



Le développement du micro crédit personnel (MCP) : une contribution à l'insertion sociale

Etude réalisée par Jean Beaujouan
pour la Caisse des dépôts et consignations
Décembre 2007

*Nota : cette étude, ainsi que son résumé,
peuvent être reproduits et utilisés librement*

Sommaire

	Page
1. Présentation, définitions	2
1.1. Présentation	2
1.2. Qu'est-ce que le MCP ?	4
1.3. Le contexte socio économique du MCP	6
2. Le micro crédit, remède contre l'exclusion ?	8
2.1. L'exclusion, un processus dynamique	8
2.2. Qu'est-ce que faire crédit ?	11
3. Les acteurs du MCP en France	15
3.1. Les bénéficiaires potentiels	16
3.2. Les structures accompagnantes	20
3.3. Les banques	24
3.4. Les prescripteurs	26
3.5. Les pouvoirs publics	26
4. Les enjeux du MCP	26
4.1. Enjeux pour les personnes financièrement fragiles	27
4.2. Enjeux pour les structures accompagnantes	32
4.3. Enjeux pour les banques	34
4.4. Enjeux pour les prescripteurs	37
4.5. Enjeux d'intérêt général pour les pouvoirs publics	37
5. Les structures accompagnantes face au MCP	41
5.1. Quelles missions au quotidien ?	41
5.2. Quelles compétences ?	45
5.3. Quelle démarche stratégique ?	47
6. Bilan succinct	51
7. Comment réussir le MCP ?	53
7.1. Les facteurs organisationnels	53
7.2. L'accueil du demandeur	57
7.3. L'instruction du dossier de crédit	60
7.4. La décision de crédit	62
7.5. L'accompagnement de l'emprunteur	63
7.6. Autres recommandations	69
8. Conclusion	70
Annexes et bibliographie	72

1. Présentation, définitions

1.1. Présentation

Face au danger de délitement du lien social causé par le chômage, la pauvreté, les accidents de la vie, les difficultés à se loger etc., la loi de programmation pour la cohésion sociale (LPCS) du 18 janvier 2005, dite loi Borloo, a affiché une ambition centrale : renforcer la cohésion sociale de notre pays.

L'une des mesures phare de cette loi est la mise en place d'un dispositif de garantie des crédits destinés aux personnes qui sont exclues du crédit bancaire, et qui sont distribués sous l'appellation générique de microcrédit personnel (MCP). Le système repose sur une collaboration originale entre des institutions du secteur social, qui accueillent et accompagnent les bénéficiaires potentiels de microcrédit, et des banques, qui accordent et gèrent les crédits.

L'objet du présent document de travail est d'apporter aux acteurs du MCP quelques éléments :

- d'information : qu'est-ce que le MCP ? Qui peut en bénéficier ? Dans quel contexte social et économique est-on amené à le distribuer ? Quelles sont les institutions potentiellement concernées par le MCP ?
- de réflexion : en quoi le MCP peut-il être utile aux bénéficiaires potentiels ? Comporte-t-il des dangers pour eux ? Quels est l'utilité - pour une banque, pour une institution engagée dans l'action sociale, pour la société - de promouvoir activement le MCP ? Quels sont éventuellement pour elles les contraintes ou les dangers ? Combien cela coûte-t-il ? Qui paie ?
- de méthodologie : si on décide de s'engager dans la distribution du MCP, que convient-il de faire ? Comment ? Avec qui ? Avec quelle structure de fonctionnement en allure de croisière ? Et comment procéder au quotidien ?

Cette étude s'adresse aux acteurs du MCP en France, et singulièrement à ceux qui envisagent de s'y engager sur le terrain. Réalisée à l'initiative de l'association France Bénévolat dans le cadre de son partenariat pluriannuel avec la Caisse des dépôts et consignations, elle est plus particulièrement centrée sur la problématique des structures accompagnantes face au MCP.

Ce travail résulte de rencontres avec environ 80 acteurs concernés de diverses manières par la mise en place du MCP : des responsables de structures accompagnantes, des banquiers, mais aussi des emprunteurs potentiels, des bénévoles et des travailleurs sociaux tant au niveau national que dans les départements de Loire-Atlantique, du Maine-et-Loire, de la Marne, du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, et enfin de la Vienne.

Je remercie sincèrement celles et ceux qui ont bien voulu me faire partager leur expérience, leurs motivations, mais aussi leurs besoins, leurs attentes, leurs difficultés et leurs questionnements¹.

J'ai pris le parti de ne citer aucun acteur particulier dans le corps du rapport : la présente étude n'a en effet pas vocation à faire une évaluation exhaustive des pratiques en cours, et je n'ai eu ni l'ambition ni le temps de rencontrer tous les acteurs porteurs d'une expérience significative en matière de MCP. Citer les uns et non les autres aurait pu être perçu comme une injustice.

Le présent rapport ne prétend pas apporter des réponses complètes à toutes les questions posées par la mise en place du MCP en France : chaque structure accompagnante et chaque banque est en effet différente, et il lui appartient d'en faire éventuellement une adaptation à sa propre situation... !

Enfin ce rapport constitue la libre contribution d'un consultant bénévole lui-même impliqué dans le travail de prévention de l'exclusion bancaire depuis de nombreuses années, et il n'engage que son auteur.

Ce travail aura atteint son but s'il apporte un éclairage supplémentaire sur les pratiques des acteurs de terrain concernant le MCP, s'il nourrit quelques questionnements, s'il suggère quelques pistes de travail utiles, et surtout s'il donne le goût à certains acteurs potentiels de se lancer dans cette belle activité de diffusion du MCP.

1.2. Qu'est-ce que le MCP ?

Le MCP est un crédit personnalisé, de faible montant, destiné à des particuliers en situation de précarité, ayant des revenus modestes et exclus du crédit bancaire traditionnel.

Il a pour objet d'aider le bénéficiaire à s'insérer ou à se réinsérer professionnellement et socialement et/ou à faire face à un accident de la vie, en finançant un projet personnel.

Il est distribué par

- une institution engagée dans l'action sociale, qui assure l'accueil du demandeur, analyse avec lui sa situation personnelle et son projet, constitue et instruit le dossier de demande de crédit, participe au Comité d'attribution des crédits et accompagne l'emprunteur pendant la période de remboursement du prêt, et qu'on appellera généralement la structure accompagnante

en association avec

- une banque, qui assure la décision d'octroi et la gestion administrative du crédit, et supporte une partie significative du risque de non remboursement.

Les MCP sont garantis par l'Etat, généralement à hauteur de 50 % : la loi de janvier 2005 a en effet créé le Fonds de cohésion sociale (FCS) en lui

¹ Je remercie également Catherine Chevalier, Yvette Fichet, Franz Fontaine, Jean-Louis Kiehl, Michel Meunier et René Petit pour leur relecture attentive du texte, et Alain Bernard pour les enrichissements pertinents qu'il m'a suggérés.

donnant mandat pour agir « pour l'emploi et la cohésion sociale » et contre l'exclusion financière. Celui-ci assure donc la garantie des micro crédits professionnels (création de micro-entreprises par des chômeurs ou des Rmistes) et des microcrédits personnels (MCP) et favorise leur développement sur l'ensemble du territoire. L'Etat a donné mission à la Caisse des dépôts et consignations de gérer ce FCS, qu'il a doté d'un budget de 73 millions d'euros sur cinq ans (2005 à 2009).

Les bénéficiaires du MCP sont les personnes à faibles revenus, les chômeurs, les titulaires d'un CDD, les allocataires de minima sociaux et, plus largement, les personnes en difficulté à la suite d'un accident de la vie, les étudiants, les apprentis et les jeunes travailleurs :

- qui n'ont pas accès au crédit bancaire
- qui sont porteurs d'un projet personnel
- qui ont une capacité, même modeste, de remboursement.

Les personnes en situation de très grande pauvreté et les personnes en phase de traitement de surendettement sont dans les faits exclues du bénéfice du MCP.

A titre indicatif, les projets ayant vocation à être financés par le MCP sont les suivants :

- Les aides à la mobilité géographique, tels que l'achat d'un véhicule permettant de se déplacer sur son lieu de travail, ou encore l'obtention du permis de conduire
- L'éducation et la formation, notamment en vue d'obtenir un emploi ou d'occuper un nouvel emploi plus conforme au marché du travail, à ses goûts ou à son potentiel
- L'accès au logement (frais d'agence, dépôt de garantie...) et l'équipement d'un nouveau logement
- La santé, et en particulier les frais dentaires et la lunetterie
- La cohésion familiale : frais d'éducation des enfants notamment
- L'équipement ménager tel que le remplacement de matériel d'électro ménager hors d'usage.

La liste des bénéficiaires et celle des objets financés est donc relativement large, l'important étant de rester dans une « philosophie » générale qui peut être résumée comme suit :

- Le MCP finance des biens durables et nécessaires, non du superflu ou du luxe²
- L'objet financé est nécessaire à la réalisation d'un projet porté par le demandeur
- Ce projet doit contribuer à l'insertion ou à la réinsertion professionnelle et/ou sociale du bénéficiaire

² Même si les limites sont parfois incertaines...

- Le recours au crédit bancaire autre que le crédit consommation est pour lui hors d'atteinte (montant trop faible, revenus trop faibles ou incertains, fichage comme interdit bancaire à la BDF etc.)
- Le demandeur a une capacité de remboursement, même modeste
- Une autre solution plus économique ou plus adéquate n'existe pas (le MCP est une solution de dernier recours après qu'on ait cherché à activer des droits, des solidarités relationnelles ou familiales, et à imaginer des solutions alternatives)
- L'accompagnement de l'emprunteur est la clé de la réussite.

Le montant des prêts varie de 300 à 3 000 €, et peut exceptionnellement être porté à 12 000 € pour les personnes ayant subi des accidents de la vie (décès, maladie grave, accident, perte d'emploi, divorce ou séparation etc.). Ce montant correspond aux capacités restreintes de remboursement des demandeurs, il est donc relativement modeste. Mais il permet couvrir la quasi-totalité des demandes.

La durée des crédits est généralement comprise entre 12 et 36 mois, mais peut être exceptionnellement allongée à 60 mois pour les « accidentés de la vie ».

Le remboursement des crédits est mensuel. Les banques ont la possibilité, lorsque cela est justifié, d'opérer certains aménagements tels qu'un différé d'amortissement ou un report d'échéance.

Le MCP vient réparer une injustice dont sont victimes les personnes en situation de précarité : l'impossibilité pour elles d'avoir accès à un crédit personnel à un taux modéré. Face à un vrai besoin de crédit, cette impossibilité les place dans l'alternative suivante : soit être condamnées à l'inaction, soit faire appel au crédit à la consommation, dont les taux sont élevés et qui peut conduire au malendettement voire au surendettement.

A l'inverse du crédit à la consommation, qui obéit à des logiques de simplicité et de rentabilité et fait appel à une analyse du risque globale par *scoring*, le MCP est un crédit personnalisé : il est le produit d'une rencontre et d'un travail de réflexion entre une personne singulière en état de besoin, le demandeur, et la ou les personnes chargées d'attribuer le crédit. Le MCP est du « cousu main », de la « haute couture » à la fois humaine et financière, parce que le véritable enjeu, par delà l'attribution d'un crédit, est d'aider une personne, fragile ou exclue, dans son projet souvent difficile de se réinsérer socialement et professionnellement.

1.3. Le contexte socio-économique du MCP

Le MCP se développe en France dans un contexte socioéconomique qu'il convient de rappeler brièvement. Ce contexte éclaire en effet son utilité et il aura une influence sur sa réussite :

- La croissance économique, assez vigoureuse au plan mondial, semble durablement ralentie en France

- Le libéralisme économique (concurrence, course à la compétitivité et à la rentabilité, financiarisation et globalisation générale de l'économie) est le cadre général de fonctionnement des entreprises. Par les mécanismes d'exclusion qu'il produit, il suscite ou renforce le développement d'une économie solidaire ayant pour finalité d'en atténuer les dégâts
- La mondialisation des échanges économiques entraîne des opportunités de développement pour les entreprises transnationales, mais également des délocalisations en matière de production, accompagnées de fermetures d'usine et de licenciements en France
- Certaines régions sont touchées par la désindustrialisation et parfois par une certaine forme de « désertification », en particulier en milieu rural
- Malgré le questionnement croissant suscité par la nécessité de lutter contre le réchauffement climatique, la machine économique continue à promouvoir la consommation de masse. Encouragées par les pouvoirs publics qui considèrent la consommation comme un facteur de croissance économique et donc d'emploi, les entreprises produisent massivement des biens et des services, et font une pression publicitaire et une promotion du crédit vigoureuses pour les vendre
- Conséquence du point précédent : certaines personnes, à cause de leur fragilité ou de leur manque de prudence dans la manière de gérer leurs affaires d'argent, se laissent aller à acheter au-delà de leurs moyens financiers³
- Les revenus et le patrimoine moyen des français continuent à croître, mais les écarts de revenu et de patrimoine croissent également et plus rapidement
- La précarité du travail s'accroît (alternance entre stages d'insertion, CDD, intérim, CDI, licenciement, chômage...) et tend à créer une nouvelle catégorie de personnes en situation de fragilité, celle des travailleurs pauvres
- Le relâchement des liens sociaux et des solidarités de proximité se conjugue avec l'affaiblissement des grandes institutions de socialisation pourvoyeuses de repères traditionnels (Églises, entreprise, armée, famille, syndicats)⁴
- L'individualisme, la recherche d'autonomie et d'indépendance, la recherche du bonheur, la construction de soi à travers un projet de vie sont les principales valeurs de la société que les sociologues appellent hypermoderne⁵. Elles peuvent être perçues comme un repli sur soi égoïste, mais aussi comme la condition d'une réalisation de soi qui n'exclut pas certaines formes de solidarité

³ Même modeste, l'acte d'achat est en effet un excitant psychique vécu comme source de plaisir et de considération sociale.

⁴ De ce fait, les accidents de la vie tels que la perte d'emploi, la maladie, un accident, un décès dans la famille, qui entraînent des charges nouvelles ou diminuent les revenus, constituent une source de plus grande fragilisation pour les personnes ou les familles qui en sont les victimes.

⁵ Aubert, N., *L'individu hypermoderne*, Eres, Paris, 2004.

- L'éclatement de la famille traditionnelle touche maintenant toutes les classes sociales et fait apparaître deux nouvelles configurations familiales : la famille monoparentale (souvent la mère et son ou ses enfants) et la famille recomposée⁶
- L'argent occupe une place centrale dans la vie quotidienne, tant pour satisfaire les besoins élémentaires (se loger, se nourrir, se vêtir, se déplacer), les besoins de loisir et de plaisir, mais aussi pour faciliter la réalisation d'un projet de vie, vécu comme un projet de réalisation de soi : les personnes privées d'argent sont donc condamnées à vivre une vie ralentie et souvent douloureuse
- L'Etat, chargé de garantir la solidarité envers les personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion, cherche, à travers de nouvelles approches décentralisées, à rendre l'aide sociale plus efficace et moins coûteuse
- « L'illettrisme de l'argent » est une réalité sociale peu étudiée, mais lourde de conséquences : certaines personnes ne savent pas compter ou gérer leur argent, comme d'autres ne savent pas lire ni écrire. Bien souvent, ces « illettrés de l'argent » gèrent mal leur budget familial parce que l'argent leur fait peur ou parce qu'ils le méprisent, et qu'en matière d'argent, ils font la politique de l'autruche⁷
- Face à l'illettrisme de l'argent, à l'accroissement du surendettement, du « mal endettement » et de l'exclusion financière, il n'existe pas en France de structure d'expertise et/ou de conseil à la hauteur des besoins pour apprendre aux personnes à mieux gérer leur argent⁸.

⁶ La séparation d'un couple est doublement source d'appauvrissement : d'abord parce qu'elle engendre des charges supplémentaires (frais de déménagement, de double logement, frais de divorce, nécessité d'acheter une seconde automobile etc.) ; mais également parce que la séparation est souvent vécue comme une crise douloureuse durant laquelle la vigilance pour tenir le budget se relâche. Conséquence : celui-ci devient déficitaire.

⁷ Selon Le Monde du 10.01.2007, sous le titre *Une politique pour les exclus*, 30 % des exclus ont des difficultés pour lire, écrire ou compter. L'illettrisme de l'argent concerne plus particulièrement les personnes qui savent mal compter et gérer l'argent soit par carence intellectuelle et culturelle (on ne le leur a jamais appris dans leur famille ni à l'école), soit par négligence ou encore parce que l'argent est pour eux une source d'angoisse.

⁸ On pourrait considérer l'exclusion financière comme une maladie de l'économie familiale : selon cette métaphore, elle naîtrait sur un terrain prédisposé, celui des individus psychologiquement et économiquement fragiles, qui se révéleraient incapables de se protéger par eux-mêmes contre une attaque d'agents pathogènes (par exemple l'accident de la vie). Dès lors, la maladie s'installe et se développe. Dans le cas d'une maladie classique, le médecin fait un diagnostic, il donne au malade un médicament et des conseils pour l'aider à guérir et lui éviter de contracter à nouveau la maladie. Dans le cas de l'exclusion financière, le problème est que l'on manque de « médecins du patrimoine et du budget familial ». Le travail remarquable d'éducation financière réalisé par quelques institutions, notamment par l'association Finances et Pédagogie et par les UDAF, est malheureusement insuffisant au regard de l'importance des besoins.

2. Le micro crédit, remède contre l'exclusion ?

Pour les personnes en situation d'exclusion bancaire, l'obtention d'un crédit, et singulièrement d'un MCP, peut être l'occasion de renouer une relation normale avec leur banque et surtout de faire l'apprentissage d'une gestion plus réfléchie de leurs affaires d'argent.

2.1. L'exclusion bancaire, un processus dynamique

L'exclusion bancaire est le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires qu'elle ne peut pas ou ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne. Une situation d'exclusion bancaire n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales des difficultés d'accès et d'usage qui la composent⁹.

La définition de l'exclusion bancaire conjugue donc les causes (les limitations d'accès et d'usage) et les conséquences (difficultés de vie qui en résultent).

Les principaux services bancaires pris en compte dans l'exclusion bancaire sont principalement les comptes de chèque (ou compte de dépôt à vue), les moyens de paiement (chéquier, carte bancaire) et les prêts (découvert, crédit personnel, crédit *revolving*, crédit immobilier).

Ces limitations ou difficultés peuvent provenir des banques qui, en général, proposent leurs produits et services en priorité aux clients les plus fortunés et à ceux qui présentent le moins de risques.

Dans cette logique, les personnes en situation de précarité financière ont un accès plus difficile à la banque, tant géographique (les implantations d'agences sont moins denses dans les quartiers défavorisés) que fonctionnel (certains services bancaires, notamment en matière de crédit, sont peu ou pas proposés aux clients à faibles revenus).

De plus, lorsque le compte bancaire d'un client devient débiteur, ou en cas d'incident de remboursement d'un crédit en cours, le banquier cherche à se prémunir contre un risque de non remboursement définitif de la dette, et il active des mécanismes visant à inciter le client à créditer son compte ou à ne pas aggraver le solde débiteur, à travers notamment :

- L'application de pénalités financières pour compte débiteur souvent appelées « commissions d'intervention »
- Le rejet d'un paiement, et le signalement à la Banque de France (BDF) qui, selon les cas, inscrit l'incident au Fichier Central des

⁹Gloukoviezoff G., (2005), « L'exclusion bancaire des particuliers en France » in Gloukoviezoff G. (dir.), *Exclusion et liens financiers, l'exclusion bancaire des particuliers, Rapport du Centre Walras 2004*, Paris, Economica, p. 187-226. On trouvera dans cet ouvrage de référence, préfacé par J.-L. Borloo, alors Ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, des analyses approfondies du phénomène d'exclusion bancaire, de ses enjeux et des réponses qu'on peut tenter d'y apporter tant en France que dans la plupart des pays économiquement évolués.

Chèques ou au Fichier Central des Chèques et des Cartes Bancaires (FCC ou FCC-Cartes) (procédure d'interdiction bancaire)

- Le signalement à la BDF pour inscription au Fichier des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP)
- La réduction des moyens de paiements (suppression du chéquier et de la carte de crédit, et l'attribution d'une carte de retrait à débit immédiat, avec vérification préalable de la provision)
- Les procédures de recouvrement amiable du crédit en cours et, en cas d'échec, la mise en œuvre des garanties, qui peuvent avoir pour effet d'appauvrir gravement le client insolvable.

Ces pratiques sont légales et répondent à un impératif de sécurité pour la banque. Mises en œuvre avec plus ou moins de précautions et de « doigté », elles sont souvent vécues par le client débiteur comme sources d'angoisse et, à tort ou à raison, comme abusives ou injustes.

Ces limitations d'accès ou d'usage des services bancaires peuvent également provenir des clients bancaires eux-mêmes, par auto-exclusion ou par mise en retrait : les personnes ne préviennent pas leur banque de leurs difficultés financières, elles cherchent des solutions en dehors de leur banque, par exemple par recours à des crédits *revolving* ou à des consolidations de dettes auprès d'officines douteuses et coûteuses qui peuvent aggraver encore leur situation.

Quelle qu'en soit l'origine, l'exclusion bancaire crée pour celui qui la subit une entrave parfois grave de ses moyens d'action et de communication avec les autres personnes. Dans une société marchande dans laquelle la circulation de l'argent est un moyen d'échange essentiel entre les individus et les institutions (monde du travail, institutions de santé, institutions d'aide sociale, Etat etc.), l'exclusion bancaire entraîne une rupture du lien social, elle constitue une séparation entre l'individu et la société.

L'exclusion bancaire et financière est intimement liée à l'exclusion sociale, dont elle est à la fois la conséquence et la cause :

- une personne exclue sociale, mal insérée professionnellement et familialement, dont les revenus sont faibles et l'épargne de précaution inexistante, qui est psychologiquement fragile et mal protégée contre les accidents de la vie, a peu de chance d'entretenir avec sa banque une relation harmonieuse et de plein exercice
- inversement une personne exclue bancaire, disposant de revenus faibles et de moyens de paiement limités, et ne disposant pas de réserve de crédit, connaîtra de grandes difficultés dans ses démarches pour accéder à un logement, à la formation, à un emploi, aux soins médicaux, à une vie familiale normale, à l'exercice de la citoyenneté etc.

Combien de personnes sont exclues bancaires en France ? Les estimations varient de quelques centaines de milliers à 10 millions, selon la définition que l'on retient¹⁰. G. Gloukovieff estime à environ 5 à 6 millions de

¹⁰ La distinction doit en effet être faite entre les personnes non bancarisées, c'est-à-dire totalement en marge du système bancaire (environ 2 % en France), et les personnes sous-bancarisées.

personnes le nombre d'exclus bancaires en France, soit environ 10 % de la population¹¹.

