

Microcrédit personnel garanti

Livret 8 / Recommandations



8

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°8, porte sur les recommandations pouvant être faites sur la base des résultats obtenus afin de contribuer à l'amélioration du dispositif.

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

L'évaluation d'impacts du microcrédit personnel garanti a apporté des résultats largement positifs. Toutefois, elle a également mis en lumière l'existence de domaines d'améliorations. Les recommandations faites ci-dessous sont basées sur les résultats obtenus.

Parmi ces recommandations certaines ont des implications financières pour les prêteurs et les organisations en charge de l'accompagnement. Nous n'avons pas exploré ces conséquences ni les moyens d'y répondre car le matériau récolté lors de notre étude ne le permet pas. Cependant, le modèle (ou les modèles) économique du dispositif de microcrédit personnel garanti est évidemment une question centrale.

1. Recommandations transversales

1.1 Préciser la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti

Si l'objectif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion bancaire est largement affirmé, la question de la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti se pose : ce dispositif est-il appelé à se pérenniser pour faire face aux besoins de financement qui ne sont pas satisfaits par le crédit « de droit commun » et le système de protection sociale, ou bien est-il appelé à disparaître, les établissements de crédit et les pouvoirs publics améliorant leurs réponses à ses besoins de financement ?

Il serait souhaitable d'apporter une réponse à cette question dans la mesure où elle conditionne en partie la recherche d'un modèle économique pour le dispositif et l'évaluation des résultats obtenus.

1.2 Pilotage du dispositif

Tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif, le microcrédit personnel garanti est marqué par une forte hétérogénéité territoriale. Si une part de cette hétérogénéité est souhaitable et traduit la prise en compte des spécificités des territoires ainsi que celle des besoins hétérogènes des emprunteurs, il apparaît que la plus large part s'explique par des raisons sans lien avec l'adaptation du dispositif aux réalités locales et s'avère préjudiciable à son bon fonctionnement (faible accessibilité, inadéquation des caractéristiques de l'accompagnement aux besoins des emprunteurs, etc.).

Afin de remédier à cela, il serait souhaitable que le pilotage au niveau national s'accompagne d'un pilotage régional ou départemental. Ce pilote local aurait pour mission d'assurer la coordination de l'action des acteurs présents sur un territoire donné, ainsi que d'évaluer la pertinence de leur action (conformité aux engagements pris ainsi qu'aux règles et normes établies, résultats quantitatifs et qualitatifs obtenus, etc.).

En vue de permettre ce pilotage local, il serait également souhaitable d'encourager, via le site <https://www.france-microcredit.org/> la mise en œuvre de modalités de *reporting* de l'activité des acteurs du microcrédit qui soient supportables par les acteurs et suffisamment riches pour permettre ce pilotage.

Il serait également souhaitable d'anticiper la création des « Points Conseils Budget » envisagés par le Gouvernement dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, en identifiant les articulations possibles de l'action de ces nouveaux acteurs de la lutte contre l'exclusion bancaire et de celle des acteurs du microcrédit personnel garanti.

Il serait enfin souhaitable que les emprunteurs soient associés au pilotage du dispositif de manière pérenne au niveau local.

1.3 Appropriation du dispositif par les partenaires

La mise en œuvre du dispositif de microcrédit personnel garanti ne peut se faire de manière pertinente que si elle épouse les objectifs et contraintes spécifiques des prêteurs et des organisations en charge de l'accompagnement. Différentes manières de faire sont donc une nécessité. En revanche, des dysfonctionnements d'ampleurs variées ont été constatés et portent préjudice à l'efficacité du dispositif.

Concernant les organismes en charge de l'accompagnement, il serait souhaitable que le recours à des bénévoles s'accompagne d'une clarification des responsabilités de ces derniers à l'égard des emprunteurs que ce soit en termes de disponibilité mais également de pertinence des conseils donnés. Lorsqu'il est fait appel à des professionnels, il est souhaitable autant que possible d'intégrer l'activité de microcrédit au sein de l'activité principale de l'organisation d'une manière assurant sa pérennité (notamment par la création de synergies).

Concernant les établissements prêteurs, lorsqu'ils sont également teneurs du compte courant de l'emprunteur, il serait souhaitable qu'ils articulent finement l'activité de droit commun et celle du microcrédit quelle que soit la forme prise par leur engagement (structures spécifiques, agences, etc.) :

- En l'absence de structure dédiée, il est particulièrement dommageable que la relation principale en agence parasite ou soit parasitée par celle établie dans le cadre du microcrédit personnel garanti.
- Lorsque la relation bancaire est transférée au sein de la structure dédiée au microcrédit, il est particulièrement dommageable que le conseiller n'ai pas la disponibilité nécessaire pour assurer la relation bancaire quotidienne ou que les procédures de retour en agence soient défectueuses.

