

Microcrédit personnel garanti

Livret 9 / Méthodologie et annexes



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°9, porte sur la méthodologie mise en œuvre au cours de cette évaluation d'impacts.

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

Afin de proposer une évaluation d'impacts des MPG aussi complète que possible, nous avons mis en œuvre une méthodologie comprenant quatre étapes distinctes.

La première consiste en une revue de la littérature destinée à réaliser un « état des savoirs » en matière d'impacts et d'efficacité des MPG et ainsi d'alimenter l'élaboration de notre propre grille d'analyse.

A partir des enseignements de la revue de la littérature, un questionnaire quantitatif a été élaboré et mis en œuvre par téléphone en direction d'emprunteurs avec et sans impayés ainsi que de personnes refusées ou ayant abandonné.

Ensuite, et afin d'avoir un contre-point aux réponses apportées par le public du dispositif, la parole a été donnée aux prêteurs et aux accompagnateurs grâce à un questionnaire en ligne.

Enfin, dans le but de donner un supplément de sens aux résultats quantitatifs obtenus lors des deux étapes précédentes, nous avons eu recours à l'organisation de Focus groups regroupant des emprunteurs aux profils variés.

Cette articulation d'analyse documentaire et d'enquêtes quantitatives et qualitatives a permis de saisir les différentes facettes des impacts des MPG ainsi que les forces et faiblesses du dispositif tel qu'il est aujourd'hui mis en œuvre.

1. La revue de la littérature

Depuis la mise en place du Fonds de Cohésion Sociale, différentes études ont été menées afin d'évaluer tant les impacts des microcrédits personnels garantis que l'efficacité de leur distribution. Nombre d'entre elles ont été soutenues financièrement ou commanditées par la Caisse des Dépôts gestionnaire du Fonds de Cohésion Sociale. Il s'agit donc là d'une source d'information extrêmement précieuse à de multiples niveaux.

Tout d'abord, ces études ont analysé – souvent en détail – la mise en œuvre des microcrédits personnels garantis selon des perspectives variées. Non seulement leurs objectifs n'étaient pas toujours les mêmes (efficacité organisationnelle, impacts, etc.), les terrains choisis n'étaient pas de même nature (national/régional/local, urbain/rural), les partenaires impliqués différaient (associations caritatives, établissements financiers, collectivités locales, etc.) et les méthodes mises en œuvre étaient diverses (qualitative/quantitative, économie/sociologie/gestion, etc.).

Les principales problématiques propres à une évaluation d'impact avaient donc déjà été abordées d'une manière ou d'une autre par ces travaux. Ils constituaient ainsi une base incontournable afin de préparer la mise en œuvre du questionnaire destiné à l'enquête quantitative. Nous avons donc réalisé un « état des savoirs » approfondi au cours du second semestre 2011.

L'objectif était d'une part de faire le point sur les connaissances disponibles quant aux impacts des microcrédits personnels et la qualité du service proposé aux emprunteurs, et d'autre part, d'élaborer un questionnaire pertinent pour l'enquête quantitative.

Une quarantaine de documents – principalement des rapports de recherche – ont ainsi été analysés de manière systématique et leurs résultats organisés et mis en perspective. La liste de ces documents dans leur grande majorité publique est accessible dans la partie bibliographique de chacun des 8 livrets de cette évaluation d'impacts ainsi qu'en annexe du présent livret.

Les enseignements retirés de cette revue de la littérature ont non seulement alimenté la définition de nos propres questionnaires et guides d'entretiens mais ils ont également été

intégrés au sein des différents livrets afin que le lecteur puisse mettre en perspective les résultats de notre étude et ceux obtenus par d'autres.

2. L'enquête quantitative avec le public des MPG

Si l'objectif principal de l'enquête auprès des bénéficiaires de la procédure était une analyse de l'impact du dispositif sur les diverses sphères de leur vie quotidienne, l'absence d'étude réalisée au plan national nécessitait d'aborder l'ensemble des thématiques liées à la problématique (prescription, qualité du diagnostic et du suivi, objets, projets, ...) pour dégager de multiples pistes de réflexion qui seraient approfondies par le biais de l'analyse qualitative et d'éventuelles études quantitatives futures plus ciblées sur un volet particulier.

Par ailleurs, il paraissait pertinent, étant donné le faible taux de transformation, de tenter pour la première fois une analyse portant sur les demandes inabouties. Le but premier était de tester l'hypothèse souvent avancée d'une phase de diagnostic permettant d'orienter massivement les demandeurs vers des solutions alternatives au microcrédit personnel. Etant donné le caractère expérimental de cette étude, il était convenu que l'échantillon serait plus réduit que celui des bénéficiaires, afin de limiter le coût financier d'un éventuel échec de cette tentative.

Afin de réaliser cette étude de grande ampleur, le Comptrasec a dû faire appel à plusieurs collaborateurs pour procéder aux interrogations téléphoniques et/ou fournir un appui lors de l'exploitation statistique. Grâce à leur sérieux et leurs compétences, ils ont notamment permis, lors de la phase de collecte, de dépasser les objectifs fixés initialement pour ce qui est de la taille des échantillons, sans amoindrir la qualité des résultats obtenus :

Enquêteurs téléphoniques :

Sylvie Besnard, Aurèle Saccavini, Lorraine Adam, Marine Llopart, Thibault Messac

Enquêteurs/chargés d'études pour appui statistique :

Romain Puyau, Jean-Daniel Saunier.

2.1 Constitution des échantillons

Le cœur du projet étant l'étude d'impact du microcrédit, un échantillon suffisamment conséquent de bénéficiaires de microcrédit devait être constitué, composé si possible d'environ 1000 individus pour que les résultats soient pertinents. La méthode venant en premier lieu à l'esprit est le sondage aléatoire simple, consistant à tirer au hasard un certain nombre d'individus parmi un ensemble de bénéficiaires.

Toutefois, même en interrogeant 1000 personnes et en supposant qu'une forte proportion de bénéficiaires auraient fait face à un impayé réellement problématique (10 à 20%), le risque était grand de n'obtenir dans l'échantillon final qu'une centaine de personnes confrontées à de tels incidents. Ce chiffre aurait été insuffisant sachant qu'une attention particulière devait être portée aux caractéristiques de cette sous-population. Aussi a-t-il été décidé de surreprésenter cette catégorie en procédant à une stratification de l'échantillon, c'est-à-dire en créant deux groupes : l'ensemble des bénéficiaires ayant fait face à des impayés et l'ensemble des bénéficiaires n'ayant connu aucun incident de remboursement. Un échantillon de personnes à interroger suffisamment conséquent devait être tiré au hasard dans chacun des deux groupes, assurant ainsi l'obtention d'un nombre d'impayés suffisant pour que l'étude soit pertinente.

Cela n'empêche aucunement l'analyse des questions communes à l'ensemble des bénéficiaires, moyennant la fusion des deux échantillons en utilisant une pondération redonnant aux différentes strates le poids réel qu'elles ont dans la population de référence.

