

Microcrédit contre pauvreté

Ouvrage publié avec le concours de l'Institut CDC
pour la Recherche et de la Caisse des dépôts et consignations.

Tous droits réservés
© Les Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières, Paris, 2013
Imprimé en France
ISBN : 978-2-7082-4239-5

**Georges Gloukoviezoff
Nicolas Rebière**

Microcrédit contre pauvreté

Des prêts entre solidarité et marché ?

Préface de Michel Camdessus



51-55, rue Hoche
94200 Ivry-sur-Seine

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier les emprunteuses et emprunteurs, ainsi que les personnes refusées ou ayant abandonné, d'avoir accepté de prendre part aux questionnaires téléphoniques ainsi qu'aux *focus groups* qui ont nourri l'étude sur laquelle ce livre est basé. Nous savons leur temps précieux et avons essayé autant que possible de tirer le meilleur parti des informations qu'ils nous ont communiquées.

Ces remerciements s'adressent tout autant aux 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.

Les auteurs remercient le Département du développement économique et de l'économie sociale de la Caisse des dépôts et consignations ainsi que les membres du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef) pour la qualité de leurs commentaires et leur soutien permanent au cours des différentes étapes du programme de recherche dont ce livre est l'un des résultats.

Enfin, les auteurs tiennent à exprimer leur gratitude aux Éditions de l'Atelier, et plus particulièrement à Arielle Corbani, pour leur disponibilité et leur professionnalisme qui ont largement contribué à la qualité de ce livre.

Préface

Introduction

Trois mille euros. C'est le montant maximum des microcrédits personnels¹. Avec cela, les emprunteurs doivent financer un projet d'insertion professionnelle ou sociale. Présentée de cette manière, l'idée que le microcrédit puisse permettre de lutter contre la pauvreté peut paraître déraisonnable. Non seulement le montant est faible, mais en plus, le prêt est destiné à des personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire. De simplement déraisonnable, l'idée peut alors sembler carrément dangereuse. Il faut dire que le contexte ne plaide pas en faveur du crédit. Depuis 2007, des millions de personnes ont été plongées dans la précarité suite à la crise financière provoquée notamment par les excès du crédit immobilier dit *subprime* à destination de ménages américains à faibles revenus. À cela s'ajoute le fait que plus de deux cent mille ménages déposent chaque année en France un dossier de surendettement car ils ne peuvent plus faire face à leurs dettes. C'est l'un des intérêts du microcrédit personnel que d'inviter à mettre en question les certitudes.

Il faut dire que ce dispositif n'est pas le fruit d'une démarche idéologique mais une réponse pragmatique à un problème précis

1. Dans l'ensemble de l'ouvrage, les termes « microcrédit », « microcrédit personnel » et « microcrédit personnel garanti » seront utilisés comme des synonymes pour désigner le type de microcrédit dont il est ici question. Lorsque cela ne sera pas le cas et qu'il sera fait référence au microcrédit professionnel, au microcrédit dans les pays du Sud ou au microcrédit en général, cela sera précisé.

Microcrédit contre pauvreté

dans un contexte donné. En effet, au moins trois expériences ont inspiré les caractéristiques du dispositif tel qu'il existe aujourd'hui. La première correspond aux « prêts solidaires » accordés par les Points Passerelle du Crédit agricole du Nord-Est depuis 1997. Ces prêts permettent à des personnes confrontées à des difficultés bancaires et budgétaires de se remettre sur pied grâce, notamment, à un accompagnement personnalisé. En 1999, le Crédit municipal de Nantes a initié l'expérimentation des « prêts stabilité » en partenariat avec le CCAS de Nantes qui en assure l'accompagnement. Enfin, en 2001, suite à l'explosion de l'usine AZF à Toulouse, le Secours catholique, en partenariat avec le Crédit mutuel Midi atlantique, a mis en place une expérimentation qui est devenue le « crédit projet personnel » pour permettre aux victimes de faire face aux dépenses urgentes en attendant les remboursements d'assurance.

Ces différentes expériences et leurs caractéristiques ont inspiré le dispositif de microcrédit personnel qui se présente de la manière suivante :

- il s'agit d'un prêt d'un montant allant de 300 à 3 000 euros² et à taux fixe ;
- il est accordé à des personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire ;
- il implique systématiquement un accompagnement personnalisé de l'emprunteur qui consiste en une évaluation de sa demande et en un suivi tout au long du remboursement du prêt ;
- il implique généralement un partenariat entre un établissement de crédit (la Caisse d'épargne, le Crédit mutuel, etc.) et une

2. Il existait jusqu'à fin 2012 une possibilité d'accorder des microcrédits pouvant aller jusqu'à 12 000 euros en cas d'accident de la vie. Peu ou pas utilisée, cette possibilité a été supprimée et la limite maximale est désormais de 3 000 euros, sauf pour le financement de véhicules où le montant maximum est de 5 000 euros.

Introduction

association (le Secours catholique, la Croix rouge française, etc.) ou un service social (un CCCAS, une UDAF, etc.).

Toutefois, si ces expériences ont joué un rôle pour fixer les contours du dispositif, les racines du microcrédit personnel sont plus anciennes. Il est parfois considéré comme le petit frère du microcrédit professionnel destiné à financer la création d'activité par des chômeurs. Celui-ci existe depuis plus de vingt ans en France et son succès a assurément facilité la mise en œuvre du microcrédit personnel. Outre cette proximité, il est plus généralement affirmé que ses racines sont en fait à rechercher du côté des dispositifs de microcrédit ayant vu le jour, au cours des années 1970, dans les pays du Sud et plus précisément en Inde où l'expérience de la *Grameen Bank* a valu à son initiateur, le professeur Muhammad Yunus, le prix Nobel de la paix en 2006.

Cette idée romantique qui voudrait voir les pays du Nord apprendre des pays du Sud est pourtant largement erronée. Si le succès de ces expériences a pu être utile pour convaincre les institutions financières et les pouvoirs publics de s'investir dans un microcrédit à la française, la parenté s'arrête là. Le microcrédit dans les pays du Sud s'est développé dans un contexte où l'immense majorité de la population n'a aucun accès aux services bancaires et où l'État providence n'est qu'un concept en devenir. En France, plus de 99 % des ménages disposent d'un compte de dépôt et, bien que mise à rude épreuve, la protection sociale est encore une réalité.

Les racines des microcrédits personnels – et du microcrédit en général – remontent en réalité au xv^e siècle avec la création par les Franciscains des monts-de-piété, et surtout au xix^e siècle avec l'apparition du mouvement coopératif et mutualiste³. Ces

3. Pour plus de détails, voir notamment : Observatoire de la microfinance, *Rapport annuel de l'observatoire de la microfinance*, Paris, Banque de France, 2008, ou G. Gloukoviezoff, *L'exclusion bancaire. Le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Paris, Presses universitaires de France, 2010.

Microcrédit contre pauvreté

réponses au besoin de financement des classes populaires, tout comme le microcrédit dans les pays du Sud ou les microcrédits personnels et professionnels en France, sont apparus parce que ni les banques ni l'État ne pouvaient ou ne voulaient y répondre. Reposant initialement sur différentes formes de solidarité, elles représentent une innovation sociale et financière adaptée au contexte de leur époque.

Dans le cas du microcrédit personnel, l'État est intervenu en 2005, à la suite notamment de la révolte des banlieues, pour favoriser l'accès au crédit de toute une partie de la population : il a mis en place un Fonds de cohésion sociale destiné à garantir ces microcrédits à hauteur de 50 %⁴. Sous la pression politique, les établissements de crédit se sont progressivement impliqués. Certains l'ont fait directement en impliquant leurs agences bancaires comme certaines fédérations régionales du Crédit mutuel. D'autres ont fait le choix de créer des structures spécialisées implantées localement comme le « Parcours Confiance » des Caisses d'épargne ou les « Points Passerelle » du Crédit agricole. D'autres enfin ont mis en place un service dédié au microcrédit personnel centralisé au niveau national comme le Crédit coopératif. Ces établissements ont ensuite établi des partenariats avec des services sociaux (CCAS, UDAF, etc.) et des associations (Secours catholique, Croix rouge, Restos du cœur, etc.) chargés d'en assurer l'accompagnement. Enfin, il existe un dernier type d'acteurs : les organismes de microfinance. Ils ne sont que deux en France, l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique) et Créo-Sol, et ils assurent à la fois les rôles de prêteur et d'accompagnateur.

Ce dispositif s'est développé progressivement sous le contrôle du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef) du Fonds de cohésion sociale qui a contribué à en délimiter les

4. Lorsqu'un microcrédit n'est pas remboursé, 50 % de la somme restant due au prêteur est versée par le Fonds de cohésion sociale.

Introduction

contours, jusqu'à ce que la loi du 1^{er} juillet 2010 dite « loi Lagarde » en donne une définition légale dans son article 23⁵ :

« L'État finance, par des crédits ouverts en loi de finances, un fonds ayant pour objet de garantir des prêts à des fins sociales. Les établissements de crédit, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale peuvent également contribuer à son financement.

Les prêts garantis par le fonds sont :

Les prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion accordés à des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement, dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs et qui bénéficient d'un accompagnement social. Ces prêts sont accordés afin de permettre l'accès, le maintien ou le retour à un emploi.

L'inscription des personnes intéressées au fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels prévus à l'article L. 333-4 du code de la consommation ne peut constituer en soi un motif de refus de ces prêts.

Ces prêts peuvent également être accordés pour la réalisation de projets d'insertion sociale qui ne sont pas directement liés à un objectif professionnel. »

Cette reconnaissance légale donne une stabilité indispensable au développement du dispositif. Elle permet par exemple de trancher certains débats comme le fait notamment que les microcrédits personnels puissent servir à la réalisation de projets d'insertion non seulement professionnelle mais également sociale. Ces clarifications sont indispensables car le dispositif français est sans équivalent en Europe, tant sur le plan du nombre de microcrédits octroyés (44 000 depuis fin 2005, date de sa création) que sur celui de son organisation (un dispositif de

5. Loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. Son chapitre III est consacré au microcrédit (articles 23 à 25).

Microcrédit contre pauvreté

dimension nationale impliquant de multiples acteurs et un fonds de garantie public)⁶. Pour autant, sa taille ou sa reconnaissance légale ne suffisent pas à en assurer la pérennité. Pour que ce dispositif innovant se développe, il faut en premier lieu qu'il fasse la preuve de son utilité.

Les précédents en matière de microcrédits invitent en effet à la prudence. Dans les pays du Sud, l'engouement pour cet outil a conduit à en faire l'une des modalités privilégiées de réduction de la pauvreté selon de grandes organisations internationales ; le réveil cependant a été douloureux, avec la découverte d'un surendettement des emprunteurs de grande ampleur et des résultats plus modestes qu'espéré⁷. Aujourd'hui, alors que le défi du passage de la phase de l'expérimentation prometteuse à celle du dispositif de plein exercice se présente pour le microcrédit personnel, il est indispensable d'éviter pareil écueil.

Les années écoulées depuis fin 2005 et le début de l'aventure du microcrédit personnel offrent le recul suffisant pour évaluer en détail si cet outil répond véritablement aux besoins de financement des emprunteurs. Parviennent-ils grâce à lui à réaliser leurs projets et à améliorer ou à préserver leur situation ? Ses caractéristiques sont-elles adaptées à leurs possibilités budgétaires ? Plus largement, le microcrédit est-il une innovation sociale pertinente pour faire face notamment aux défis que représentent les conséquences de la crise financière ? Apporter des éléments de réponse à ces questions est l'objectif de ce livre.

6. En Europe de l'Ouest, le microcrédit personnel en est au stade des balbutiements et repose généralement sur les actions isolées d'organismes de microfinance. Il est un peu plus populaire dans les anciens pays de l'Est où l'accès au crédit reste difficile pour toute une partie de la population.

7. Voir notamment J.-M. Servet, *Banquiers aux pieds nus. La microfinance*, Paris, Odile Jacob, 2006, ou, du même auteur, « La crise du microcrédit en Andhra Pradesh », *Revue Tiers Monde*, 2011/3 (n° 207), p. 43-59. Pour un point de vue différent, E. Duflo, *La politique de l'autonomie. Lutter contre la pauvreté (II)*, Paris, Seuil, coll. « La république des idées », 2010.

Introduction

Les enseignements de cette première phase d'expérimentation doivent orienter les décisions à prendre pour que ce dispositif puisse répondre de manière aussi adaptée que possible à l'ampleur des besoins de financement insatisfaits. C'est dans ce but que le Cosef nous a confié la réalisation d'une étude d'impact de grande ampleur sur laquelle ce livre est basé⁸.

Présentation de l'étude d'impact

L'étude d'impact réalisée pour le Cosef repose sur quatre sources complémentaires.

La première source est une analyse de l'ensemble des rapports d'évaluation ayant été réalisés depuis 2005 sur les impacts et l'efficacité des dispositifs de microcrédit personnel. Ces rapports portent généralement sur l'action d'un partenaire précis mais ils sont une source extrêmement précieuse d'information. Ils ont été particulièrement utiles pour bâtir les questionnaires que nous avons utilisés. La deuxième source d'information est la mise en œuvre de janvier à août 2012 d'une enquête téléphonique auprès de plus de 2 000 personnes ayant sollicité le dispositif de microcrédit personnel entre janvier 2006 et août 2011. Ce questionnaire contenant de nombreuses questions portait aussi bien sur les impacts obtenus que sur la manière dont l'opération s'est déroulée. Trois publics principaux ont été ciblés :

- 1 018 emprunteurs sans impayés ;
- 477 emprunteurs ayant connu au moins un impayé ;
- 507 personnes ayant été refusées ou ayant abandonné.

Cette enquête quantitative a été complétée par une enquête qualitative prenant la forme de six *focus groups* ayant rassemblé une trentaine d'emprunteurs de décembre 2012 à février 2013. Ces groupes de discussion ont permis d'aller dans le détail de certaines questions que les questionnaires téléphoniques ne permettaient pas de creuser davantage.

8. G. Gloukoviezoff, N. Rebière, *Étude d'impact du microcrédit personnel garanti*, étude pour le Cosef, 2G Recherche-Comptassec (Université Bordeaux IV), Lyon-Bordeaux, 2013.

Microcrédit contre pauvreté

Enfin, la quatrième composante de cette étude est un questionnaire en ligne auquel ont répondu 125 prêteurs et 238 accompagnateurs au cours du mois de janvier 2013.

L'ensemble des chiffres et extraits d'entretiens utilisés dans cet ouvrage sont issus de cette étude à moins qu'une source différente soit indiquée. L'ensemble de l'étude est disponible auprès de la Caisse des dépôts et consignations et auprès des auteurs du livre.

Dès l'origine du dispositif, les microcrédits personnels étaient vus comme devant participer en priorité à l'insertion professionnelle des emprunteurs. Seul l'emploi semblait en mesure d'assurer les ressources nécessaires au bon remboursement de ces prêts. Bien que la loi Lagarde de 2010 ait clairement souligné l'importance du financement de projets destinés à l'insertion sociale, la grande majorité des microcrédits accordés ont encore pour finalité l'emploi. Le premier chapitre du livre est donc consacré aux résultats obtenus en la matière. Ces prêts permettent-ils de conserver ou d'obtenir un emploi ? Quelles sont les conditions les plus favorables ? Ces emplois se traduisent-ils véritablement par une aisance budgétaire accrue ? Répondre à ces questions amène d'ailleurs à se demander si le microcrédit personnel permet à certains emprunteurs de véritablement échapper à la pauvreté.

Toutefois, la pauvreté et l'exclusion sociale ne sont pas toujours perçues par les indicateurs monétaires et ne se limitent pas au fait d'avoir un emploi ou non. C'est pourquoi le deuxième chapitre se penche sur les autres retombées du microcrédit. L'insertion sociale, le logement, la cohésion familiale, la santé ou encore l'estime de soi sont autant de domaines pouvant être améliorés ou préservés par le recours au microcrédit. Ce constat conduit à cesser d'envisager séparément ces différents domaines : les considérer globalement permet d'évaluer si cet outil peut véritablement changer la vie des emprunteurs. En observant l'impact sur leur situation globale, il sera alors possible d'identifier le *continuum* de

Introduction

situations, de ceux pour qui l'expérience s'avère *in fine* un échec à ceux pour qui elle a été une réussite forte.

Le troisième chapitre revient cependant sur un domaine d'impact particulier car il est à la base de l'existence même du dispositif de microcrédit : l'inclusion bancaire. C'est parce qu'une partie de la population n'a pas accès au crédit bancaire que cet outil a été mis en place. Dès lors, il est capital d'évaluer s'il parvient, parallèlement au financement accordé, à rapprocher les banques et ces emprunteurs jugés indésirables. Les caractéristiques du microcrédit, au premier rang desquelles le taux d'intérêt, sont-elles adaptées aux besoins des emprunteurs ? Le fait d'avoir remboursé un microcrédit permet-il aux emprunteurs d'accéder au crédit bancaire pour un financement ultérieur ? Plus généralement, le fait de passer par le dispositif de microcrédit et de financer son projet se traduit-il par un meilleur accès aux produits bancaires en général et à une réduction des frais en cas d'incident ? Les résultats obtenus rendent indispensable d'évaluer la manière dont les établissements bancaires se sont impliqués dans ce dispositif et d'en pointer les carences.

Les trois premiers chapitres offrent un tour d'horizon très complet des impacts obtenus par le microcrédit personnel. Toutefois, ces résultats dépendent fortement de la situation des emprunteurs à qui ces microcrédits ont été accordés ainsi que de la nature des objets et projets qu'ils financent. Le quatrième chapitre se penche donc sur la question de l'ouverture du dispositif aux différents profils d'emprunteurs et aux différents types de projets. L'impossibilité actuelle de financer des dettes bancaires est notamment examinée. Plus largement, ces différentes analyses amènent nécessairement à évaluer la capacité du dispositif à être en adéquation avec la réalité des besoins de financement. Comment atteindre ces emprunteurs potentiels ? Répondre à cette question est un élément clef dans la perspective du développement du dispositif et des pistes de réflexions précises sont apportées pour en favoriser la montée en charge.

Microcrédit contre pauvreté

Si l'ampleur des impacts obtenus varie selon les emprunteurs et les projets, elle dépend également en théorie de la qualité de l'accompagnement proposé. Élément constitutif du dispositif, l'accompagnement est souvent l'objet de discours empreints de conviction quant à son utilité, mais parfois en décalage avec la réalité des pratiques. Le cinquième chapitre est ainsi consacré à l'évaluation de l'accompagnement tel qu'il est concrètement mis en œuvre afin d'en évaluer l'utilité pour les emprunteurs. Cette évaluation conduit à l'identification des enjeux clefs qu'il représente tant pour les associations que pour les services sociaux. Accompagner les emprunteurs est une tâche essentielle ; elle requiert, cependant, des compétences et des moyens qui vont bien au-delà de la seule bonne volonté. Si pour le moment, ces organisations ont plus ou moins réussi à faire face aux attentes en la matière, l'accroissement des besoins d'accompagnement lié au passage de la phase d'expérimentation à celle de dispositif de plein exercice risque d'excéder leurs capacités et de fragiliser l'efficacité du dispositif dans son ensemble.

C'est précisément à la question des moyens qu'est consacré le sixième et dernier chapitre. Alors que les conséquences de la crise financière actuelle mettent les différentes formes de solidarité à rude épreuve, le microcrédit personnel apparaît bien souvent comme le dernier recours pour un nombre croissant de ménages. Mais quel est le statut de cette innovation sociale ? S'agit-il d'un nouveau type de crédit dont le marché est appelé à se développer, d'une nouvelle aide sociale à intégrer dans la palette des travailleurs sociaux, ou bien de l'expression d'une nouvelle forme de solidarité issue de l'économie sociale et solidaire ? Répondre à cette question revient à faire un choix politique. Or ce choix est essentiel car il conditionne les modalités de financement du dispositif, qu'il s'agisse de la définition de l'origine des ressources investies ou bien de la nature des retours sur investissement attendus. L'ancrage de ce dispositif dans le champ de l'économie solidaire est l'option retenue dans le cadre de ce livre. C'est en

Introduction

effet la seule qui permette au microcrédit personnel d'exprimer tout son potentiel, non seulement pour répondre à l'urgence sociale en apportant un financement approprié à un nombre d'emprunteurs aussi large que possible, mais aussi pour s'attaquer aux causes des dysfonctionnements de la protection sociale et du marché du crédit qui en expliquent l'existence.

CHAPITRE 1

Un tremplin vers l'emploi ?

Le microcrédit est paré de nombreuses vertus. Grâce à lui, des personnes en situation de pauvreté auraient la possibilité de réaliser leur potentiel et de débuter une activité économique. Cette faculté est à la base de son développement au Sud comme au Nord. Toutefois, contrairement à la grande majorité des dispositifs de microcrédits existants, le microcrédit personnel n'a pas pour but de financer la création d'activité. Dès lors, est-il pertinent de proposer de tels prêts à des personnes en situation de précarité alors même que plusieurs centaines de milliers de ménages sont confrontés au surendettement et qu'un nombre encore plus élevé tente, tant bien que mal, de faire face aux différentes mensualités de crédits, factures, loyer, etc. ?

Pour nombre d'acteurs du microcrédit personnel, la réponse est affirmative à condition que ce financement ait pour finalité le maintien ou l'accès à l'emploi salarié. Financer des projets d'insertion professionnelle semble alors être le moyen le plus efficace pour contribuer à l'amélioration de la situation des personnes en évitant notamment que ne surviennent des impayés. Une telle croyance est-elle confirmée par les faits ?

Des microcrédits confrontés à une multiplicité de besoins

La loi Lagarde de 2010 stipule que les microcrédits personnels financent à la fois des projets d'insertion professionnelle et des projets d'insertion sociale. Or, fréquemment, les premiers ont l'ascendant sur les seconds. Deux raisons à cela. La première

Microcrédit contre pauvreté

tient à l'origine des fonds qui alimentent le Fonds de cohésion sociale. Ceux-ci provenant majoritairement de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, il n'est pas étonnant qu'un retour sur investissement dans son domaine de compétence soit attendu. Mais cette priorité donnée aux projets d'insertion professionnelle est également liée à la nature de l'outil mis en œuvre.

Sachant que les emprunteurs de microcrédit personnel se trouvent généralement dans des situations précaires, il paraît souhaitable que ce prêt contribue à l'amélioration de leur situation budgétaire, favorisant ainsi son remboursement. Alors que les microcrédits professionnels atteignent un tel objectif par la création d'une activité théoriquement source de revenus supplémentaires, l'idée que le microcrédit personnel pourrait faire de même en finançant l'emploi salarié est largement partagée. Cette idée est à ce point ancrée dans les pratiques que 74 % des microcrédits personnels ont effectivement pour finalité l'emploi et la mobilité.

Toutefois, faire du microcrédit personnel en matière d'emploi salarié l'équivalent du microcrédit professionnel en matière de création d'activité est exagérément réducteur. Sur le principe même, cette assimilation est inexacte, comme le souligne la loi Lagarde qui étend les projets éligibles à ceux portant sur l'insertion sociale. Mais, dans les faits également, les microcrédits financent une plus grande diversité de projets que ce que les données disponibles ne laissent penser.

Les outils de suivi de l'activité du dispositif de microcrédit ne donnent qu'une vision imparfaite de ce à quoi servent ces prêts. La catégorie « Emploi et mobilité », regroupant 74 % des prêts, en est un exemple particulièrement marquant. Elle mêle deux éléments : le premier – l'emploi – porte sur le domaine au sein duquel l'emprunteur entend obtenir des résultats, alors que le second – la mobilité – correspond au moyen par lequel il espère

réaliser ses objectifs. Ce couple est particulièrement discutable dans la mesure où il lie l'objet du prêt (un véhicule par exemple) et le projet poursuivi (répondre à une promesse d'embauche par exemple), mais aussi et surtout parce qu'il considère implicitement que le financement de la mobilité a systématiquement pour finalité l'insertion professionnelle. Il s'agit d'une simplification excessive.

Lorsque l'on analyse dans le détail la raison d'être des microcrédits finançant un besoin de mobilité, il est exact qu'ils servent dans 88 % des cas une perspective professionnelle. Cependant, ils permettent également de poursuivre d'autres fins. Ainsi, dans 26,2 % des cas, cette mobilité a pour but d'améliorer ou de préserver l'insertion sociale de l'emprunteur : le véhicule ou le permis de conduire financé doit alors contribuer à l'autonomie de l'emprunteur, à la possibilité pour lui d'avoir des loisirs et d'entretenir ses relations amicales. De plus, dans 10,2 % des cas, ces microcrédits doivent favoriser la qualité de la cohésion familiale, notamment en permettant aux parents d'emmener leurs enfants à l'école ou sur les lieux de leurs activités extrascolaires. Si la finalité professionnelle de la mobilité est une réalité, elle n'en est pas la seule.

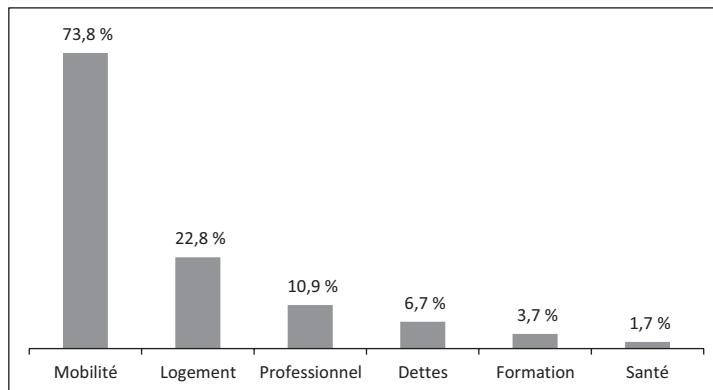
Ces finalités multiples pour un même objet de financement peuvent également être simultanées. C'est là la deuxième amélioration à apporter à l'analyse et au suivi du dispositif de microcrédit : un même prêt peut avoir plusieurs objectifs. Si l'on considère à nouveau la mobilité, seuls 63 % des microcrédits qui y sont consacrés ont pour finalité exclusive l'insertion professionnelle.

Afin de contourner les limites des outils d'observation disponibles, nous avons donné la parole aux emprunteurs. Ce sont eux qui nous ont indiqué quel était le ou les objet(s) du financement (véhicule, permis de conduire, équipement du logement, formation, soins de santé, etc.) ainsi que le(s) but(s) poursuivi(s). C'est

Microcrédit contre pauvreté

à partir de leurs réponses que les catégories présentes au sein des graphiques ci-dessous ont été élaborées.

Les objets financés

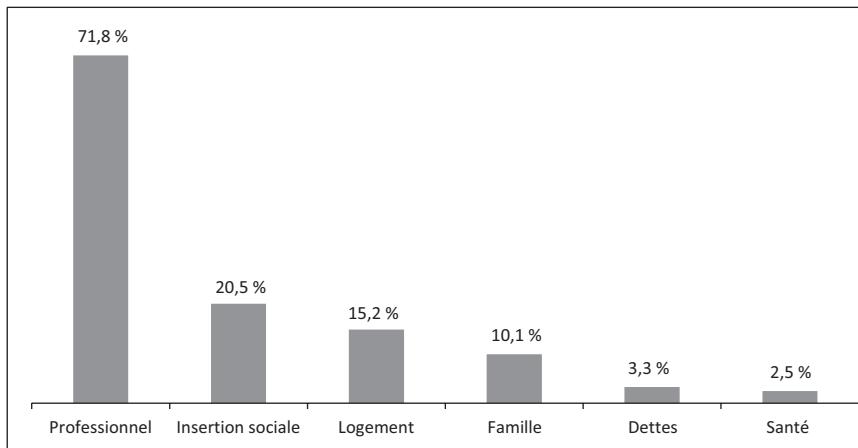


Lecture : 73,8 % des microcrédits ont financé un objet lié à la mobilité.

Parmi les enseignements issus des réponses apportées, deux doivent être soulignés. Le premier est que 10,9 % des microcrédits personnels ont financé des objets professionnels : véhicules utilitaires, outils, etc. Cela souligne la perméabilité entre les deux types de microcrédit à l'instar de ce qui est observé dans les pays du Sud¹. Le second est que 6,7 % des microcrédits incluaient un remboursement de dettes alors même que celles-ci sont en théorie exclues. Bien que d'une ampleur marginale, ces financements illustrent que l'inéligibilité respective des dettes bancaires et non-bancaires se heurte à la réalité des besoins des personnes. Ceci est confirmé par le fait que 3,3 % des microcrédits avaient le remboursement de dettes pour finalité explicite selon les emprunteurs.

1. Dans les pays du Sud, le microcrédit est considéré comme finançant l'activité professionnelle de l'emprunteur alors que, dans les faits, il est fréquemment utilisé pour faire face à des dépenses sans lien avec cette activité (soins de santé, remboursement de dettes, réparation du logement, etc.).

Les projets financés



Lecture : 71,8 % des microcrédits ont financé un projet lié à l'insertion professionnelle

Si les deux graphiques qui précèdent ne révolutionnent pas l'état des connaissances, ils soulignent en revanche une variété d'objets de financement et de projets poursuivis insoupçonnée. De même, ils mettent au jour la pluralité de ces mêmes objets et finalités pour un seul microcrédit, invitant à pondérer la place dominante accordée à la mobilité et à l'insertion professionnelle. Il est ainsi apparu que 16,7 % des emprunteurs avaient utilisé leur microcrédit pour financer plus d'un objet et que 24 % poursuivaient plus d'une finalité.

Donner la parole aux emprunteurs a également permis d'échapper à un autre biais lié aux outils de suivi existants : celui de la labellisation. Sachant que les projets à finalité professionnelle sont ceux considérés comme les plus légitimes, il n'est pas rare que l'accent soit mis, au sein du dossier de demande de prêt, sur une éventuelle possibilité pour l'emprunteur d'améliorer son employabilité, alors même que cette finalité est largement secondaire, voire complètement illusoire, que ce soit en raison de

Microcrédit contre pauvreté

la formation de l'emprunteur, du domaine d'activité ciblé, ou du contexte économique local.

Ce comportement, qui peut aussi bien être le fait de l'emprunteur que de l'accompagnateur, illustre que le lien établi entre éligibilité au microcrédit et financement d'un projet d'insertion professionnelle ou sociale est trop exigeant pour une partie du public du microcrédit. Les besoins de ceux-ci ne s'inscrivent pas nécessairement dans la dynamique inhérente à de tels projets. Ces microcrédits ont d'ailleurs souvent pour finalité de faire face à l'urgence plutôt que de s'inscrire dans le cadre d'un projet mûrement réfléchi et à développer dans le temps. Ainsi, de quel projet parle-t-on lorsqu'il s'agit de financer le remplacement des quatre pneus d'un véhicule ? Est-on encore dans le cadre de l'insertion lorsque le financement porte sur des frais d'obsèques, des vacances en famille ou l'équipement d'un salon ? Ces besoins sont-ils illégitimes ? Auraient-ils dû être ignorés par les accompagnateurs ?

Accompagnateurs et prêteurs apportent quotidiennement des réponses hétérogènes à ces questions selon leurs convictions, les directives de leurs organisations, ou les règles des partenariats qui les unissent. L'Inspection générale des finances, dans un rapport de 2010², invite à trancher ce débat en se focalisant moins sur la nature de l'objet financé que sur ses effets potentiels sur la situation budgétaire de l'emprunteur. La légitimité des objets financés et des finalités poursuivies tiendraient donc avant tout aux impacts budgétaires obtenus.

2. Source : Inspection générale des finances, *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'État, 2010.

Financer l'insertion professionnelle pour faire reculer la pauvreté ?

