des emprunteurs (plus fort taux d'acceptation des demandes) qu'à un rapprochement des pratiques et représentations réciproques des prêteurs et de ces emprunteurs.

Ce constat fait écho aux enseignements de la revue de la littérature. L'étude pour le Secours Catholique observe que le recours successif aux MPG n'est pas rare et que nombre d'emprunteurs n'envisagent même pas de faire appel au système bancaire

<sup>8</sup> Les emprunteurs avec un besoin de financement sont 4% à sollicité à la fois un MPG et un crédit bancaire.

classique en cas de besoin (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). Ces doutes sont largement étayés par les éléments quantitatifs apportés par différents travaux :

- 64% des emprunteurs des prêts sociaux au CCAS d'Angers solliciteraient un nouveau prêt social en cas de besoin (UNCCAS, 2007) ;
- 73% des emprunteurs de l'ADIE feraient à nouveau appel à elle en cas de besoin quand la grande majorité des 27% restant préféreraient éviter tout recours au crédit (ADIE, 2008) ;
- 55% des emprunteurs en Poitou-Charentes feraient à nouveau appel aux MPG (25% par défaut, 22% par choix, 8% pour un projet précis), 22% ont du mal à se projeter dans l'avenir, 14% ne se voient pas recourir dans un futur proche au crédit à nouveau et seulement 8% envisagent spontanément de solliciter un crédit bancaire classique (Caire, 2010).

Interrogés à ce sujet, 43,4% des accompagnateurs et 86% des prêteurs (seulement 48% des prêteurs en agence) ont déjà été sollicités par d'anciens emprunteurs pour un nouveau MPG. Généralement, leur demande est à nouveau évaluée toutefois 1% des prêteurs mais 16,5% des accompagnateurs refusent ces nouvelles demandes sur la base du précédent recours au MPG et sans analyse de la solvabilité de l'emprunteur. Il est également intéressant de noter que seuls 2% des prêteurs ont déjà eu l'occasion de proposer un crédit bancaire à la place de ce MPG.

Si le recours successif au MPG reste donc très présent, les focus groups ont montré que les motivations des emprunteurs tiennent autant à la dimension sociale du dispositif qu'à leur absence d'alternative. Le crédit bancaire reste désirable bien que largement inaccessible à leurs yeux.

Q : Et si à l'avenir vous aviez besoin d'un autre financement, vous vous adresseriez à nouveau au microcrédit ou à une banque ?

Emprunteuse 1 : Moi, je referais un microcrédit parce que c'est plus social.

Emprunteur : Moi je m'adresserais directement à ma banque selon ma situation d'emploi. Selon la situation financière, on n'a pas non plus besoin d'aller dans le système associatif. Hein ? Bon, c'est sûr que si ma situation perdure et que j'ai besoin... oui, bien sûr je repasserai par eux, évidemment.

Emprunteuse 1 : Il faut laisser la place à ceux qui ont le plus besoin. C'est ce que je me dis aussi.

Emprunteur : Si la situation n'a pas lieu d'être de venir demander les services des gens ici, bon...

Emprunteuse 2 : Oui, voilà, tout à fait.

Emprunteur : C'est la peine de venir s'embêter là alors qu'on peut se débrouiller autrement.

Q : Et pour vous ?

Emprunteuse 1 : Oui par obligation. Si ma situation exigeait que je le fasse, je le ferai sans appréhension parce que je connais maintenant l'association et que ce sont vraiment des gens qui se démènent bien. Je le ferai mais contrainte et forcée mais sans appréhension. [...] Il y a aussi des histoires d'amour propre dont il faut tenir compte aussi, on peut pas trop quand on est vraiment dans des situations d'urgence mais c'est vrai comme disait monsieur, quand on va prendre un crédit classique, c'est qu'on est un citoyen lambda qui n'est pas mis à part, enfin, pas mis à part, je ne veux pas dire non plus... qui est un citoyen à part entière. C'est qu'on commence à sortir du social et qu'on n'a plus cette espèce d'étiquette que l'on se met nous-même en fin de compte. Mais voilà, il y a le côté psychologique qui entre en ligne de compte aussi. Enfin, moi c'est ma façon de voir mais je ne sais pas...

- **Une meilleure maîtrise des produits bancaires**

Les compétences bancaires des emprunteurs de MPG ne sont pas homogènes. Certains sont très au fait des coûts et caractéristiques des différents produits auxquels ils peuvent accéder alors que d'autres éprouvent des difficultés à comprendre la mécanique du découvert (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). S'il existe parfois un réel besoin de pédagogie, les emprunteurs ne sont donc pas systématiquement des incompetents bancaires (Beaujouan, 2007 ; Glémain, 2008, 2010). En revanche, la revue de la littérature met au jour un sentiment largement partagé par les emprunteurs : la méfiance à l'égard des produits bancaires.

Cette méfiance doit être distinguée du manque de compétences bancaires car si elles peuvent être liées, la méfiance s'explique également par une bonne connaissance des conséquences de l'utilisation des produits bancaires. Ainsi, le fait que certains emprunteurs recourent aux prélèvements automatiques dans le but de structurer leur gestion, alors que d'autres au contraire s'en détournent, ne signifie pas que les seconds soient incompetents contrairement aux premiers. Ce refus d'utiliser les prélèvements s'explique en effet par leur fonctionnement rigide et les coûts induits en cas de provisionnement insuffisant du compte, caractéristiques difficilement compatibles avec la situation financière précaire d'une partie des emprunteurs (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Dès lors, quand bien même l'accompagnement développerait les compétences bancaires de ceux qui en manquent et réduirait le sentiment de méfiance lorsque celui-ci y est lié, cela ne serait pas suffisant pour développer l'usage de produits objectivement inadaptés aux situations de précarité de nombreux emprunteurs. Il est même probable, qu'en raison d'une compréhension bancaire accrue, certains emprunteurs se détournent de produits qu'ils utilisaient jusque-là. Sans étayer cette dernière hypothèse, il apparaît tout de même que l'accompagnement ne semble pas produire d'effets significatifs sur l'usage des produits bancaires dont disposent les emprunteurs, ces derniers renonçant même parfois à utiliser ou refusant les moyens de paiement (carte ou chéquier) qui leur ont été accordés à l'occasion du MPG pratique documentée tant par cette étude que par la revue de la littérature (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

En revanche, il semble qu'il existe des marges de manœuvre pour améliorer l'inclusion bancaire notamment en matière d'épargne en capitalisant sur la discipline budgétaire engendrée par le remboursement du MPG.