Ces chiffres sont à rapprocher des statistiques suivantes :

- 7 136 000 personnes vivaient en France, en 2005, avec un revenu inférieur à 817 €/mois¹²
- 2 300 000 personnes étaient, à fin 2006, inscrites au Fichier des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) et sont de ce fait quasi interdites de crédit¹³
- 1 837 000 personnes étaient, à fin 2006, inscrites au Fichier central des chèques, qui entraîne une interdiction de chéquier¹⁴
- Le nombre de personnes dont le compte bancaire est débiteur au moins une fois dans l'année est de 35 à 40 %¹⁵
- 184 000 demandes d'ouverture d'une procédure de surendettement ont été faites en 2006 auprès des commissions de la Banque de France¹⁶. Ce chiffre a plus que doublé entre 1996 et 2006
- En décembre 2006, 700 000 ménages (contre 652 000 en janvier 2006) étaient en situation officielle de surendettement, c'est-à-dire dans la procédure de traitement avec un plan en cours d'exécution¹⁷
- 12 à 13 % des ménages sont touchés par des difficultés de paiement¹⁸. Ce phénomène est assez souvent lié à une mauvaise structuration de leurs crédits (durée trop courte, taux trop élevés), que l'on désigne sous le nom de « mal endettement »
- 13,8 % des ménages considèrent le poids du remboursement de leurs crédits trop ou beaucoup trop élevé. Ces charges dépassent 40 % du revenu disponible de près de 7 % des ménages. Au total, selon l'Insee, 1,8 million de ménages étaient, début 2004, en situation de risque de surendettement¹⁹. D'autres estimations fondées sur des enquêtes nationales prenant en compte les déclarations des emprunteurs font état de 3,6 millions de ménages trop endettés, soit environ 7,5 millions de personnes²⁰
- A noter que :
 - L'exclusion bancaire ne touche pas seulement les personnes en situation de pauvreté, mais également celles touchées par un accident de la vie et celles qui gèrent mal leur budget, soit par graves carences affectives ou intellectuelles (les « illettrés de l'argent »), soit par imprévoyance et incapacité à maîtriser leurs impulsions d'achat

¹¹ Gloukoviezoff G., « Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire ? », in *Rapport moral sur l'argent dans le monde*, 2005, Paris, Editions Monchrestien

¹² Source : Insee

¹³ Source : Banque de France

¹⁴ Idem

¹⁵ Source : communication personnelle

¹⁶ Source : Banque de France

¹⁷ Source : idem

¹⁸ Source : *Le malendettement, nouvelle urgence sociale*, décembre 2006, Le Médiateur de la République, p. 36

¹⁹ Source : *Le surendettement des particuliers*, rapport du CES présenté par P. Crosemarié, 2007, p. II-19

²⁰ Idem, p. II-41

- L'exclusion bancaire n'est pas un statut ou un état, mais un processus dynamique. Il n'y a pas d'un côté les exclus et de l'autre les « inclus » bancaires : toute personne peut, au détour d'un accident de la vie, d'une crise d'imprévoyance ou d'une opération financière malheureuse entrer dans la zone dangereuse de l'exclusion, en subir les premiers effets, et rétablir rapidement sa situation financière, ou au contraire s'abîmer durablement dans une situation financière de plus en plus grave. Le devenir d'une situation d'exclusion dépend beaucoup d'événements extérieurs (trouver un emploi, recevoir un conseil avisé au bon moment), mais également de la capacité et de la volonté personnelle de la personne exclue à regarder la situation en face et de sa volonté d'en sortir.

2.2. Qu'est-ce que « faire crédit » ?

Attribuer un crédit à une personne peut sembler en première analyse une opération banale. C'est notamment le cas lorsqu'une banque le fait au profit de l'un de ses clients qu'elle connaît bien, dans le cadre de procédures plus ou moins automatisées.

Pourtant, l'acte d'attribuer un crédit met en jeu des processus complexes, et revêt des significations multiples pour l'emprunteur et pour le prêteur, mais aussi pour la Société.

2.21. Définition

Attribuer un crédit, c'est mettre à la disposition d'une personne une somme d'argent qu'elle pourra utiliser en général pour un objet précis tel que l'achat d'un logement, d'un meuble, d'une automobile, ou encore pour créer ou développer son entreprise. Cet argent devra être remboursé dans des conditions fixées par contrat, généralement dans le cadre de garanties formelles prises par le prêteur. Il est attribué en contrepartie du paiement d'un intérêt qui rémunère le prêteur pour payer ses charges de fonctionnement et le risque qu'il supporte, et pour nourrir son profit.

L'emprunteur peut utiliser immédiatement un argent qu'il n'a pas encore gagné, et il s'engage à le rembourser avec un argent qu'il se procurera dans le futur. Emprunter transforme donc le rapport au temps.

On peut considérer qu'un bon crédit est celui qui :

- a été établi dans la clarté et la transparence
- finance un objet vraiment utile à l'emprunteur
- ne déséquilibre pas sa situation financière, correspond à ses capacités de remboursement
- a donc toutes les chances d'être remboursé
- accessoirement a permis à l'emprunteur de faire le point sur sa situation financière et budgétaire.

2.22. La confiance, au cœur du phénomène de crédit

Faire crédit à une personne, c'est lui faire confiance, dans le cadre d'une bonne foi, d'une espérance et d'un engagement censés apporter la sécurité²¹. Cette notion de confiance introduit d'emblée au cœur de notre sujet.

Accorder (ou non) sa confiance à un candidat emprunteur est l'acte fondateur du processus d'attribution d'un crédit. C'est la mission la plus importante des structures d'accompagnement du MCP, puisque celles-ci sont chargées d'accueillir le candidat emprunteur, de comprendre sa situation et son projet et de préparer, en liaison avec la banque, la décision d'attribution du crédit. Cette question de la confiance mérite donc qu'on s'y attarde.

La confiance est multi présente dans l'attribution d'un crédit :

- Le prêteur accordera plus facilement sa confiance à un candidat emprunteur si celui-ci a confiance en lui-même, et s'il a préalablement acquis un bon capital de confiance auprès de son entourage, de son employeur, de son banquier, des travailleurs sociaux qui s'occupent de lui etc. Pour avoir du crédit (en argent), il faut déjà bénéficier d'une certaine « quantité sociale » de crédit (bonne foi, conduite honorable, fiabilité, courage etc.), le premier découlant naturellement de la seconde
- Décider d'accorder un crédit, c'est faire raisonnablement confiance au demandeur au-delà du capital confiance dont il jouit déjà, et des garanties qu'il donne. C'est toujours parier sur une personne, sur l'avenir, et prendre un risque.
 - C'est lui faire confiance sur le fait qu'il utilisera l'argent prêté pour l'objet qu'il a déclaré
 - C'est parier sur sa capacité à conduire un projet, à s'assumer et à devenir financièrement autonome, à apprendre, à profiter des opportunités, à faire face à l'imprévu ou à l'adversité, et surtout à respecter ses engagements de rembourser
 - C'est faire une hypothèse positive sur la conduite future du demandeur, dans un contexte intermédiaire entre le savoir et le non savoir, entre le certain et l'incertain, entre le prévisible et l'imprévisible
- Faire confiance à un demandeur de crédit, c'est ajouter un plus à sa situation, à son statut, c'est contribuer à renforcer la confiance qu'il a en lui-même
- Ce qui est prêté à l'emprunteur, c'est de l'argent, c'est-à-dire un objet social complexe, qui est lui-même le produit d'une confiance commune. L'argent est de la confiance. Dans sa version la plus commune, l'argent n'est en effet rien d'autre qu'un morceau de papier sur lequel sont inscrits quelques dessins symboliques, ou la représentation d'un personnage humain, des chiffres, une ou plusieurs

²¹ Le mot « crédit » est issu de la racine sanscrite *kred*, qui signifie à la fois « pouvoir magique » puis « confiance », et, plus proche de nous, du mot italien *credito* signifiant « dette, emprunt », « confiance », « influence, considération », en lien avec le latin *credere* qui signifie « croire » et renvoie aux expressions « mettre sa confiance en quelqu'un », « lui confier quelque chose ». Le mot *confiance*, pour sa part, renvoie à des significations telles que « foi », « engagement solennel », « bonne foi, loyauté », mais aussi « assurance » et « confiance en soi », « espérance » et « sécurité ».

signatures inconnues, quelques sigles ou le nom d'un Etat ou d'une communauté d'Etats²². L'argent prend également, souvent, la simple forme d'un chiffre inscrit dans les fichiers de l'ordinateur de la banque qui tient notre compte bancaire

- Cet argent si précieux aux yeux des humains n'a aucune valeur en soi. Sa valeur ne repose que sur la garantie de l'Etat, sur la vigilance des banques centrales, et sur la commune confiance que les particuliers et les entreprises lui accordent. Elle repose également sur la confiance que chaque client fait à sa propre banque. Sans ce jeu complexe de systèmes de sécurité et de confiance, l'argent ne pourrait simplement pas exister, sinon dans des formes très primitives et dégradées
- L'impératif de confiance fonctionne dans les deux sens : l'attribution d'un crédit n'est possible que si la personne qui accueille le demandeur de crédit mérite et sait gagner sa confiance.

2.23. Quelques considérations sur le crédit

- Faire crédit, c'est également obliger le bénéficiaire à rendre, et donc à « boucler » une transaction financière en la rendant équilibrée. Ayant reçu une somme d'argent, l'emprunteur la rembourse, il se libère ainsi de la dette, il est quitte
- A cause de cette obligation de rendre, le processus du crédit suscite chez l'emprunteur le sentiment de responsabilité, d'autonomie, de confiance, mais également la réflexion, et l'accès à une attitude adulte. S'il se déroule dans la clarté, l'acte de crédit constitue en soi une démarche éducative
- Faire un prêt est plus complexe que faire un don : avant de prêter, et pour apprécier la capacité et la volonté de remboursement du demandeur, on doit en effet regarder sérieusement sa situation et sa dynamique de vie (son patrimoine, ses revenus, sa situation professionnelle, familiale, sa santé, ses projets etc.), tandis qu'on peut plus facilement faire un don, notamment quand on le fait dans l'urgence, sans réaliser toutes ces investigations
- Même lorsqu'il s'agit de micro crédit social, faire crédit est un acte économique. Tout crédit bancaire, même de faible montant, est d'abord un acte économique parce qu'il porte sur un transfert d'argent, et qu'il a vocation à engendrer d'autres actes économiques, tels qu'un investissement (qui produira de nouvelles recettes) ou une dépense de consommation. Dans le cas du MCP, le crédit vient nécessairement impacter le budget familial, et on retrouve là le sens originel du mot « économie », qui réfère à l'économie familiale de la « maison »²³

²² On y trouve aussi parfois une déclaration inattendue comme celle qui est inscrite sur le dollar américain : *In God we trust*, « en Dieu est notre confiance » ou « en Dieu est notre crédit », qui tend à montrer que dans certains pays, l'argent a un fondement sacré, voire transcendant.

²³ Le mot « économie » vient du grec *oikonomos* qui signifie « la règle, la loi, l'organisation de la maison ». A l'origine, il signifie « l'art de bien administrer une

- L'argent est un droit sur les biens et les services produits par la société marchande. Du fait du caractère légal et libératoire de la monnaie, une somme d'argent ou un billet de banque représente en effet un droit, celui de se procurer, sur un marché, les objets ou les services qui sont évalués à ce prix
- Le crédit est-il un droit ? Peut-on considérer que tout humain a le droit de demander qu'on lui fasse confiance, et parler de droit au crédit ? Une réponse consiste à introduire une distinction entre droit potentiel ou virtuel et droit réel. Le crédit serait un droit potentiel, auquel chacun peut prétendre accéder, même s'il est exclu bancaire et en est de facto privé par les dysfonctionnements de la société ou par la réglementation bancaire
- Mais pour être actualisé, ce droit potentiel doit préalablement recevoir une confirmation individuelle, au coup par coup, qui ne peut être mise en jeu qu'à l'issue d'un processus d'évaluation de la confiance singulière qui peut être faite à un demandeur particulier. En ce sens, même pour les bénéficiaires potentiels d'un dispositif comme le MCP qui leur est destiné, le crédit n'est jamais un droit, il n'est qu'une possibilité susceptible d'être confirmée si certaines conditions de confiance sont remplies²⁴
- Le crédit est l'un des moteurs de l'économie : crédit d'investissement, il finance les dépenses que l'entrepreneur doit réaliser pour créer son entreprise, pour agrandir ou moderniser son outil de production et son réseau de vente ; crédit immobilier, il stimule le secteur du bâtiment ; crédit à la consommation, il stimule les achats de produits. Sans le crédit, l'économie tournerait au ralenti²⁵
- Si le crédit recèle des avantages considérables, il ne constitue pourtant pas une solution miracle ni universelle. Obtenir un crédit, c'est profiter immédiatement de l'argent-solution pour financer un projet ou résoudre une difficulté, et renvoyer à plus tard le remboursement-problème... ! On verra ci-après que l'une des tâches du prêteur est d'explorer, avec le demandeur, s'il n'existe pas de solution plus économique et moins contraignante pour l'avenir que le recours au crédit.

maison », puis « la bonne gestion des biens d'autrui ». Il réfère donc bien à l'idée moderne de gestion équilibrée de l'argent du budget familial.

²⁴ Le droit au crédit ne fait d'ailleurs pas partie des services de base bancaires (SBB) définis par le décret du 17 janvier 2001

²⁵ Perspective redoutée par les politiques et par la plupart des acteurs économiques (les entrepreneurs, les financiers, mais aussi la grande cohorte des commerçants, des artisans et les salariés...), mais appelée de leurs vœux par les partisans de la décroissance économique... !

3. Les acteurs du MCP en France

Le dispositif de microcrédit personnel met en jeu différentes catégories d'acteurs, et notamment les bénéficiaires potentiels de MCP, les réseaux accompagnants, les banques, les prescripteurs et les pouvoirs publics. Le présent chapitre a pour objet de donner un éclairage sur certaines de leurs caractéristiques et sur leurs logiques d'action.

3.1. Les bénéficiaires potentiels

La définition officielle de l'emprunteur d'un MCP stipule :

- que celui-ci est exclu du crédit à cause de la précarité de sa situation économique
- qu'il a, au sens large, un projet d'insertion socioéconomique
- qu'il possède une capacité, même modeste, de remboursement.

L'expérience de terrain conduit à considérer que, sur les cinq ou six millions de personnes en situation d'exclusion bancaire actuellement en France, environ 10 % seraient porteuses d'un projet et susceptibles de bénéficier d'un MCP²⁶.

Dans les faits, pour sélectionner un emprunteur qui bénéficiera effectivement d'un MCP, les structures accompagnantes reçoivent en général entre cinq et dix visites ou demandes d'information téléphoniques de la part de candidats emprunteurs.

Nous présenterons donc ici non seulement les demandeurs de MCP qui deviendront effectivement emprunteurs, mais également la population, notoirement plus large, que les structures d'accompagnement sont amenées à rencontrer et à écouter dans leurs lieux d'accueil. Cette population élargie bénéficie également du dispositif de MCP : à défaut de lui procurer un crédit, la structure accompagnante l'aide souvent à prendre conscience de sa situation, et peut lui donner un conseil ou l'orienter vers une structure adéquate d'une manière qui peut lui être profitable.

On appellera ces personnes, selon les cas : l'emprunteur, le candidat emprunteur, le demandeur, le bénéficiaire (du prêt), et même le client²⁷. Ce candidat emprunteur est souvent un individu, mais peut également être un couple, ce qui complique parfois le travail d'appréhension de sa problématique.

Ce qui caractérise ces personnes exclues bancaires et financièrement fragiles, c'est la grande diversité de leur situation sociale, professionnelle, financière,

²⁶ Cette évaluation faite par les acteurs de terrain mériterait d'être étayée. L'avenir montrera peut-être qu'elle est largement sous évaluée...

²⁷ Le mot « client » provient du latin *cliens*, terme qui, à Rome, désignait le plébéien (généralement pauvre) se plaçant sous la protection d'un patricien (fortuné) appelé *patronus* (cf. patron). L'utilisation du mot « client » au sens de « personne se mettant sous la protection d'un grand, moyennant son aide » a été rétabli au 16ème siècle. On pourrait donc considérer qu'en demandant à bénéficier d'un MCP, la personne en situation de fragilité sociale et financière bénéficie de la protection de la structure accompagnante et devient provisoirement, au sens originel, son *cliens*...

familiale et de leur statut au regard de l'accès aux droits²⁸. Notre projet n'est donc pas d'en donner une description complète, différenciée et nuancée. Nous nous contenterons dans les lignes qui suivent de donner quelques éclairages sur certaines caractéristiques que l'on retrouve assez fréquemment dans cette population globale, en remarquant que ces caractéristiques correspondent plus ou moins (et parfois pas du tout) à chaque personne qui en fait partie.

Des personnes qui ont des difficultés financières...

- Difficultés objectives : elles ont des revenus faibles, souvent de l'ordre de 1000 €/mois et parfois moins. Cela entraîne plusieurs conséquences :
 - Leur situation financière est parfois dégradée et dangereuse, ce dont elles n'ont pas toujours clairement conscience
 - Elles sont enserrées dans un corset budgétaire rigide qui les oblige à être continuellement vigilantes et leur rend la vie quotidienne difficile
 - Elles n'ont généralement pas constitué une épargne de précaution et sont mal protégées en cas d'accident
 - Beaucoup sont surendettées ou mal endettées : cette réalité concerne de plus en plus les jeunes ; la situation de surendettement n'est parfois pas connue du conjoint
 - Elles sont de ce fait plus vulnérables aux accidents bancaires tels qu'un compte débiteur, un paiement par carte ou par chèque bancaire insuffisamment provisionné
 - Elles n'ont pas les moyens financiers de réaliser certains projets pourtant légitimes tels que changer de lieu de vie, engager des soins de santé ou financer une formation pour elles-mêmes ou des études pour leurs enfants. A ce titre, elles sont quasi « interdites de rêve », et condamnées à une certaine forme d'inaction
 - Elles n'ont pas accès à certains biens qui contribuent au plaisir de la vie tels que faire un voyage lointain, acheter un beau vêtement, recevoir des amis au restaurant ou dans une maison confortable etc.
 - Certaines d'entre elles peuvent être déstabilisées par le fait de disposer subitement d'une somme de l'ordre de 3000 €, qui représente beaucoup d'argent à leurs yeux, alors qu'il s'agit d'une somme relativement modeste pour leur banquier ou pour une personne aisée.
- Difficultés subjectives : elles entretiennent assez souvent des relations difficiles avec l'argent

²⁸ Rien de commun, par exemple, entre certains jeunes travailleurs vivant en foyer, et/ou en phase apprentissage, avec une mère élevant seule deux enfants, en limite de surendettement, ou encore un réfugié politique empêché d'exercer son métier en France pour cause de non reconnaissance du diplôme qu'il a obtenu dans son pays d'origine.

- Pour des raisons liées à leur éducation et à leur histoire personnelle complexe, l'argent est souvent pour elles un objet chargé de représentations contradictoires : c'est un produit fascinant et désirable mais également dangereux et interdit, dont le manque est source permanente d'ennuis, et qu'il vaut mieux, au total, mettre à distance en pratiquant la politique de l'autruche
- Si certaines personnes ayant des difficultés financières gèrent particulièrement bien leurs ressources, d'autres aggravent leur situation par une gestion peu rigoureuse de leur budget²⁹ : elles ne se préoccupent pas du solde de leur compte bancaire, ne pointent pas leurs relevés de compte³⁰, programment peu leurs dépenses et engagent des dépenses discutables (achats impulsifs relativement luxueux et non indispensables, dépenses excessives de tabac, d'alcool, de jeu, de téléphone, de transport etc.).

...en situation d'exclusion bancaire :

- Ces personnes perçoivent assez souvent la banque, « maison de l'argent », comme une sorte de mère toute puissante et parfois abusive, comme une institution complexe et distante, à laquelle il est inutile de demander un crédit ou même un conseil en cas de besoin, car elles présument qu'elle répondra négativement
- Beaucoup de ces personnes « fâchées » avec leur banque le sont à la suite d'expériences de facturation ou d'interdiction qui ont grevé leur budget de manière parfois significative et les ont perturbées durablement
- Elles n'ont en général pas d'épargne et pas d'accès au crédit bancaire personnel classique : pour s'équiper et faire face aux besoins imprévus de la vie courante, elles n'ont souvent pas d'autre possibilité que de recourir à des crédits à la consommation ou à des crédits renouvelables (*revolving*) très onéreux qui ne font pas l'objet d'une analyse approfondie des capacités de remboursement, et qui risquent de les faire basculer dans le surendettement, ou au moins dans le malendettement
- L'exclusion peut donc résulter d'une décision formelle de la banque de réduire les moyens de paiement et/ou l'accès au crédit, mais également d'une auto exclusion du client bancaire lui-même, qui cherche à avoir le moins de relations possible avec sa banque et n'ose pas faire une demande de crédit³¹.

Des personnes affrontant des difficultés multiples...

²⁹ Il n'existe pas d'études ni de statistiques pour apprécier si les personnes à faibles revenus gèrent mieux ou plus mal leur budget que les personnes financièrement aisées. Mais pour les premières, les conséquences d'une mauvaise gestion sont plus visibles et plus graves.

³⁰ Ceux-ci ne pèchent pas toujours par excès de clarté : une plus grande lisibilité des relevés de compte pourrait contribuer à une consultation plus fréquente... !

³¹ Certaines personnes associent le crédit au danger et à l'interdit, et notamment à l'image des huissiers venant saisir les meubles à la suite d'une impossibilité de remboursement.

- Difficultés professionnelles : travail précaire, travail pénible et peu rémunéré, perte d'emploi, chômage durable
- Difficultés familiales : séparation, divorce (avec parfois non paiement ou paiement irrégulier de la pension alimentaire par le père des enfants restés à la charge de la mère), échec scolaire ou maladie des enfants, etc.
- Difficulté d'accès au logement, risque de perdre leur logement
- Difficulté d'accès à certains soins médicaux
- Difficultés d'intégration pour les personnes immigrées.

Ces difficultés sont parfois d'une grande acuité, et réellement perturbantes pour elles³².

...et faisant appel aux services d'aide sociale :

Une assez grande proportion de ces personnes financièrement fragiles est suivie par les services sociaux ou par une association caritative. Certaines d'entre elles reçoivent des aides sociales d'origine diverse. Elles ne sont donc pas inconnues et un contact avec ces services pourra permettre, le moment venu, d'obtenir des renseignements complémentaires sur un demandeur de MCP, sur son histoire et sur la confiance qu'on peut lui faire.

Des personnes psychologiquement fragiles...