Que l'on retienne comme critère d'éligibilité au microcrédit l'effet de ce prêt sur la situation budgétaire de l'emprunteur, plutôt que la nature de l'objet ou du projet financé, ne change pas fondamentalement la place dominante accordée aux projets ayant pour finalité l'insertion professionnelle. Ils paraissent toujours les plus susceptibles de produire de tels effets. Mais ce présupposé positif est-il vérifié dans les faits ? Les microcrédits produisent-ils des impacts positifs sur la situation professionnelle des emprunteurs, et ces éventuels impacts se traduisent-ils sur leur niveau de vie ?

Parmi les 71,8 % d'emprunteurs ayant eu recours au microcrédit pour financer un projet ayant pour finalité l'insertion professionnelle, 51,3 % estiment que ce prêt a amélioré leur situation et 14,9 % estiment qu'il l'a préservée. Ces bons résultats, qu'il convient de souligner dans la mesure où ils sont obtenus dans un contexte économique particulièrement défavorable, recouvrent cependant des situations très hétérogènes.

Pour certains emprunteurs, le microcrédit a été le déclencheur d'un cercle vertueux qui les a vus progresser professionnellement, comme l'illustrent les deux extraits d'entretiens suivants, l'un traduisant une amélioration de la situation de salariée de l'emprunteuse, l'autre la façon dont l'emprunteur a mis à profit la formation financée pour se mettre à son compte comme tapissier³ :

3. Les personnes intervenant au sein de ces extraits sont nommées « emprunteurs » ou « emprunteuses », dénominations suivies éventuellement d'un numéro traduisant leur apparition au sein de l'extrait. Lorsque des extraits issus de *focus groups* différents sont cités, cela est précisé par « *focus group* » suivi d'un numéro. Les noms des lieux et des acteurs ont tous été rendus anonymes en accord avec les participants afin de préserver la confidentialité des propos tenus.

Microcrédit contre pauvreté

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

(Focus group 1)

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

(Focus group 2)

Cependant ces réussites professionnelles ne doivent pas masquer que nombre d'emprunteurs connaissent des parcours marqués par la précarité, en dépit de l'impact positif du microcrédit.

Emprunteuse : Moi en fait, au moment où j'ai fait la demande, j'étais aux Assedic, c'était au mois d'août. Mes Assedic se terminaient là, au mois de mars. Donc en fait, quand j'ai eu l'accord pour le prêt, [l'accompagnatrice] m'a bien dit : « Faites attention, parce que vous partez sur trois ans, et au-delà vous arrivez aux termes de vos Assedic, donc il va falloir faire attention, ou reprendre une activité professionnelle, ou s'organiser pour pouvoir rembourser. » Parce que j'ai 87 euros par mois à rembourser. Du coup, quand j'ai eu mon véhicule, j'ai eu des réponses au niveau professionnel. Puisque avant, quand je postulais, j'avais aucune, mais alors vraiment aucune réponse. À partir du moment où j'ai modifié mon CV en mettant « véhiculée », j'ai eu des retombées au niveau professionnel, des appels... Et cela s'est enchaîné comme ça. Donc du coup, j'ai travaillé ponctuellement en animation commerciale. Je fais des

visites mystères actuellement. Et bientôt, j'ai eu un appel, récemment, et je dois passer un entretien pour être hôtesse d'accueil, donc là je me prépare pour l'entretien. C'est toujours du ponctuel, mais au moins, j'ai repris une activité professionnelle, puisque c'était le but recherché.

La faculté des microcrédits à engendrer des impacts positifs en matière d'insertion professionnelle est influencée par la situation initiale des emprunteurs : ceux qui étaient en emploi lors de leur demande de microcrédit sont 72 % à avoir connu des impacts positifs durables, alors qu'ils ne sont que 55,5 % dans cette situation lorsqu'ils étaient sans emploi au moment de la demande. En dépit de cette hétérogénéité, la première partie de l'hypothèse conduisant à privilégier des microcrédits ayant pour finalité l'insertion professionnelle paraît vérifiée dans la mesure où ils produisent généralement les résultats espérés. Cependant, qu'en est-il de l'impact du microcrédit sur le niveau de vie⁴ des emprunteurs ?

Répondre à cette question suppose de procéder en deux temps. Tout d'abord, les emprunteurs voient leur niveau de vie moyen passer de 756 euros lors de leur demande de microcrédit à 859 euros au moment de l'enquête⁵. Cette hausse se traduit par une baisse significative de la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil de pauvreté⁶. Alors qu'ils étaient 79 % à être sous ce

4. Selon l'Insee, le niveau de vie correspond au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation. Le niveau de vie est donc le même pour tous les individus d'un même ménage. Les unités de consommation sont généralement calculées en attribuant une unité au premier adulte du ménage, 0,5 aux autres personnes de 14 ans ou plus, et 0,3 aux enfants de moins de 14 ans.

5. La durée écoulée entre les deux s'étend de 6 mois à 5 ans.

6. Un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté (60 % de la médiane des niveaux de vie) selon l'Insee. Ce seuil était fixé à 964 euros par unité de consommation en 2010.

Microcrédit contre pauvreté

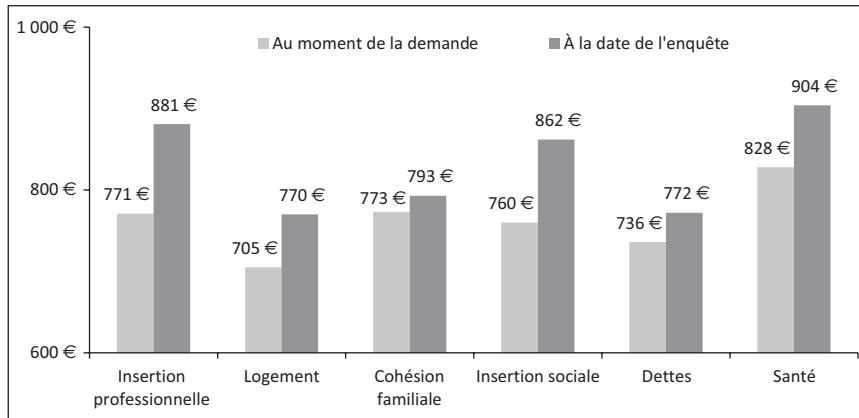
seuil au moment de leur demande, ils ne sont plus que 68 % au moment de l'enquête. Ces résultats positifs soulignent avant tout que le public du microcrédit est très largement confronté à la pauvreté monétaire. Cependant, et c'est là le second temps de la réponse, ils amènent également à s'interroger quant à l'impact de ces prêts sur ces évolutions constatées.

Bien qu'il soit délicat de lier avec certitude microcrédit et sortie de la pauvreté monétaire, on constate que cette baisse de 14 % de la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil de pauvreté concerne dans 85 % des cas des emprunteurs ayant connu au moins un impact positif du microcrédit, quel que soit le domaine concerné (insertion professionnelle, insertion sociale, etc.). Les microcrédits contribuent donc à une baisse de la proportion de la population d'emprunteurs vivant en dessous de ce seuil de l'ordre de 12 %. Ce résultat concerne dans les deux tiers des cas des emprunteurs ayant vu leur insertion professionnelle s'améliorer grâce au microcrédit. Ce lien entre projet d'insertion professionnelle et niveau de vie est d'ailleurs confirmé lorsque l'on rapporte les évolutions des niveaux de vie moyens aux différents types de projets financés.

Les emprunteurs avec un microcrédit à finalité d'insertion professionnelle sont ceux pour qui le niveau de vie moyen s'accroît le plus, avec une hausse moyenne de 110 euros. Les projets tenant à l'insertion sociale se traduisent par une augmentation comparable (102 euros), toutefois ceux-ci sont très fréquemment couplés à des projets liés à l'insertion professionnelle.

Ces différents résultats semblent donc confirmer qu'il est préférable de financer des projets à objectif professionnel dans la mesure où ce sont ceux qui se traduisent par les impacts les plus significatifs sur le niveau de vie et qui sont les plus à même de contribuer à la réduction de la pauvreté monétaire des emprunteurs. Mais une telle conclusion est hâtive.

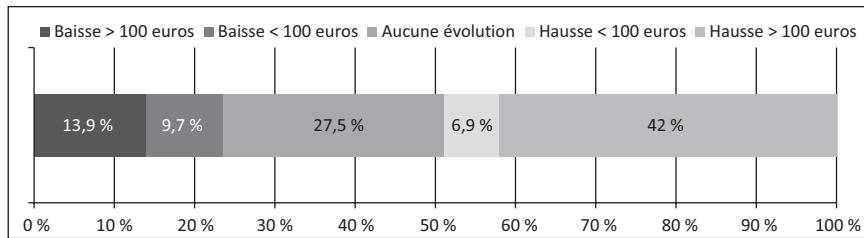
Variation des niveaux de vie des emprunteurs selon le projet financé



Lecture : Alors que les emprunteurs avec un projet professionnel avaient en moyenne un niveau de vie de 771 euros au moment de leur demande de microcrédit, ils ont en moyenne un niveau de vie de 881 euros au moment de l'enquête (entre 6 mois et 5 ans plus tard).

Tout d'abord, ces résultats sont des moyennes masquant par définition la diversité des trajectoires des emprunteurs. Ainsi, lorsque l'on répartit les emprunteurs en fonction de l'ampleur de l'évolution de leur niveau de vie, ceux qui ont connu une hausse supérieure à 100 euros ne représentent que 42 % des emprunteurs alors même que la hausse moyenne est de 103 euros.

Évolution du niveau de vie des emprunteurs



Lecture : 13,9 % des emprunteurs ont connu une baisse de leur niveau de vie supérieure à 100 euros.

Microcrédit contre pauvreté

Paradoxalement, il apparaît également que près d'un quart des emprunteurs ont connu une baisse de leur niveau de vie depuis l'obtention du microcrédit.

Ensuite, et bien que les hausses de niveau de vie obtenues ne doivent pas être minorées, elles restent d'ampleur limitée. Ainsi, lorsque les emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire sont interrogés, un peu plus d'un sur deux seulement estiment que le microcrédit a contribué à améliorer leur situation budgétaire. Autrement dit, si ce prêt leur a permis d'élèver leur niveau de vie au-delà du seuil de pauvreté, les privations et contraintes budgétaires restent leur quotidien.

Enfin, si les microcrédits personnels en général et ceux finançant un projet d'insertion professionnelle en particulier paraissent les plus à même d'élèver le niveau de vie moyen et de faire reculer la pauvreté monétaire, favorisent-ils pour autant leur remboursement ? Étonnamment, la réponse est négative. Lorsque l'on compare les emprunteurs ayant connu des impayés problématiques⁷ et ceux n'ayant pas connu d'impayés, les emprunteurs avec impayés problématiques sont légèrement plus nombreux à avoir financé un projet d'insertion professionnelle (74,3 %) que ceux n'ayant pas connu d'impayés (72,1 %). Ce sont en réalité les microcrédits ayant pour but la cohésion familiale qui s'avèrent les plus sûrs, puisque les emprunteurs sans impayés sont 12,1 % à avoir financé un tel projet contre seulement 5,2 % des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques.

L'hypothèse la plus crédible pour expliquer un tel résultat est que les projets d'insertion professionnelle sont par nature des projets risqués. Les fluctuations de revenus ou l'impossibilité d'obtenir les résultats escomptés peuvent alors compliquer le

7. Les impayés problématiques correspondent à des impayés pour lesquels les emprunteurs étaient dans l'incapacité de payer l'échéance car ils n'en avaient plus les moyens (par opposition aux impayés sans gravité pour lesquels l'emprunteur pouvait payer au plus tard le mois suivant sans être aidé).

remboursement du microcrédit, comme l'illustre l'extrait ci-dessous :

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

Emprunteuse : Ben non, je n'ai toujours pas de travail. [Rire.]

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

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

Q : Et vous remboursez combien par mois ?

Emprunteuse : 58 euros. [Silence.] Donc oui, c'est difficile. On ne peut pas manger de la viande tous les jours... Parce qu'il y a le reste avec, l'assurance, tout cela. Mais bon, je fais avec.

Faire des microcrédits un outil principalement destiné à financer l'insertion professionnelle est donc un choix qui peut avoir du sens. D'une part, les résultats attendus en la matière sont généralement atteints. D'autre part, une telle spécialisation peut correspondre aux compétences particulières de l'organisme qui accorde ces prêts. C'est notamment le cas de l'ADIE, qui a fait un tel choix. En revanche, appliquer cette spécialisation au dispositif dans son ensemble en appauvrirait considérablement les potentialités.

Quand bien même on adopterait une lecture uniquement comptable ou bancaire du dispositif en se focalisant sur le bon remboursement du prêt, ce ne serait pas les projets d'insertion professionnelle qui devraient être privilégiés, mais ceux portant sur la cohésion familiale. Mais là n'est pas l'essentiel. Si cette manière d'envisager ce dispositif manque cruellement de pertinence, c'est que répondre aux besoins des emprunteurs et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale ne peuvent se faire en adoptant une compréhension strictement monétaire de ce qui se joue dans la vie des emprunteurs. Contribuer à l'insertion professionnelle et sociale des emprunteurs, puisque telle est la mission fixée par la loi au microcrédit personnel, suppose de prendre en compte les multiples dimensions des problématiques auxquelles font face les emprunteurs. Les microcrédits en ont la capacité.

CHAPITRE 2

Un outil de lutte contre l'exclusion sociale

Si l'insertion professionnelle reste un élément clef pour échapper à ou sortir de la pauvreté monétaire, les difficultés des emprunteurs ne s'y limitent pas. Solitude, logement insalubre, problèmes familiaux, problèmes de santé, etc., sont autant de maux auxquels ces personnes sont parfois confrontées et pour lesquels les microcrédits peuvent apporter une réponse. Il s'agit alors de s'interroger sur la faculté des microcrédits personnels à s'attaquer aux multiples dimensions de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Mettre au jour leurs impacts suppose dans un premier temps de distinguer les facettes de la vie des emprunteurs sur lesquelles ils portent. Toutefois, cette vision compartimentée n'a que peu de pertinence lorsque l'on se demande si ces microcrédits apportent une réponse adaptée aux besoins et difficultés des emprunteurs. Pour cela, il est indispensable d'embrasser simultanément leurs multiples effets. Se dévoile alors l'impact des microcrédits sur la situation des emprunteurs considérée comme un tout. Cet impact global est le seul qui permette véritablement de juger de la pertinence de cet outil innovant.

Des domaines d'impacts possibles ne se limitant pas à l'insertion professionnelle

Afin d'identifier les potentialités d'impact des microcrédits personnels, nous avons retenu huit domaines principaux

Microcrédit contre pauvreté

destinés à couvrir autant que possible les différentes facettes de la vie des emprunteurs¹. Ces domaines sont les suivants :

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

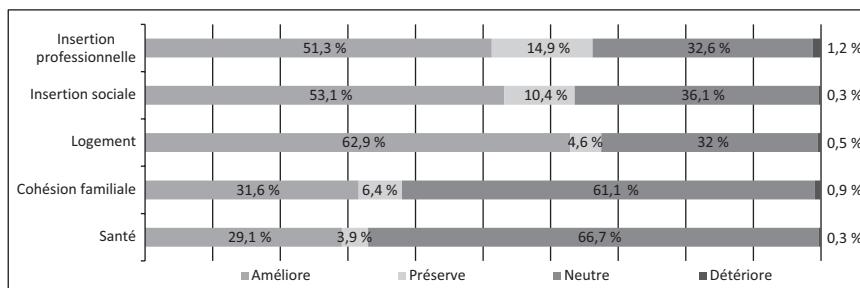
1. Ces huit domaines sont inspirés de l'étude qualitative d'impact des microcrédits personnels menée en 2007 pour le Secours catholique : G. Gloukoviezoff, J. Lazarus, *Évaluation d'impact des crédits projet personnel du Secours catholique. Rapport intermédiaire*, Lyon, Université Lyon 2, 2007.

prié aux produits bancaires nécessaires à l'emprunteur pour mener une vie normale.

Si les impacts en matière d'insertion professionnelle et sur la situation budgétaire ont déjà été abordés, et si ceux en matière d'inclusion font l'objet du chapitre suivant, il reste cinq domaines d'impacts potentiels des microcrédits à explorer.

Tout d'abord, à l'instar de l'approche comptable qui s'interroge sur le type de projet le plus favorable au remboursement du microcrédit, il est également possible de s'interroger sur le type de projet le plus à même d'atteindre son objectif. S'intéresser aux impacts directs des microcrédits, c'est-à-dire aux impacts produits dans le domaine correspondant au projet financé, conduit à nouveau à s'interroger sur la préférence manifestée pour les projets d'insertion professionnelle. La proportion d'emprunteurs à avoir atteint leur objectif lorsque leur projet portait sur le logement (67,5 %) est en effet légèrement plus élevée que lorsqu'il s'agissait de financer l'insertion professionnelle (66,2 %).

Les impacts directs des microcrédits



Lecture : 51,3 % des emprunteurs ayant financé un projet portant sur leur insertion professionnelle ont vu celle-ci s'améliorer grâce au microcrédit.

Contester la première place aux projets liés à l'insertion professionnelle quant à leur capacité à produire les impacts positifs espérés est ici un argument rhétorique, dans la mesure où les

Microcrédit contre pauvreté

écart constatés entre ces projets et ceux portant sur l'insertion sociale et le logement ne sont pas statistiquement significatifs. En revanche, ces résultats apportent deux enseignements d'importance.

Le premier est que les projets d'insertion professionnelle sont les plus susceptibles de produire des résultats négatifs pour les emprunteurs. Certes, seuls 1,2 % de ceux ayant financé un tel projet sont concernés, mais cette proportion est largement supérieure à ce qu'elle est pour les autres types de projets. Cet élément est important à prendre en compte lorsqu'il est débattu du type de suivi à mettre en œuvre.

Le second enseignement est que les microcrédits ont la faculté de produire des effets positifs dans des domaines trop souvent laissés dans l'ombre d'une insertion professionnelle parfois considérée comme l'alpha et l'oméga d'une vie décente. Se pencher sur ces autres domaines et donner la parole aux emprunteurs montrent toute la valeur de cette diversité.

Accorder un microcrédit dont la finalité est de permettre à l'emprunteur de rester en contact avec ses amis, d'avoir des activités culturelles ou sportives, de prendre part à la vie associative peut paraître futile lorsque l'on entend lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Rien n'est plus faux. Comme le souligne un rapport de 2011 de la Fondation de France :

« [...] l'insertion durable dans la vie sociale repose en grande partie sur la capacité des individus à diversifier leur vie sociale. Au-delà des situations d'isolement avérées, l'enquête démontre que les personnes situées sous le seuil de pauvreté éprouvent davantage de difficultés à diversifier leur vie sociale, c'est-à-dire à développer à la fois des relations dans le cadre des réseaux professionnels, amicaux, associatifs, familiaux ou de voisinage. »²

2. Fondation de France, *Les solitudes en France : l'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Paris, Fondation de France, 2011, p. 6.

Selon cette étude, la précarité économique multiplie par deux le risque d'isolement relationnel et en accélère l'arrivée (risque fort dès l'âge de trente ans contre quarante ans pour l'ensemble de la population).

Les emprunteurs dont la situation est le plus souvent précaire sont particulièrement exposés à cet isolement social. Comme le montre notamment le rapport d'évaluation du Secours catholique³, leur vie est faite en priorité de privations. Les relations sociales, même si ce n'est pas systématique, impliquent souvent des dépenses (sorties, transports, etc.) que les personnes tentent de maintenir à un niveau aussi limité que possible. Ces multiples privations ne font que renforcer la valeur des bouffées d'air qu'apporte le microcrédit en termes de loisirs, comme l'illustre l'échange suivant :

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

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

Emprunteur 1 : Faut vivre un peu quand même.

3. G. Gloukoviezoff, J. Palier, *Évaluation d'impact des crédits projet personnel du Secours catholique. Rapport final*, Lyon, Université Lyon 2, 2008.

Microcrédit contre pauvreté

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

Emprunteuse 1 : Même aussi, aller se promener à [ville]. Cela fait du bien de bouger un peu, de ne pas rester sur [ville].

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

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

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

Ce long extrait montre à quel point ces éléments, qui peuvent parfois paraître moins nobles que le retour à l'emploi, sont essentiels pour les emprunteurs.

Le constat est similaire en termes de cohésion familiale. Le témoignage de cette emprunteuse montre à quel point le financement d'un véhicule, dont la finalité était seulement de raccourcir le temps de transport lié à l'emploi de son conjoint, a amélioré en profondeur leurs relations familiales.

Emprunteuse : Nous, cela a été positif. Enfin, plus que positif. Parce que mon conjoint se levait à 5 h 30 pour commencer à 8 heures. En plus, travailleur handicapé. Donc le soir, quand il rentrait, eh bien il allait se coucher, parce que sciatique, lumbago, mal de dos. Donc il ne pouvait pas s'occuper de notre fille qui a maintenant quatre ans. Et depuis qu'il a la voiture, déjà, il ne met que quinze minutes pour aller au boulot. Donc déjà, il se lève plus tard. Et puis le soir, il rentre et il peut profiter tranquillement de sa fille parce qu'il n'a plus autant de problèmes de dos à cause des bus et des métros. En plus, cela nous permet de pouvoir partir un peu en vacances ou d'aller

voir du monde qui habite assez loin au lieu de prendre le train ou de demander à droite à gauche. C'est vrai que ça a apporté beaucoup de choses.

Derrière ces différentes illustrations de la diversité des impacts des microcrédits se joue quelque chose de plus profond. Les deux témoignages suivants portant, le premier sur un microcrédit destiné à financer deux mois de caution afin d'accéder à un logement, et le second, sur des soins dentaires, le mettent également en lumière.

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

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

Focus group 1

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

Emprunteuse : Oui, c'est une certaine dignité.

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

Focus group 2

Si les microcrédits ont fait la preuve de leur faculté à produire des résultats positifs sur ces différentes facettes composant la vie des emprunteurs, ils sont surtout capables d'avoir un effet sur cet élément transversal à tous ces témoignages et absolument essentiel : la dignité humaine.

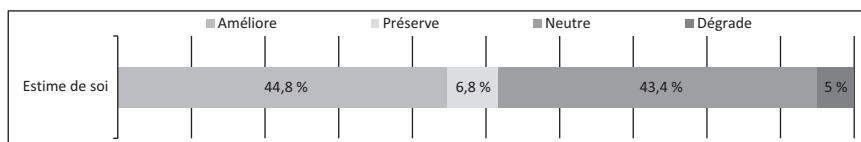
Le regard que les personnes portent sur elles-mêmes et sur leur situation est un élément essentiel de leur capacité à faire face

Microcrédit contre pauvreté

aux aléas et à faire des projets. C'est en effet à partir de ce qu'elles s'estiment en droit d'accomplir ou de revendiquer qu'elles vont oser ou non faire les démarches permettant de réaliser leurs projets ou de résoudre leurs difficultés⁴. Pour des personnes étant souvent en situation de vulnérabilité, ayant essuyé de nombreux refus dans leurs démarches, et pressées par l'urgence de trouver un moyen de financer leur besoin, l'accès au microcrédit et la mise en œuvre de leur projet peuvent avoir des impacts significatifs sur leur estime de soi.

Près de 45 % des emprunteurs de microcrédit considèrent qu'il a amélioré leur estime de soi et près de 7 % supplémentaires qu'il a évité qu'elle ne se dégrade.

Les impacts des microcrédits sur l'estime de soi



Lecture : 44,8 % des emprunteurs ont vu leur estime de soi s'améliorer grâce au microcrédit.

Parmi les 43,4 % pour qui le microcrédit n'a pas eu d'effets dans ce domaine, tous n'en avaient pas besoin. Il ne s'agit donc pas là d'un résultat décevant.

En revanche, et bien que très minoritaire, l'existence de 5 % d'emprunteurs considérant que le microcrédit a conduit à une dégradation de leur estime de soi amène à s'interroger quant aux causes d'un tel résultat. Un motif évident d'impact négatif est le fait d'échouer à satisfaire son besoin ou à mener à bien son projet. La déception est à la hauteur des espoirs suscités. Cependant,

4. Cette interprétation de l'estime de soi découle des travaux de l'économiste indien Amartya Sen, prix Nobel d'économie en 1998.

statistiquement, le principal facteur explicatif tient à la survenue d'impayés problématiques. Les emprunteurs ayant connu ce type de difficultés sont en effet 14,6 % à considérer que le microcrédit a eu une incidence négative dans ce domaine. À l'exception de l'inclusion bancaire, aucun autre domaine d'impacts (y compris la situation budgétaire) ne subit une telle influence de la survenue de ces impayés. Ces résultats soulignent de manière évidente que la gestion des impayés et l'accompagnement proposé se révèlent trop souvent incapables d'éviter le stress et la souffrance morale des emprunteurs et doivent être améliorés⁵.

Qu'il faille être à ce point attentif au vécu des emprunteurs lorsque des aléas surviennent, alors qu'il ne s'agit que de prêts de trois cents à trois mille euros peut surprendre. Cela s'explique par le statut de ces microcrédits pour nombre d'emprunteurs.

Pour certains, le besoin financé grâce au microcrédit va bien au-delà de son utilité. Ainsi, le véhicule, dont on a vu la multiplicité d'effets possibles, s'avère également capable d'améliorer l'estime de soi, comme l'illustre cet échange entre emprunteuses :

Q : Pour vous trois qui avez financé un véhicule, outre la recherche d'emploi, cela a eu d'autres effets pour vous, le fait d'avoir ce véhicule ?

Emprunteuse 1 : Ben, la liberté.

Emprunteuse 2 : Ben oui hein !

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

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

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

Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté.

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

5. Nous reviendrons sur cet aspect du fonctionnement du dispositif de microcrédit personnel dans les chapitres qui suivent.

Microcrédit contre pauvreté

Emprunteuse 1 : Moi, je dis la liberté. J'arrivais en France, il me fallait tout recommencer, appartement, voiture... J'ai eu une voiture... Je savais, comme tout à l'heure madame disait, quand on cherche du travail, on nous demande : « Vous avez une voiture ? » Non. C'est le chat qui se mord la queue. Donc là, j'avais une voiture. Je pouvais aller au boulot et je pouvais faire d'autres démarches pour trouver du boulot. [...] Cela change la vie, cela redonne confiance. [...] On vit. Je dis pas qu'on vit pas sans voiture, c'est pas ce que je veux dire.

Emprunteuse 2 : Non mais c'est pas la même vie. Faut dire ce qui est.

Liberté. Autonomie. Confiance. Accès à une autre vie. L'achat de ce véhicule apparaît comme un moyen pour ces personnes de remettre un pied dans la norme. Plus généralement, le fait que le crédit leur ait été accordé, et avec lui la confiance qui l'accompagne, a une valeur toute particulière pour ces personnes habituées à la méfiance et aux préjugés associés à leurs difficultés. C'est d'ailleurs ce que soulignent par la suite les emprunteuses précédemment citées :

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

Emprunteuse 2 : Une bouffée d'air.

Emprunteuse 1 : C'est sûr.

Emprunteuse 2 : Et après, on repart mieux.

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

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

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

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

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

Cette dignité restaurée, cette confiance retrouvée sont renforcées par le fait que ces personnes se sont généralement heurtées précédemment à la condescendance et à la violence symbolique des institutions avec qui elles ont été en relation jusqu'alors, qu'il s'agisse des banques ou des services sociaux. Le dispositif de microcrédit, par les rapports qu'il instaure avec les emprunteurs, a donc la capacité d'améliorer le regard que les personnes portent sur elles-mêmes⁶. Un tel résultat est tout à fait essentiel, car la confiance en soi est indispensable pour faire valoir ses droits et oser mener à bien ses projets. Dès lors, la question se pose : si les microcrédits sont capables d'avoir des répercussions positives dans les différents domaines qui composent l'existence des personnes, sont-ils à même d'améliorer leur situation dans son ensemble ?

Changer la vie avec des microcrédits ?

Un conte de fées. Les journalistes en raffolent. Rien de tel pour faire parler d'un dispositif social que de donner le témoignage d'un bénéficiaire soigneusement choisi pour conforter le message de ses promoteurs. « Ma vie était misérable. On m'a tendu la

6. Ces effets sont analysés de manière plus complète au sein du chapitre 4.

Microcrédit contre pauvreté

main. Aujourd’hui, tout va bien.» Derrière ces transformations miraculeuses, un *storytelling* appauvrissant terriblement la compréhension de la réalité des effets de ces dispositifs quels qu’ils soient. Utiles pour convaincre les décideurs politiques, ces méthodes de communication laissent dans l’ombre les résultats moins spectaculaires, mais tout aussi importants pour leurs bénéficiaires.

L’ampleur de l’impact d’un dispositif comme celui du microcrédit sur la situation d’un emprunteur ne doit pas être assimilée à l’efficacité du dispositif. Les microcrédits personnels apportent des réponses à des besoins extrêmement divers. Pour certains, il s’agit de faire face à un besoin ponctuel (changer les pneus de la voiture), pour d’autres, de débloquer une situation sur le point de se transformer (financer un véhicule pour concrétiser une promesse d’embauche), pour d’autres enfin, de financer un projet encore à réaliser (financer une formation). Si, dans tous les cas, l’obtention des fonds est généralement une urgence, l’ampleur des impacts attendus et la temporalité de leur apparition sont très hétérogènes. La nature des besoins financés et les situations au sein desquelles les microcrédits s’inscrivent conditionnent donc l’ampleur de l’impact sur la situation de l’emprunteur tout autant que l’efficacité avec laquelle le dispositif est mis en œuvre⁷.

Toutefois, si l’ampleur de cet impact global ne doit pas constituer l’alpha et l’oméga d’une évaluation du dispositif de microcrédit personnel, analyser dans quelle mesure ces microcrédits améliorent ou non la situation des emprunteurs est une nécessité, ne serait-ce que pour tempérer les attentes à l’égard de cet outil et valoriser les réussites moins éclatantes.

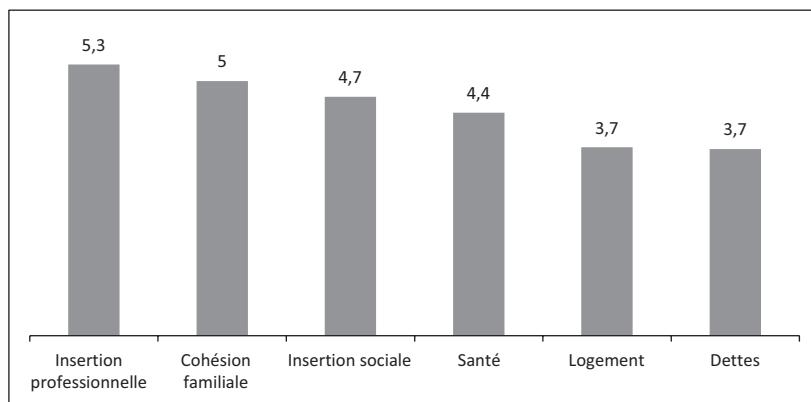
Afin de saisir l’ampleur de l’influence des microcrédits sur la situation d’ensemble des emprunteurs, nous avons adopté un

7. L’analyse des facteurs expliquant l’ampleur des impacts fait l’objet des chapitres 3 et 4.

système de notation (2 points lorsque le microcrédit améliore ou préserve la situation, 0 point lorsqu'il est sans effet, - 2 points lorsqu'il détériore la situation ou limite son amélioration) que nous avons appliqué à chacun des huit domaines retenus. Un emprunteur ayant connu des effets positifs dans l'ensemble de ces domaines aurait donc au maximum un score de 16 (0,4 % des emprunteurs ont connu un tel destin), ou de - 16 si ces résultats sont négatifs (le score le plus faible effectivement observé était en réalité de - 8).

