

Microcrédit personnel garanti

Livret 7 / Les impacts pour les accompagnateurs et prêteurs



7

2G RECHERCHE
LYON

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



Georges Gloukoviezoff

2G Recherche – Lyon

Nicolas Rebière

Comprasec

UMR CNRS 5114

Université Bordeaux IV

Juin 2013

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

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

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

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

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

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

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

La collecte des données s'est opérée en trois temps¹ :

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

La présentation des résultats de cette étude d'évaluation se présente sous la forme de 9 livrets thématiques. Celui-ci, le Livret n°7, porte sur les impacts produits par les MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs.

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

Les MPG ont pour finalité première de produire des impacts positifs pour les emprunteurs en finançant la satisfaction de leur(s) besoin(s) et la réalisation de leur(s) projet(s). Toutefois, les impacts de la mise en œuvre des MPG ne concernent pas seulement ceux à qui ils sont destinés.

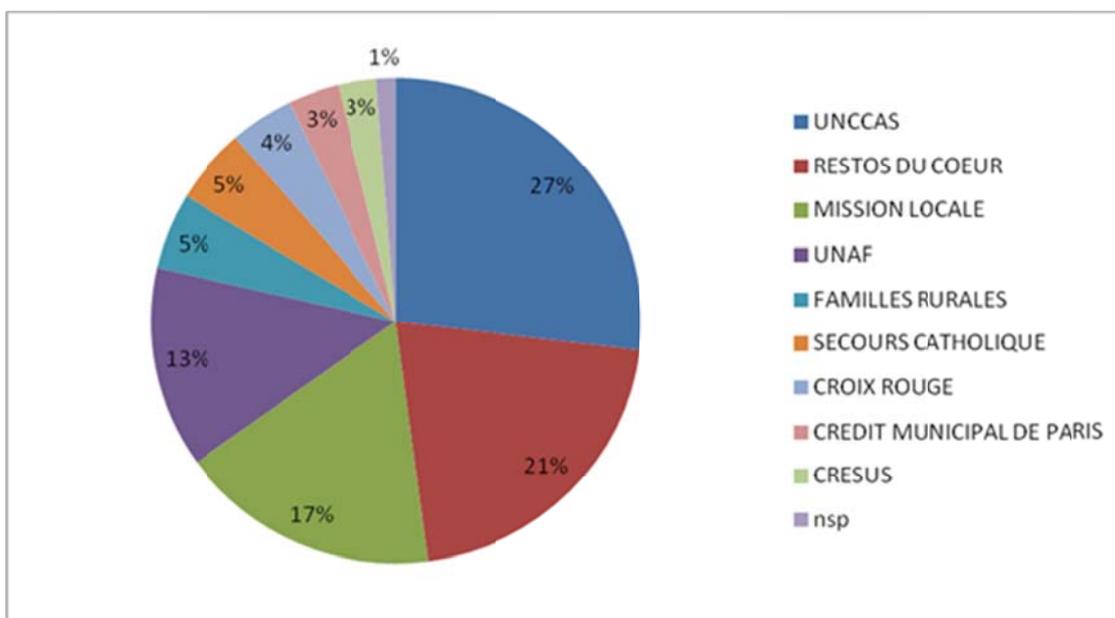
Pour les accompagnateurs tout comme pour les prêteurs, s'investir dans cette expérimentation doit être l'occasion d'apprentissages conduisant dans un premier temps à l'amélioration du dispositif lui-même. Il s'agit là d'impacts espérés inhérents à toute démarche expérimentale. Puis, dans un second temps, ces apprentissages peuvent être la source d'impacts allant au-delà du seul dispositif.

La question se pose alors de savoir si la pratique des MPG a conduit ses acteurs – tant les personnes que les organisations – à modifier leurs représentations et leurs pratiques que ce soit en lien direct avec les MPG ou en lien avec ce qui constitue leur cœur de métier.

Afin de tenter de saisir ces impacts, un questionnaire en ligne a été mis en œuvre en direction des accompagnateurs et des prêteurs. La représentativité statistique des résultats obtenus est imparfaite dans la mesure où nous ne disposons pas des caractéristiques de la population globale des accompagnateurs et des prêteurs, éléments indispensables au redressement de ces résultats. Cependant, la variété des profils de répondants autorise à considérer ces résultats comme des indications pertinentes de la réalité du vécu des accompagnateurs et des prêteurs.

Concernant les accompagnateurs, si certains réseaux historiques comme le Secours Catholique ont peu participé à l'enquête, l'hétérogénéité des profils des principaux réseaux ayant participé laisse penser que les différents types d'expérience de l'accompagnement des emprunteurs de MPG ont bien été pris en compte.

Graphique 1. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne

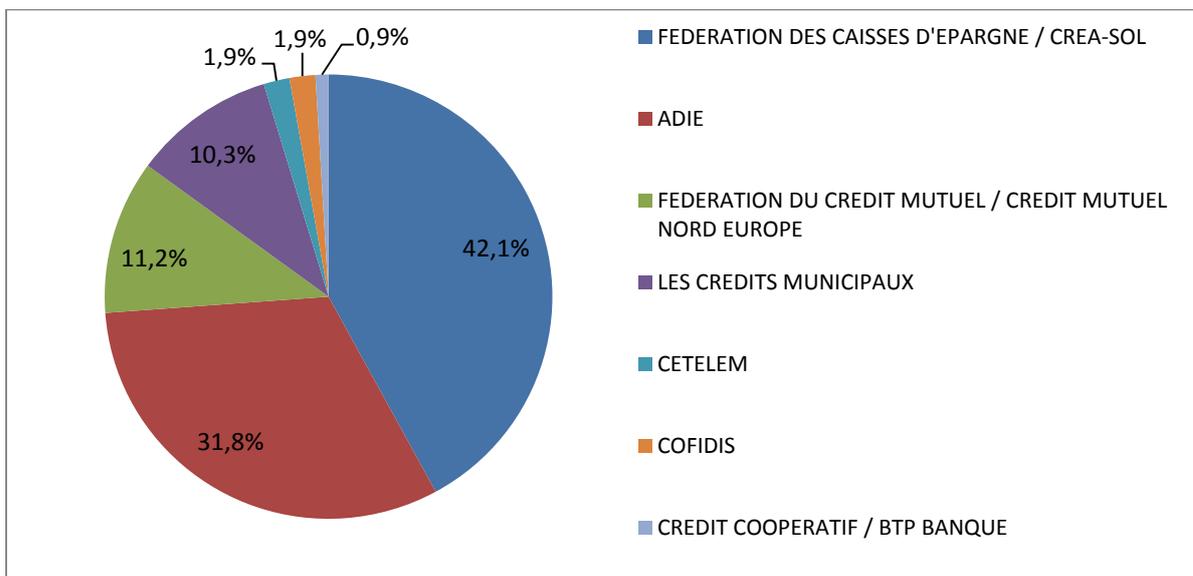


En accord avec les réseaux concernés, nous n'avons pas analysé les résultats obtenus par réseau mais les avons considérés uniquement globalement.

Concernant les prêteurs, la même limite analytique est présente dans la mesure où tous les prêteurs n'ont pas pris part à l'enquête en ligne de la même manière. Toutefois, il

apparaît que les principaux prêteurs en termes de volume de prêts sont également ceux les plus représentés parmi les répondants.

Graphique 2. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne

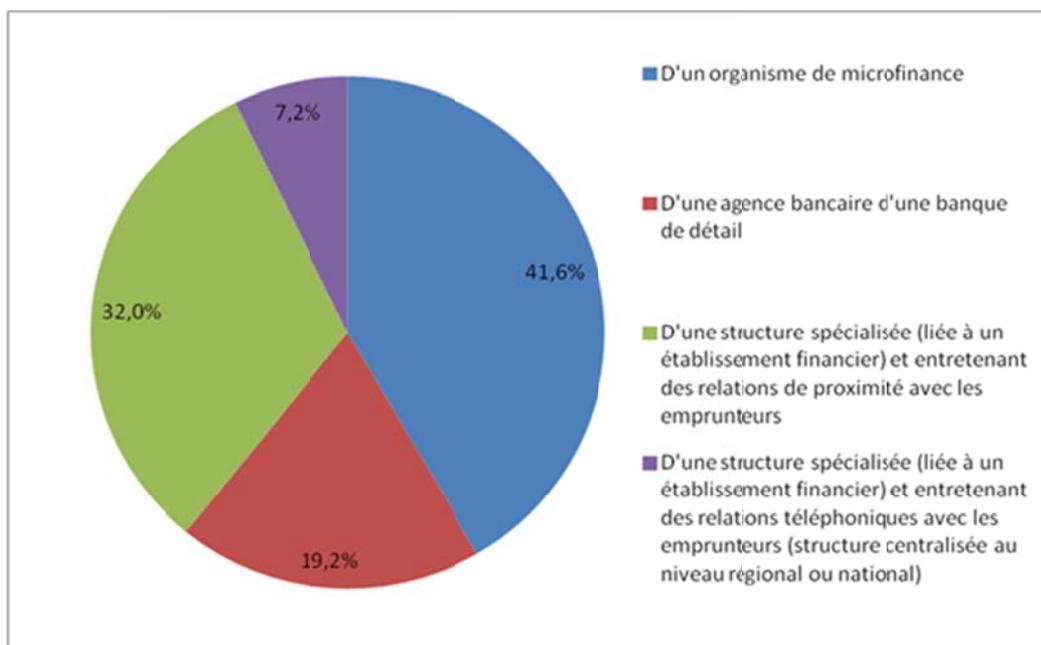


En accord avec les prêteurs, nous n'avons pas analysé les résultats obtenus par réseau. En revanche, nous les avons analysés par type d'organisation retenue par les prêteurs. Quatre types d'organisation ont été sélectionnés :

- Les organismes de microfinance ;
- Les agences bancaires d'une banque de détail ;
- Les structures spécialisées liées à un établissement financier et entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs ;
- Les structures spécialisées liées à un établissement financier et entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, structures centralisées au niveau régional ou national.

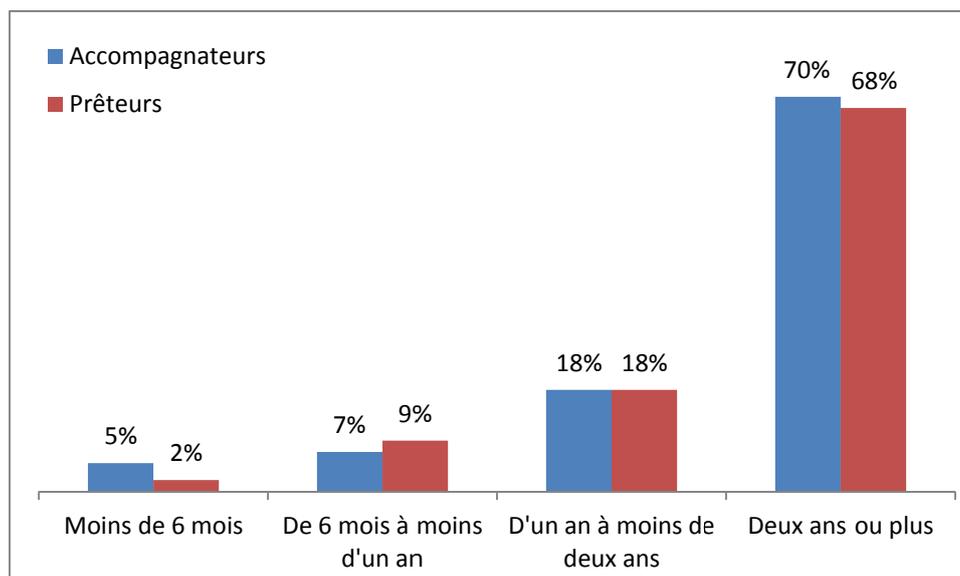
La qualification des prêteurs fut faite par les répondants eux-mêmes lors de l'enquête en ligne. Ils avaient en effet le choix entre ces quatre possibilités pour décrire leur organisation. Cette caractérisation nous a permis de décliner les résultats obtenus par type de choix organisationnel et ainsi de comparer les expériences et ce qui avait été réalisé.

Graphique 3. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne



Au-delà des questions d'appartenance organisationnelle des uns et des autres, il est important de noter que les répondants au questionnaire en ligne ont une pratique relativement longue des MPG et sont donc en mesure d'en tirer des leçons informées.

Graphique 4. L'ancienneté dans le dispositif des accompagnateurs et des prêteurs

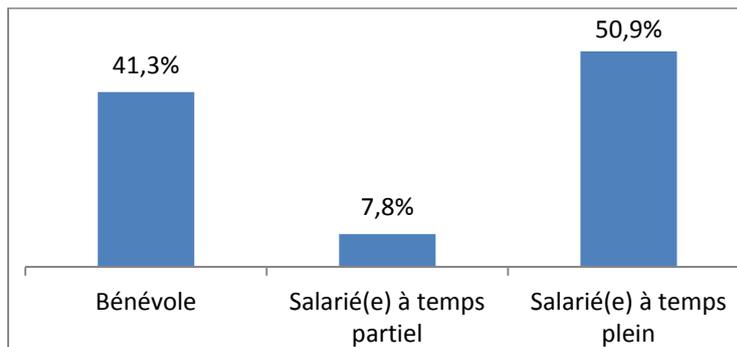


Sur la base des réponses apportées par les accompagnateurs et les prêteurs, ce livret explore le profil des deux populations ainsi que la nature de leur action. Ensuite, il s'intéresse à la manière dont ils mettent en œuvre les MPG en explorant des aspects de leur action qui n'ont pas déjà été analysés dans les livrets précédents. Enfin, ce sont les différents impacts des MPG pour ces acteurs qui sont mis au jour.

1. Profil et rôle des accompagnateurs et des prêteurs

Si les prêteurs sont tous des salariés de leur organisation (92% à temps plein, 8% à temps partiel), les statuts sont plus hétérogènes au sein des accompagnateurs. Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, il apparaît ainsi que 41,3% sont bénévoles, les autres étant salariées à temps partiel ou complet.

Graphique 5. Le statut des accompagnateurs au sein de leur organisation

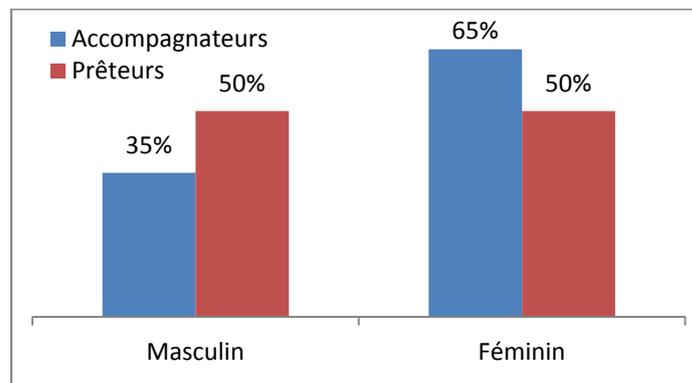


Toutefois, au-delà de cette question du statut, il est intéressant de se pencher sur le profil des accompagnateurs et prêteurs.

1.1 Qui sont les accompagnateurs et les prêteurs ?

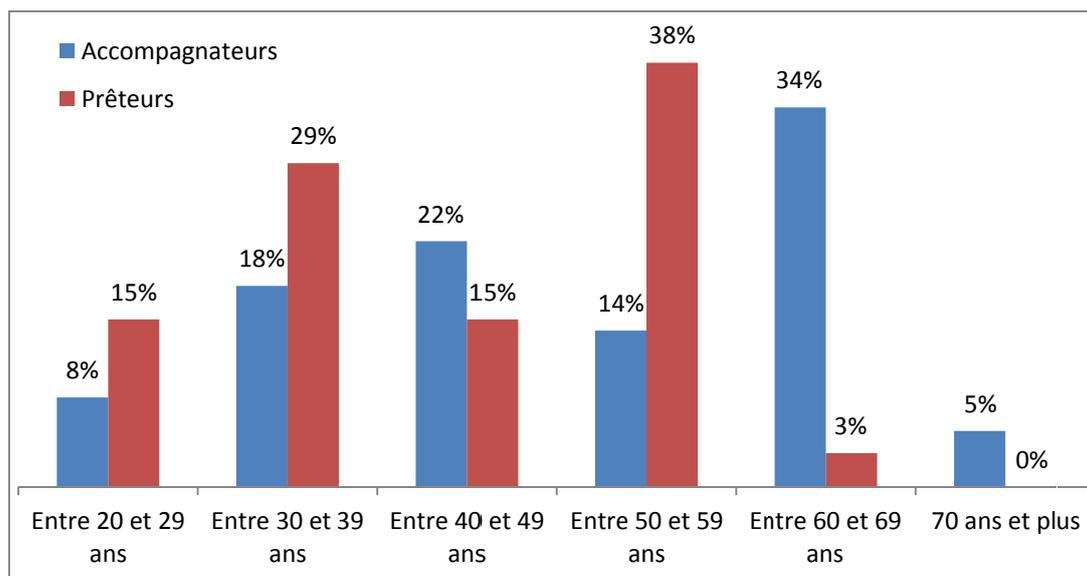
Le profil des accompagnateurs et des prêteurs est relativement proche toutefois certains éléments les distinguent. Tout d'abord, les accompagnateurs sont plus souvent des accompagnatrices. En effet, alors que les prêteurs se répartissent de manière égale entre hommes et femmes, les accompagnateurs sont dans 65% des cas des femmes.