Avoir des revenus faibles ou incertains, avoir le sentiment, réel ou supposé, qu'on ne bénéficie pas de la confiance de son banquier et qu'on n'a rien à attendre de lui, être au chômage ou exercer un travail précaire, affronter les mille difficultés de l'existence de ceux qui n'ont pas le confort de l'argent : cette précarité vécue au quotidien entraîne ou aggrave souvent la fragilité psychique de ceux qui y sont exposés.

La pauvreté ou la précarité financière sont la cause de nombreuses maladies psychosomatiques, et en particulier de la dépression³³. La précarité diminue le sentiment d'estime de soi, la capacité à résister, à penser, à agir et à créer en vue de défendre ses intérêts. Il suscite un sentiment de honte qui explique en particulier que les questions d'argent sont passées sous silence, et mises à distance : la personne n'a pas envie de se confier, elle a peur ou honte à l'idée qu'un banquier, un travailleur social ou même un bénévole vienne regarder ses affaires fragiles et douloureuses.

La relation parfois ambiguë qu'elles entretiennent avec la normalité explique la relative instabilité de certains demandeurs de MCP, qui peuvent disparaître sans explication ou ne pas donner suite à leur demande, alors que leur dossier est en cours d'instruction, et parfois en bonne voie.

Du fait de leur fragilité, ces personnes sont particulièrement sensibles à la qualité humaine de l'accueil qu'elles reçoivent dans les structures accompagnantes du MCP.

³² Je pense, à titre d'exemple, à une femme africaine ayant fui le Congo en guerre et sans nouvelles de ses quatre enfants depuis plusieurs mois... !

³³ C'est notamment ce qu'affirme un médecin de campagne par ailleurs administrateur local d'une banque coopérative régionale attribuant depuis 2003 des crédits solidaires aux exclus bancaires. En parlant de deux de ses patients souffrant d'un syndrome dépressif depuis plusieurs années, il nous a confié : « Ces deux là, je n'arrivais pas à les guérir. C'est la banque qui les a guéris, en leur attribuant un crédit solidaire qui les a tiré d'affaire... ! »

... en panne de vie et de capacité créatrice...

Beaucoup de personnes financièrement fragiles sont « en panne de vie », elles sont bloquées par un ensemble de difficultés qu'elles n'arrivent pas à résoudre et qui font système (ou cercle vicieux)³⁴. Le lien avec un avenir à créer est souvent rompu.

...et en danger ou en phase d'exclusion sociale

Les personnes précaires sont souvent victimes d'un déni de reconnaissance sociale, ce sont les invisibles, les silencieux, les sans voix, les cachés, les surnuméraires³⁵. Le danger pour elles est celui du dépérissement, de la désaffiliation et de la mort sociale.

Certaines d'entre elles participent à cette exclusion en fuyant les services sociaux parce qu'elles ne veulent pas (ou n'arrivent pas à) se soumettre aux obligations administratives traditionnelles : produire des documents officiels, fournir des attestations, des certificats, des fiches de salaire etc. Face à l'hypothèse d'obtenir un MCP, elles peuvent manifester une certaine réticence à l'idée d'être « accompagnées » après l'obtention d'un crédit, en craignant d'être mises sous tutelle.

Certaines personnes financièrement fragiles gardent néanmoins des ressources psychiques pour s'en sortir

L'opportunité d'obtenir un crédit dans des conditions satisfaisantes d'accueil et de sécurité, ou encore le conseil d'un travailleur social ou d'une association caritative peut susciter ou renforcer en elles la volonté de dépasser leurs difficultés et de se sortir d'affaire.

Si elles décident de demander une information sur le MCP, un conseil ou de l'aide pour élaborer un projet personnel, le processus d'attribution d'un MCP est alors amorcé...

Au total, et selon une formule entendue, les personnes qui peuvent obtenir un MCP sont « les moins pauvres des plus pauvres ». Sans noircir exagérément le tableau social des bénéficiaires potentiels, il convient d'avoir conscience de la précarité de leur situation financière, sociale et psychique, et des graves souffrances qui en résultent pour elles.

3.2. Les structures accompagnantes

Les structures accompagnantes sont celles qui œuvrent dans le domaine du travail social, et notamment de l'insertion professionnelle et de la lutte contre l'exclusion. L'accompagnant peut être salarié d'une de ces structures ou un bénévole³⁶.

³⁴ Ex. : « Je ne peux pas acheter une auto avec un prêt bancaire parce que je n'ai pas de contrat de travail. Mais comme je n'ai pas de véhicule, je ne peux trouver un travail ». Ce type de difficultés se conjugue fréquemment avec d'autres dans le registre familial, de santé etc.

³⁵ Le Blanc, G., *Vies ordinaires, vies précaires*, Seuil, Paris, 2007, p. 16

³⁶ Il s'agit d'organismes publics ou parapublics tels que les CCAS, les CROUS, les missions locales et les collectivités locales et territoriales ; d'associations de lutte contre l'exclusion telles que le Secours Catholique, les Restos du Cœur ou Habitat et Humanisme, les Foyers de

Au-delà des structures accompagnantes qui sont déjà actives dans le MCP ou se préparent à l'être, de nombreuses autres sont susceptibles de monter en puissance dans les années à venir.

Leurs principales caractéristiques sont les suivantes :

Elles sont d'une grande diversité

- par leur structure juridique et leur objet social : associations caritatives, associations familiales, associations de défense des consommateurs, coopératives, structures diverses d'économie solidaire, CCAS, collectivités territoriales...
- par leur taille : certaines structures départementales ou régionales peuvent avoir jusqu'à une centaine de salariés et/ou bénévoles, là où d'autres structures, notamment associatives, ne sont animées que par une ou deux personnes qui ne peuvent consacrer que quelques heures par semaine au MCP...
- par leur niveau de compétence en matière budgétaire et financière : certaines structures ont une expertise ancienne dans l'accompagnement budgétaire des personnes sous tutelle et sous curatelle, font appel à des juristes et à des travailleurs sociaux dont certains sont spécialisés dans l'accompagnement ou le conseil budgétaire (conseillers en économie sociale et familiale), tandis que d'autres n'ont pas ou ont peu d'expertise dans les questions d'argent et en particulier de crédit.

Elles représentent une grande puissance d'action

- par leur présence sur l'ensemble du territoire, dont elles assurent un maillage serré
- par leur multiplicité et par le nombre global de salariés et de bénévoles qu'elles mobilisent
- par le nombre élevé de personnes financièrement fragiles qu'elles reçoivent, parmi lesquelles sont les demandeurs potentiels d'un MCP.

Elles travaillent souvent avec des moyens financiers relativement modestes

C'est notamment le cas de nombreuses associations même lorsqu'elles sont bien établies et structurées : leurs différentes missions sont souvent financées par des subventions précisément affectées, et leurs marges de manœuvre budgétaire en faveur d'une nouvelle activité comme le MCP sont faibles. De ce fait, les dirigeants de ce type de structures présentent la question du financement de l'accompagnement comme importante voire centrale : ils sont volontiers prêts à s'investir dans le MCP mais à condition qu'il ne leur coûte pas.

jeunes travailleurs, les Régies de quartier ; d'associations spécialisées dans la lutte contre le surendettement comme CRESUS, ou en faveur de la mobilité professionnelle comme Mobilex ; d'associations de défense de la famille comme les UDAF ou Familles Rurales ; d'associations initiées par des banques telles que Parcours Confiance ou CREASOL pour les Caisses d'Épargne ou Passerelle pour le Crédit Agricole (cf. *Rapport d'activité 2006 du Fonds de cohésion sociale*) etc.

Leurs collaborateurs (travailleurs sociaux et bénévoles) n'ont pas toujours des relations simples avec l'argent et la banque³⁷

- Leurs représentations de l'argent sont souvent empreintes de réserves :
 - L'argent est pour eux objet de suspicion³⁸
 - Ils perçoivent le crédit comme une source de danger et de misère (liée au surendettement) plus souvent que comme une ressource et une solution
 - Ils sont acquis à la pratique du don et de la distribution des aides publiques, dont ils partagent généralement la culture et les valeurs, plus qu'à celles du crédit, qui représente pour eux une novation culturelle.
- Ils formulent des critiques parfois virulentes à l'égard des banques, auxquelles ils reprochent en particulier :
 - de « survendre » à leurs clients fragiles des produits et des services bancaires dont ils n'ont pas vraiment besoin, et d'aggraver ainsi leur situation budgétaire déjà précaire
 - de leur distribuer trop généreusement des moyens de paiement qui incitent à dépenser, comme la carte bancaire
 - de leur appliquer des mesures coûteuses de facturation et d'interdiction bancaire en cas d'incidents de paiement
 - d'être directement ou indirectement responsables du surendettement de nombreux ménages
 - de se lancer dans la distribution du MCP pour améliorer leur image institutionnelle plus que pour contribuer à l'intérêt général.

Ces critiques à l'égard des banques en général coexistent assez facilement avec une très bonne estime pour les représentants de la banque particulière avec lesquels ils travaillent au quotidien, et quelquefois pour cette banque elle-même...

- Ils sont souvent réservés à l'idée d'entrer dans la vie privée et dans l'intimité financière des demandeurs de MCP. Ils estiment souvent ne pas avoir la compétence, ni la légitimité, pour leur demander des justificatifs et pour analyser leurs relevés de compte bancaire³⁹

³⁷ Ce constat concerne les travailleurs sociaux et les bénévoles des structures accompagnantes, mais parfois également leurs dirigeants... On trouvera en annexe 3 ci-dessous quelques réflexions susceptibles de nourrir ce débat essentiel et difficile sur l'argent, le crédit, la banque.

³⁸ « L'argent, c'est le commerce, les banques, les armes, le surendettement » dit spontanément l'un de nos interlocuteurs

³⁹ A tort, me semble-t-il : la banque et la structure accompagnante, on le verra plus tard, discutent et fixent librement la répartition des missions entre elles, et cette répartition peut au demeurant évoluer dans le temps, notamment à mesure que la structure accompagnante acquiert plus de compétences. Dans les faits, certaines structures accompagnantes demandent et vérifient les justificatifs, et analysent, avec leurs clients, les relevés de compte qu'ils considèrent comme un moyen indispensable pour bien comprendre le demandeur, son projet, et son fonctionnement à l'égard de l'argent.

- Ils considèrent que des taux de crédits de l'ordre de 6 à 7 % sont trop élevés, et restent assez réservés face à l'affirmation selon laquelle, en matière de micro crédit, la question essentielle n'est pas le taux mais le service, c'est-à-dire la sortie de l'exclusion financière et l'accompagnement
- Certains bénévoles ont peur d'acquérir, par la formation et la pratique, une trop grande compétence en matière financière qui pourrait leur faire perdre leur capacité d'écoute et d'humanité. Peur de « perdre leur âme »
- D'autres redoutent d'être instrumentalisées par les banques, de devenir des faire valoir, des collaborateurs des banques⁴⁰
- Enfin, si beaucoup vivent dans des conditions normales de sécurité, d'autres sont eux-mêmes en relative fragilité financière, sociale et psychique.

Quelques précisions :

- Si la culture de fond des structures accompagnantes est globalement assez marquée par de solides réserves à l'égard de l'argent, du crédit et des banques, cela ne semble pas entraîner des blocages graves dans la mise en place du MCP. Nombre de travailleurs sociaux et de bénévoles comprennent les avantages du MCP et l'accueillent positivement comme un outil nouveau et intéressant
- Il n'existe pas de clivage entre des travailleurs sociaux qui seraient compétents en matière d'argent et de micro finance, et des bénévoles qui seraient incompetents et culturellement réservés, voire arc boutés sur une culture du don et de la subvention : chaque catégorie possède sa typologie complexe allant des plus réservés aux plus accueillants et des moins compétents aux plus compétents⁴¹.

Les structures accompagnantes sont très investies dans le travail social...

- Elles sont très motivées et souvent inventives pour réaliser leur objet social : favoriser l'insertion des personnes fragiles, rétablir le lien social, contribuer à lutter contre l'exclusion bancaire
- Elles sont en contact intime et permanent avec leurs « usagers », reçoivent régulièrement leur visite, connaissent bien leurs difficultés, elles vivent même parfois parmi eux⁴².

... et généralement prudentes

⁴⁰ « Si tel était le cas, on arrêterait tout de suite » ; « on n'est pas là pour vendre du microcrédit » ou encore « je ne suis pas là pour amener des clients à la banque X ».

⁴¹ Parmi les bénévoles investis dans le MCS, j'ai ainsi rencontré un ancien chef d'entreprise et d'anciens cadres supérieurs ou dirigeants, un ancien clerc de notaire, un ancien vérificateur du fisc, un ancien chef de service encadrant une équipe de travailleurs sociaux, un ancien expert comptable etc. Tous m'ont semblé très « affûtés », et plusieurs m'ont dit exercer une mission de bénévoles parce que le travail consistait à faire du MCS (en clair : ils ne seraient pas devenus bénévoles pour d'autres tâches).

⁴² C'est le cas notamment des Foyers d'étudiants ou de jeunes travailleurs

- Leur préoccupation première n'est pas de grossir ou grandir, ou même de diversifier leur activité, mais de protéger leurs « usagers », de les développer et de ne pas les exposer au danger du surendettement
- En matière de MCP, elles veulent avancer prudemment et se fixent volontiers des objectifs de départ assez modestes, et se donnent un temps d'apprentissage
- Certaines structures d'accompagnement redoutent d'être envahies par trop de clients potentiels, surtout en période de démarrage, et d'avoir à supporter des charges de travail trop lourdes au détriment des activités en cours
- Elles expriment la volonté de faire un travail sérieux en matière de crédit, et donc de se former préalablement
- Enfin elles s'inquiètent de la pérennité du dispositif et de son financement : selon elles, l'investissement de départ n'est justifié que si le MCP est un dispositif durable...

3.3. Les banques

A la fin de 2006, douze établissements de crédit ont reçu l'agrément du Fonds de cohésion sociale pour distribuer du MCP⁴³. Quelques uns sont des groupes bancaires de taille internationale, la plupart sont de statut coopératif ou mutualiste, quelques uns sont spécialisés dans le crédit à la consommation. Ils sont différents par leur taille, leur histoire, leur statut juridique, leur stratégie, leurs valeurs affichées et par leurs pratiques professionnelles, notamment à l'égard des leurs clients les plus fragiles.

Le risque de non remboursement des MCP est en principe supporté à hauteur de 50 % par le Fonds de cohésion sociale, de 35 à 50 % par l'établissement de crédit, le solde éventuel pouvant être, en fonction de négociations spécifiques, à la charge d'une structure accompagnante ou d'une autre entité.

Le rappel de quelques caractéristiques communes à la plupart des banques permettra de mieux comprendre leur implication dans le dispositif de distribution du MCP en France :

- Même si, en France, la plupart des banques sont aujourd'hui privées, elles exercent pourtant et d'abord, pour le compte de l'Etat et sous son contrôle, une fonction régaliennne, celle du service public de l'argent

Parce qu'il joue un rôle central dans la construction du lien social et de la confiance économique, l'argent concentre en effet des enjeux politiques, économiques et sociaux importants⁴⁴. Il est également

⁴³ Il s'agit du Crédit Coopératif, de la Caisse Solidaire du Crédit Nord Europe, de la Confédération du Crédit Mutuel, du Groupe Caisses d'Epargne, de BTP banque – Groupe Crédit Coopératif, de Laser-Cofinoga, du Groupe Crédit Agricole, du Crédit Municipal de Bordeaux, de Cetelem, du Crédit Municipal de Roubaix, du Crédit Municipal de Nantes et de Cofidis (cf. Rapport d'activité 2006 du Fonds de cohésion sociale).

⁴⁴ Cf. J. Ph.Bouilloud et V. Guienne (sous la direction de), *Questions d'argent*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999

l'objet de multiples convoitises, et de multiples risques : dérapage de la masse monétaire, banqueroute de tel ou tel établissement de crédit, perte de confiance du public – potentiellement accompagnée de mouvement de panique -, détournements, fraudes diverses, blanchiment etc...

Contre tous ces risques, le système bancaire contribue à protéger le public, mais doit aussi se protéger lui-même ainsi que ses multiples acteurs. Le système bancaire est donc très étroitement encadré et surveillé par l'Etat et par les instances européennes de Bruxelles, il est enserré dans une multitude de lois, de directives communautaires, de règlements et de contrôles de toutes sortes réalisés notamment par la Banque Centrale Européenne et par la Banque de France⁴⁵

- Les banques sont aussi des entreprises commerciales, qui interviennent sur un marché très concurrentiel dont la dimension internationale est de plus en plus présente. A ce titre, elles ont des stratégies de conquête de parts de marché, de lancement de produits nouveaux, de facturation etc. Leurs impératifs de productivité commerciale les amènent à réduire les rencontres en face à face au guichet entre les agents bancaires et les clients, et à pousser ces derniers à réaliser leurs opérations courantes à l'aide d'automates bancaires (distributeurs de billets, remise de chèques, consultation de son solde) ou par internet
- Les banques ne se considèrent généralement pas en charge des difficultés « sociales/financières » de leurs clients les plus fragiles. Leurs agents bancaires de terrain considèrent certains de ces clients comme irresponsables et porteurs de risque, et ils ont peu de temps à leur consacrer même si, d'un point de vue social, ces clients fragiles ont, plus que les autres, besoin d'écoute et de conseil, et parfois d'encadrement
- Les banques de particuliers nomment leur métier « *retail banking* », banque de détail, et se comparent parfois à des hypermarchés de l'argent. Certaines d'entre elles, et certains établissements de crédit spécialisés, développent des stratégies marketing qui s'inspirent de celles utilisées pour vendre des produits de grande consommation, oubliant parfois le caractère spécifique de leur « matière première » qu'est l'argent. Cette réalité commerciale est parfois source de contradiction avec la mission bancaire de « service public de l'argent »
- Les banques sont vivement incitées à réaliser des résultats financiers élevés : c'est une condition mise à leur développement par les instances européennes, dans le but d'assurer à leurs clients et à la communauté financière un niveau suffisant de solvabilité et de sécurité. Celles qui sont cotées en bourse ou se préparent à l'être sont par ailleurs poussées à optimiser leurs profits par leurs actionnaires et par les investisseurs potentiels

⁴⁵ Ces précautions ne sont pas toujours suffisantes pour prévenir toute crise financière.

- Parce qu'elles traitent un grand nombre de clients et d'opérations, les banques sont également des entreprises de traitement de masse de l'information, car l'argent est d'abord une information, et l'argent de masse est matérialisé par des milliards d'informations. Les banques consomment donc des budgets informatiques quatre à cinq fois supérieurs aux autres entreprises. Les réglementations qui leur sont imposées conjuguées à cette informatisation omniprésente expliquent que les banques soient souvent perçues comme des machines lourdement administratives.

3.4. Les prescripteurs

Il s'agit pour l'essentiel

- des travailleurs sociaux et des bénévoles ne travaillant pas directement dans une structure accompagnante engagée dans la distribution du MCP
- les multiples structures qui les emploient et qui œuvrent dans le domaine de l'insertion, de la lutte contre l'exclusion ou de l'action sociale, mais ne sont pas impliquées officiellement dans le MCP en tant que structure accompagnante

Les premiers à titre individuel, et les secondes en tant qu'institutions, peuvent jouer un rôle essentiel pour repérer les personnes susceptibles de bénéficier d'un MCP, pour les informer et pour les orienter vers une structure d'accompagnement engagée dans le MCP.

La plupart des caractéristiques concernant les structures accompagnantes énoncées ci-dessus au point 3.2. s'appliquent également à ces prescripteurs.

3.5. Les pouvoirs publics

La création du MCP répond à la volonté du Gouvernement, qui a doté le Fonds de cohésion sociale d'un budget significatif sur cinq ans, et qui a chargé la CDC de gérer ce Fonds et de promouvoir l'ensemble du dispositif.

Les collectivités locales et territoriales (mairies à travers les CCAS, Départements, Régions⁴⁶) ont déjà commencé à s'investir dans le MCP ou s'informent à son sujet.

Ces instances nationales, régionales et locales auront un rôle important à jouer dans les années à venir⁴⁷.

⁴⁶ C'est le cas en particulier de la Région Poitou-Charentes, qui conduit en matière de MCP (dénommé micro crédit social universel régional) une action significative d'impulsion et de soutien.

⁴⁷ Le rôle des pouvoirs publics dans le développement du MCP dépassant largement le cadre de la présente étude, nous le mentionnons seulement pour mémoire.

4. Les enjeux du MCP

Les enjeux d'une opération ou d'un évènement, c'est ce que les acteurs qui y sont associés peuvent y gagner ou y perdre. Cela ne signifie évidemment pas que dans la réalité ces acteurs gagneront dans l'opération tout ce qu'ils pourraient y gagner : tant que l'opération n'est pas faite, les enjeux sont toujours potentiels. On ne pourra faire le bilan des retombées réelles, positives et éventuellement négatives, qu'après l'opération, et parfois de manière approximative et provisoire. Dans ce domaine, les bilans sont rarement mathématiques et définitifs... !

Les enjeux du MCP nous semblent importants pour les exclus bancaires, mais également pour les structures accompagnantes, pour les banques, pour les prescripteurs et enfin pour les pouvoirs publics en charge du lien social et de l'intérêt général.

4.1. Enjeux pour les personnes financièrement fragiles

Le MCP est une opération qui porte sur l'argent. C'est, au sens strict, une création d'argent et une distribution d'argent à des personnes qui en sont gravement privées. Or l'argent est un équivalent général de toutes les valeurs. A son détenteur, il procure à la fois une puissance d'action accrue, le carburant de la vie quotidienne, la considération sociale, et le moyen de renforcer le lien social qui le relie aux autres individus et à la société. L'argent est un puissant excitant psychique qui touche, plus qu'on ne le reconnaît volontiers, au cœur de l'humain.

Pour présenter le MCP sous la forme d'une image, on pourrait le comparer à l'arrosage d'une jeune plante en danger de dépérissement par manque d'eau : s'ils sont distribués et utilisés avec précaution, l'argent comme l'eau favorisent la renaissance de celui qui en bénéficie, lui apportent un regain de vitalité et lui permettent de s'enraciner plus profondément, gage d'une plus grande résistance à venir.