Le score moyen d'impact global est de 4,7. Autrement dit, en moyenne, les emprunteurs ont connu des effets positifs dans au moins deux ou trois domaines sur huit. Ce résultat varie fortement selon le type de projet financé.

Score d'impact moyen selon le projet financé



Lecture : Les emprunteurs ayant financé un projet d'insertion professionnelle ont obtenu en moyenne un score d'impact global de 5,3.

Les projets ayant pour finalité l'insertion professionnelle des emprunteurs sont les plus à même de conduire à un impact global de large ampleur, contrairement à ceux portant sur le logement ou le remboursement de dettes. Toutefois, ce constat mérite

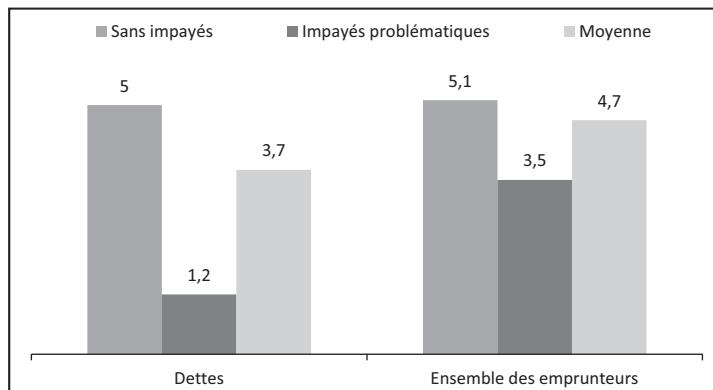
Microcrédit contre pauvreté

d'être pondéré si l'on tient compte de la survenue ou non d'impayés problématiques.

Alors que les emprunteurs qui n'ont pas connu de difficultés de remboursement obtiennent un score d'impact global de 5,1, il n'est que de 3,5 pour ceux ayant connu des impayés problématiques. Cette différence d'ampleur s'explique par l'effet négatif que ces incidents produisent sur l'inclusion bancaire, l'estime de soi et la situation budgétaire. En revanche, les résultats obtenus grâce au microcrédit dans les cinq autres domaines ne sont pas remis en cause par ces incidents de remboursement.

Ces impayés problématiques réduisent l'impact global du microcrédit quel que soit le projet initialement financé, toutefois, cet effet est d'ampleur variable. Alors que cette baisse est généralement d'un point et demi de score, les projets liés au remboursement de dette se distinguent.

Remboursement de dettes et influence des impayés sur l'impact global



Lecture : Les emprunteurs ayant financé un remboursement de dette obtiennent un score global moyen de 5 lorsqu'ils n'ont pas connu d'impayés, alors qu'il n'est que de 1,2 en cas d'impayés problématiques.

Alors que les projets portant sur un remboursement de dettes paraissaient les moins à même de produire des effets positifs multiples, la prise en compte des impayés met au jour une tout autre réalité. En l'absence de difficultés de remboursement, ce type de projet s'avère potentiellement très bénéfique pour la situation de l'emprunteur, avec un score de 5 (seuls les projets d'insertion professionnelle [5,6] et de cohésion familiale [5,3] font mieux). Toutefois, il faut noter que la survenue d'impayés fait chuter ce score à 1,2. Cela s'explique par le fait que ce type de projet produit des effets positifs principalement dans les domaines de l'inclusion bancaire, de l'estime de soi et de la situation budgétaire, domaines les plus affectés par la survenue d'impayés.

Alors que l'ouverture des microcrédits au financement de dettes est un sujet particulièrement controversé, ces résultats montrent qu'ils sont un objet de financement tout à fait pertinent pour améliorer en profondeur la situation des emprunteurs⁸. Cependant, cette amélioration est extrêmement dépendante de la faculté du dispositif à apporter une réponse appropriée aux emprunteurs en cas d'impayés.

Analyser le score d'impact global moyen tout comme se pencher sur l'influence des différents types de projet est évidemment instructif, mais nous avons tenté d'aller au-delà en établissant une typologie des différents types d'impact global sur la situation des emprunteurs⁹. Quatre groupes se distinguent :

- les « réussites fortes » pour lesquelles l'obtention d'un microcrédit a entraîné un impact positif dans un grand nombre de domaines (score supérieur ou égal à 10). Les répercussions

8. La question de l'ouverture du dispositif au financement de dettes est traitée au sein du chapitre 4.

9. Le rapport de l'Inspection générale des finances de 2010 (*op. cit.*) recommandait que la typologie établie par l'étude pour le Secours catholique (G. Gloukoviezoff, J. Palier, *op. cit.*) soit reprise dans le cadre d'une étude quantitative. C'est ce que nous avons fait ici.

Microcrédit contre pauvreté

observées dépassent largement la réalisation du projet initialement défini ;

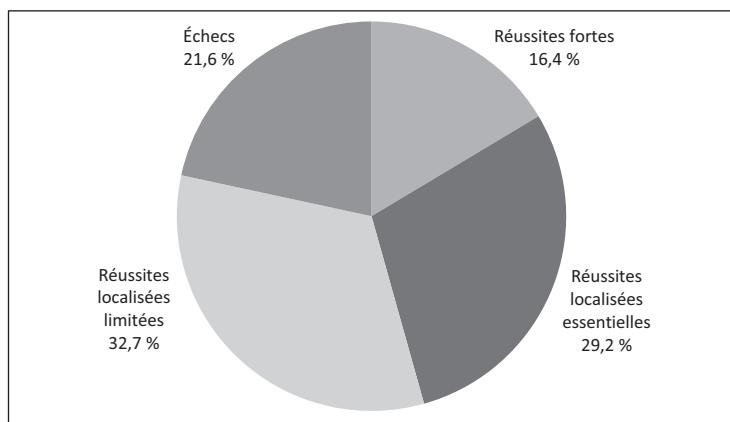
– les « réussites localisées essentielles » pour lesquelles la réussite observée est moins éclatante mais n'en demeure pas moins fondamentale. Le microcrédit a permis de réaliser le projet initial et d'en ressentir des effets bénéfiques qui le dépassent (score de 6 ou 8) ;

– les « réussites localisées limitées » pour lesquelles l'impact est généralement circonscrit au domaine initialement ciblé par le projet financé. Le microcrédit répond à un besoin ponctuel important pour l'emprunteur sans pour autant engendrer de dynamique (score de 2 ou 4) ;

– les « échecs » pour lesquels l'impact global observé est neutre ou négatif (score de 0 et inférieur). Cela ne veut pas dire que ces emprunteurs n'ont pas connu d'impacts positifs dans l'un ou l'autre des huit domaines retenus mais que, si tel est le cas, ceux-ci ont été annulés par les impacts négatifs connus dans d'autres domaines (10 % des emprunteurs de ce groupe sont dans ce cas).

Ces quatre groupes se répartissent de la manière suivante :

Proportion d'emprunteurs par groupe d'impact global



Lecture : 16,4 % des emprunteurs ont connu une « réussite forte ».

Pour près de quatre emprunteurs sur cinq, les microcrédits ont eu un effet positif sur leur situation dans son ensemble. Un peu plus de 16 % des emprunteurs ont même connu des impacts particulièrement forts pouvant s'apparenter à une amélioration en profondeur de leur situation (score moyen de 11,4).

Toutefois, à côté de cette minorité de réussites exceptionnelles, le cœur des résultats pouvant être attendus des microcrédits personnels tiennent aux « réussites localisées », qu'elles soient « essentielles » ou « limitées ». Près de 62 % des emprunteurs sont concernés. Ces « réussites » ne doivent pas être considérées comme étant de moindre importance ; 60 % des emprunteurs sortis de la pauvreté monétaire ont ainsi connu une « réussite localisée ». Elles traduisent simplement que, dans la majorité des cas, le microcrédit a eu pour fonction de répondre à un besoin ponctuel ou un type de projet qui n'a pas la faculté de produire des impacts indirects en cascade.

Plus précisément, il apparaît que ces deux types de « réussites limitées » se distinguent de trois manières complémentaires. La première tient au fait que les emprunteurs ayant connu une « réussite localisée limitée » ne sont que 64 % à avoir obtenu un succès dans le domaine ciblé par leur microcrédit, contre 86 % pour les « réussites localisées essentielles ». Ces emprunteurs atteignent donc significativement moins souvent leur objectif. Le deuxième élément montre que les « réussites localisées essentielles » se caractérisent plus souvent par des impacts positifs en matière d'insertion professionnelle, alors que c'est en matière de logement que ces effets se produisent le plus pour celles dites « limitées ». Ces deux domaines n'ont pas le même potentiel pour engendrer des impacts indirects. Enfin, le troisième élément qui les distingue tient à la survenue de conséquences négatives. Au sein des « réussites localisées essentielles », seuls 1,9 % des impacts constatés sont négatifs alors qu'ils représentent 8,5 % de ceux constatés pour les « réussites localisées limitées ». Ces conséquences négatives portent en grande majorité sur la situa-

Microcrédit contre pauvreté

tion budgétaire et, dans une moindre mesure, sur l'estime de soi au sein des deux groupes, toutefois, les réussites localisées limitées comprennent également des effets négatifs en termes d'inclusion bancaire.

Dans les deux cas, le microcrédit a généralement répondu aux attentes placées en lui, même s'il n'a pas transformé la situation des emprunteurs. Toutefois, il apparaît qu'une partie des emprunteurs ayant connu une « réussite localisée limitée » le doivent non pas à la nature plus ponctuelle de leur besoin, et donc à sa faculté plus limitée à produire des impacts indirects, mais au fait de ne pas avoir réussi à mener à bien leur projet, ou à avoir connu des difficultés venant dégrader leur situation. Ce constat pose la question de la manière dont le dispositif de microcrédit est à même de répondre à ce type de trajectoire, afin de favoriser le développement d'effets positifs ou, *a minima*, afin de ne pas les empêcher.

Cette question se pose avec encore plus d'acuité pour les 21,6 % d'emprunteurs dont l'expérience du microcrédit s'apparente à un échec. Un tel constat est particulièrement décevant. Parmi eux, 80 % estiment que le microcrédit n'a pas eu d'incidence sur leur situation globale, les 20 % restants considérant qu'il l'a dégradée. À nouveau, ces conséquences négatives se concentrent principalement sur la situation budgétaire, l'inclusion bancaire et l'estime de soi.

L'existence de ces échecs ne doit pas conduire à se montrer injustement critique à l'égard du dispositif de microcrédit personnel. Celui-ci parvient à produire, dans la grande majorité des cas, des impacts variés contribuant à sortir de la pauvreté monétaire certains emprunteurs et parfois même à transformer leur vie. Un tel résultat avec des prêts n'excédant pas 3 000 euros doit être souligné. Il y parvient principalement en favorisant ou en préservant l'insertion professionnelle mais également en leur permettant de répondre à des besoins de nature portant aussi

Un outil de lutte contre l'exclusion sociale

bien sur le logement, l'insertion sociale, la cohésion sociale ou la santé. Une telle diversité est une richesse qui doit être valorisée dans la mesure où la pauvreté et l'exclusion sociale sont des phénomènes ne se limitant pas à leur dimension monétaire.

Toutefois, en dépit de ces résultats très encourageants, il ne faut en aucun cas détourner le regard des éléments qui doivent être améliorés. Ces apprentissages et les ajustements nécessaires sont la raison d'être d'une expérimentation comme celle du microcrédit personnel. Souligner que l'insertion professionnelle ne devrait pas être la principale finalité de ces prêts en est un exemple. Dans cette logique, il est indispensable d'accorder une attention accrue aux résultats obtenus en matière d'inclusion bancaire. Ce domaine est en effet systématiquement apparu comme le plus susceptible de connaître une dégradation. Dans la mesure où le dispositif devait, outre répondre au besoin immédiat de financement de ces emprunteurs exclus du crédit bancaire, favoriser leur accès approprié aux services des banques, il est essentiel d'analyser plus en détail la nature des résultats obtenus dans ce domaine.

CHAPITRE 3

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

Le microcrédit personnel, mais cela est vrai pour le microcrédit en général, est habituellement vu par ses promoteurs ainsi que par les décideurs politiques comme une réponse aux défai-lances du marché bancaire. L'hypothèse fondatrice est qu'il apporte une réponse appropriée aux emprunteurs solvables ne parvenant pas à accéder au crédit bancaire. Par l'accès au finan-cement qu'il rend possible, le microcrédit est de fait un outil de lutte contre l'une des composantes de l'exclusion bancaire : l'exclusion du crédit.

Cependant, outre la réponse au besoin de financement qu'il représente, il est également attendu du microcrédit qu'il participe à plus long terme à l'inclusion bancaire des emprunteurs. En effet, si ces derniers démontrent qu'ils sont capables de rembourser ces microcrédits, les banques devraient logique-ment être amenées à reconsidérer leurs réticences à leur égard et à leur ouvrir les portes de leurs agences. Plus largement encore, ces microcrédits pourraient même assainir leur situation financière et, au travers de l'accompagnement mis en place, améliorer leurs compétences bancaires. Ces microcrédits auraient alors le pouvoir de rapprocher les banques et ces clients potentiels en s'attaquant à leurs difficultés respectives.

De telles attentes à l'égard de prêts de si faibles montants peuvent surprendre. La question se pose alors de savoir quels sont les résultats obtenus en matière d'accès aux services

Microcrédit contre pauvreté

bancaires de base, de qualité de cet accès mais également de transition du microcrédit vers le crédit bancaire. De même, le rôle des établissements bancaires qui interviennent en tant que prêteurs ne peut qu'interroger, dans la mesure où ce sont eux qui ont préalablement refusé ces emprunteurs. Mais plus généralement, et avant de répondre à ces questions, il importe de comprendre pourquoi il est légitime de chercher à favoriser l'accès de ces personnes aux services bancaires.

Pourquoi tenter d'améliorer l'inclusion bancaire ?

Aujourd'hui en France, plus de 99 % de la population possède un compte bancaire. La profession se réjouit de ce résultat qui ferait de notre pays, selon eux, le leader européen de l'accès bancaire. Outre le fait que cinq autres pays européens¹ sont plus performants en la matière, considérer uniquement l'absence de compte bancaire revient à ne s'intéresser qu'à la forme la plus extrême de ce phénomène. N'avoir aucun produit bancaire est l'aboutissement d'un processus concernant une population bien plus vaste qui se voit dénier la possibilité de mener une vie normale. Pour le comprendre, il importe de préciser ce qu'est l'exclusion bancaire.

À l'instar de l'exclusion sociale, l'exclusion bancaire est une appellation qui traduit mal la réalité de ce phénomène. S'il est effectivement possible d'être en dehors du système bancaire au sens où l'on ne disposerait d'aucun produit, le fait d'y avoir accès ne signifie pas que l'on soit tiré d'affaire. Détenir un compte mais ne pas disposer de carte de paiement ou de chéquier caractérise également une situation d'exclusion bancaire. À la logique des bornes fixes d'inclusion et d'exclusion, il est préférable d'adopter la logique du processus. Ce changement de regard se justifie par deux contraintes.

1. Il s'agit du Danemark, de la Finlande, de la Suède, des Pays-Bas et du Luxembourg.

La première est que les obstacles que rencontre une partie de la population pour accéder aux produits bancaires s'expliquent en réalité par les conséquences éventuelles des difficultés liées à l'utilisation de ces produits. Si une banque refuse d'accorder un prêt à un client potentiel, c'est probablement parce qu'elle anticipe le fait que celui-ci ne sera pas en mesure de rembourser ce prêt. Plus précisément, et nous reviendrons sur ce point, elle anticipe le fait que la relation établie avec ce client ne sera pas rentable. En effet, les difficultés de remboursement peuvent être rentables pour le prêteur tant que le client a les moyens de s'acquitter des frais d'incident qui lui sont facturés. Du côté du client, s'il renonce à demander une carte de paiement, c'est peut-être parce qu'il anticipe le coût des frais éventuels liés aux incidents de paiement. Dans les deux cas, l'exclusion ou l'auto-exclusion d'un client découle de l'anticipation des difficultés d'usage et de leurs conséquences (manque de rentabilité pour la banque, difficultés budgétaires pour le client). Apporter des réponses pertinentes au phénomène d'exclusion bancaire suppose d'en comprendre la dynamique et donc d'articuler les difficultés bancaires d'accès et d'usage.

La seconde contrainte – qui justifie d'abandonner une lecture s'intéressant uniquement au fait de détenir ou non un produit bancaire – a trait à ce qui légitime la lutte contre l'exclusion bancaire : les conséquences pour les personnes concernées. Peut-on considérer qu'une personne est exclue du crédit pour la simple raison qu'elle n'a pas de remboursement en cours ? Bien évidemment non. Pour qu'elle soit confrontée au processus d'exclusion bancaire, il faudrait que cette personne n'y ait pas accès alors même qu'elle en aurait besoin. De même, un enfant de dix ans sans compte de dépôt ne sera pas exclu bancaire, alors que ses parents, dans la même situation, le seront. Ce qui fonde une situation d'exclusion bancaire tient au lien existant entre les difficultés bancaires d'accès ou d'usage et leurs conséquences pour les personnes concernées.

Microcrédit contre pauvreté

En résumé, l'exclusion bancaire est le processus par lequel une personne rencontre des difficultés bancaires d'accès ou d'usage telles qu'elle ne peut plus mener une vie normale². La diversité des situations au sein de ce processus s'explique par l'ampleur respective des deux types de difficultés bancaires et l'intensité de leurs conséquences.

En ne prenant en compte que les difficultés d'accès aux services bancaires considérés comme indispensables³, l'Insee estime que 11 % des ménages sont confrontés à l'exclusion bancaire, soit environ 5 millions de personnes⁴; précisons que le chiffre de l'Insee n'inclut ni les personnes exclues du crédit ni celles confrontées à des difficultés d'usage : excès de frais bancaires, mal-endettement, surendettement, etc. On est bien loin des 1 % d'exclus bancaires retenus par la profession bancaire.

Le phénomène d'exclusion bancaire découle de la place qui a progressivement été accordée aux produits bancaires au sein de la société. Actuellement par exemple, il est impossible de percevoir des salaires ou des prestations sociales sans disposer d'un compte bancaire. En théorie, les employeurs sont autorisés à payer leurs salariés en espèces en deçà de 1 500 euros mais, dans les faits, cette possibilité n'est quasiment jamais offerte. De même, réserver un billet de train ou d'avion, faire un achat sur Internet, réaliser certains paiements importants requiert l'usage d'une carte de paiement ou d'un virement bancaire. Dans de très nombreuses situations, il est impossible de se passer des produits bancaires sans en subir des conséquences problématiques.

2. G. Gloukoviezoff, *op. cit.*

3. Il s'agit d'un compte de dépôt, d'une carte de paiement et de quelques formules de chèques par mois. Ces produits sont ceux retenus dans le service bancaire de base qui accompagne le droit au compte. Ce droit garantit à toute personne sans compte de dépôt et se voyant refusé par une banque l'accès gratuit à un tel compte et à un service bancaire de base.

4. L. Dauphin, « Endettement et recours aux services bancaires en 2008 », *Insee Première*, n° 1352, mai 2011.

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

Ce caractère incontournable des produits bancaires s'explique par le fait que l'ensemble des flux financiers qui composent le budget des ménages transitent par leur(s) compte(s) bancaire(s). Dès lors, un aléa comme la réduction du nombre d'heures travaillées pourra déséquilibrer le budget et mettre en péril la rigoureuse régularité des prélèvements automatiques pour les dépenses de logement, d'énergie, de téléphonie, etc. Les frais bancaires découlant des éventuels rejets de prélèvement viendront alors agraver les conséquences de cette baisse de revenu.

Parallèlement aux comptes, cartes de paiement et chéquiers, le crédit a lui aussi vu son rôle s'étendre. Outil de financement de la consommation au cours des années 1960 et 1970, il s'est progressivement transformé en un outil d'amortissement des fluctuations de revenus, voire en un complément ou un substitut aux solidarités interpersonnelles et collectives. Face aux difficultés financières des proches et à l'érosion de la solidarité étatique, le recours au crédit ou au découvert est souvent vu comme la seule solution pour faire face à un besoin de trésorerie⁵. Dès lors, ne pas y avoir accès ou y avoir accès de manière inappropriée peut se révéler dévastateur.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le microcrédit personnel. Il est censé être une réponse aux difficultés d'accès au crédit en rendant possible un financement allant jusqu'à 3 000 euros, et une réponse aux difficultés d'usage du crédit grâce à ses caractéristiques et à l'accompagnement proposé. Au-delà d'un financement approprié aux besoins de ces emprunteurs, il est également espéré que la réussite de l'opération (le bon remboursement du

5. Sur la mise en cause des différentes solidarités, voir l'ouvrage de Serge Paugam, *Représenter la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris, Presses universitaires de France, 2007, plus particulièrement les articles de J.-H. Déchaux sur les solidarités familiales et de B. Palier sur les retraites et les assurances chômage et santé.

Microcrédit contre pauvreté

prêt) conduise les banques à reconsiderer leurs critères de sélection, et les clients à avoir une meilleure connaissance des règles et normes bancaires.

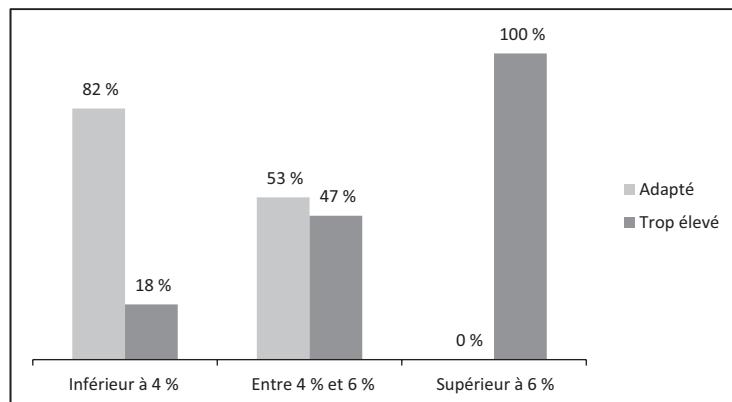
Un crédit abordable ?

Le premier effet du microcrédit personnel en matière d'inclusion bancaire est de donner accès à un prêt aux caractéristiques adaptées aux besoins des emprunteurs. Cette évidence mérite d'être rappelée car elle ne va pas de soi. Notamment, l'une de ces caractéristiques, le niveau du taux d'intérêt, fait l'objet de débats récurrents entre accompagnateurs et prêteurs. Afin de comprendre les tenants et aboutissants de ce débat, il est nécessaire de faire le point sur leurs positions respectives avant de les mettre en perspective au regard de l'expérience des emprunteurs eux-mêmes.

Entre 2007 et 2012, le taux d'intérêt moyen des microcrédits est passé de 2,1 % à 5 %. Bien que cette hausse soit importante, le niveau atteint reste raisonnable en comparaison des taux pratiqués par les établissements bancaires⁶. Pour autant, ce taux moyen est proche de ce que les accompagnateurs considèrent comme ce qui devrait être un plafond. Interrogés sur leur appréciation du taux d'intérêt, les accompagnateurs qui travaillent avec un prêteur proposant un taux supérieur à 6 % estiment tous que ce coût est trop élevé pour les emprunteurs. Les accompagnateurs restent également très partagés lorsque le prêteur propose un taux se situant entre 4 et 6 %.

6. Pour un prêt auto ou pour un prêt pour un projet personnel d'un montant de 3 000 euros, un grand établissement bancaire ayant la réputation d'être ouvert aux clients disposant de faibles revenus propose des taux de 6,33 % et 7,76 % (juillet 2013). Les taux pour les crédits renouvelables sont bien plus élevés. La Banque de France indique ainsi qu'au premier trimestre 2013, le taux moyen pour un prêt inférieur ou égal à 3 000 euros est de plus de 15 %.

Opinion des accompagnateurs sur le taux d'intérêt pratiqué par leur partenaire prêteur



Lecture : 82 % des accompagnateurs travaillant avec un partenaire prêteur dont le taux d'intérêt des microcrédits est inférieur à 4 % considèrent ce taux comme adapté.

À l'inverse, les prêteurs portent un regard plus positif sur le taux d'intérêt qu'ils pratiquent puisqu'ils sont 81 % à l'estimer adapté. Toutefois, certaines différences s'observent selon le statut de leur organisation. Alors qu'ils sont 100 % dans les structures bancaires spécialisées dans le microcrédit (Parcours Confiance ou Points Passerelle par exemple) et 91 % en agences bancaires (au sein du Crédit mutuel par exemple) à partager ce jugement positif, ils ne sont que 59 % au sein des organismes de microfinance (comme l'ADIE ou Crédit-Sol), organismes pratiquant les taux les plus élevés (au-delà de 7 %).

Définir ce que devrait être le niveau du taux d'intérêt est donc loin de faire consensus. Il n'existe malheureusement pas d'analyse spécifique sur les retombées d'une variation de ce taux sur la situation des emprunteurs. Les seuls éléments généralement présents dans les travaux portant sur le microcrédit s'appuient sur la satisfaction de la grande majorité des emprunteurs. C'est

Microcrédit contre pauvreté

également ce que nous avons observé. Toutefois, le fait d'avoir donné la parole aux emprunteurs a permis de préciser qu'ils n'étaient pas insensibles à ce taux.

Tout d'abord, la faiblesse du taux pratiqué par certains prêteurs ou le fait que les intérêts payés soient parfois reversés aux emprunteurs si leur remboursement se déroule bien⁷ sont des éléments fortement appréciés par les emprunteurs qui en bénéficient. Cependant, même lorsque les emprunteurs sont satisfaits du taux proposé, ils peuvent se montrer critiques face à la diversité de taux pratiqués par les différents prêteurs sur un même territoire.

Ensuite, contrairement à l'idée reçue selon laquelle une variation de quelques pour-cent du taux est indolore pour les emprunteurs, certains d'entre eux insistent au contraire sur le fait que la fragilité de leur budget est telle que quelques euros d'intérêt de plus par mois peuvent compromettre leur projet. C'est ce qu'illustre ce témoignage d'une emprunteuse maîtrisant bien la question des crédits.

Q : Vous avez dit que vous étiez en CDI, pourquoi vous n'êtes pas allée demander un crédit à votre banque ?

Emprunteuse : Parce que le crédit que j'ai contracté pour mon prêt immobilier était déjà auprès d'eux. À l'époque où j'ai emménagé, j'avais besoin de certaines dépenses pour aménager l'appartement, ils me proposaient déjà un crédit à 6% ! Donc évidemment, c'était impossible. Et quand j'ai resollicité quelque temps après, c'était pareil. En fait, ils n'avaient pas de solutions. Ils n'ont jamais tenté de me proposer quelque chose de beaucoup moins important que cela. Et les taux sont de plus en plus monstrueux en termes de consommation de base.

Q : C'est-à-dire ?

7. Certains acteurs comme le Conseil régional de Poitou-Charentes ont fait le choix de reverser les intérêts payés par les emprunteurs lorsqu'ils n'avaient pas connu d'impayés. Cette pratique est cependant loin d'être généralisée.

Emprunteuse : C'était 6 %, 7 %. Je crois que la dernière fois, ce qu'ils m'ont proposé, c'était 7 % quand même.

Q : Et du coup, cela ne passait pas dans votre budget ?

Emprunteuse : Non. Cela me semblait trop onéreux. C'était trop. Enfin, je veux dire... ça m'a mise dans l'embarras. [...] Mais bon les banques, ça, ça leur importe peu. Et puis bon, ils ont vraiment leur quota des 33 tapantes même s'ils vous connaissent depuis très longtemps et qu'ils savent très bien qu'il n'y a pas de soucis, ça...

Q : Et vous, vous êtes à 33 % d'endettement ?

Emprunteuse : Oui.

Q : Et du coup, ils étaient plus réticents, ou l'élément qui a vraiment joué, c'est le taux ?

Emprunteuse : C'est surtout moi par rapport à ce taux-là. Je m'attendais quand même à ce qu'ils soient un peu plus souples. Qu'ils soient plus compréhensifs et qu'ils comprennent que je ne peux pas faire des emprunts aussi conséquents. Ils n'ont pas insisté non plus. Il n'y a pas eu de soucis, il n'y a pas eu de négociations. Il n'y a pas eu de tentatives de « on va essayer de s'arranger » ou je ne sais quoi.

Enfin, l'appréciation que portent les emprunteurs sur le niveau du taux d'intérêt doit également être mise en relation avec le contexte de leur demande. Ce qui peut laisser penser que ce niveau n'importe pas, c'est qu'entre une solution très coûteuse et une absence de solution, la première option sera privilégiée par une partie des emprunteurs, comme le souligne cette discussion extraite d'un autre *focus group* :

Emprunteuse 1 : Et puis nous, on sait pertinemment que bon, comme on est en situation d'urgence, de précarité, qu'on est vulnérables, ils savent tous ça. Donc c'est vrai que, quelque part, ils nous donneraient un taux exorbitant, c'est tout juste si on n'accepterait pas. Parce qu'on est acculés.

Emprunteuse 2 : On n'a pas le choix.

Emprunteuse 1 : On ne peut pas faire autrement que de... Voilà, on se fait tout petits parce qu'on n'est pas en position de force. Et ça, ils le savent pertinemment.

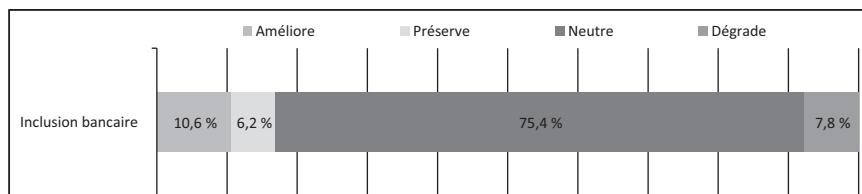
Microcrédit contre pauvreté

Si ces éléments ne permettent pas de trancher le débat sur le niveau du taux d'intérêt le plus pertinent, ils soulignent en revanche que ce débat doit avoir lieu pour assurer que ce coût reste adapté aux contraintes budgétaires des emprunteurs.

Rapprocher les banques et ces « clients indésirables » ?

Au-delà de l'accès à un financement, les microcrédits sont censés produire des impacts en matière d'inclusion bancaire. Des huit domaines d'impacts observés, il s'agit de celui pour lequel les résultats sont les plus décevants : seuls 16,8 % des emprunteurs estiment que leur inclusion bancaire a été améliorée ou préservée grâce au microcrédit, alors qu'ils sont 7,8 % à estimer que ce prêt a conduit à la dégrader.

L'impact du microcrédit sur l'inclusion bancaire

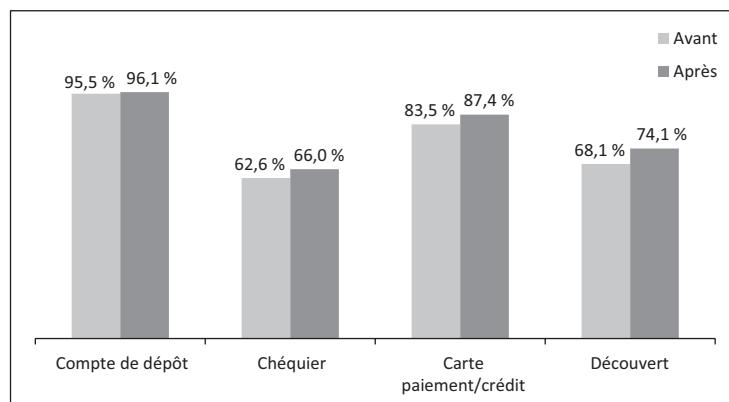


Lecture : 10,6 % des emprunteurs ont vu leur inclusion bancaire s'améliorer grâce au microcrédit.