Graphique 6. Le genre des prêteurs et des accompagnateurs



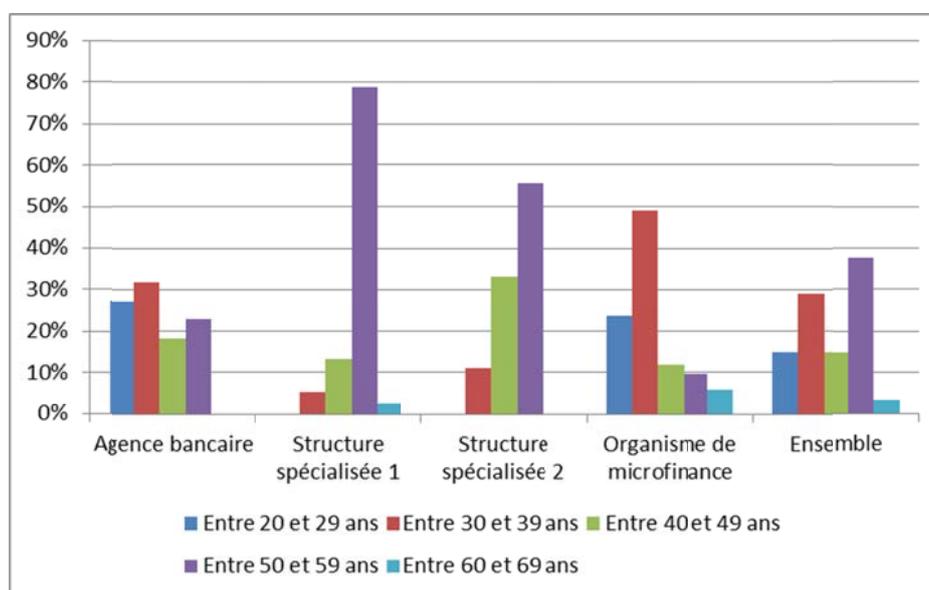
Ensuite, les accompagnateurs sont plus âgés que les prêteurs puisque 39% d'entre eux ont plus de 60 ans alors que 97% des prêteurs ont moins de 60 ans. Cette différence s'explique notamment par la part des retraités bénévoles intervenant comme accompagnateurs. Cependant, si les prêteurs sont plus jeunes, il faut également souligner une certaine hétérogénéité au sein de cette catégorie.

Graphique 7. L'âge des accompagnateurs et prêteurs



La majorité des prêteurs (38%) a un âge compris entre 50 et 59 ans indiquant que l'activité de MPG est principalement confiée à des salariés expérimentés mais également en fin de carrière. Selon que la première qualité ou la seconde prévaut, la stratégie de l'établissement financier en matière de MPG ne sera pas nécessairement la même. Cette question mérite d'autant plus d'être posée que la répartition en termes d'âge selon le statut de l'organisme prêteur n'a rien d'homogène.

Graphique 8. L'âge des prêteurs par types de structures

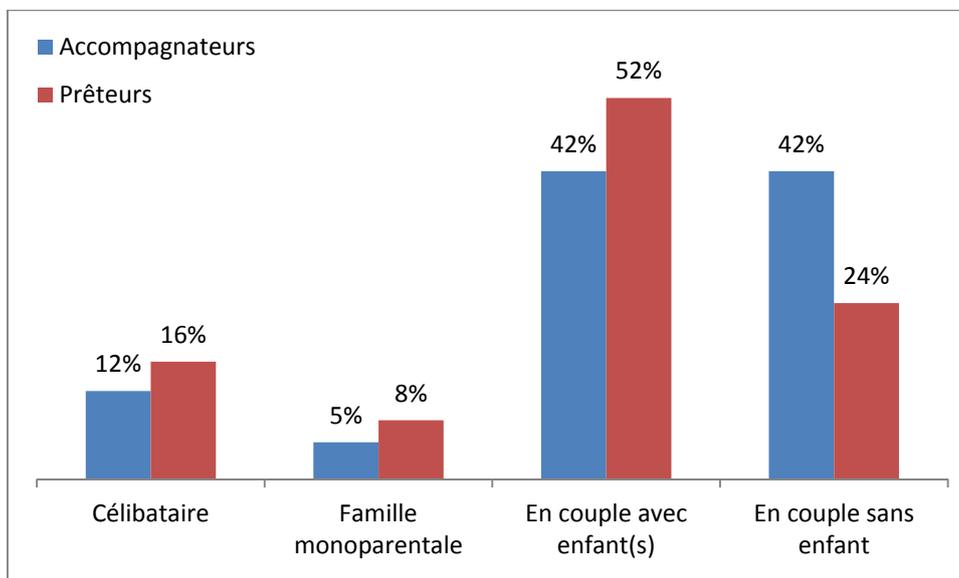


Le fait que les structures spécialisées aient entre 56% pour les structures à distance et 79% pour les structures de proximité de prêteurs âgés de 50 à 59 ans alors que cette population ne représente que 23% au sein des agences bancaires et 10% au sein des organismes de microfinance laisse penser que la sélection des prêteurs – qu'ils soient volontaires ou non – pour ces structures spécialisées intègre également des problématiques propres aux établissements bancaires et sans lien avec les MPG. Il est ainsi probable que parmi cette classe d'âge de prêteurs, les MPG soient pour une partie d'entre eux une porte de sortie pour quitter l'activité commerciale plutôt qu'une promotion liée à leurs compétences pour développer un nouveau secteur d'activité stratégique pour leur employeur. Un tel choix questionne la qualité de l'accompagnement proposé aux emprunteurs tout autant que la

viabilité d'un éventuel modèle économique compte-tenu de leurs rémunérations élevées liées à leur ancienneté.

Enfin, la situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs est caractérisée par la présence de couples avec ou sans enfants d'une manière beaucoup plus marquée que la population française dans son ensemble. Cela, ainsi que la sous-représentation des célibataires, résulte sans doute de la moyenne d'âge plus élevée de ces populations.

Graphique 9. La situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs

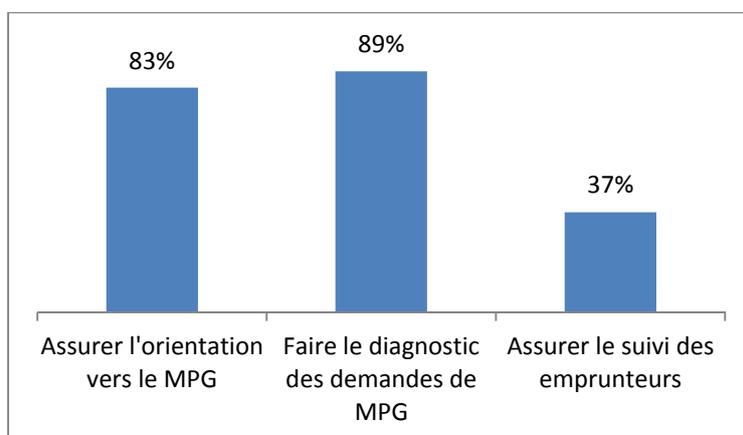


Il est cependant intéressant de noter que les accompagnateurs et prêteurs à la tête d'une famille monoparentale sont tout de même représentés et ce en conformité avec la moyenne nationale.

1.2 Le rôle des accompagnateurs et des prêteurs

L'accompagnement se compose de différentes dimensions allant de l'orientation vers le MPG en passant par le diagnostic et aboutissant au suivi des emprunteurs. Toutes les organisations et tous les accompagnateurs n'assurent pas l'intégralité de ces dimensions de l'accompagnement.

Graphique 10. Le rôle des réseaux accompagnants

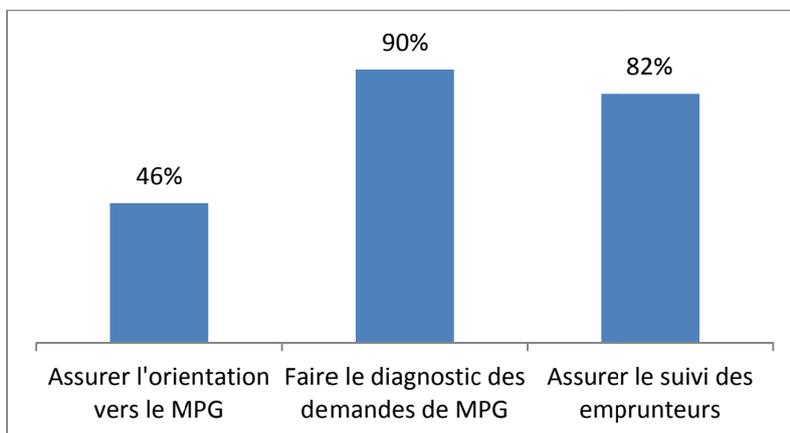


Les réseaux accompagnants semblent privilégier l'établissement d'un diagnostic pour les demandes de microcrédit, ainsi que l'orientation des demandes éligibles vers des structures en charge de l'instruction des dossiers. Le suivi des emprunteurs, est quant à lui, assuré dans moins de 40% des cas.

Toutefois, lorsque l'on s'intéresse aux combinaisons de réponses, il ressort que la majorité de ces structures (58%) assurent à la fois le diagnostic et le suivi et que 23% sont en charge de l'orientation, du diagnostic et du suivi. Aucune structure n'est uniquement en charge de suivi est seuls 5% se disent uniquement en charge du diagnostic.

Etonnamment, le rôle des accompagnateurs au sein de ces structures ne reprend pas la répartition précédente.

Graphique 11. Le rôle des accompagnateurs

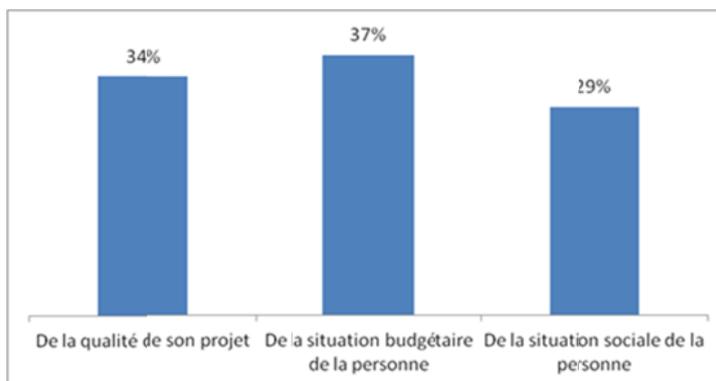


Alors que les mêmes personnes interrogées déclarent que seules 37% des organisations sont en charge du suivi, ils sont 82% à indiquer l'assurer. A l'inverse, il semble que les personnes en charge de l'orientation des emprunteurs ont relativement peu participé à l'enquête.

Il apparaît d'ailleurs que lorsque l'on s'intéresse aux combinaisons de rôles, 50% des accompagnateurs sont en charge du diagnostic et du suivi et 29% de l'orientation, du diagnostic et du suivi. Aucun accompagnateur n'est en charge exclusivement du suivi et seuls 4% sont en charge exclusivement du diagnostic. Ces combinaisons sont cohérentes avec celles portant sur les organisations elles-mêmes.

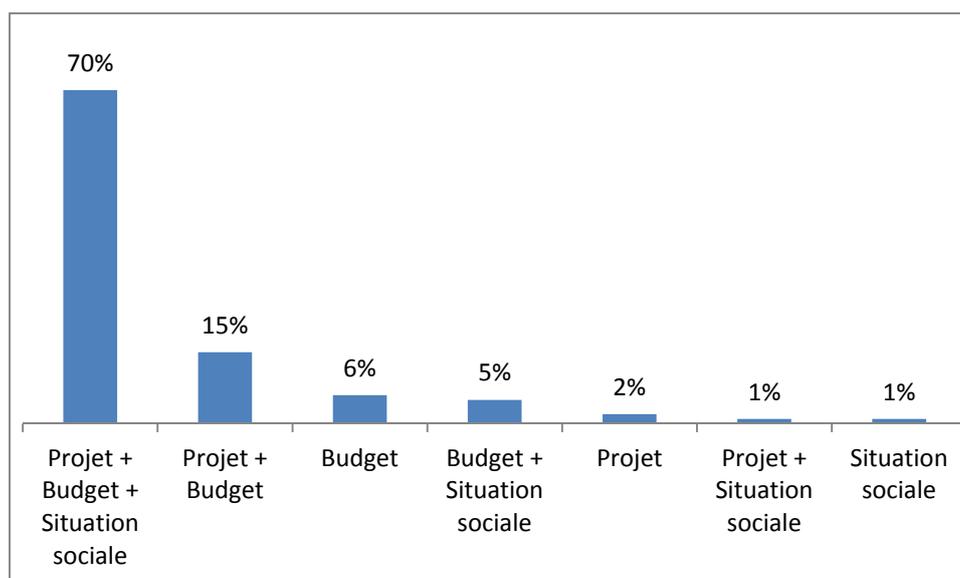
Si l'on se concentre sur la phase de diagnostic et que l'on interroge les accompagnateurs sur les domaines sur lesquels portent leur évaluation, le projet, le budget et la situation sociale de la personne font l'objet d'une attention sensiblement similaire.

Graphique 12. Diagnostic et domaines d'évaluation



La prise en compte des combinaisons de domaine analysé par les accompagnateurs confirme l'intérêt porté à la globalité de la situation des emprunteurs potentiels. Il apparaît également qu'une hiérarchie se dessine donnant la priorité au budget sur le projet puis à la situation sociale de l'emprunteur.

Graphique 13. Combinaisons de domaines évalués lors du diagnostic



S'il est surprenant de voir que près de 10% des accompagnateurs réalisent un diagnostic ne portant que sur l'un ou l'autre de ces trois domaines, il est rassurant de constater que la grande majorité d'entre eux (70%) évalue ces trois domaines. Le budget occupe bien une place centrale puisque 96% des accompagnateurs l'évaluent et ils sont par ailleurs 94% à déclarer attirer l'attention de l'emprunteur sur des points particuliers de leur budget lorsque cela est nécessaire.

Pour la majorité des personnes interrogées (60%), les MPG ne constituent qu'un aspect minoritaire de leur activité. Ils ne représentent un aspect majoritaire que pour 22% des accompagnateurs et l'intégralité de leur activité pour 18%. D'ailleurs, au sein de ces deux derniers groupes de répondants, plus d'un tiers des accompagnateurs ont intégré leur organisation spécifiquement pour s'occuper de MPG.

Lorsque l'on interroge les accompagnateurs qui ne sont pas entrés dans leur organisation spécifiquement pour faire du microcrédit (quelle que soit l'ampleur que cette tâche représente dans leur activité), 56% d'entre eux se sont portés volontaires pour s'occuper de MPG alors que 34% ont été désignés. Pour les 10% restants, tous les membres de leur organisation exercent une activité similaire à la leur.

Le paysage est relativement similaire lorsque l'on se penche sur la situation des prêteurs en laissant de côté les organisations de microfinance. Seuls 51% des prêteurs se sont portés volontaires pour s'occuper de MPG et 46% ont été désignés pour s'en occuper. Une forte hétérogénéité existe selon le statut de l'organisme prêteur, puisqu'ils sont 75% à avoir été désignés pour cela au sein des agences bancaires et 56% au sein des structures spécialisés entretenant des relations à distance alors qu'ils sont 74% à s'être portés volontaires au sein des structures spécialisées de proximité.

Si l'on s'intéresse plus spécifiquement aux prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires, la majorité d'entre eux (50%) sont seuls en charge des MPG au sein de leur agence. Un tiers intervient au sein d'une petite équipe spécialisée et 17% sont au sein d'agence où l'ensemble des collaborateurs s'occupent de MPG.

A l'inverse, les accompagnateurs interviennent majoritairement au sein d'équipes dédiées (57%) tandis que 37% sont seuls en charge de cette activité et 11% la partagent avec l'ensemble des autres membres de leur organisation.

1.3 L'intensité de l'activité liée aux MPG

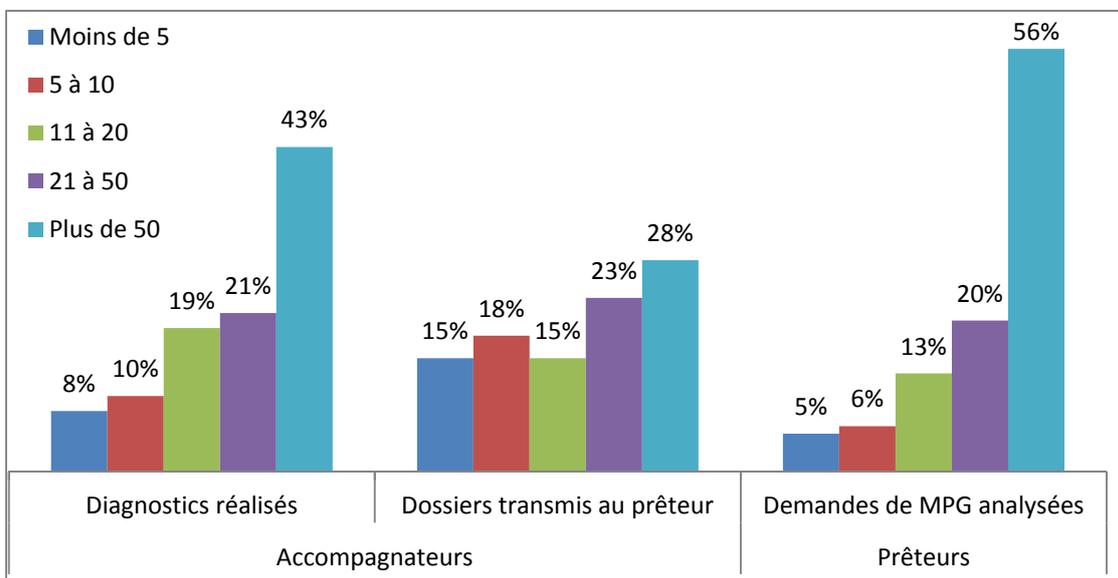
Les accompagnateurs et les prêteurs consacrent un temps significativement différent aux MPG. Les premiers sont ainsi 39% à consacrer aux MPG moins de 10% de leur temps total au sein de leur organisation et 16% à y consacrer plus de 75% alors que les prêteurs sont 21% à y consacrer moins de 10% de leur temps et 35% plus de 75%. Cependant, une très forte hétérogénéité existe au sein des prêteurs.

Alors que les prêteurs intervenant au sein des structures spécialisées de proximité et à distance sont respectivement 77% et 44% à y consacrer plus de 75% de leur temps, ils ne sont que 4% dans cette situation en agences bancaires avec 71% d'entre eux y consacrant moins de 10%.

Au sein des organismes de microfinance, le microcrédit professionnel occupe sans doute une place dominante puisque les prêteurs ne sont que 16% à consacrer plus de 75% de leur temps aux MPG, la majorité lui consacrant entre 10 et 50%.

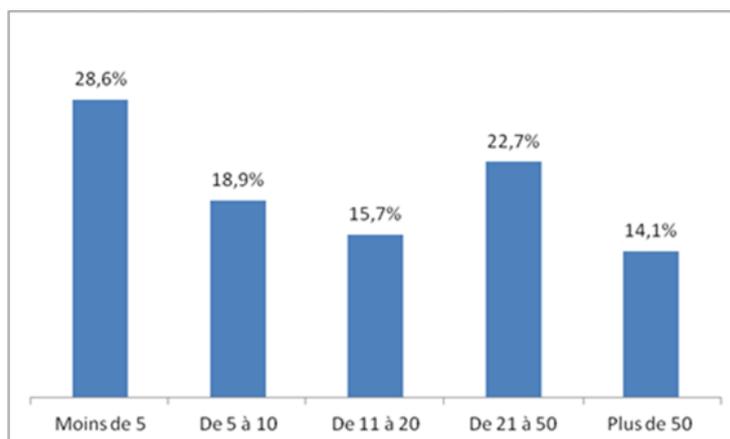
En termes de résultats, ce temps investi se traduit de la manière suivante.