Pour le possible bénéficiaire du MCP, la plupart des enjeux nous semblent fortement positifs :

4.1.1. Avoir accès à un crédit dans de bonnes conditions de coût et de sécurité

- Pouvoir, comme les personnes plus fortunées, recourir à un crédit bancaire pour faire face à certains besoins normaux de la vie courante lorsqu'on n'a pas d'épargne de précaution suffisante : rétablir cette sorte d'égalité dans l'accès au crédit est l'objet premier du MCP
- Accéder au crédit dans de bonnes conditions de coût et de sécurité :
 - les taux sont inférieurs à 7 %, ils sont parfois de 3 à 4 % et dans certains cas de 1%, voire totalement remboursés à l'emprunteur au moment où il paie sa dernière mensualité. Ces taux ne sont pas grevés de frais de dossier
 - le montant et la durée sont calculés au plus juste en fonction de l'objet financé et des capacités de remboursement de l'emprunteur, ils ne sont ni excessifs, ni insuffisants
 - les garanties sont le plus souvent à la charge du FCS et de la banque prêteuse, et non exigées de l'emprunteur

- L'accompagnement post crédit apporte une bonne sécurité à l'emprunteur au regard de difficultés nouvelles susceptibles de surgir durant la période de remboursement.
- Ne pas être tenté de rechercher du crédit alléchant (souvent plus facile et plus rapide à obtenir) mais qui pourrait conduire rapidement au surendettement parce que accordé de manière trop libérale, à un taux trop élevé (certains crédits à la consommation), parfois par des officines financières dont les pratiques sont éthiquement douteuses⁴⁸.

4.12. Avoir l'opportunité de réaliser un projet de vie

Avoir les moyens de se déplacer pour aller travailler, se former pour progresser dans son activité professionnelle ou pour rechercher et occuper un nouvel emploi, acheter un ordinateur pour travailler et communiquer, se soigner, se loger sont des exemples de projet de vie. Pour l'emprunteur potentiel, réussir un tel projet, c'est le plus souvent :

- Etre remis en route, « dépanné » d'un état de « panne » dans lequel il était préalablement bloqué ; sortir de la difficulté actuelle, potentiellement grave ; se projeter dans un avenir créateur de vie, de mobilisation et de réalisation de soi ; retrouver une activité, un mouvement, une raison de vivre, de nouveaux contacts, reconstruire sa vie. Avoir un projet, c'est exister. Vivre, c'est réaliser des projets. En ce sens, le MCP est un « déblocueur » de rêves, et un pourvoyeur d'énergie de vie
- Devenir acteur de sa vie. Réaliser un projet, c'est prendre en main son existence, se sortir d'affaire, refuser l'abandon et le risque de disqualification sociale lié à la précarité
- Accéder, à travers un emploi, à des ressources financières plus importantes et plus stables et donc à une plus grande autonomie dans la durée.

4.13. Etre réinséré ou conforté dans le lien social

Obtenir un crédit et réaliser un projet entraîne des effets sociaux majeurs pour l'emprunteur :

- Etre rétabli dans un droit dont il était injustement privé par le système bancaire traditionnel⁴⁹

⁴⁸ Cet enjeu concerne en particulier une population à revenu et patrimoine modestes mais pas vraiment faibles, et qui de ce fait n'est pas actuellement suivie par les services sociaux : beaucoup de ces personnes souhaitent un accès facile au crédit sans avoir à se plier aux exigences ou à la rigueur d'une analyse budgétaire, à la fourniture de documents et d'attestations, elles ne sont pas accueillantes à l'effort ni à la rigueur, elles veulent consommer sans délai et sans trop d'entraves etc. : cette population est en danger, car en voie de paupérisation (hausse des loyers, offre de crédits à la consommation, diminution des revenus), elle constitue un grand réservoir de surendettés pour l'avenir, et le MCS pourrait lui éviter ce danger en lui proposant une forme de crédit responsable en lieu et place du crédit « aveugle » vers lequel elle risque de se tourner.

⁴⁹ On a vu que ce droit n'est pas public et général, mais lié à la crédibilité personnelle du candidat emprunteur, à son capital de probité et de fiabilité qui, jusqu'alors, n'étaient pas reconnus.

- Etre accueilli et écouté de manière respectueuse par une structure accompagnante, pouvoir raconter son histoire, sortir du non-dit, du caché, nommer ses difficultés et parfois ses souffrances souvent difficiles à porter seul⁵⁰
- Recevoir l'accord de crédit de la structure accompagnante et de la banque, c'est être pris au sérieux par elles quant à la pertinence de son projet, à sa capacité à le mener à bien, à sa capacité à rembourser le crédit, c'est être, à travers elles, réinvesti de la confiance publique
- Recevoir un crédit de la société génère une dette et crée l'obligation de rembourser : la dette et l'engagement de rembourser sont par eux-mêmes des liens sociaux
- Obtenir le droit, à travers le MCP, d'entreprendre et de consommer dans des proportions jugées raisonnables et retrouver ainsi sa citoyenneté économique
- Se réinsérer professionnellement et socialement, et notamment retrouver un emploi, ou occuper un emploi plus stable et plus rémunérateur, qui conforte l'assise sociale et psychologique
- Préparer son retour à un statut de client normal du système bancaire : la guérison d'un traumatisme bancaire, le fait de retrouver une relation saine avec sa banque ne peut souvent se faire que grâce à l'appui de la structure accompagnante agissant comme un médiateur neutre qui rétablit une (certaine) confiance réciproque entre le client et sa banque
- Accélérer le processus d'intégration des personnes d'origine étrangère : recevoir un crédit est un symbole d'intégration, d'appartenance, et un processus d'inclusion dans une communauté.

4.14. Faire le choix « vertueux » de mieux gérer ses affaires d'argent

- Accepter de parler d'argent avec un tiers, recevoir un regard extérieur et des conseils, là où les affaires d'argent étaient souvent vécues dans la solitude et le non dit⁵¹
- S'obliger à faire la clarté, devant un tiers bienveillant, sur sa situation financière complexe et/ou fragile et/ou cachée⁵²

⁵⁰ Le récit de vie, même partiel, est le point de départ d'une réappropriation de soi et de sa vie. Etre soigné, suivi, accompagné, c'est exister aux yeux d'un représentant de la société, c'est recevoir une reconnaissance personnelle et sociale, sortir de l'invisibilité et du déni de reconnaissance.

⁵¹ Dans certains ménages, la situation de surendettement n'est connue que par celui ou celle qui gère les affaires d'argent, mais non par le conjoint !

⁵² A la fois en termes de patrimoine : « qu'est-ce que je possède vraiment ? Où en suis-je de mes avoirs et surtout de mes dettes ? » et en termes de gestion budgétaire : « quels sont mes revenus et mes dépenses ? La dynamique actuelle des recettes et des dépenses est-elle durablement soutenable ? que faudrait-il éventuellement changer ? »

- Tirer profit de l'effet de découverte et de prise de conscience qui en résulte (certaines personnes découvrent alors qu'elles sont en situation ou en danger prochain de surendettement)
- Comprendre mieux les mécanismes d'un éventuel dysfonctionnement de sa relation à l'argent, explorer les tensions entre la nécessité de la rigueur et le danger du laisser-aller
- Entrer dans un processus d'éducation à la gestion du budget et de l'argent
 - comprendre, le cas échéant, pourquoi le recours à un crédit n'est pas une bonne solution, et y renoncer au moins provisoirement (par exemple parce que la situation financière doit être préalablement rééquilibrée, ou parce qu'il existe d'autres solutions plus économiques que le recours au crédit)
 - accepter le principe d'un accompagnement dans la durée, à visée pédagogique, en vue d'apprendre à mieux gérer son budget
 - Sortir de la culture du court terme pour se projeter dans l'avenir, s'inscrire dans la durée, être capable de programmer des rentrées et des dépenses dans un avenir d'au moins quelques mois.

Pour certains emprunteurs, l'accès au MCP est le point de départ et l'occasion d'une vraie « cure de désintoxication » par rapport à de mauvaises habitudes de dépenses liées au recours au crédit à la consommation, et d'une mise en ordre général de leurs affaires d'argent.

4.15. Retrouver son autonomie et sa dignité

- Ne plus être assisté, payer avec son propre argent, par exemple pour passer son permis de conduire ou faire une formation, procure plus de dignité, ou est moins humiliant que recevoir une aide, un secours. Chaque fois qu'elle est rendue possible, notamment par un MCP, cette forme de transaction est jugée plus saine que le don ou l'aide publique
- Etre investi de la confiance et de la considération publique, et réaliser un projet de réinsertion a pour effet de restaurer, chez l'emprunteur, une estime de soi qui était souvent dégradée.

Pour le candidat à l'obtention d'un MCP, les bénéfices potentiels sont donc multiples et importants. Cela est vrai s'il obtient le crédit dont il a besoin, mais également, dans certains cas, si le crédit lui est refusé mais s'il sait tirer profit des solutions alternatives et des conseils que lui ont donné la structure accompagnante et/ou la banque.

Le MCP ne comporte pas seulement des opportunités, mais parfois des dangers ou des risques, ou encore des questions auxquelles l'emprunteur potentiel aura à répondre, et notamment :

4.16. Risque de recevoir un refus de la structure d'accompagnement et/ou de la banque

Même s'il fait un effort pour en comprendre les raisons, le candidat emprunteur est souvent déçu par ce refus, parce qu'il avait fait un vrai investissement pour obtenir le prêt (se déplacer, expliquer son projet, fournir des documents, convaincre de son bien fondé), et qu'il avait commencé à espérer l'obtenir. Il lui faut rechercher d'autres solutions à une situation jugée trop complexe ou trop risquée...

4.17. Risque de ne pas pouvoir rembourser

Toutes les expériences conduites en France et dans le monde montrent que ce risque est faible, notamment lorsque le montage du dossier de crédit et l'accompagnement post crédit sont réalisés correctement. Mais un nouvel accident de la vie, ou un passage à vide peuvent toujours survenir...

4.18. Risque que la normalisation de la relation bancaire ne soit que partielle ou provisoire

Pour qu'une relation bancaire soit harmonieuse, il est nécessaire qu'aucun des protagonistes ne donne à l'autre des motifs d'entamer la confiance retrouvée. Or de nouveaux accidents peuvent toujours survenir :

- De la part du client, qui peut connaître une nouvelle difficulté personnelle et/ou financière plus ou moins grave, voire un retour ponctuel de ses vieux démons s'il était négligeant dans la gestion de son budget
- De la part de la banque, dont les procédures massives et parfois aveugles peuvent, dans certains cas, ne pas être corrigées comme il le faudrait au niveau de l'agence bancaire par une personne informée et vigilante (notamment en cas de changement du chargé de clientèle en contact avec le client fragile récemment « réinséré »).

4.19. Obligation, pour le bénéficiaire d'un MCP, de changer de banque ?

Lorsqu'une banque accorde un MCP à un demandeur qui est titulaire d'un compte bancaire dans une autre banque, elle lui propose parfois d'ouvrir un compte auprès d'elle pour faciliter le paiement des mensualités de remboursement et l'accompagnement bancaire.

Cette opportunité, qui présente certains avantages⁵³, constitue également une complication administrative pour le client. Les banques peuvent y remédier en ne l'exigeant pas des nouveaux emprunteurs non clients chez elles. Pour leur part, les structures accompagnantes cherchent à multiplier les accords de partenariat avec des banques différentes pour éviter aux demandeurs de MCP d'avoir à changer de banque en cas d'acceptation du crédit.

4.2. Enjeux pour les structures accompagnantes

Les structures accompagnantes, comme les banques, ne se lanceront dans la distribution du MCP qu'après en avoir mesuré l'intérêt pour elles-mêmes et pour leurs « usagers », mais également les charges et les contraintes. Sans

⁵³ Notamment celui de permettre une surveillance plus attentive du fonctionnement du compte et d'offrir au titulaire de compte, au moins pendant la durée du prêt, des conditions de facturation adoucies en cas d'incident.

prétendre à l'exhaustivité, les lignes qui suivent ont pour objet d'apporter quelques éclairages sur ce point capital.

Pour une structure accompagnante, distribuer du MCP en liaison avec une ou plusieurs banques, c'est se donner la possibilité de saisir certaines des opportunités suivantes :

4.21. Compléter son « offre de service » en vue de mieux réaliser son objet social

C'est par exemple le cas des associations ou coopératives œuvrant pour le droit au logement et celles favorisant le retour à l'emploi par la mobilité, mais aussi des associations caritatives, ou encore des associations familiales qui luttent contre le surendettement et l'accompagnement financier des personnes particulièrement fragiles etc.

Pour toutes ces structures, le crédit représente un formidable outil pour aider leurs clients ou usagers. Mais avant d'en faire un outil à part entière, les structures qui se sont lancées dans le MCP le considèrent souvent, dans un premier temps, avec une relative prudence.

4.22. Attirer vers elle de nouveaux « usagers » et de nouveaux bénévoles

Les structures actives en matière de MCP voient en effet arriver des candidats au MCP qu'elles ne connaissaient pas et qui viennent, au moins dans un premier temps, pour cette seule demande.

De la même manière, le MCP amène vers les associations de nouveaux bénévoles de qualité, compétents et fortement motivés par cette activité, qui sans elle ne se seraient pas manifestés⁵⁴.

C'est accessoirement l'occasion pour les structures accompagnantes d'entrer en contact avec de nouveaux interlocuteurs (ex : des travailleurs sociaux, des maires, d'autres structures engagées dans le travail social)

4.23. Exercer le pouvoir de choisir les bénéficiaires de crédit

Cette fonction est exercée conjointement avec la banque mais aussi, en dernier ressort, au nom de la société : elle consiste, en leur attribuant un crédit, à investir certaines personnes (qui en étaient exclues) de la confiance publique, et à rétablir certains exclus dans le cercle du lien social. Cette mission est politiquement et symboliquement forte et comporte une lourde responsabilité.

4.24. Acquérir ou renforcer sa compétence financière dans l'accompagnement social

Les personnes en difficulté qui font appel aux institutions de l'action sociale sont assez souvent engagées dans un processus d'exclusion. Or la composante financière de l'exclusion bancaire et sociale est presque toujours centrale : les personnes exclues ou en danger d'exclusion manquent d'argent, et font assez souvent preuve d'incompétence voire de confusion à l'égard des affaires d'argent, notamment dans la gestion de leur budget familial. L'argent est le vrai « logiciel » de la pauvreté et le média de l'exclusion.

⁵⁴ C'est le cas d'anciens employés de banque, d'anciens commerçants, artisans, dirigeants et cadres d'entreprise, clercs de notaires etc., tous ayant une assez bonne familiarité avec les affaires d'argent et de gestion d'un budget.

Pour aider quelqu'un à se protéger de l'exclusion ou à s'en sortir, il est souvent nécessaire de « mettre les mains dans le cambouis » de l'argent pour regarder avec lui la réalité de sa situation financière et de son rapport à l'argent, et pour lui donner des conseils et un meilleur savoir faire pour mieux gérer son argent. En complément du don ou de l'aide publique, et parfois en s'y substituant progressivement, la compréhension de la dimension financière des personnes socialement fragiles et leur accompagnement dans le registre financier seront de plus en plus un outil pertinent de lutte contre l'exclusion.

Choisir de diffuser le MCP représente pour les associations une opportunité d'acquérir ou de renforcer globalement leur compétence financière et d'utiliser ce « logiciel de l'argent » pour mieux comprendre et apporter un secours plus durable à leurs adhérents et usagers.

4.25. Favoriser sa révolution culturelle pour passer du don au prêt

Comme le précédent auquel il est lié, cet enjeu concerne plus particulièrement les associations de type caritatif, dont l'activité historique consiste principalement à accueillir des personnes en situation de détresse, à les écouter et à leur procurer une aide sous la forme d'un secours financier ou autre.

Certaines de ces associations perçoivent l'utilité d'évoluer dans leur mode d'intervention, et de passer progressivement à une approche relativement moins centrée sur le don, et plus orientée vers des formes d'accompagnement incitant le bénéficiaire à se prendre en charge de diverses manières. L'enjeu pour elles est de rendre leurs bénéficiaires moins assistés et moins dépendants, et de les accompagner vers une plus grande autonomie.

Pour ces associations, le MCP représente une opportunité d'amorcer un tel changement, qui est porteur, au regard de leur culture historique, d'une sorte de révolution :

- Devenir intermédiaire dans l'attribution d'un prêt permet d'apporter une aide sans recourir au don
- Demander des (relevés de) comptes, des justificatifs, et entrer dans l'intimité des pratiques privées de l'argent est plus inconfortable que d'activer un droit ou accorder un secours sous forme de don
- Acquérir progressivement des compétences et une légitimité pour parler clairement d'argent avec les personnes fragiles transforme fortement le « métier » d'accueillant bénévole ou de travailleur social au sein de ces structures et incite en particulier à porter un regard différent sur l'argent, sur le crédit et sur les banques.

4.26. Exister au regard des pouvoirs publics et de ses partenaires

Pour certaines structures accompagnantes, la distribution du MCP est une occasion :

- de conforter leur légitimité en s'associant à un grand projet national d'utilité publique
- de nouer des relations confiantes avec les pouvoirs publics ou avec d'autres partenaires ou bailleurs de fonds

- de justifier la recherche de financements pérennes.

Si le MCP recèle d'importantes opportunités, il génère également certaines contraintes ou des inconvénients potentiels, dont les structures accompagnantes sont attentives à se protéger, et en particulier :

4.27. Le MCP ne doit pas être une charge financière pour elles

Pour certaines, il s'agit d'une question de principe. Pour d'autres, elles n'en ont simplement pas les moyens budgétaires, et ne pourront distribuer du MCP que si elles trouvent des sources de financement.

4.28. Sa mise en place nécessite un travail non négligeable (cf. infra, chap. 5).

4.29. Les structures accompagnantes veulent garder leur indépendance vis-à-vis des banques :

C'est l'une des raisons pour lesquelles certaines d'entre elles souhaitent passer des conventions avec plusieurs organismes bancaires, et non un seul.

4.3. Enjeux pour les banques

Plusieurs opportunités ou motivations peuvent pousser une banque à distribuer du MCP :

4.31. Répondre à une demande « citoyenne » des pouvoirs publics

Il s'agit de contribuer à un dispositif national d'économie solidaire dont l'objet est de résorber l'exclusion bancaire, phénomène socio-économique majeur qui concerne toutes les banques, parce qu'elles en sont un acteur de premier plan⁵⁵.

Ne pas apporter sa contribution à une telle invitation des pouvoirs publics serait prendre le risque d'apparaître comme un « mauvais élève » au regard de la contribution à l'intérêt général.

4.32. Afficher des valeurs de solidarité citoyenne et en tirer profit en termes d'image

Les banques à statut coopératif sont porteuses de valeurs historiques de solidarité, qui font partie de leur patrimoine culturel et qu'elles mettent en œuvre de manière plus ou moins active dans leurs pratiques bancaires quotidiennes avec leurs clients. Distribuer du MCP est une occasion pour elles d'actualiser et de manifester ces valeurs mutualistes.

En agissant contre l'exclusion bancaire et sociale par le MCP, toute banque, coopérative ou non, peut par ailleurs espérer :

⁵⁵ Lorsqu'un client bancaire devient durablement débiteur, lorsqu'il n'est plus en mesure de faire face à ses engagements de remboursement de crédit, et d'une manière générale lorsqu'il engage des dépenses supérieures à ses ressources, la banque est en effet amenée à sauvegarder ses propres intérêts mais aussi ceux de son client en retirant à celui-ci ses moyens de paiement de manière plus ou moins progressive et plus ou moins coercitive : le processus d'exclusion bancaire, souvent mal vécu par le client, est enclenché...

- Améliorer une image institutionnelle souvent ternie par les multiples reproches qui lui sont adressés par les associations de consommateurs, par la presse et parfois par les pouvoirs publics au sujet du surendettement et des facturations envers les clients débiteurs ou interdits bancaires, et conforter en partie sa posture dans le débat public à ce sujet
- Améliorer son image commerciale auprès de ses clients actuels, et le cas échéant attirer plus facilement vers elle des clients potentiels sensibles à ce débat
- Développer la fierté des salariés de la banque, dont certains sont culpabilisés de n'avoir pas le temps de s'occuper des clients fragiles.

Les enjeux ci-dessus sont importants au regard des dirigeants bancaires.

4.33. Traiter de manière plus attentive les clients financièrement fragiles

Pour une banque, distribuer du MCP peut être l'occasion de :

- Réduire pour ses propres clients la fracture du crédit
- Mieux connaître la problématique des clients fragiles et inciter ses agents à les traiter de façon plus attentive, en particulier sur le plan humain, et à ne pas leur vendre des produits bancaires susceptibles de les fragiliser un peu plus
- Porter un regard stratégique différent sur ce « segment de clientèle » croissant que représentent les clients à revenus modestes : ceux-ci ont des besoins bancaires spécifiques en termes de suivi, de sécurité voire d'éducation, et une approche marketing intelligente pourrait répondre à ces besoins en apportant un profit réel à la fois à ces clients et à la banque
- Contribuer à l'éducation financière du public et à la prévention du surendettement.

4.34. Renouer des relations bancaires normales avec des clients exclus

C'est l'un des buts explicites affichés par les textes portant création du MCP : la banque, comme son client « à problème », a intérêt à renouer avec celui-ci une relation normale fondée sur la confiance. Cela est vrai par rapport à chaque client pris individuellement, et représente un enjeu global évidemment plus significatif encore : puisqu'il est quasi impossible de vivre en France sans le secours des services bancaires, la banque ne peut pas se désintéresser du sort des clients qu'elle pourrait exclure.

4.35. Nouer ou renforcer des liens avec les grands acteurs de l'action sociale

D'une manière générale, une banque a intérêt à entretenir des relations de confiance avec des partenaires nombreux et divers, y compris les associations et autres acteurs du monde social. Lorsqu'ils sont partenaires dans la distribution du MCP, ces grands acteurs du travail social peuvent également devenir, directement ou indirectement, des clients rentables de la banque.

4.36. Enjeux financiers et commerciaux

- Les enjeux de taux sont relativement modestes : en pratiquant un taux de 6 à 7 %, une banque réalise une marge nette nulle ou faible. Si elle pratique des taux de l'ordre de 3 à 4 %, la banque travaille avec une marge nette négative, elle doit donc soit rechercher une bonification d'intérêt d'une instance extérieure, soit « auto bonifier » elle-même les crédits. Compte tenu des montants prêtés, le coût de cette « auto bonification » reste d'ailleurs pour le moment modeste et les banques commerciales ont souvent les moyens de le financer sans mettre en péril leur compte de résultats
- Le coût du risque bancaire supporté par la banque est lui aussi relativement faible pour plusieurs raisons :
 - les encours de crédit portent sur des montants qui resteront relativement modestes même lorsque le MCP se sera largement développé, à cause du faible montant moyen des crédits accordés
 - les incidents de remboursements sont peu nombreux, les taux d'impayés constatés sont de l'ordre de 2 à 3 % et ne semblent pas devoir augmenter significativement
 - le FCS prend à sa charge 50 % du risque de non remboursement des MCP⁵⁶
- Le coût lié à la charge de travail est minimisé par la banque, puisque les missions amont et aval de l'attribution du crédit sont, pour l'essentiel, assurées par les structures accompagnantes
- En finançant des MCP, la banque risque de perdre quelques clients qui auraient cherché un financement auprès d'un établissement financier de crédit à la consommation appartenant éventuellement à son groupe, mais l'enjeu semble modeste.