2. Caractéristiques des MPG

2.1 Montant maximal

Le montant maximal de 3 000 euros pose de nombreux problèmes aux emprunteurs principalement en matière d'achat de véhicules. De ce point de vue, l'augmentation récente de ce montant à 5 000 euros est bienvenue.

Il serait souhaitable de lier le montant maximal emprunté à la capacité de remboursement de l'emprunteur plutôt qu'à la nature du bien ou service financé dans la mesure où les véhicules ne sont pas les seuls objets pour lesquels la limite de 3 000 euros pose problème.

2.2 Taux d'intérêt

Pour une partie des emprunteurs sans marge de manœuvre budgétaire, le niveau du taux d'intérêt des MPG n'est pas sans incidence. Il importe donc que les conditions proposées restent aussi favorables que possible aux emprunteurs.

Il serait souhaitable que les prêteurs s'engagent à ne pas dépasser le taux moyen qu'ils pratiquent pour des prêts similaires (montant, durée de remboursement) à l'égard de leur clientèle « de droit commun ». Un tel engagement permettrait de tenir compte des différences de modèle économique adopté par les prêteurs.

2.3 Montant des mensualités et durée de remboursement

Il serait souhaitable de supprimer la durée maximale de remboursement. Les emprunteurs à la capacité de remboursement la plus limitée peuvent se trouver contraint à de sévères privations par la nécessité de rembourser en trois ans un prêt de 3 000 euros.

2.4 Eligibilité des emprunteurs

La loi indique que les personnes éligibles au microcrédit personnel garanti sont confrontées à des difficultés de financement. Cette formulation permet l'interprétation quant à la nature de ces difficultés.

Il serait souhaitable de préciser que ces difficultés correspondent à l'impossibilité pour la personne d'accéder à un financement adapté à ses capacités budgétaires qu'il s'agisse d'un crédit ou d'une aide sociale.

De même, il serait souhaitable d'encourager davantage l'ouverture du dispositif aux personnes fichées au FICP et au FCC notamment, dans le premier cas, en développant en partenariat avec la Banque de France un protocole permettant d'assurer une certaine homogénéité des décisions des commissions de surendettement.

2.5 Projets et objets éligibles

Les projets à finalité professionnelle ne sont pas les seuls à favoriser le développement d'impacts positifs pour les emprunteurs et les biens ou services financés peuvent servir des projets aux finalités multiples.

Il serait souhaitable de supprimer les références aux projets ou besoins éligibles pour privilégier la capacité de remboursement de l'emprunteur. En complément pourrait être dressée une liste des éventuels objets de financement explicitement inéligibles.

Il serait souhaitable d'autoriser de manière raisonnable mais explicite l'inclusion de dettes non bancaires et bancaires au sein de financement de projet lorsque le remboursement de ces dettes ne représente qu'une fraction du financement global et permet un assainissement de la situation budgétaire de l'emprunteur. Un ratio pourrait être envisagé ainsi que l'obligation de renégocier en partie ces dettes.

L'inclusion des dettes bancaires comme un objet de financement à part entière pose des questions quant à la faculté des accompagnateurs de renégocier cette dette avant son rachat par le MPG, et quant aux risques d'effets d'aubaine pour les prêteurs. Il serait souhaitable de mettre en œuvre une expérimentation en la matière.

3. Prescription

Les microcrédits personnels garantis ne sont pas accessibles à l'ensemble des personnes qui en auraient besoin faute notamment d'une prescription suffisamment efficace. Afin d'améliorer cette accessibilité, il serait souhaitable de varier les canaux de communication pour atteindre les différents profils d'emprunteurs et d'adopter une stratégie de communication qui se démarque à la fois de la sphère sociale et de la sphère bancaire.

Les canaux à privilégier seraient :

- Le développement d'un site internet national orienté « produit ». De ce point de vue, le site du Crédit Municipal de Paris (<http://www.microcredit-municipal.fr/>) pourrait servir de modèle. L'objectif est de faire la promotion du « produit » microcrédit personnel garanti auprès des emprunteurs potentiels tentant de trouver sur internet une solution à leur problème de financement et de les orienter vers leurs interlocuteurs locaux.
- La mise en œuvre d'une information systématique par les établissements de crédit des clients se voyant refuser une demande de crédit. Un prospectus pourrait leur être remis systématiquement lors de l'annonce du refus.
- L'information renouvelée régulièrement des travailleurs sociaux de proximité qui ignorent bien souvent l'existence du microcrédit personnel garanti.