Ce manque de résultats s'illustre quel que soit l'indicateur pris en compte : accès aux services bancaires, frais bancaires, transition du microcrédit vers le crédit bancaire.

Alors même que les emprunteurs ont généralement un niveau d'équipement bancaire inférieur à la moyenne, l'impact des microcrédits sur cet équipement, quel que soit le produit pris en compte, s'avère marginal.

Évolution de l'accès bancaire



Lecture : 95,5 % des emprunteurs avaient un compte de dépôt au moment de leur demande de microcrédit, ils sont 96,1 % dans cette situation au moment de l'enquête (entre 6 mois et 5 ans plus tard).

L'évolution la plus marquante concerne l'accès au découvert, puisque celui-ci s'accroît de six points. Toutefois, on peut s'interroger sur la pertinence de cet indicateur. Il semble en effet que cette évolution soit liée davantage à la profitabilité de ce produit pour la banque qu'à l'intérêt du client, comme l'illustre ce témoignage représentatif de l'expérience de nombreux emprunteurs :

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

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

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

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

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

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

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

Microcrédit contre pauvreté

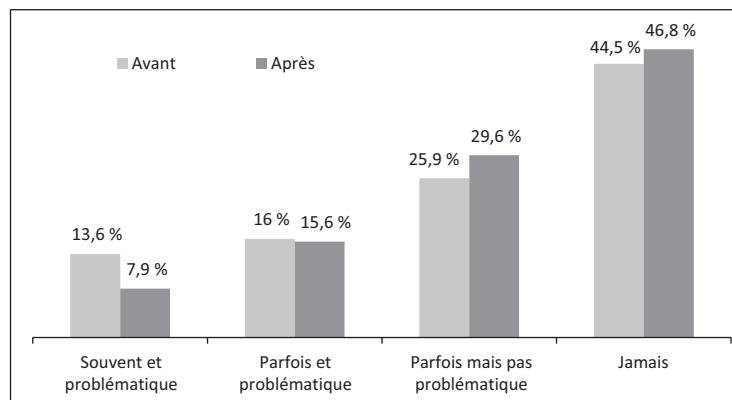
Emprunteuse 2 : Moi, je ne le prends pas.

Q : Mais vous l'avez.

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

En matière de frais bancaires, des évolutions positives sont également observées, mais là encore, elles sont de faible ampleur. Si la proportion d'emprunteurs se voyant facturer souvent des frais aux conséquences problématiques chute de 13,6 % au moment de la demande de microcrédit à 7,9 % au moment de l'enquête, la proportion de ceux qui ne s'en voient jamais facturer n'a augmenté que de 2,3 points.

Facturation de frais bancaires suite à un incident



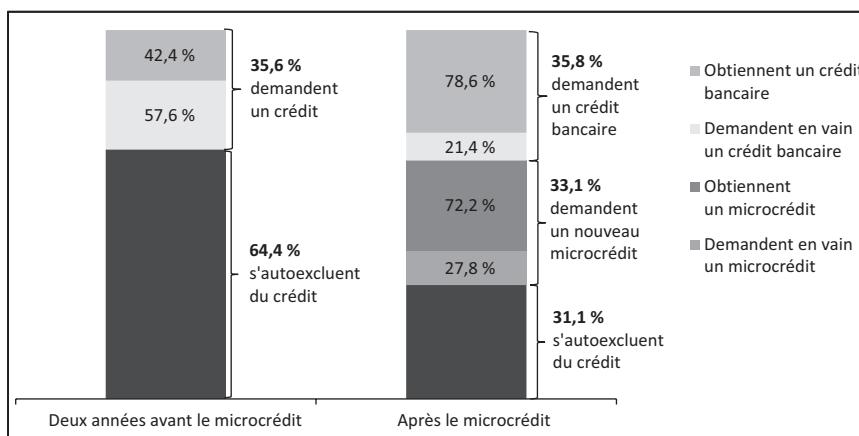
Lecture : Lors de la demande de microcrédit, 13,6 % des emprunteurs se voyaient facturer des frais bancaires suite à un/des incident(s) et cela était problématique. Ils ne sont plus que 7,9 % dans cette situation au moment de l'enquête (entre 6 mois et 5 ans plus tard).

Cependant, si les résultats qui précèdent sont en deçà des attentes, ils ne constituaient pas le cœur de cible des impacts des microcrédits en termes d'inclusion bancaire. L'élément dans lequel le plus d'espoirs étaient placés était la faculté des microcrédits à jouer le rôle de passerelle vers le crédit bancaire.

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

Afin d'évaluer les résultats obtenus, nous avons comparé le comportement des emprunteurs avec un besoin de financement pendant les deux années qui précèdent le microcrédit et le comportement de ceux ayant eu un besoin similaire depuis le microcrédit, pour savoir s'ils tentaient d'obtenir un crédit bancaire et si cette démarche était ou non couronnée de succès.

Accès au crédit bancaire



Lecture : Au cours des deux années précédant la demande de microcrédit, 35,6 % des emprunteurs ont sollicité un crédit bancaire et 42,4 % d'entre eux l'ont obtenu. Au moment de l'enquête, 35,8 % des emprunteurs ayant eu besoin d'un nouveau financement depuis le microcrédit ont sollicité un crédit bancaire et 78,6 % l'ont obtenu.

Avant le microcrédit, les deux tiers des emprunteurs n'ont pas osé solliciter un crédit auprès d'un établissement bancaire. Le tiers qui s'y est risqué s'est vu accorder un prêt dans 42,4 % des cas. Deux bonnes nouvelles sont à souligner. La première est que, depuis le microcrédit, la proportion d'emprunteurs ayant renoncé à solliciter un prêteur a été divisée par deux. La seconde est que le taux d'acceptation de ceux s'étant adressés à une banque a quasiment doublé. Malheureusement, ces bonnes

Microcrédit contre pauvreté

nouvelles sont largement altérées par le fait que la proportion d'emprunteurs osant solliciter une banque reste inchangée, la baisse de la proportion d'emprunteurs renonçant à leur démarche étant due à l'alternative offerte par un recours à un second microcrédit.

Les recours successifs au microcrédit personnel peuvent être vus comme la confirmation du caractère pertinent de cet outil. Toutefois, ils soulignent en creux que les barrières pour accéder au crédit bancaire sont toujours en place. Nombre d'accompagnateurs déplorent cet état de fait.

Accompagnatrice : Je pensais que le fait pour une personne exclue du crédit et dont l'opération s'était déroulée sans incident l'appelait à devoir être considérée comme n'importe quel autre client en agence. Les *scorings*⁸ en décident autrement. Le microcrédit risque ainsi de devenir le « circuit des pauvres » de façon pérenne. Je pense ici aux salariés de la grande distribution à temps partiel et en CDD indéfiniment renouvelés. Ils sont solvables, le démontrent et demeurent exclus du crédit par le canal « normal » de leur agence. Il serait souhaitable que le fait d'avoir remboursé sans incident un microcrédit conduise les réseaux bancaires, au moins pour leur clientèle d'agence, à dépasser les *scorings* pour les demandes ultérieures de ces clients.

Il semble donc que, du côté des prêteurs, peu de leçons aient été retirées de leur engagement dans le microcrédit. L'augmentation du taux d'acceptation des demandes de crédit qui leur sont faites traduit bien davantage la solvabilité accrue des emprunteurs qu'une évolution de leurs modalités d'évaluation. Du côté

8. Le *scoring* est une méthode automatisée consistant à évaluer les clients en leur attribuant des points (« score ») selon leurs caractéristiques (situation professionnelle, familiale, niveau de ressources, etc.). Si le score final est trop faible, la demande d'un client sera refusée. Cette méthode est couramment employée au sein des banques.

des emprunteurs, le sentiment qu'ils ne seront pas pris au sérieux par les établissements bancaires et l'anticipation des coûts associés aux éventuelles difficultés de remboursement les conduisent toujours, dans les deux tiers des cas, à préférer le microcrédit ou à s'abstenir.

La perception que les emprunteurs ont des banques reste d'ailleurs très largement négative. Pour nombre d'entre eux, la structure en charge de l'accompagnement intercède en leur faveur auprès d'établissements bancaires qui n'auraient eu, sans cela, que du mépris pour leur demande de financement. C'est ce qu'illustre cet extrait représentatif des échanges ayant eu lieu lors des différents *focus groups* portant sur le vécu du recours au microcrédit.

Emprunteuse 1 : C'est mieux que dans une banque.

Emprunteur : Ah oui, oui, bien sûr.

Emprunteuse 2 : Ah c'est certain.

Emprunteur : De toute façon c'est mieux que dans une banque parce qu'on sait très bien qu'on a de tout petits moyens. Donc déjà aller voir un banquier avec de tout petits moyens...

Emprunteuse 1 : On n'est pas fière.

Emprunteur : C'est un coup à se faire rire au nez et « Merci monsieur vous êtes bien gentil. » Hein ? Ça serait plutôt ça. Tandis qu'ici, c'est quand même beaucoup plus simple, beaucoup plus à l'aise. Bon après c'est à voir s'ils arrivent à démarcher pour nous ou pas, quoi. Mais pour l'instant apparemment ça marche. C'est une bonne chose.

Ce sentiment que les banques se désintéressent de leurs besoins ne peut que rencontrer un écho dans le manque de résultats en matière d'accès et de frais bancaires. Plus largement, même lorsque le microcrédit a permis l'obtention de « réussites fortes » ou de « réussites localisées essentielles », l'ampleur des impacts en termes d'inclusion bancaire reste limitée. L'amélioration de la situation globale de l'emprunteur ne parvient donc que

Microcrédit contre pauvreté

trop rarement à entraîner une dynamique positive en matière bancaire. De tels résultats conduisent à s'interroger quant à l'implication réelle des établissements bancaires en matière de microcrédit. Comment se fait-il que les microcrédits parviennent plus facilement à avoir un impact positif en matière d'emploi ou d'insertion sociale qu'en matière bancaire ?

Quelle implication des banques ?

Pour que le microcrédit personnel puisse avoir pour effet de rapprocher les banques et les personnes n'ayant pas accès au crédit, il est indispensable que les deux parties soient disposées à faire évoluer leurs représentations et leurs pratiques.

Du côté des emprunteurs, il ne fait aucun doute qu'ils désirent tous ne plus avoir besoin de recourir à ce dispositif d'exception. Ils préféreraient être dans la norme et recourir aux mêmes services que le reste de la population. C'est ce qu'ils expriment lorsqu'ils sont interrogés sur ce qu'ils feraient s'ils avaient à nouveau besoin d'un prêt.

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

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

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

met nous-mêmes en fin de compte. Mais voilà, il y a le côté psychologique qui entre en ligne de compte aussi. Enfin, moi c'est ma façon de voir mais je ne sais pas...

Ce désir d'être dans la norme se heurte donc au fait que leur situation peut leur dénier le statut de client normal. Ce faisant, ils se détournent des banques dont ils estiment les produits inadaptés à leurs besoins. C'est cette inadaptation qui aurait dû, si ce n'est disparaître, du moins reculer grâce au microcrédit. Les établissements bancaires auraient pu utiliser les microcrédits comme une source d'apprentissage pour mieux servir une partie des emprunteurs et développer des produits qui puissent en faire des clients lambda. Pourquoi ne l'ont-ils pas – encore – fait ?

Répondre à cette question conduit à revenir à l'une des raisons qui explique l'existence même des microcrédits personnels : l'exigence de rentabilité pesant sur les établissements bancaires. Ces établissements sont des commerces et à ce titre ils mettent en œuvre une stratégie commerciale destinée à rentabiliser les relations qu'ils établissent avec leurs clients. Ils minimisent leurs coûts en automatisant le traitement des demandes des clients et des aléas qu'ils connaissent. Cette gestion automatisée conduit à interdire l'accès au crédit bancaire aux emprunteurs du microcrédit dont le profil est jugé trop risqué ou plus précisément insuffisamment rentable. Certes, les deux tiers des emprunteurs ont renoncé à solliciter une banque. Mais ils ont agi ainsi car ils considéraient qu'ils se verrait opposer un refus ou, si tel n'était pas le cas, que le niveau du taux d'intérêt et des frais, en cas d'incident, s'averaient bien trop onéreux pour eux. Cette autoexclusion découle très majoritairement de la bonne connaissance qu'ont les emprunteurs des conditions mises en œuvre par les établissements bancaires pour rentabiliser leurs clients.

Le dispositif de microcrédit personnel, en proposant une évaluation de la demande et un suivi de l'emprunteur personna-

Microcrédit contre pauvreté

lisés, a pour but de s'affranchir de ces contraintes bancaires. Il y parvient en grande partie. Pour autant, ces contraintes n'ont pas totalement disparu. Cela s'illustre notamment par la manière dont sont gérées les difficultés de remboursement que connaissent une partie des emprunteurs.

Près de 40 % des emprunteurs ont déjà connu au moins un impayé. Si l'on ne s'intéresse qu'à ceux qui ont terminé leur remboursement, plus de 45 % d'entre eux ont connu une expérience similaire. Cependant, il faut distinguer les impayés sans gravité, pour lesquels l'emprunteur trouve facilement une solution, de ceux, plus problématiques, qui déstabilisent profondément la situation budgétaire de l'emprunteur. Près de 30 % des emprunteurs ont connu ou connaîtront avant la fin du remboursement de leur microcrédit des impayés de ce type, causés dans plus de huit cas sur dix par une difficulté déséquilibrant leur budget. Il est donc essentiel que des réponses appropriées soient apportées.

Alors qu'en principe la prise en compte des impayés incombe à charge égale au prêteur et à l'accompagnateur, il s'avère que ce sont, dans les faits, les prêteurs qui sont à la manœuvre. Par exemple, alors que les prêteurs doivent avertir les accompagnateurs dès la première mensualité impayée, ils sont plus de 86 % à prendre directement contact avec l'emprunteur par téléphone et 78 % à envoyer un courrier, mais ils ne sont qu'un peu plus de 40 % à contacter l'accompagnateur, quel que soit le moyen utilisé.

Lorsqu'elle a lieu, les prêteurs jugent sévèrement la qualité de cette collaboration. La majorité d'entre eux estiment en effet qu'elle ne permet pas de trouver de solution : soit parce qu'elle est trop tardive (26,2 %) soit parce qu'elle est inexistante (27,2 %). De plus, interrogés sur la qualité de l'action des accompagnateurs, les prêteurs ne sont que 17 % à estimer qu'elle était essentielle, alors qu'ils sont près de la moitié à indiquer que

l'accompagnateur n'était pas impliqué, ou bien qu'il a joué un rôle mineur dans la démarche engagée.

Les réponses apportées aux emprunteurs connaissant des impayés proviennent donc avant tout des prêteurs. Malheureusement, alors même qu'elles portent sur un point essentiel du dispositif, elles illustrent clairement la trop faible implication des établissements bancaires, faiblesse due à l'influence de la contrainte de rentabilité.

Selon les prêteurs, lorsqu'un emprunteur les sollicite pour anticiper un impayé, il lui est généralement répondu de trouver une solution par lui-même pour éviter d'avoir à payer des frais bancaires. Une fois l'impayé avéré, les principales solutions proposées consistent à reporter la mensualité impayée sur le mois (ou sur les deux mois) suivant(s). Autrement dit, alors même que ces mensualités sont calculées de manière à ne pas déstabiliser les budgets limités des personnes, celles-ci doivent s'acquitter d'une double mensualité ou d'une mensualité et demie pour absorber leur impayé. Le fait de décaler la mensualité en fin de remboursement arrive seulement en troisième position mais loin derrière les deux précédentes. Pire encore, lorsque l'on distingue les types de prêteurs, il apparaît qu'au sein des agences bancaires, non seulement le fait de reporter la mensualité impayée sur le mois suivant arrive largement en tête des réponses proposées, mais la deuxième place est occupée par le fait de conseiller à l'emprunteur de trouver une solution par lui-même.

Ce constat, dressé par les prêteurs eux-mêmes, illustre à quel point les procédures bancaires habituelles restent prégnantes au sein du dispositif de microcrédit pourtant supposé s'en démarquer. Il est évident que la recherche de solutions est une tâche délicate, compte tenu de la situation généralement précaire des emprunteurs. Elle est cependant rendue encore plus difficile par le manque de réponse à leur disposition, comme les prêteurs le déplorent parfois.

Microcrédit contre pauvreté

Prêteur : Nous avons peu d'outils pour gérer les retards de paiements. Nous pouvons reporter une ou deux échéances en fin de prêt s'il n'y a pas déjà eu d'impayés. Du coup, souvent, les impayés s'accumulent.

De plus, il est anormal de constater qu'en dépit des engagements pris par les différentes parties prenantes, 20 % des emprunteurs ayant connu des impayés ont été également interdits bancaires. La personnalisation, indispensable à la recherche de solution, paraît donc largement marginalisée. Cela est confirmé par le fait que seuls 23 % des prêteurs restent en relation avec le client jusqu'à la résolution des difficultés, les autres communiquant le dossier au service centralisé de gestion des impayés de l'établissement bancaire. Ce manque de personnalisation se caractérise également par un recours trop faible à la garantie du Fonds de cohésion sociale pourtant destinée, bien sûr à limiter les pertes des créanciers à 50 %, mais aussi à éviter leur acharnement à récupérer une dette auprès d'emprunteurs qui n'ont de toute façon plus les moyens de la rembourser. Les accompagnateurs ayant été témoins de l'intervention de cette garantie sont ainsi 45 % à estimer qu'elle est intervenue trop tardivement pour éviter les conséquences négatives, et 5 % à estimer que certaines situations auraient nécessité sa mise en œuvre et que cela n'a pas été le cas.

Tous ces éléments soulignent que la gestion bancaire des impayés va en général à l'encontre de la logique du dispositif, qui est de limiter autant que possible les conséquences négatives pour l'emprunteur. Cette inadaptation est confirmée par le fait que la survenue d'impayés affecte fortement l'ampleur de l'impact des microcrédits sur la situation des emprunteurs : les personnes ayant connu des impayés problématiques ont ainsi un score moyen d'impact inférieur d'un tiers à celui des personnes n'ayant pas connu d'impayé. Toutefois, il est essentiel

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

de souligner que ce résultat négatif ne remet pas en cause les effets positifs obtenus dans les domaines tels que l'insertion professionnelle, la cohésion familiale ou la santé : ses effets se concentrent principalement sur l'inclusion bancaire des emprunteurs.

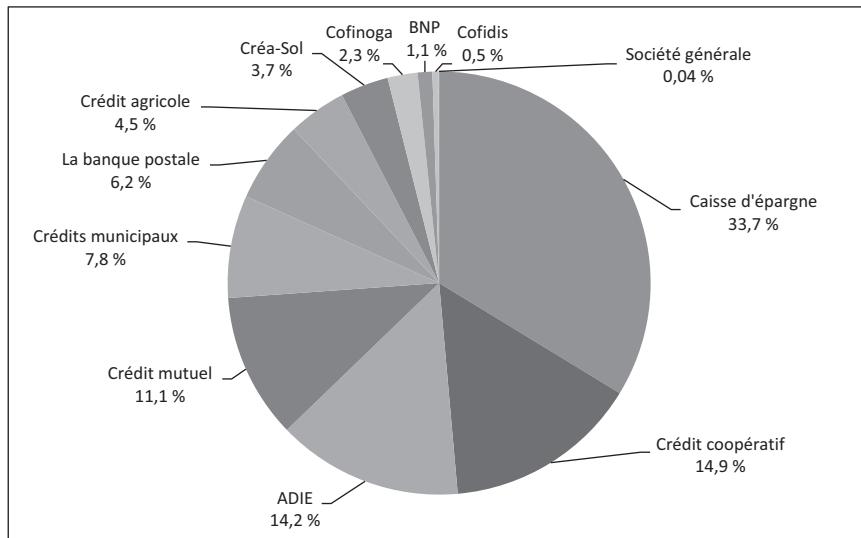
Que l'on considère l'impact des microcrédits en termes d'inclusion bancaire ou la manière dont sont gérés les impayés, un constat s'impose : l'implication des partenaires bancaires dans le dispositif est largement insuffisante. S'ils ont accepté de financer ces prêts, ils ne sont généralement pas allés plus loin et n'ont que trop rarement fait l'effort d'adapter la prestation qu'ils proposent à ces clients. Le manque de rentabilité immédiate de cette activité la cantonne généralement au domaine de la responsabilité sociale avec pour principal atout d'être un outil de communication efficace pour les établissements bancaires dans une période où leur image est dégradée. Les prêteurs intervenant au sein de ces structures spécialisées se heurtent d'ailleurs parfois aux limites de leur action lorsqu'ils tentent d'établir des liens avec leurs collègues en agence.

Prêteur : La relation avec les agences est parfois compliquée : on bancarise des personnes qu'ils ne souhaitent plus avoir dans leurs agences, on accorde certaines remises de frais qu'ils ne peuvent accorder à leurs propres clients. Cependant l'action est quand même reconnue : la banque se donne les moyens d'accompagner les clients même dans les situations les plus difficiles.

Cette insuffisante rentabilité explique à la fois les carences de l'action des établissements bancaires au sein du dispositif et leur réticence à s'impliquer davantage. Ainsi, on peut s'étonner des parts de marché respectives des différents prêteurs.

Microcrédit contre pauvreté

Parts de marché des prêteurs



Source : Caisse des dépôts, données au 31 mars 2013.

Lecture : 33,7 % des microcrédits personnels accordés depuis le début du dispositif l'ont été par les Caisses d'épargne.

Les Caisses d'épargne représentent à elles seules un tiers des microcrédits, alors même que la première banque française et mondiale, BNP-Paribas, n'en représente que 1,1 %. De même, en comparaison de l'organisme de microfinance ADIE (14,2 %) ou des crédits municipaux (7,8 %), les résultats de la Société générale (0,04 %), du Crédit agricole – deuxième banque française – (4,5 %) ou de la Banque postale (6,2 %) ne peuvent que conduire à s'interroger quant à la volonté de ces établissements de proposer du microcrédit.

Évaluer les impacts des microcrédits personnels amène à mettre le doigt sur le cœur du processus d'exclusion bancaire, à savoir la nécessité pour l'ensemble des citoyens d'avoir un accès approprié aux services bancaires (dont le crédit) pour mener une vie normale, alors même que ces services sont commercialisés par

Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire

des entreprises cherchant à établir des relations avec des clients rentables. Si les microcrédits peinent à produire des effets en matière d'inclusion bancaire, c'est parce qu'ils se heurtent à cette inadéquation entre nécessité sociale pour les emprunteurs et contrainte de rentabilité pour les prêteurs. Alors que la loi bancaire⁹ qui vient d'être adoptée prévoit notamment une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement ainsi qu'un Observatoire de l'inclusion bancaire destiné à évaluer les bonnes et mauvaises pratiques des banques¹⁰, il serait souhaitable que cette leçon du dispositif de microcrédit soit entendue. Faut-il par exemple rappeler que la place des Caisses d'épargne comme principal acteur du microcrédit personnel est due à son dispositif dédié au microcrédit, « Parcours Confiance », dispositif mis en place pour répondre à l'obligation légale qui leur était faite de lutter contre l'exclusion bancaire¹¹? Cette obligation légale est à la base de leur engagement comparativement supérieur aux autres réseaux bancaires, car elle seule est à même de faire contrepoids face à la contrainte de rentabilité. Sans incitation crédible, il est totalement illusoire d'espérer voir les établissements bancaires intervenir davantage en matière de microcrédit.

S'il fallait dresser un bilan synthétique de l'utilité du microcrédit personnel, il faudrait souligner qu'il est un outil ayant fait ses preuves, tant pour répondre aux besoins des emprunteurs sans les exposer à des risques inconsidérés que pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il peine en revanche à

9. Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires.

10. Articles 55 et 56 de la loi.

11. Cette obligation introduite par la loi n° 99-532 relative au statut des Caisses d'épargne en 1999 leur faisait obligation de consacrer une partie de leurs bénéfices à des missions d'intérêt général dont l'inclusion bancaire faisait partie. Cette obligation a été supprimée en 2008 par la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie lors de la généralisation du livret A à toutes les banques.

Microcrédit contre pauvreté

améliorer l'inclusion bancaire des personnes, en grande partie pour des raisons extérieures au dispositif lui-même, notamment le manque de contraintes pesant sur les banques pour s'impliquer davantage. En dépit de ce *satisfecit*, cette phase d'expérimentation a mis en lumière un certain nombre de limites propres au dispositif lui-même qu'il convient de corriger pour assurer un développement qui lui permette de répondre efficacement à la réalité des besoins existants.

CHAPITRE 4

Le microcrédit, une réponse pour tous et pour tout ?

Les résultats obtenus par les emprunteurs de microcrédits sont très positifs : 80 % d'entre eux, en effet, ont vu leur situation s'améliorer ou être préservée. Si ces retombées illustrent la pertinence de cet outil, elles résultent également de la sélection des emprunteurs et de leurs projets. En moyenne, pour un microcrédit accordé, 16 personnes ont pris contact avec un acteur du dispositif, 7 demandes ont été jugées éligibles, 4,5 personnes se sont présentées au rendez-vous, 2,6 dossiers ont été instruits et 1,5 dossier a été présenté en comité de décision.

Sélectionner les emprunteurs de microcrédits est indispensable. Il s'agit de prêts et la nécessité de les rembourser peut représenter une charge financière insoutenable pour des personnes en situation de grande fragilité financière. Afin d'accroître l'efficacité du dispositif, il est alors tentant d'essayer, à partir de l'expérience accumulée, d'identifier un profil type d'emprunteurs, ou des objets ou projets qu'il faudrait favoriser. Mais une telle rationalisation de la distribution du microcrédit est-elle réalisable, voire souhaitable ? Pour le savoir, il faut au préalable explorer les caractéristiques du public du microcrédit et de ce qu'il finance, mais également de ce qu'il ne finance pas, ou pas encore.

Aller au-delà des apparences

Que ce soit d'un point de vue bancaire ou de l'action sociale, il est extrêmement tentant de définir un profil type du public cible du produit commercialisé ou de la prestation distribuée. Cela permet de concentrer les moyens disponibles pour la promotion de ce service auprès du public à qui il est destiné ainsi que de simplifier la tâche de ceux chargés d'en assurer la distribution.

S'il fallait dresser un tel profil de l'emprunteur de microcrédit, il s'agirait d'une emprunteuse de 39 ans et 8 mois, vivant seule et ayant un niveau de diplôme inférieur ou égal au CAP/BEP. Elle serait salariée, aurait un niveau de vie de 756 euros et résiderait en centre-ville. Cependant, ce résumé laisse dans l'ombre que :

- si les emprunteuses sont majoritaires, elles ne le sont que très légèrement (52,2 %) ;
- si la majorité des emprunteurs vivent seuls, les emprunteurs à la tête d'une famille monoparentale sont largement surreprésentés au regard de leur part dans la population française (quatre fois plus présents) ;
- si les emprunteurs ont effectivement un faible niveau de qualification, près de 16 % ont cependant un diplôme du supérieur ;
- si le niveau de vie moyen est effectivement de 756 euros, il varie de 648 euros pour les familles monoparentales à 870 euros pour les couples sans enfants.

Ce qui caractérise le public du microcrédit tient donc à la diversité des profils d'emprunteurs. Cela s'explique par le fait que ce qu'ils ont avant tout en commun est de ne pas avoir trouvé de réponse à leur besoin de financement, que ce soit en termes de crédit bancaire ou d'aide sociale. Cette communauté de destin n'en fait pas un groupe homogène. Le microcrédit a été une réponse pour un chef d'entreprise aux revenus pourtant confortables mais ayant déposé un dossier de surendettement quatre ans auparavant, une chômeuse handicapée et en fin de

droits, une jeune femme travaillant en intérim et vivant chez ses parents, ou bien encore un retraité avec des problèmes dentaires. Tous ont en commun d'avoir été rejetés par les banques car leur situation paraît trop risquée, et tous n'ont pas accès aux aides sociales, parce que leur niveau de revenus ou la nature de leur besoin à financer les en excluent.

Le fait que le microcrédit puisse être une réponse pour des personnes au profil extrêmement varié s'illustre également par le fait qu'il n'y a que très peu de différences entre une personne demandant un microcrédit et l'obtenant et une autre se voyant opposer un refus ou abandonnant. Pratiquement aucune différence n'existe en termes de genre, d'âge, de niveau de diplôme ou de situation familiale. Seuls deux éléments distinguent ces deux groupes. Les personnes refusées ou ayant abandonné sont significativement plus souvent au chômage (37 % d'entre elles contre 23 % des emprunteurs) et elles sont légèrement plus nombreuses aux deux extrémités de l'échelle des revenus (inférieur à 600 euros et supérieur à 2 000 euros). Il semble donc hasardeux de vouloir établir un profil d'emprunteurs du microcrédit, dans la mesure où les indicateurs disponibles ne permettent pas d'identifier des critères influant véritablement sur la probabilité d'accéder ou non au microcrédit.

Une autre voie à explorer est alors celle du lien entre le profil d'emprunteurs et l'ampleur des effets obtenus grâce au microcrédit. Si l'on tentait d'établir un portrait type de l'emprunteur pour qui le microcrédit serait le plus profitable, un tel exercice conduirait à privilégier les mères seules de 25 à 34 ans travaillant en intérim. Cependant, là encore, chacune de ces caractéristiques n'a qu'une influence marginale. Ce qui influe véritablement tient en réalité à la trajectoire de l'emprunteur.

L'ampleur de l'impact du microcrédit est ainsi corrélée avec deux éléments précédant la demande de microcrédit. Plutôt que le statut professionnel au moment de la demande de microcrédit,

Microcrédit contre pauvreté

c'est le fait d'avoir travaillé plus de la moitié du temps au cours des deux dernières années qui joue un rôle important. De même, bien davantage que le niveau de vie, c'est le fait d'avoir connu une chute importante des revenus au cours de l'année précédant la demande qui est corrélé avec un impact global de forte ampleur. Il semble donc que le microcrédit soit susceptible d'avoir des effets d'ampleur supérieure pour les emprunteurs en phase de « rebond » suite à des difficultés. Ce résultat est intéressant car il montre que le microcrédit est plus profitable en moyenne aux emprunteurs ayant un parcours marqué par l'instabilité alors même que les établissements bancaires placent au cœur de leurs critères de sélection la stabilité de l'emprunteur.

Tous ces éléments convergent vers le constat que tenter de définir un profil type des emprunteurs de microcrédit n'a pas vraiment de sens. Créer des critères tenant au niveau des ressources, au statut professionnel, etc., risque de conduire à la mise en place de nouvelles barrières artificielles pour des personnes dans l'incapacité de financer leurs besoins, parce qu'elles ne rentrent pas dans les cases prédefinies des établissements bancaires et de l'action sociale. La loi Lagarde fixe ainsi avec sagesse pour seuls critères que cet outil est destiné « à des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement » et « dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs ».

Cependant, affirmer qu'il est souhaitable de limiter les critères d'accès au microcrédit personnel au fait de connaître des difficultés de financement et d'avoir une capacité de remboursement ne revient pas pour autant à dire qu'il n'y a rien à apprendre de l'analyse du profil des emprunteurs. Par exemple, il est extrêmement important de souligner que ce public ne se confond pas totalement avec le public habituel de la pauvreté.