Constituer aléatoirement un échantillon représentatif de la population d'ensemble nécessite au préalable de disposer d'une base de sondage, c'est-à-dire une liste exhaustive de l'ensemble des bénéficiaires. Il faut par ailleurs ensuite pouvoir contacter chaque personne sélectionnée aléatoirement dans cette base de sondage, ce qui implique de connaître l'ensemble de leurs coordonnées (adresses, téléphone fixe, téléphone portable).

Bien que la plupart des dossiers de microcrédits y sont retranscrits, la base de données « France microcrédits » ne pouvait faire office de base de sondage : outre le fait que les informations qu'elle comporte sont totalement anonymes, elle ne permet pas de recenser à un instant t tous les bénéficiaires ayant connu des incidents de remboursement. Il a fallu faire appel aux réseaux bancaires pour lister tous les impayés en sus de fournir les coordonnées des personnes à interroger. Ces remontées dans l'historique des dossiers n'ont pu être faites systématiquement pour la totalité des bénéficiaires, pour des raisons techniques et/ou pratiques. Aussi les deux strates étudiées correspondaient plutôt aux bénéficiaires avec impayés « détectés en amont » et aux « sans impayé détecté en amont », ce dernier groupe comportant quelques individus ayant en réalité connu des difficultés de remboursement, qu'il a fallu identifier lors de l'interrogation par le biais d'un certain nombre de questions filtrées.

Douze partenaires, regroupant à eux seuls environ 22 000 microcrédits personnels ont pu fournir des coordonnées de bénéficiaires : la Caisse d'Épargne, l'ADIE, CREA-SOL, le Crédit Municipal de Nîmes, ceux de Bordeaux, Nantes et Toulouse, le Crédit Coopératif, Laser Cofinoga, la BNP, la Caisse Solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe et le Crédit Mutuel. Étant donné le délai nécessaire pour qu'un microcrédit ait un impact réel, les microcrédits accordés à compter de juillet 2011 ont été exclus de l'analyse.

La population de référence est donc l'ensemble des bénéficiaires de ces 12 partenaires dont le microcrédit a été accordé depuis l'origine du dispositif jusqu'à juillet 2011 et pour lesquels au moins une adresse et un numéro de téléphone ont pu être fournis.

Concernant les demandes inabouties, le seul moyen d'obtenir une liste de coordonnées était de se rapprocher des réseaux accompagnateurs.

26 partenaires ont accepté : l'ADIE, le Crédit Municipal de Paris, celui de Nîmes, CRESUS, 9 Udaf, 3 antennes des Restaurants du Cœur, 3 CCAS et 7 Missions locales. Il convient de signaler que les données fournies par le Crédit municipal de Nîmes sont celles que les multiples réseaux dont il est partenaire ont accepté de diffuser.

L'étude fut circonscrite aux dossiers traités en 2010 et 2011, les personnes ayant fait leur demande il y a plus de deux ans se souvenant vraisemblablement plus difficilement de leur passage éphémère dans le dispositif.

La population de référence était au final composée de 1227 demandeurs disposant de coordonnées exploitables. Un nombre au hasard servant d'identifiant a été affecté à chaque personne de cette liste, puis cette liste fut triée par identifiant croissant. Les individus ont été appelés en suivant strictement cet ordre jusqu'à épuisement des fonds alloués à la rétribution des enquêteurs. Ainsi l'échantillon peut être considéré comme un échantillon aléatoire simple, représentatif de l'ensemble des 26 partenaires ayant accepté de participer.

2.2 Mode de passation des questionnaires

Le mode de passation des questionnaires revêt une grande importance. Trois possibilités sont généralement envisagées : le questionnaire auto-administré (envoi par courrier ou email), le questionnaire administré par téléphone et le questionnaire en face à face, l'enquêteur se rendant au domicile de la personne interrogée. Cette dernière solution n'a pu être envisagée en raison de son coût. Les deux méthodes alternatives présentent à la fois des avantages et des inconvénients.

- Etant donné le grand nombre de thématiques à étudier, il était certain que les questionnaires dispensés aux bénéficiaires de microcrédit seraient particulièrement longs, ce qui se prête plutôt à l'auto-administration. L'enquête téléphonique ne doit en effet généralement pas dépasser 20 minutes et 50 à 60 questions sous peine de faire face à une majorité de refus de répondre et d'entretiens stoppés prématurément.

- Dans les enquêtes en population générale, il n'est pas rare d'observer un faible taux de retour des questionnaires envoyés par courrier, de l'ordre de 20 ou 30%, sauf si l'on effectue de multiples relances des non répondants ou si les personnes ont un intérêt personnel à répondre. De plus, si le questionnaire est complexe la non réponse partielle (l'enquêté accepte de répondre au questionnaire mais ne répond qu'aux questions qui l'intéressent ou qu'il comprend parfaitement) sera souvent élevée. Par téléphone l'interviewé ne peut pas choisir les questions et l'enquêteur est à disposition pour clarifier toute question problématique et limiter la non réponse partielle.

Les bénéficiaires et personnes dont la demande n'a pas abouti sont fréquemment en phase d'insertion sociale, vulnérables et mobiles, et beaucoup ne se préoccupent plus d'un microcrédit dont ils ont bénéficié plusieurs années auparavant, de sorte que l'on pouvait craindre un grand nombre de refus de participer à l'enquête, ce qui nous a conduit à opter pour l'option du questionnaire téléphonique malgré les risques encourus d'une perte importante en raison de la longueur des questionnaires.

2.3 Dispositions prises pour maximiser le taux de réponse, limiter la non réponse partielle et respecter l'anonymat des personnes interrogées

La méthodologie de collecte des données et de gestion de l'anonymat des personnes enquêtées a été validée par le service « Informatique et libertés » du pôle juridique du CNRS, qui s'est lui-même assuré du dépôt et de la validation du dossier par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Deux courriers personnalisés ont été envoyés à chaque personne sélectionnée quelques jours avant que l'enquêteur ne tente le premier contact.

Le premier courrier émanait du Comptrasec et comportait notamment les informations suivantes :

- la durée estimée de l'entretien : une vingtaine de minutes pour le questionnaire « sans impayé détecté », une quinzaine de minutes pour le groupe ayant fait face à des impayés, environ cinq minutes pour les personnes dont la demande est restée sans suite. Les durées divergiaient pour éviter un trop grand nombre de refus de la part des personnes ayant connu le plus de difficultés ou les moins reconnaissantes vis-à-vis du dispositif.

- Les coordonnées du responsable scientifique pour toute question ou, conformément à la loi, pour que la personne puisse demander la rectification ou la destruction des informations la concernant. Le Comptrasec reçoit en moyenne un à deux appels par jour émanant de personnes souhaitant des compléments d'informations ou s'assurer du bienfondé de l'enquête.

- Les numéros de téléphone à la disposition des enquêteurs. Cela a permis de capter plusieurs dizaines d'individus ayant appelé pour transmettre leurs nouvelles coordonnées.

Le deuxième courrier émanait de Jean-Marc Maury, Directeur du département Développement Economique et Economie Sociale de la Caisse des dépôts. Les fondements, l'intérêt de l'enquête et les thèmes abordés étaient exposés, l'importance de répondre pour la pertinence des résultats soulignée, le traitement anonyme des réponses assuré (numéro de dossier et date d'inscription à la CNIL, exposé des droits).