Emprunteuse 1 : Et vous savez, je disais même à [accompagnatrice] que j'aimerais bien contacter [prêteur] pour continuer à faire des prélèvements pas dans le cadre d'un microcrédit mais continuer ce système là pour pouvoir mettre de l'argent de côté.

Q : et qu'est-ce qui s'est passé ?

Emprunteuse 1 : En fait après, j'ai pas continué la démarche parce que j'ai pas eu le temps tout simplement mais sinon [prêteur] était d'accord. Il m'a dit « on va ouvrir un livret » ou je sais pas.

Emprunteuse é : Ah c'est faisable ?

Emprunteuse 1 : Oui. Comme je les sortais plus après les prélèvements, je vous lais continuer à le faire mais dans un autre cadre ? C'est tout à fait possible mais j'ai pas eu le temps de le faire encore.

Emprunteuse2 : C'est pas mal. Parce que c'est vrai après on prend l'habitude.

Emprunteuse 1 : Après ça passait tous les mois. Je me suis dit « c'est un moyen de l'oublier, de le mettre à la [prêteur] sur un autre compte ».

Emprunteuse 2 : C'est super ça. C'est vrai.

Emprunteuse 1 : Il paraît que c'est possible, que ça a un nom spécial avec un plafond à pas dépasser.

Emprunteuse 3 : C'est le livret A.

Emprunteuse 1 : Non il y en a un autre.

Emprunteuse 4 : C'est le livret de développement durable.

Emprunteuse 5 : J'en ai un pour mon fils aussi et s'il m'arrive quelque chose, la [banque] continue à verser le même montant jusqu'à sa majorité à lui.

Aujourd'hui, seul 1% des prêteurs ouvre systématiquement un compte épargne aux emprunteurs. Ils sont en revanche 35% à le proposer. Dans ce cas, 75% des prêteurs estiment que les emprunteurs ouvrent un tel compte suite à leur proposition. A l'inverse, parmi les 32% de prêteurs prêts à ouvrir un compte épargne si le client en fait la demande, la majorité d'entre eux a répondu que cela arrivait rarement. Le rôle de prescription du prêteur est donc déterminant.

Lutter contre les difficultés d'usage peut nécessiter la mise en œuvre d'une pédagogie bancaire dont l'accompagnement peut être porteur. Toutefois, l'amélioration potentielle des compétences bancaires se traduira par un usage plus large des produits bancaires seulement si ceux-ci présentent des caractéristiques adaptées aux besoins de ces clients. De ce point de vue, la revue de la littérature montre qu'en dépit d'efforts hétérogènes de certaines structures dédiées pour développer une offre plus appropriée tant au niveau des caractéristiques que des tarifs, cela reste l'exception plutôt que la règle et même lorsque cet effort est fait la mise en œuvre de cette offre reste souvent théorique (faute notamment de gestion du compte des emprunteurs par les structures dédiées) (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009).

- **La qualité de la relation bancaire et l'influence de la nature des prêteurs**

La revue de la littérature indique que les relations entre les emprunteurs de MPG et leur banquier sont de nature très hétérogène. Certains emprunteurs sont ainsi soutenus par leur conseiller en agence qui essaie autant que possible de leur éviter l'accumulation de frais bancaires, alors que d'autres en revanche se heurtent à une relation dépersonnalisée voire de défiance (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Les différents rapports pris en compte pour la revue de la littérature n'apportent pas d'éléments montrant que l'accompagnement permet d'améliorer la qualité de cette relation quand cela est nécessaire. Tout au plus, l'intervention de l'accompagnateur peut permettre de favoriser la résolution de certaines difficultés mais cela reste rare, il est par exemple très rarement fait mention de la levée d'un fichage (FCC ou FICP). Pour autant ces cas existent. Au cours des focus groups trois emprunteurs ont indiqué être en situation d'interdiction bancaire lors de leur demande de MPG : une emprunteuse a décidé de ne rien faire car l'interdiction se finissait rapidement après, une autre a été aidée par l'accompagnatrice pour faire les démarches nécessaires à sa lever, enfin un troisième a connu un dénouement surprenant.

Emprunteur : Moi ça m'a permis de récupérer mon carnet de chèques et ma carte de crédit. C'est pour ça que je suis passé par le microcrédit. Parce qu'on m'avait retiré mon carnet de chèques et ma carte de crédit il y a déjà 5-6 ans. Pour une histoire de chéquier volé que j'avais eu et donc je m'étais retrouvé à découvert. Et la banque m'avait supprimé tout ça. Donc pour moi, j'étais interdit bancaire. Donc j'étais à la Banque de France. Il fallait attendre que ça se passe et puis voilà. Donc c'est pour ça que je suis passé par le microcrédit. Et donc quand tout c'est fait avec eux ici et avec le [prêteur], ben j'ai demandé s'il y a pas eu de soucis avec mon interdiction bancaire. Ils m'ont dit « Interdiction bancaire ? Mais vous n'êtes pas interdit bancaire. Vous n'avez jamais été interdit bancaire ». Alors j'ai demandé

« Je peux savoir pourquoi on m'a supprimé mon carnet de chèque et ma carte de crédit ? ». Quelqu'un qui avait du zèle à la banque. Et si j'avais pas fait ce microcrédit-là, je n'aurais peut-être pas encore récupéré ma carte et mon chéquier.