Graphique 14. Volume d'activité avant la décision des accompagnateurs et des prêteurs



L'activité de diagnostic se répartit sur un nombre plus important d'accompagnateurs comme l'illustre le fait que ceux-ci ne sont que 28% à avoir transmis plus de 50 dossiers aux prêteurs alors que ces derniers sont 56% dans la même situation. Au regard de l'enquête, ces résultats soulignent que les répondants présentent une expérience conséquente des MPG acquise par le grand nombre de dossiers traités.

Graphique 15. Volume d'activité en termes d'emprunteurs suivis par les accompagnateurs



La plus faible proportion d'accompagnateurs ayant suivi plus de 50 emprunteurs au regard de la proportion de ceux ayant transmis un nombre similaire de dossiers au prêteur s'explique à la fois par le fait que tous les accompagnateurs ne sont pas en charge du suivi mais aussi et surtout par le fait que tous les dossiers transmis au prêteur ne sont pas financés.

Bien qu'il ne nous soit pas possible d'entrer dans le détail des organisations concernées, il faut souligner qu'une forte hétérogénéité existe dans ce domaine entre les accompagnateurs salariés de structures sociales et ceux intervenant au sein de structures caritatives. Les premiers sont en effet beaucoup plus sûrement en charge d'un nombre élevé d'emprunteurs à suivre alors que les seconds se consacrent à un nombre plus restreint, généralement inférieur à 5.

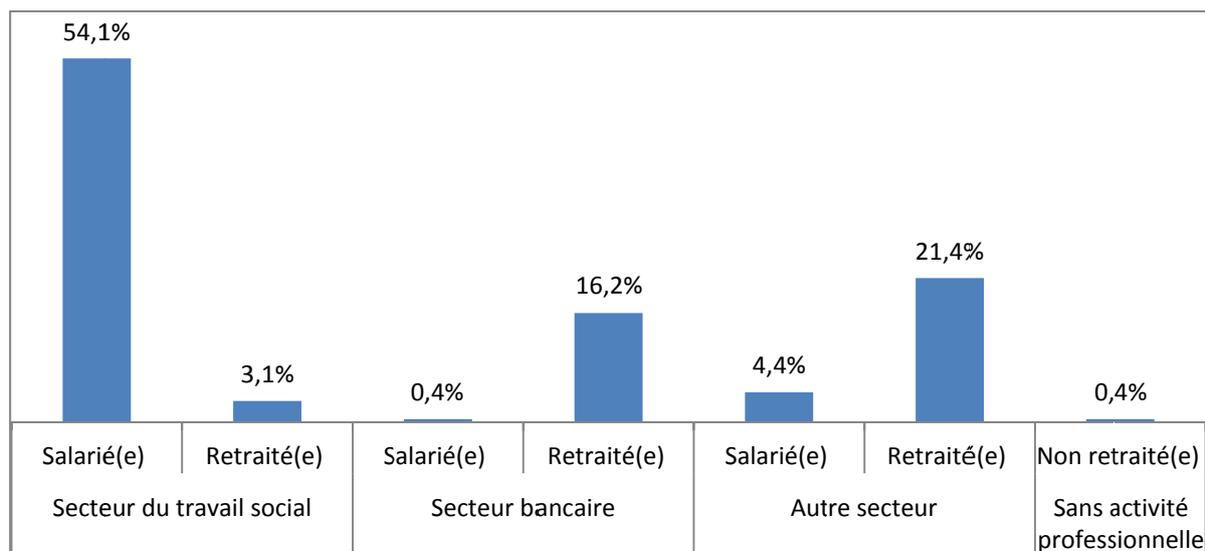
2. Compétences, outils et mise en œuvre de l'accompagnement

L'accompagnement des emprunteurs de MPG est une activité délicate qu'elle concerne les accompagnateurs ou les prêteurs. Il requière des compétences et des savoir-faire que ne possèdent pas nécessairement dès le départ les acteurs qui le mettent en œuvre (cf. livret 4). Il est donc utile de s'intéresser aux compétences et expériences des acteurs de ce point de vue ainsi qu'aux informations, formations et outils qu'ils ont à leur disposition avant de s'intéresser au jugement qu'il porte sur certains aspects de leur action.

2.1 Les compétences et l'expérience des acteurs de l'accompagnement

Accompagner des emprunteurs de MPG suppose de mettre en œuvre des compétences de nature hétérogène dans la mesure où celles-ci appartiennent à la fois au domaine dit du « social » et au domaine « bancaire ». Le fait d'exercer ou d'avoir exercé une activité professionnelle dans l'un ou l'autre de ces domaines peut alors s'avérer favoriser la qualité de l'accompagnement mis en œuvre.

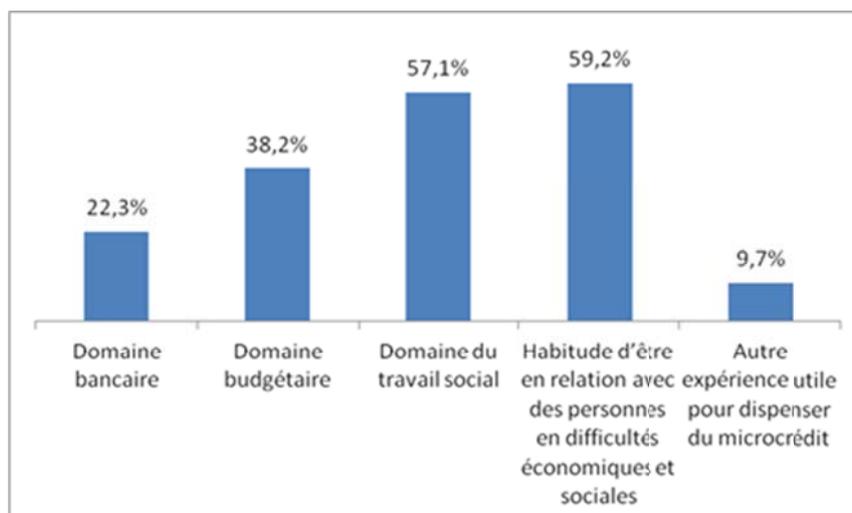
Graphique 16. Statut de l'accompagnateur par secteur



Les accompagnateurs sont pour plus de la moitié d'entre eux salariés du secteur social. Ce résultat s'explique largement par la part des répondants issus des CCAS ou des UDAF notamment. Il est cependant intéressant de noter que parmi les retraités actifs au sein du dispositif, les retraités du secteur bancaire sont fortement présents. Plus de 16% des accompagnateurs sont ainsi retraités de ce secteur contre 21,4% de l'ensemble des autres secteurs d'activité et 3,1% du secteur social. Il faut ajouter à cela 0,4% d'accompagnateurs qui sont en même temps salariés du secteur bancaire.

Toutefois, si l'origine professionnelle est censée favoriser la possession de compétences adéquates à l'accompagnement des emprunteurs de MPG, elle ne la garantit pas. Les accompagnateurs ont donc été interrogés sur les compétences qu'ils pensaient posséder au regard de leurs expériences précédentes leur activité de MPG.

Graphique 17. Les expériences préalables des accompagnateurs avant le MPG



Si les expériences issues du travail social sont présentes dans une proportion similaire à l'origine professionnelle des accompagnateurs, il est intéressant de noter que près de 60% des accompagnateurs avaient également l'habitude d'être en relation avec des personnes confrontées à des difficultés économiques et sociales. Parallèlement, l'expérience dans le domaine bancaire est partagée par 22,3% des accompagnateurs allant donc au-delà de la seule origine professionnelle. Enfin, un élément essentiel de l'accompagnement des

emprunteurs comme l'accompagnement budgétaire n'est un domaine d'expérience que pour un peu moins de 40% des accompagnateurs.

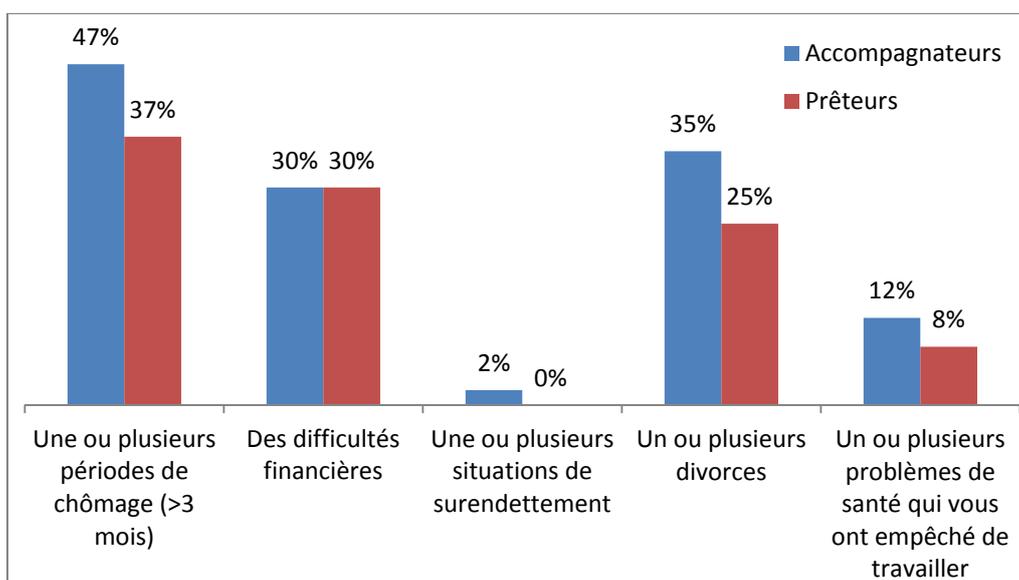
En regardant plus attentivement les combinaisons de réponses des accompagnateurs, on se rend compte qu'il y a des groupes de réponses qui peuvent davantage nous renseigner sur le profil de l'accompagnateur. Ainsi, 22,9% des répondants avaient une expérience conjointe dans les domaines budgétaire et social et avaient l'habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés économiques et sociales avant d'entamer leur activité de microcrédit.

Il apparaît également que 16,9% des accompagnateurs avaient une expérience exclusivement sociale (travail dans le domaine social et habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés), 15,6% avaient une expérience uniquement dans le domaine bancaire, 10,4% uniquement dans le domaine du travail social et 9,5% avaient uniquement l'habitude d'être en relation avec des personnes en difficultés économiques et sociales.

La dimension sociale est belle et bien un élément clef du profil des accompagnateurs soulignant indirectement la nécessité d'être particulièrement attentif à l'acquisition de compétences (ou l'organisation de collaborations avec des partenaires disposant de ces compétences) dans les domaines techniques de l'analyse budgétaire et bancaire.

Cette dimension sociale du profil des accompagnateurs doit se traduire par la capacité à comprendre la réalité du vécu des emprunteurs en évitant de plaquer des représentations liées à un mode de vie plus stable. Afin d'explorer l'éventuelle sensibilité des accompagnateurs ainsi que des prêteurs au parcours parfois instable des emprunteurs, la trajectoire personnelle des répondants a été prise en compte.

Graphique 18. Le parcours de vie des accompagnateurs et des prêteurs



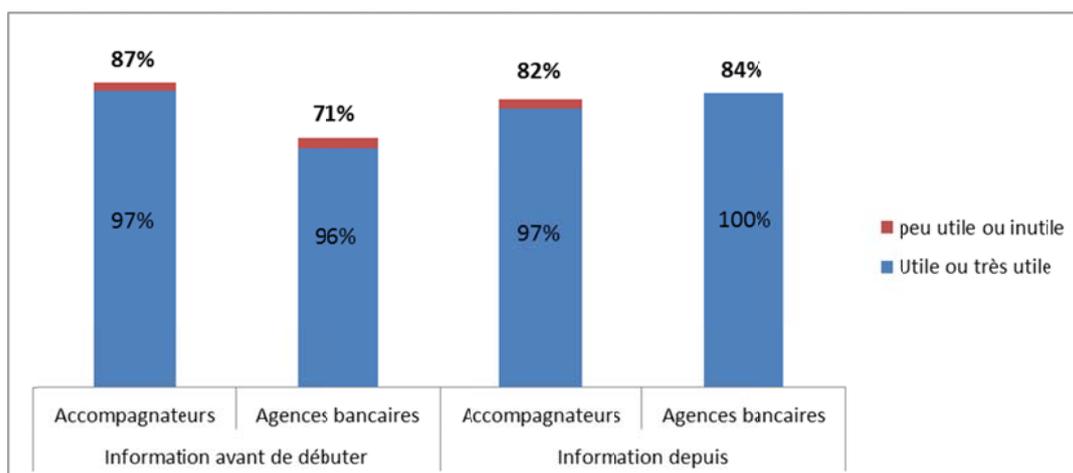
Avoir expérimenté des ruptures professionnelles, familiales ou financières est largement partagé au sein de la population des accompagnateurs mais également des prêteurs. Ces expériences ne sont pas à elles-seules suffisantes pour assurer qu'accompagnateurs et prêteurs soient en mesure de saisir la dimension émotionnelle des situations des emprunteurs mais elle est un facteur pouvant favoriser le sentiment d'empathie et potentiellement réduire le risque de jugements négatifs fréquemment vécus par les personnes confrontées à la précarité.

2.2 L'information et la formation des accompagnateurs et prêteurs

Si accompagnateurs et prêteurs avaient le plus souvent avant de débiter leur activité au sein du dispositif des MPG, des qualités (compétences, expériences, etc.) pertinentes, elles ne pouvaient être considérées comme suffisantes. Des informations et formations ont donc été mises en œuvre notamment par l'intermédiaire de la Caisse des Dépôts.

Les accompagnateurs sont ainsi 87% à avoir reçu des informations avant de débiter leur activité et 82% depuis. Les prêteurs en agences bancaires sont moins nombreux à avoir été informés avant de débiter (71%) mais légèrement plus depuis (84%).

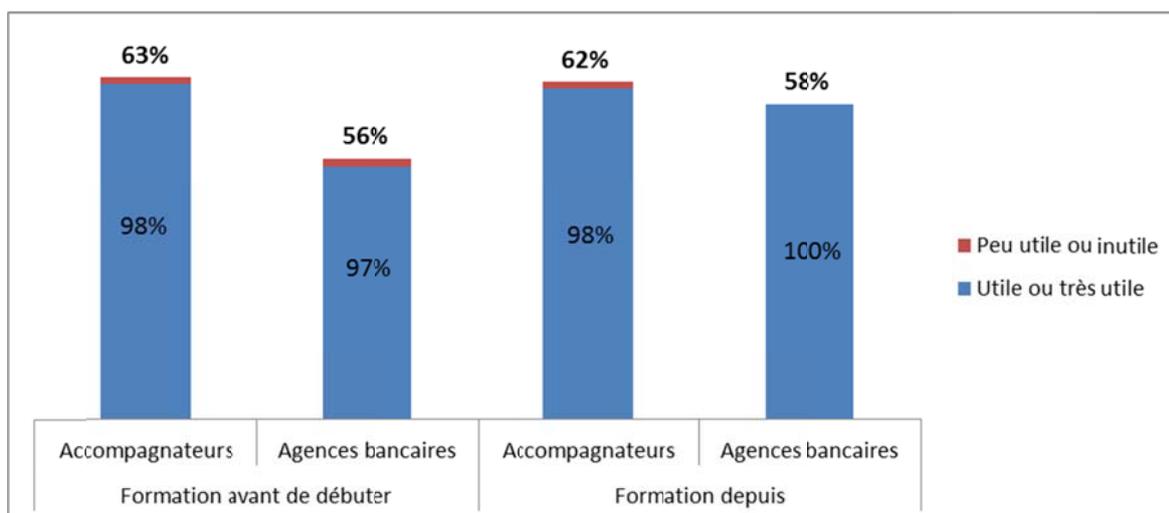
Graphique 19. Les informations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG



Ces informations se sont avérées particulièrement nécessaires puisque plus de 96% des personnes en ayant bénéficié les ont trouvés utiles ou très utiles.

Parallèlement à ces informations, accompagnateurs et prêteurs en agences bancaires ont également eu accès à des formations. Celles-ci n'ont cependant pas atteint un public aussi large puisque les accompagnateurs sont 63% avant de débiter et 62% depuis à en avoir bénéficié tandis que les prêteurs en agences bancaires sont seulement 56% à avoir été formés avant de débiter et 58% depuis.

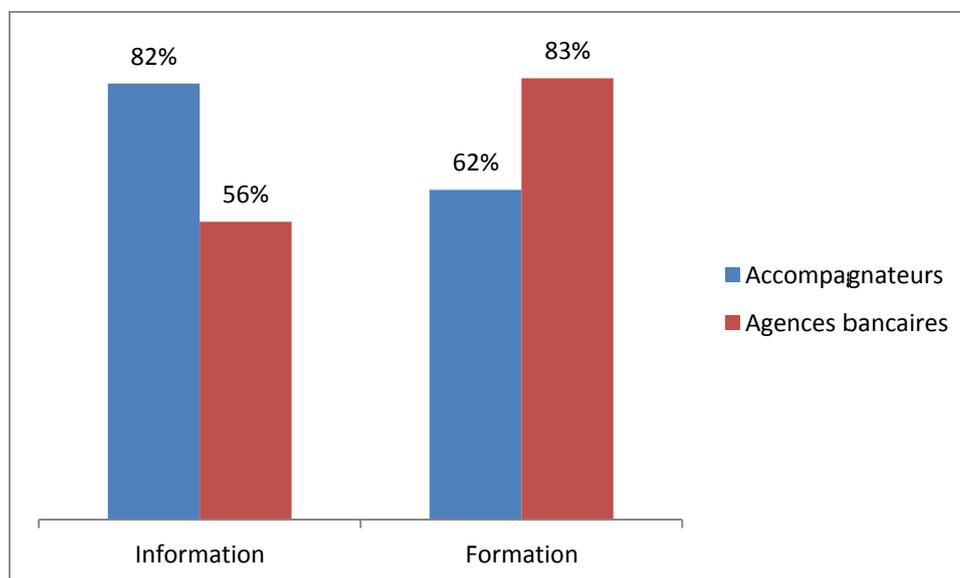
Graphique 20. Les formations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG



A l'instar des informations dispensées, les formations font l'objet d'un véritable plébiscite puisqu'entre 97 et 100% de répondants les ont trouvées utiles ou très utiles.