Comme indiqué précédemment, des personnes avec des revenus qui les mettent largement à l'abri de ce type de situation

Le microcrédit,

peuvent pourtant se trouver dans l'impossibilité d'accéder au crédit bancaire. C'est le cas lorsque ces revenus varient d'un mois sur l'autre (intérim). C'est le cas lorsque ces personnes ont atteint un certain âge¹. C'est le cas lors d'un fichage en raison d'un problème de paiement (interdiction bancaire : fichage au Fichier central des chèques [FCC]) ou de remboursement de dettes (succession d'impayés ou surendettement : fichage au Fichier central des incidents des crédits aux particuliers [FICP]). Cette nouvelle « clientèle » peut parfois surprendre les bénévoles d'associations ou les travailleurs sociaux chargés d'instruire les dossiers de microcrédit qui sont habituellement en contact avec des personnes en situation de détresse sociale.

À l'inverse, les prêteurs peuvent être désarçonnés par la capacité de remboursement de personnes au RSA ou vivant dans des situations de réel dénuement. Alors qu'ils auraient considéré comme totalement irresponsable de leur accorder un crédit, tant du point de vue de la banque que du client, ils découvrent que ces personnes sont dignes de confiance et parviennent à assumer leurs mensualités. Sélectionner les emprunteurs apparaît alors comme un exercice particulièrement délicat puisqu'il remet profondément en cause les manières de faire établies de ceux qui en assument la responsabilité.

Il est également important de souligner que l'évaluation du profil des emprunteurs potentiels ne se limite pas à ces éléments objectifs mais en inclut d'autres de nature plus subjective. Le rapport d'évaluation du dispositif de microcrédits du Secours catholique² insiste ainsi sur le fait que l'appréciation de la personnalité de l'emprunteur joue un rôle déterminant dans la décision de l'accompagnateur d'instruire sa demande et de la soumettre au prêteur. Cette appréciation est incontournable car

1. S'il n'existe pas de règles en la matière, l'accès au crédit à la consommation est plus délicat à partir de 65 ans.

2. G. Gloukoviezoff, J. Lazarus, *op. cit.*

Microcrédit contre pauvreté

elle est une composante essentielle de la relation de confiance qui doit s'établir pour précisément dépasser les éventuels éléments objectifs qui pourraient empêcher l'accès au microcrédit (le fait d'être fiché, d'être au chômage, etc.). Toutefois, cette appréciation est aussi parfois influencée par les représentations courantes sur la pauvreté. Que ce soit pour protéger l'emprunteur des risques associés au crédit, ou parce qu'ils craignent sa désinvolture et les impayés en découlant, certains accompagnateurs ont tendance à privilégier des emprunteurs ayant un mode de vie ascétique, montrant une forte détermination et endurant leurs difficultés sans se plaindre. Le poids de ces attentes comportementales exclut du dispositif des emprunteurs potentiels qui auraient pourtant pu tirer un bénéfice réel du microcrédit.

Cette prudence des accompagnateurs et donc, par extension, celle du dispositif, est à souligner, car elle conditionne les résultats obtenus. S'il est évidemment indispensable de tirer les leçons des prêts qui ont été accordés, il ne faut pas laisser de côté le fait que l'on ne sait pas quels auraient été les résultats des microcrédits des personnes à qui il a été refusé ou qui ont abandonné.

Le caractère parfois infondé des craintes qui interdisent l'accès au microcrédit à certains publics est illustré par les exemples de l'interdiction bancaire et du surendettement. À l'origine, les personnes interdites bancaires ou ayant déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France n'avaient pas accès au microcrédit – nombre d'acteurs pensent que c'est encore le cas. Au-delà des questions administratives que pouvait éventuellement poser le fait de leur prêter, ces personnes étaient considérées comme présentant trop de risques. Là encore s'imposaient les idées reçues sur les pauvres nécessairement responsables des difficultés qu'ils connaissent. Toutefois, souhaitant tirer parti du caractère expérimental du dispositif, le Cosef, qui en définit les règles de fonctionnement, a décidé fin 2007 d'ouvrir l'accès au microcrédit aux personnes surendettées, sous condition d'accord de la Banque de France. Parallèlement,

certains prêteurs acceptaient de financer des personnes interdites bancaires.

Bien que les populations concernées restent marginales³, il apparaît que le fait d'être interdit bancaire ou surendetté n'exerce pas d'influence sur la probabilité de connaître des impayés et sur l'ampleur des retombées obtenues grâce au microcrédit. En revanche, dans le cas des emprunteurs surendettés, il est nécessaire d'être particulièrement réactif en cas d'impayé, car cela peut déstabiliser le bon déroulement du plan de remboursement et avoir des conséquences disproportionnées pour l'emprunteur. Ces résultats ont conduit la loi Lagarde à préciser explicitement que le fait d'être fiché (dans le cadre d'une interdiction bancaire ou d'un plan de surendettement) ne pouvait constituer en soi un motif de refus.

Finalement, l'une des leçons des microcrédits est qu'il faut se méfier des profils types et des représentations qui les accompagnent. Cet enseignement mérite d'être souligné, car les tendances actuelles ne semblent pas aller dans cette direction, comme en témoigne cet accompagnateur :

Accompagnateur : Il est tout de même à noter que l'aspect social du microcrédit a perdu son sens depuis quelques mois, c'est-à-dire que les banques deviennent très exigeantes sur les profils des emprunteurs.

L'expérience des microcrédits invite pourtant à mettre à l'épreuve les critères d'exclusion qui paraissent évidents. À condition que l'emprunteur ait la capacité de supporter les mensualités, ce qui semble réellement importer, c'est ce qu'il souhaite financer.

3. Les emprunteurs interdits bancaires représentaient 6,4 % du total des emprunteurs en 2008 et 10,9 % en 2011, et les emprunteurs surendettés, 4,8 % en 2008 et 6,3 % en 2011.

Identifier la réalité des besoins de financement insatisfaits

Les microcrédits offrent une réponse à ceux qui ne peuvent accéder au crédit bancaire ou aux aides sociales en raison de leur profil, mais également en raison de la nature de ce qu'ils souhaitent financer. En effet, si le problème ne se pose pas en matière de crédit bancaire, les aides sociales ont souvent une finalité précise et certains besoins sont parfois mal couverts.

Lorsque l'on regarde les statistiques sur la nature de ce qui est financé grâce au microcrédit, plus de 70 % des prêts portent sur la mobilité. Il est vrai que les aides sociales sont quasiment inexistantes pour répondre à ce type d'attente. Pour autant, est-ce que cela revient à dire que les demandes de financement aujourd'hui insatisfaites portent dans près de trois quarts des cas sur la mobilité ? Autrement dit, est-ce que les microcrédits parviennent effectivement à répondre à la réalité des besoins en manque de financement ? Il y a au moins quatre raisons d'en douter.

La première tient à l'influence de la constante référence à la notion de « projet ». Les microcrédits personnels doivent financer des projets d'insertion et doivent donc s'inscrire dans le cadre d'une dynamique d'amélioration de la situation de l'emprunteur. Financer la mobilité, et ce, le plus souvent, dans le but d'améliorer l'employabilité des personnes, satisfait parfaitement cet objectif. Cela est d'ailleurs confirmé par l'évaluation d'impact dans la mesure où l'achat de véhicule est le type de financement le plus favorable à l'obtention d'un impact global de grande ampleur. Cette ampleur s'explique non seulement parce que la mobilité peut servir à obtenir des impacts directs dans différents domaines (insertion professionnelle, insertion sociale, cohésion familiale) mais également parce qu'elle contribue le plus souvent à la réalisation d'un projet à finalité professionnelle, or ce type de projet est également le plus à même de produire un impact global de grande ampleur. La combinaison de ces deux éléments

confère une forte légitimité à ce type de financement. Il est donc logique qu'accompagnateurs et prêteurs aient tendance à les privilégier.

Pour autant, comme les premiers chapitres l'ont largement souligné, il est totalement contre-productif de considérer l'ampleur de l'impact global comme un indicateur de pertinence du dispositif. Des besoins aux effets plus mesurés sont tout aussi importants au bien-être des emprunteurs et ne doivent pas être délaissés parce qu'ils seraient moins flatteurs pour l'ego de ceux qui les mettent en œuvre. Encore une fois, la richesse du dispositif de microcrédit personnel tient précisément à sa faculté à répondre à une grande variété de demandes de financement.

La deuxième raison qui autorise à douter d'une prise en compte satisfaisante de la réalité des besoins de financement par les microcrédits est en partie liée à la précédente. Elle tient au jugement porté sur la légitimité des besoins énoncés par les emprunteurs. Parce que les emprunteurs potentiels sont généralement dans des situations de précarité, parce que le dispositif de microcrédits personnels est souvent perçu par ceux qui le mettent en œuvre comme une expression de la solidarité collective, il est fréquemment attendu que l'usage fait de ce financement épouse certaines valeurs morales. La solidarité collective ne saurait financer les dépenses futiles de personnes qui n'en ont pas les moyens. Deux questions se posent alors. La première consiste à s'entendre sur ce qui constitue une dépense futile.

Est-il légitime de financer un voyage dans le pays d'origine d'un emprunteur ? Des vacances en famille s'apparentent-elles à une dépense légitime ? Est-ce que les dépenses liées à un mariage ou à des obsèques peuvent faire l'objet d'un microcrédit ? Toutes ces questions se sont posées aux accompagnateurs et prêteurs. Toutes auraient pu recevoir une réponse positive. Ce n'est pour-

Microcrédit contre pauvreté

tant pas le cas. Ces demandes se heurtent souvent au fait qu'elles paraissent ne pas s'inscrire dans le cadre d'un projet ou qu'elles ne paraissent pas être des dépenses essentielles pour des personnes en situation de précarité. À cela s'ajoute parfois le fait que les personnes devant prendre la décision comparent ces demandes à leur propre situation. C'est notamment le cas d'un emprunteur qui voulait financer l'achat d'une BMW d'occasion mais qui s'est vu opposer un refus par son interlocuteur non pas en raison des coûts associés à ce type de véhicule (assurance, essences, etc.) mais en raison des représentations qui lui étaient associées. Il est d'ailleurs intéressant de souligner que ces jugements sur la légitimité de certains besoins sont souvent le fait des prêteurs qui se montrent de moins en moins enclins à financer ce qui ne relève pas de la mobilité ou du logement⁴.

C'est là qu'intervient la seconde question : pourquoi interdire le financement de certains besoins alors même que les emprunteurs remboursent l'argent qui leur est prêté ? Cette question morale mérite d'être posée. Dans la mesure où la solvabilité de l'emprunteur a été soigneusement évaluée et qu'il a la possibilité de rembourser le microcrédit, pourquoi ne pas lui laisser toute latitude pour définir ce dont il a besoin ? Cette position est volontairement excessive mais elle a pour but de mettre l'accent sur le fait que le meilleur juge de l'utilité d'un bien ou service reste *in fine* l'emprunteur lui-même. Il est à craindre que les

4. ANDML (Association nationale des directeurs de missions locales), *Recherche-action sur le développement du microcrédit personnel en faveur des jeunes en parcours d'insertion*, Paris, ANDML, 2011 ; Audencia, REM (Réseau européen de la microfinance), *Évaluation 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, 2011 ; FNARS (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale), *Dispositif de crédit accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)*, Paris, FNARS, 2011.

Le microcrédit,

préjugés des accompagnateurs et des prêteurs sur ce qu'il est légitime ou non de financer les aveuglent parfois quant aux impacts potentiels d'un financement leur paraissant de prime abord futile. Il n'est pas certain par exemple qu'un emprunteur souhaitant financer, grâce au microcrédit, son abonnement annuel auprès de son club de football préféré verra sa demande évaluée de la même manière que celui qui souhaitera financer son abonnement au théâtre.

La troisième raison conduisant à douter de la faculté des microcrédits à véritablement répondre à la réalité des besoins tient à un phénomène d'imitation. Dans la mesure où les microcrédits sont un outil inhabituel pour les associations ou les travailleurs sociaux, il est rassurant lors de sa mise en œuvre de s'inspirer de ce qu'ont fait les prédécesseurs. Sachant que le microcrédit est utilisé dans les trois quarts des cas pour financer la mobilité, il est probable que le repérage des emprunteurs potentiels mettra en priorité l'accent sur ce type de besoin en renforçant encore le poids global.

Ce poids du passé peut affecter la capacité du dispositif à s'adapter aux besoins locaux. Par exemple, le besoin de mobilité est très fort pour les emprunteurs résidant en zone rurale ou au sein de villes isolées, alors que pour ceux vivant en banlieue et en centre-ville, les besoins de logement et de formation sont statistiquement surreprésentés. De même, les projets à finalité d'insertion professionnelle sont surreprésentés en banlieue, alors que ce sont ceux portant sur l'insertion sociale qui le sont en milieu rural. Pour autant, cela ne signifie pas que les besoins ou projets qui sont proportionnellement moins présents selon les territoires doivent être ignorés.

Les variations observées quant au poids des différents besoins financés selon les acteurs sont une autre illustration qu'un modèle de développement uniforme des microcrédits n'est pas souhaitable. Ainsi, le dispositif du Crédit municipal de Paris

Microcrédit contre pauvreté

affiche une répartition plus équilibrée des besoins avec 39 % pour la mobilité, 20 % pour la formation professionnelle, 20 % pour le logement et 10 % pour la santé⁵. De même, le microcrédit personnel en région Rhône-Alpes finance davantage le logement (39 %) que la mobilité (34 %)⁶. Il semble donc qu'il faille se montrer prudent quant à l'interprétation que l'on fait de la large part des financements destinés à la mobilité. Elle n'est sans doute pas représentative de la réalité des besoins à financer et résulte davantage d'éléments propres au développement du dispositif de microcrédit personnel lui-même.

Enfin, la quatrième raison conduisant à penser que les microcrédits ne répondent pas de manière exhaustive aux différents besoins de financement existants est que certains sont en principe explicitement exclus. Plus précisément, les dettes bancaires (crédits, découverts, etc.) ne sont pas éligibles au microcrédit alors que la règle en matière de dettes non bancaires est plus floue. Cet espace laissé à l'interprétation des acteurs du microcrédit se traduit par le fait que 6,7 % des emprunteurs ont obtenu un microcrédit avec pour objet unique ou partiel le financement de dettes.

Généralement, ces dettes correspondent à un service ayant déjà été fourni et qui n'a pas encore été réglé. Ce qui se présente donc comme des factures impayées d'énergie ou de garagiste peut être considéré non plus comme des dettes mais comme un financement *a posteriori* de ces services. Ces financements de dettes ne sont alors pas nécessairement nommés comme tels dans le dossier de financement. Un bon exemple de cette perméabilité est donné par l'un des emprunteurs ayant participé aux *focus groups*,

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

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

qui explique que son microcrédit avait pour objet la mobilité alors que, dans les faits, il avait été utilisé pour rembourser un ami qui lui avait avancé l'argent pour acheter son véhicule. Parallèlement à ce financement de dettes non bancaires, il n'est pas rare que le microcrédit accordé inclue le remboursement du découvert de manière à ce que l'emprunteur reparte sur des bases saines. C'est d'ailleurs cette pratique que souhaiterait voir se développer l'un des accompagnateurs ayant participé au questionnaire en ligne. Il indique qu'il serait utile de pouvoir intégrer au sein du microcrédit la dette correspondant au fichage au FCC (interdiction bancaire) ou au FICP (suite au non-paiement de plusieurs mensualités de crédit) afin de pouvoir régulariser la situation.

En dépit d'une certaine tolérance en pratique, l'ouverture effective du dispositif de microcrédit personnel aux dettes bancaires se heurte à une forte opposition. En effet, 59 % des accompagnateurs et 79 % des prêteurs se déclarent opposés à leur prise en compte, alors que 21 % tant des accompagnateurs que des prêteurs indiquent avoir déjà intégré de telles dettes dans un dossier de microcrédit accepté. Parmi les raisons qui expliquent cette réticence se trouve la crainte que les banques n'en profitent pour récupérer leurs dettes impayées grâce à ce dispositif social, mais également la crainte des accompagnateurs de ne pas avoir la capacité d'évaluer correctement la situation d'endettement et d'en assurer une restructuration pertinente.

Bien que cette question soit controversée, deux raisons invitent à ne pas la délaisser. La première tient à l'importance de ce besoin pour les emprunteurs. Le dispositif de « prêts sociaux » du Crédit municipal de Nantes, qui se distingue des microcrédits personnels précisément par le fait que les dettes sont un objet de financement comme un autre, obtient des résultats le démontrant sans l'ombre d'un doute : 54 % des « prêts sociaux » ont financé des dettes (y compris bancaires) alors que la mobilité (20,5 %) et

Microcrédit contre pauvreté

le logement (18 %) arrivent loin derrière⁷. La réalité du besoin est donc avérée.

La seconde raison porte sur l'utilité du financement de dettes pour les emprunteurs. Il s'agit en effet de l'objet le plus à même de produire des impacts positifs en matière d'inclusion bancaire, alors même que ce domaine n'obtient que des résultats décevants. Ainsi, ces emprunteurs sont 44 % à avoir connu des impacts positifs en matière d'inclusion bancaire, contre une proportion se situant entre 12,7 % et 21 % pour les autres types de projets. Mais au-delà de cet impact particulier, c'est également du point de vue de l'impact sur la situation globale de l'emprunteur qu'il faut évaluer l'utilité du financement de dettes. Apparemment, la cause est entendue ; le financement de dettes conduit à l'un des résultats les plus faibles (score de 3,7). Pourtant, comme l'a montré le deuxième chapitre, lorsque l'on distingue les emprunteurs selon qu'ils ont connu ou non des impayés, il apparaît que les seconds obtiennent un score (5) qui les place juste en deçà des projets d'insertion professionnelle (5,6) et de cohésion familiale (5,2). Cette amélioration tient au fait que la survenue d'impayés lorsque le microcrédit porte sur de la dette annihile totalement ou presque les impacts positifs obtenus (score de 1,2). La question devrait donc être moins de savoir s'il faut ouvrir le dispositif aux dettes bancaires que de savoir comment il est possible de le faire.

Au vu de ces quatre éléments (influence de la notion de projet, légitimité subjective des objets financés, dépendance aux expériences passées et exclusion administrative des dettes), on peut affirmer que l'ampleur de la domination des financements ayant pour objet la mobilité et pour finalité l'emploi est artificielle. Elle traduit davantage l'histoire et l'identité du dispositif que la réalité

7. P. Glémaint, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du microcrédit social 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, 2008.

des besoins des emprunteurs potentiels. Il importe d'avoir cette problématique en tête alors que la question se pose de savoir comment accroître la diffusion de cet outil.

Être accessible à ceux qui en ont besoin

Avec 44 000 prêts accordés en six ans et un taux de croissance annuelle de l'ordre de 20 % en 2012, le dispositif de microcrédits personnels n'a pas à rougir des résultats obtenus. Toutefois, il n'est possible de se féliciter de ces résultats que dans la mesure où cette première phase était largement expérimentale. Pour pouvoir s'en satisfaire, il faudrait que ces 44 000 microcrédits correspondent à une large part des besoins réels de financement insatisfaits.

Aujourd'hui, il n'existe pas d'évaluation fiable de la « demande » de microcrédits. Seuls les rapports de la Région Poitou-Charentes⁸ et de l'Inspection générale des finances⁹ se sont livrés à cet exercice délicat. L'un et l'autre partent des conclusions du « Rapport Babeau »¹⁰ estimant à 600 000 ménages la demande de crédits de trésorerie insatisfaite mais solvable. En tenant compte de l'objet des crédits à la consommation pouvant relever du microcrédit personnel, l'Inspection générale des finances avance alors le chiffre de 490 000 emprunteurs potentiels (chiffre équivalent à celui du rapport pour la Région Poitou-Charentes). Si cette estimation est extrêmement fragile¹¹,

8. G. Caire, *Éléments d'évaluation du dispositif de micro-crédit social universel régional*, rapport pour la Région Poitou-Charentes, 2008.

9. Inspection générale des finances, *op. cit.*

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

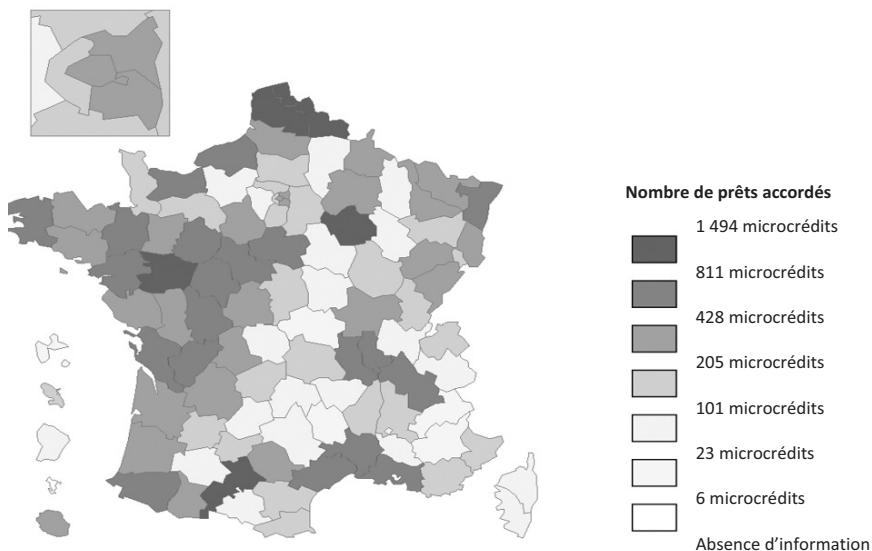
11. Les travaux du professeur Babeau reposent sur les données d'une étude britannique (Policis, 2004, *The effect of interest rate control on other countries*, Londres : Department of Trade and Industry) pour laquelle 900 ménages appartenant aux 20 % les plus pauvres de la population ont été interrogés. Il leur était demandé s'ils estimaient difficile ou impossible d'obtenir un crédit de 750 euros alors qu'ils pensaient pouvoir le rembourser et qu'ils subissaient les conséquences

Microcrédit contre pauvreté

elle laisse penser que les microcrédits personnels ont encore une forte marge de progression puisqu'ils n'atteignent pour le moment qu'une fraction de cette population.

Un autre élément qui laisse penser que le développement du dispositif a jusqu'à présent été perfectible tient à la répartition géographique des microcrédits. Lorsque l'on compare le nombre de microcrédits octroyés par département, il apparaît clairement que certains territoires sont beaucoup plus actifs que d'autres.

Cartographie départementale des microcrédits



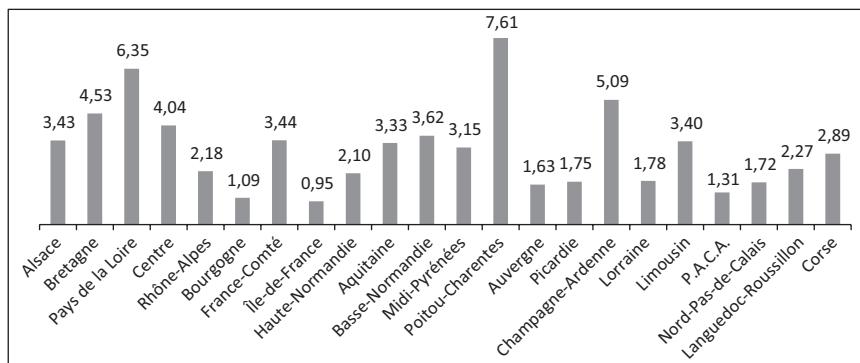
Source : France Microcrédit, données au 31/12/2012

Lecture : Entre 811 et 1 494 microcrédits ont été accordés dans le département du Pas-de-Calais entre fin 2005 et fin 2012.

négatives de cette difficulté ou impossibilité. L'étude avance alors l'estimation de 1,2 millions de ménages exclus du crédit à la consommation en France. Par mesure de précaution mais sans raisons scientifiques, ce chiffre a été simplement divisé par deux dans le « Rapport Babeau » pour arriver à l'estimation de 600 000 ménages.

Que tous les départements n'aient pas une activité comparable en la matière n'est pas un problème en soi. Certains peuvent être caractérisés par une demande plus importante que d'autres. Cette raison semble avoir toutefois peu de chances d'expliquer les différences constatées. En effet, si l'on retient comme indicateur (imparfait) de la demande existante la proportion d'habitants vivant sous le seuil de pauvreté et que l'on compare le nombre de microcrédits pour 1 000 habitants vivant sous ce seuil par région métropolitaine¹², chaque région devrait alors présenter un nombre de microcrédits relativement similaire. Ce n'est pas ce que montre le graphique suivant.

Nombre de microcrédits pour 1 000 habitants sous le seuil de pauvreté



Lecture : Les régions sont classées en fonction de leur taux de pauvreté 2006 du plus faible au plus fort. L'Alsace a le plus faible taux de pauvreté (10,3 %) alors que la Corse a le taux le plus élevé (19,3 %).

12. La catégorie « Outre-Mer », présente au sein de la base de données France Microcrédit, n'est pas incluse dans ce graphique faute d'informations comparables en matière de taux de pauvreté. Pour plus d'informations, voir N. Alibay, G. Forgeot, « Évaluation 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, 2006, p. 389-416.

Microcrédit contre pauvreté

Les fortes disparités constatées entre régions ne s'expliquent en aucune manière par les taux de pauvreté régionaux. Ainsi, les régions Poitou-Charentes et Auvergne, qui présentent des taux de pauvreté proches (13,7 % et 13,8 %), obtiennent des résultats sans comparaison, que ce soit en termes de nombre global de microcrédits accordés (1 813 contre 301) ou de nombre de microcrédits pour 1 000 habitants sous le seuil de pauvreté (7,61 contre 1,63). De même, l'Alsace, la Franche-Comté, l'Aquitaine et le Limousin, qui obtiennent des résultats relativement similaires (respectivement 3,43, 3,44, 3,33 et 3,40), présentent des taux de pauvreté très différents (respectivement 10,3 %, 12,1 %, 12,8 %, 14,1 %). Enfin le dynamisme des deux régions qui ont distribué le plus de microcrédits ne s'explique pas non plus par leur taux de pauvreté respectif. Ainsi, le Poitou-Charentes a accordé 1 813 microcrédits avec un taux de pauvreté de 13,7 % alors que les Pays de la Loire en ont accordé 2 454 avec un taux de pauvreté de 11,1 %.

Jusqu'à présent le développement du dispositif de microcrédit a été le plus souvent le résultat de l'existence sur un territoire d'un ou plusieurs acteurs affichant une volonté prononcée de s'impliquer. Si le Poitou-Charentes est la région la plus active en la matière, ce n'est pas tant parce que ses habitants sont particulièrement en demande de microcrédits que parce que le Conseil régional s'est fortement impliqué pour développer cet outil, et que cet effort a notamment rencontré l'intérêt d'un acteur tel que le dispositif « Parcours Confiance » des Caisses d'épargne.

Tant du point de vue du nombre global de microcrédits accordés que de la répartition territoriale de ces microcrédits, le développement du dispositif doit parvenir à mieux épouser la réalité des besoins de financement insatisfaits. Cela implique, comme nous venons de le voir, de tenir compte de l'hétérogénéité de la nature de ces besoins (comme par exemple le financement de dettes) mais également de l'hétérogénéité du public de ce

dispositif. Plus précisément, l'un des défis à venir est de réussir à rendre accessible cet outil à des publics déjà bien connus des associations caritatives et des services sociaux, mais également à ceux qui ne contactent pas ces structures.

Jusqu'à présent, la logique qui a présidé au développement du dispositif a été d'impliquer autant de partenaires que possible en faisant l'hypothèse que ceux-ci serviraient de relais auprès de leur public habituel. Cette démarche consiste à faire du microcrédit un outil parmi d'autres disponibles pour répondre aux besoins des personnes accueillies par ces organisations. Dans les faits, l'implication des partenaires s'est rarement limitée à ce rôle puisque seuls 9 % des accompagnateurs interrogés indiquent n'accorder des microcrédits qu'à des personnes déjà suivies par leur organisation. Très majoritairement, les accompagnateurs s'adressent donc à des personnes qui les contactent spécifiquement pour un microcrédit.

Cette double source de prescription influe sur la stratégie à mettre en œuvre pour rendre accessible le microcrédit. Dans le premier cas, prescription interne, il s'agit de prendre contact avec le plus grand nombre de réseaux partenaires possible, chargé à eux ensuite de détecter au sein de leur public les personnes pour qui le microcrédit serait la solution appropriée. Dans le second cas, prescription externe, il s'agit de diffuser l'information en direction des emprunteurs potentiels eux-mêmes afin qu'ils prennent contact avec ces partenaires.

En termes d'accessibilité du microcrédit, deux difficultés doivent être prises en compte. La première est commune aux deux stratégies de prescription et peut être assimilée au problème du non-recours. Phénomène très connu en matière d'aides sociales, il correspond au fait que des personnes éligibles à une aide sociale comme le RSA y renoncent. Dans le cas du microcrédit, l'une des principales causes de non-recours tient au fait que tout une partie du public cible ne considère pas les associa-

Microcrédit contre pauvreté

tions caritatives et les services sociaux comme des interlocuteurs naturels. Bien qu'exclus du crédit, leur niveau de revenus ou leur situation professionnelle les amène à considérer qu'ils ne relèvent pas de l'action sociale. Ainsi, n'étant que rarement en contact avec les partenaires habituels du microcrédit, ils échapperont à la prescription interne, et ils risquent de mettre en échec la prescription externe car, s'ils ont connaissance de l'existence du microcrédit, ils n'oseront pas pousser la porte d'un service social ou d'une association caritative, comme le souligne l'extrait suivant :

Emprunteuse : C'est vrai qu'au départ, j'osais pas faire la démarche parce que je pensais que c'était pour les personnes qui avaient de fortes difficultés financières, qui n'avaient pas de boulot, et voilà... les familles monoparentales. Et j'osais pas faire la démarche parce que je me suis dit : « Du fait d'être en CDI, d'être propriétaire en plus, on va m'envoyer bouler en disant "Mais débrouillez-vous, allez à la banque." » L'affiche, la manière dont l'affiche est présentée, il y a un petit côté très social auquel je n'ai entre guillemets jamais eu affaire puisque j'ai toujours travaillé et que je n'ai jamais eu d'allocs et tout ça. Tout ce système-là, je ne le connaissais plus, donc... Quand j'y suis allée, j'y suis allée un peu gênée. Et ensuite, [l'accompagnatrice] m'a expliqué que cela n'avait rien à voir et que si c'était validé, c'était pour une raison financière. Si c'était pas validé, c'est parce que je pouvais pas, mais pas parce que j'avais une situation posée.

L'une des pistes à explorer pour accompagner le développement du microcrédit est sans doute de travailler avec des partenaires plus « neutres ». La prescription par les agences bancaires auprès desquelles un tiers des emprunteurs de microcrédit avaient précédemment tenté leur chance pourrait par exemple être accrue, puisqu'elle ne représente aujourd'hui que 9 % des orientations vers le microcrédit. Les « Points Conseil Budget » que le Gouvernement s'est récemment engagé à mettre en

œuvre¹³ pourraient être les partenaires naturels du microcrédit. Destinés à venir en aide aux personnes rencontrant des difficultés budgétaires, ils détiendraient les compétences indispensables à l'évaluation des demandes des emprunteurs potentiels. À condition qu'ils ne s'apparentent pas à une extension d'un service social, ils en seraient la porte d'entrée idéale.

Outre le non-recours, la seconde difficulté à prendre en compte – concernant la prescription externe uniquement – est la méconnaissance du dispositif par les emprunteurs potentiels. Aujourd'hui, c'est un euphémisme que de qualifier la communication sur le microcrédit personnel de confidentielle. C'est d'ailleurs l'élément qui est systématiquement ressorti des *focus groups* organisés dans le cadre de l'évaluation d'impacts. Interrogés sur les améliorations qu'il faudrait apporter au dispositif, les emprunteurs ont à chaque fois insisté sur la nécessité de le faire connaître.