Q : Et vous étiez à quelle banque ?

Emprunteur : [banque]. Le même (banque) dans lequel j'ai fait mon microcrédit. Et la personne qui m'a reçu m'a dit « Je ne comprends pas du tout ». En effet, j'avais une histoire de chèques volés. Le seul chèque que j'avais émis moi, c'est le seul qui n'est pas passé. Et donc, pourtant j'avais porté plainte et tout ça. Mais bon, il y a quelqu'un qui avait fait du zèle à la banque et bon, moi, je pensais que j'étais interdit bancaire. Et non. Donc j'ai été quatre ans pensant que j'étais interdit bancaire. [...] Et donc, si j'avais pas fait ce microcrédit-là, je serais peut-être toujours en train de me dire bon, je suis interdit bancaire. Surtout quand on a de petits revenus, on se retourne pas la tête à chercher un carnet de chèque ou une carte bancaire. Voilà.

Lorsque des améliorations sont constatées, elles sont généralement dues à l'amélioration de la situation de l'emprunteur. Ainsi, les rapports entre le banquier peuvent être assainis par le remboursement du découvert (en dépit de l'exclusion de cette destination par le FCS) ou bien par la hausse significative des revenus de l'emprunteur qui acquière alors un statut de client à part entière (UNCCAS, 2007 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008, Gloukoviezoff, 2010).

En revanche, il semble que la nécessité pour certains emprunteurs de changer de banque à l'occasion du MPG s'avère problématique car cela peut venir interrompre une relation de qualité sans que celle qui s'y substitue ne soit plus satisfaisante. Il apparaît en effet que les conseillers en agences sont rarement informés de la spécificité des MPG et ont tendance à ne pas accorder d'attention particulière à ces clients ni à la possibilité de contacter leur accompagnateur. Cette relation dépersonnalisée est d'autant plus dommageable qu'elle anéantit les efforts de certains emprunteurs pour avertir leur banque de leurs difficultés en amont (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2009). Ce manque d'écoute est d'ailleurs à l'origine des seuls impacts négatifs en matière bancaire recensés par l'étude pour le Secours Catholique. Les emprunteurs ont vu leurs relations avec la banque se dégrader sérieusement à l'occasion d'impayés, ce qui a même dans un cas compromis l'ensemble des impacts (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

De ce point de vue, il semble que l'accompagnement par une structure bancaire dédiée (ex. Points Passerelle, Parcours Confiance) ou une IMF (ADIE, Créa-Sol) offre potentiellement la possibilité d'un accompagnement plus poussé et d'une personnalisation des conditions de remboursement. Toutefois, cet accompagnement se heurte au fait que ces structures ne gèrent pas le compte des emprunteurs, la politique tarifaire de l'établissement teneur du compte s'appliquant donc en cas de difficultés. Il pose également la question de la sortie du dispositif et du retour en agence de ces emprunteurs une fois le MPG remboursé (Caire, 2008 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008). Sur ce dernier point, le rapport de l'IGF (2010) indique pour les microcrédits professionnels qu'*« aucune étude ne permet d'affirmer que les bénéficiaires de microcrédits bancaires bénéficient d'un meilleur accès ultérieur au crédit et aux services bancaires que les clients des IMF »* (p.31). Dans la mesure où l'amélioration de la bancarisation ne semble pas avérée pour les MPG, il est probable que cette conclusion puisse pour le moment être étendue à ces deniers.

## 8. L'estime de soi

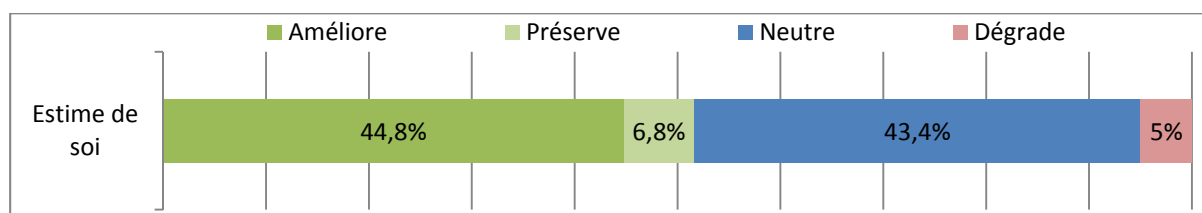
Le regard que les personnes portent sur elles-mêmes et sur leur situation est un élément essentiel de leur capacité à faire face aux aléas et à faire des projets. C'est en effet à partir

de ce qu'elles s'estiment en droit d'accomplir ou de revendiquer qu'elles vont oser ou non faire les démarches permettant de réaliser leurs projets ou de résoudre leurs difficultés<sup>9</sup>. Pour des personnes souvent en situation de vulnérabilité, ayant essuyé de nombreux refus dans leurs démarches et pressées par l'urgence de trouver un moyen de financer leur besoin, l'accès au MPG et la mise en œuvre de leur projet peuvent avoir des impacts significatifs sur leur estime de soi.