Au total, d'un strict point de vue financier, distribuer du MCP constitue pour la banque un coût réel mais relativement modéré au regard des encours des autres crédits et des résultats financiers de la plupart des banques commerciales⁵⁷.

Les dirigeants bancaires portent d'ailleurs une appréciation très variable sur les coûts et les bénéfices potentiels du MCP pour leur banque, notamment en fonction de leur propre degré de sensibilité aux souffrances des personnes précaires victimes de l'exclusion bancaire et/ou sociale. C'est la raison pour laquelle certaines banques sont très actives dans la mise en place du dispositif de MCP, d'autres moins, et d'autres encore pas du tout. Ces différences s'observent d'un groupe bancaire à l'autre, mais aussi, dans les banques à réseau mutualistes, à l'intérieur d'un même groupe, alors que les

⁵⁶ Plaçons nous dans l'hypothèse optimale (et pour le moment peu réaliste) d'une banque ayant 500 000 clients qui aurait accordé un micro crédit à tous ses clients fragiles susceptibles d'en avoir besoin et normalement éligibles, soit environ 5 000, pour un montant moyen de 1200 €. Compte tenu des mensualités déjà remboursées par chaque client à une date donnée, l'encours des MCP serait de 3 à 4 millions d'euros. Supposons un taux de non remboursement de 3 % (hypothèse supérieure à la moyenne constatée) : les provisions à passer pour pertes, à partager entre le FCS et la banque, serait de l'ordre de 100 000 €, à comparer à un résultat net annuel de la banque qui est de l'ordre de 50 à 60 millions d'euros.

⁵⁷ Ces coûts ne sont modérés pour elle que dans la mesure où la banque applique à la chaîne de micro crédit personnel des critères de sécurité rigoureux en phase avec sa culture traditionnelle visant à maîtriser les risques et les coûts.

avantages et les charges (ou les inconvénients) sont pourtant approximativement les mêmes pour chacune.

4.4. Enjeux pour les prescripteurs

Pour ces prescripteurs potentiels, individus ou institutions⁵⁸, les enjeux sont en partie les mêmes que pour les structures accompagnantes :

- c'est un outil permettant d'accompagner efficacement certaines personnes qui ont un projet ou qui sont en difficulté, pour les aider à se prendre en main et à rebondir, et si nécessaire à changer la manière dont elles gèrent leur budget
- c'est une occasion de développer leurs compétences à « parler d'argent » avec leurs propres usagers
- c'est l'opportunité de nouer des partenariats avec d'autres structures accompagnantes, et dans certains cas d'assurer l'accompagnement post-crédit du bénéficiaire de MCP.

4.5. Enjeux d'intérêt général pour les pouvoirs publics

Globalement, l'enjeu principal du MCP est de renforcer le lien social, fondement du pacte républicain dans notre pays, au moment où un nombre croissant de personnes financièrement et socialement fragiles risque d'en être exclu.

Prévenir l'exclusion ou la résorber est un projet de solidarité nationale pour réduire les souffrances des exclus, mais aussi pour tenter d'écarter le poison que représente l'exclusion pour une démocratie. C'est un projet d'envergure nationale, auquel contribuent les pouvoirs publics, mais aussi toutes les institutions engagées directement ou indirectement dans le développement économique et dans l'action sociale, et certains citoyens à titre professionnel ou personnel : le MCP peut devenir un projet collectif de citoyenneté.

Sa réussite porte en elle les bénéfices suivants pour la Société :

4.5.1. Favoriser l'insertion professionnelle et réduire l'exclusion sociale

C'est la mission et l'effet premiers du MCP : l'accès à l'emploi est en effet la clé de cette insertion. En leur permettant de réussir leur projet d'insertion, le MCP redonne de « l'énergie sociale » à des personnes entravées par leur précarité, et il leur permet de se sortir d'une situation difficile ou dangereuse pour elles.

4.5.2. Favoriser le développement économique utile et réduire la pauvreté

L'argent du MCP prêté aux personnes à faibles revenus est destiné à être investi ou consommé : il produit donc de l'activité économique générale et contribue à augmenter les revenus de ceux qui ont investi judicieusement.

⁵⁸ Rappelons qu'il s'agit des travailleurs sociaux et en particulier des assistantes sociales, mais également des structures engagées dans l'action sociale, notamment les associations faisant appel aux bénévoles et aux entreprises de l'économie solidaire.

Si on les mesure avec les indices macroéconomiques classiques, les effets du MCP sont certes modestes dans l'immédiat. Mais ils peuvent croître avec le développement à venir du volume des crédits attribués, et surtout ils deviennent plus significatifs si on les mesure avec des indices qualitatifs : lorsque 1 500 € investis ont pour résultat un retour à l'emploi, une formation, un accès au logement ou à des soins médicaux, ils sont plus utiles et apportent un degré de satisfaction plus important à son bénéficiaire, et donc à la société, que la même somme investie pour produire par exemple de l'acier ou des jeux vidéo, parce que les besoins satisfaits sont plus vitaux.

4.53. Réduire l'exclusion bancaire

Le MCP réintroduit en premier lieu ses bénéficiaires dans la catégorie des personnes ayant accès au crédit dans des conditions saines, et leur donne l'occasion de redevenir des clients bancaires normaux⁵⁹.

4.54. Prévenir le surendettement

A travers le diagnostic financier réalisé, le MCP oblige le bénéficiaire à ouvrir les yeux sur sa situation financière, à prendre conscience des risques de surendettement qu'il court, à « faire le ménage », si nécessaire, dans ses pratiques de l'argent et à prendre des engagements de ne plus tomber dans le piège du crédit « facile » ou du « crédit de trop »⁶⁰. L'accompagnement post crédit a pour effet de conforter dans la durée ces nouvelles pratiques plus saines.

4.55. Mettre en lumière l'urgence de promouvoir l'éducation financière

Pour certaines personnes plus ou moins « illettrées de l'argent », l'accompagnement pré- et post-crédit du dispositif de MCP constitue un dispositif pragmatique d'éducation financière, en les confrontant aux réalités de leur situation financière et aux règles élémentaires de gestion de leur budget. La mise en place de programmes ambitieux d'éducation financière des personnes financièrement fragiles est un enjeu essentiel pour réduire la pauvreté, l'exclusion bancaire et le surendettement et devrait constituer un complément indispensable du travail d'accompagnement social.

Les trois enjeux ci-dessus – exclusion bancaire, surendettement et pédagogie financière - sont étroitement liés.

4.56. Contribuer à faire la lumière sur l'exclusion bancaire et financière

Celle-ci est un objet de honte pour les exclus eux-mêmes, mais aussi de mauvaise conscience pour les différents acteurs concernés par l'exclusion, et notamment les pouvoirs publics, les banques et les institutions de l'action sociale. Faire la lumière sur les mécanismes qui sont à l'œuvre dans ce processus d'exclusion est la condition pour découvrir les moyens techniques d'y faire échec, mais aussi pour mobiliser la volonté politique de le faire.

⁵⁹ Au Québec, un mot d'ordre circule dans les familles : « Bâti ton crédit », qui signifie : « Construis ta crédibilité auprès des banques en empruntant et en remboursant régulièrement, bâtis ta vie »

⁶⁰ Beaucoup de représentants des structures d'accompagnement soulignent le caractère paradoxal d'une démarche qui entend conjuguer l'attribution d'un crédit et la prévention du surendettement.

4.57. Favoriser la transition du don au prêt et contenir les budgets d'aide sociale

Contribuer à faire évoluer les mentalités pour passer, chaque fois que cela est possible, d'une pratique du don, de l'aide sociale, de l'assistance, du secours et de la prise en charge vers des transactions plus équilibrées (prêter, recevoir un prêt et rendre - solder la dette), qui contribuent à instaurer des rapports d'autonomie et de responsabilité.

L'impératif de sauvegarder le lien social fait obligation aux pouvoirs publics d'apporter une aide sociale aux personnes les plus fragiles et aux exclus. Mais une partie de la population actuellement assistée est potentiellement capable, si on lui en donne les moyens, de passer de moins d'assistance à plus d'autonomie. L'enjeu n'est évidemment pas de supprimer l'assistance, mais de favoriser ce passage de l'assistance à l'autonomie **pour ceux qui en sont capables**. Pour ceux-ci, le prêt est supérieur au don⁶¹, et le MCP constitue une opportunité pour favoriser une telle transition.

Résultat accessoire, mais non négligeable pour les pouvoirs publics : tout processus de retour à l'emploi et à l'autonomie diminue les budgets d'aide sociale, et notamment d'allocations de chômage⁶².

4.58. Créer ou renforcer les liens entre les banques et les institutions de l'action sociale

La plupart des personnes pauvres ou fragiles sont clientes d'une banque, et beaucoup d'entre elles sont suivies, à un moment de leur existence, par une institution engagée dans le travail social. Mais les banques et les associations sont deux mondes différents, qui se connaissent mal. Elles ont intérêt à mieux se comprendre et à apprendre les unes des autres, notamment pour mieux collaborer dans le domaine de la lutte contre l'exclusion bancaire et le surendettement.

4.59. Enjeux complémentaires

- Jeter les bases d'un développement à venir de la micro finance

Avec le micro crédit professionnel (MCPPro) qu'il complète et auquel il apporte de nouveaux clients, le MCP constitue la pierre angulaire de la micro finance, qui devrait comporter à terme des dispositifs complémentaires spécifiquement adaptés aux personnes à faibles revenus en matière d'épargne et de micro assurance.

- Contribuer à renforcer la sécurité publique

De plus en plus de personnes situées aux marges de la société conduisent, sans permis, des véhicules en mauvais état, mal ou non

⁶¹ Augustin de Romanet, Directeur Général de la Caisse des dépôts et consignations, l'a rappelé le 31 mai 2007, en ouvrant la séance de présentation du Rapport moral sur l'argent dans le monde 2007 au siège de la CDC.

⁶² En Belgique, une étude portant sur 29 crédits sociaux accompagnés ayant permis le maintien ou l'obtention d'un emploi évalue à 372 000 € les économies réalisées par les pouvoirs publics, pour une contribution environ quatre fois moindre aux frais de fonctionnement de la structure d'attribution des crédits (Source : Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Belgique, *Crédit social accompagné « Osiris-Crédal »*, fiche thématique N° 42, juillet 2006)

assurés, et non en règle avec l'obligation de contrôle technique : elles sont source de danger pour elles-mêmes et pour les autres. En finançant le permis de conduire et les réparations de véhicules dangereux, le MCP permet à ces personnes de se mettre en conformité avec la loi et avec les règles élémentaires de sécurité.

- Contribuer à promouvoir une politique de développement durable
Au cours des années à venir, la lutte contre le dérèglement climatique passera par des recommandations à consommer moins, ou mieux : le travail d'éducation budgétaire lié à la distribution du MCP prépare et favorise ces nouveaux types de comportement plus responsables et plus économes en énergie.

Commentaires sur les enjeux :

- Si les enjeux identifiés ci-dessus sont d'importance, ils ne doivent pourtant pas être surestimés :
 - le MCP ne pourra avoir d'effet significatif que s'il est distribué à grande échelle : c'est donc un travail de longue haleine
 - il ne convient pas à toutes les personnes financièrement fragiles.

Le MCP n'est donc pas la solution miracle contre la pauvreté, contre l'exclusion, contre le chômage ni contre le surendettement : la contribution qu'il apporte à ces problèmes lourds est certes réelle, mais doit faire partie d'un ensemble plus vaste de moyens à mettre en œuvre.

- L'élément le plus utile du MCP réside dans l'accompagnement du candidat emprunteur plus que dans l'acte de prêt lui-même. L'entretien approfondi d'instruction de la demande, le diagnostic serré du budget, de l'endettement et des différents problèmes existentiels du demandeur, les engagements que celui-ci prend pour pouvoir bénéficier du prêt, le dispositif pédagogique d'accompagnement sont, en effet, les ferments d'une transformation radicale de la relation de l'emprunteur avec ses affaires d'argent.

Ce travail d'accompagnement tend à mettre de la clarté à la place de la pénombre, de la responsabilité à la place de la demande d'assistance, du contrat à la place du « système D » et peut aider le demandeur à devenir plus rigoureux et plus gestionnaire. En ce sens, le MCP est beaucoup plus qu'une simple affaire de prêt !

5. Les structures accompagnantes face au MCP :

5.1. Quelles missions au quotidien ?

5.1.1. La mission centrale

La mission essentielle des structures accompagnantes n'est pas d'attribuer un crédit à une personne ou à une famille « en panne », mais de favoriser son insertion ou sa réinsertion socioéconomique et bancaire :

- La « dépanner », en l'accompagnant dans l'élaboration d'un projet capable de la remettre en selle, et en facilitant la réalisation de ce projet grâce à un prêt
- L'accompagner dans un travail éducatif durable lorsqu'elle a besoin d'acquérir certaines capacités (ex : gérer son budget) ou de transformer certaines habitudes de vie
- Assurer une médiation entre la banque et elle pour la réintroduire durablement dans une relation bancaire normale, c'est-à-dire dans sa « citoyenneté bancaire ».

Le crédit vise certes à apporter une solution ponctuelle à un besoin réel d'un demandeur, mais il est également - et d'abord - un moyen pour favoriser son retour à un état de « bonne santé » professionnelle, sociale, financière et budgétaire.

5.12. Une répartition à géométrie variable et évolutive

Lorsqu'elle attribue un crédit directement à l'un de ses clients, une banque réalise successivement différentes tâches qui lui sont familières et traditionnelles⁶³.

Dans le cas du MCP et compte tenu de la fragilité financière et sociale des emprunteurs, d'autres tâches viennent s'ajouter à celles-ci : détection et accueil personnalisé des demandeurs, exploration approfondie du projet, notamment quant à ses effets possibles sur une éventuelle réinsertion, accompagnement budgétaire et/ou médiation de dettes avant l'attribution d'un crédit, accompagnement social et/ou budgétaire post crédit etc.

L'idée centrale du dispositif de MCP est de répartir l'ensemble de ces tâches entre deux institutions travaillant en coopération : une banque et une structure d'accompagnement.

Pour les raisons d'économie budgétaire évoquées ci-dessus, certaines banques peuvent souhaiter limiter leur intervention au strict minimum : décider de l'attribution ou non du crédit, faire la mise à disposition des fonds, éditer les appels de remboursement, suivre les remboursements et renouer des relations normales avec leur client. La structure accompagnante est alors invitée à se charger de toutes les autres tâches, qui peuvent d'ailleurs être à géométrie variable selon son ambition et/ou ses moyens, et selon les besoins spécifiques de l'emprunteur.

La répartition des tâches qui est suggérée ci-après n'est donc qu'une configuration possible parmi de nombreuses autres possibles. Dans la réalité multiple des partenariats, c'est à chaque couple de partenaires de définir la répartition réelle qui lui semble la plus appropriée, en fonction de différents facteurs spécifiques tels que le niveau de compétence financière de la structure accompagnante, la distance géographique entre celle-ci et la

⁶³ Notamment : information du client, accueil du client, analyse de son besoin ou de son projet, diagnostic financier et budgétaire, analyse du risque, constitution du dossier, présentation du dossier devant une instance décisionnaire, décision par l'instance, information du client sur la réponse à sa demande, formalisation des garanties, mise à disposition des fonds, édition des appels de remboursement, suivi du remboursement etc.

banque, la volonté plus ou moins grande de la banque de déléguer certaines de ses prérogatives à la structure accompagnante, les habitudes de travail plus ou moins rôdées entre les deux partenaires etc.

Cette répartition des tâches et ces modalités de travail peuvent d'ailleurs évoluer dans le temps par réglage périodique entre les partenaires, notamment en fonction des difficultés rencontrées, des résultats obtenus, des apprentissages acquis, d'une confiance construite dans l'expérience commune etc.

5.13. Les missions de la structure accompagnante

- Informer de manière globale les bénéficiaires potentiels d'un MCP et les détecter
 - Organiser un réseau de prescripteurs (du type travailleurs sociaux de terrain, associations ou structures de travail social non directement engagées dans un dispositif de MCP, etc.) et entretenir des relations avec lui
 - Communiquer à l'aide d'affichettes à faire placarder, de plaquettes à distribuer individuellement, à l'aide de la presse et du bouche à oreille, pour informer les clients potentiels de l'existence du MCP, et pour nourrir leur réflexion sur la différence entre un MCP et un crédit à la consommation classique
 - Convaincre les emprunteurs potentiels que le MCP peut représenter une bonne solution pour eux et les amener à venir au moins s'informer.
- Accueillir individuellement chaque demandeur et faire avec lui un pré diagnostic de conseil et d'orientation
 - Accueillir chaque candidat emprunteur
 - Comprendre qui il est et quelle est sa dynamique de vie, c'est-à-dire d'où il vient, où il en est aujourd'hui, vers quoi il évolue. On sera amené à évoquer sa situation familiale, ses lieux de vie successifs, le ou les métiers exercés, les formations réalisées, les responsabilités ou engagements divers, les accidents de la vie etc.
 - L'informer sur le cadre organisationnel, les acteurs et les « règles du jeu » du MCP
 - L'informer en particulier sur ce qu'est un crédit, et sur les conditions pour qu'un éventuel crédit donne satisfaction tant à l'emprunteur qu'au prêteur.
- Comprendre et analyser son projet
 - Quel est ce projet ?
 - Depuis quand le candidat emprunteur porte-t-il ce projet et qu'a-t-il déjà fait pour préparer sa réalisation ?
 - Ce projet est-il réaliste ? Quels effets va-t-il produire ? Quelles dépenses et quelles recettes nouvelles va-t-il générer ?

- Quels sont les risques d'échec ?
- Quelles solutions alternatives ont été imaginées au projet ?
- Analyser la situation financière du demandeur
 - Faire un diagnostic approfondi de sa situation financière et de son fonctionnement budgétaire⁶⁴
 - Quel est son patrimoine et en particulier quelles sont ses dettes (bancaires, familiales, auprès de fournisseurs etc.)
 - Comment fonctionne son budget ? Que dit ce budget sur la maîtrise des dépenses et sur la capacité à épargner
 - Quelles sont ses capacités de remboursement en cas d'emprunt ?
 - Faire avec lui une projection de sa vie pour les 12 à 24 mois à venir, voire au-delà : événements probables, possibles, dépenses importantes ou exceptionnelles à prévoir, évolution probable des revenus ou économies réalisées notamment grâce à la réalisation éventuelle du projet
 - Vérifier avec lui son reste à vivre et son taux d'endettement en cas d'attribution du prêt.

Cette mission de diagnostic et de conseil financier est centrale : puisque l'argent et la gestion de l'argent sont au centre des mécanismes de précarisation et d'exclusion, c'est d'abord dans ce domaine que les difficultés ou les dysfonctionnements doivent être mis à jour et, chaque fois que cela est possible, que les solutions novatrices doivent être trouvées.

- Compléter l'analyse du projet de crédit
 - Explorer avec le demandeur différentes solutions alternatives au crédit, et vérifier avec lui que le recours au crédit est vraiment indispensable⁶⁵
 - Si le MCP n'est pas une solution adaptée à sa situation, lui expliquer pourquoi
 - S'assurer que la demande de crédit correspond à une utilisation vérifiable (ex : acheter une automobile, s'inscrire à

⁶⁴ La situation financière d'une personne concerne son patrimoine global : c'est la valeur de l'ensemble de ses biens propres moins l'ensemble de ses dettes. Elle correspond au bilan d'une entreprise. Cette situation nette peut être positive ou négative. Le patrimoine est une sorte de stock (d'argent) appartenant à quelqu'un à un moment donné. Il peut être négatif si les dettes sont plus importantes que les avoirs. Le fonctionnement budgétaire, pour sa part, est un ensemble de flux (d'argent), c'est l'ensemble des recettes et des dépenses, analysées en général mensuellement, et qui constitue le budget de la personne. Si les recettes excèdent les dépenses, le budget est excédentaire et permet l'épargne. Dans le cas contraire, le budget est déficitaire et doit être financé par une « désépargne » ou par un recours au crédit, potentiellement facteur de surendettement.

⁶⁵ Cette mission essentielle est expressément soulignée par les promoteurs du MCP.

une formation, payer des charges d'accès au logement) et non à un remboursement de dettes antérieures dissimulées

- Dans tous les cas (MCP possible ou non), l'informer et/ou le conseiller sur des initiatives à prendre pour améliorer sa situation⁶⁶, ou l'inviter à consulter une association ou un service d'accueil. L'aider éventuellement à formaliser et à concrétiser leur mise en œuvre⁶⁷
- Apprécier sa motivation à réussir
- Lui prodiguer des conseils de prudence⁶⁸
- Se faire une intime conviction sur le degré de confiance que l'on peut faire au demandeur en tant que personne, à propos de la validité de son projet, de sa volonté de se réinsérer, et de sa capacité à tenir ses engagements de rembourser : ce qu'il dit est-il cohérent et crédible ? Joue-t-il suffisamment cartes sur table ? L'objet annoncé du crédit demandé est-il réel ? Quelle perception ont de lui les personnes qui, éventuellement, le suivent au sein des services sociaux ?
- Constituer et instruire le dossier de crédit⁶⁹
 - Vérifier l'éligibilité du demandeur et du co-emprunteur éventuel : les critères d'octroi d'un crédit sont-ils satisfaits⁷⁰ ? Vérifier tout ce qui mérite de l'être en demandant des attestations, en faisant des recoupements etc. (pas de flicage, mais pas d'angélisme...)
 - Définir précisément l'objet, le montant et la durée du micro crédit
 - Si le recours au crédit apparaît une bonne solution et si le demandeur confirme sa demande, monter avec lui le dossier de demande de MCP, et notamment vérifier les diverses pièces justificatives qui viennent à l'appui de la demande
 - Si le recours au crédit n'est pas possible ou n'est pas une bonne solution, le lui dire clairement et lui expliquer pourquoi.

⁶⁶ Par exemple faire valoir ses droits, suivre une formation, rechercher un emploi ou en changer, demander un secours ou un conseil, consulter une association ou un service social correspondant à son problème principal, faire un suivi budgétaire plus serré, épargner, ne pas recourir au crédit à la consommation classique, réaménager ses différents crédits etc.

⁶⁷ Dans certains cas, la structure accompagnante recommande par exemple au candidat emprunteur d'assainir sa situation financière préalablement à toute attribution de crédit, et notamment de bénéficier d'un accompagnement budgétaire qu'elle peut éventuellement assurer elle-même. Si la recommandation est suivie d'effet, le demandeur pourra obtenir son crédit quelques mois plus tard.

⁶⁸ Ex : « Ne signez aucune promesse d'achat tant que le prêt n'est pas accordé, soyez prudent avec le crédit à la consommation »

⁶⁹ Ce travail nécessite généralement entre un et quatre rendez-vous en face à face.