Le choix s'est porté sur un nombre limité d'enquêteurs et la collecte a été étalée dans le temps afin de limiter les coûts d'équipements mais surtout pour sélectionner les candidats

les plus compétents, assurer une formation et un suivi personnalisés, une homogénéité de remplissage des questionnaires, une appropriation progressive de la thématique par l'enquêteur et une progression constante dans sa capacité à anticiper les réactions et réponses en fonction des profils-types.

2.4 Questionnaires

La structure des questionnaires est calquée sur celle de la revue de la littérature, quelques questions ayant toutefois été repositionnées pour optimiser le déroulement de l'entretien téléphonique.

Afin de tenir compte de tous les parcours possibles et de toutes les spécificités tout en limitant la durée de l'entretien, les questionnaires comportent de nombreux filtres et la passation était assistée par ordinateur. Plus précisément, les questions qui apparaissaient sur l'écran d'ordinateur de l'enquêteur étaient dépendantes des réponses données précédemment, ce qui permettait de personnaliser au maximum le questionnaire et de détailler les parcours. A titre d'exemple, pour le questionnaire « impayés non détectés en amont », 229 questions ont été élaborées mais, en fonction de son vécu, un bénéficiaire a pu répondre à un nombre de questions compris entre 80 et 120. A noter que la passation par ordinateur permet également d'autres contrôles, comme par exemple l'impossibilité de cocher plusieurs réponses à une question pour laquelle une seule réponse était attendue.

Les trois questionnaires décrits ci-après sont téléchargeables dans leur intégralité sur le site internet du Comprasec, à l'adresse suivante :

<http://comprasec.u-bordeaux4.fr/projets-de-recherche/analyse-quantitative-de-l-impact-du-dispositif-de-microcr-dit-personnel-garanti>

2.4.1 Questionnaire « sans impayé détecté en amont »

- Le questionnaire débute par une interrogation portant sur la prescription (ip1 à ip1b)
- La partie suivante est consacrée au point de vue du bénéficiaire sur le diagnostic fait par les conseillers (ip2 à ip7, ip15)
- Deux questions conditionnent un grand nombre de celles posées par la suite (ip8 et ip10), la première permettant de connaître très précisément le ou les biens et services devant être financés grâce au microcrédit, la seconde le ou les projets associés (projet professionnel, lié à la santé, au logement,...).
- Au point ip13 est demandé à l'individu s'il a déjà fait face à des difficultés pour rembourser le microcrédit, en tentant de distinguer les incidents en fonction de leur gravité puis de leur récurrence (ip13a et ip13b). Un répondant signalant un impayé est alors renvoyé automatiquement vers le questionnaire « impayés », tandis que l'on passe à la question suivante (ip14) pour les autres.
- Les questions ip16 à ip18ab traitent des actions entreprises avant la demande pour tenter de financer le projet (aide de la famille, demande de crédit bancaire, ...)
- Faisant suite à une analyse des modalités de versement des fonds (ip19 à ip20aa), une série de questions s'attache à distinguer parmi les biens ou services ceux satisfaisant un besoin de « protection » de ceux satisfaisant un besoin de « promotion », une autre porte sur l'étude de leur devenir (questions ip21a à ip24e : validation du permis, réparation du véhicule, etc...).
- L'éventualité du financement a posteriori d'un besoin non prévu à l'origine grâce aux fonds alloués a été prise en compte (ip25 et ip25a)

- Les questions ip26 à ip27cb sont consacrées aux contacts avec les conseillers accompagnateurs ou prêteurs suite au déblocage des fonds.

- A partir de la question ip28 débute l'analyse des impacts directs et indirects du microcrédit sur les dimensions de la vie des individus : vie professionnelle du bénéficiaire et de son conjoint éventuel, revenus, conditions de vie (logement, accès aux services de proximité), cohésion familiale, insertion sociale (autonomie, amis, loisirs), santé, inclusion bancaire, état psychologique (moral, stress, ...). Pour chaque dimension, des questions portent sur la situation au moment de la demande, puis à l'heure actuelle, le sentiment de l'individu sur son évolution et l'influence qu'a pu avoir le microcrédit sur cette évolution. Les bénéficiaires seront lors de la phase d'exploitation distingués selon leur cohorte d'appartenance (microcrédit accordé en 2011, 2010, 2009, ...) afin de comparer les caractéristiques-types observées à 1 an écoulé en différence de millésime depuis le déblocage des fonds à celles observées à 2 ans écoulés, 3 ans, etc.

- L'enquête s'achève en demandant au bénéficiaire s'il referait le choix du microcrédit personnel s'il pouvait retourner dans le passé, et les remarques éventuelles des enquêteurs.

On notera que pour de nombreuses questions, les modalités énoncées ne sont pas exclusives, l'enquêteur ayant la possibilité de détailler la situation dans des espaces prévus pour accueillir du texte.

2.4.2 Questionnaire « Impayé(s) détecté(s) en amont »

Concernant ce groupe, les questions ne portant pas sur les incidents sont calquées sur le questionnaire précédent, parfois simplifiées pour écourter au maximum l'entretien et s'assurer ainsi de la collaboration d'un maximum de personnes. Cette homogénéité des questionnements est nécessaire pour fusionner les deux échantillons à l'issue de la collecte, comparer leurs caractéristiques et élaborer le modèle statistique déterminant les facteurs associés à une forte probabilité de faire face à un ou plusieurs impayés.

Les questions relatives aux incidents de remboursement débutent au milieu du questionnaire (i_incidentsintro à i37c). Elles traitent de la nature, du nombre, des causes et de la date de survenue des impayés, des solutions éventuelles proposées par les conseillers ou trouvées par l'individu lui-même, des problèmes qui ont pu en découler par la suite (frais ou interdiction bancaires, dégradation de la relation accompagnateur-bénéficiaire, etc).

2.4.3 Questionnaire « Demande de microcrédit inaboutie »

Pour le groupe des personnes dont la demande est restée insatisfaite, l'enquêteur doit indiquer tout d'abord le réseau concerné (q0), afin d'appeler les questions adéquates portant sur les caractéristiques des individus, rassemblées à la fin du questionnaire (année de naissance, statut au regard du logement, nombre de personnes à charge, etc). En effet tous les réseaux ont pu fournir en sus des coordonnées certaines de ces caractéristiques ou un numéro d'identification France microcrédit permettant de retrouver l'information, mais les données reçues n'étaient pas homogènes.

Après une description de l'objet du financement, du projet de l'individu et du motif du contact avec réseau (q1 à q3), trois groupes vont être distingués grâce aux questions q4 et q6a : les refus sans réorientation, les réorientés, les abandons. Les questions suivantes portent sur les causes de l'inaboutissement de la demande, les solutions proposées éventuellement par le réseau et leur impact, les contacts ultérieurs avec les réseaux et la concrétisation éventuelle du projet malgré l'absence de microcrédit.

2.5 Bilan de la collecte

Les objectifs fixés initialement étaient les suivants :

- 800 questionnaires « sans impayé » sur la base d'une proportion des personnes acceptant de remplir le questionnaire supposée être de l'ordre de 50 à 60% ;
- 300 questionnaires « impayés » pour environ 30% à 40% de répondants anticipés ;
- 200 questionnaires « demandes inabouties » pour une proportion de 30% d'acceptation.