### 8.1 Evaluation par les emprunteurs des impacts sur l'estime de soi

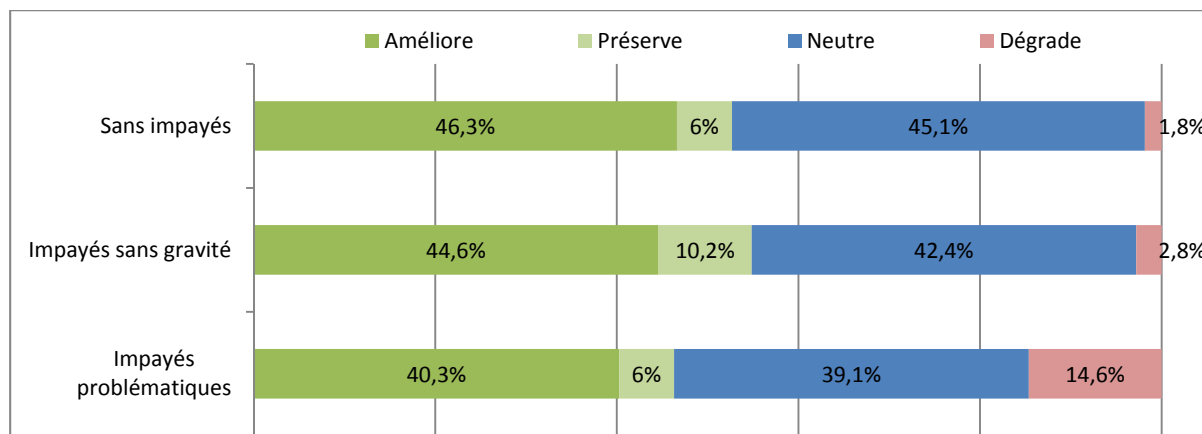
Lorsque les emprunteurs sont interrogés sur les éventuels impacts positifs du MPG sur leur estime de soi saisie par des questions quant à leur sentiment de stress, d'inquiétude ou d'angoisse, ils sont 50,9% à indiquer que le MPG a eu des impacts positifs.

**Graphique 39. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs**



Lorsque l'on distingue les emprunteurs selon qu'ils ont ou non connu des impayés, la proportion d'entre eux ayant connu des impacts positifs varie légèrement puisque les emprunteurs sans impayés sont 52,3% à avoir connu des impacts positifs alors que ceux ayant eu des impayés problématiques sont tout de même 46,3% dans cette situation. En revanche, les choses changent fortement lorsqu'il est question d'impacts négatifs. Alors que moins de 2% des emprunteurs sans impayés en mentionnent, ils sont près de 15% dans ce cas pour ceux ayant connu des impayés problématiques.

**Graphique 40. Impacts et survenue d'impayés**

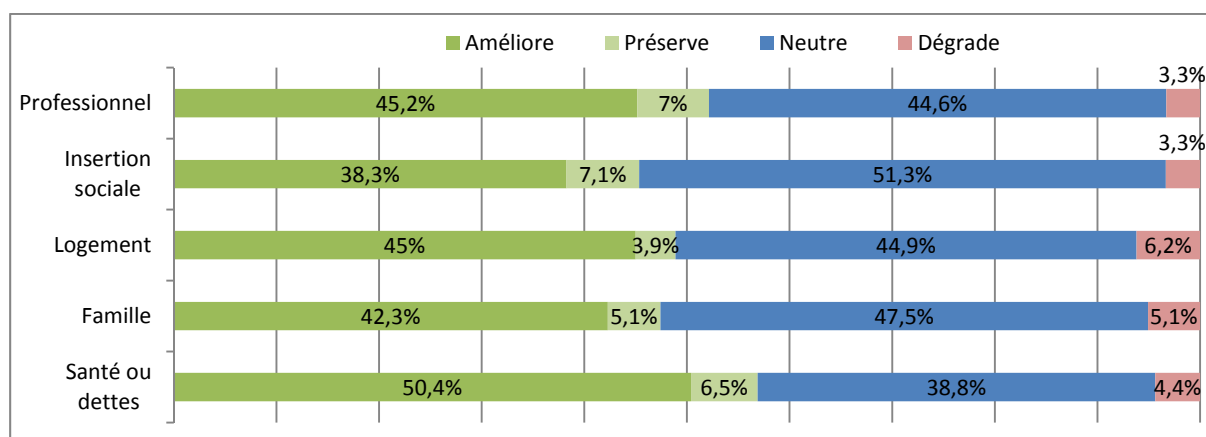


### 8.2 Les projets ayant un impact sur l'estime de soi

Si tous les types de projets s'avèrent avoir des impacts positifs en matière d'estime de soi, ceux portant sur la santé ou les dettes (56,5%) et sur l'insertion professionnelle (52,2%) sont ceux pour lesquels la proportion d'emprunteurs ayant connu de tels impacts est la plus importante.

<sup>9</sup> Cette interprétation de l'estime de soi découle des travaux d'Amartya Sen. Pour une application de ses travaux aux problématiques d'inclusion bancaire voir Gloukoviezoff (2010).

**Graphique 41. Impacts sur l'estime de soi et projets financés**



Les impacts sur l'estime de soi tiennent avant tout à la réussite de la démarche quel que soit le projet engagé. Leur ampleur est sans doute également influencée par la situation initiale de l'emprunteur sachant que ceux ayant déjà confiance en eux connaîtront nécessairement des impacts plus mesurés dans ce domaine.

Ce lien entre impacts sur l'estime de soi et réussite du projet donne du sens aux observations du rapport de la FNCE qui note que 68% des emprunteurs se sentent mieux lorsque leur projet porte sur le logement alors qu'ils ne sont que 56% lorsqu'il s'agit d'un projet professionnel (FNCE, 2010). Les projets liés au logement ayant une probabilité plus forte d'aboutir que ceux liés à l'emploi, il n'est pas surprenant de trouver une proportion d'emprunteurs ayant connu des impacts positifs en termes d'estime de soi plus importante.

Cette explication possible est fortement pondérée par le rapport pour le Crédit Municipal de Paris qui apporte une précision intéressante. Il indique en effet que le type de projets financés, les trajectoires professionnelles, le suivi ou la survenue de difficultés de paiement ne sont pas des éléments ayant une influence significative en termes d'impacts sur l'estime de soi contrairement à l'évolution de leur situation budgétaire : « *les personnes ayant connu une évolution positive de leur situation budgétaire sont en meilleure santé morale* » (Alegni, Olm, 2011, p.68). Sans pouvoir lui conférer un pouvoir explicatif aussi déterminant, nous observons également que l'amélioration de la situation budgétaire est fortement corrélée avec celle de l'estime de soi.