⁷⁰ Vérifier notamment que l'achat est utile et nécessaire, qu'une solution de crédit bancaire n'a pas été possible, qu'il n'existe pas de solution alternative plus satisfaisante que le recours au crédit, que le candidat emprunteur fait face à ses charges (courantes et de crédit), qu'il gère son budget de manière prudente, et qu'il dispose d'une capacité de remboursement suffisante.

- Intervenir dans la phase de décision prise par le Comité d'attribution du crédit
 - Transmettre le dossier de demande de crédit à la banque, ou une fiche de synthèse reprenant les points essentiels
 - Présenter le dossier de crédit au Comité, et donner son avis sur l'objet, le montant et la durée du crédit
 - Eventuellement siéger à ce Comité⁷¹
 - Communiquer au demandeur la décision du Comité, et notamment lui donner une explication claire et « pédagogique » en cas de refus, ou encore lorsque le Comité a formulé des conditions ou apporté des modifications par rapport à la demande présentée⁷²
 - Accompagner le demandeur dans la phase de mise en place du crédit (signature du contrat de prêt), et vérifier que l'argent prêté est bien affecté à la réalisation de son objet.
- Accompagner le demandeur durant toute la durée du crédit
 - S'assurer que son projet d'insertion socioéconomique se réalise pour l'essentiel comme prévu, et l'aider en ce sens si nécessaire
 - Rester attentif au remboursement du crédit : en cas de retard de paiement des échéances de remboursement, prendre contact avec l'emprunteur pour connaître le motif de ce retard, et analyser les mesures à prendre. Accompagner la personne dans ce passage difficile
 - Eventuellement faire de l'accompagnement budgétaire
 - Contribuer à ce que l'emprunteur reconstruise avec sa banque des relations fondées sur la confiance et le contrat, et retrouve un statut de client normal.

5.14. Les missions vis-à-vis de la banque

- Faire régulièrement le point avec la banque sur les modalités de la collaboration et sur les résultats obtenus dans le cadre général du partenariat
- Faire le point avec la banque en cas de défaillance d'un emprunteur, et rechercher avec elle la meilleure solution après avoir eu un entretien avec celui-ci.

⁷¹ Dans cette hypothèse, la personne qui représente la structure d'accompagnement au Comité d'attribution des crédits devrait de préférence être différente de l'instructeur/rapporteur qui en fera la présentation.

⁷² En phase de démarrage, le taux d'acceptation du crédit par les comités de décision est pour le moment relativement modeste. Il devrait augmenter progressivement avec la montée en puissance de l'expertise des structures accompagnantes, et une meilleure compréhension, par ces dernières, des critères de décision des comités.

5.2. Quelles compétences ?

Pour distribuer du MCP de manière vraiment optimale, la structure accompagnante devrait maîtriser certaines connaissances financières et bancaires, mais également sur les rapports souvent difficiles des personnes financièrement fragiles avec l'argent, avec le crédit, avec la banque, et avec la gestion du budget familial etc.

Ces connaissances et compétences devraient être acquises, en premier lieu, par la personne chargée de conduire l'ensemble du projet MCP au sein de la structure accompagnante, mais aussi par la ou les personnes chargées au quotidien d'accueillir les demandeurs de crédit et d'instruire leur dossier de crédit.

A titre indicatif, les principales connaissances et compétences utiles nous semblent les suivantes :

- Les fondamentaux de la banque
 - L'argent et la confiance, « matières premières » de la banque
 - La banque et sa culture - de sécurité, de traitement de masse, de réglementation, de profit
 - Les services bancaires les plus classiques : l'épargne, le crédit, les moyens de paiement etc.
 - Les mécanismes de l'exclusion bancaire : les incidents de paiement et leurs conséquences juridiques et humaines
 - Le surendettement et le malendettement, la médiation de dettes.
- Le contexte économique et social de l'exclusion, et notamment
 - L'argent, instrument du lien social, mais aussi de l'exclusion
 - La législation et les structures de l'action sociale.
- Les personnes financièrement fragiles face à l'argent et face à la banque
 - Le statut et les caractéristiques des personnes fragiles
 - Leur vécu des relations complexes, parfois conflictuelles, avec l'argent et la banque.
- Comment accueillir un candidat au crédit ?
 - Rencontrer une personne sans la brusquer
 - L'écouter et la comprendre sans juger ; créer la confiance
 - Clarifier sa situation, son projet, son besoin
 - Parler avec elle de sa situation financière.
- Diagnostic de la situation financière
 - Comment évaluer un patrimoine et notamment faire l'inventaire des dettes ?

- Comment faire le diagnostic du budget familial et apprécier les capacités de remboursement avant et après réalisation du projet ?
- Comment constituer et faire aboutir un dossier de crédit ?
 - Comment définir le montant et la durée du crédit en fonction des capacités de remboursement ?
 - Les aspects réglementaires et administratifs d'un crédit (et notamment les informations à donner au demandeur)
 - Les critères de décision de la banque et du Comité d'attribution des crédits.
- Comment accompagner une personne dans la durée ?
 - Les principales difficultés rencontrées au cours d'un accompagnement
 - Comment accompagner ?
 - la charte de l'accompagnement
 - la mise en place d'un accompagnement : le contrat
 - le travail au long cours : le conseil budgétaire
- Les principes et outils du conseil budgétaire.

5.3. Quelle démarche stratégique ?

5.3.1. Définir une stratégie générale à l'égard du MCP

La première question que peut se poser une institution engagée dans l'action sociale au sujet du MCP est : « Devons-nous y aller ou pas ? » et, si la réponse est oui : « Pour quels bénéficiaires potentiels, pour leur proposer quels types de crédit, à quels taux et en travaillant avec quelle(s) banque(s)⁷³ ? »

La réponse ne va pas de soi, car elle amène l'institution à réinterroger son objet social et ses finalités, mais aussi ses pratiques, sa culture et les moyens dont elle dispose, et au premier chef ses « moyens » humains et financiers. Décider de proposer ou non l'accès au MCP à ses « usagers » représente souvent une inflexion stratégique de l'institution.

Pour les structures habituées à la culture du secours, du don, de l'aide sociale, le MCP est porteur d'une « révolution » culturelle qui est accueillie positivement par certains, mais qui représente une dérive dangereuse pour d'autres, et qui demandera beaucoup de temps à faire son œuvre.

Un choix de cette importance relève normalement de la plus haute instance de décision politique de la structure, en général le Conseil d'administration.

⁷³ Ce que le représentant d'une grande association formulait de la manière suivante lors de la journée d'étude sur le MCS organisée par le Crédit Coopératif et l'UNAF le 5 avril 2007 à Paris : « Avons-nous quelque chose à faire dans ce champ ? »

Pour le préparer et le lui soumettre dans de bonnes conditions, il convient de parcourir un certain nombre d'étapes :

- S'informer sur le MCP :
 - avoir des entretiens avec les personnes chargées du MCP à la Direction Régionale de la Caisse des dépôts et consignations
 - rencontrer des structures ayant déjà mis en place le MCP
 - participer à des groupes de travail nationaux ou régionaux si la structure fait partie d'un réseau national ayant déjà expérimenté le MCP
 - constituer une documentation à partir de toutes ces rencontres.
- Faire une étude auprès des usagers de l'association pour analyser l'ampleur de leur demande potentielle, et la nature spécifique de leurs besoins. Une telle étude permet de bien cibler les bénéficiaires, d'adapter le crédit proposé à leurs vrais besoins, et donc de multiplier les chances de réussite. Dans le cas où la structure décide de se lancer, elle trouvera plus vite ses « clients-emprunteurs », elle évitera le risque d'être démotivée en constatant que les clients ne sont pas au rendez-vous etc.
- Prendre le temps de construire un dispositif qui corresponde bien à sa propre vocation, à son objet social, à son histoire, à sa structure, à sa culture, à ses préoccupations du moment et surtout aux besoins spécifiques de ses usagers : la structure accompagnante n'a pas à s'adapter à un dispositif ou à un produit standard et rigide que serait le MCP, mais à adapter le dispositif de MCP à sa propre identité
- Faire prendre la décision par l'instance dirigeante :
 - Avoir un vrai débat sur la question de principe de démarrer ou non le MCP et, si oui, dans quelle configuration. Les débats peuvent être âpres, et il est normal que dans un Conseil d'administration tous les administrateurs ne soient pas du même avis. Les différentes opinions, les réticences sont a priori légitimes, elles ont vocation à évoluer, et c'est indispensable de laisser les opinions s'exprimer et mûrir. Prendre le temps de convaincre les réticents. Ne pas solliciter une décision politique officielle tant que ce travail de maturation n'a pas été fait
 - S'assurer que la volonté politique est réelle et forte, au moins chez le président et le directeur, et chez les administrateurs les plus influents : une décision de principe qui serait acquise par défaut risque de conduire à des blocages ultérieurs, ou à un enlisement du projet dès les premières difficultés
 - Faire un choix clair à propos des clients qui sont visés : ils peuvent être plus ou moins fragiles⁷⁴, présenter des degrés de

⁷⁴ Une association a fait le choix délibéré de prêter aux SDF et aux Rmistes

risque plus ou moins élevés, et donc nécessiter des dispositifs de suivi plus ou moins systématique et serrés

- Définir, assez précisément, la configuration des services annexes qui seront éventuellement proposés aux clients, soit dès le démarrage du MCP, soit ultérieurement en allure de croisière : par exemple leur proposer ou non, si nécessaire, un accompagnement de quelques mois **avant** l'attribution du crédit, le temps d'assainir leur situation financière et budgétaire, leur proposer plus ou moins systématiquement des outils de pédagogie financière en complément du MCP, ou encore proposer ou non un service de médiation de dettes aux clients « mal endettés » ou en limite de surendettement⁷⁵.

5.32. Organiser le dispositif de MCP

- Désigner un chef de projet ou une équipe projet de deux ou trois personnes
- Organiser la formation de cette équipe. C'est très important pour toutes les structures, mais en particulier pour celles qui font appel à des bénévoles, dont l'expertise est parfois moindre que celle des travailleurs sociaux salariés
- Trouver un ou des partenaires bancaires potentiels, connaître et éventuellement négocier leurs conditions de collaboration, sélectionner celui ou ceux qui correspondent le mieux aux exigences du projet
- Définir avec lui (eux), en liaison avec la Direction Régionale de la CDC, un modèle organisationnel de collaboration, constituer les outils de travail et signer une convention définissant :
 - les caractéristiques techniques du MCP : bénéficiaires, objet, durée et montant plafonds, taux, éventuellement garanties
 - les outils utilisés : documents de support de l'analyse diagnostique de la situation financière du demandeur, supports administratifs de la demande, pièces à joindre au dossier etc.
 - les modalités de collaboration entre l'association, la structure bancaire qui prête et l'agence bancaire qui tient le compte de l'emprunteur : qui fait quoi ? avec quelle périodicité ? selon quelles règles ? comment est constituée et comment fonctionne la structure d'attribution du crédit ? quelles sont les modalités d'information et d'accompagnement après l'attribution du crédit ? etc.⁷⁶
- Trouver pour cette offre de MCP une dénomination adaptée : ce peut être bien entendu la dénomination « Micro crédit personnel (MCP) »,

⁷⁵ Largement implantées en Belgique, les structures de médiation de dettes apportent aux personnes très endettées des conseils et une aide pour renégocier avec les créanciers un plan de remboursement dans des conditions de durée ou de taux plus supportables. Cf. les sites www.bruxelles.irisnet.be et www.observatoire-credit.be

⁷⁶ Cette phase de préparation constitue en général un gros travail.

mais on peut également trouver une dénomination spécifique à la structure accompagnante, voire à la banque, et qui présente ce crédit sous un jour particulier, l'attache de manière spécifique à une structure, et constitue ainsi une sorte de signature⁷⁷

- S'il s'agit d'une structure à réseau, avec des échelons décentralisés : mettre en œuvre une politique d'information adéquate en direction de ces derniers, choisir des correspondants locaux, organiser une animation et une collaboration étroite avec eux et vérifier que la démarche et son esprit ont été compris et sont réellement partagés
- Mettre en place un réseau de prescripteurs constitué d'autres associations, de travailleurs sociaux et de bénévoles divers susceptibles de devenir des partenaires permanents ayant pour mission d'informer les bénéficiaires potentiels de l'existence du MCP, et de les adresser vers la structure accompagnante : informer ces prescripteurs, passer des accords avec eux, leur fournir des documents d'information à remettre aux clients potentiels, veiller à ce que leur formation soit suffisante.

5.33. Informer les clients à financer

La structure accompagnante peut être tentée de démarrer la distribution du MCP de manière prudente, c'est-à-dire d'expérimenter et d'acquérir de la compétence avant de la promouvoir à plus grande échelle. Mais l'expérience montre que, au cours des premiers mois qui suivent le démarrage officiel du dispositif, la structure accompagnante reçoit en général assez peu de demandes de micro crédit. Elle a donc intérêt à faire connaître son existence et son offre auprès d'un large public dès le démarrage. Il vaut mieux que les demandes d'information téléphoniques ou par visite soient un peu surabondantes, quitte à faire un tri, plutôt qu'attendre « le bon client » qui vient en trop faible nombre.

5.34. Organiser et faire vivre le dispositif dans la durée

Pour que le dispositif mis en place dans chaque structure se développe selon les objectifs qui lui ont été assignés au départ, les dirigeants politiques et opérationnels doivent y contribuer activement et personnellement en étant attentifs à ses premiers résultats, à ses éventuelles difficultés, et en donnant les impulsions nécessaires.

6. Bilan succinct

Le MCP fait l'objet, depuis son lancement, de multiples évaluations. Notre ambition dans ce chapitre se limitera donc à rapporter simplement quelques points qui nous semblent pouvoir intéresser les acteurs de terrain souhaitant mettre en place le dispositif de MCP.

⁷⁷ Par ex. « Crédit Projet Personnel » pour le Secours Catholique, « Crédit Elan » pour Familles Rurales, ou encore « Crédit personnel accompagné » pour la banque solidaire Crédal en Belgique, ou tout simplement « Crédit solidaire » au Crédit Agricole du Nord-Est. Certaines personnes considéraient que l'appellation première de « micro crédit social » pouvaient être perçue comme péjorative ou stigmatisante par les clients potentiels. Par ailleurs, si le caractère social du MCP ne fait pas de doute, il convient de rappeler que tout crédit bancaire, quel qu'en soit le montant, est aussi et d'abord un acte économique.

Des structures accompagnantes souvent motivées, mais attentives au coût de leur intervention

Les structures accompagnantes déploient une grande énergie pour réussir le lancement du MCP, mais elles sont nombreuses à s'inquiéter de la pérennité du financement de leur action, qu'elles estiment indispensable.

Des partenariats multiples avec les banques

Les structures accompagnantes les plus importantes ont pour politique de passer des conventions de partenariat avec plusieurs banques, afin de ne pas imposer à leurs usagers emprunteurs d'ouvrir un compte dans une banque autre que la leur, ce qui serait pour certains un facteur de perturbation.

Un apprentissage qui demande beaucoup de travail tant pour la structure accompagnante que pour la banque

Cela est vrai de la période de préparation du lancement (structuration du dispositif, mise en place des partenariats), mais également des premiers mois de fonctionnement, qui sont une période de rodage.

Un démarrage relativement lent

La plupart des structures tant bancaires que d'accompagnement constatent que le lancement du dispositif est plus long que prévu, et qu'il est parfois difficile d'informer les emprunteurs potentiels et de les faire venir. Les objectifs quantitatifs doivent donc le plus souvent être revus à la baisse, ses résultats ne peuvent être mesurés que sur une durée longue⁷⁸.

Beaucoup de contacts pour un nombre modeste de prêts

Pendant les premiers mois de fonctionnement du dispositif, beaucoup de demandeurs de crédit ne correspondent pas aux conditions d'éligibilité pour obtenir un MCP, notamment parce qu'ils sont peu ou pas solvables (mal endettement, surendettement), ou encore parce qu'ils sont fichés au FICP.

Beaucoup de candidats emprunteurs envoyés par les travailleurs sociaux

Ces derniers se révèlent donc des prescripteurs et des alliés précieux pour les structures d'accompagnement.

Des clients satisfaits, remis en confiance

Pour les clients qui veulent vraiment se sortir d'affaire, les résultats constatés sont souvent de grande ampleur, tant dans le registre pratique (ils ont pu réaliser leur projet, leur problème immédiat est résolu) que dans celui

⁷⁸ Ce phénomène n'est ni étonnant ni inquiétant. Le MCP est en effet un dispositif à incubation lente, dont les résultats ne peuvent être mesurés que sur une durée longue, et notamment parce que : 1/ C'est un produit nouveau, et même « révolutionnaire », pour lequel tout ou presque est à inventer 2/ Il est relativement complexe à mettre en œuvre : c'est en grande partie de la « haute couture » 3/ Les exclus du crédit auxquels il est destiné se précipitent moins qu'on aurait pu l'imaginer sur cette offre 4/ Alors que les clients viennent simplement demander un crédit, on leur propose bien souvent un processus éducatif plus complexe, et pas toujours un crédit : la potion peut se révéler amère pour les candidats emprunteurs les plus fragiles, et notamment pour les « intoxiqués » de l'argent et du crédit. Malgré toutes ces raisons, certaines structures n'ont pas de difficultés à trouver des clients.

de leur dynamique personnelle (ils ont repris confiance en eux, ils ont transformé leur manière de gérer leur budget etc.).

Des clients qui remboursent

Ils veulent rembourser parce qu'on leur a fait confiance et qu'on les a aidés : les incidents de remboursement sont pour le moment peu nombreux⁷⁹

Des effets utiles au-delà des seules attributions de crédit

Même lorsqu'un crédit ne leur est pas attribué, les candidats emprunteurs tirent profit de leur rencontre avec la structure accompagnante : ils prennent conscience de leur situation financière dégradée, des dangers qu'ils encourent et de l'utilité de contrôler leurs dépenses ; ils sont adressés vers d'autres structures qui leur permettront de faire valoir leurs droits, de retrouver du travail, ou encore de faire mûrir un projet insuffisamment réfléchi.

Des besoins forts en action éducative budgétaire

Ces besoins sont presque unanimement soulignés par les acteurs de terrain en contact avec les candidats au crédit.

Un accompagnement post crédit peu actif

L'obligation d'accompagner l'emprunteur tout au long de la durée du prêt est interprétée de façon diverse et, le plus souvent, appliquée de façon minimale par les structures accompagnantes : dans la majorité des cas, l'emprunteur est laissé à lui-même tant qu'il rembourse ses mensualités, et la structure accompagnante ne reprend contact avec lui qu'en cas de défaut de paiement ou d'incident de fonctionnement du compte bancaire signalés par la banque qui tient le compte. L'accompagnant cherche alors à trouver avec l'emprunteur déficient une solution à ses difficultés, et participe éventuellement aux négociations avec la banque pour trouver un dénouement satisfaisant à ces incidents.

Cette pratique de l'accompagnement nous semble non-conforme à l'esprit des promoteurs du MCP, et les conditions de sa mise en œuvre méritent d'être précisées.

7. Comment réussir le MCP ?

Ce dernier chapitre s'adresse plus spécifiquement aux responsables du projet MCP chargés de le mettre en place et de le faire vivre au quotidien au sein d'une structure accompagnante ou au sein d'une banque.

Sans prétendre à l'exhaustivité, il comporte quelques recommandations issues des bonnes pratiques « inventées » et mises en œuvre par les institutions accompagnantes ou bancaires déjà engagées dans le MCP. Il complète le chapitre 5.1. ci-dessus, qui répondait à la question : « qui fait quoi ? » en proposant des pistes de réponse à la question : « concrètement, comment peut-on le faire ? »

⁷⁹ Mais une évaluation dans ce domaine doit rester prudente et ne peut être faite que dans une durée plus longue.

7.1. Les facteurs organisationnels

7.11. Constituer une équipe motivée

Pour qu'une structure réussisse dans la distribution du MCP, il est indispensable qu'elle dispose de quelques leaders compétents et motivés par ce projet, soit au niveau politique, soit à celui de responsable opérationnel. La première condition de réussite est donc de les trouver, de leur confier clairement cette mission, et de leur fournir les moyens nécessaires.

Il leur appartiendra ensuite de constituer ou de compléter leur équipe en trouvant, au sein de la structure ou au dehors, quelques collaborateurs :

- qui partagent cette forte motivation, car les missions qui leur sont confiées sont assez lourdes
- qui peuvent s'engager de manière relativement significative et durable, notamment s'il s'agit de bénévoles, car la formation et l'acquisition de l'expérience demandent un temps assez long et représentent un investissement non négligeable.

Dans les structures faisant appel principalement à des bénévoles, les dirigeants semblent dans un premier temps dubitatifs ou pessimistes sur le nombre de ceux qui ont le potentiel pour devenir accompagnants en matière de MCP. Mais une réflexion plus approfondie les conduit à constater que la « réserve » d'accompagnants potentiels est plus riche qu'ils ne le pensaient. Il n'existe pas de profil-type du « bon » accompagnant, et encore moins de profil idéal. Pour faire le choix d'un accompagnant, on pourra néanmoins privilégier ceux qui ont :

- une bonne solidité et un bon équilibre de la personnalité
- un contact humain ouvert et chaleureux
- une bonne expérience de la vie sociale à travers des engagements associatifs, municipaux, syndicaux, ou encore à travers une expérience professionnelle en tant qu'agent bancaire, dirigeant ou cadre d'une entreprise, artisan, commerçant ou profession libérale, et notamment coach, consultant, formateur, psychothérapeute etc.
- une capacité à dire non et à ne pas se faire abuser par une affectivité trop grande.

Une équipe de MCP fonctionne au mieux si elle a un(e) responsable qui supervise l'ensemble du dispositif et qui fait le lien, la synthèse, qui décide et qui assure le suivi⁸⁰.

7.12. Former les collaborateurs

Pour travailler dans des conditions optimales, les opérateurs du MCP peuvent utilement acquérir ou compléter leurs connaissances et leurs compétences selon le référentiel proposé au point 5.2. ci-dessus.

⁸⁰ Cf. sur ces questions, on pourra se reporter à : Beaujouan, J. , *Accompagner une personne financièrement fragile*, note de 27 p., et *Recruter, former et animer des équipes d'accompagnants*, note de 12 p.

L'enjeu des compétences est important. Si en effet les personnes chargées de l'accueil des emprunteurs ont une bonne compétence :

- elles feront un travail plus rapide et plus complet
- elles apprécieront plus objectivement la situation financière du demandeur et le risque bancaire lié au crédit⁸¹
- elles apporteront un meilleur service aux emprunteurs en matière de conseil, d'orientation, d'éducation budgétaire etc.
- elles offriront une collaboration plus fiable à la banque
- elles permettront de prendre un risque sain : financer les demandeurs en évitant le double risque d'une trop grande frilosité et d'une trop grande prise de risque.