Sans préjuger de la qualité de ces informations et formations, il faut souligner qu'elles répondent à un véritable besoin dans la mesure où les personnes n'en ayant pas bénéficié le souhaiteraient dans leur grande majorité.

Graphique 21. Souhait de recevoir des informations et formations lorsque cela n'a pas encore été le cas

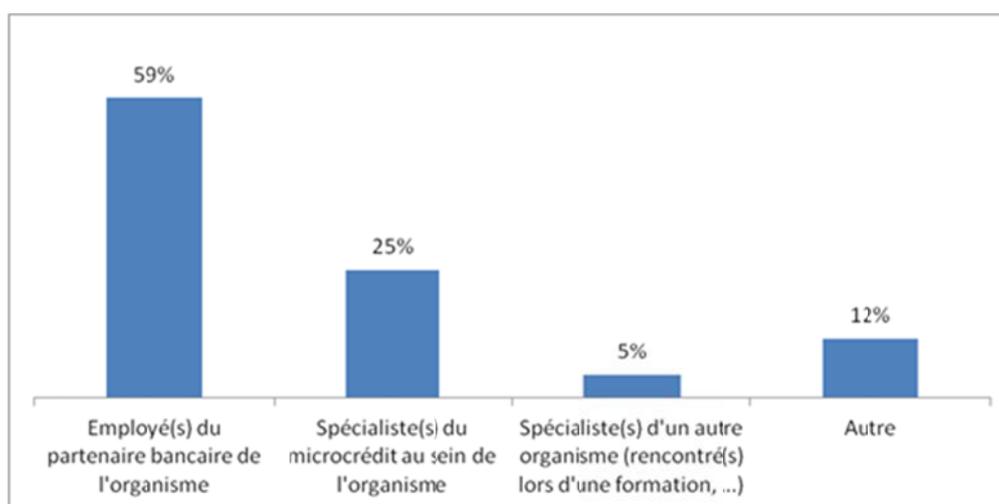


Il est particulièrement intéressant de noter que les prêteurs en agences bancaires sont très demandeurs de formations en la matière alors même que l'on pourrait penser que l'activité de prêt étant leur pain quotidien ils n'ont donc que peu à apprendre pour s'adapter aux MPG.

Toutefois, aussi pertinentes et efficaces qu'aient été ces informations et formations, il arrive qu'accompagnateurs ou prêteurs se trouvent confrontés à des situations pour lesquelles ils ne savaient quelles décisions prendre.

Dans ce cas-là, les accompagnateurs sont 84% à déclarer qu'ils peuvent facilement trouver conseil et résoudre la difficulté qu'ils rencontrent. Pour cela, ils s'adressent en priorité au prêteur avec lequel ils travaillent.

Graphique 22. Sources d'information en cas de difficulté

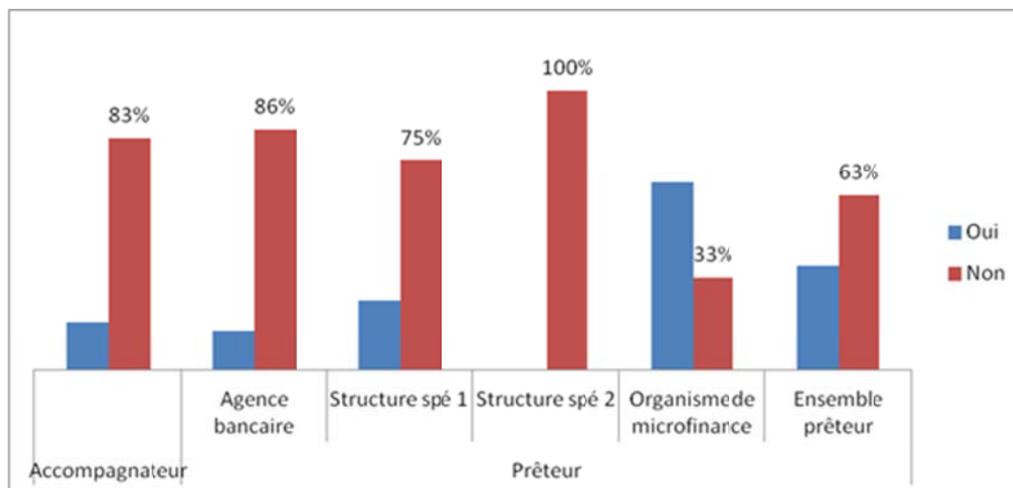


Toutefois, pour 3% des accompagnateurs et des prêteurs, ces difficultés ne peuvent être surmontées et les obligent, faute d'information, à mettre un terme à la procédure

prématurément pour ne pas prendre de risque. Toutefois, cette issue n'est pas systématique.

Interrogés sur le devenir des demandes qui leur sont faites en cas de difficultés, les accompagnateurs et prêteurs estimant difficile d'obtenir des conseils (respectivement 14,8% des accompagnateurs et 12% des prêteurs) ont apporté les réponses suivantes.

Graphique 23. Le déficit d'information condamne-t-il la procédure ?



En cas de déficit d'informations, moins d'un accompagnateur sur cinq déclare mettre fin à la procédure, tandis que plus d'un tiers des prêteurs et même deux sur trois au sein des organismes de microfinance déclarent le faire.

Ces résultats viennent conforter les enseignements que l'on pouvait retirer des réponses apportées au sujet des informations et formations, et soulignent la nécessité de ces dernières mais soulignent également l'utilité pour les acteurs de pouvoir échanger lorsqu'ils font face à des difficultés et de tirer parti des expériences de leurs collègues dans des situations similaires à celles qu'ils ne parviennent pas à résoudre.

2.3 Les outils de suivi à disposition des accompagnateurs : outils internes et France Microcrédit

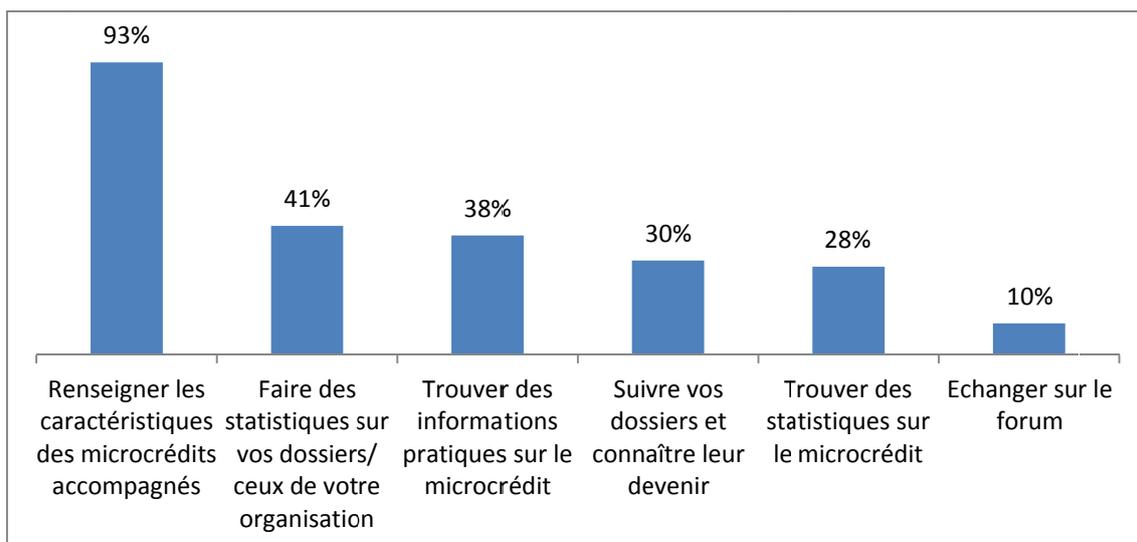
Parallèlement aux informations et formations reçues, l'action des accompagnateurs peut être facilitée par la mise en place d'outils techniques afin de les assister lors des différentes tâches qu'ils ont à réaliser. Ces outils peuvent leur permettre d'évaluer leur propre activité, de prendre connaissance de celle des autres accompagnateurs ainsi que d'échanger en réseau afin de trouver des réponses aux problèmes qu'ils rencontrent.

Un peu plus de la moitié des accompagnateurs (57%) déclarent avoir à leur disposition au sein de leur organisation des outils pour suivre leur activité et connaître les résultats obtenus. Parmi les 43% restants, près de 60% estiment que de tels outils leur seraient utiles et seulement 6% déclarent que de tels outils devraient être mis en place à court terme.

Parallèlement à ces outils internes, la Caisse des Dépôts a mis en place le site France Microcrédit qui peut être un support à l'action des accompagnateurs. Cet outil est connu par 71% des accompagnateurs et, parmi eux, un peu plus de la moitié l'utilise (56%).

Cet usage porte avant tout sur la saisie des microcrédits accompagnés, fonction première de ce site, mais elle ne se limite pas à cela.

Graphique 24. Les usages de France Microcrédit



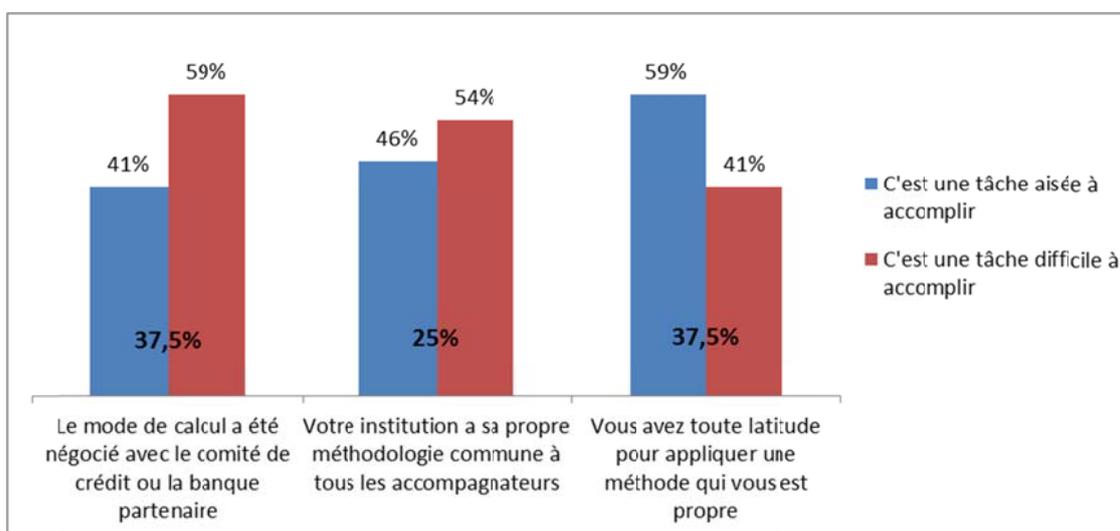
Les accompagnateurs font un usage de France microcrédit allant au-delà du seul outil de *reporting* de leur activité au profit de son analyse et des échanges d'information que ce soit des éléments officiels ou des échanges avec les autres acteurs du microcrédit. Ils sont d'ailleurs 94% à souligner la pertinence des informations contenues sur ce site bien qu'un tiers d'entre eux indiquent que des améliorations seraient nécessaires. Ces résultats soulignent l'utilité de tels outils pour les accompagnateurs et la nécessité d'approfondir la réalité de leurs besoins que ce soit au niveau national mais également au sein des différents réseaux.

2.4 L'évaluation par les acteurs de la qualité du diagnostic budgétaire

Comme constaté au début de ce livret, le diagnostic budgétaire est la dimension du diagnostic partagée par la plus grande partie des accompagnateurs (96% d'entre eux). Elle est également extrêmement complexe à réaliser. Il est alors instructif de se pencher sur le jugement des acteurs eux-mêmes sur cette activité qui requiert l'articulation de compétences et de méthodes de travail pertinentes.

Le mode d'évaluation retenue par les accompagnateurs pour évaluer la situation budgétaire des emprunteurs exerce une influence directe sur leur jugement quant à la facilité d'exécution de cette tâche.

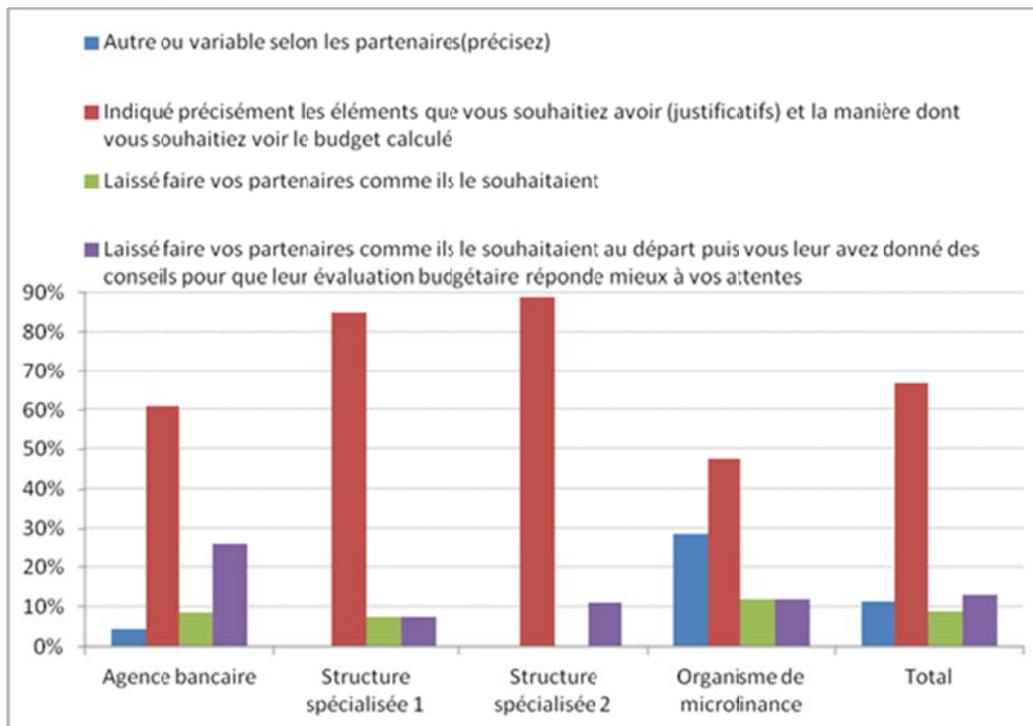
Graphique 25. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs



Plus la définition de la méthodologie employée échappe à l'accompagnateur, plus cette tâche lui paraît délicate. Ce résultat semble aller de soi : il est en théorie plus simple de faire ce que l'on souhaite plutôt que de se plier à une méthodologie imposée par son organisation ou négociée avec le prêteur. Cela conduit pourtant à s'interroger sur la pertinence du postulat généralement avancé faisant de cette évaluation une tâche nouvelle et inquiétante pour les accompagnateurs impliquant que les prêteurs fournissent un cadre afin de les guider pour sa réalisation.

Cette question de la définition de la méthodologie utilisée est d'autant plus importante que les deux tiers des prêteurs donnent des directives très précises à leurs partenaires sur la manière dont ils souhaitent voir le diagnostic budgétaire être réalisé.

Graphique 26. Influence des prêteurs sur le mode d'évaluation budgétaire

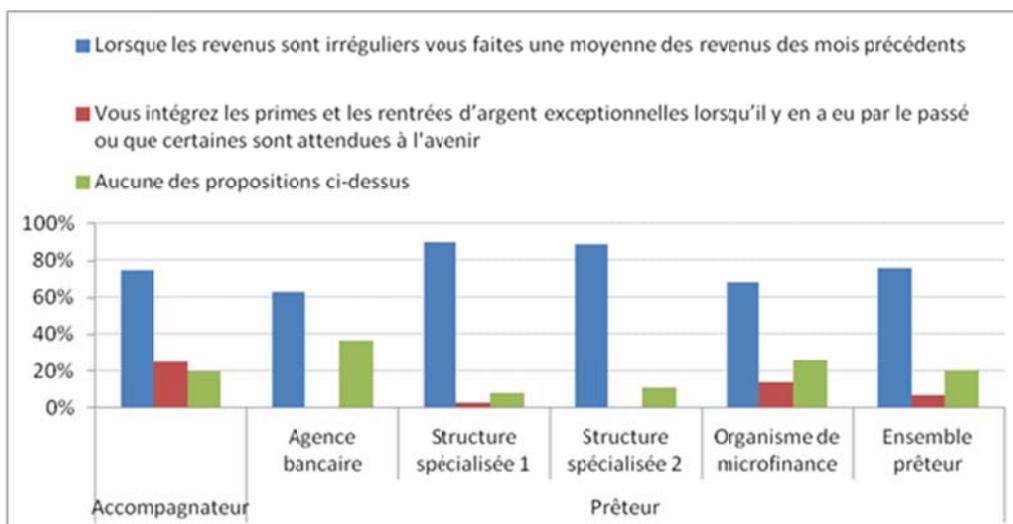


Ce sont les organismes de microfinance et les agences bancaires qui laissent le plus de marge de manœuvre à leurs partenaires toutefois celle-ci demeure restreinte puisque moins de 10% de ces prêteurs laissent faire leurs partenaires comme ils le souhaitent.

Le fait que les prêteurs aient des attentes précises ne signifie pas pour autant que l'évaluation budgétaire soit réalisée de manière uniforme par les réseaux accompagnants. Différentes techniques sont mises en œuvre que ce soit en termes de types d'informations prises en compte ou de modalités de calcul du budget.

Concernant l'analyse des ressources, près de 75% des accompagnateurs prennent en compte à la fois les justificatifs et les déclarations du demandeur. Le quart restant ne se base que sur les justificatifs fournis. A partir de ces informations, les trois quarts des accompagnateurs font une moyenne des derniers mois pour établir le niveau de revenu quand celui-ci est irrégulier. Cette estimation semble être généralement une estimation basse du revenu puisque que seul un quart des accompagnateurs intègre les primes ou les rentrées d'argent exceptionnelles à venir ou intervenues dans le passé.