### 8.3 La nature des impacts

Les impacts des MPG sur l'estime de soi sont nécessairement indirects sachant qu'aucun emprunteur ne peut donner cette finalité à son projet. Ils se manifestent sous différentes formes et correspondent :

- à une réduction du sentiment de stress ou d'insécurité ;
- à l'impression d'avoir retrouvé une dignité perdue, d'être à nouveau comme tout le monde ;
- à la fierté d'avoir réussi à dominer ses difficultés ou à mener à bien son projet.

Si les impacts sur l'estime de soi sont unanimement soulignés par les rapports pris en compte dans le cadre de la revue de la littérature, l'estimation de la proportion d'emprunteurs concernés est délicate à réaliser car il s'agit d'un impact qui se prête mal à l'enquête par questionnaire.

L'évaluation pour la région Poitou-Charentes indique que seulement 14% des emprunteurs ont vu leur estime d'eux-mêmes s'améliorer<sup>10</sup> (Caire, 2010) alors que l'étude

<sup>10</sup> L'étude de Caire (2010) interroge les emprunteurs sur les domaines d'amélioration lié au MPG et propose la réponse « estime de soi ».

de la FNCE indique que 58% des emprunteurs disent se sentir mieux sur un plan moral<sup>11</sup> (FNCE, 2010). Pour sa part, l'évaluation d'impact pour le Crédit Municipal montre en adoptant une approche multicritères (stress, relationnel et moral) que « 46% des personnes interrogées ont connu une évolution positive sur le plan moral : elles sont moins stressées ou ont un meilleur relationnel ou encore un meilleur moral, et n'ont connu de dégradation sur aucun de ces points » (Aldeghi, Olm, 2011, p.67). Les personnes imputent largement ces évolutions positives au MPG puisqu'ils sont 76% à être dans ce cas. Toutefois, il faut également noter que 15% des emprunteurs ont connu au moins une dégradation dans l'un des trois domaines évalués.

Cette dégradation de l'estime de soi, outre les cas d'échec de la démarche, peut tenir au stress lié aux remboursements à honorer pour des personnes aux revenus limités voir très limités. C'est ce qu'ont exprimé plusieurs participants aux focus groups dont l'extrait ci-dessous est représentatif.

Emprunteuse 1 : Non, jamais aucun rejet. Ça s'est bien passé jusqu'à la fin mais c'était quand même...un boulot.

Emprunteuse 2 : C'est quand même un souci.

Emprunteuse 3 : C'était un souci quand même parce qu'on a envie de rester dans la droiture des choses. Comme on a eu cette opportunité, on a surtout pas envie...

Emprunteuse 4 : De la perdre !

Emprunteuse 3 : De la perdre et de montrer qu'on ne peut pas... De rester vraiment dans la légalité des choses. [...]

Emprunteuse 2 : Moi, ça me pèse sur le plan de...On a toujours l'angoisse d'avoir un souci. Du fait que je suis au chômage, c'est pas comme si j'avais un travail et puis que je me dis « j'ai X euros, après je m'engage à payer ». Quand vous travaillez, vous prenez votre argent, vous payez ce que vous devez. Mais quand vous travaillez pas, vous êtes dépendant de l'Etat. Moi, je suis dépendante de l'Etat. Certes j'ai un revenu. Tous les mois je suis payée par Pôle Emploi mais pour X raisons, on ne sait pas ce qui peut arriver. Il suffit qu'ils ne me paient pas un mois...

Lorsqu'ils sont positifs, et quelle que soit la proportion de personnes concernées, ces impacts sur l'estime de soi peuvent se réaliser selon deux principales modalités.

- **Un sentiment de fierté et de soulagement directement lié à l'obtention du MPG**

Le seul fait de voir leur demande de MPG acceptée peut produire des impacts sur l'estime de soi des emprunteurs. En effet, ayant souvent été confrontés à des échecs ainsi qu'au refus de leurs demandes d'aides ou de crédits, le fait de voir une banque et une structure d'accompagnement les soutenir dans leurs démarches et leur prêter de l'argent est pour certains une véritable reconnaissance (UNCCAS, 2007 ; Caire, 2008, 2010 ; Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; FNARS, 2011) comme l'illustre ces propos tenus par des emprunteuses lors d'un focus group.

Emprunteuse 1 : Moi, mon cas c'était le même. J'étais aussi au RSA. Toutes les portes sont fermées de toute façon. Même un découvert de 100 euros, on ne vous le donne pas. Donc c'est vrai que le microcrédit ça permet justement de... Bon déjà ça nous redonne un peu confiance. On se dit qu'on va pouvoir avancer.

Emprunteuse 2 : Une bouffée d'air.

Emprunteuse 1 : C'est sûr.

---

<sup>11</sup> L'étude de la FNCE (2010) demandait aux emprunteurs comment ils se sentaient sur le plan moral depuis l'obtention du MPG (mieux, ni mieux ni moins bien, moins bien).

Emprunteuse 2 : Et après, on repart mieux.

Emprunteuse 1 : Et puis le fait que les gens vous fassent confiance, soient à l'écoute... Franchement, c'est...enfin pour moi, c'est que du bonheur. Je l'ai terminé. Ça m'a aidé à travailler. A avoir un premier emploi, un second. Enfin voilà. C'est vraiment.... [...]

Emprunteuse 3 : On repart et puis on peut se dire quelque part « ils nous ont prêté, on n'est quand même pas... ». On se sent un petit peu moins exclu.