Aujourd'hui, rares sont les partenaires qui ont mis en place une véritable stratégie de communication. Le Crédit municipal de Paris fait de ce point de vue figure d'exception en proposant notamment des campagnes d'affichage sur les panneaux de la Ville de Paris. Outre son ampleur, l'intérêt de cette démarche est qu'elle se caractérise par une neutralité de ton qui la distingue à la fois de l'univers bancaire et de l'univers social. Cette neutralité est extrêmement importante si l'on souhaite éviter l'écueil du non-recours. Il serait d'ailleurs souhaitable d'aller plus loin en tenant compte de la manière dont le public du microcrédit recherche une solution à ses problèmes de financement. De ce point de vue, la mise en place d'un site Internet national semblable à ceux des établissements de crédit au sens où il mettrait l'accent sur le microcrédit (ses caractéristiques, ses conditions d'accès, les partenaires à contacter, etc.), paraît parti-

13. Cet engagement a été pris dans le cadre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013.

Microcrédit contre pauvreté

culièrement souhaitable. Parallèlement, des campagnes d'information grand public régulières sur des supports accessibles aux emprunteurs potentiels (journaux gratuits, radio, télévision, etc.) devraient également être envisagées.

Ces recommandations, indispensables à prendre en compte si l'on souhaite donner une chance au microcrédit personnel de répondre à l'étendue des besoins de financements insatisfaits, se heurtent à deux difficultés majeures.

La première tient au flou qui entoure la nature même des microcrédits. Bien qu'il s'agisse de prêts, ils sont profondément ancrés dans la sphère sociale en raison notamment de l'implication des associations et des services sociaux. Dès lors, l'idée de promouvoir le microcrédit d'une manière quasiment similaire à celle d'un crédit classique se heurte aux tenants d'une vision du microcrédit comme nouvelle aide sociale, qui y verraien là un dévoiement de l'ensemble du dispositif. Parallèlement à cette opposition portant sur la manière d'envisager les microcrédits personnels, la seconde difficulté à surmonter pour mettre en œuvre un changement d'échelle en matière de communication repose sur des motifs beaucoup plus pragmatiques. En effet, alors que la majorité des acteurs partagent le constat qu'un nombre insuffisant de microcrédits ont été accordés jusqu'à présent, les mêmes s'opposent fortement à toute tentative de communication grand public. Ce double langage des réseaux accompagnateurs et prêteurs découle de leur crainte, fondée, de voir affluer des demandes auxquelles ils n'auraient pas les moyens humains ou financiers de répondre.

Le dispositif de microcrédit personnel voit ainsi son avenir dépendre de la faculté de ses parties prenantes à mettre en question la manière dont toute une partie d'entre elles se sont approprié le dispositif. En en faisant le plus souvent une activité sans synergie avec leur cœur de métier, ces acteurs se sont mis dans une situation où toute croissance significative du flux d'emprun-

Le microcrédit,

teurs est financièrement insoutenable. Si la question du financement du microcrédit est l'objet du dernier chapitre de ce livre, il est au préalable indispensable de se pencher sur ce qui en est à la fois le principal coût mais également la principale richesse : l'accompagnement des emprunteurs.

CHAPITRE 5

L'accompagnement, une nécessité ?

Pour sortir de la pauvreté, l'aide financière, si elle est indispensable, est insuffisante. Pour révéler son potentiel, elle doit être complétée par un accompagnement. Cette affirmation fait consensus depuis plusieurs années au sein du monde des acteurs de la lutte contre la pauvreté. Elle est traduite d'ailleurs par l'un des trois grands axes de réforme du plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté en début d'année intitulé « venir en aide et accompagner vers l'insertion »¹.

Cette exigence d'accompagnement a été intégrée par la grande majorité des dispositifs de lutte contre la pauvreté, qu'ils portent sur l'accès aux droits sociaux, à l'emploi, au logement, etc. Le microcrédit ne fait pas exception. L'accompagnement en est même consubstantiel, comme l'affirme la loi Lagarde. Par la personnalisation qui le caractérise, il doit permettre de remédier aux difficultés d'accès et d'usage que rencontrent les emprunteurs lorsqu'ils sont en relation avec des prêteurs classiques. Cependant, derrière ce label générique peut se cacher une grande diversité de pratiques. En quoi consiste le fait d'accompagner un emprunteur de microcrédit ? Quelle est l'utilité d'un tel soutien ? Quels sont les enjeux pour les organisations qui fournissent cet accompagnement ? Répondre à ces questions est

1. Comité interministériel de lutte contre les exclusions, *Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale*, République française, 2013. Disponible à l'adresse suivante : http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/dossier_de_presses/dp-pauvrete_0.pdf (consulté en août 2013).

Microcrédit contre pauvreté

fondamental pour assurer l'efficacité du dispositif de microcrédit et en favoriser le bon développement.

Un accompagnement à parfaire

L'accompagnement est une tâche qui recouvre les deux principales étapes du parcours d'un emprunteur de microcrédit : l'évaluation de sa demande et le soutien qui lui est apporté une fois le prêt accordé. Il est assuré principalement par les associations et les services sociaux. Les prêteurs en assurent également une partie mais ils se concentrent principalement sur la dimension bancaire de l'accompagnement (contacts en cas d'impayés, régularisations des éventuelles difficultés, accès à de nouveaux services, etc.), seuls ou en collaboration avec l'accompagnateur « principal ». Dans les faits, l'appellation d'accompagnement mêle différentes activités qu'il convient de distinguer pour évaluer leur adéquation aux objectifs poursuivis.

La première étape de l'accompagnement est la phase de diagnostic. Il s'agit pour l'accompagnateur d'évaluer l'objet et le projet que l'emprunteur souhaite faire financer ainsi que sa situation budgétaire. Seuls 16,7 % des emprunteurs ont vu l'objet de leur financement être évalué par l'accompagnateur. Dans la grande majorité des cas, cette absence d'évaluation est jugée sans importance puisque seuls 7,5 % des emprunteurs s'en plaignent. Les emprunteurs considèrent généralement que ce n'est pas le rôle de l'accompagnateur de se prononcer sur la qualité de ce qu'ils financent. Comment pourraient-ils être experts dans tous les domaines concernés par les financements accordés ? Leur rôle se limite donc à évaluer l'éligibilité de cet objet et éventuellement à attirer l'attention de l'emprunteur sur un élément qui retiendrait leur attention (le coût de l'assurance pour un véhicule de forte cylindrée par exemple), mais rarement à aller plus avant. Bien que difficile à mettre en œuvre, cette évaluation ne serait pourtant pas superflue, car la qualité de l'objet financé exerce une

L'accompagnement, une nécessité ?

influence sur l'ampleur des résultats obtenus. Ainsi, le véhicule financé ne fonctionne plus au moment de l'enquête pour 16 % des emprunteurs dont l'impact global peut être qualifié d'« échec », alors que ceux ayant connu une « réussite forte » ne sont que 5 % dans cette situation.

L'évaluation du projet est également une activité délicate. Sur quels critères se fonder pour savoir si le projet poursuivi est pertinent ? Là encore, les accompagnateurs ne peuvent que se prononcer sur l'éligibilité du projet et attirer l'attention de l'emprunteur sur les éléments de risque qu'il comporte éventuellement. Pour autant, l'un des éléments liés à cette évaluation du projet tient à la pertinence du recours au microcrédit pour le réaliser. En d'autres termes, n'existe-t-il pas d'autres sources de financement plus appropriées qui pourraient être sollicitées ? Cette recherche préalable d'alternatives correspond au demeurant à l'essence même des microcrédits qui ne doivent pas se substituer aux financements existants, mais être proposés en dernier recours². Dans les faits, seuls un tiers des accompagnateurs indiquent se livrer à une telle exploration. La majorité (56 %) recherchent une alternative seulement si le microcrédit ne leur semble pas être la solution. Toutefois, même mesurée, cette mise en œuvre d'une recherche préalable d'alternatives est moins importante que ne le disent les accompagnateurs, puisque seuls 8,2 % des emprunteurs disent en avoir bénéficié. Le constat est encore plus décevant lorsque l'on interroge les personnes n'ayant finalement pas obtenu de microcrédit (qu'elles aient abandonné ou qu'elles aient été refusées). Seulement 5,4 % d'entre elles disent qu'une alternative a été recherchée, que ces démarches aient abouti ou non. Se pose alors la question de savoir si ces résultats sont le signe d'une défaillance de la phase de diagnostic ou

2. Caisse des dépôts et consignations, *Le dispositif de microcrédit personnel*, Paris, CDC, 2011.

Microcrédit contre pauvreté

s'ils sont l'expression de l'absence d'alternatives pour ces personnes en dehors du microcrédit.

Enfin, le troisième domaine sur lequel porte l'évaluation est la situation budgétaire de l'emprunteur. La question est de savoir s'il est en mesure d'assumer les mensualités qui accompagnent ce prêt. De ce point de vue, les emprunteurs plébiscitent le travail des accompagnateurs : ils sont ainsi 52,4 % à estimer l'évaluation budgétaire de ceux-ci très bonne avec, au total, 95 % de satisfaction. Ces excellents résultats sont à partager entre accompagnateurs et prêteurs, dans la mesure où la définition du montant des mensualités incombe le plus souvent *in fine* au second. Cependant, il faut garder en tête que, quelle que soit la qualité de ce diagnostic, le remboursement du microcrédit est rarement indolore. Ainsi, les emprunteurs n'ayant pas connu d'impayés ne sont que 4,8 % à estimer qu'ils avaient de la marge pour rembourser plus. La grande majorité (83,1 %) estiment la mensualité adaptée mais ont dû faire attention alors que 8,9 % ont trouvé l'épreuve difficile et se sont privés. Faut-il en conclure que prêteurs et accompagnateurs devraient privilégier des mensualités d'un montant plus faible ? Un élément de réponse étonnant est apporté par l'évaluation de l'impact global puisqu'il s'avère que son ampleur s'accroît avec le poids de la mensualité dans le budget du ménage³. Ce résultat inattendu s'explique par le fait que ce sont moins les caractéristiques du prêt qui importent que ce qu'il finance : l'achat de véhicule est à la fois le plus coûteux et le plus susceptible d'obtenir un impact d'ampleur importante.

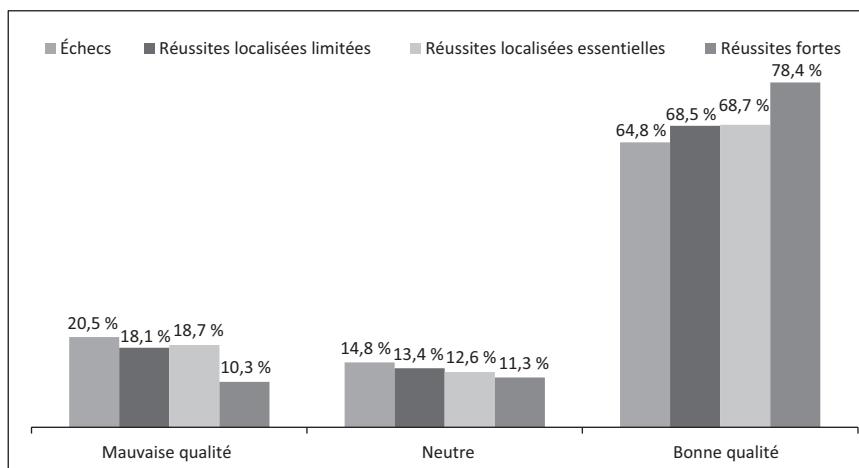
Ces différents éléments soulignent que la phase de diagnostic est globalement de bonne qualité en dépit de certaines faiblesses qui semblent tenir davantage aux contraintes liées au contexte (manque d'alternatives, faiblesse des budgets et coût des véhicules, etc.) qu'à une moindre implication des accompagnateurs.

3. Nous avons estimé ce poids en rapportant le montant de la mensualité au niveau de vie de chaque emprunteur.

L'accompagnement, une nécessité ?

Pour autant, il est indispensable de s'attaquer à ces défaillances dans la mesure où la qualité du diagnostic a un effet significatif sur les impacts obtenus, comme l'illustre le graphique ci-dessous.

Jugement des emprunteurs sur la qualité du diagnostic et ampleur de l'impact global



Lecture : 20,5 % des emprunteurs pour qui le recours au microcrédit a été un échec considèrent que le diagnostic qui leur a été proposé était de mauvaise qualité.

Si avoir bénéficié d'un diagnostic de qualité est significativement plus fréquent au sein des emprunteurs ayant connu une « réussite forte », l'influence de la qualité de l'accompagnement se poursuit une fois le prêt accordé. Toutefois, alors que les différents éléments qui constituent le diagnostic sont relativement similaires d'un emprunteur à l'autre, les caractéristiques du suivi sont par nature hétérogènes.

Une fois le microcrédit accordé, le rôle de l'accompagnateur consiste à apporter son soutien à l'emprunteur pour que celui-ci mène à bien son projet et rembourse son prêt. L'étendue

Microcrédit contre pauvreté

réelle de cette mission varie selon la relation qui préexiste entre l'emprunteur et l'accompagnateur. En effet, il est illusoire de penser que le seul fait d'accorder un microcrédit fait de l'accompagnateur un expert dans le domaine du projet poursuivi par l'emprunteur. Si celui-ci veut trouver un emploi ou se faire soigner les dents, il est peu probable qu'il ait besoin du soutien de la personne ayant évalué sa demande de prêt. Cette affirmation est à pondérer fortement dans le cas où le microcrédit s'inscrit dans le cadre d'un accompagnement préexistant mais, dans ce cas-là, le suivi mis en place n'est pas propre au microcrédit. Dans les faits, le suivi consiste avant tout à vérifier que la situation de l'emprunteur ne se dégrade pas subitement et, si tel était le cas, à tenter de trouver une solution et, *a minima*, d'en limiter les conséquences négatives en collaboration avec le prêteur.

Outre l'existence ou non d'une relation d'accompagnement antérieure, l'élément qui influe le plus sur la nature du suivi mis en œuvre devrait être, en théorie, les besoins de l'emprunteur. Il est en effet probable qu'une personne en CDI et finissant de rembourser sans difficulté un plan de surendettement aura moins besoin du soutien d'un accompagnateur qu'une personne enchaînant les petits boulots mal payés et n'ayant que très peu de marges de manœuvre budgétaires. De plus, au-delà des besoins « objectifs » de suivi, il faut également que l'emprunteur accepte cette intervention. Sans cet accord, il est impossible de mettre en œuvre un suivi qui soit utile.

Ces différents éléments justifient totalement qu'une diversité de suivi soit effective. Un peu plus d'un tiers des accompagnateurs indiquent ainsi qu'ils ne peuvent définir de manière générale le type de suivi qu'ils mettent en œuvre, car cela varie d'un emprunteur à l'autre. Un autre tiers, en revanche, indiquent proposer un suivi régulier, et un quart disent être disponibles si nécessaire. Dans les faits, il est possible de distinguer trois groupes d'emprunteurs selon le suivi dont ils ont bénéficié :

L'accompagnement, une nécessité ?

- 28 % des emprunteurs sans impayés se sont vu proposer un suivi régulier consistant à faire le point périodiquement avec leur accompagnateur ;
- 18,3 % des emprunteurs sans impayés se sont vu proposer un suivi occasionnel consistant en un ou deux contacts de routine ;
- 47,9 % des emprunteurs sans impayés se sont vu proposer un suivi quasi-absent dans la mesure où 42,4 % des emprunteurs n'ont eu aucun contact avec un accompagnateur, et 5,5 % des contacts seulement à l'occasion d'une difficulté principalement liée au besoin financé.

Parmi les emprunteurs sans impayés ayant répondu à cette question, moins d'un sur deux a été en contact avec son accompagnateur en dehors de la survenue d'un incident. Cette absence de suivi n'est pas compensée par la relation établie avec le prêteur, puisque près de 70 % des emprunteurs n'ont eu aucun contact avec ce dernier. La question qui se pose alors est de savoir s'il faut s'inquiéter de ces résultats très en deçà de ce qui était attendu ou bien s'ils sont le reflet de l'hétérogénéité des attentes des emprunteurs.

Une première réponse est donnée par les emprunteurs eux-mêmes. Seuls 16 % des emprunteurs sans impayés regrettent de ne pas avoir eu de contacts avec leur accompagnateur. Les deux tiers d'entre eux se plaignent de ne pas s'être sentis soutenus et un tiers déplore ne pas avoir eu d'aide alors qu'ils en auraient eu besoin. L'expression de cette déception par les emprunteurs est probablement sous-représentée dans la mesure où elle met en jeu leur fierté. En effet, s'en sortir seul est pour nombre d'emprunteurs un signe d'autonomie.

Q : Et l'association ? Elle vous a contacté après que vous ayez eu les sous du microcrédit, par exemple trois mois après, est-ce que vous avez eu un coup de téléphone ?

Microcrédit contre pauvreté

Emprunteur : Non, non. Je n'ai pas eu de contacts avec eux, sauf quand ils m'ont demandé si je pouvais venir ce matin.

Emprunteuse 1 : Pareil. Pas de contacts.

Q : Et c'est quelque chose que vous auriez souhaité ? Qu'on prenne de vos nouvelles, qu'on fasse le point ?

Emprunteur : Je pense que chacun est assez grand pour venir si on en a besoin. Ils ont d'autres personnes à s'occuper entre-temps, si on n'a pas de soucis, je vois pas pourquoi on viendrait, non plus...

Emprunteuse 2 : Non, c'est pas primordial.

Emprunteur : ... Ils ont assez de boulot comme ça.

Q : Vous êtes d'accord ?

Emprunteuse 1 : Tout à fait.

Emprunteur : On sait très bien que s'il y a besoin, ils sont là.

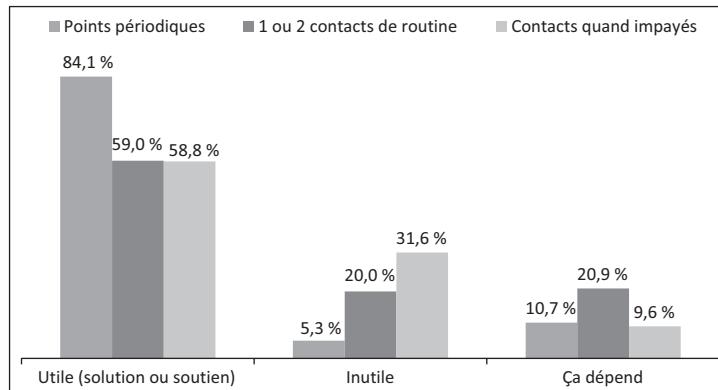
Emprunteuse 1 : Voilà.

Emprunteur : Pas la peine de venir les embêter inutilement.

Emprunteuse 2 : Absolument.

Il semble donc qu'il ne faille pas se limiter à cette appréciation générale de l'utilité du suivi, mais davantage la mettre en relation avec les temps forts où établir un contact avec un accompagnateur apporte un véritable plus. C'est le cas lorsque surviennent notamment des impayés problématiques. Interrogés sur l'utilité du suivi dans ce cas-là, les emprunteurs soulignent que le fait de bénéficier d'un suivi régulier produit une véritable différence.

Utilité du suivi selon sa nature en cas d'impayés problématiques

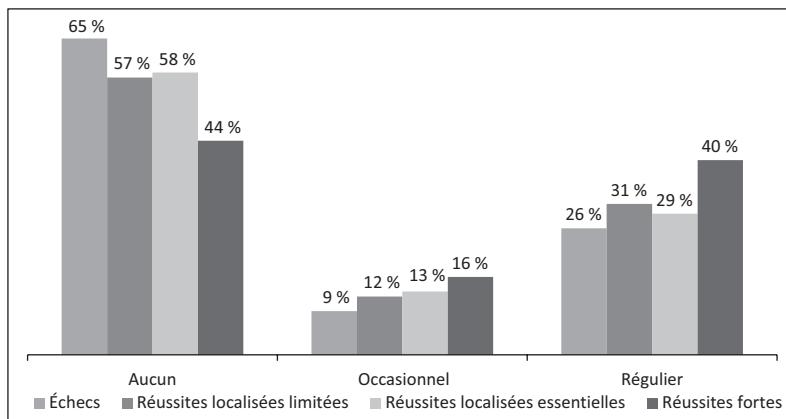


Lecture : 84,1 % des emprunteurs ayant connu des impayés problématiques et ayant bénéficié d'un suivi prenant la forme de points périodiques avec l'accompagnateur estiment que ce suivi leur a été utile.

Un enseignement fort de ces réponses est qu'un tiers des emprunteurs qui ont eu des contacts avec leur accompagnateur uniquement à l'occasion de ces impayés considèrent ce type de suivi comme inutile pour trouver une solution ou leur apporter un soutien. Il semble donc que la posture des accompagnateurs se déclarant disponibles en cas de besoin reflète un choix davantage lié à des contraintes organisationnelles ou à une décision personnelle qu'à la prise en compte des besoins des emprunteurs. Cette hypothèse est renforcée par le lien entre type de suivi et ampleur de l'impact global.

Microcrédit contre pauvreté

Impact global et type de suivi



Lecture : 65 % des emprunteurs pour qui le recours au microcrédit a été un échec n'ont bénéficié d'aucun suivi.

Les emprunteurs pour qui le microcrédit a été un « échec » sont ainsi 65 % à n'avoir bénéficié d'aucun suivi en dehors d'éventuelles difficultés et ne sont que 26 % à avoir été suivis de manière régulière alors même que ceux ayant connu une « réussite forte » sont 40 % à avoir été suivis régulièrement contre 44 % à ne pas avoir eu de contacts avec leur accompagnateur. Bien que les écarts entre ces deux groupes soient significatifs, la nature du suivi n'explique évidemment pas à elle seule l'ampleur des résultats obtenus. Toutefois, un suivi régulier joue un rôle réel pour bonifier en « réussite forte » ce qui aurait été en son absence une « réussite localisée essentielle » ou pour éviter qu'une « réussite localisée limitée » ne s'avère être un « échec ».

Ces différents résultats soulignent la nécessité d'installer un suivi régulier avec un nombre aussi large que possible d'emprunteurs. La régularité de ce suivi (la fréquence à laquelle il se manifeste) ainsi que sa nature (le fait qu'il s'agisse simplement d'un appel pour prendre des nouvelles, ou d'un rendez-vous pour faire un point budgétaire) doivent être ajustées au profil de l'emprun-

L'accompagnement, une nécessité ?

teur, mais il est indispensable qu'un minimum de prises de contacts soit systématiquement garanti. S'assurer de la qualité et de la disponibilité de l'accompagnement est d'autant plus important qu'il apporte une réelle plus-value au financement.

La valeur ajoutée de l'accompagnement pour les emprunteurs

S'il est fréquent d'espérer de l'accompagnement qu'il se traduise par des conseils permettant aux emprunteurs de surmonter d'éventuelles difficultés, force est de constater que cette attente est largement exagérée. La principale utilité de l'accompagnement est pour 64 % des emprunteurs qui ont été en contact avec leur accompagnateur de se sentir soutenus, loin devant le fait d'éviter la dégradation de leur situation (14 %). Ce résultat s'explique par le fait que l'accompagnement contribue à la fois à rassurer des emprunteurs souvent confrontés à l'instabilité, et, plus significativement, à les reconnaître comme des interlocuteurs à part entière. En effet, lorsqu'il est de qualité, l'accompagnement implique de contribuer à l'affirmation de l'autonomie des emprunteurs au travers des choix qu'ils font, et d'en reconnaître la valeur par le prêt accordé, expression de la confiance qui leur est faite. Habitués aux relations inégales avec leurs interlocuteurs institutionnels, les emprunteurs sont généralement très sensibles à cette différence de nature de la relation établie. Cette différence est particulièrement forte en comparaison des relations bancaires.

Emprunteur 1 : Solliciter un microcrédit, la démarche en elle-même, la manière dont cela se passe, si vous mettez ça en parallèle avec aller voir votre conseiller pour un prêt... Je veux dire, c'est le jour et la nuit. Il y a le côté social qui est très présent.

Emprunteur 2 : Oui, oui.

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

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

Microcrédit contre pauvreté

Emprunteur 1 : Exactement.

Emprunteur 2 : Oui.

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

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

Cette distinction quant au type de relation établie se vérifie également avec les services sociaux en général.

Emprunteuse 1 : Enfin moi je vais dire, pour ce qui est... enfin, les services sociaux, c'est un peu à la chaîne. Je crois qu'ils en voient tous les jours... Pas tout le monde, hein, évidemment. Mais parfois, ils sont blasés, ils en ont marre ou ils doivent voir des cas tellement... Mais là vraiment, on est vraiment pris pour des êtres humains à part entière.

Emprunteuse 2 : Ça c'est vrai, ils sont humains.

La relation d'accompagnement qui s'établit à l'occasion du microcrédit a donc pour effet de restaurer la dignité de ces personnes. Bien que difficile à saisir et à quantifier, cet élément est absolument essentiel. En rétablissant une relation équilibrée et respectueuse, l'accompagnement offre la possibilité de produire des effets plus larges. Directement lié à la question de la dignité se trouve par exemple le fait d'améliorer la confiance en soi des emprunteurs. Ils sont près de 29 % à estimer que l'accompagnement a eu un impact positif de ce point de vue, comme l'expriment ces emprunteurs :

Emprunteuse : Avec [l'accompagnatrice], c'était un échange. Comme je disais tout à l'heure, pas de jugements de valeur, donc on pouvait s'exprimer et parler de tout. Beaucoup de conseils. Moi, je suis

L'accompagnement, une nécessité ?

ressortie très, très confiante à chaque fois. Et ça m'a toujours donné envie de me battre plus. Et aujourd'hui, je la remercie du fond du cœur. Elle m'a vraiment boostée.

Plus largement, la relation de confiance qui s'établit souvent autorise l'emprunteur à porter un regard plus objectif sur sa situation grâce aux échanges qu'il a avec son interlocuteur.

Emprunteur : Ça permet de réaliser davantage la réalité de la situation avec quelqu'un d'extérieur qui est en plus un acteur social qui comprend bien la situation. Donc faut être cash. Faut rien cacher évidemment. On part dans ce principe-là. Donc on réalise davantage en fait... Et ça nous permet d'ailleurs d'optimiser un peu plus. Parce qu'on a tendance à être pessimiste. Quand on a les dettes qui s'accumulent, on s'écroule, on s'écroule... et revoir quelqu'un d'extérieur comme ça...

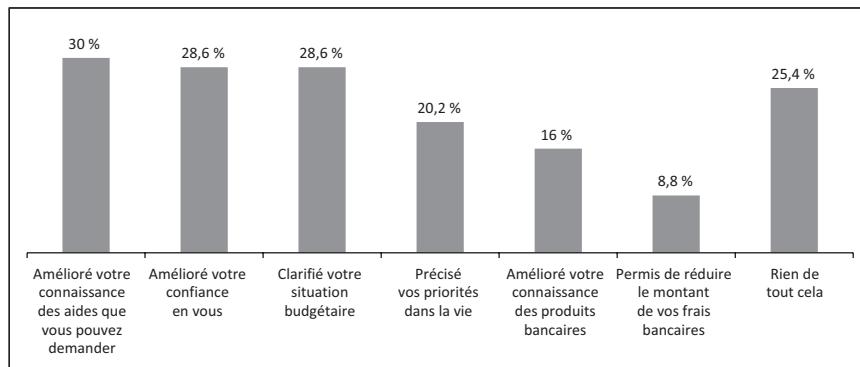
Emprunteuse : Et on sait qu'on est pas tout seul.

Emprunteur : ... qui finalement dédramatise un petit peu la situation d'une certaine manière. Sans non plus la négliger. Mais ça a permis de se remettre un coup de pied au derrière et de se dire « finalement, il y a encore de l'espoir ». Et c'est vrai que le microcrédit, il y a pas, ça nous a tous finalement aidés.

Ainsi, même si un quart des emprunteurs estiment ne pas avoir connu d'effets positifs de l'accompagnement outre le fait d'obtenir un microcrédit, celui-ci peut s'avérer source de retombées contribuant à l'amélioration de la situation des emprunteurs au-delà du seul microcrédit.

Microcrédit contre pauvreté

Les impacts positifs de l'accompagnement



Lecture : 30 % des emprunteurs estiment que l'accompagnement a permis d'améliorer leur connaissance des aides qu'ils pouvaient demander.

L'accompagnement est à ce point paré de nombreuses vertus que le prêt lui-même est parfois considéré comme secondaire⁴, voire superflu⁵. De telles analyses sont sans aucun doute excessives. Au moins trois raisons à cela.

La première tient au fait que l'accompagnement n'est pas toujours en mesure de produire les effets espérés. Ainsi, il est souvent attendu de lui qu'il participe à l'autonomie bancaire des clients. L'hypothèse sous-jacente est que les emprunteurs sont généralement des « incompétents bancaires » ou des « illettrés de l'argent » en manque d'éducation en la matière⁶. Outre le fait que l'on puisse débattre de la pertinence du constat quant aux compétences des emprunteurs, force est de constater que

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

5. P. Glémain, *Éléments pour une analyse interdisciplinaire des expérimentations du microcrédit social 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, 2010.

6. J. Beaujouan, *op. cit.* ; P. Glémain, *op. cit.* (2010).

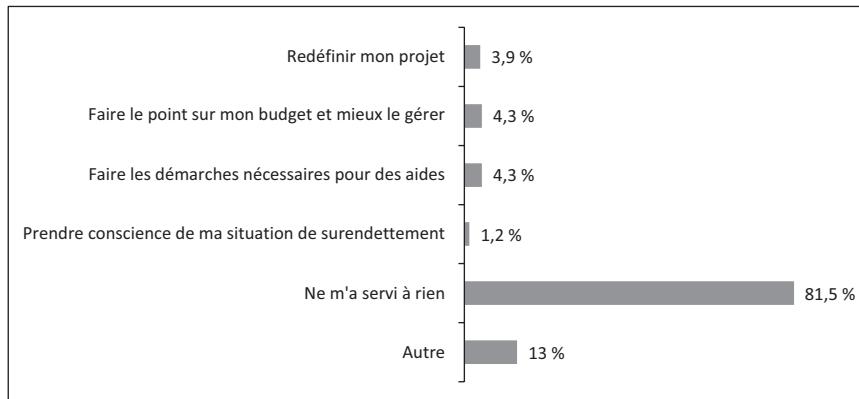
L'accompagnement, une nécessité ?

les résultats dans ce domaine sont pour le moins limités. Seuls 16 % des emprunteurs considèrent mieux connaître les produits bancaires et 8,8 % avoir réduit le montant de leurs frais bancaires grâce à l'accompagnement. Si certains prêteurs et accompagnateurs prennent parfois le temps d'expliquer les produits bancaires et de s'assurer qu'ils conviennent bien à la situation des emprunteurs, cet effort est insuffisamment fait. De plus, les sessions de formation pouvant être proposées aux emprunteurs sont parfois considérées comme trop éloignées de la réalité de la gestion d'un budget marqué par la précarité. Il semble donc qu'il faille se pencher à la fois sur l'effort fait en matière de pédagogie et sur la manière dont cette pédagogie est mise en œuvre.

La deuxième raison tient à l'existence d'effets négatifs. Si la majorité des emprunteurs qui ne considèrent pas l'accompagnement comme une expérience positive se contentent d'en pointer l'inutilité, le caractère envahissant ou l'inefficacité pour empêcher une dégradation de la situation sont également des effets dénoncés. Enfin, la troisième raison qui invite à pondérer l'enthousiasme qui entoure parfois l'accompagnement tient à l'expérience de ceux qui en ont bénéficié et qui n'ont pas obtenu de microcrédit : les personnes refusées ou ayant abandonné. La très grande majorité considèrent en effet que cet accompagnement ne leur a servi à rien.