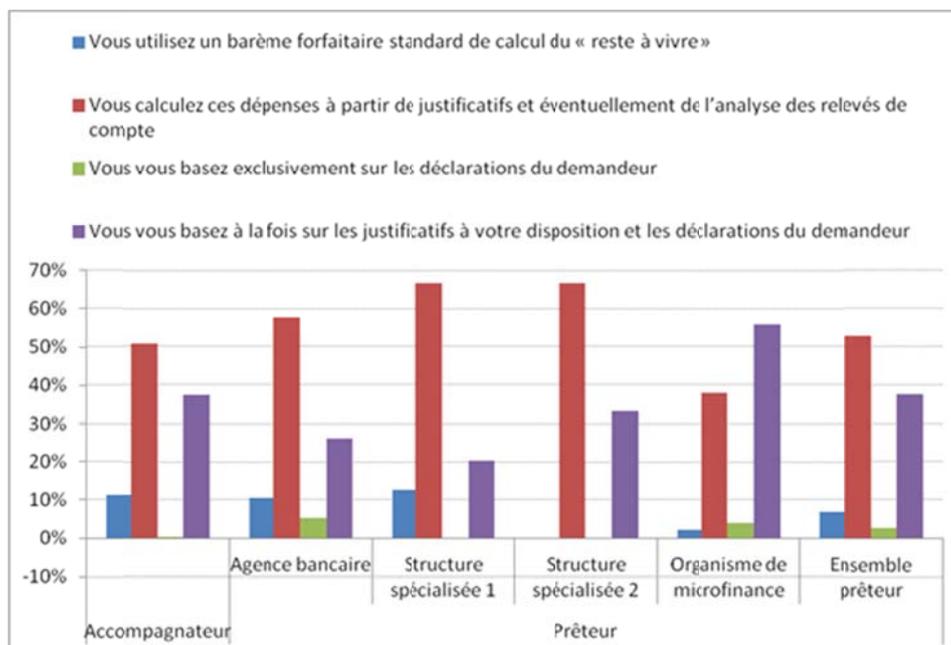
Graphique 27. Evaluation des revenus mensuels



De leur côté, les prêteurs sont une proportion similaire à établir une moyenne des revenus des mois précédents. Cependant, pour plus d'un prêteur sur cinq, aucune des propositions données ne correspondaient à leur méthode de calcul et ce, surtout au sein des agences bancaires (37%). On remarque également que les prêteurs des agences bancaires et des structures spécialisées à distance n'intègrent jamais les primes et les rentrées d'argent exceptionnelles.

Estimer le niveau moyen des revenus est la première étape du diagnostic budgétaire et doit s'accompagner de l'évaluation des dépenses du ménage, tâche encore plus complexe. Les techniques employées varient mais leur répartition est relativement similaire que l'on considère les prêteurs ou les accompagnateurs.

Graphique 28. Modalité de l'évaluation du niveau de dépense mensuelle des emprunteurs

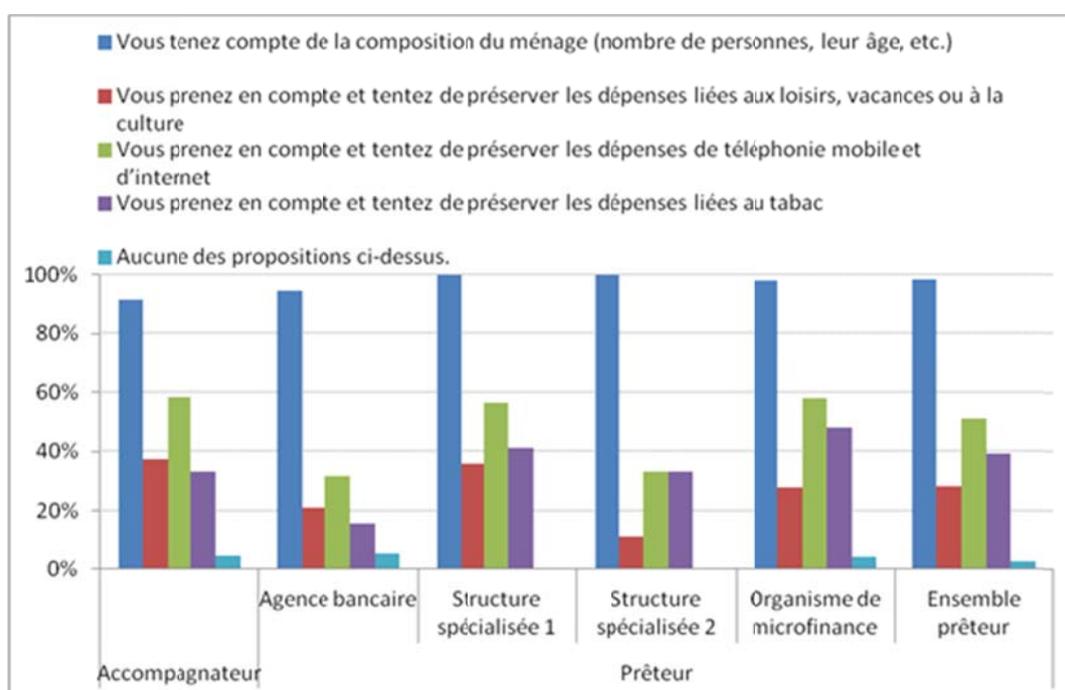


Si l'immense majorité des accompagnateurs et des prêteurs (environ 90%) se basent sur les justificatifs mis à leur disposition par le demandeur pour analyser ses dépenses, environ la moitié d'entre eux les complètent par les relevés de compte. On voit également que les déclarations des demandeurs sont loin d'être suffisantes pour réaliser cette analyse. Seuls

2,6% des prêteurs se contentent de cette déclaration, principalement au sein des agences bancaires, alors qu'aucun accompagnateur ne s'en satisfait. Quant aux organismes de microfinance, ils se fient davantage aux déclarations du demandeur qu'à l'analyse des relevés de compte en guise de complément aux pièces justificatives. Il est également intéressant de noter que près de 10% des accompagnateurs appliquent une grille standard de calcul du « reste à vivre » pour réaliser cette évaluation.

Cette exercice d'évaluation budgétaire est relativement complexe et soulève fréquemment des questions quant aux postes de dépenses à prendre en compte et aux risques de jugements moraux de la part des personnes en charge de cette évaluation. Accompagnateurs et prêteurs ont donc été interrogés sur le fait de prendre en compte la composition du ménage ainsi que sur le fait de prendre en compte certains postes de dépenses sujets à discussion.

Graphique 29. Prise en compte de la composition du ménage et prise en compte de certains postes de dépenses



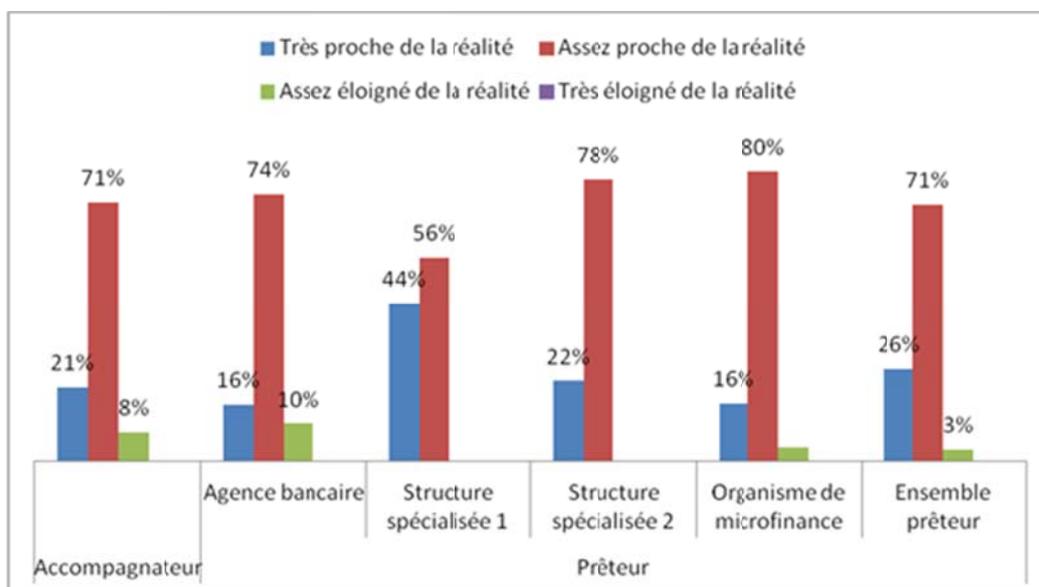
Tout d'abord, la prise en compte de la composition du ménage dans le calcul du budget de l'emprunteur apparaît comme l'élément le plus important pour la vaste majorité des accompagnateurs et des prêteurs. Il est cependant étonnant que parmi les premiers, près de 10% n'en tiennent pas compte. Concernant les seconds, 41% tiennent exclusivement compte de la composition du ménage mais 22% incorporent également l'ensemble des trois postes de dépenses mentionnés (téléphonie, tabac, loisirs).

A propos de ces différents postes de dépenses, celui le plus souvent pris en compte et préservé tient aux dépenses de téléphonie mobile et d'internet pour près de 60% des accompagnateurs et plus de 50% des prêteurs. Les prêteurs accordent ensuite une attention plus soutenue au tabac (moins de 40% d'entre eux) qu'aux loisirs (un quart d'entre eux) alors que les accompagnateurs indiquent faire l'arbitrage inverse en privilégiant les loisirs sur le tabac bien que la différence entre les deux soit minime.

En moyenne, les différences entre accompagnateurs et prêteurs sont donc peu importantes si l'on considère ces postes de dépenses souvent controversés. Toutefois, il est intéressant de noter que les prêteurs intervenant au sein des agences bancaires leur accordent une place significativement plus faible que le reste de leurs homologues.

Quelle que soit la technique retenue par les accompagnateurs ou les prêteurs, tous portent un jugement très positif sur son efficacité puisqu'en moyenne 92% des premiers et 97% des seconds estiment que leur analyse est assez proche ou très proche de la réalité de la situation budgétaire de l'emprunteur.

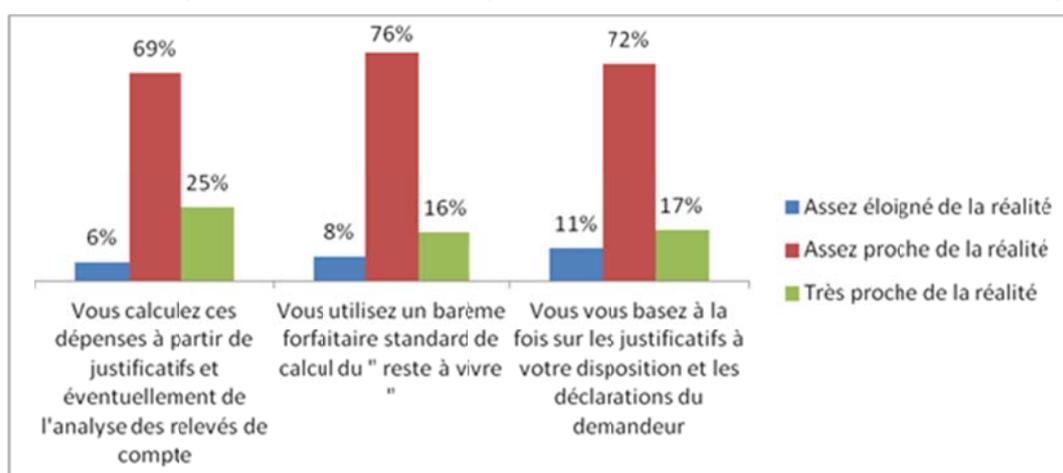
Graphique 30. Jugement sur la pertinence de l'évaluation budgétaire



Les accompagnateurs sont légèrement plus critiques puisqu'ils sont 8% à estimer que leur évaluation est assez éloignée de la réalité alors que les prêteurs ne sont que 3% dans cette situation. Il est également intéressant de noter que les prêteurs intervenant au sein des structures spécialisées de proximité se distinguent de leurs homologues en étant 44% à estimer être très proches de la réalité alors que leurs homologues sont entre 16% et 26% dans une situation similaire.

Bien que ces jugements expriment davantage le degré de confiance de leurs auteurs dans les techniques qu'ils mettent en œuvre que leur pertinence réelle (pour cela il faudrait croiser technique mise en œuvre et conditions de remboursement pour l'emprunteur), les accompagnateurs ont été interrogés en distinguant les différents modes de calcul utilisés.

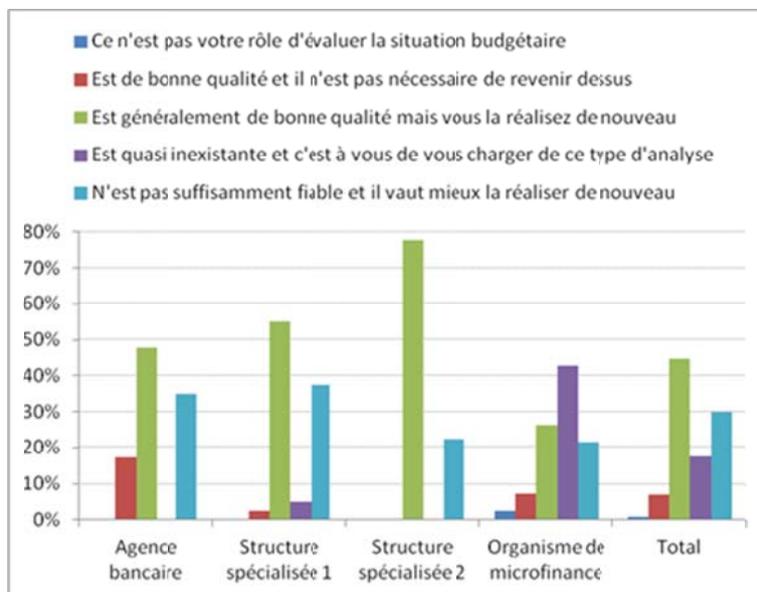
Graphique 31. Jugement des accompagnateurs sur technique d'évaluation budgétaire



Les accompagnateurs les plus confiants dans la pertinence de leur approche sont ceux s'appuyant à la fois sur les justificatifs apportés par les emprunteurs mais également sur l'analyse des relevés de compte. Ces derniers, bien que parfois difficile à demander pour les accompagnateurs, semblent donc apporter une réelle plus-value à leur analyse.

De leur côté, les prêteurs portent un regard plus circonspect sur la qualité de l'évaluation budgétaire réalisée par leurs partenaires. Si un peu plus de la moitié d'entre eux l'estime de bonne qualité, ils sont 95% à la refaire (même si elle de bonne de qualité pour 44% d'entre eux) et presque un tiers d'entre eux estiment qu'elle n'est pas suffisamment fiable.

Graphique 32. Jugement des prêteurs sur l'évaluation budgétaire des accompagnateurs



Des différences assez importantes existent d'un type de prêteur à l'autre. C'est notamment au sein des agences bancaires que l'on trouve les prêteurs les plus enclins à ne pas revenir sur l'évaluation faite par leurs partenaires (plus de 15%) mais ils sont également parmi ceux qui jugent le plus fréquemment cette évaluation insuffisamment fiable (plus d'un tiers d'entre eux).

Ce dernier résultat indiquant que quelle que soit la qualité de l'évaluation budgétaire réalisée par les partenaires, elle est à nouveau réalisée par les prêteurs ne peut qu'interroger quant à la pertinence de la répartition des rôles. Cela est d'autant plus le cas que des résultats similaires sont observés en ce qui concerne l'évaluation du projet refaite par plus de 80% des prêteurs (65,2% quand elle est jugée de bonne qualité) ou l'évaluation de la situation sociale de l'emprunteur refaite par plus de 70% des prêteurs (51% quand elle est de bonne qualité). Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ces résultats. Nous en retenons deux. La première, positive, est que prêteurs et accompagnateurs ne mettent pas la même réalité derrière ces évaluations et qu'elles s'avèrent donc en fait complémentaires. La seconde, plus pessimiste, est qu'il existe un déficit de confiance des prêteurs vis-à-vis des accompagnateurs qui n'a pas été comblé par la pratique et les apprentissages réciproques.

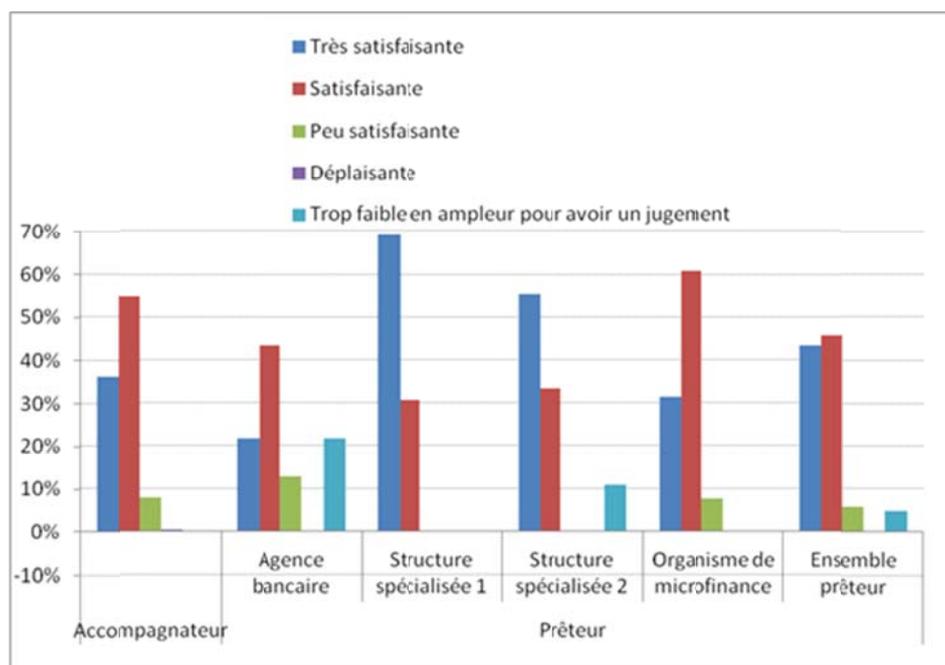
3. Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs

Mettre en œuvre une expérimentation aussi innovante que les MPG ne peut être sans effets que ce soit pour les personnes qui en ont la charge ou les organisations qui les emploient. Bien que laissée dans l'ombre des impacts des MPG pour les emprunteurs eux-mêmes, la problématique des impacts des MPG pour ses promoteurs est pourtant un résultat particulièrement pertinent.

3.1 L'expérience des accompagnateurs et des prêteurs

Que ce soit les accompagnateurs ou les prêteurs, environ 90% d'entre eux estiment que le fait de s'occuper de MPG est, à titre personnel, une expérience satisfaisante voir très satisfaisante. Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'en moyenne, la proportion de prêteurs à trouver cette activité très satisfaisante est plus forte que celle des accompagnateurs. Cependant, cette évaluation très positive est davantage l'apanage des prêteurs agissant au sein de structures spécialisées plutôt que de ceux restés dans le réseau commercial des agences ou intervenant au sein d'organismes de microfinance. C'est d'ailleurs au sein de ces deux derniers types de prêteurs que l'on trouve le plus fort taux de répondants trouvant cette expérience peu satisfaisante (12% et 8%).