Emprunteuse 4 : Oui, c'est vrai que ça c'est un point... Au niveau psychologique, on se sent vraiment exclu de la société. On n'est plus rien. Alors moi je me sentais encore plus exclue comme je revenais de l'étranger « Ah non, vous n'avez pas la déclaration d'impôt d'ici ». Alors je dis mais « Attendez, vous avez vu ma carte d'identité ? ». C'est comme si je revenais de la planète mars. Et ça c'était psychologiquement très difficile pour moi.

Emprunteuse 3 : Oui, c'est une impression qu'on a.

Emprunteuse 4 : J'ai presque eu envie de repartir. Je me suis dit, je repars. Non, vraiment c'est très difficile de se sentir ancré dans une société à laquelle on appartient et de voir qu'on a toutes les portes fermées. On est comme ça, c'est...

Emprunteuse 3 : Mais je pense que c'est général...

Emprunteuse 4 : Oui, oui, c'est général.

Emprunteuse 5 : Oui. Oui.

Emprunteuse 4 : Pour nous tous ici. Je comprends bien. On est exclu.

[Approbation générale]

Cet impact positif sur l'estime de soi de la reconnaissance par une institution tient également à la relation humaine qui s'établit lors de l'accompagnement. Cela souligne, au-delà des éventuelles limites constatées, que l'accompagnement mis en œuvre lors des MPG présente souvent des caractéristiques spécifiques et précieuses qu'il convient de préserver comme en atteste l'extrait représentatif ci-dessous.

Emprunteur 1 : Moi ce que je retiens malgré les petites imperfections, ça reste largement un dispositif qui peut aider beaucoup de gens quoi. C'est très positif. Solliciter un microcrédit, la démarche en elle-même, la manière dont ça se passe, si vous mettez ça en parallèle avec aller voir votre conseiller pour un prêt...je veux dire, c'est le jour et la nuit. Il y a le côté social qui est très présent.

Emprunteur 2 : Oui, oui.

Emprunteur 1 : On sent qu'on veut vous tendre la main.

Emprunteuse : On a plus l'impression de quémander quand on est à la banque alors qu'on paie deux fois plus cher que ce qu'on a pu faire comme démarche là.

Emprunteur 1 : Exactement.

Emprunteur 2 : Oui.

Emprunteuse : C'est très bizarre. Pourtant, quand j'ai fait mon crédit immobilier, je l'ai senti passé quand même. C'est énorme. On se dit la banque va nous faire confiance. Et ben pas du tout. Encore pire. Ils vous voient encore plus comme quelqu'un de non solvable. C'est impressionnant. Et ça m'a vraiment déçu. Encore plus que d'habitude.

Emprunteur 1 : Ici, on ne sent pas la suspicion, le côté inquisiteur de la banque.

De cette reconnaissance découle parfois la volonté pour ces emprunteurs de rembourser leur MPG y compris au prix de privations parfois extrêmement fortes (Gloukoviezoff, Palier, 2008 ; Caire, 2010, FNARS, 2011) comme souligné précédemment.

Parallèlement à cela, le fait de mener à bien leur projet – en dehors des effets de sa réalisation – est également en soi une source de fierté pour ces personnes qui ont dans leur grande majorité traversé des épisodes douloureux. C'est d'ailleurs parfois le seul impact observé pour des personnes dont la formation est toujours en cours (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Ces effets positifs de l'obtention du MPG sur l'estime de soi qu'ils tiennent à un sentiment de fierté ou de soulagement sont également accrus par le fait qu'il s'agit pour nombre d'emprunteurs de leur ultime possibilité pour mener à bien leur projet. L'étude de la FNCE illustre notamment cela par le fait que les emprunteurs fichés au FICP ou au FCC sont respectivement 78% et 87% à se sentir mieux sur un plan moral alors que ce taux n'est que de 58% pour l'ensemble des emprunteurs (FNCE, 2010). Dans une situation plus délicate, ils sont ainsi plus nombreux à ressentir un véritable soulagement.

Même lorsque des alternatives existent, le MPG s'avère par ses caractéristiques souvent plus approprié et se faisant favorise le bien être moral des emprunteurs comme l'illustre cet échange entre emprunteurs.

Emprunteuse 1 : Mais moi en fait, j'étais tranquille parce que c'est fait avec le CCAS... J'avais des personnes qui pouvaient peut-être me dépanner mais psychologiquement on n'est pas tranquille.

Emprunteuse 2 : C'est pas pareil.

Emprunteuse 3 : Non c'est pas pareil. Moi, je vois j'ai mon beau-frère, ma sœur qui m'ont aidé... Bon... après tout c'était son frère à lui...

Emprunteuse 4 : C'est pas pareil.

Emprunteuse 5 : Vous êtes pas à l'aise.

Emprunteuse 3 : ...ma sœur à moi... mais bon... C'est vrai que quelque part c'est gênant de demander à la famille comme ça, c'est vrai que c'est un peu gênant. Passer par le CCAS, c'est plus...

Emprunteuse 1 : Moi, psychologiquement je suis plus tranquille. Je sais qu'il y a un prélèvement tous les mois. Je fais attention qu'il y ait toujours bien la somme pour les prélèvements parce que je fais tout par prélèvement : le loyer machin... Mais franchement, c'est tranquille. En plus au fur et à mesure on prend l'habitude.