Microcrédit contre pauvreté

Les effets de l'accompagnement en l'absence de microcrédit



Lecture : 3,9 % des personnes ayant abandonné ou ayant été refusées estiment que l'accompagnement leur a permis de redéfinir leur projet.

Si le financement seul n'est pas suffisant pour améliorer ou protéger la situation des emprunteurs, sans lui, l'accompagnement perd également une grande partie de son utilité. Sous réserve de s'assurer que ses caractéristiques correspondent aux besoins des emprunteurs, et à condition de ne pas en attendre monts et merveilles, l'utilité de l'accompagnement ne fait cependant aucun doute. Il est même certain qu'il joue dès à présent un rôle essentiel dans le succès du dispositif et que ses effets peuvent encore être accrus. Pour cela, il est indispensable de s'attaquer aux questions problématiques qui accompagnent sa mise en œuvre par les acteurs du dispositif.

Les enjeux de la mise en œuvre de l'accompagnement

Accompagner les emprunteurs potentiels de microcrédit depuis l'évaluation de leur demande jusqu'au remboursement du prêt est une tâche totalement nouvelle pour la majorité des acteurs du microcrédit. Pour nombre d'entre eux, elle est une source de satisfaction.

L'accompagnement, une nécessité ?

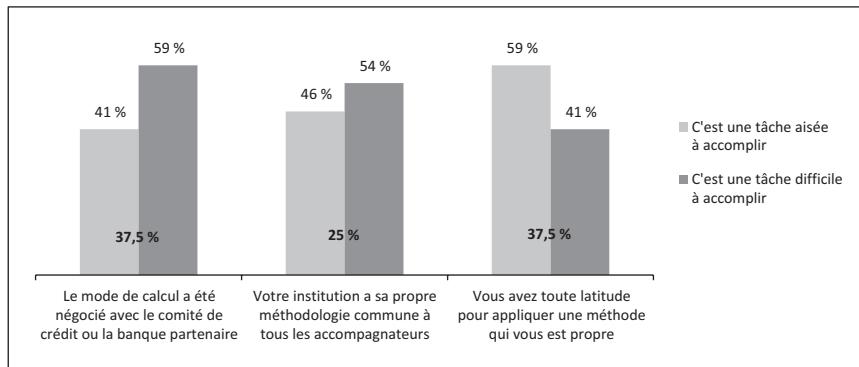
Accompagnatrice : J'aime beaucoup ce volet de mon activité au sein de [réseau accompagnant] parce qu'il permet d'aider des personnes d'horizons différents à concrétiser un projet qui n'était pas éligible au sein de leur établissement bancaire. Les échanges avec les demandeurs sont parfois très riches. La vocation du microcrédit était très précise et faisait partie d'un projet de cohésion sociale afin de permettre à des personnes à faibles revenus de réaliser un projet. J'ai instruit un dossier pour l'achat de mobilier pour une personne bénéficiaire de l'allocation d'adulte handicapé. Cela faisait vingt ans qu'elle n'avait pu meubler son appartement, sa banque lui refusant toute aide. Son microcrédit a fait l'objet d'une étude approfondie. Son budget, malgré de faibles ressources, était impeccable : jamais de loyers impayés, pas de découvert, autorisé ou non. Quelle satisfaction de voir sa joie pour Noël (les fonds ont été virés à cette période), et d'avoir contribué à ce bonheur tant désiré. Cela peut sembler très puéril mais le travail social c'est aussi ça.

Parallèlement à ces effets positifs, la pratique de l'accompagnement pose un certain nombre de questions aussi bien aux accompagnateurs ou prêteurs qu'à la structure au sein de laquelle ils interviennent.

La première d'entre elles porte sur les compétences des personnes qui interviennent auprès des emprunteurs. Si le fait d'être bien intentionné est évidemment un plus, cela ne suffit pas pour évaluer la pertinence d'une demande de prêt et pour apporter un soutien approprié tout au long du remboursement. Parmi les tâches considérées comme complexes se trouve l'évaluation de la situation budgétaire de l'emprunteur. Un accompagnateur sur deux, ou presque, considère cette étape comme difficile à accomplir. Toutefois, il est intéressant de noter que cette complexité tient avant tout à la nécessité de mettre en œuvre une méthodologie qui leur est imposée par leur organisation ou qui a été négociée avec le partenaire bancaire.

Microcrédit contre pauvreté

Complexité de l'évaluation budgétaire par les accompagnateurs



Lecture : Pour 37,5 % des accompagnateurs, le mode de calcul appliqué lors de l'évaluation budgétaire a été négocié avec le comité de crédit ou la banque partenaire. Parmi eux, 41 % considèrent que l'évaluation budgétaire est une tâche aisée à accomplir.

Cette complexité se retrouve dans le jugement que portent les prêteurs sur la qualité des évaluations budgétaires réalisées. Si la moitié des prêteurs considèrent cette évaluation comme étant généralement de bonne qualité même s'ils peuvent parfois la réaliser à nouveau de leur côté, l'autre moitié n'accordent que très peu de crédit au travail de leurs partenaires. Un tel constat doit interroger les modalités de collaboration avec les prêteurs ainsi que les informations et formations dont bénéficient les accompagnateurs.

Alors que plus de 80 % des accompagnateurs ont reçu des informations avant et après le début de leur activité au sein du dispositif de microcrédit qu'ils plébiscitent (97 % de satisfaction), ils sont significativement moins nombreux (les deux tiers) à avoir été formés à cette activité avant ou après avoir débuté. Là encore, le niveau de satisfaction est très élevé puisqu'ils sont 98 % à estimer ces formations utiles. On ne peut cependant que déplorer

L'accompagnement, une nécessité ?

le fait qu'un tiers des accompagnateurs agissent sans formation alors que plus de 60 % d'entre eux en sont demandeurs.

Parallèlement, il est également essentiel de garder à l'esprit que si le microcrédit et l'accompagnement qu'il implique conduisent à apporter des réponses dans des domaines de difficultés variées (emploi, logement, santé, etc.), de nombreuses sources d'accompagnement spécialisé dans ces domaines existent déjà. Il est donc préférable de s'assurer de la bonne intégration du dispositif au sein du réseau local existant plutôt que de tenter de former les accompagnateurs en vue d'en faire des généralistes de l'intervention sociale.

À côté de ces ressources externes que les accompagnateurs doivent être à même de mobiliser se pose la question des ressources internes dont ils disposent pour assurer leur rôle. À moins d'avoir été détachés pour accompagner ces emprunteurs, les travailleurs sociaux sont par exemple souvent confrontés à la difficulté d'assumer cette charge de travail supplémentaire. Pour les bénévoles, la question se pose de savoir quel doit être leur niveau de disponibilité. Le fait de souhaiter s'engager dans le microcrédit ne signifie pas pour autant que l'on accepte d'être joignable sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Dans le même temps, les emprunteurs ne peuvent se satisfaire de pouvoir contacter leur accompagnateur seulement au cours de leurs quelques heures de présence hebdomadaires au sein de l'organisation. Dans les faits, ces difficultés sont résolues par la bonne volonté des acteurs du microcrédit. Toutefois, ces questions ne doivent pas être laissées de côté si le dispositif est appelé à grandir.

D'ailleurs, parallèlement à la question de la disponibilité attendue de la part des accompagnateurs, celle de leur responsabilité nécessite également une réponse. Dans la mesure où ceux-ci sont appelés à donner des conseils aux personnes lors de la recherche de solutions à leurs difficultés, mais également à

Microcrédit contre pauvreté

donner leur avis quant à la pertinence de leur accorder ou non un microcrédit, est-il possible que leur responsabilité soit juridiquement engagée d'une manière ou d'une autre ? Sans aller jusqu'à l'hypothèse d'une action en justice relativement peu probable, dans quelle mesure les bénévoles sont-ils protégés des attentes potentiellement excessives des personnes qu'ils accompagnent ? Si les travailleurs sociaux interviennent dans un cadre professionnel précis et limité, les bénévoles d'association doivent le plus souvent s'en remettre à eux-mêmes pour encadrer les relations qu'ils établissent et pour évaluer leur niveau d'engagement auprès de personnes qui peuvent traverser des difficultés auxquelles il est parfois difficile de rester insensible. La question de la protection des accompagnateurs, même si elle ne doit pas être exagérée, ne doit pas non plus être éludée.

Enfin, la continuité de la relation d'accompagnement est également un défi à relever. La première difficulté en la matière tient au fait de maintenir les coordonnées des emprunteurs à jour. Nous avons pu constater lors de l'enquête téléphonique la proportion significative d'emprunteurs dont les coordonnées n'étaient plus valables. Sans communication, il n'est pas d'accompagnement possible. Au-delà de ces problèmes logistiques, la continuité de la relation met en jeu l'implication de l'accompagnateur pour la durée du remboursement qui peut atteindre jusqu'à trois années⁷. Que se passe-t-il si l'emprunteur déménage suffisamment loin pour ne plus être sur le territoire du service social qui le suit, ou raisonnablement hors d'atteinte pour un bénévole ? Que se passe-t-il si un bénévole souhaite cesser son engagement ? Les accompagnateurs se heurtent parfois à ces situations où ils sont dans l'impossibilité de trouver un interlocuteur qui prendrait la suite du suivi mis en place. Lorsqu'ils y parviennent, une autre question se pose : les informations qui ont été échangées entre l'emprunteur et son accompagnateur sont

7. Et même cinq années pour certains microcrédits automobiles.

L'accompagnement, une nécessité ?

bien souvent d'ordre privé et il peut être difficile de les communiquer à une tierce personne.

L'évaluation que nous avons menée ne permet pas d'apporter de réponses à toutes ces questions car celles-ci sont intimement liées au fonctionnement spécifique de chaque organisation mais également de chaque partenariat entre prêteurs et accompagnateurs. Cependant, elles convergent toutes vers la question transversale de la « professionnalisation » de l'accompagnement. Bien que celui-ci puisse être assuré par des bénévoles, il requiert un certain nombre de lignes directrices qui en assurent la qualité pour l'emprunteur et la faisabilité pour l'accompagnateur. Cette « professionnalisation » de l'accompagnement doit également cibler l'action des prêteurs et leur collaboration avec les accompagnateurs dont nous avons vu précédemment les lacunes notamment en matière de gestion des impayés.

La nécessaire précision des rôles des uns et des autres ainsi que des modalités de leurs interventions respectives, si elle doit laisser de la place à l'adaptation aux situations locales et aux spécificités des partenaires, devrait s'inspirer des constats qui ont été dressés quant à l'accompagnement tel qu'il existe et aux résultats qu'il atteint. Cette approche pragmatique paraît la plus appropriée pour tenter de limiter l'influence des attentes irréalistes à l'égard de l'activité extrêmement complexe d'accompagnement.

Pour autant, si ce chapitre a insisté sur les éléments devant être améliorés, il ne faut pas minorer les véritables satisfactions apportées par l'accompagnement, notamment au regard de sa contribution aux résultats obtenus par la grande majorité des emprunteurs. Ce sont d'ailleurs ces résultats positifs obtenus alors que le dispositif est encore expérimental qui invitent à apporter les améliorations nécessaires pour s'assurer qu'il soit mis en œuvre de manière homogène et efficace à l'échelle du dispositif. Ces améliorations sont d'autant plus nécessaires qu'en raison de la sévérité de la crise économique, les besoins de

Microcrédit contre pauvreté

microcrédits personnels, actuellement largement insatisfaits, vont croissant.

Si les leçons à tirer de cette phase d'expérimentation semblent s'inscrire dans un registre technique, elles sont également de nature politique. Ainsi, les choix qui seront faits pour donner un cadre d'action aux accompagnateurs différeront sensiblement selon la conception politique du dispositif qui dominera. Même si ces finalités sont partiellement compatibles, dans un cas, l'accompagnement aura pour but le bon remboursement du microcrédit et, dans l'autre, l'obtention de résultats positifs pour l'emprunteur. Ces questionnements se manifestent déjà, comme le souligne ce témoignage d'accompagnateur :

Accompagnateur : J'ai le sentiment d'être un outil pour l'organisme prêteur en ayant fait le travail d'évaluation, de récupération des données qui permettent au prêteur d'avoir de nouveaux clients. En cas de difficultés de remboursement, le prêteur exige de tout mettre en œuvre pour obtenir ce remboursement.

Faire du microcrédit personnel un élément de réponse face à la crise suppose donc de s'entendre sur l'essence même de ce que sont les microcrédits personnels : un produit au sein d'un marché à développer, une nouvelle aide sociale à rendre aussi accessible que possible, ou bien une nouvelle forme d'expression de la solidarité ?

CHAPITRE 6

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

Au cours des six dernières années, les microcrédits personnels ont permis à environ 35 000 emprunteurs¹, et probablement à leurs proches, de voir leur situation s'améliorer ou être préservée. Ces résultats très positifs analysés au cours des chapitres précédents s'accompagnent d'un certain nombre de défis à surmonter pour passer de l'expérimentation à l'installation d'un dispositif capable de répondre à la réalité des besoins existants. Jusqu'à présent, les enjeux analysés et les pistes de réponse proposées l'ont été sous un angle technique et au cas par cas (quelle doit être l'intensité du suivi ? quels sont les outils nécessaires pour répondre aux impayés ? quels sont les objets financés qui produisent l'impact global le plus important ? etc.). En rester là laisserait dans l'ombre la clef de voûte du dispositif. Pour envisager le futur des microcrédits personnels, il faut en effet se poser la question des ressources (financières ou non) nécessaires à leur pérennité.

Alors que l'on pourrait penser que la réponse est à rechercher du côté de l'analyse comptable et financière, c'est en priorité la dimension politique des microcrédits personnels qui doit être explorée. Sont-ils un nouveau produit sur le marché du crédit ? Viennent-ils compléter la boîte à outils des aides sociales ? Sont-ils l'expression d'une nouvelle forme de solidarité ? Les choix de

1. Environ 80 % d'emprunteurs ayant un score d'impact global positif sur 44 000 microcrédits accordés.

Microcrédit contre pauvreté

nature politique – au sens où ils ne répondent pas seulement à des contraintes techniques mais intègrent une vision du bien commun et des moyens de sa réalisation – qui seront faits pour répondre à ces questions conditionneront non seulement les réponses techniques envisagées au cours des chapitres précédents, mais légitimeront également les sources de financement sollicitées et les retours sur investissement attendus en contrepartie. C'est l'objet de ce dernier chapitre que de contribuer à cette réflexion conditionnant le développement du dispositif tout autant que ses impacts.

Émergence de nouvelles solidarités ou extension du marché du crédit ?

Dans le film *Witness* de 1985, Harrison Ford joue le rôle d'un enquêteur en immersion au sein de la communauté Amish. Une scène anodine du film le montre après l'incendie d'une grange, prêtant main-forte au reste de la communauté venue la rebâtir. Dans la même situation, un agriculteur qui n'appartiendrait pas à cette communauté ayant refusé nombre d'aspects de la vie moderne se tournerait vers son assurance pour faire face aux conséquences du sinistre. Sans discuter les mérites comparés de ces deux types de réponse, la seconde illustre la place qu'occupent à présent les liens financiers (assurance, crédit, épargne, retraites, prestations sociales, etc.) pour faire face aux aléas de l'existence. Ils ont pris le pas sur les liens de solidarité interpersonnels dans de très nombreux domaines.

Cette financiarisation des rapports sociaux n'est ni bonne ni mauvaise en soi, tout dépend des normes et des règles d'accès et d'usage qui l'accompagnent. Par exemple, le crédit comme le don sont des réponses financiarisées au besoin de mobilité (achat de véhicule par exemple). Leurs modalités d'accès et les engagements qu'ils représentent ne sont évidemment pas les mêmes. Retraite par répartition et retraite par capitalisation sont égale-

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

ment deux formes financiarisées de prise en compte de la vie après le travail aux implications respectives très éloignées.

Le microcrédit personnel s'inscrit dans le cadre de cette financiarisation. Plus précisément, en tant qu'innovation sociale, il est une réponse à l'un de ses dysfonctionnements. Il a été créé parce qu'une partie de la population était dans l'impossibilité d'accéder aux financements requis pour satisfaire certains besoins. Faut-il rappeler que sa mise en œuvre à l'échelle nationale fait suite à la crise des banlieues de 2005 ? Sur la base du constat selon lequel les habitants des banlieues avaient moins souvent que les autres l'opportunité d'accéder au crédit, le Président Jacques Chirac avait alors fortement incité les banques à remédier à cette inégalité. Les conséquences de la crise financière (hausse du chômage, réduction des dépenses publiques, etc.) ont encore accru la nécessité d'une source appropriée de financements pour une partie croissante de la population confrontée à la pauvreté ou à un parcours instable.

Cette innovation sociale est donc la réponse à un double dysfonctionnement. Celui du marché d'une part, puisqu'elle vient pallier l'insuffisance d'accès au crédit de trésorerie dans des conditions appropriées, celui de la protection sociale d'autre part, puisque ces personnes ne trouvent pas de réponses financières à des besoins qui pourraient relever de la solidarité nationale. Ce faisant, le microcrédit peut être vu alternativement comme un produit au sein d'un marché à développer ou comme une aide sociale d'un genre nouveau. Cette dualité est encore renforcée par sa nature même qui le place au croisement de l'économie (c'est un prêt) et du social (accompagnement des emprunteurs par des associations ou des travailleurs sociaux, faible taux d'intérêt, garantie du Fonds de cohésion sociale).

Pour autant, le microcrédit n'est ni un produit marchand ni une aide sociale. Pour être un produit, il devrait pouvoir être commercialisé sur un marché et donc être payé par ses consom-

Microcrédit contre pauvreté

mateurs à un prix qui assure la rentabilité de l'opération pour les prestataires. Cette rentabilité est une chimère. Que ce soit le rapport de l'Observatoire de la microfinance² ou celui de l'Inspection générale des finances³, tous deux affirment que le microcrédit en Europe de l'Ouest est davantage fondé sur un modèle social que sur un modèle économique, dans la mesure où aucune institution de microcrédit n'est rentable à ce jour. Le second rapport constate notamment que l'objectif de rentabilité globale de cette activité (prêt et accompagnement) est inatteignable. Les discours portant sur un marché du microcrédit qu'il faudrait développer sont au mieux démagogiques, au pire dangereux.

Mais s'il n'est pas un produit, il n'est pas non plus une aide sociale. Pour qu'il puisse s'y assimiler, il faudrait qu'une obligation légale pèse sur les collectivités publiques⁴. En dépit de l'implication des pouvoirs publics au travers du Fonds de cohésion sociale ou de l'action des collectivités territoriales, ce n'est évidemment pas le cas. Ces prêts sont accordés par des établissements de crédit ou des organismes de microcrédit qui ont toute latitude pour refuser les demandes qui leur sont faites.

Le microcrédit est ainsi un outil hybride de l'action sociale au sens où il est l'expression de l'effort de la collectivité pour maintenir sa cohésion et pour apporter son soutien à ses membres en difficultés, mais où cette expression repose en partie sur des mécanismes et des acteurs issus de la sphère marchande. Cet entre-deux propice aux interprétations quant à sa nature suscite des débats pouvant paraître dérisoires ou hors de propos en comparaison de l'utilité de cet outil pour répondre à l'urgence sociale. Il n'en est rien.

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

3. Inspection générale des finances, *op. cit.*

4. P. Glémaint, *op. cit.* (2010).

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

Selon que le microcrédit sera envisagé comme relevant davantage de l'action sociale ou davantage du marché, les décisions prises pour répondre à des questions en apparence techniques différeront profondément, et avec elles la nature et l'ampleur des impacts obtenus. Par exemple, si le microcrédit est vu comme une aide sociale, le risque est grand que la mise en place de normes administratives, notamment d'éligibilité, annihile le potentiel d'innovation et d'adaptation aux réalités locales de cet outil. À l'inverse, si le microcrédit est considéré comme un produit marchand, l'accompagnement devra être aussi peu coûteux que possible (et donc aussi léger que possible) et se consacrer exclusivement au bon remboursement du prêt. Le chapitre précédent a montré qu'un accompagnement quasi-absent avait de sérieuses conséquences en matière de gestion d'impayés et d'impact global.

Le contexte au sein duquel le microcrédit personnel se développe aujourd'hui laisse penser que le balancier pourrait pencher excessivement du côté du marché. Deux tendances principales amplifiées par la crise expliquent cette crainte.

La première est une tendance liée à la mise en accusation des pauvres et des politiques sociales. Les difficultés en matière d'emploi et la moindre générosité des dispositifs de protection sociale⁵ en raison de la crise favorisent l'émergence de soupçons quant aux efforts faits par ceux qui bénéficient de l'aide publique. Les déclarations en mai 2011 de Laurent Wauquiez, ministre des Affaires européennes à l'époque, faisant de l'assistanat le cancer de la société française en sont une illustration. Comme le souligne le rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale⁶, ces accusations, au demeurant largement infon-

5. Sur ce point, voir l'ouvrage collectif dirigé par Serge Paugam (S. Paugam, *op. cit.*) et plus précisément les articles de François-Xavier Merrien et de Bruno Palier.

6. Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, « Penser l'assistance », *Rapport thématique*, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Paris, 2013.

Microcrédit contre pauvreté

dées, conduisent à réclamer toujours davantage de contreparties à ceux qui reçoivent une assistance. Les politiques d'activation qui se développent à l'échelle européenne, et dont le revenu de solidarité active (RSA) est une illustration en France, insistent ainsi sur le fait que les bénéficiaires doivent faire plus d'efforts pour retrouver un emploi, efforts en contrepartie desquels la collectivité s'engage à leur apporter son soutien. Sans débattre de la pertinence de ces politiques – existence de ces fameux emplois ? qualité du soutien apporté par la collectivité ? – force est de constater que le microcrédit, par le remboursement qu'il exige, est totalement compatible avec ce discours sur les pauvres. Il est donc probable qu'il apparaisse aux tenants de cette rhétorique comme un outil devant autant que possible se substituer aux aides sociales.

La seconde tendance qui risque de conduire à faire du microcrédit un produit marchand se nourrit de la première. Elle tient à la mise en cause de l'État social⁷ lui-même. Comme le souligne Alain Supiot lors de sa leçon inaugurale au Collège de France⁸, « exposé à la concurrence du moins-disant social et fiscal et à des risques financiers systémiques, il voit ses ressources s'effriter en même temps que ses charges augmenter »⁹. Parallèlement, l'État social est également affaibli par certaines conséquences de son succès. En redistribuant une partie des richesses de manière anonyme et à grande échelle, il a permis à la solidarité nationale de faire face aux transformations dues à l'industrialisation et

7. À l'instar de Robert Castel, l'expression « État social » sera préférée à celle d'« État providence » pour souligner que l'État intervient en tant que réducteur d'insécurité et non pas uniquement en tant que pourvoyeur de secours. Voir notamment R. Castel, *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Le Seuil, 2009.

8. A. Supiot, *Grandeur et misère de l'État social : Leçon inaugurale prononcée le jeudi 29 novembre 2012*, Paris, Collège de France, 2013. Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/cdf/2249> (consulté en juin 2013).

9. A. Supiot, *op. cit.*, paragraphe 25.

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

l'urbanisation. Mais, toujours selon Alain Supiot, l'anonymat de ces transferts financiers

« attise l'individualisme en substituant au lien direct entre les personnes solidaires un rapport impersonnel avec une machine bureaucratique. Selon qu'on se place du point de vue de ses prestations ou de celui de ses prélèvements, on y verra une sorte de manne céleste (une créance sans vrai débiteur), ou une espèce de racket (une dette sans vrai créancier). Entretenant l'individu dans l'illusion de son autosuffisance, l'État social sape les différentes formes de solidarité civile dont dépend pourtant sa propre solidité et semble ainsi condamné à devoir concéder au marché les services qu'il n'est plus capable de rendre »¹⁰.

À l'instar de la retraite par capitalisation venant suppléer la retraite par répartition ou des assurances privées qui lorgnent avec envie sur certains pans de la sécurité sociale, le microcrédit peut également traduire le transfert vers le marché de financements qui incombaienr ou devraient incomber à la solidarité nationale. Cette « mise en marché » de l'action sociale est d'ailleurs déjà en partie à l'œuvre puisque des collectivités locales requièrent un refus préalable de microcrédit personnel avant d'accorder certaines aides.

Cependant, bien que les augures soient sinistres, le sort du microcrédit n'est pas encore scellé et la domination d'une logique marchande n'est pas une fatalité. Tout d'abord, traiter le microcrédit comme un produit marchand conduirait à reproduire les mécanismes du crédit classique qui ont provoqué les difficultés d'accès et d'usage ayant mené ces emprunteurs vers le microcrédit. Le microcrédit est un symptôme de l'échec de ces mécanismes marchands, il ne peut donc s'y soumettre sans se condamner à disparaître à moyen terme.

10. A. Supiot, *op. cit.*, paragraphe 34.

Microcrédit contre pauvreté

Ensuite, le dispositif repose sur la libre participation d'acteurs dont tout une partie est issue du secteur social. Il est donc peu probable que ceux-ci acceptent de venir soutenir le commerce du crédit et les hypothétiques profits qu'il engendrerait.

Enfin, et surtout, les situations où l'État comme le marché échouent à apporter une réponse à un besoin social sont parfois propices à l'émergence de réponses reposant sur de nouvelles formes de solidarités. Ce cas de figure est ainsi au fondement du mouvement bancaire mutualiste en France au cours du XIX^e siècle. Bien qu'aujourd'hui, ces établissements se soient souvent éloignés de leurs valeurs fondatrices et que les régulations européennes soient peu favorables à l'essor de ce type d'initiatives¹¹, le microcrédit pourrait s'inscrire dans le cadre d'activités non lucratives participant à la cohésion sociale sur la base d'une expression renouvelée de la solidarité nationale. Il s'inscrirait alors, entre l'État et le marché, dans le champ de ce qu'il est convenu de nommer l'« économie sociale et solidaire »¹².

Il est impossible de prédire ce qui adviendra du microcrédit personnel. En revanche, il est essentiel d'avoir en tête qu'il peut être mis en œuvre selon des logiques (administratives, marchandes ou solidaires) aux conséquences très différentes sur sa faculté à répondre aux besoins des emprunteurs. Tenir compte de cet enjeu politique est déterminant dans la mesure où il se niche au cœur du débat clef pour le développement du microcrédit, à savoir les modalités de son financement.

11. Le droit de la concurrence européen s'applique généralement également aux activités non lucratives, les mettant en péril.

12. L'économie sociale et solidaire se définit selon le respect de cinq principes : la liberté d'adhésion, la non-lucrativité individuelle, la gestion démocratique, l'utilité collective ou l'utilité sociale du projet, la mixité des ressources.

Comment financer en temps de crise un dispositif destiné à faire face à des besoins croissants ?

Aujourd’hui, le dispositif de microcrédit personnel fonctionne quasi exclusivement sur la base de subventionnements publics et privés. En effet, le taux d’intérêt payé par les emprunteurs ne couvre absolument pas les coûts engagés. Dans les faits, l’implication des organismes accompagnateurs et prêteurs repose principalement sur la prise en charge par ces derniers de ces coûts et par les subventions éventuellement perçues. Par exemple, les établissements de crédit interviennent dans le cadre de la responsabilité sociale de l’entreprise et ne facturent pas leur prestation au coût réel. De leur côté, une partie des accompagnateurs sont bénévoles, d’autres interviennent dans le cadre de leur activité principale, enfin un troisième groupe est financé par les subventions accordées par la Caisse des dépôts. Une situation intenable si le dispositif devait voir le nombre de microcrédits accordés sérieusement augmenter.

Le financement actuel du dispositif n’est tenable que dans la mesure où les montants engagés restent de faible ampleur. Il est actuellement l’expression volontaire de formes de solidarité permettant aux acteurs de contribuer à un dispositif au-delà de ce qu’ils en retirent à titre individuel. Prêteurs et accompagnateurs ne maintiendraient pas leur engagement s’ils devaient y contribuer de manière beaucoup plus importante. Accompagner la croissance du dispositif suppose donc de définir un modèle économique en assurant la pérennité. Cette définition varie fortement selon que l’on fait du microcrédit un outil de l’action sociale ou un produit marchand.

Les débats en cours sur le financement du microcrédit personnel sont largement influencés par les manières de penser de ceux qui l’envisagent comme un produit marchand. Cela se traduit par la volonté « d’industrialiser » le dispositif. Inspirée des pratiques bancaires, cette industrialisation correspond aux

Microcrédit contre pauvreté

ajustements devant être apportés pour réduire les coûts et accroître les recettes. Ce sont principalement les prêteurs qui y sont le plus favorables, qu'il s'agisse des établissements de crédit ou des organismes de microfinance. En effet, seule cette dimension de l'activité de microcrédit peut éventuellement prétendre se rapprocher d'une forme de rentabilité, contrairement à l'accompagnement par définition trop coûteux. Cette rentabilité partielle est recherchée de manière différente selon la nature des prêteurs.

Au sein des organismes de microfinance, tous les acteurs n'ont pas la même position. Créo-Sol par exemple vise un « petit équilibre » financier où les intérêts perçus doivent couvrir les charges financières liées au coût de la ressource (le coût de l'argent emprunté par cette structure pour pouvoir le prêter ensuite aux emprunteurs) et aux pertes dues aux impayés. Ses coûts de structures sont assumés par son partenaire la Caisse d'épargne Provence-Alpes-Corse et Côte d'Azur. L'ADIE en revanche entend atteindre l'autosuffisance, c'est-à-dire le financement grâce aux intérêts et aux frais¹³ perçus de l'intégralité de son activité de prêt (l'accompagnement n'en faisant pas partie).

Le rapport de l'Inspection générale des finances¹⁴ insiste sur le fait que cet autofinancement partiel est inatteignable pour les organismes de microfinance. Seules les banques de détail pourraient éventuellement profiter de leurs économies d'échelle¹⁵ pour équilibrer leurs comptes, mais il leur faudrait pour cela pratiquer des taux de l'ordre de 12 % à 14 %. De tels taux

13. En plus du taux d'intérêt de 7,76 %, l'ADIE demande à ses emprunteurs de s'acquitter d'une « contribution de solidarité » de 5 % pour les prêts inférieurs à 1 525 euros.

14. Inspection générale des finances, *op. cit.*

15. Les économies d'échelle correspondent au fait de répartir un coût fixe (le loyer du centre d'accueil pour le microcrédit par exemple) sur un nombre plus large de microcrédits.

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

conduiraient sans doute nombre d'acteurs en charge de l'accompagnement à refuser de collaborer avec ces établissements. Que dire alors de la situation des organismes de microfinance comme l'ADIE, pour qui il faudrait au minimum proposer ces microcrédits à un taux de plus de 30 %, totalement incompatible avec la législation sur l'usure.

Si l'on peut comprendre la volonté des organismes de microfinance qui souhaitent s'autofinancer et ainsi éviter de dépendre du bon vouloir de ceux qui les subventionnent, force est de constater que l'expérience plaide en défaveur d'une hausse des taux d'intérêt. En effet, dans les pays dits du Sud comme l'Inde ou la Bolivie notamment, les microcrédits ont été un tel succès qu'ils ont attiré nombre d'acteurs voyant là une opportunité de profits. Les taux pratiqués et les méthodes de recouvrement des dettes employées ont conduit une partie des emprunteurs au surendettement et, dans les cas les plus graves, au suicide¹⁶. Plus près de chez nous, au Royaume-Uni et en Irlande où il n'existe pas de taux d'usure, de nombreux prêteurs appelés *money lenders* proposent aux ménages exclus du crédit classique de petits prêts dont le taux d'intérêt annuel excède les 500 % ou 1 000 %. Là encore, les personnes sont maintenues en situation de pauvreté puisque cet endettement permanent grève lourdement leur budget, sous l'apparence de petites sommes remboursées chaque semaine¹⁷.