2.5.1 Questionnaires destinés aux bénéficiaires de microcrédit

Le mois de décembre 2011 a été consacré à la formation des enquêteurs, aux tests et ajustements du questionnaire « bénéficiaire sans impayé ». La collecte des données a débuté réellement en janvier, l'interrogation des bénéficiaires ayant fait face à des impayés en février. Les listes sont arrivées au fur et à mesure, de sorte que la collecte ne fut achevée qu'en août 2012.

93% des personnes avec lesquelles l'enquêteur a pu s'entretenir ont accepté ou avaient les capacités de répondre au questionnaire (7% ont refusé catégoriquement, avaient des incapacités physiques ou psychologiques ou des problèmes d'expression empêchant le bon déroulement de l'entretien). Malgré tout, la longueur du questionnaire impliquait la prise de rendez-vous, que certaines personnes n'ont jamais honoré, auxquelles il faut ajouter celles pour lesquelles de multiples tentatives de contact ont été tentées sans que jamais l'interlocuteur ne décroche, pour des raisons certainement multiples : refus non verbalisé, numéro vraisemblablement inutilisé (de type Mobicarte, constamment sur répondeur), réattribué, inexact, ... Au total, 61% des bénéficiaires (avec impayés ou non) ayant un numéro de téléphone exploitable ont rempli le questionnaire, ce qui est supérieur aux prévisions faites et satisfaisant compte-tenu des spécificités du public (précarité, mobilité, pauvreté, ...) et de la longueur extrême du questionnaire. En moyenne il a fallu deux à 3 tentatives de contact avant de commencer la passation. Parfois certains questionnaires ont été remplis en plusieurs fois. La durée des entretiens fut extrêmement variable : de 25 à 50 minutes selon les cas. Certains bénéficiaires répondaient directement aux questions avant même que les modalités ne soient énoncées, d'autres avaient besoin d'être assistés ou tout simplement de parler de leur situation.

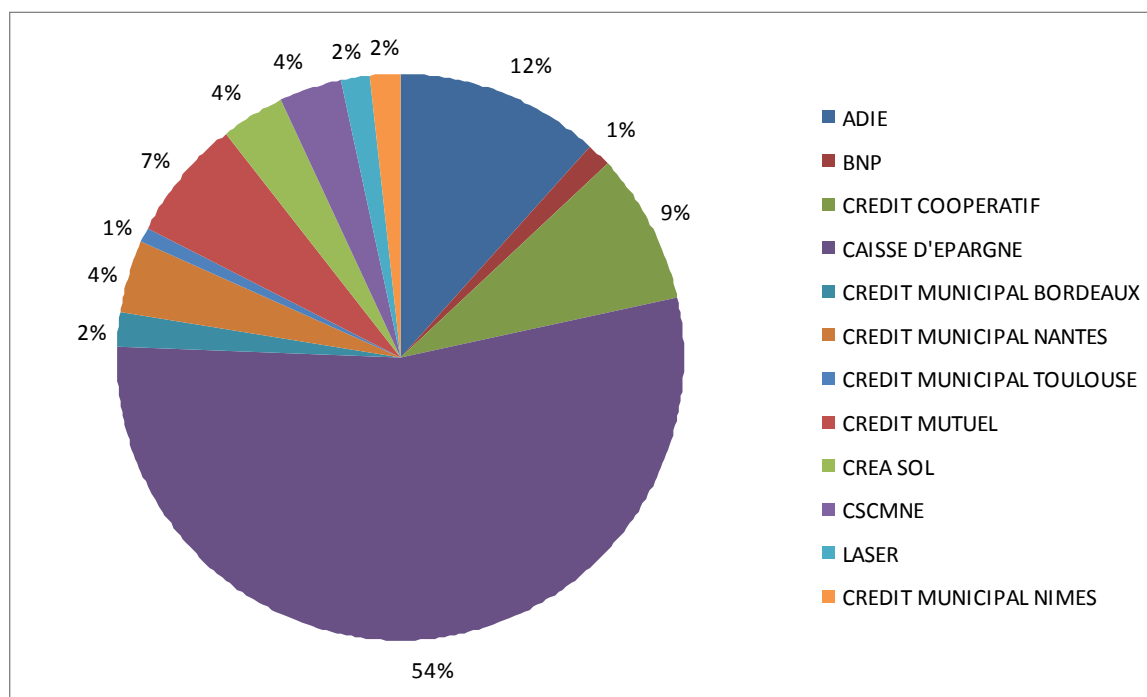
De manière générale l'accueil a été bon, la majorité des bénéficiaires soulignant l'utilité du microcrédit personnel.

Les objectifs ont pu être dépassés, puisque plus de 1100 questionnaires « sans impayé détecté » ont été passés, plus de 400 « impayé détectés en amont ». Une centaine de personnes pour lesquelles aucun incident n'avait été relevé en amont ont avoué avoir en réalité été confrontées à des impayés, et 15 questionnaires incomplets en raison d'un entretien stoppé trop prématurément ont dû être éliminés. Au final on obtient 1018 questionnaires correspondant à des bénéficiaires n'ayant pas connu ou déclaré d'impayés de MCP, 477 questionnaires relatifs à des personnes ayant fait face à des incidents.

La non-réponse partielle est la plupart du temps nulle ou inférieure à 5%, à l'exception des questions portant sur l'estimation des revenus où elle s'élève à 8%.

Un redressement a été effectué à l'issue de la collecte : un coefficient de pondération a été affecté à chaque individu pour, d'une part, tenir compte de la stratification, d'autre part corriger les éventuels effets néfastes de la non réponse. En somme cette dernière étape a consisté à accorder un poids plus important aux réponses des individus appartenant aux catégories sous-représentées dans l'échantillon final par rapport à l'ensemble de la population. Au total on obtient une répartition des répondants par réseau strictement identique à la répartition de la population prise comme référence.

Graphique 1. Répartition pondérée des bénéficiaires par réseau prêteur participant à l'enquête



2.5.2 Questionnaire destiné aux personnes dont la demande de microcrédit n'a pas abouti

Le questionnaire a été finalisé puis testé au cours des mois d'avril et mai 2012. La collecte a débuté à la fin du mois de mai et s'est achevée en août 2012. Les objectifs ont pu être atteints puisque 507 personnes ont été interrogées. Le taux de réponse s'élevait à 52%, en toute logique plus faible que pour les bénéficiaires. En l'absence de stratification et de variables permettant une post-stratification l'échantillon n'a pas été repondéré. La non réponse est toutefois relativement homogène est la répartition finale en fonction des réseaux sensiblement identique dans l'échantillon et la population de référence.