- **Les conséquences de la réalisation du projet financé**

Etre devenu propriétaire d'un véhicule, entrer dans un nouveau logement, avoir obtenu un emploi ou avoir repris le contrôle de ses finances sont des sources de fierté pour les emprunteurs. Mais ces réalisations leur apportent également souvent un sentiment de bien-être. Non seulement le MPG permet de supprimer les difficultés auxquels faisaient face ces personnes mais en plus, la réalisation de leur projet autorise ces dernières à retirer les fruits de leurs efforts. Une dynamique positive peut alors s'enclencher voyant les impacts positifs dans différents domaines de la vie des personnes se répercuter sur l'estime de soi, répercussion qui accroît les impacts dans les autres sphères dans la mesure où les personnes ont davantage confiance en elles. Le rapport du Secours Catholique illustre cela en montrant que plusieurs emprunteurs ayant financé des projets professionnels ou de conditions de vie ont connu une forte amélioration de leur estime de soi qui a favorisé le renforcement de leur relation de couple ou la rencontre d'un compagnon (Gloukoviezoff, Palier, 2008).

Lors des focus groups, nombre d'emprunteurs ont notamment souligné les multiples impacts des véhicules.

Q : et donc pour vous trois qui avez financé un véhicule. Outre la recherche d'emploi, ça a eu d'autres effets pour vous le fait d'avoir ce véhicule ?

Emprunteuse 1 : Ben, la liberté.

Emprunteuse 2 : Ben oui hein.

Q : Même si pour vous c'est évident...

Emprunteuse 1 : La liberté, l'indépendance...

Emprunteuse 2 : Je dirais pas la liberté mais oui, l'indépendance.

Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté.

Emprunteuse 2 : On n'a peut-être pas les mêmes valeurs.

Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté. J'arrivais en France, il me fallait tout recommencer, appartement, voiture... J'ai eu une voiture... Je savais, comme tout à l'heure madame disait, quand on cherche du travail « vous avez une voiture ? » « non » C'est le chat qui se mord la queue. Donc là, j'avais une voiture. Je pouvais aller au boulot et je pouvais faire d'autres démarches pour trouver au boulot. [...] Ça change la vie, ça redonne confiance.

Emprunteuse 2 : C'est clair que le fait d'avoir un véhicule... Le jour où le véhicule est arrivé et ben...

Emprunteuse 3 : On peut se déplacer comme on veut.

Emprunteuse 1 : Aller faire ces courses enfin voilà. On vit. Je dis pas qu'on vit pas sans voiture. C'est pas ce que je veux dire.

Emprunteuse 2 : Non mais c'est pas la même vie. Faut dire ce qui est. Bon, nous on évite de la prendre pour faire des économies...

Les projets liés à la santé ont également des impacts forts sur la dignité des personnes.

Emprunteur : Moi, je vois pour les dents, je suis plus attentif. Je vois le nombre de personnes âgées qui peuvent pas mâcher la salade. On est obligé de leur mettre en purée la viande et tout. C'est ça ce que ça veut dire ne plus avoir de dents. Et ça beaucoup parce qu'ils n'ont pas fait les démarches. Ils n'ont pas tenté. Je leur ai dit ce que j'ai fait et mes dents maintenant, ça va. C'est vital.

Emprunteuse : Oui, c'est une certaine dignité.

Emprunteur : C'est comme pour aller au boulot ou n'importe.

Q : parce qu'autour de vous....

Emprunteur : Oh, j'en connais beaucoup oui qui n'ont pas fait la démarche. Ils ne mâchent pas. Il faut leur hacher. La salade ils n'en mangent pas.

Toutefois, si les MPG ont très fréquemment des impacts sur l'estime de soi, il est également possible que ces impacts soient négatifs. Cela arrive principalement lorsque le projet engagé n'aboutit pas. La déception et les conséquences sur l'estime de soi peuvent alors être à la hauteur des attentes. Ceci est particulièrement le cas pour des projets ambitieux comme ceux de retour à l'emploi. Mais ça peut également être le cas en raison de difficultés de remboursement et de leur mauvaise gestion par l'accompagnateur et/ou le prêteur (Gloukoviezoff, Palier, 2008). Ces difficultés peuvent créer ou renforcer chez ces emprunteurs un sentiment d'échec dont ils se sentent responsables.

Les domaines dans lesquels les MPG sont à même de produire des impacts ne peuvent être limités à l'employabilité. Au contraire, ces prêts et l'accompagnement proposé peuvent provoquer des évolutions concernant l'ensemble des dimensions de la vie des personnes. Toutefois, ces impacts sont d'une ampleur très variable selon la situation de l'emprunteur, le projet financé ou l'accompagnement proposé. Il apparaît ainsi qu'obtenir un emploi de

qualité soit un objectif délicat et qu'il reste encore un long chemin à parcourir en matière d'inclusion bancaire. En revanche, les impacts obtenus en termes de conditions de vie et d'estime de soi se révèlent d'un niveau supérieur à l'importance qui leur est parfois donné. Cela amène notamment à rappeler que la « valeur » ou « l'utilité » d'un MPG s'évalue avant tout au travers de la subjectivité de l'emprunteur, celui-ci étant le mieux à même de juger de l'amélioration – ou non – de sa situation grâce au MPG.