- La mise en œuvre de campagnes médiatiques régulières sur des supports accessibles aux emprunteurs potentiels (publicités dans des journaux gratuits notamment).
- La mise à disposition de prospectus dans des lieux de grande fréquentation (associations, cinémas, théâtres, salles de concerts, cafés, etc.) ou susceptible d'être fréquentés par les emprunteurs potentiels (CCAS, UDAF, CAF, agences bancaires, commissions de surendettement, cabinets médicaux, CROUS, garages, pompes funèbres, etc.).

La tonalité de la communication à privilégier doit autant que possible se démarquer de celle du secteur bancaire (risque de rebuter ceux qui se considèrent exclus par ce secteur) et du secteur de l'action sociale (risque de rebuter ceux qui considèrent que leurs difficultés ne les rendent pas éligibles à l'action sociale). Il serait souhaitable d'adopter une tonalité se centrant sur le microcrédit personnel garanti et ses caractéristiques.

4. Diagnostic

4.1 Information

La répartition des rôles entre les différents intervenants (accompagnateur et prêteur) n'est pas toujours claire pour les emprunteurs.

Il serait souhaitable qu'une plaquette soit remise aux emprunteurs lors de l'accord du prêt récapitulant les responsabilités des uns et des autres ainsi que leurs coordonnées. Cela permettrait notamment de s'assurer qu'en cas de difficultés, l'accompagnateur peut être contacté pour aider l'emprunteur.

4.2 Documents

La rapidité d'instruction des demandes est un élément clef pour les emprunteurs. Si dans la majorité des cas, la procédure est rapide, il arrive que la liste des documents requis soit telle qu'elle retarde la décision et crée des difficultés pour les emprunteurs.

Il serait souhaitable que le nombre de documents nécessaires à l'évaluation de la demande soit limité à ceux essentiels :

- Pièce d'identité ;
- Justificatif de domicile ;
- Devis ;
- 3 derniers relevés de compte.

4.3 Garant

Compte-tenu du faible montant prêté, il serait souhaitable que la nécessité de recourir à un garant pour accéder au microcrédit personnel garanti auprès de certains partenaires soit abandonnée. Ce prérequis conduit à exclure une partie des emprunteurs et à multiplier les conséquences négatives pour ceux rencontrant des difficultés de remboursement.

4.4 Choix du bien ou service

Le choix du bien ou service financé est de la responsabilité de l'emprunteur et si l'accompagnateur peut parfois attirer son attention sur certains points à prendre en compte, il est rarement en mesure d'apporter une expertise quant à la qualité de ce bien ou service.

Compte-tenu notamment de la difficulté pour les emprunteurs à trouver des véhicules de qualité ou de faire face aux inévitables problèmes mécaniques, il serait souhaitable de favoriser les partenariats entre réseaux accompagnants et garages automobiles (notamment les garages solidaires). D'autres partenariats avec des auto-écoles par exemple pourraient également être envisagés.

4.5 Abandons & refus

Pour un microcrédit personnel garanti accordé, en moyenne, 15 personnes sont entrées en contact avec l'organisation en charge de l'accompagnement, 7 d'entre elles avaient une demande éligible et 5 se sont présentées à un RDV. L'immense majorité de ces personnes pour lesquelles la demande n'aboutira pas à un microcrédit ne se verront proposer ni analyse de leur situation ni alternatives.

Il serait souhaitable que cette population aux frontières du microcrédit ne soit pas livrée à elle-même mais bénéficie d'un travail de diagnostic budgétaire et de réorientation de manière plus systématique. Pour cela, les partenaires du microcrédit personnel devraient élaborer des procédures communes permettant d'une part d'apporter des réponses à ces personnes quand cela est possible et d'autre part de documenter leurs besoins et situations afin d'évaluer les évolutions possible du dispositif de microcrédit personnel.

Il serait également souhaitable que lors d'un refus, l'emprunteur soit informé de manière claire et écrite de la raison de ce refus. Ce refus et sa motivation devraient être archivés au niveau national afin de documenter les limites actuelles du dispositif de microcrédit personnel garanti.

5. Décision et décaissement du prêt

5.1 Décision

La loi précise que le prêteur est juge *in fine* de la capacité de remboursement de l'emprunteur et décide donc d'accorder ou non le microcrédit. Cela conduit certains partenaires à ne pouvoir financer des demandes en raison des conditions requises par leur partenaire prêteur alors qu'un autre partenaire aux conditions requises différentes aurait accepté une telle demande.