Cette question des compétences ne doit pourtant pas rebuter les futures structures accompagnantes. De telles compétences sont en effet présentes chez les travailleurs sociaux ayant reçu une formation spécifique dans ce domaine⁸², mais aussi chez ceux qui ont acquis une expérience à travers plusieurs années de pratique. Elles sont également présentes chez les bénévoles ayant exercé des métiers en rapport avec l'argent, et notamment chez les salariés ou les retraités de la banque.

Pour une structure d'accompagnement, la bonne question n'est pas : « quelles compétences devrais-je avoir pour m'engager activement dans le MCP ? », mais « compte tenu de mes compétences, comment puis-je contribuer au mieux à offrir le bénéfice du MCP aux publics pour lesquels je travaille ? », et « comment peut-on acquérir les compétences les plus essentielles pour offrir assez rapidement les services liés au MCP ? »

Plusieurs voies d'acquisition des connaissances et des compétences s'offrent à la structure accompagnante et à ses collaborateurs salariés ou bénévoles, et pourront d'ailleurs être mises en œuvre conjointement :

- Participer aux sessions de formation animées par des cabinets ou des structures sélectionnés par le Fonds de cohésion sociale et dont le coût est pris en charge par lui⁸³.
- Faire des stages dans une autre structure accompagnante ayant acquis une bonne expérience, ou encore dans une banque partenaire
- Apprendre « sur le tas », par la pratique, en ayant recours, dans un premier temps, aux conseils et à l'assistance rapprochée de la ou des banques partenaires
- Avoir des discussions et des échanges de pratique avec des collègues réalisant le même type d'expérience au sein d'une région ou d'un réseau national.

⁸¹ Une approche objective de la situation financière du demandeur est la condition indispensable d'une appréciation saine du risque bancaire. Elle doit bien sûr être complétée par la prise en considération de la situation humaine du demandeur. Mais une décision de crédit qui résulterait d'une approche trop affective risquerait de porter préjudice à tous les acteurs parties prenantes au crédit, y compris et d'abord à l'emprunteur.

⁸² Les conseillers en économie sociale et familiale (CESF)

⁸³ Le Réseau Européen de la Microfinance (REM) (site www.european-microfinance.org), l'association Crésus (site www.cresusalsace.org) et Finances et Pédagogie (site www.finances-pedagogie.com) sont les trois structures sélectionnées par le Fonds de cohésion sociale pour former les futurs acteurs du MCS.

Dans ce domaine, l'essentiel est que les futurs praticiens se sentent motivés par le travail d'accueil et d'accompagnement financier à réaliser : une telle motivation signale le plus souvent un bon potentiel d'apprentissage. L'acquisition des connaissances et des compétences les plus indispensables à cette nouvelle mission pourra alors être faite rapidement.

Chaque structure accompagnante veillera ensuite à capitaliser durablement les diverses formes de compétences acquises sur le terrain pour en faire profiter les nouveaux accompagnants, bénévoles ou salariés.

7.13. Travailler avec la ou les banques

Même s'il existe parfois un fossé culturel important entre les banques et les structures accompagnantes, une collaboration confiante entre elles est possible : c'est une condition de la réussite du MCP. Cette confiance se construit dans la durée à travers les négociations préalables, la conception en commun du dispositif spécifique, et le traitement quotidien des dossiers de crédit. Quelques suggestions pour faciliter le bon fonctionnement du dispositif :

- Chaque fois que cela est possible, le Comité d'attribution des crédits est composé de représentants de la banque et de ceux de la structure accompagnante, afin que les décisions concernant les demandes de crédit résultent d'un accord entre les deux institutions associées
- Au-delà de ces membres, le Comité peut utilement accueillir un ou deux experts indépendants choisis pour leur compétence dans l'action sociale
- La composition du Comité est limitée à cinq ou six personnes au maximum : une structure légère composée de personnes compétentes suffit à prendre de bonnes décisions, elle entraîne des coûts de fonctionnement modérés, elle peut se réunir plus fréquemment. Un Comité restreint qui se réunit plus souvent (par exemple chaque quinzaine) est plus adapté qu'un Comité plus nombreux ayant des réunions trop espacées
- Une délégation est donnée à une ou deux personnes du Comité pour prendre certaines décisions, si l'urgence est réelle, sans porter préjudice au demandeur de crédit
- La structure accompagnante instruit le dossier de manière aussi complète que possible, de telle sorte qu'il puisse être validé par la banque avec le minimum de remise en cause : cette approche évite les allers-retours entre la structure accompagnante, son client et la banque, elle économise le temps de chacun, et minimise le risque de déconvenue pour l'emprunteur
- La banque envoie ses propres clients bancaires fragiles vers les structures d'accompagnement pour qu'ils bénéficient d'un MCP : paradoxalement, peu de banques semblent le faire actuellement, même parmi celles engagées activement dans la distribution du MCP. Compte tenu de la culture des agents bancaires, une telle décision ressort de la Direction générale, et doit être « vendue » activement aux commerciaux des agences, sans quoi elle risque de rester lettre

morte. Le soutien engagé de la Direction générale de la banque sur ce point peut jouer un rôle central dans la réussite du MCP

- Si le fonctionnement du compte de l'emprunteur manifeste que ce dernier rencontre des difficultés, et si a fortiori l'emprunteur est en retard dans le paiement de ses mensualités, la banque alerte rapidement la structure accompagnante, pour permettre à celle-ci d'intervenir sans tarder auprès de l'emprunteur
- La banque pratique une politique de facturation « raisonnée », ou plus douce, pour les emprunteurs de MCP qui acceptent l'accompagnement post crédit, dès lors que ceux-ci font des efforts réels pour bien gérer leur argent
- La banque aide les personnes mal endettées à mettre de l'ordre dans leurs crédits notamment, lorsque cela est possible, par un prêt de « resolvabilisation » ou de consolidation
- D'une manière plus générale, la banque fait un suivi attentif et bienveillant, ou en tout cas mesuré, des clients fragiles qui reviennent dans son giron après une période d'exclusion bancaire : c'est la contrepartie indispensable du travail réalisé par la structure accompagnante pour aider les clients fragiles à se réinsérer. Ce point est essentiel. Les clients sortis de l'exclusion bancaire après une période de crise ou de conflit avec leur banque reviennent certes vers celle-ci avec la volonté de se réinsérer, mais ils restent souvent marqués par ce conflit, et sensibles à d'éventuels dysfonctionnements dans leur relation avec elle. Ils ne sont pas par miracle à l'abri d'une nouvelle exclusion, et si une telle éventualité se produisait, elle ne ferait qu'aggraver la perturbation liée à leur première exclusion ... !
- Pour distribuer du MCP, la banque fait le choix de travailler avec des associations ou d'autres structures accompagnantes plutôt qu'en circuit fermé avec ses propres accompagnants : cela correspond au projet initial des créateurs du MCP, permet de nouer des liens avec les structures accompagnantes, et rend moins probable l'hypothèse que le MCP soit transformé à terme en démarche à visée principalement commerciale, dans laquelle la place donnée à l'accompagnement est réduite ou nulle
- Pour distribuer le MCP, la banque crée en son sein une structure dédiée, au moins durant les quelques années du démarrage. Une « décentralisation » trop rapide, dans l'ensemble des agences, du montage des dossiers de MCP semble augmenter le risque d'échec, par manque de temps et de savoir faire des agents bancaires de base.

7.2. L'accueil du demandeur

- Lorsqu'on parle d'accueil, on présuppose généralement que le demandeur se déplace vers la structure accompagnante. Mais certaines structures considèrent utile que le représentant de la

structure accompagnante se déplace au moins une fois au domicile du demandeur⁸⁴

- Au moment où il entre pour la première fois en contact direct avec un accompagnant, le demandeur devrait avoir déjà reçu une information sur ce qu'est le MCP, sur sa « philosophie », sur les bénéficiaires visés, sur les conditions d'accès, sur la structure à contacter, sur les documents à fournir pour obtenir un crédit etc. Lorsqu'il en est ainsi, la structure accompagnante gagne du temps en explications et évite de recevoir un trop grand nombre de demandeurs de crédit fourvoyés dans une démarche de MCP qui ne correspond pas à leur situation. Le document d'information peut prendre des formes diverses (affichette publicitaire, double page papier, article de presse, petit guide de l'emprunteur⁸⁵) et être diffusé par divers canaux (travailleurs sociaux, autres prescripteurs, journaux, encart publicitaire, site internet etc.)
- En recevant un demandeur de MCP, le représentant de la structure accompagnante ne devrait pas avoir pour préoccupation première d'accorder ou non un crédit, mais d'écouter une personne en souffrance, ou en situation de besoin, de comprendre sa situation humaine, ses difficultés, son problème, son projet, et de l'accompagner dans la recherche d'une solution.

Les problèmes ou les besoins financiers ne sont souvent que la conséquence et le symptôme d'une problématique humaine qu'il s'agit de comprendre. Donc : d'abord écouter et comprendre, et chercher avec le demandeur s'il existe d'autres solutions plus économiques, plus simples, plus robustes que le MCP. Et si on attribue un MCP, regarder comment ce crédit peut utilement être accompagné par d'autres solutions complémentaires.

- Etablir avec le demandeur une relation de transparence et de confiance. Le convaincre que le crédit est la construction en commun d'une confiance réciproque : il ne peut porter de fruits que si le demandeur fait confiance à la structure accompagnante et à la banque, et s'il gagne leur confiance en mettant les cartes sur la table
- Avoir avec lui un échange préliminaire de cadrage, pour l'informer de certains points essentiels et pour vérifier s'il est bien d'accord à leur sujet :
 - Emprunter est un acte sérieux

⁸⁴ Cela suppose évidemment que celui-ci en soit d'accord. Inconvénients : c'est plus consommateur de temps, et cela entraîne des frais de déplacement. Avantages : 1/ c'est une marque de considération pour le demandeur de crédit 2/ celui-ci dispose en principe de tous ses documents sur place 3/ surtout : l'accompagnant perçoit le demandeur dans son environnement de vie (maison, famille...), et comprend mieux, à certains indices, qui il est, quelles sont ses vraies difficultés et jusqu'où on peut lui faire confiance.

⁸⁵ Certaines structures accompagnantes ont déjà réalisé d'excellents documents dans ce domaine, et les nouvelles arrivantes pourront utilement s'en inspirer. A titre d'exemple, on pourra se référer au *Guide à l'usage de l'emprunteur prudent* de CREDAL, site www.credal.be

- Ensuite il faudra rembourser
- Tout le monde a le droit de demander un crédit. Mais obtenir un crédit n'est pas un droit automatique et universel, c'est un droit qui s'acquiert par la fiabilité dont on fait preuve dans la conduite de ses affaires
- Le montage d'un dossier complet a pour but de
 - Vérifier que le projet à financer représente un progrès pour le demandeur, et une solution (ou une partie de la solution) à ses difficultés
 - Vérifier que le projet ne recèle pas de danger ou de risque sérieux. C'est pourquoi on réfléchira avec le demandeur à la question : que se passe-t-il si le projet n'est pas suivi de succès ?⁸⁶
- Tous les acteurs de la chaîne de crédit sont tenus au secret professionnel
- Le crédit est décidé par un Comité des prêts de la banque, et le dossier doit être complet pour que le Comité décide en connaissance de cause
- Afin de protéger le demandeur du crédit contre le risque qu'il se mette en situation de surendettement, et la banque contre le risque de non remboursement du crédit, il est nécessaire de
 - faire le point de manière approfondie sur la situation financière du demandeur et sur ses capacités de remboursement
 - vérifier certaines informations par des pièces officielles dont la copie sera jointe au dossier
- Même si la situation du demandeur est complexe ou tendue, un crédit peut lui être consenti
- Chaque MCP est un crédit personnalisé, adapté à la situation particulière de l'emprunteur : le travail d'instruction de la demande de crédit a pour but de définir les bonnes caractéristiques du prêt pour répondre au besoin spécifique du demandeur
- Trouver la bonne approche avec le demandeur de crédit, faite de respect et d'humanité mais aussi de rigueur. Humanité : l'accompagnant saura être diplomate, accueillant et compréhensif, afin de ne pas effaroucher un client souvent prêt à partir. Rigueur : il veillera à ne pas se contenter d'histoires embrouillées ou approximatives, et à ne pas transiger lorsqu'il s'agit d'obtenir des documents à fournir, ou encore d'imposer telle ou telle condition préalable à l'attribution du prêt.

⁸⁶ Cette question était particulièrement pertinente pour un demandeur de MCS rencontré durant l'enquête préparatoire de ce rapport, dont le projet était de faire éditer ses romans à compte d'auteur.

- Mettre en place une approche à plusieurs vitesses :
 - un premier contact rapide, éventuellement par téléphone de 15 à 30 mn, pour
 - dégrossir la situation du demandeur, notamment financière
 - clarifier l'objet du prêt
 - voir si un crédit semble possible (lui demander notamment s'il est fiché FICP ou en procédure de surendettement)
 - explorer si d'autres solutions sont possibles, si elles ont été tentées (autre solution que le crédit ? crédit auprès de la banque qui tient son compte ?)
 - inviter le demandeur à réfléchir et à préparer la suite
 - l'adresser éventuellement vers une autre structure de conseil (par ex. d'accompagnement budgétaire) si la situation n'est pas mûre
 - Lui donner la liste des documents à apporter
 - Lui fixer un rendez-vous
 - lui adresser un document pour lui expliquer ce qu'est le MCP, comment il doit préparer le rendez-vous à venir, se munir des pièces qu'il sera invité à produire, et conduire une première réflexion sur sa situation budgétaire
 - un ou plusieurs entretiens en face à face pour constituer le dossier et pour en réaliser l'instruction, notamment par une analyse fine du projet et un diagnostic financier et budgétaire approfondi (cf. ci-dessus le point 5.13. *Les missions de la structure accompagnante*).

Cette approche en deux temps comporte de multiples avantages, tant pour le candidat emprunteur que pour la structure accueillante⁸⁷.

7.3. L'instruction du dossier de crédit

- Ne pas hésiter à entrer dans l'intimité de la vie du demandeur, à lui poser de multiples questions, à lui demander des attestations, des

⁸⁷ Avantages pour le client : 1/ il fait l'économie d'un déplacement 2/ il n'est pas obligé de prendre un rendez-vous (souplesse) 3/ un échange téléphonique est moins engageant qu'une rencontre en face à face 4/ c'est une façon plus douce d'entrer en relation avec un dispositif parfois perçu comme redoutable. Avantages pour la structure : 1/ il y a moins de passage dans ses locaux 2/ cela permet de traiter souplement un plus grand nombre de personnes (une dizaine d'entretiens à deux bénévoles dans la matinée, dans une structure qui pratique cette méthode) 3/ l'approche est moins coûteuse, critère important dès lors que les demandes de MCS deviennent nombreuses. Ce premier contact par téléphone demande des capacités d'écoute, d'empathie, d'habileté et de tact pour poser des questions, et une bonne connaissance des ressources sociales et institutionnelles existant dans la région.

devis, et en particulier à regarder les relevés de son compte bancaire de dépôt à vue. « La confiance n'exclut pas le contrôle » est une vieille règle administrative pleine de sagesse. Ce n'est pas une curiosité malsaine, mais la condition pour réaliser un crédit sain, fondé sur une bonne connaissance de la situation du demandeur, de son vrai besoin et de ses capacités de remboursement. Un crédit sain est bénéfique pour le client et minimise le risque pour la banque.

Ce dévoilement se révèle souvent profitable pour le candidat emprunteur lui-même : lorsqu'il donne à un tiers accès à ses relevés de compte bancaire, il s'oblige en effet à faire la lumière sur son fonctionnement financier, et éventuellement sur ses écarts ou sur ses dysfonctionnements. C'est souvent la condition d'une prise de conscience de ce qui pose problème, et le point de départ d'une autre façon de vivre et de gérer son budget⁸⁸.

Si ce travail d'investigation n'est pas réalisé par la structure accompagnante, le banque devra le faire ultérieurement : cela retardera l'attribution du crédit, rendra plus fréquent le refus de la banque (qui aurait pu et dû être anticipé au moment de l'instruction du dossier), et au total alourdira les charges de l'ensemble du dispositif.

Face à ces demandes légitimes de l'instructeur du dossier, l'emprunteur garde d'ailleurs la possibilité de ne pas répondre s'il les considère inacceptables. C'est son droit et sa responsabilité.

- Ne pas être normatif, ne pas juger avec un regard moralisateur⁸⁹. Se centrer sur l'essentiel qui est : ce projet est-il pertinent et viable ? Permettra-t-il à cette personne de se réinsérer ? Cette personne remboursera-t-elle ?
- Ne pas être rigide sur la question du projet : au delà de son objet propre, on pourra l'apprécier au sens plus large d'une volonté de l'emprunteur d'améliorer sa vie, de se prendre en charge et de s'engager dans une gestion plus lucide et plus rigoureuse de son argent
- Ne pas hésiter, si cela semble justifié, à vérifier la crédibilité du demandeur et sa volonté de transformer certains comportements, par exemple en lui demandant de :
 - Faire des économies sur certaines dépenses non indispensables dans son budget pour voir, sur plusieurs mois, s'il est capable de contrôler ses charges et de faire apparaître une capacité de remboursement

⁸⁸ La micro finance nécessite parfois de regarder de manière détaillée certains aspects qu'on a tendance à « oublier », par exemple : jusqu'à quelle date telle indemnisation va-t-elle être versée ? dans quelle circonstance risque-t-elle d'être supprimée ? quelle charge supplémentaire tel ou tel investissement (ex : achat d'un véhicule) va-t-il entraîner ? existe-t-il des prêts familiaux ou autres non déclarés et à quelle échéance ? etc.

⁸⁹ L'instructeur du MCP n'a en effet souvent pas connaissance de ce qu'a été la vie du candidat emprunteur, ni son éducation, ni les épreuves qu'il a endurées etc.

- Accepter un accompagnement budgétaire pour l'aider à mieux gérer son budget et à faire face au surcroît de charges causé par le remboursement du MCP
- Faire la preuve qu'il peut tenir quelques mois sans avoir d'incident de paiement
- Faire d'abord « le ménage » dans ses crédits avant de demander un nouveau crédit, par exemple en attendant, durant quelques mois, qu'un ancien crédit à la consommation soit fini de rembourser.
- Trouver le bon tempo dans l'attribution du crédit :
 - pas trop rapide, car il faut laisser le temps de la maturation au demandeur et à ceux qui décident : la précipitation n'est jamais un gage de réussite dans la réalisation d'un crédit
 - pas trop long, car le MCP ne doit pas être une usine à gaz que les emprunteurs potentiels délaissent au profit du crédit à la consommation plus coûteux mais beaucoup plus rapide et moins exigeant en matière de justificatifs à fournir
- Poser systématiquement la question de l'épargne passée et à venir

Pour les personnes à faible revenu, la question peut apparaître à première vue déplacée voire choquante, mais elle n'en est pas moins pertinente :

- du point de vue quantitatif, cette épargne peut se limiter à des montants faibles, de l'ordre de quelques dizaines d'euros, voire quelques euros par mois, et n'être pas totalement régulière
- du point de vue pédagogique, il est essentiel que le candidat emprunteur prenne conscience, si nécessaire, de l'utilité du principe même de la fonction de l'épargne et se pose la question : pourquoi épargner ? suis-je moi-même concerné ? combien pourrais-je épargner chaque mois ?

7.4. La décision de crédit

- Face à une situation comportant des risques, il est souvent plus facile de dire non que oui. En matière de MCP, la situation du demandeur est souvent complexe, tendue, incertaine, et les raisons de prendre des positions réservées ou négatives ne manquent pas.

Mais le MCP a été institué pour qu'on puisse prêter :

- non seulement à des clients potentiels qui étaient jusqu'alors écartés parce que le montant du crédit était trop faible
- mais également à des clients dont la situation humaine et financière présente des incertitudes, ou même un certain danger : c'est pour ceux-ci que les enjeux sociaux sont les plus importants.

Sans oublier les vertus de bon sens et de prudence, les membres du Comité d'attribution des prêts devraient donc prendre raisonnablement des risques pour les personnes qui apparaissent fiables sur le plan humain, et ne pas faire preuve d'une trop grande frilosité.

Leur décision de prêter ou non repose certes sur des critères objectifs (le projet, la situation financière), mais aussi sur l'intuition, le pari, l'intime conviction.

- L'enjeu de bien doser cette prise de risque est important : une pratique trop restrictive en la matière peut être cause d'un étiolement du dispositif par démotivation des prescripteurs, des accompagnants et des emprunteurs.
- Etre attentif aux questions suivantes :
 - Le projet est-il pertinent ?
 - Son financement aura-t-il des effets bénéfiques pour l'emprunteur
 - en lui permettant de « repartir » ?
 - au regard de son autonomie, de son éducation financière et budgétaire ?
 - Les budgets présentés sont-ils réalistes ?
 - Le « reste pour vivre » lui permettra-t-il de vivre décemment ?
 - L'emprunteur et, éventuellement, son conjoint sont-ils de bons gestionnaires de leur budget, capables de vivre dans la limite de leurs moyens ?
 - Seront-ils capables de tenir leurs engagements et de rembourser le prêt ?
 - Quelles preuves ont-ils apporté de leur volonté de s'en sortir et de se prendre en charge ?
 - Leur situation aura-t-elle tendance à s'améliorer avec le temps ?
 - Quelles suggestions pourrait-on donner à l'emprunteur pour lui permettre de mieux vivre, et de bien réussir son projet ?
 - A-t-on organisé avec l'intéressé un dispositif de constitution d'épargne ?

Sans négliger les questions relatives à la situation financière du demandeur, le questionnement doit donc être centré sur sa personne ou sur sa famille, sur son projet de vie, sur sa fiabilité personnelle, et sur les conséquences éventuelles du prêt sur la vie de l'emprunteur.

- Ne pas hésiter à formuler des recommandations, voire, mais en moindre quantité, des conditions formelles : il n'est pas aberrant qu'un banquier dise à son client : « Je vous prête, mais j'appelle votre attention sur tel point, ou je vous demande préalablement de prendre

telle mesure ». L'attribution d'un prêt peut se révéler un bon outil pédagogique.

7.5 L'accompagnement de l'emprunteur

Lorsqu'un bénéficiaire de MCP réalise son projet et rembourse régulièrement, son accompagnement jusqu'au remboursement complet du crédit peut être une tâche relativement simple. Mais cet accompagnement peut se révéler une tâche plus difficile, notamment lorsque l'emprunteur est réticent, ne vient pas aux rendez-vous qu'on lui propose, ne répond pas au téléphone, et/ou rencontre des difficultés : certains emprunteurs ont donc, plus que d'autres, besoin d'un suivi. L'enjeu du remboursement de la dette se double de celui, non moins important, de la réinsertion bancaire et sociale de l'emprunteur, qui ne correspond pas toujours à un long fleuve tranquille⁹⁰... !