Tableau 1. Répartition des demandes inabouties par réseau participant

	Population de référence	Echantillon
ADIE	7,7%	9,0%
3 CCAS	0,6%	0,7%
CIDFF30	2,6%	2,1%
CMPARIS	10,7%	10,8%
CRESUS	36,3%	36,2%
7 Missions locales	6,3%	6,5%
Quartier libre	11,0%	11,9%
3 Restaurants du Coeur	4,3%	4,8%
9 UDAF	20,5%	18,1%
	100%	100%

3. L'enquête quantitative avec les partenaires des MPG

L'analyse du dispositif ne pouvait être complète sans tenir compte de l'expérience et de la vision des personnes en charge du microcrédit personnel, expérience et vision pouvant être complémentaire et parfois même en désaccord avec celle des demandeurs. Cette analyse s'est faite par le biais de questionnaires auto-administrés diffusés par les têtes de réseau afin d'assurer un total anonymat, puis remplis et collectés via le réseau internet.

Cette procédure spécifique a nécessité l'appui d'un expert, Gautier Debruyne (chargé d'étude CNRS, Comprasec), qui a par ailleurs effectué certains recodages et les premières exploitations statistiques à l'issue de la collecte.

3.1 Constitution des échantillons

Produire un échantillon parfaitement représentatif des accompagnateurs et prêteurs nécessiterait le recensement exhaustif de tous les professionnels ou bénévoles traitant des demandes de MCP en France. Ce pré-requis étant à l'évidence impossible à satisfaire en un minimum de temps et sans solliciter de manière excessive le personnel des organisations impliquées, il a fallu s'en remettre aux têtes de réseaux pour servir d'intermédiaires en vue de la passation du questionnaire à leurs collaborateurs. La représentativité de l'échantillon dépend en conséquence d'une part des modalités de cette diffusion de l'information et d'autre part de l'acceptation par les personnes concernées de participer à l'enquête.

3.2 Mode de passation des questionnaires et respect de l'anonymat

Le choix s'est porté sur des questionnaires auto-administrés diffusés par internet.

Les causes de cette décision sont multiples mais l'on peut énoncer les deux principales :

- Compte-tenu des nombreux thèmes à aborder, le questionnaire allait à l'évidence être relativement long, impliquant des difficultés pour convenir avec l'enquête d'une plage horaire propice à un rendez-vous téléphonique d'au minimum 20 minutes durant lesquelles il fallait qu'il ne soit pas dérangé et qu'il puisse parler en toute liberté (la présence de collègues ou responsables à proximité augmente la probabilité d'obtenir à certaines questions une réponse de façade). Le questionnaire auto-administré peut quant à lui être rempli en toute discrétion et en plusieurs fois.

- L'appui d'un enquêteur pour expliciter, convaincre et rassurer était moins nécessaire que lors de l'interrogation des demandeurs : les acteurs du microcrédit avaient intérêt à répondre car ils avaient intérêt à ce que leur point de vue soit pris en compte, l'interrogation porte avant tout sur des pratiques et du ressenti plus que sur des caractéristiques et parcours personnels complexes, les professionnels du microcrédit maîtrisent parfaitement les terminologies et procédures utilisées dans le domaine, ce qui limite les erreurs d'interprétation, ...

Un message fut envoyé fin décembre 2012 par Jean-Marc Maury aux responsables des différents réseaux accompagnateurs et prêteurs, à charge pour eux de le transmettre à toute personne de leur organisation en charge d'étudier ou de suivre des demandes de microcrédits.

Ce message garantissait l'anonymat des répondants, précisant bien que même le laboratoire Comprasec n'aurait aucun moyen de connaître l'identité des participants.

La date limite pour répondre au questionnaire était initialement fixée au 15 janvier 2013. Une relance juste avant cette date et un délai supplémentaire de 15 jours étaient prévus en vue de faire une piqûre de rappel et d'augmenter la taille de l'échantillon final.

Les questionnaires ont été mis en ligne par le biais du logiciel Sphinx Online. En cliquant sur un lien donné dans le message électronique transmis par la tête de réseau, le potentiel répondant avait la possibilité de visualiser l'ensemble du contenu du questionnaire avant de prendre la décision de répondre ou non. Par ailleurs, en sauvegardant la page internet dans le navigateur ou en notant une clé d'activation attribuée au hasard à chaque individu, le questionnaire pouvait être rempli en plusieurs fois. Le questionnaire validé puis envoyé, il était malgré tout possible après réflexion de modifier ses réponses en adoptant la même procédure et ce jusqu'à la date de clôture de l'enquête. Enfin les utilisateurs étaient informés qu'ils pouvaient, en contactant simplement le Comptrasec, demander la suppression de l'intégralité de leurs réponses s'ils ne souhaitaient finalement pas participer à l'enquête.

Pour les accompagnateurs, il était garanti que les résultats globaux seraient les seuls exploités pour le rapport. Aucune comparaison de pratiques entre organisations n'a donc été réalisée. Le comportement moyen ne serait conforme strictement à la réalité qu'à condition d'un taux de réponse sensiblement identique dans chaque réseau.

Malgré tout, à la demande des réseaux accompagnateurs souhaitant individuellement avoir un retour sur leurs pratiques, une question où le réseau d'appartenance pouvait être indiqué était incluse dans le questionnaire « accompagnateurs », de manière à ce que chaque réseau ayant suffisamment de répondants puisse, s'il en fait la demande, se voir transmettre un tableau de bord retranscrivant ses principaux résultats comparés à la moyenne de l'ensemble.

On peut noter que si pour certaines caractéristiques ou pratiques il y a clairement des différences entre réseaux, principalement au niveau du statut (bénévole, salarié,), de l'ancienneté ou encore de la présence de l'accompagnateur au moment de la signature du microcrédit, la plupart du temps la dispersion des réseaux autour de la moyenne est plutôt faible et dans les cas où elle est forte nous n'avons pas utilisé la variable dans le rapport, ou avons tenté de la recombinaison avec d'autres pour éviter toute erreur d'interprétation.

Concernant les prêteurs, la problématique était différente. Il était souhaité qu'il soit impossible d'identifier le nom du réseau d'appartenance des répondants dans le questionnaire principal afin de rendre impossible tout croisement de réponses avec l'intitulé du réseau.

Afin de tenir compte de l'hétérogénéité organisationnelle des prêteurs, nous avons pu tout de même opter pour un positionnement effectué par la personne enquêtée au sein d'une classification en quatre catégories :

- 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 liée à un établissement financier et entretenant des relations téléphoniques avec les emprunteurs, structures centralisées au niveau régional ou national.

Il était malgré tout dommageable qu'il soit impossible de savoir si l'échantillon était une représentation suffisamment fidèle des partenaires. Aussi a-t-il été décidé de fournir un lien internet totalement indépendant de l'enquête où chaque individu pouvait aller, s'il le souhaitait, indiquer qu'il avait répondu à l'enquête et le nom de son organisme d'appartenance. Certaines personnes ayant répondu ont pu ne pas aller le renseigner tandis que d'autres n'ayant pas participé à l'enquête pouvaient potentiellement aller cocher leur participation, mais c'était le seul moyen trouvé pour s'assurer que chaque partenaire soit

représenté dans l'enquête conformément à la réalité tout en préservant l'anonymat des répondants.