Graphique 33. La satisfaction personnelle à mettre en œuvre les MPG

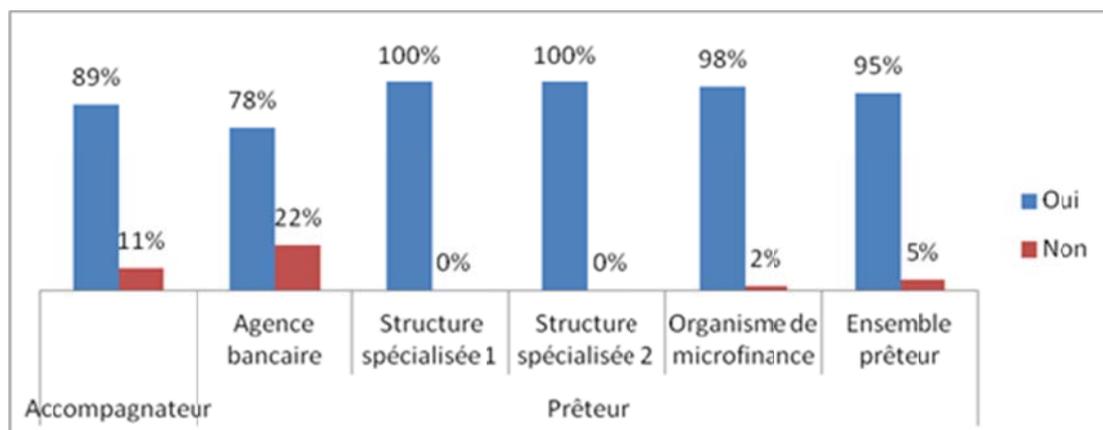


Les jugements négatifs sont en moyenne légèrement plus forts chez les accompagnateurs qui sont 8% à trouver l'expérience peu satisfaisante et même 1% à la trouver déplaisante contre 5% et 0% pour les prêteurs.

Interrogés sur leur satisfaction professionnelle, les prêteurs expriment à 90% que cette activité se marie facilement ou de manière très complémentaire avec le reste de leur activité. Seuls les prêteurs intervenant au sein de structures spécialisées à distance sont unanimes sur ce constat positif alors que les prêteurs au sein des agences ou des structures spécialisées de proximité sont un peu plus de 10% à trouver cette articulation difficile.

Cette satisfaction générale des acteurs des MPG, le fait que les prêteurs sont en moyenne plus satisfaits que les accompagnateurs, et le fait que les prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires se distinguent par leur moindre satisfaction, sont autant de résultats se reflétant dans les réponses apportées à la question de savoir s'ils recommanderaient à d'autres personnes de s'impliquer dans le MPG.

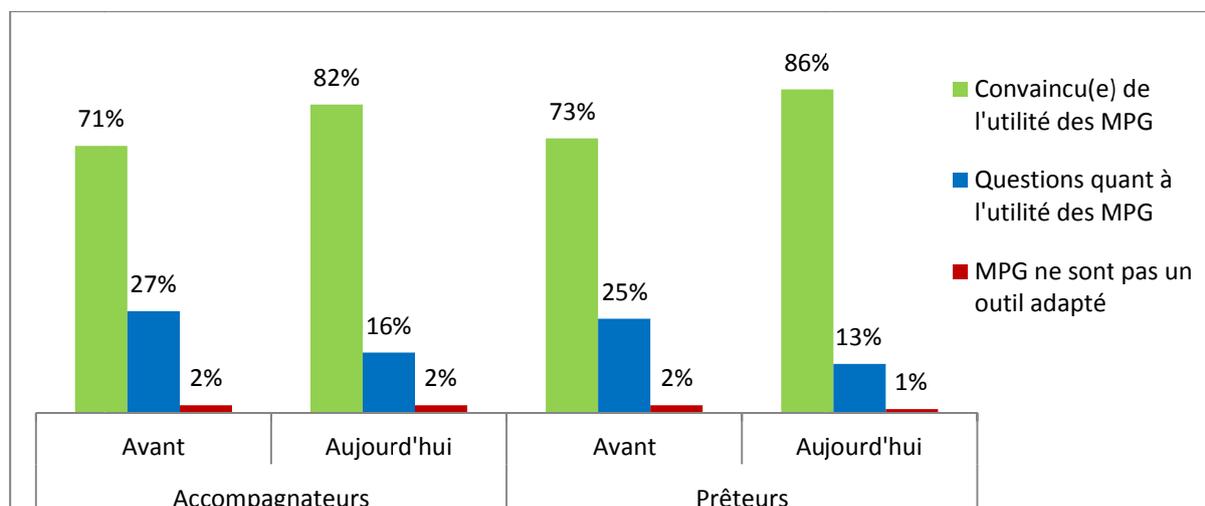
Graphique 34. Recommanderiez-vous à d'autres de s'impliquer dans le dispositif MPG ?



Alors que la totalité des prêteurs au sein des structures spécialisées recommanderaient l'activité de microcrédit, ils ne sont que 78% au sein des agences bancaires. Le fait que 11% des accompagnateurs et 22% des prêteurs en agences bancaires ne recommanderaient pas cette activité laisse penser que l'outil MPG ou la manière dont il est mis en œuvre au sein de leur organisation n'est pas parvenu à emporter leur adhésion. Dès lors, il est intéressant de s'interroger sur l'influence de l'usage de cet outil sur le degré de conviction de ces acteurs.

Cet effet est largement positif puisque les accompagnateurs sont 82% à être convaincus de cette utilité alors qu'ils étaient 71% lorsqu'ils se sont impliqués. Pour les prêteurs, la progression est légèrement plus forte puisqu'ils passent de 73% de convaincus à 86%.

Graphique 35. Opinion sur l'utilité des MPG avant et après

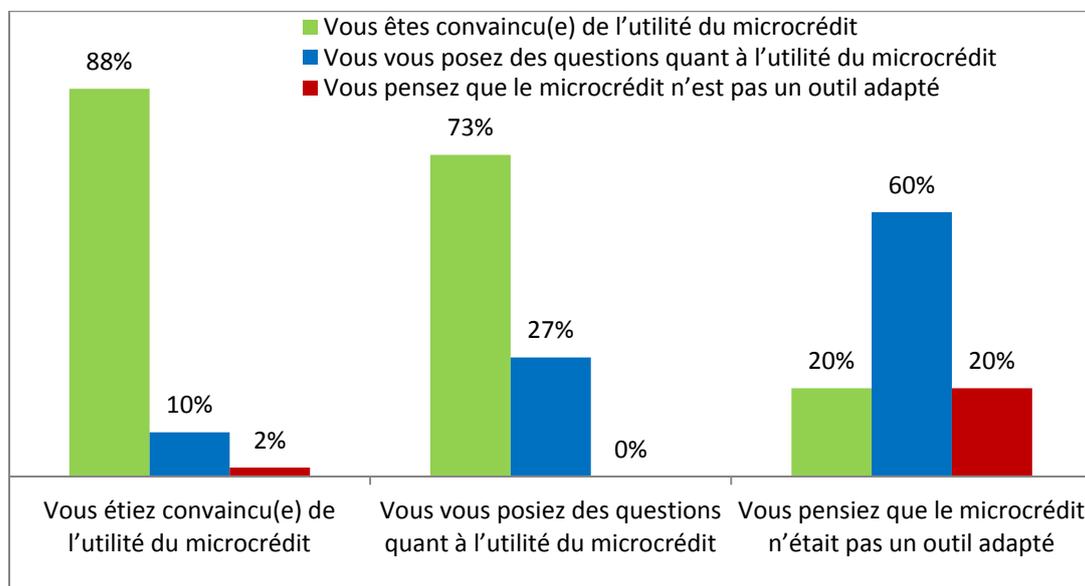


Cette progression dans un cas comme dans l'autre se fait principalement par le changement d'opinion de ceux qui se posaient initialement des questions. Les accompagnateurs pensant que les MPG ne sont pas un outil adapté sont toujours 2% alors que parmi les prêteurs, cette population diminue passant de 2% à 1%. Bien que très faible, il est étonnant que des accompagnateurs et des prêteurs soient convaincus de l'inutilité des MPG bien qu'ils continuent à en être les promoteurs.

Il faut d'ailleurs distinguer au sein des prêteurs les agences bancaires qui présentent un profil de réponse significativement différent. Ces prêteurs n'étaient que 54% à être convaincus de l'utilité des MPG initialement, pourcentage qui atteint 63% aujourd'hui. En revanche, la proportion de prêteurs en agences pensant que les MPG ne sont pas un outil adapté n'a pas évolué et se maintient à 4%.

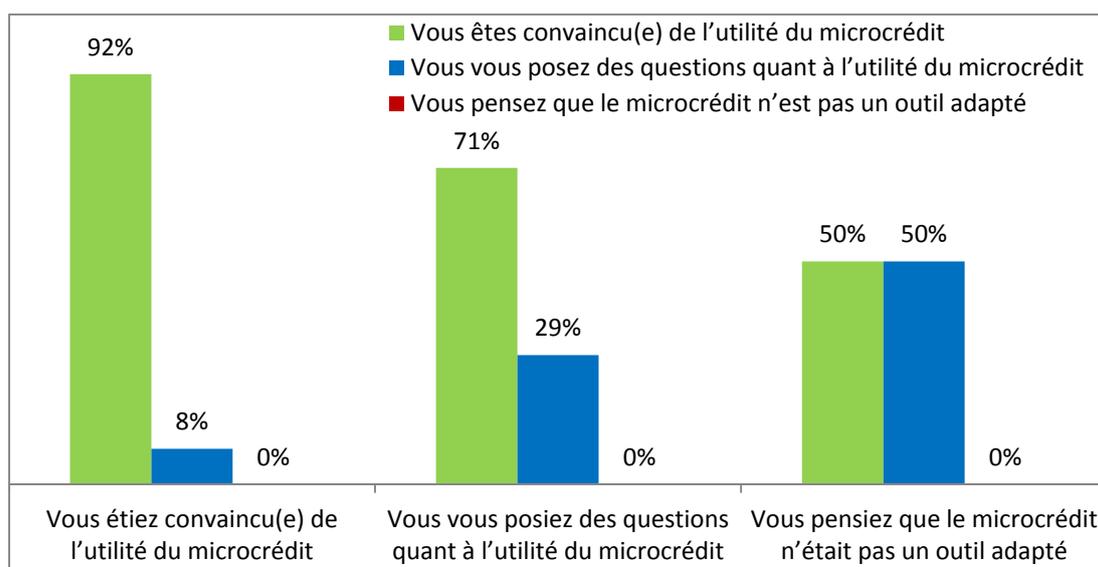
Etudier les trajectoires des accompagnateurs selon leur opinion initiale montre que la mise en œuvre des MPG a ainsi conduit 2% des accompagnateurs initialement convaincus de leur utilité à être aujourd'hui convaincus de leur inutilité et 10% supplémentaire à s'interroger. Quant à ceux qui étaient initialement convaincus de leur inutilité, leur adhésion au dispositif est prudente puisqu'ils sont à présent 60% à s'interroger sur son utilité.

Graphique 36. L'évolution de l'opinion des accompagnateurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale



Pour les prêteurs les évolutions observées sont marquées par un fort effet de conviction liée à la mise en œuvre du dispositif. Seuls 8% des prêteurs initialement convaincus se posent à présent des questions, quant aux évolutions vers une remise en cause de cette utilité, elles sont systématiquement inférieures à 1%.

Graphique 37. Evolution de l'opinion des prêteurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale



3.2 Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs

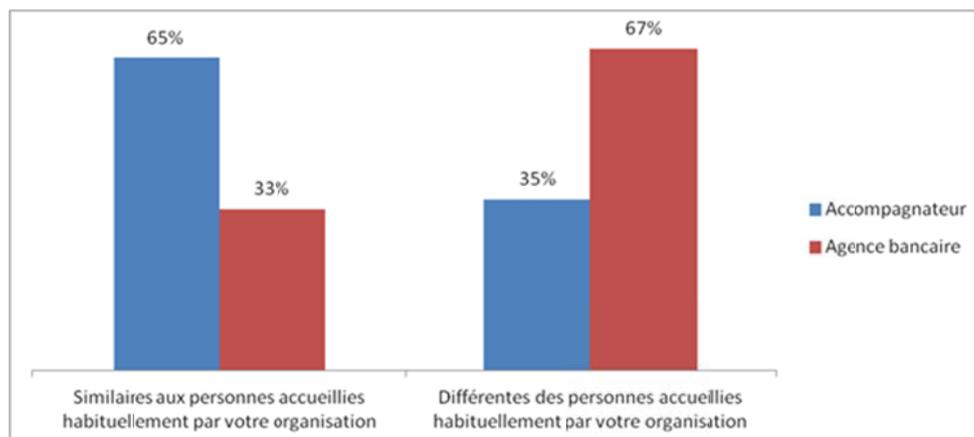
En principe, la mise en œuvre des MPG conduit les accompagnateurs et les prêteurs à être en contact avec un nouveau public en faisant usage d'un nouvel outil en collaboration

avec de nouveaux partenaires. Ces différentes nouveautés ont donc le potentiel de modifier les manières de faire des acteurs.

3.2.1 Un nouveau public ?

Lorsque l'on interroge les accompagnateurs sur leur perception des demandeurs de MPG en termes de niveau de ressources et types de difficultés par rapport aux personnes qu'ils accueillent habituellement au sein de leur organisation, ils sont près des deux tiers (65%) à estimer qu'il n'y a pas de différences. A l'inverse, interrogé de la même manière, les prêteurs intervenant au sein d'agences bancaires sont plus des deux tiers (67%) à estimer que ce public est différent de leurs clients habituels.

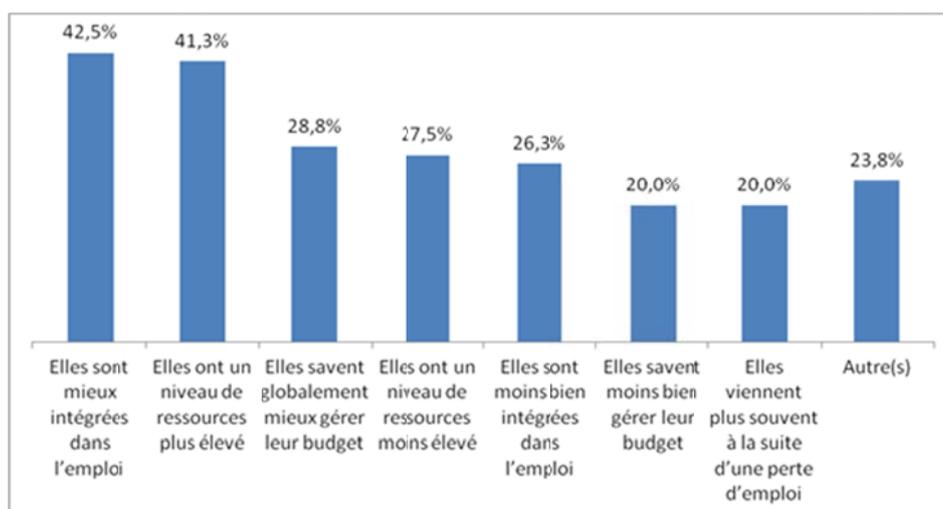
Graphique 38. Spécificité des emprunteurs de MPG



Bien que le mode de prescription influence le résultat, les emprunteurs de MPG présentent un profil plus familier aux accompagnateurs qu'aux prêteurs soulignant leur exclusion du système bancaire et leur proximité du secteur social.

Lorsque l'on s'intéresse aux différences observées par le tiers d'accompagnateurs estimant que ces emprunteurs diffèrent de leur public habituel, deux groupes se distinguent.

Graphique 39. Profil spécifique des emprunteurs de MPG



La majorité des réponses citées décrivent des emprunteurs dans une situation plus confortable que les personnes habituellement accueillies. Les accompagnateurs les considèrent mieux intégrés dans l'emploi (42,5%), ayant un niveau de ressources plus élevé (41,3%) et sachant globalement mieux gérer leur budget (28,8%). Lorsque l'on se penche sur les combinaisons de réponse, la plus fréquente consiste à articuler les trois caractéristiques précédentes et concerne 12,5% des accompagnateurs. Il faut ajouter à cela

11,3% d'accompagnateurs estimant que les emprunteurs sont mieux intégrés dans l'emploi et ont un niveau de ressources plus élevé.

Un second groupe d'accompagnateurs considère à l'inverse que les emprunteurs de MPG présentent un profil plus dégradé que les personnes habituellement accueillies. Cependant, ils ne sont que 5% à estimer qu'ils sont à la fois moins intégrés dans l'emploi, ont un niveau de ressources plus faible et savent moins bien gérer leur budget.

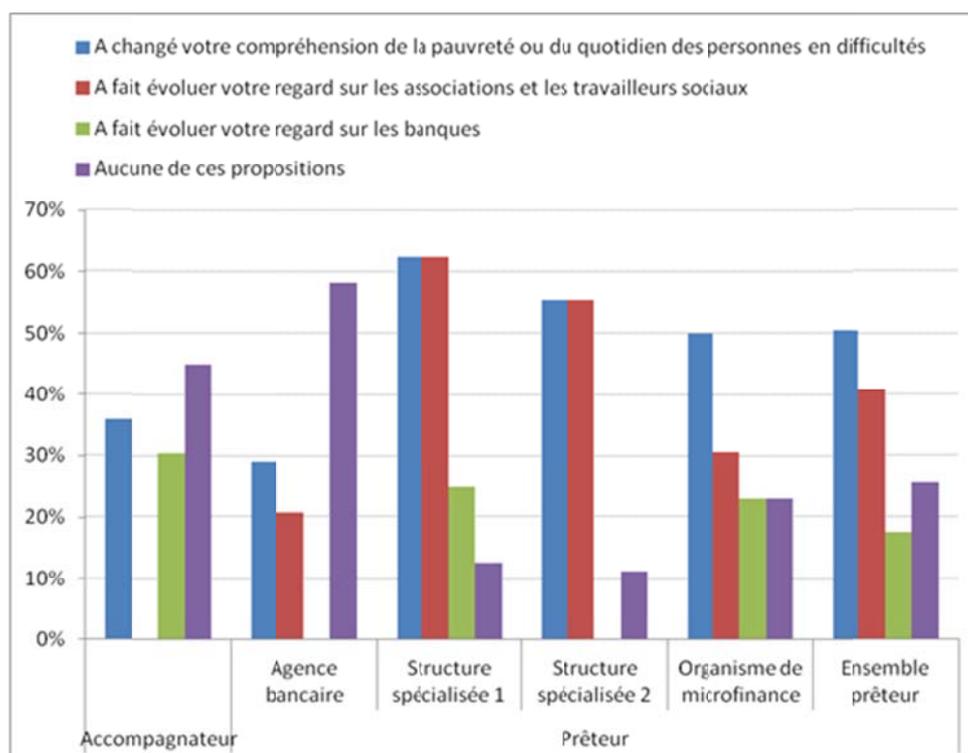
Ces réponses sont évidemment relatives aux caractéristiques de la population initialement accueillies. Cependant, lorsque ces emprunteurs ont un profil différent du public accueillis les accompagnateurs considèrent majoritairement qu'ils sont dans une situation plus favorable.