Il serait souhaitable de favoriser la multiplicité des partenariats avec des prêteurs pour un même réseau accompagnant. Idéalement, il serait même souhaitable que sur un territoire donné, l'ensemble des prêteurs actifs en matière de microcrédit personnel accepte de travailler avec l'ensemble des organisations accompagnantes. Une telle évolution supposerait un effort de coordination mais éviterait que des demandes ne soient pas financées pour la seule raison que l'emprunteur potentiel ne s'est pas adressé à l'organisation dont les critères lui étaient favorables.

Il serait également souhaitable de mettre en œuvre des procédures centralisées d'appel ou de médiation autorisant un emprunteur (ou un accompagnateur) à contester un refus opposé par le prêteur. Une telle instance permettrait d'observer les motifs de refus des prêteurs et de s'assurer de la conformité de leurs critères de sélection avec ceux qui président à l'octroi de la garantie du FCS ainsi que d'analyser l'évolution éventuelle de ces critères.

5.2 Favoriser l'établissement teneur du compte courant

Nombre de prêteurs requièrent l'ouverture d'un compte spécifique au remboursement du microcrédit. L'ouverture de tels comptes peut s'avérer source de difficultés pour les emprunteurs. Il serait souhaitable de faire en sorte, lorsque cela est possible et dans la mesure où l'emprunteur le souhaite, que le prêteur soit également l'établissement teneur du compte courant de l'emprunteur et dans tous les cas que le prélèvement de la mensualité se fasse sur le compte courant de l'emprunteur.

5.3 Date de prélèvement

Parmi les causes d'impayés engendrant des frais bancaires se trouvent les retards de paiement de salaire ou de prestation sociale. Afin d'éviter de telles mésaventures sources de frais bancaires, il serait souhaitable, compte-tenu de la nature particulière des

microcrédits personnels garantis, que la date de prélèvement de la mensualité soit suffisamment éloignée de la date de versement des ressources (au moins 5 jours) et dans tous les cas négociée avec l'emprunteur.

5.4 Modalités de versement

La moitié des microcrédits personnels garantis ne sont pas versés aux emprunteurs mais directement aux prestataires. Cette pratique qui se justifie principalement par la volonté de s'assurer de la bonne affectation des fonds, déresponsabilise l'emprunteur et porte à la connaissance du prestataire la nature du financement perçu (avec un risque de stigmatisation pour l'emprunteur). Dans la mesure où le diagnostic est censé établir la pertinence et la réalité du projet financé et dans la mesure où les microcrédits personnels garantis participent à l'autonomisation des emprunteurs, il est souhaitable de privilégier le versement du prêt sur le compte des emprunteurs.

5.5 Délai d'instruction

Compte-tenu des situations d'urgence auxquelles font souvent face les emprunteurs, il est souhaitable qu'un objectif de décaissement du prêt d'un mois à partir du premier contact soit fixé aux partenaires et que, pour les demandes traitées en plus de deux mois, l'organisme pilotant le dispositif soit informé des motifs de ces délais.

6. Suivi

6.1 Caractéristiques minimales

L'hétérogénéité du suivi est la règle dans la mesure où les besoins des emprunteurs en la matière sont très diversifiés. En revanche, un minimum de structuration est souhaitable afin de favoriser autant que possible le développement d'impacts positifs.

Il est souhaitable que les accompagnateurs contactent *a minima* les emprunteurs :

- deux semaines après le déblocage du prêt,
- 6 mois après ;
- un an après.

L'objet de ces prises de contact est de faire un point sur la situation de l'emprunteur (éventuelles difficultés de remboursement ou avec le besoin financé) et lui rappeler que l'accompagnateur peut le soutenir en cas de besoin. Ces contacts qui peuvent être de nature téléphonique, ne se substituent pas à un suivi plus poussé dans les cas qui le nécessitent.

6.2 Capacité à contacter les emprunteurs

La réalisation de la phase d'enquête quantitative a mis en lumière l'ampleur des coordonnées d'emprunteurs qui n'étaient plus à jours. La capacité à contacter les emprunteurs en cas d'incident est primordiale. Il est souhaitable d'assurer une mise à jour régulière des coordonnées des emprunteurs.

7. Impayés

7.1 Mise en œuvre d'une réelle collaboration entre accompagnateur et prêteur

Lorsque l'impayé n'est pas simplement dû à un problème technique ou ponctuel pouvant être réglé par l'emprunteur en quelques jours, il est souhaitable que l'accompagnateur soit systématiquement informé des incidents de paiement et ce dès le premier incident et qu'il soit, *a minima*, informé des solutions trouvées.