## 9. Bibliographie générale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 10. Table des matières

|     |                                                                                        |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | L'insertion professionnelle.....                                                       | 4  |
| 1.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts sur leur insertion professionnelle .....    | 4  |
| 1.2 | Les projets financés ayant un impact sur l'insertion professionnelle.....              | 5  |
| 1.3 | La nature des impacts .....                                                            | 6  |
| 2.  | Le logement et les conditions de vie .....                                             | 11 |
| 2.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts sur les conditions de vie .....             | 11 |
| 2.2 | Les projets financés ayant un impact sur le logement et les conditions de vie .....    | 12 |
| 2.3 | La nature des impacts .....                                                            | 12 |
| 3.  | La cohésion familiale.....                                                             | 13 |
| 3.1 | Evaluation des impacts sur la cohésion familiale .....                                 | 14 |
| 3.2 | Les projets et les objets financés ayant un impact sur la cohésion familiale .....     | 14 |
| 3.3 | La nature des impacts .....                                                            | 15 |
| 4.  | La santé .....                                                                         | 16 |
| 4.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la santé .....                          | 16 |
| 4.2 | Les projets financés ayant un impact sur la santé .....                                | 17 |
| 4.3 | La nature des impacts .....                                                            | 18 |
| 5.  | L'insertion sociale .....                                                              | 19 |
| 5.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts en termes d'insertion sociale.....          | 19 |
| 5.2 | Les projets et les objets financés ayant un impact en termes d'insertion sociale ..... | 20 |
| 5.3 | La nature des impacts .....                                                            | 21 |
| 6.  | La situation budgétaire .....                                                          | 22 |
| 6.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts sur la situation budgétaire .....           | 22 |
| 6.2 | Les projets financés ayant un impact sur la situation budgétaire .....                 | 22 |
| 6.3 | La nature des impacts .....                                                            | 23 |
| 7.  | L'inclusion bancaire.....                                                              | 31 |
| 7.1 | L'évaluation des impacts des MPG par les emprunteurs .....                             | 31 |
| 7.2 | Les projets financés ayant un impact en termes d'inclusion bancaire .....              | 32 |
| 7.3 | La nature des impacts .....                                                            | 32 |
| 8.  | L'estime de soi .....                                                                  | 45 |
| 8.1 | Evaluation par les emprunteurs des impacts sur l'estime de soi .....                   | 46 |
| 8.2 | Les projets ayant un impact sur l'estime de soi.....                                   | 46 |
| 8.3 | La nature des impacts .....                                                            | 47 |
| 9.  | Bibliographie générale .....                                                           | 53 |
| 10. | Table des matières .....                                                               | 56 |
| 11. | Table des tableaux et graphiques .....                                                 | 57 |

## 11. Table des tableaux et graphiques

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graphique 1. Impacts pour l'ensemble des emprunteurs .....                                                                                                            | 3  |
| Graphique 2. Impacts directs pour l'ensemble des emprunteurs .....                                                                                                    | 4  |
| Graphique 3. Impacts professionnels .....                                                                                                                             | 4  |
| Graphique 4. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine 5                                                                      |    |
| Graphique 5. Impacts professionnels selon la nature du projet financé.....                                                                                            | 6  |
| Graphique 6. La réussite du projet professionnel pour les personnes ayant un emploi au moment de la demande .....                                                     | 9  |
| Graphique 7. La réussite du projet professionnel pour les personnes sans emploi au moment de la demande .....                                                         | 10 |
| Graphique 8. Statut professionnel des emprunteurs avec un projet professionnel au moment de l'enquête en fonction de leur statut au moment de la demande de MPG ..... | 10 |
| Graphique 9. Impacts sur le logement et les conditions de vie.....                                                                                                    | 11 |
| Graphique 10. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine .....                                                                 | 11 |
| Graphique 11. Influence du projet financé sur les impacts sur le logement et les conditions de vie ..                                                                 | 12 |
| Graphique 12. Impacts sur la cohésion familiale.....                                                                                                                  | 14 |
| Graphique 13. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine .....                                                                 | 14 |
| Graphique 14. Influence du projet financé sur les impacts sur la cohésion familiale .....                                                                             | 15 |
| Graphique 15. Impacts sur la santé .....                                                                                                                              | 17 |
| Graphique 16. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine .....                                                                 | 17 |
| Graphique 17. Influence du projet financé sur les impacts sur la santé .....                                                                                          | 18 |
| Graphique 18. Impacts sur l'insertion sociale.....                                                                                                                    | 19 |
| Graphique 19. Impacts et survenue d'impayés pour les emprunteurs avec un projet dans ce domaine .....                                                                 | 20 |
| Graphique 20. Influence du projet financé sur les impacts sur l'insertion sociale .....                                                                               | 20 |
| Graphique 21. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs.....                                                                                                | 22 |
| Graphique 22. Impacts et survenue d'impayés .....                                                                                                                     | 22 |
| Graphique 23. Influence du projet financé sur les impacts sur la situation budgétaire.....                                                                            | 23 |
| Graphique 24. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête (euros mensuels) .....                                           | 24 |
| Graphique 25. Evolution du niveau de vie moyen entre le moment de la demande et la date de l'enquête selon le type de projet (euros mensuels) .....                   | 25 |
| Graphique 26. Evolution du niveau de vie des emprunteurs .....                                                                                                        | 25 |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graphique 27. Evolution du niveau de vie en fonction du niveau de vie initial .....                                | 26 |
| Graphique 28. Impacts sur la situation bancaire des emprunteurs .....                                              | 31 |
| Graphique 29. Impacts et survenue d'impayés .....                                                                  | 31 |
| Graphique 30. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés .....                                           | 32 |
| Graphique 31. L'accès bancaires des emprunteurs sans impayés.....                                                  | 34 |
| Graphique 32. Amélioration de l'équipement bancaire des emprunteurs selon le statut du prêteur                     | 35 |
| Graphique 33 : Equipement bancaire .....                                                                           | 37 |
| Graphique 34. Les emprunteurs contraints de n'utiliser que des espèces .....                                       | 38 |
| Graphique 35. Fréquence des frais bancaires et leurs conséquences.....                                             | 39 |
| Graphique 36. Devenir des emprunteurs se voyant souvent facturer des frais aux conséquences<br>problématiques..... | 40 |
| Graphique 37. Devenir des emprunteurs se voyant parfois facturer des frais aux conséquences<br>problématiques..... | 40 |
| Graphique 38. L'évolution de l'accès au crédit.....                                                                | 41 |
| Graphique 39. Impacts sur la situation budgétaire des emprunteurs.....                                             | 46 |
| Graphique 40. Impacts et survenue d'impayés .....                                                                  | 46 |
| Graphique 41. Impacts sur l'inclusion bancaire et projets financés .....                                           | 47 |