3.2.2 Un nouveau regard sur la pauvreté et les partenaires des MPG

Etre confronté à un nouveau public ou mettre en œuvre un outil qui modifie la manière d'entrer en relation avec le public habituel est potentiellement porteur d'une transformation du regard que portent prêteurs et accompagnateurs sur la pauvreté et le quotidien des personnes en difficulté mais également celui qu'ils portent sur leurs partenaires.

Interrogés à ce sujet, 55% des accompagnateurs et 74% des prêteurs déclarent avoir modifié leurs perceptions et ce principalement en matière de compréhension de la pauvreté.

Graphique 40. Changement de regard

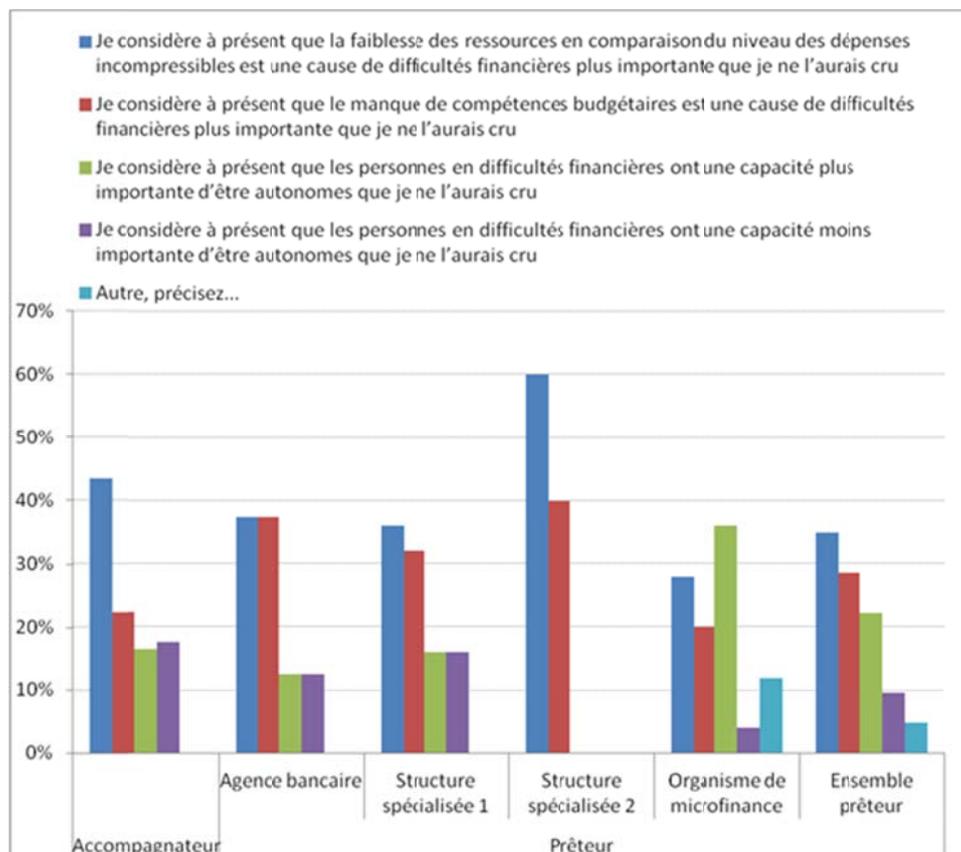


La prise en considération de l'ensemble des prêteurs masque cependant des disparités entre les organismes. En effet, c'est au sein des structures spécialisées que les changements sont les plus prégnants, que ce soit en termes de compréhension de la pauvreté ou du quotidien des personnes en difficultés (63% de réponses dans les structures spécialisées de proximité, 56% dans les structures spécialisées à distance), ou en termes de regard sur les associations et travailleurs sociaux (respectivement 63% et 56%). A l'inverse, presque 60% des prêteurs au sein des agences bancaires n'ont pas subi l'influence des MPG.

Toutefois, constater un changement de regard ne dit rien de la nature de cette évolution. Les prêteurs (36%) et accompagnateurs (49,6%) ayant modifié leur perception de la

pauvreté et du quotidien des personnes en difficulté ont donc été interrogés afin qu'ils précisent en quoi consiste ce changement.

Graphique 41. Nature du changement de regard sur la pauvreté

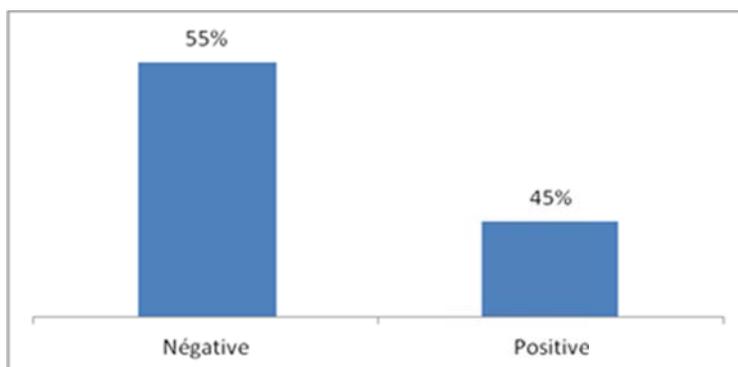


L'importance de la faible marge de manœuvre budgétaire des emprunteurs ainsi que du manque de compétences budgétaires, sont les deux principaux aspects qui ont traduit ce changement de compréhension. Toutefois, les accompagnateurs ont beaucoup plus souvent réalisés l'importance du manque de marge de manœuvre budgétaire (plus de 40%) que celle du manque de compétences budgétaire (22%) alors que ces deux évolutions sont plus proches pour les prêteurs.

Il est également intéressant de noter qu'en matière d'autonomie, une proportion similaire d'accompagnateurs a évolué dans des directions opposées (plus autonomes vs. moins autonomes) alors que chez les prêteurs la proportion de répondants considérant à présent les personnes comme plus autonomes sont plus du double de ceux considérant qu'elles sont moins autonomes qu'ils ne l'auraient cru. Ce sont les prêteurs au sein des organismes de microfinance qui ont été le plus positivement surpris par le degré d'autonomie des emprunteurs avec plus de 35% des répondants concernés.

Si l'on s'intéresse à présent au regard que se portent mutuellement les partenaires, l'évolution est globalement positive sans être d'une amplitude similaire. Alors que les prêteurs sont 94% à porter un regard plus positif aujourd'hui sur leurs partenaires du secteur social, ces derniers ne sont que 75% à avoir connu une évolution réciproque. Plus surprenant encore, lorsque l'on interroge les prêteurs des organismes de microfinance et des structures spécialisées entretenant des relations de proximité avec les emprunteurs quant à l'évolution de leur regard sur les banques en général, ceux-ci sont 55% à déclarer qu'il s'est dégradé.

Graphique 42. Evolution du regard sur les banques des prêteurs au sein de structure spécialisée de proximité et d'organismes de microfinance

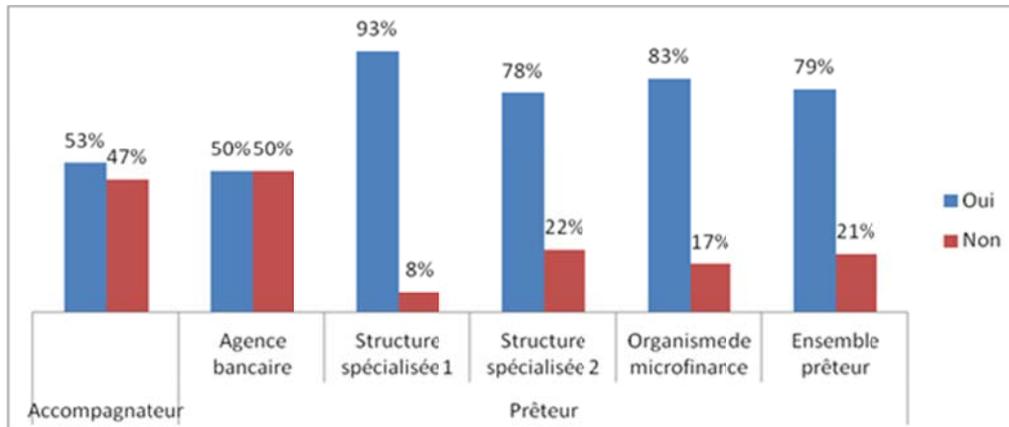


Ces résultats confortent l'hypothèse selon laquelle l'investissement des établissements bancaires dans le dispositif de MPG n'est pas suffisant pour vaincre les réticences éventuelles de certains de leurs partenaires au point que certains prêteurs en viennent à avoir une image détériorée de leur propre secteur d'activité.

3.2.3 Une modification des pratiques ?

Parallèlement aux représentations des acteurs, la mise en œuvre des MPG est également susceptible d'avoir un impact sur leurs pratiques. Interrogés sur les éventuelles modifications quant au type de relations établies avec les personnes accueillies ou clients rencontrant des difficultés, 53% des accompagnateurs et 79% des prêteurs estiment que le MPG a une influence sur leurs pratiques.

Graphique 43. Expérience des MPG et modification des relations établies avec les personnes en difficulté

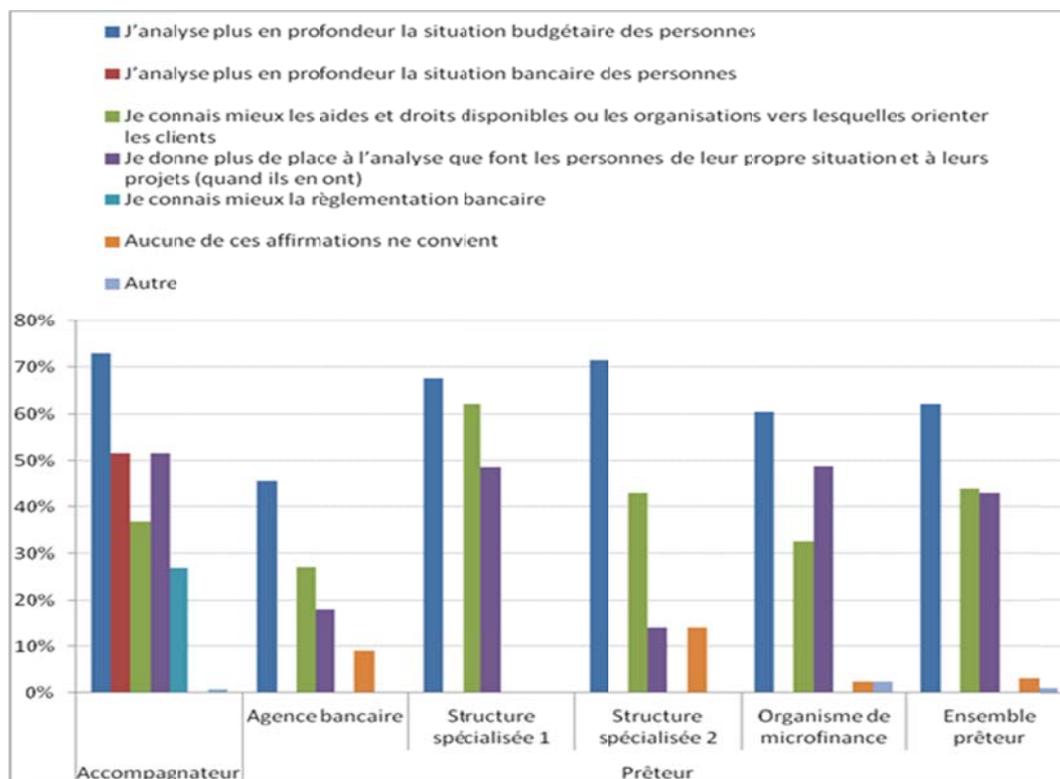


Au sein des agences bancaires, la mise en œuvre des MPG n'a modifié le type de relations établies que pour un prêteur sur deux, un taux sans comparaison avec ce qu'il est pour les autres prêteurs. Cela s'explique sans doute en partie par le fait que le MPG trouve parfois difficilement sa place au sein des différentes dimensions de l'activité de ces salariés, et que la spécificité de la prise en compte de ces emprunteurs est généralement déléguée aux seuls accompagnateurs.

Que ce soit parmi les prêteurs ou les accompagnateurs qui ont connu des évolutions, on remarque que celles-ci se situent principalement au niveau de l'analyse de la situation budgétaire des personnes, effectuée « plus en profondeur » (respectivement 62% et 73%). Bien que l'on puisse s'étonner du fait que des professionnels de l'octroi de crédit analysent plus en profondeur la situation budgétaire des emprunteurs qu'ils ne le faisaient avant, il s'agit là d'une évolution essentielle car les éventuels déséquilibres budgétaires structurels sont des éléments clés à identifier pour pouvoir proposer, quand elle existe, une réponse

pertinente aux personnes en difficultés. De ce point de vue, il est très positif qu'un accompagnateur sur deux analyse à présent également plus en profondeur la situation bancaire des personnes accueillies.

Graphique 44. Nature des évolutions connues par les relations établies



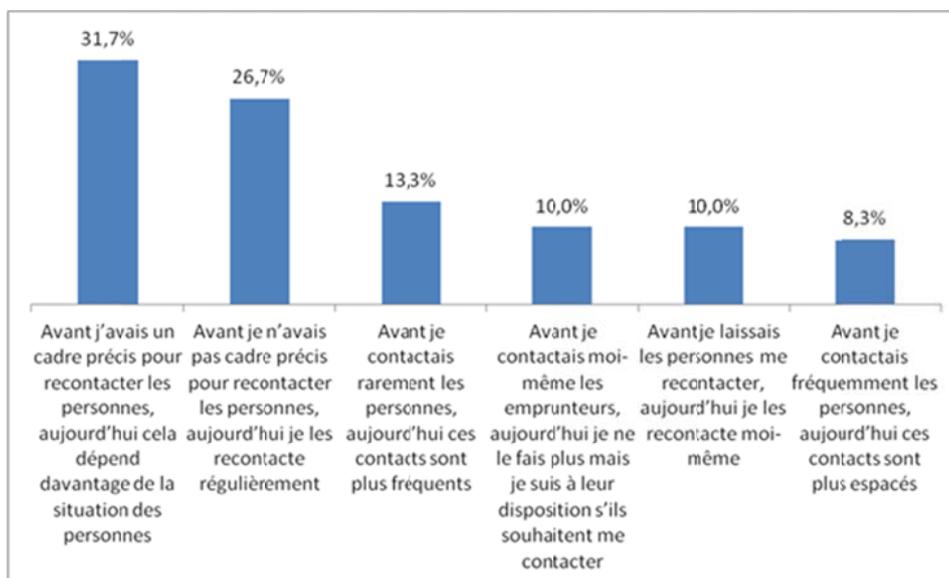
Il est également intéressant de noter que la moitié des accompagnateurs donne une place plus importante à la parole des personnes elles-mêmes. Alors que le débat sur l'assistantat occupe une large place médiatique, il est positif que les personnes intervenant auprès des personnes en difficulté leur donnent la possibilité de s'exprimer, faisant reculer ainsi le présupposé de passivité des personnes aidées.

Lorsque l'on considère les réponses des prêteurs, les évolutions ont été plus ou moins fortes suivant les structures. Celles-ci semblent davantage marquées au sein des structures spécialisées de proximité et des organismes de microfinance que dans les agences bancaires notamment en matières d'aides ou droits disponibles ou encore de la place que donne le conseiller à l'analyse que font les personnes de leur propre situation.

Lorsque l'on tient compte des associations de réponse, 29% des répondants indiquent uniquement analyser plus en profondeur la situation budgétaire des personnes, 13% donnent uniquement plus de place à la parole des personnes, 13% connaissent uniquement mieux les aides et droits disponibles pour orienter les personnes et 12% associent les trois réponses précédentes.

Ces différents résultats sont particulièrement intéressants car ils soulignent la contribution des MPG à une amélioration de la qualité des relations établies par un peu plus de la moitié des accompagnateurs et près de 80% des prêteurs avec les personnes en difficulté. Ces améliorations – hétérogènes – peuvent alors affecter la manière dont ces acteurs mettent en œuvre les MPG mais également leur activité quotidienne. En matière de MPG, les accompagnateurs sont ainsi 28,5% à indiquer qu'ils ont modifié leur manière de suivre les emprunteurs.

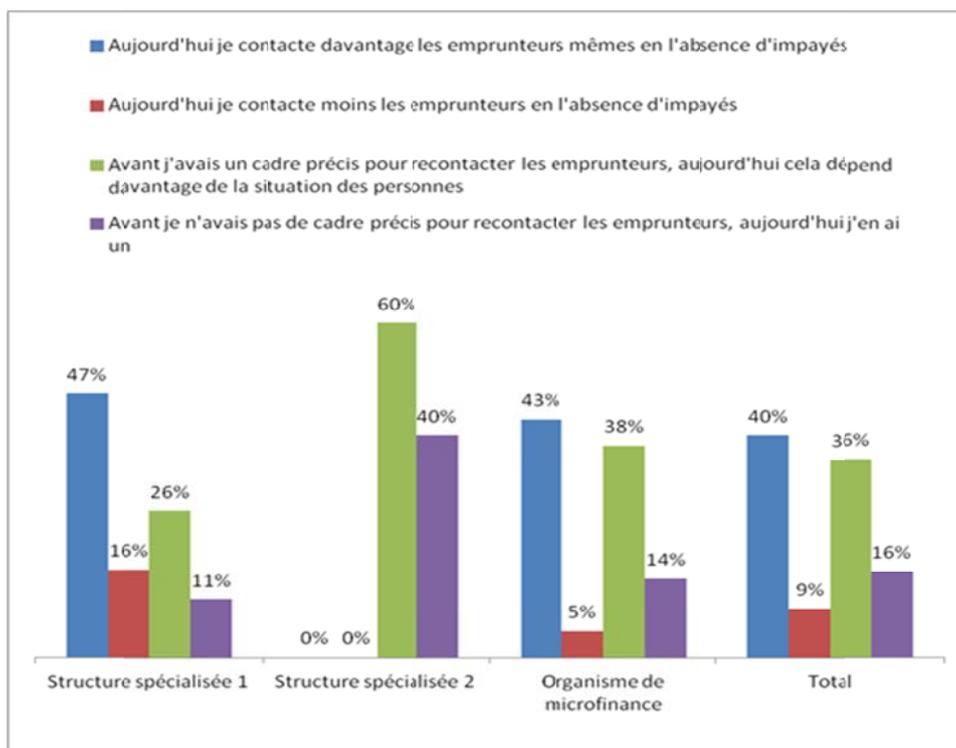
Graphique 45. Modification du mode de suivi des emprunteurs par les accompagnateurs



Pour près de 32% des accompagnateurs concernés par ces évolutions, les principaux changements sont ainsi une plus grande personnalisation du suivi au regard de la situation des personnes et une mise en place plus régulière, plus structurée et à l'initiative de l'accompagnateur de la prise de contact avec les emprunteurs pour 50% d'entre eux. Ces évolutions soulignent que l'expérience conduit les accompagnateurs à structurer le suivi par des prises de contact plus fréquentes tout en adaptant cette structuration aux profils des emprunteurs.