Lorsque cela n'est pas déjà le cas, il est également souhaitable que l'accompagnateur prenne contact avec l'emprunteur si le prêteur en fait la demande.

7.2 Mise en œuvre de réponses adaptées

En cas de difficultés de remboursement, les emprunteurs se voient proposer comme principales solution de rembourser une double mensualité le mois suivant ou de trouver par eux-mêmes un moyen d'honorer la mensualité impayée.

Compte-tenu de la nature spécifique du microcrédit personnel garanti, il serait souhaitable, pour les emprunteurs de bonne foi, de favoriser :

- la limitation des frais pour incident facturés par l'établissement teneur du compte de dépôt lorsque celui-ci est également l'établissement prêteur, et dans tous les cas de limiter ces frais en ne représentant pas la créance tant qu'une solution n'a pas été trouvée.
- la réalisation d'un diagnostic budgétaire (même sommaire) permettant d'identifier la nature des difficultés rencontrées.
- la flexibilité de la gestion de ces incidents de remboursement en déplaçant la mensualité impayée en fin de prêt, en mettant en œuvre un moratoire ou en révisant le montant de la mensualité.
- un recours accru à l'effacement de la créance et donc un recours accru à la garantie de manière préventive pour les emprunteurs ne pouvant plus faire face au remboursement si ce n'est au prix de privations sévères. Dans tous les cas, il serait souhaitable de faire intervenir la garantie pour éviter que les difficultés de remboursement ne mènent au fichage des emprunteurs (FCC ou FICP).

8. Fin du prêt et inclusion bancaire

8.1 Favoriser l'inclusion bancaire

Tous les emprunteurs n'ont pas nécessairement de difficultés bancaires autres que celles en matière d'accès au crédit. En revanche, certains font face à des problèmes d'accessibilité au compte ou aux moyens de paiement ou des difficultés liées aux coûts des incidents de paiement.

Sachant que l'ampleur des impacts obtenus en termes d'inclusion bancaire est la plus faible des huit domaines d'impacts évalués, il est souhaitable que les partenaires bancaires développent une stratégie spécifique en direction de ces emprunteurs non seulement en ce qui concerne la gestion des remboursements du MPG mais plus largement qui prenne en compte l'ensemble de la relation bancaire.

Il est essentiel que cette stratégie place en son cœur l'adéquation de l'offre bancaire aux besoins de ces personnes. Elle évitera ainsi le risque d'équiper des emprunteurs en contradiction avec leurs besoins comme l'octroi de découverts bancaires ou cartes de paiement non désirés mis en lumière lors de la phase qualitative de cette étude.

8.2 Encourager l'épargne

Le remboursement du microcrédit personnel garanti a été l'occasion pour certains emprunteurs de découvrir qu'ils avaient la capacité d'assumer le paiement des mensualités et d'intégrer cet effort dans leur budget.

Il serait souhaitable que l'ouverture d'un compte d'épargne aux caractéristiques adaptées aux besoins des emprunteurs soit systématiquement proposée aux emprunteurs afin de pérenniser cet effort budgétaire.

9. Bibliographie générale

Accardo J., Chevalier P., Forgeot G., Firez A., Guédès D., 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 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.	Recommandations transversales	2
1.1	Préciser la finalité du dispositif de microcrédit personnel garanti	2
1.2	Pilotage du dispositif	2
1.3	Appropriation du dispositif par les partenaires	3
2.	Caractéristiques des MPG	3
2.1	Montant maximal	3
2.2	Taux d'intérêt	3
2.3	Montant des mensualités et durée de remboursement	3
2.4	Eligibilité des emprunteurs	4
2.5	Projets et objets éligibles	4
3.	Prescription	4
4.	Diagnostic	5
4.1	Information	5
4.2	Documents	5
4.3	Garant	5
4.4	Choix du bien ou service	5
4.5	Abandons & refus	6
5.	Décision et décaissement du prêt	6
5.1	Décision	6
5.2	Favoriser l'établissement teneur du compte courant	6
5.3	Date de prélèvement	6
5.4	Modalités de versement	7
5.5	Délai d'instruction	7
6.	Suivi	7
6.1	Caractéristiques minimales	7
6.2	Capacité à contacter les emprunteurs	7
7.	Impayés	7
7.1	Mise en œuvre d'une réelle collaboration entre accompagnateur et prêteur	7
7.2	Mise en œuvre de réponses adaptées	8
8.	Fin du prêt et inclusion bancaire	8
8.1	Favoriser l'inclusion bancaire	8
8.2	Encourager l'épargne	8
9.	Bibliographie générale	9
10.	Table des matières	12