S'il paraît délicat de faire payer davantage les emprunteurs – bien que cette option ne soit pas totalement abandonnée –, réduire les coûts est la piste privilégiée pour tenter d'assurer la pérennité financière du dispositif. Différentes options sont envisagées. Parmi elles se trouve par exemple l'idée de recourir à des outils de *scoring* développés spécifiquement pour le microcrédit, afin de détecter les emprunteurs les plus profitables. Une telle

16. Voir notamment J.-M. Servet, *op. cit.*

17. G. Gloukoviezoff, *op. cit.*

Microcrédit contre pauvreté

modification du dispositif privilégie la recherche de l'équilibre financier du dispositif au détriment de son utilité sociale. Qu'adviendra-t-il dans ce cas des publics ou des objets de financement estimés insuffisamment rentables ? De même, que fait-on de l'évaluation personnalisée dont on a vu qu'elle favorisait non seulement le remboursement des prêts mais participait également à restaurer la dignité d'emprunteurs qui en avaient besoin ?

Rechercher l'autofinancement de l'activité de prêt en en faisant un simulacre d'activité marchande conduit à une double altération du dispositif au détriment des emprunteurs. Non seulement, elle implique à la fois des tarifs plus élevés et un accompagnement moins personnalisé, mais cette quête en change également potentiellement la nature même. En effet, les microcrédits sont en théorie le dernier recours une fois toutes les autres alternatives de financement bancaire ou social épuisées. L'autofinancement du dispositif suppose de dégager un volume important d'activité afin de pouvoir réaliser des économies d'échelle, objectif qui s'accommode mal d'un rôle subsidiaire.

De plus, la volonté d'autofinancer l'activité de prêt laisse dans l'ombre le fait que le microcrédit personnel est constitué d'un financement et d'un accompagnement. Faut-il s'en remettre à l'État, aux collectivités locales, à la philanthropie et à la bonne volonté des bénévoles pour assurer cette composante essentielle à l'efficacité du dispositif de microcrédit ? Tenter de penser l'avenir du microcrédit en distinguant la question du financement de l'activité de prêt de celle du financement de l'activité d'accompagnement est une voie sans issue.

S'il est indispensable de rationaliser le fonctionnement du dispositif de microcrédit, cela ne peut se faire à l'aune d'une quête chimérique d'autofinancement. La pérennité du dispositif repose à la fois sur sa faculté à être financé sur le long terme et à produire les effets utiles aux emprunteurs et à la cohésion sociale. L'un ne saurait être sacrifié au profit de l'autre. Dans la mesure où

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

le secteur associatif et les pouvoirs publics n'ont pas les moyens de prendre à leur charge le financement de l'accompagnement, et dans la mesure où l'application des préceptes marchands à l'activité de prêt ne permet pas d'atteindre son autofinancement, ce sont vers les principes de l'économie sociale et solidaire qu'il faut se tourner pour assurer la pérennité du dispositif dans son ensemble.

Parmi ces principes se trouve la mixité des ressources. En raison de l'indépendance à l'égard des pouvoirs publics et de l'utilité sociale ou collective de ces projets, les financements utilisés mêlent ressources privées, publiques et recours au bénévolat. C'est pour le moment le modèle qui prévaut au sein du dispositif. La question qui se pose n'est donc pas de savoir s'il faut se rapprocher d'un modèle marchand mais de trouver les moyens d'assurer la continuité de cette mixité des ressources lorsque le dispositif nécessitera des financements plus conséquents.

L'une des hypothèses à envisager tient à la refonte du Fonds de cohésion sociale tant du point de vue de ses moyens que de ses fins. Alors qu'il est aujourd'hui financé par les pouvoirs publics et qu'il est utilisé pour garantir les microcrédits personnels et professionnels, il pourrait être envisagé d'apporter deux modifications. La première consiste à ouvrir le financement de ce fonds aux parties prenantes du microcrédit personnel. Les établissements financiers, les grandes entreprises, les collectivités locales, etc., pourraient y contribuer, accroissant ainsi significativement ses ressources. La seconde modification concerne l'emploi de ces fonds et tient à leur orientation vers le subventionnement de l'accompagnement.

Si les modalités de cette redéfinition du Fonds de cohésion sociale méritent évidemment d'aller plus avant dans les détails de ce qu'elle implique, nous voulons seulement souligner, dans le cadre de ce livre, qu'il est indispensable de mettre davantage à contribution les acteurs qui ont une responsabilité dans la

Microcrédit contre pauvreté

nécessité de mettre en œuvre les microcrédits personnels, à savoir :

– les pouvoirs publics – parce que la solidarité nationale telle qu'elle existe ne répond pas à ces besoins de financement ;

– et les établissements de crédit – parce que leurs règles et normes ne permettent pas un accès approprié à ces emprunteurs pourtant solvables.

Toutefois, accroître l'ampleur des financements disponibles n'est que le premier pas vers la pérennité du dispositif. Sa viabilité économique dépend également de l'efficacité avec laquelle ces fonds seront utilisés et des résultats obtenus. Les promoteurs du dispositif font alors face à deux questions interdépendantes. La première porte sur la manière dont certains partenaires se sont approprié cet outil. La seconde concerne la variété des résultats – ou « retours sur investissement » – que le microcrédit permet d'obtenir.

Se donner les moyens de répondre à l'urgence sociale

Établir un modèle économique assurant la pérennité des microcrédits personnels implique de définir ce que l'on attend de ce dispositif. C'est à cette aune que sera évaluée la pertinence des investissements. Dans le cadre du marché, il s'agit de récupérer le capital investi accompagné d'un profit. Savoir si le dispositif est efficace est simple, il suffit qu'il soit rentable et que les clients soient nombreux, voire qu'ils reviennent. La question des résultats pour ces clients et les autres parties prenantes est alors très secondaire. Dans le cadre de l'économie sociale et solidaire, si réaliser un profit est autorisé – son appropriation individuelle étant interdite –, il importe également de prêter attention à l'utilité collective ou sociale du projet mis en œuvre. Dans le cas des microcrédits personnels, la réalisation de profits étant impossible sans sacrifier l'utilité sociale du projet, les éventuels retours sur investissement

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

portent nécessairement sur les impacts constituant cette utilité sociale ou collective.

Toutefois, si les critères d'évaluation des résultats obtenus sont plus variés qu'ils ne sont dans le cadre d'une activité strictement commerciale et si le profit n'en fait pas partie, le degré d'exigence quant à l'efficacité avec laquelle les fonds publics et privés ainsi que le temps des bénévoles sont investis se doit d'être tout aussi élevé. La pérennité du dispositif implique alors de prendre sérieusement en compte le couple « ressources investies/retours sur investissement ». Pour cela, il faut distinguer deux principales catégories de retours sur investissement : ceux concernant directement les emprunteurs et ceux concernant les accompagnateurs et les prêteurs. Dans les deux cas, la manière dont le dispositif a été mis en œuvre jusqu'à présent peut être améliorée, augmentant de fait son efficacité.

La première catégorie de retours sur investissement regroupe ceux découlant directement des impacts positifs des microcrédits pour les emprunteurs. Sa faculté à répondre à l'urgence sociale lui permet d'éviter des coûts sociaux (allocations chômage, situations de surendettement, etc.) bien supérieurs aux sommes investies et de favoriser la participation économique et sociale de personnes qui sans cela n'en auraient plus la possibilité (permettre à ces personnes de revenir ou de rester des clients rentables des banques, par exemple). Si évaluer les montants économisés reste une tâche à réaliser, ce type de retours sur investissement n'est pas inconnu pour les acteurs du microcrédit.

La difficulté à laquelle le dispositif est actuellement confronté tient au fait que ces retours sur investissement sont minorés en raison du coût et des carences de l'accompagnement. Ces deux problèmes découlent de la manière dont les acteurs se sont approprié ce nouvel outil. En effet, nombre d'entre eux se sont impliqués en raison de l'existence de subventionnements publics mais sans réellement intégrer le microcrédit dans le cadre

Microcrédit contre pauvreté

de leur activité principale. Ils ont alors fait de l'accompagnement des emprunteurs une activité annexe pour laquelle certains salariés ou bénévoles ont été affectés.

Concentrer la gestion des microcrédits au sein d'unités spécialisées n'est pas nécessairement le fruit d'un calcul opportuniste mais répond également à la nécessité d'avoir un flux suffisant de dossiers pour que les accompagnateurs acquièrent rapidement de l'expérience. Cependant, cela s'est accompagné d'un manque de synergie entre cette activité et celle qui est au cœur de chaque organisation. La majorité des structures en charge de l'accompagnement se trouvent ainsi contraintes de communiquer en direction du public potentiel du microcrédit qui n'est pas habituellement le leur, et à évaluer des demandes de personnes qu'elles découvrent à cette occasion. Au sein de ces organisations, la greffe du microcrédit est pour le moins fragile, contrairement à ce qu'elle est lorsque cet outil est utilisé comme l'une des solutions possibles pour le public habituellement accueilli.

Le développement du dispositif invite à reconsidérer les choix faits jusqu'à présent. D'un côté, la mise en place d'une unité spécialisée par les partenaires permet d'atteindre un nombre plus large d'emprunteurs puisque le public habituel de l'organisation n'est pas le seul visé. De l'autre, la qualité de l'accompagnement (notamment la recherche d'alternatives et le suivi) peut pâtir de cette externalisation qui rend, de plus, le dispositif extrêmement dépendant de l'existence de subventions. L'autre option consistant à ce que les structures accompagnantes se limitent à leur public habituel est économique et favorise un accompagnement plus poussé ; en revanche, elle limite l'éventail des profils d'emprunteurs atteints, sachant qu'une partie d'entre eux ne s'adressent pas facilement aux structures sociales. Le projet du Gouvernement¹⁸ de mettre en place début 2014 des

18. Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté le 21 janvier 2013.

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

« Points conseil budget » destinés à accompagner les personnes connaissant des difficultés budgétaires et bancaires pourrait apporter une solution.

Ces « Points », dont les contours restent encore à définir, répondent aux besoins de distribution du microcrédit de plusieurs manières. Tout d'abord, ils seraient confiés à des professionnels des questions sociales, budgétaires et bancaires, assurant de fait un accompagnement de qualité. Ensuite, ils devraient être relativement distincts du monde de l'action sociale, de manière à toucher un public au profil aussi large que possible, ceci permettant ainsi d'entrer en contact avec le public du microcrédit le plus difficile à atteindre. Enfin, ils travailleraient en lien avec les acteurs sociaux locaux, ceci facilitant l'orientation par ceux-ci de leur public éligible au microcrédit (cette orientation fonctionnant également en sens inverse lorsque le microcrédit n'est pas la solution).

Une telle organisation aurait pour effet de rationaliser le financement de l'accompagnement du microcrédit puisque celui-ci serait assuré dans sa presque totalité par ces « Points conseil budget » qui seraient également en charge de la communication grand public. Les acteurs actuels du microcrédit¹⁹ auraient pour mission de détecter les besoins de financement au sein de leur public habituel et d'assurer une version allégée de l'accompagnement. En guise d'évaluation, il leur suffirait d'établir un prédiagnostic, puis, si le microcrédit est une solution, d'assurer un suivi s'apparentant à une veille et pouvant être confié à des bénévoles, sachant qu'en cas de difficulté, le « Point conseil budget » interviendrait à leur côté.

19. La situation des organismes de microfinance ou de certains dispositifs comme « Parcours Confiance » ou les « Points Passerelle » est de ce point de vue légèrement différente dans la mesure où il s'agit déjà de professionnels de cette activité.

Microcrédit contre pauvreté

Le financement de ces « Points » aujourd’hui fragilisé par la mise en place du registre national des crédits aux particuliers²⁰, aussi coûteux qu’inutile pour prévenir le surendettement, pourrait reposer sur un partage des coûts entre les pouvoirs publics à l’échelle nationale et locale et les établissements de crédit dans leur ensemble. La légitimité de la mise à contribution de ces acteurs reposant, comme indiqué précédemment, sur les coûts sociaux évités et la résolvabilisation des clients bancaires²¹.

Permettre aux microcrédits d’exprimer tout leur potentiel

Parallèlement à cette première catégorie de retours sur investissement directement liés aux impacts du microcrédit pour les emprunteurs, repenser l’implication des partenaires peut également rendre plus évidente la seconde catégorie jusqu’à présent largement ignorée. Il s’agit de l’utilité de ce dispositif pour s’attaquer aux causes des difficultés de financement rencontrées par les personnes sollicitant un microcrédit, à savoir les dysfonctionnements tant du marché du crédit que de l’action sociale au sens large.

Le microcrédit personnel peut en effet potentiellement produire des effets d’apprentissage quant aux raisons pour lesquelles tant les services sociaux que les associations ou les

20. Le projet de loi sur la consommation porté par Benoît Hamon (projet de loi relatif à la consommation n° 725 déposé le 4 juillet 2013), en cours de discussion à l’Assemblée nationale et au Sénat, prévoit la mise en place d’un registre national des crédits aux particuliers recensant une large part de leurs crédits de trésorerie afin, en théorie, de responsabiliser prêteurs et emprunteurs et ainsi de prévenir le surendettement. Aucun registre de ce type n’a pour le moment apporté la preuve de son utilité.

21. Les « Points Passerelle » du Crédit agricole Nord-Est dont les caractéristiques pourraient inspirer les « Points conseil budget » ont prouvé que leur coût était plus que compensé par la remise sur pied des clients et les frais (notamment de contentieux) évités (voir P. Crosemarie, *Le surendettement des particuliers*, avis et rapports du Conseil économique et social, n° 2007-21, Paris, Conseil économique et social, 2007).

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

banques ne sont pas parvenus à apporter une réponse aux personnes qui sollicitent un microcrédit. C'est par exemple ce que souligne cet accompagnateur :

Accompagnateur : Sa mise en œuvre a permis d'interroger nos pratiques sur notre travail en approche globale et de mesurer la réelle difficulté financière dans laquelle sont nos jeunes.

Cependant, il faut à nouveau pointer du doigt le manque de vision stratégique et de recherche de synergie caractérisant généralement l'appropriation du dispositif par la grande majorité des partenaires. Le fait que des prêteurs se soient investis dans le dispositif, *a minima*, dans le seul but de soigner leur communication en matière de responsabilité sociale de l'entreprise, et que des structures d'accompagnement se soient impliquées seulement pour capter des subventions publiques, nuit à la faculté du dispositif de produire ces effets d'apprentissage permettant d'identifier et de remédier aux dysfonctionnements expliquant sa mise en place.

Bien que fortement constraint, le dispositif a tout de même apporté la preuve de sa faculté à être un laboratoire d'innovation sociale. Ces effets sont observés dans différents domaines : le regard porté sur les emprunteurs et leurs difficultés, les pratiques des acteurs, la mise en place de réponses innovantes.

Participer au dispositif de microcrédit personnel a conduit 55 % des accompagnateurs et 74 % des prêteurs à porter un nouveau regard sur la pauvreté. Pour certains, il s'agit même de porter un regard tout court, tant leur parcours professionnel les a éloignés de ces réalités, comme l'illustre ce témoignage d'un prêteur intervenant au sein d'une structure spécialisée :

Prêteur : Cette expérience m'a permis de renouer avec la vie de beaucoup de gens dans la pauvreté mais dans la dignité. Mon parcours préalable en tant que banquier m'avait permis d'occulter tout cet aspect d'une population paupérisée.

Microcrédit contre pauvreté

Plus précisément, 40 % de ces accompagnateurs considèrent à présent que le manque de marge de manœuvre budgétaire est un facteur plus important qu'ils ne le pensaient dans les difficultés que rencontrent les emprunteurs et 22 % sont plus attentifs à leurs compétences budgétaires. Quant aux prêteurs, près d'un quart d'entre eux estiment que les emprunteurs sont en réalité plus autonomes qu'ils ne l'auraient cru. Ces prises de conscience permettent d'éloigner les préjugés sur les pauvres et d'instaurer une relation plus équitable. Cela se traduit notamment par le fait qu'un accompagnateur sur deux déclare accorder une place plus importante à la parole de la personne accompagnée lors de la recherche de solutions.

La place donnée aux personnes accueillies n'est pas le seul changement observé dans les pratiques des acteurs du microcrédit. Parmi les 53 % d'accompagnateurs et 79 % de prêteurs ayant connu de telles évolutions, les deux tiers des premiers et les trois quarts des seconds déclarent analyser la situation budgétaire des personnes plus en profondeur. Bien que l'on puisse s'étonner que cela soit le cas pour des professionnels de l'octroi de crédit, il s'agit là d'une évolution essentielle car les éventuels déséquilibres budgétaires structurels sont des éléments clefs à identifier pour pouvoir proposer, quand elle existe, une réponse pertinente aux personnes en difficultés. De ce point de vue, il est très positif qu'un accompagnateur sur deux analyse à présent également plus en profondeur la situation bancaire des personnes accueillies.

En revanche, et de manière plus surprenante, un tiers des prêteurs sont à présent plus prudents dans l'octroi de crédit. Ces résultats peuvent confirmer, en partie, le sentiment des accompagnateurs qui déplorent une sélectivité accrue de la part de leurs partenaires. Ce résultat conforte également le constat selon lequel les microcrédits ne sont pas mis en œuvre au sein des réseaux bancaires de manière à être une source d'apprentissages pour ces établissements. Le fait que seuls 12 % des prêteurs en agence contre 62 % de ceux au sein des structures spécialisées à distance soient

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

aujourd’hui plus ouverts à des publics précédemment exclus du crédit va également dans ce sens. Il n’est alors pas surprenant de constater que les trois quarts des prêteurs considèrent que les microcrédits sont un produit à part reflétant la responsabilité sociale de leur organisation et non un élément de la stratégie mise en place pour répondre aux besoins de la clientèle bancaire ne disposant pas aujourd’hui d’un accès approprié au crédit.

Enfin, si cette faculté est amoindrie, les microcrédits sont également parvenus à contribuer à la mise en place d’innovations pour mieux répondre aux difficultés des personnes accueillies. Ainsi, près d’un accompagnateur sur cinq indique que son organisation a développé des partenariats pour répondre de manière non financière aux besoins des emprunteurs ou de manière financière mais avec des partenaires non bancaires. Une proportion similaire déclare que le microcrédit a également conduit à développer en interne de nouveaux outils non financiers, innovation également observée par 13 % des prêteurs. Concernant ces derniers, ceux intervenant au sein d’agences bancaires se distinguent fortement du reste de leurs homologues puisqu’ils sont plus de 50 % à déclarer n’avoir observé aucune évolution notable (contre 27 % en moyenne).

Ces différents éléments attestent à la fois de l’utilité sociale élargie des microcrédits et donc de retours sur investissement qui devraient être pris en compte, mais également des effets contre-productifs en la matière des modalités actuelles de leur mise en œuvre. À l’instar des établissements bancaires américains qui ont eu besoin d’être légalement contraints pour découvrir que prêter dans les quartiers majoritairement peuplés par des minorités ethniques leur était « profitable »²², il semble indispensable

22. Sur le *Community Reinvestment Act* (CRA), voir K. Hudson, 2004, *La banca-risation des nouveaux marchés urbains : l’expérience américaine*, Paris, Economica. Pour une mise en perspective des enseignements du CRA au regard de la situation française, voir G. Gloukoviezoff, *op. cit.*

Microcrédit contre pauvreté

que l'État intervienne pour assurer que le microcrédit ne soit pas qu'un outil de communication mais devienne un élément stratégique de l'activité des établissements bancaires.

Aujourd'hui, l'éventualité d'une intervention contraignante des pouvoirs publics est peu probable. La loi bancaire de juillet 2013 se borne en matière d'inclusion bancaire à la mise en place d'une énième charte dont l'efficacité sera très probablement similaire à celles qui l'ont précédée et qui la suivront. En revanche, au sein de cette même loi se trouve une raison d'espérer. Il est en effet prévu que soit institué un Observatoire de l'inclusion bancaire dont le rôle sera d'évaluer les bonnes et mauvaises pratiques des établissements bancaires en la matière et de suivre leurs progrès. Si, là encore, nombre de paramètres restent à définir, cet Observatoire constitue une opportunité pour que les effets d'apprentissage liés à la mise en œuvre du microcrédit soient documentés plus en détail et systématiquement diffusés auprès des acteurs.

Parallèlement aux enseignements concernant les banques et les associations ou services sociaux, cet Observatoire pourrait également mettre au jour les domaines où le recours au microcrédit personnel vient pallier les carences de l'État social. L'observation réalisée pourrait ainsi favoriser l'identification de nouveaux besoins sociaux pour lesquels la collectivité se doit de trouver une réponse (les demandes portant sur le financement des dettes d'énergie en est un exemple). Elle pourrait également mettre le doigt sur des évolutions de politiques publiques qui font basculer certaines catégories de population dans la précarité. Si les établissements de crédit ont à apprendre pour améliorer leurs pratiques, c'est tout aussi vrai des pouvoirs publics. La critique faite par les emprunteurs du type de relations généralement établies tant avec les banques qu'avec les services sociaux en a donné une cruelle illustration.

À condition que le microcrédit personnel soit pris au sérieux par les différentes parties prenantes, cet outil pourrait donc

Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?

devenir une composante prometteuse d'une politique ambitieuse d'inclusion financière. Il permettrait non seulement de répondre à l'urgence des besoins de financement insatisfaits, mais également d'identifier et d'agir sur les causes de ces difficultés. À un autre niveau, il participerait à une redéfinition du partage des responsabilités dans l'application de cette politique puisqu'il conduirait à articuler l'action et les investissements (financiers ou en nature) des pouvoirs publics, des associations, des services sociaux et des établissements de crédit.

Cette forme de solidarité ne peut cependant se réaliser sans l'expression d'une volonté politique forte fixant des objectifs clairs aux acteurs, mettant en œuvre une évaluation des résultats obtenus et ayant les moyens de crédibiliser cette politique, que cela prenne la forme de sanctions ou d'incitations financières. Bien qu'ambitieux, un tel projet n'est pas utopique puisqu'il est aisément de trouver des exemples où l'État a déjà tenu ce rôle. Par exemple, il est largement intervenu pour fixer un cadre favorisant l'expression de comportements vertueux au sein du secteur bancaire, comme le montre la réussite de l'inclusion bancaire au cours des années 1960 où l'État fut le maître d'œuvre encadrant l'action des coopératives et des banques publiques. De même, les résultats obtenus en matière de microcrédits par les Caisses d'épargne illustrent l'efficacité d'une obligation légale qui a eu cours jusqu'en 2008.

Conclusion

« Le microcrédit est une réponse adaptée aux besoins actuels de la société. Du fait de la précarité sociale et du manque d'emplois, les individus se retrouvent vite rejetés à la marge avec beaucoup de difficultés pour retrouver leur place. La déchéance et la dégradation sociales vont alors très vite. Si on n'a pas de travail, on ne peut obtenir de prêt et si on ne peut pas obtenir de prêt on ne peut pas acheter un moyen de locomotion. On rentre vite dans un cercle vicieux. En province, ce besoin est d'autant plus crucial du fait du manque voire de la suppression des transports en commun. Par ailleurs, les demandes que nous pouvons faire valoir auprès des banques ont un impact plus important que souvent présenté par la personne elle-même qui a souvent une certaine honte de sa situation et qui manque de confiance en elle. Cette activité permet de faire le lien entre le système social qui a son propre univers et sa représentation (assistanat) et le domaine bancaire qui a ses codes et son image (on ne prête qu'aux riches). »

Accompagnateur

Ce témoignage d'un accompagnateur ayant répondu au questionnaire en ligne offre un condensé de ce à quoi répond le microcrédit personnel. Marginalisation, manque d'emplois, mécanismes d'exclusion, faiblesse des services publics, sentiment de honte et préjugés sont autant de défis à relever pour ce dispositif. Au vu des résultats obtenus, un constat s'impose : celui d'un succès.

Microcrédit contre pauvreté

En premier lieu, et bien que cela puisse ne pas sembler une priorité, le dispositif de microcrédit personnel a fait la preuve de sa pertinence d'un point de vue bancaire. L'immense majorité des prêts a été remboursée (ou est en cours de remboursement) alors même que les emprunteurs sont jugés trop risqués pour accéder au crédit classique. Seuls 5,7 % des prêts accordés ont ainsi impliqué l'intervention de la garantie du Fonds de cohésion sociale. Si l'on raisonne en montant, ces défauts portent seulement sur 3,6 % de la somme globale prêtée, ce qui signifie que les prêteurs n'ont dû faire face qu'à 1,8 % de perte compte tenu de l'intervention de la garantie. Ces taux s'avèrent comparables à ce qu'ils sont pour le crédit à la consommation. Le microcrédit personnel est donc un outil fiable.

Mais, et c'est là l'essentiel, ce dispositif a également fait ses preuves en termes d'utilité pour les emprunteurs. Ils sont ainsi près de 80 % à avoir vu leur situation s'améliorer ou être préservée grâce à lui. Il a parallèlement contribué à réduire de 12 % la proportion d'emprunteurs vivant sous le seuil de pauvreté. Si l'expérience est une réussite, ces bons résultats ne doivent pas être exagérés. Le microcrédit personnel participe parfois à la transformation de la situation des emprunteurs mais il contribue le plus souvent à une amélioration raisonnable et à la satisfaction du besoin pour lequel il a été mis en œuvre. Moins spectaculaires, ces résultats sont tout aussi satisfaisants et ne doivent pas être minorés. Les impacts positifs du microcrédit sont riches par leur ampleur mais également par leur variété : ils portent sur l'insertion professionnelle, la cohésion familiale, l'insertion sociale, le logement, la santé, la situation budgétaire, l'estime de soi ou encore, mais dans une moindre mesure, l'inclusion bancaire des emprunteurs. Le microcrédit personnel contribue ainsi à restaurer la dignité de toute une partie des emprunteurs.

Se réjouir de tels résultats ne doit pas aveugler quant au fait que le développement de ce dispositif s'accompagnera nécessai-

Conclusion

rement d'étapes délicates. Si l'accompagnement des emprunteurs est encore perfectible, deux autres éléments doivent particulièrement retenir l'attention. Le premier est qu'avec 44 000 prêts accordés en un peu plus de six ans, il reste encore des efforts à faire pour satisfaire les besoins existants en la matière. Atteindre ces personnes est un défi qui suppose de repenser en profondeur la manière dont cet outil est aujourd'hui distribué et promu. Le second est que le dispositif a largement échoué au regard de l'un des résultats espérés : la meilleure inclusion bancaire des emprunteurs. Rembourser ou avoir remboursé un microcrédit n'a eu aucun effet sur la proportion d'emprunteurs qui continue à ne pas solliciter une banque alors qu'ils ont besoin d'un financement. Les deux tiers d'entre eux se tiennent toujours à l'écart du secteur bancaire. Parallèlement, le reste de la relation bancaire (accès aux services et frais en cas d'incidents) n'a connu que trop rarement des impacts positifs suite au microcrédit.

Que ce soit la qualité de l'accompagnement, la faculté du dispositif à répondre aux besoins de financement existant ou les résultats obtenus en matière d'inclusion bancaire, tous interrogent la manière dont une grande partie des acteurs du microcrédit se sont approprié le dispositif. Ont-ils essayé d'en faire une composante de leur action principale, favorisant ainsi les synergies, ou l'ont-ils mis en place comme une activité annexe à des fins de communication ou de captation de subventions ? Plus largement, la question de la finalité de ce dispositif se pose. Souhaite-t-on en faire une nouvelle norme d'accès au financement pour les rejetés du secteur bancaire et des services sociaux, ou bien doit-il être un outil pour permettre *in fine* à ces personnes d'accéder aux financements de droit commun en agissant sur les règles et normes d'accès et d'usage érigées par les banques et les services sociaux ? Répondre à ces questions en apparence théoriques est essentiel car cela conditionne les modalités de mise en œuvre du microcrédit personnel ainsi que les retours sur investissement que l'on en attend.

Microcrédit contre pauvreté

Ni produit marchand ni aide sociale, le microcrédit personnel relève selon nous de l'économie sociale et solidaire. Expression renouvelée des solidarités indispensables à la cohésion sociale, il peut à la fois répondre à l'urgence sociale exprimée par ces emprunteurs et permettre de s'attaquer aux dysfonctionnements du marché du crédit et de la protection sociale. Cette double utilité doit être valorisée car sa seconde dimension justifie pleinement la mise à contribution de l'ensemble des parties prenantes. Cependant, ce potentiel ne pourra s'exprimer complètement sans une prise de conscience par les acteurs eux-mêmes des richesses et limites du microcrédit. Pour cela, l'action organisatrice des pouvoirs publics est absolument indispensable. Elle est seule à même de favoriser les comportements vertueux jusqu'alors en partie annihilés par les contraintes de court terme (rentabilité, manque de ressources, etc.) auxquelles sont soumis ces acteurs. Des opportunités existent, elles ne demandent qu'à être saisies.

Enfin et surtout, il est essentiel que cette action politique soit guidée par la parole des personnes qui ont eu recours au dispositif, qu'elles aient ou non obtenu un microcrédit. Ce sont les seules à pouvoir véritablement pointer du doigt les qualités et les défauts du dispositif, mais également les situations dans lesquelles il est une réponse pertinente et celles où il n'est qu'un pis-aller, invitant à ne pas s'en contenter mais à s'attaquer aux raisons qui ont poussé ces personnes à tenter leur chance. Il importe en effet de ne jamais perdre de vue que la croissance du nombre d'emprunteurs est autant le symbole de la réussite du dispositif que le symptôme des dysfonctionnements du marché du crédit et de la protection sociale. Selon que l'on fait du microcrédit personnel un produit ou un outil d'émancipation des emprunteurs, le poids accordé à ces deux constats ne sera vraisemblablement pas le même.

Table des matières

Remerciements	7
Préface	9
Introduction	11
Chapitre 1 : Un tremplin vers l'emploi ?	23
Des microcrédits confrontés à une multiplicité de besoins	23
Financer l'insertion professionnelle pour faire reculer la pauvreté ?	29
Chapitre 2 : Un outil de lutte contre l'exclusion sociale	37
Des domaines d'impacts possibles ne se limitant pas à l'insertion professionnelle	37
Changer la vie avec des microcrédits ?	47
Chapitre 3 : Du microcrédit personnel à l'inclusion bancaire	57
Pourquoi tenter d'améliorer l'inclusion bancaire ?	58
Un crédit abordable ?	62
Rapprocher les banques et ces « clients indésirables » ?	66
Quelle implication des banques ?	72
Chapitre 4 : Le microcrédit, une réponse pour tous et pour tout ?	81
Aller au-delà des apparences	82
Identifier la réalité des besoins de financement insatisfaits	88
Être accessible à ceux qui en ont besoin	95

Microcrédit contre pauvreté

Chapitre 5 : L'accompagnement, une nécessité ?	105
Un accompagnement à parfaire	106
La valeur ajoutée de l'accompagnement pour les emprunteurs	115
Les enjeux de la mise en œuvre de l'accompagnement	120
Chapitre 6 : Face à la crise, quel avenir pour le microcrédit personnel ?	127
Émergence de nouvelles solidarités ou extension du marché du crédit ?	128
Comment financer en temps de crise un dispositif destiné à faire face à des besoins croissants ?	135
Se donner les moyens de répondre à l'urgence sociale	140
Permettre aux microcrédits d'exprimer tout leur potentiel	144
Conclusion	151

Achevé d'imprimer sur les presses
de la Nouvelle Imprimerie Laballery 58500 Clamecy
N° éditeur : 6333 – N° fab. : 6553 – N° d'imprimeur : 0000
Dépôt légal : octobre 2013

Imprimé en France