De leur côté les prêteurs sont encore plus nombreux à avoir modifié les modalités du suivi mis en œuvre puisque 47% sont concernés. Les évolutions observées sont d'une nature similaire à celles des accompagnateurs puisque 40% de ces prêteurs contactent davantage les emprunteurs et 36% tiennent davantage compte de leur situation.

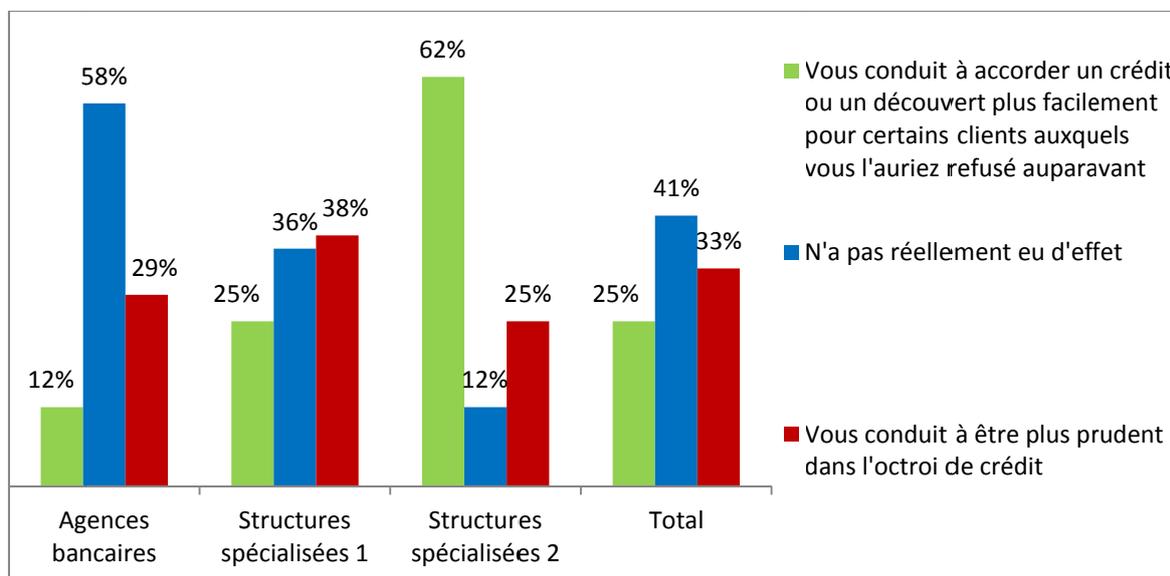
Graphique 46. Evolution des modalités de suivi des emprunteurs par les prêteurs



NB : Les agences bancaires ont été exclues en raison du nombre trop restreint de répondants pour être statistiquement acceptable.

Les prêteurs ont également été interrogés pour savoir si la mise en œuvre des MPG avait eu un impact sur leurs pratiques d'octroi de crédit. Les résultats obtenus posent davantage de questions qu'ils n'apportent de réponses.

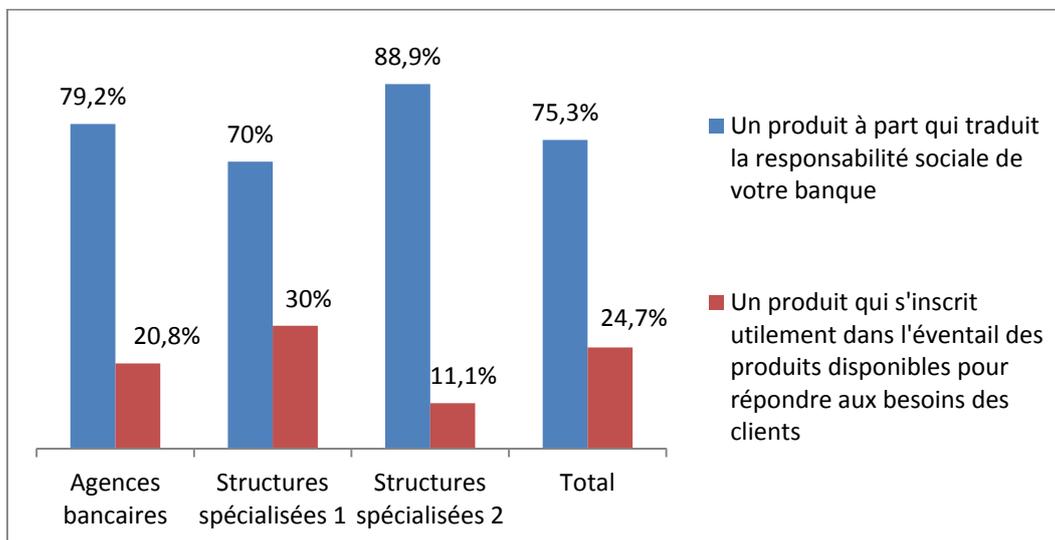
Graphique 47. Impact des MPG sur les pratiques de crédit des prêteurs



Si pour 41% d'entre eux, les prêteurs estiment que le MPG n'a pas eu réellement d'effets sur leurs pratiques, il est plus surprenant qu'un tiers d'entre eux soit à présent plus prudent dans l'octroi de crédit. Ces résultats peuvent confirmer en partie le sentiment des accompagnateurs qui déplorent une sélectivité croissante des prêteurs dans le cadre du dispositif de MPG. Ils questionnent également la manière dont sont mis en œuvre les MPG au sein des réseaux bancaires et leur faculté à être une source d'apprentissages pour ces

établissements. Le fait que seuls 12% des prêteurs en agence contre 62% de ceux au sein des structures spécialisées à distance soient aujourd'hui plus ouverts à des publics précédemment exclus du crédit renforce encore ce questionnement. Cette interrogation est d'ailleurs alimentée par la réponse apportée par les prêteurs interrogés sur la place du MPG au sein de leur organisation.

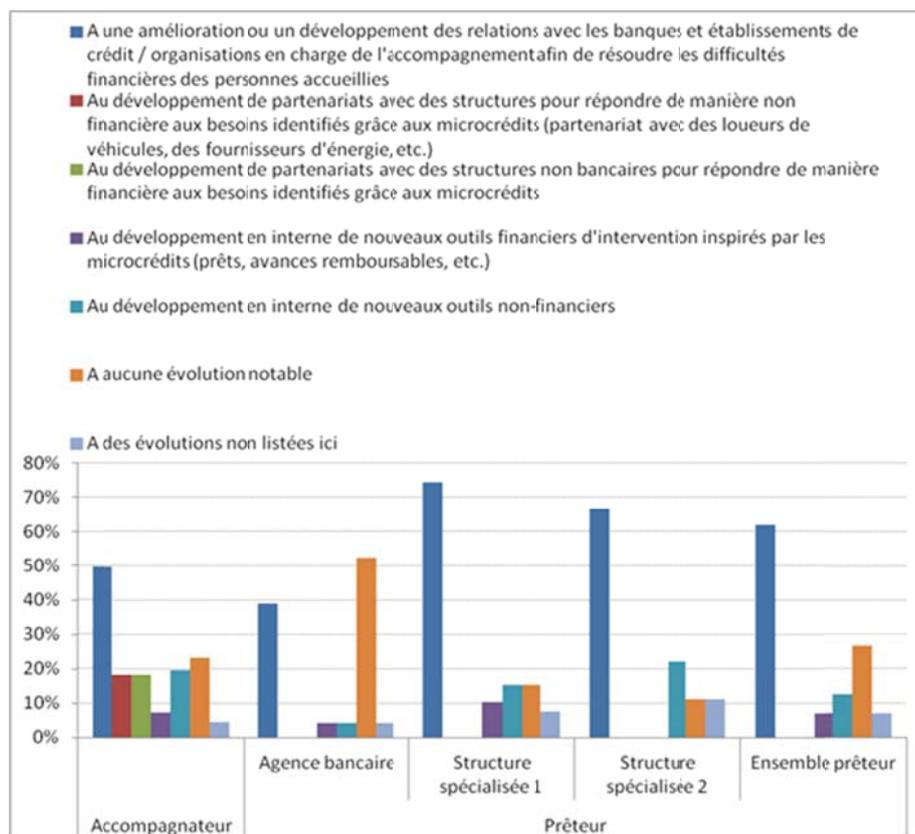
Graphique 48. Place des MPG au sein des établissements bancaires



Pour les trois quarts des prêteurs, les MPG sont un produit à part reflétant la responsabilité sociale de leur organisation et non un élément de la stratégie mise en place pour répondre aux besoins de la clientèle bancaire ne disposant pas aujourd'hui d'un accès approprié au crédit. Ce cantonnement des MPG à la sphère de la responsabilité sociale induit nécessairement une articulation plus limitée avec le reste de l'activité bancaire des établissements les distribuant.

Cette distance entre l'activité principale et le MPG est en partie confirmée par les apprentissages réalisés au niveau de l'organisation selon les accompagnateurs et les prêteurs.

Graphique 49. Apprentissages des organismes prêteurs et accompagnateurs



Le caractère limité de ces apprentissages se traduit par le fait que la moitié des accompagnateurs et 62% des prêteurs citent en premier l'amélioration des relations avec les partenaires, élément incontournable de la mise en œuvre des MPG, puis le fait qu'aucune évolution notable ne soit observable (respectivement 22% et 27%). Là encore, il est utile de distinguer les réseaux.

Les répondants citent davantage d'évolutions lorsqu'ils sont accompagnateurs que lorsqu'ils sont prêteurs. Les premiers sont ainsi un peu moins de un sur cinq à indiquer que leur organisation a développé des partenariats pour répondre de manière non financière aux besoins des emprunteurs ou de manière financière mais avec des partenaires non bancaires. De plus, les MPG ont conduit certains à développer en interne de nouveaux outils non-financiers. Ces innovations sont citées par 13% de l'ensemble des prêteurs (22% au sein des structures spécialisées à distance) mais par 20% des accompagnateurs.

Au sein de la population des prêteurs, ceux intervenant au sein d'agences bancaires se distinguent fortement du reste de leurs homologues puisque que non seulement ils sont moins de 40% à estimer que le microcrédit a conduit à une amélioration des relations entre accompagnateurs et prêteurs mais de plus ils sont plus de 50% à déclarer n'avoir observé aucune évolution notable.

Concernant les impacts des MPG en termes d'apprentissages au niveau des accompagnateurs ou des prêteurs ou bien au niveau de leurs organisations, les réponses apportées illustrent que la mise en œuvre des MPG a le potentiel de contribuer fortement à l'amélioration des pratiques des acteurs et au développement d'outils répondant mieux aux besoins des personnes en difficulté. Cependant, ces résultats soulignent également que ce potentiel ne s'exprime que très partiellement du fait d'une mise en œuvre des MPG insuffisamment adéquate non seulement au sein des réseaux accompagnants mais également et surtout au sein des réseaux prêteurs. Bien sûr, ces résultats doivent être

considérés avec prudence en raison des limites en termes de représentativité de l'échantillon interrogé ainsi qu'en raison de la diversité des pratiques des acteurs accompagnateurs et prêteurs. Toutefois, ils sont cohérents avec les observations faites par la revue de la littérature et les éléments qualitatifs collectés au cours de cette étude. Les réponses apportées par les accompagnateurs et les prêteurs invitent donc à interroger l'articulation du dispositif MPG avec l'activité principale des acteurs accompagnateurs et prêteurs et la vision stratégique qui est à la base de cette articulation.

4. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., 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 : un contribution à l'insertion sociale*, rapport pour France Bénévolat, Paris : France Bénévolat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Table des matières

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Profil et rôle des accompagnateurs et des prêteurs..... | 5 |
| 1.1 | Qui sont les accompagnateurs et les prêteurs ?..... | 5 |
| 1.2 | Le rôle des accompagnateurs et des prêteurs..... | 7 |
| 1.3 | L'intensité de l'activité liée aux MPG..... | 10 |
| 2. | Compétences, outils et mise en œuvre de l'accompagnement | 11 |
| 2.1 | Les compétences et l'expérience des acteurs de l'accompagnement..... | 11 |
| 2.2 | L'information et la formation des accompagnateurs et prêteurs | 14 |
| 2.3 | Les outils de suivi à disposition des accompagnateurs : outils internes et France Microcrédit..... | 16 |
| 2.4 | L'évaluation par les acteurs de la qualité du diagnostic budgétaire | 17 |
| 3. | Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs | 22 |
| 3.1 | L'expérience des accompagnateurs et des prêteurs | 23 |
| 3.2 | Les impacts des MPG pour les accompagnateurs et les prêteurs | 25 |
| 3.2.1 | Un nouveau public ? | 26 |
| 3.2.2 | Un nouveau regard sur la pauvreté et les partenaires des MPG..... | 27 |
| 3.2.3 | Une modification des pratiques ?..... | 29 |
| 6. | Bibliographie générale | 36 |
| 7. | Table des matières..... | 39 |
| 8. | Table des tableaux et graphiques | 40 |

6. Table des tableaux et graphiques

| | |
|---|----|
| Graphique 1. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne | 2 |
| Graphique 2. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne..... | 3 |
| Graphique 3. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne | 4 |
| Graphique 4. L'ancienneté dans le dispositif des accompagnateurs et des prêteurs | 4 |
| Graphique 5. Le statut des accompagnateurs au sein de leur organisation | 5 |
| Graphique 6. Le genre des prêteurs et des accompagnateurs | 5 |
| Graphique 7. L'âge des accompagnateurs et prêteurs | 6 |
| Graphique 8. L'âge des prêteurs par types de structures..... | 6 |
| Graphique 9. La situation familiale des accompagnateurs et des prêteurs | 7 |
| Graphique 10. Le rôle des réseaux accompagnants | 7 |
| Graphique 11. Le rôle des accompagnateurs | 8 |
| Graphique 12. Diagnostic et domaines d'évaluation..... | 8 |
| Graphique 13. Combinaisons de domaines évalués lors du diagnostic..... | 9 |
| Graphique 14. Volume d'activité avant la décision des accompagnateurs et des prêteurs | 10 |
| Graphique 15. Volume d'activité en termes d'emprunteurs suivis par les accompagnateurs..... | 11 |
| Graphique 16. Statut de l'accompagnateur par secteur | 12 |
| Graphique 17. Les expériences préalables des accompagnateurs avant le MPG | 12 |
| Graphique 18. Le parcours de vie des accompagnateurs et des prêteurs | 13 |
| Graphique 19. Les informations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG | 14 |
| Graphique 20. Les formations reçues avant et depuis le début de l'activité de MPG | 14 |
| Graphique 21. Souhait de recevoir des informations et formations lorsque cela n'a pas encore été le cas | 15 |
| Graphique 22. Sources d'information en cas de difficulté | 15 |
| Graphique 23. Le déficit d'information condamne-t-il la procédure ?..... | 16 |
| Graphique 24. Les usages de France Microcrédit..... | 17 |
| Graphique 25. La complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs | 17 |
| Graphique 26. Influence des prêteurs sur le mode d'évaluation budgétaire..... | 18 |
| Graphique 27. Evaluation des revenus mensuels | 19 |
| Graphique 28. Modalité de l'évaluation du niveau de dépense mensuelle des emprunteurs | 19 |
| Graphique 29. Prise en compte de la composition du ménage et prise en compte de certains postes de dépenses | 20 |
| Graphique 30. Jugement sur la pertinence de l'évaluation budgétaire | 21 |
| Graphique 31. Jugement des accompagnateurs sur technique d'évaluation budgétaire..... | 21 |

| | |
|---|----|
| Graphique 32. Jugement des prêteurs sur l'évaluation budgétaire des accompagnateurs..... | 22 |
| Graphique 33. La satisfaction personnelle à mettre en œuvre les MPG..... | 23 |
| Graphique 34. Recommanderiez-vous à d'autres de s'impliquer dans le dispositif MPG ?..... | 24 |
| Graphique 35. Opinion sur l'utilité des MPG avant et après | 24 |
| Graphique 36. L'évolution de l'opinion des accompagnateurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale | 25 |
| Graphique 37. Evolution de l'opinion des prêteurs sur l'utilité des MPG selon leur opinion initiale .. | 25 |
| Graphique 38. Spécificité des emprunteurs de MPG | 26 |
| Graphique 39. Profil spécifique des emprunteurs de MPG | 26 |
| Graphique 40. Changement de regard | 27 |
| Graphique 41. Nature du changement de regard sur la pauvreté | 28 |
| Graphique 42. Evolution du regard sur les banques des prêteurs au sein de structure spécialisé de proximité et d'organismes de microfinance | 29 |
| Graphique 43. Expérience des MPG et modification des relations établies avec les personnes en difficulté | 29 |
| Graphique 44. Nature des évolutions connues par les relations établies | 30 |
| Graphique 45. Modification du mode de suivi des emprunteurs par les accompagnateurs | 31 |
| Graphique 46. Evolution des modalités de suivi des emprunteurs par les prêteurs..... | 32 |
| Graphique 47. Impact des MPG sur les pratiques de crédit des prêteurs..... | 32 |
| Graphique 48. Place des MPG au sein des établissements bancaires | 33 |
| Graphique 49. Apprentissages des organismes prêteurs et accompagnateurs | 34 |