3.3 Questionnaires

Prévus pour une durée totale de 20 minutes environ, les deux questionnaires avaient une structure similaire :

- Une fiche d'activité (temps de travail consacré au MCP, modalités organisationnelles du réseau, ...)
- formations, compétences, *a priori* (guides ou formations reçus et leur utilité, opinion sur le bien fondé du MCP, évolution du regard porté sur le dispositif et les partenaires, ...)
- modalités de la prescription ;
- description et analyse critique de la phase de diagnostic ;
- caractéristiques des MCP et modalités de la décision ;
- modalités du suivi, avec un zoom sur les spécificités du suivi en cas d'impayé de MCP ;
- conclusion : opinion sur l'expérience, les impacts du dispositif sur l'organisation, ...
- une fiche d'identité (optionnelle) pour mieux connaître les caractéristiques du répondant : salarié, retraité, âge, sexe, ...).

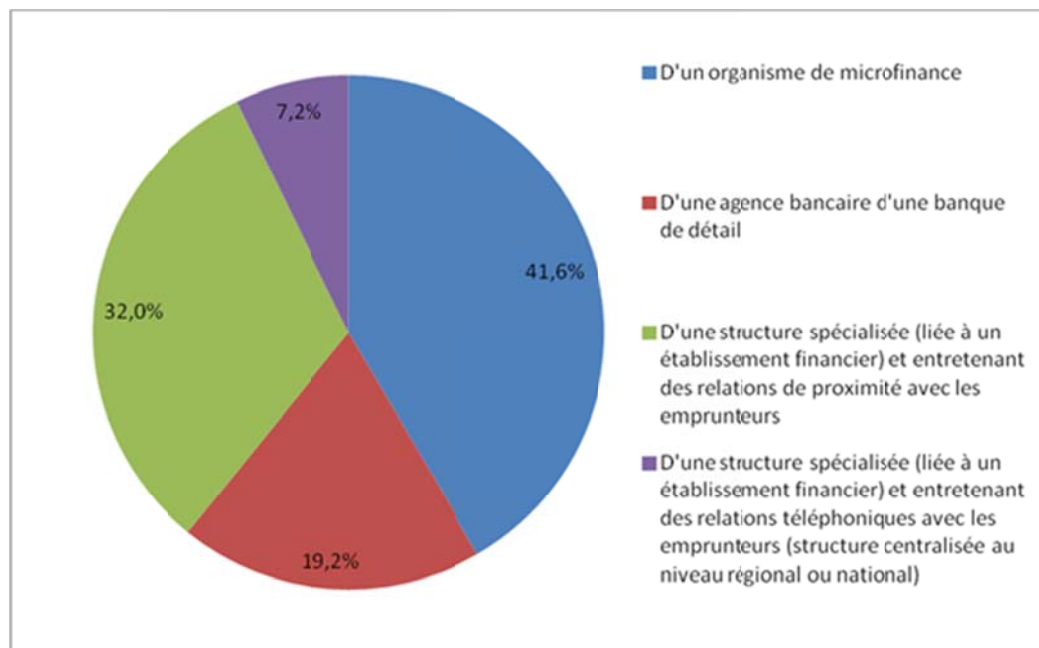
Ces deux questionnaires sont téléchargeables dans leur intégralité sur le site web du Comprasec.

<http://comprasec.u-bordeaux4.fr/projets-de-recherche/analyse-quantitative-de-l-impact-du-dispositif-de-microcr-dit-personnel-garanti>

3.4 Bilan de la collecte

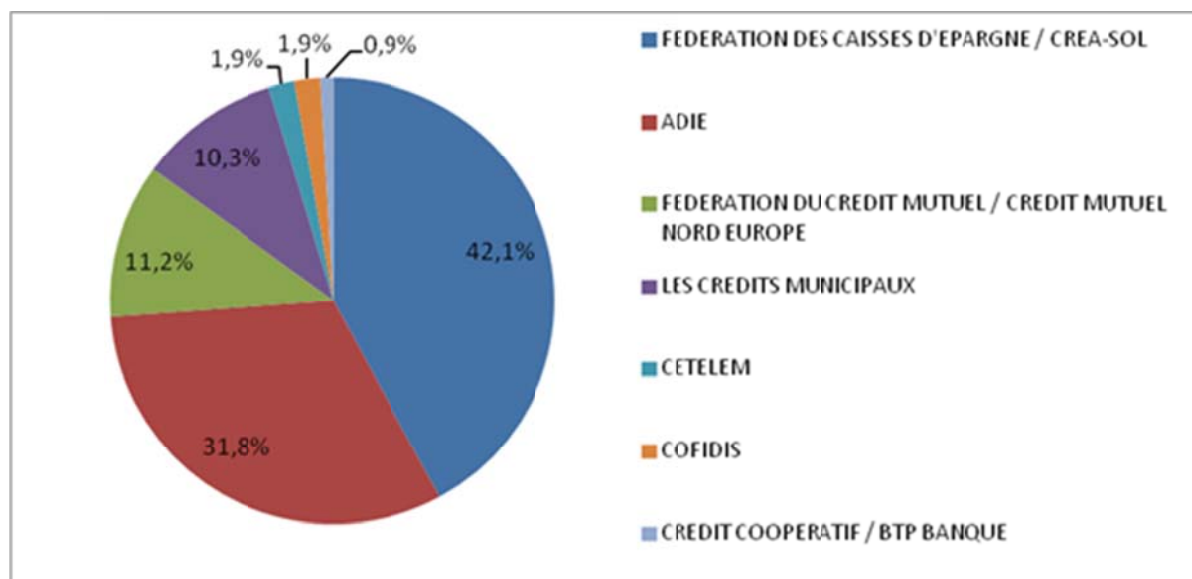
L'ensemble des données ont été récupérées sur le serveur début février 2013. On obtient au final 125 prêteurs répondants, se répartissant de la façon suivante :

Graphique 2. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne



106 personnes ont accepté d'aller renseigner le nom de leur réseau d'appartenance. On obtient la répartition suivante :

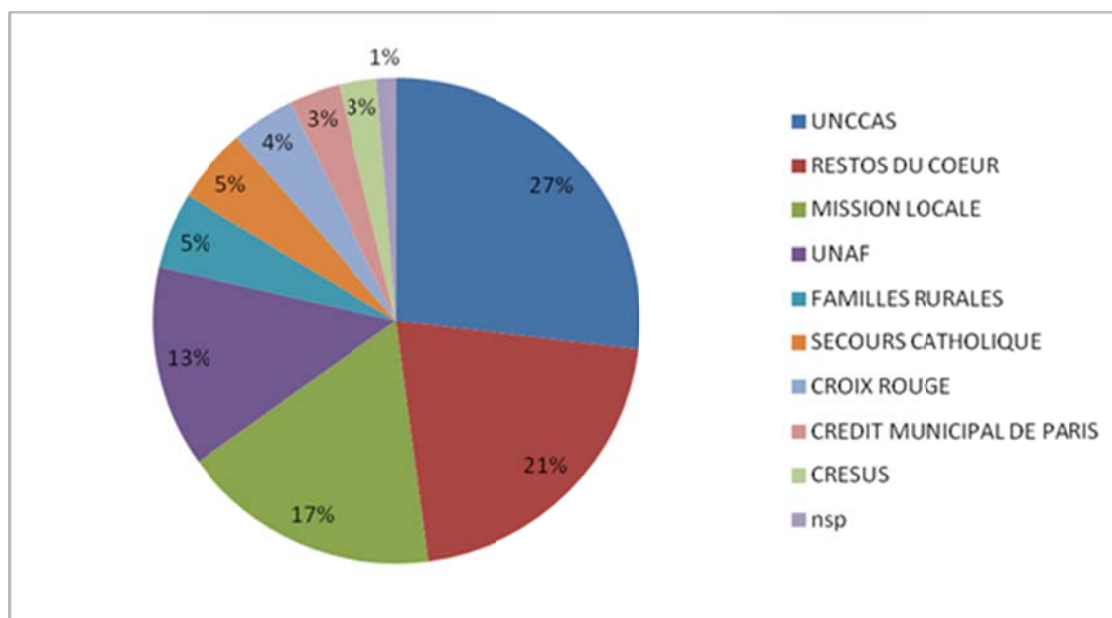
Graphique 3. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne



En l'absence de base de sondage nous donnant la liste de l'ensemble des personnes dispensant traitant des demandes de MCP, il est impossible de juger avec précision de la représentativité de l'enquête. Malgré tout, au regard des retours qui ont été faits, il apparaît que les principaux prêteurs en termes de volume de prêts sont également ceux qui sont les plus représentés parmi les répondants.

Concernant les accompagnateurs, on a dénombré 238 questionnaires exploitables. 3 répondants n'ont pas souhaité renseigner le nom de leur réseau (1,2% de l'ensemble).

Graphique 4. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne



On peut constater que la plupart des réseaux ont participé. Le Secours Catholique est par contre sous-représenté.

La non réponse partielle est faible, la plupart du temps inférieure à 3%, y compris pour les questions optionnelles (3% en moyenne pour les accompagnateurs, 2% pour les prêteurs).

4. L'enquête qualitative par Focus group

La dimension qualitative cette évaluation d'impacts a eu pour but d'apporter un enrichissement des résultats obtenus par l'enquête quantitative dans le cas où ces résultats n'avaient pas été explorés en détail par les études existantes (analysées lors de la revue de la littérature) ou que les analyses menées auparavant méritaient un approfondissement. Il s'est donc agi d'explorer avec les emprunteurs des questions précises relatives pour une part aux impacts des microcrédits personnels et pour une autre part à la qualité du service proposé par les structures en charge de l'accompagnement et les établissements prêteurs. Afin de réussir cet enrichissement, la collecte d'information s'est basée sur l'organisation de Focus groups.

4.1 Le choix des focus groups

Les Focus groups s'avèrent particulièrement utiles pour explorer les expériences des utilisateurs d'un service, leurs opinions, les difficultés qu'ils sont rencontrés et ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer. Ils sont considérés comme étant un outil idéal pour évaluer les impacts d'un dispositif ainsi que ses forces et faiblesses.

Comme leur nom l'indique, les Focus groups suppose de constituer un petit groupe de 5 à 8 personnes (idéalement 6) afin de discuter d'une thématique précise (*focus*) pour une durée limitée (dans notre cas, une heure).

La discussion qui se développe entre les membres du groupe est guidée par le modérateur en charge de l'enquête. Celui-ci doit s'assurer que les questions clefs retenues préalablement sont abordées et que l'ensemble des membres du groupe a la possibilité de donner son opinion. L'objectif n'est pas d'arriver à un consensus sur les questions abordées mais davantage de confronter les expériences afin de parvenir à préciser les mécanismes à l'œuvre et à identifier la manière dont ils s'articulent avec la situation des personnes et leurs problématiques personnelles.

Les recours aux Focus Groups s'est ainsi avéré particulièrement efficace pour expliquer et donner du sens aux résultats obtenus par l'enquête quantitative.

4.2 L'organisation des focus groups

Afin d'assurer que chaque groupe se concentre sur un thème précis, nous avons alterné les groupes discutant principalement des impacts des MPG et ceux discutant davantage du fonctionnement du dispositif.

Nous avons prêté attention à ce que ces focus groups soient fidèles à la variété des situations connues par les emprunteurs de MPG. L'objectif n'était pas d'avoir une représentation statistique de la population globale des emprunteurs de MPG mais de saisir son hétérogénéité. L'accent est donc davantage mis sur la variété des profils que sur la pondération des différentes populations concernées. Pour cela nous avons fait varier le profil de des partenaires impliqués dans l'organisation des focus groups ainsi que le profil des participants.

Concernant les partenaires, nous avons fait attention à ce qu'ils soient représentatifs des principaux acteurs du dispositif de MPG. Nous avons ainsi bénéficié du soutien d'une association, de deux CCAS et d'une UDAF. Chacune de ces organisations était située sur un territoire différent (rural/urbain, grande ou petite agglomération, etc.) et travaillait avec des prêteurs (uniques ou multiples) différents.

Ces partenaires ont mis à notre disposition des locaux afin que ces focus groups puissent prendre place. Organiser les focus groups dans un environnement familier pour les emprunteurs avait pour but de les encourager à participer à l'étude. Cela simplifiait notamment leurs déplacements et aidait les emprunteurs à se sentir en confiance. Il était en

revanche clair pour les emprunteurs que les membres de l'organisation partenaire n'avaient pas accès à leurs propos et ne participaient pas au focus group.

Ils nous ont également donné accès aux emprunteurs afin que ceux-ci acceptent de prendre part à cette évaluation. Afin de faciliter cette tâche de conviction les frais engagés par les emprunteurs pour participer aux focus groups furent indemnisés sur une base forfaitaire et la définition des dates et horaires auxquels se tenaient les focus groups prirent en compte les contraintes de ce public.

Concernant les participants aux focus groups, nous avons demandé aux partenaires de sélectionner des emprunteurs en faisant varier :

- Leur profil socioéconomique ;
- L'objet et le projet de leur MPG ;
- L'ancienneté de leur MPG ;
- Le fait d'avoir connu ou non des impayés.

Au total 30 emprunteurs ont participé à ces focus groups : 19 emprunteuses et 11 emprunteurs. Les participants étaient de tous âges (certains à la retraite alors que d'autres finissaient juste leurs études), avec des situations professionnelles très diverses (des personnes au RSA côtoyant des personnes en CDI et propriétaires de leur logement) et des niveaux de revenus également très variés. Les objets financés portaient principalement sur l'achat de véhicules mais ils comprenaient également des frais de santé (dentaire), du financement de caution ou d'équipement du logement, des frais d'obsèques, des formations et des permis de conduire. Parmi ces emprunteurs, 7 avaient connus des impayés.

Ces Focus groups ont été organisés les :

- 7 et 8 décembre 2012 au sein de l'association partenaire ;
- 18 et 21 janvier 2013 au sein des deux CCAS partenaires ;
- 5 et 6 février 2013 au sein de l'UDAF partenaire.

A chaque fois, le premier focus group était davantage centré sur les impacts et le second sur l'efficacité du dispositif. Pour cela, le modérateur orientait la conversation à l'aide d'un guide d'entretien spécifique au thème abordé (les deux guides sont reproduits en annexe).

4.3 L'analyse et l'utilisation des données

Les 6 Focus groups ont été intégralement enregistrés et retranscrits. Ces transcriptions ont ensuite fait l'objet d'une analyse systématique à l'aide du logiciel NVivo9.

Ce logiciel permet au chercheur de coder des extraits de conversation en fonction du ou des thèmes abordés identifiés par le chercheur. Une fois ce codage réalisé, il est alors possible de procéder à une analyse thématique des focus groups. Ce logiciel ne se substitue donc pas à l'analyse du chercheur mais la facilite.

L'analyse réalisée conduit d'une part à comprendre les expériences des emprunteurs par rapport à des problématiques précises (la gestion des impayés, les impacts sur l'insertion professionnelle, etc.) mais autorise également à identifier de nouvelles problématiques qui n'avaient pas été anticipées (par exemple, les problèmes de gestion des remboursements au sein d'un même établissement entre l'agence teneur du compte et l'agence en charge du MPG).

Les résultats de ces analyses ont été utilisés de deux manières. Elles ont alimenté la mise en perspective des résultats quantitatifs et parfois conduit à des croisements entre variables que nous n'aurions pas pensé à réaliser autrement. Elles se sont traduites par la retranscription d'extraits d'entretiens sous forme de citation au sein de 7 des 9 livrets. Ces citations ont été anonymisées de manière à ce que ne puissent être reconnus ni l'auteur des propos, ni la structure en charge de l'accompagnement, ni l'établissement prêteur.

5. Annexes

5.1 Bibliographique de la revue de la littérature

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 : Comprasec, Université Bordeaux IV.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2 Guides d'entretiens des Focus groups

5.2.1 Guide d'entretiens « impacts »

Question d'ouverture

Pouvez-vous présenter rapidement ce que vous avez financé avec le microcrédit et dans quel but ?

Question de transition

Quels ont été les principaux effets positifs et négatifs du microcrédit pour vous ?

Questions clefs

1. Comment fonctionne ce que vous avez financé ? Où en êtes-vous de votre formation/permis ?
2. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur les effets du microcrédit concernant votre situation en matière (selon les thèmes pertinents pour le groupe) :
 - a. D'emploi
 - b. De vie quotidienne
 - c. De logement
 - d. De vie familiale
3. Comment est-ce que vous avez intégré les mensualités du crédit dans votre budget ?

Relance : Qu'est que les RDV avec l'accompagnateur ont changé dans votre budget ?

Relance : Quels sont les effets sur le niveau de vos dépenses ou le niveau de vos revenus que le microcrédit a produit ?
4. Comment se passaient vos relations avec votre banque (accès aux produits que vous vouliez, frais bancaires, etc.) avant le microcrédit et qu'est-ce que le microcrédit a changé ?

Relance : Comment se sont passés la mise en place du microcrédit et son remboursement ?

Questions de clôture

Faire un résumé des principaux points

Est-ce que ce résumé reflète ce que l'on s'est dit aujourd'hui ?

Supposez que vous puissiez parler directement avec les responsables de la Caisse des dépôts à Paris, quels sont les améliorations que vous leur recommanderiez de faire ?

Est-ce qu'il y a quelque chose dont on n'a pas parlé qui vous paraît important ?

5.2.2 Guide d'entretiens « efficacité »

Question d'ouverture

Pouvez-vous présenter rapidement ce que vous avez financé avec le microcrédit et dans quel but ?

Question de transition

Quels ont été les principaux points positifs et négatifs lors de l'évaluation de votre demande puis de l'accompagnement mis en place ?

Questions clefs

1. Comment avez-vous eu connaissance du microcrédit ?

Relance : Quelles sont les autres solutions que vous avez recherchées avant le microcrédit ?

2. Comment décririez-vous la manière dont votre situation demande a été étudiée ?

Relance : Comment s'est passé l'analyse de votre budget ?

Relance : Quels sont les autres possibilités que vous avez étudiées ?

3. Comment s'est passé la définition du montant des mensualités ?

Relance : qu'avez-vous pensé du taux d'intérêt ?

4. Combien de temps s'est écoulé entre votre demande et l'octroi du prêt ? Est-ce que ce délai a eu des conséquences pour vous ?

5. Comment décririez-vous le suivi mis en place une fois le prêt accordé ?

Relance : comment avez-vous vécu ce suivi ?

6. Quelles ont été les réponses apportées par la banque ou par l'accompagnateur lorsque vous avez eu des difficultés à rembourser ?

Questions de clôture

Faire un résumé des principaux points

Est-ce que ce résumé reflète ce que l'on s'est dit aujourd'hui ?

Supposez que vous puissiez parler directement avec les responsables de la Caisse des dépôts à Paris, quels sont les améliorations que vous leur recommanderiez de faire ?

Est-ce qu'il y a quelque chose dont on n'a pas parlé qui vous paraît important ?

6. Table des matières

1.	La revue de la littérature.....	2
2.	L'enquête quantitative avec le public des MPG	3
2.1	Constitution des échantillons	3
2.2	Mode de passation des questionnaires	4
2.3	Dispositions prises pour maximiser le taux de réponse, limiter la non réponse partielle et respecter l'anonymat des personnes interrogées	5
2.4	Questionnaires	6
2.4.1	Questionnaire « sans impayé détecté en amont »	6
2.4.2	Questionnaire « Impayé(s) détecté(s) en amont »	7
2.4.3	Questionnaire « Demande de microcrédit inaboutie »	7
2.5	Bilan de la collecte	8
2.5.1	Questionnaires destinés aux bénéficiaires de microcrédit	8
2.5.2	Questionnaire destiné aux personnes dont la demande de microcrédit n'a pas abouti	9
3.	L'enquête quantitative avec les partenaires des MPG	10
3.1	Constitution des échantillons	10
3.2	Mode de passation des questionnaires et respect de l'anonymat.....	10
3.3	Questionnaires.....	12
3.4	Bilan de la collecte	12
4.	L'enquête qualitative par Focus group	14
4.1	Le choix des focus groups	14
4.2	L'organisation des focus groups.....	14
4.3	L'analyse et l'utilisation des données	15
5.	Annexes.....	16
5.1	Bibliographique de la revue de la littérature	16
5.2	Guides d'entretiens des Focus groups.....	18
5.2.1	Guide d'entretiens « impacts »	18
5.2.2	Guide d'entretiens « efficacité ».....	19
6.	Table des matières	20
7.	Table des tableaux et graphiques	21
8.	Les livrets thématiques	22

7. Table des tableaux et graphiques

Graphique 1. Répartition pondérée des bénéficiaires par réseau prêteur participant à l'enquête.....	9
Tableau 1. Répartition des demandes inabouties par réseau participant.....	9
Graphique 2. Les types de prêteurs ayant répondu au questionnaire en ligne	12
Graphique 3. Les réseaux prêteurs ayant pris part au questionnaire en ligne.....	13
Graphique 4. Les réseaux accompagnant ayant participé à l'enquête en ligne	13

8. Les livrets thématiques

Livret 1 – Les enjeux

Livret 2 – Objets, projets, publics

Livret 3 – L'accompagnement

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

Livret 5 – Les impacts pour les emprunteurs

Livret 6 – L'impact global

Livret 7 – Les impacts pour les acteurs

Livret 8 – Recommandations

Livret 9 – Méthodologie et annexes