- **Définitions :**

Pour les concepteurs comme pour les opérateurs de terrain du MCP, le terme « accompagnement » recouvre des réalités parfois différentes qui peuvent être sources de confusion. Nous suggérons donc de préciser comme suit les différentes significations :

- Accompagnement global : il s'agit de l'ensemble du travail réalisé par la structure accompagnante. Cet accompagnement peut être subdivisé en deux :
 - L'accompagnement en amont du crédit : accueil du candidat emprunteur et instruction du dossier au sens large
 - L'accompagnement post crédit : comme son nom l'indique, il concerne la période qui va de l'attribution du crédit à son remboursement complet.
- Accompagnement budgétaire, que certains appellent également suivi budgétaire ou action éducative budgétaire : il s'agit plus précisément d'aider la personne à mieux gérer son budget familial. Cet accompagnement budgétaire peut être réalisé en dehors de l'attribution d'un crédit, ou avant celui-ci, et n'est pas systématiquement nécessaire dans le cadre d'un accompagnement post MCP
- Accompagnement bancaire ou financier : il concerne le suivi du fonctionnement du compte bancaire, des éventuels incidents de paiement, des facturations de pénalité etc. Il est

⁹⁰ Un exemple remarquable nous en a été donné par Passerelle à Reims : Mme P. a obtenu, en 2002, un crédit solidaire dans un contexte où elle risquait de perdre son emploi et d'être expulsée de son logement pour retard de paiement de loyer. Bien qu'ayant accepté le principe d'un suivi personnalisé, elle devient rétive à tout accompagnement au bout de quelques mois et manifeste un comportement irresponsable dans ses dépenses. Elle rembourse régulièrement ses mensualités mais le fonctionnement de son compte bancaire révèle des dysfonctionnements budgétaires graves. Son accompagnante reprend donc contact avec elle, réussit à la convaincre de faire un nouveau diagnostic budgétaire et d'adopter un comportement financier plus sage. Grâce à l'accompagnement qu'elle a de nouveau accepté, Mme P. a pu retrouver un emploi comme secrétaire, métier qu'elle rêvait d'exercer depuis longtemps, et contrôle mieux ses dépenses. « On l'a harponnée, on l'a remise sur la voie, elle a eu de la chance d'avoir eu M. comme suiveuse... ! », dit une collègue de son accompagnante.

réalisé au premier niveau par le chargé de clientèle de l'agence qui gère le compte de l'emprunteur

- Accompagnement socio-professionnel : il concerne la recherche d'un emploi, d'un logement, de conseils et/ou d'aides financières diverses, il peut être passager ou permanent, il est souvent réalisé par les services sociaux ou les associations à vocation caritative ou sociale. Le candidat emprunteur en bénéficie parfois depuis un certain temps lorsqu'il se présente à une structure accompagnante pour demander un MCP.

- **Comment se passe actuellement l'accompagnement post crédit ?**

Si l'accompagnement en amont de l'attribution du crédit semble être réalisé dans de bonnes conditions, ce n'est pas le cas de l'accompagnement aval (cf. ci-dessus le chapitre 6 : *Bilan*). L'accompagnement post crédit est le « continent noir » du MCP⁹¹. Nous lui consacrerons donc des développements un peu plus substantiels.

- **Pourquoi cet accompagnement post crédit est-il souvent inexistant ou insuffisant ?**

Les structures accompagnantes avancent les arguments suivants :

- Réalisme et bon sens : on n'intervient qu'en cas de besoin. Si l'emprunteur rembourse, au nom de quoi pourrions-nous leur imposer un accompagnement ? D'ailleurs le risque financier est très faible
- Discrimination au détriment des emprunteurs pauvres : l'accompagnement est perçu comme une contrainte qu'on n'impose pas à l'emprunteur aisé, il porte donc un risque de stigmatisation, de contrôle social, de « camisole de force » et évoque l'idée que le MCP est une béquille
- Manque de temps : comment ferons-nous lorsque nous aurons un grand nombre d'emprunteurs à suivre ? Comment financerons-nous ce travail supplémentaire ?
- Risque de double emploi : certains emprunteurs sont parfois déjà accompagnés par une association ou un service social
- Manque de motivation des emprunteurs : certains emprunteurs ne sont pas demandeurs, d'autres traînent les pieds. D'autres fuient le dispositif de MCP si on leur annonce que l'accompagnement dans la durée est obligatoire
- Difficulté de « traçage » : on perd plus facilement la trace d'une personne en situation de précarité⁹².

- **Pourquoi il est nécessaire d'accompagner les emprunteurs après l'attribution du crédit ?**

Plusieurs arguments militent en faveur d'un tel accompagnement :

⁹¹ Un instructeur de dossier, sérieux, m'a même affirmé ne pas savoir que l'accompagnement post crédit était nécessaire ou au moins recommandé.

⁹² C'est le cas des jeunes travailleurs vivant en foyer : l'accompagnement y est naturel et facile pendant un temps, puis l'emprunteur va travailler ailleurs et disparaît : le suivre devient difficile

- Les concepteurs du MCP ont posé le principe selon lequel l'accompagnement est une condition essentielle de la réussite du dispositif, et la charte édictée par le Fonds de cohésion sociale fait expressément obligation à la structure accompagnante d'« avoir des points de rencontre réguliers avec l'emprunteur pendant la durée du crédit »⁹³
 - L'emprunteur, souvent fragile, est dans une phase « vertueuse » de reconstruction financière et notamment de retour à une gestion plus serrée de son budget après une période d'exclusion bancaire, de malendettement ou de surendettement officieux : il peut être exposé à des événements imprévus ou à un nouvel accident de la vie, qui entraînent pour lui des risques de rechute. Il a donc besoin d'être encouragé et soutenu dans la reconstruction de lui-même, et dans le remboursement de son crédit
 - Si l'emprunteur ne rembourse pas, la mission du banquier prêteur et de la structure d'accompagnement est de faire le point sur sa situation humaine et budgétaire et de regarder avec lui comment il peut reprendre des remboursements réguliers
 - Pour les familles les plus démunies, l'accompagnement post crédit est souvent la condition du remboursement
 - La réalisation d'un projet de vie objet du prêt comporte un fort enjeu pour l'emprunteur (retrouver du travail, changer de métier, se réinsérer socialement etc.) : il est donc normal de vérifier que ce projet se réalise conformément à ce qui a été annoncé, et si nécessaire de favoriser cette réalisation
 - Les informations obtenues dans le cadre de l'accompagnement post crédit permettent d'ajuster et d'améliorer le dispositif de crédit selon la mécanique d'information en retour (*feed-back*) particulièrement utile au cours des années d'apprentissage.
- **Comment faire ?**
Il existe de multiples façons d'accompagner un emprunteur de MCP. Chaque structure, ou même chaque accompagnateur, élaborera celle qui lui semble la plus adaptée, compte tenu de ses propres compétences et disponibilités, mais surtout en fonction des besoins spécifiques de l'emprunteur, de son degré d'autonomie, et de son environnement. Les propositions qui suivent se limitent à proposer un cadre général et quelques suggestions concrètes
 - Définir le cadre de l'accompagnement
 - Informer le candidat emprunteur, lors des premiers contacts, que l'attribution d'un MCP est subordonnée à l'acceptation, par lui, d'un accompagnement personnalisé. Lui en expliquer les raisons et en

⁹³ Cette charte (cf. annexe Ici-dessous) a été édictée par le Fonds de cohésion sociale et sert de référence à chaque établissement prêteur de micro crédit personnel dans la rédaction de conventions d'accompagnement entre lui-même, l'emprunteur et l'accompagnant.

particulier les avantages qu'il peut en tirer. S'assurer de son accord de principe⁹⁴

- Après l'attribution du prêt, organiser une réunion à trois (emprunteur, banquier, accompagnateur référent), voire à quatre si l'accompagnant post-crédit désigné par la structure accompagnante est différent de l'accompagnant qui a instruit le dossier, ou encore si l'accompagnement est « sous-traité » à un travailleur social extérieur ou à une structure associée
- Rappeler à l'emprunteur l'utilité de l'accompagnement et négocier avec lui le cadre général de l'accompagnement :
 - Qui sera son accompagnant référent ? Ce peut être la personne qui a fait le travail d'accueil et d'accompagnement en amont de l'attribution du crédit, un nouvel accompagnant choisi au sein de la structure accompagnante, ou encore un accompagnant travaillant au sein d'une structure associée⁹⁵
 - La périodicité, la durée approximative, le lieu des rencontres avec lui
 - Le ou les buts prioritaires spécifiques qui seront poursuivis dans le cadre de cet accompagnement
 - Les principales modalités de travail
 - Les conditions spécifiques du fonctionnement de son compte bancaire et en particulier les moyens de paiement mis à sa disposition et les conditions de facturation en cas d'incident sur le compte⁹⁶

⁹⁴ La structure accompagnante cherchera à convaincre l'emprunteur plutôt qu'à lui imposer l'accompagnement. Elle ne le lui imposera que si elle en ressent la nécessité, faisant de l'accompagnement une condition formelle de l'attribution du MCP. La structure accompagnante est confrontée là à une situation paradoxale : pour que l'accompagnement se déroule dans des conditions favorables, il est souhaitable qu'il soit librement accepté par l'emprunteur. Mais un refus de ce dernier est un indicateur défavorable quant au degré de confiance qu'on peut lui faire. La réticence d'un candidat emprunteur face à l'accompagnement diminue la confiance qu'on peut lui faire et renforce donc l'utilité qu'il soit accompagné... !

⁹⁵ Par exemple une assistante sociale ou un autre travailleur social, un salarié ou un bénévole d'une association familiale ou caritative, ou encore une structure compétente dans le cadre d'un dispositif comme par exemple l'ASLL (Accompagnement social lié au logement). Cette sous-traitance est à manier avec précaution. Elle peut se justifier lorsque l'emprunteur fait déjà l'objet d'un accompagnement social au moment où il obtient son MCP – il s'agit alors de ne pas multiplier les accompagnements -, ou encore lorsqu'il est adressé à la structure accompagnante par une structure amie faisant un travail de prescripteur de MCP et que celle-ci souhaite continuer à lui assurer un suivi.

⁹⁶ En cas de dysfonctionnement du compte bancaire, le gestionnaire du compte en informe rapidement l'accompagnant qui, seul ou avec le banquier, rencontre le client emprunteur pour faire le point et rechercher des solutions. Si la difficulté porte sur le remboursement des mensualités du prêt, ils cherchent ensemble des aménagements : report de mensualités, allongement de la durée du prêt (rééchelonnement). Certaines banques pratiquent avec raison une politique pédagogique et bienveillante à l'égard des clients en cours de réinsertion bancaire, notamment en ne facturant pas de frais d'intervention en cas de

- La responsabilité de chacun (emprunteur, banque, structure accompagnante) dans les différents registres.
- Passer avec lui une convention claire sur ces différents points⁹⁷
- Accompagner l'emprunteur dans la durée
 - L'accompagnant référent rencontre l'emprunteur au moins une fois dans les deux mois qui suivent la réalisation du prêt, notamment pour vérifier que l'utilisation des fonds est conforme à l'objet du crédit et pour faire le point sur la réalisation du projet personnel
 - Ensuite, ces rencontres ont lieu au moins deux fois par an⁹⁸
 - En dehors des périodes normales de rencontre, l'emprunteur est invité à faire appel à son accompagnant chaque fois qu'il en ressent le besoin, et notamment en cas de difficulté nouvelle, d'incident de paiement ou de défaillance de remboursement du MCP contracté
 - En cas d'urgence, l'emprunteur doit pouvoir communiquer avec son accompagnant par téléphone⁹⁹
 - S'il en ressent l'utilité, l'accompagnant organise une ou plusieurs rencontres à trois avec le gestionnaire du compte bancaire de l'emprunteur, pour aider ces deux derniers à renouer une relation bancaire normale. Cette réinsertion bancaire comporte souvent une dimension psychique et affective. Dans ce cas, l'accompagnant est amené à faire un travail de médiation entre l'emprunteur et le représentant de la banque. L'objectif est de rétablir des liens de confiance qui avaient volé en éclats de part et d'autre à l'occasion d'incidents antérieurs sur le fonctionnement du compte, chacun étant persuadé d'être dans son droit.
- **Conduire chaque séance d'accompagnement en fonction des particularités propre du couple client/accompagnant**
 - Faire le point sur les principaux événements qui se sont déroulés dans la vie de l'emprunteur depuis la dernière rencontre, et qui ont une incidence sur sa situation financière et sur le projet financé

situation débitrice du compte dès lors que le client est de bonne foi et n'a pas fait preuve de légèreté etc.

⁹⁷ Les structures adeptes d'un certain formalisme pourront préférer une convention écrite, les autres se contenteront d'une convention verbale.

⁹⁸ Il s'agit là d'une périodicité pour un emprunteur sans difficulté majeure. S'il s'agit d'un emprunteur plus fragile, les rencontres devraient être plus rapprochées, au moins durant la première année.

⁹⁹ Une structure accompagnante de l'Est de la France, Mobilex, a inventé un dispositif minimal d'accompagnement par téléphone : chaque mois, l'emprunteur informe téléphoniquement le responsable de la structure qu'il a bien la provision sur son compte bancaire pour payer la mensualité du prêt. C'est l'occasion pour l'accompagnant de maintenir un lien avec l'emprunteur et de faire le point avec lui sur sa vie et sur son projet de réinsertion socioprofessionnelle.

- Faire le point en particulier sur le projet de réinsertion socio-économique objet du prêt : où en est sa réalisation ? Le projet a-t-il produit les résultats escomptés ? Quelles sont les nouvelles perspectives ?
 - Regarder attentivement l'évolution du budget : les prévisions budgétaires sont-elles tenues ? Qu'est-ce qui a changé ? Le remboursement du prêt pose-t-il des problèmes particuliers ? Comment cette nouvelle « vigilance budgétaire » est-elle vécue par l'emprunteur et par sa famille ?
 - En profiter, si nécessaire, pour faire de l'éducation budgétaire adaptée aux questions ou aux difficultés spécifiques de l'emprunteur
 - Faire le point sur tel ou tel aspect spécifique de l'accompagnement défini comme prioritaire lors de la première réunion de cadrage
- **Compléter éventuellement l'accompagnement individuel par des dispositifs collectifs**
- Des réunions d'information et de formation sur l'argent, sur la banque et ses fondamentaux, sur la gestion du budget familial, sur la prévention du surendettement etc.¹⁰⁰
 - Des groupes de parole et d'échange sur le thème : « Osons parler d'argent »¹⁰¹

Ces approches se situent dans la continuation de l'action éducative budgétaire. Elles permettent aux participants de prendre plaisir à mieux connaître et maîtriser l'argent, qui était parfois pour eux un objet d'ignorance et d'angoisse. Elles permettent également aux participants de ne plus

¹⁰⁰ On pourra s'appuyer dans ce domaine sur les travaux du jeune Institut pour l'Éducation Financière du Public-IEFP (site : www.lafinancepourtous.com), sur ceux de la Fédération Bancaire Française-FBF (site : www.lesclesdelabanque.com), et sur ceux des associations telles que l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales) (site : www.unaf.fr), qui, avec l'UFCS – Union Féminine Civique et Sociale, la CSF - Confédération Syndicale des Familles, Familles Rurales et l'AFAL- L'Association Familiales Laïques ont produit un CD ROM, des fiches pratiques et un livret de formateur sur le thème « Comment gérer son budget sans dérapier » en direction des jeunes de 16 à 25 ans. Par ailleurs, l'UFCS, l'UNAF, l'Asseco-CFDT - Association de consommateurs CFDT, la CGL - Confédération générale du logement et l'ALLDC - Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs ont développé un kit pédagogique « Surendettement » qui comprend des panneaux d'exposition, des dépliants pour les grand public, des fiches techniques pour les formateurs. Citons enfin l'association CRESUS - Chambre Régionale du Surendettement Social, site www.cresusalsace.net – qui a pour objet la lutte contre le surendettement, organise notamment des groupes de parole et d'échange, et forme des intervenants sociaux confrontés aux problèmes de surendettement, et l'association Archime'd (contact archime@orange.fr) en cours de lancement avec l'appui de l'incubateur social de l'ESSEC. (Source : IEFP)

¹⁰¹ Sur ce thème et sur le précédent, l'association Finances et Pédagogie, du groupe Caisses d'Épargne, a depuis cinquante ans réalisé un travail pionnier remarquable (site : www.finances-pedagogie.fr)

affronter leurs souffrances liées à l'argent dans une certaine forme de honte et de solitude, mais en les partageant avec d'autres personnes qui connaissent le même type de difficultés. Cette mise en commun entraîne un important effet d'allègement, et renforce la motivation des participants à mieux gérer leur argent.

La mise en œuvre de telles approches pédagogiques nécessite une démarche militante : malgré leur grande utilité, les particuliers, et notamment les plus fragiles d'entre eux, ne se précipitent en effet pas naturellement sur de telles opportunités...

7.6. Autres recommandations de portée générale

- Ne se lancer dans le MCP que si l'on est vraiment motivé, dans une logique de militantisme. C'est la condition essentielle pour que cela marche. Sinon, on butera rapidement sur des obstacles du type : on n'a pas vraiment la compétence, on a des difficultés à trouver des clients, le dispositif est trop coûteux en temps, on n'a pas de budget etc.
- Informer et convaincre
 - les élus politiques (municipaux, départementaux, régionaux)
 - les travailleurs sociaux de terrain, soit par des échanges en petit comité, soit sous la forme de réunion de grande ampleur
 - les bénévoles des structures caritatives et associatives¹⁰²
 - les agents bancaires en contact avec les clients fragiles
- Informer les emprunteurs potentiels et les prescripteurs avec réalisme et mesure : être prudent par rapport aux « coups » médiatiques qui risquent de produire ponctuellement un excès de demande. Les dépliants, notamment, doivent expliquer que le microcrédit social n'est ni un droit automatique, ni une solution universelle
- Mettre en place, chaque fois que cela est possible, un dispositif intégré de lutte contre l'exclusion bancaire, contre le surendettement, contre l'illettrisme de l'argent : le microcrédit aura des effets d'autant plus durables et significatifs qu'il sera mis en œuvre dans le cadre d'une politique globale et cohérente comportant notamment :
 - un travail actif de pédagogie de l'argent et notamment d'action éducative budgétaire individuelle et/ou collective (cf. ci-dessous annexe 4, *L'éducation à l'argent, une urgence sociale*)
 - un dispositif de médiation de dettes (un médiateur de dettes aide une personne mal endettée à négocier avec ses créanciers une

¹⁰² La Région Poitou-Charente, très investie dans le développement du MCP, a organisé au début de 2007, avec grand succès, une journée d'étude et de formation sur le MCP pour les travailleurs sociaux et les bénévoles des associations (plus de 250 participants). L'enjeu de ce type de rencontre est de convaincre les travailleurs de terrain que le MCP œuvre dans un esprit différent du crédit à la consommation et que, loin de renforcer le risque de surendettement, il permet au contraire de faire un travail éducatif pour le diminuer.

réorganisation de ses remboursements pour réduire le montant des mensualités)

- un dispositif de restructuration de dettes (une institution financière remplace tout ou partie des crédits en cours dont le remboursement est trop lourd par un crédit unique de durée plus longue et/ou à un taux moindre)
- Organiser régulièrement des rencontres entre les différents acteurs du MCP dans une région, afin de leur permettre d'échanger leurs pratiques, d'apprendre les uns des autres, de confronter leurs expériences, éventuellement de monter des opérations en commun¹⁰³, et enfin de renforcer leur motivation
- Proposer aux emprunteurs qui ont totalement remboursé leur propre crédit de contribuer, à leur niveau et en fonction de leurs capacités, à la réussite du MCP :
 - en finançant les structures accompagnantes de diverses façons, notamment, si cela est possible, en devenant membre cotisant de la structure associative
 - en devenant accompagnant bénévole
 - en devenant prescripteur du MCP
 - en rendant divers services¹⁰⁴
- Faire preuve de patience : le MCP est un objet vivant, subtil, complexe, à forte composante humaine. C'est une œuvre de longue haleine. Il faut donc laisser aux différents acteurs le temps de le découvrir, de s'en emparer, de l'assimiler, de le faire connaître, de le faire vivre dans la durée.

8. Conclusion

Proposer un crédit personnalisé et à un coût raisonnable aux personnes socialement et financièrement fragiles est déjà un projet de grande envergure, par les services considérables qu'il peut leur rendre, par l'enjeu social de lutte contre l'exclusion bancaire qu'il porte, et par l'importance des moyens matériels et humains qu'il requiert.

Mais l'ambition des promoteurs du MCP va très au-delà de la mise en place d'un simple dispositif de crédit à destination des 10 % de la population qui en étaient privés : ils ont posé le principe du nécessaire accompagnement individuel de chaque emprunteur.

¹⁰³Dès lors qu'il s'agit d'un travail social de lutte contre l'exclusion, une attitude de collaboration semble plus appropriée qu'une attitude de concurrence...

¹⁰⁴ Cette suggestion pourra apparaître utopique à certains, mais une association au moins l'a déjà mise en pratique avec succès. Au-delà des services réels qui sont rendus et qui peuvent ne pas être négligeables, une telle approche permet aux personnes ayant reçu une aide, à travers le MCP et son accompagnement, de « rendre » à ceux qui leur ont donné, et ainsi de solder une sorte de dette morale qu'ils ont contractée envers la structure accompagnante et la société.

Ce choix est logique et même nécessaire. Sans accompagnement personnalisé, le taux des impayés risque certes d'être plus élevé. Mais surtout, le dispositif se priverait des moyens d'atteindre ses deux finalités les plus importantes, qui sont d'aider les emprunteurs à se réinsérer professionnellement et socialement et à renouer des relations « normales » avec la banque et avec l'argent.

Le cœur du MCP réside dans cet accompagnement. Il nécessite de la part des banques et des structures engagées dans le travail social une formidable évolution de leurs mentalités, et parfois de leurs compétences et de leurs pratiques.

Ce travail est indispensable si nous voulons éviter que se creuse un fossé de plus en plus grand entre ceux qui « savent faire » avec l'argent (pour le gagner, l'emprunter, l'épargner, le dépenser), et ceux qui ne savent pas.

La plupart des formes d'exclusion sont liées à l'exclusion du système argent, et pour les personnes en danger d'exclusion, l'une des façons de l'éviter est d'acquérir un savoir-faire minimal pour gérer son argent. L'accompagnement personnalisé des emprunteurs y contribue fortement. C'est pourquoi l'apport des structures accompagnantes est irremplaçable, dans une collaboration avec les banques qu'elles veulent vigilante et qui sera, nous l'espérons, de plus en plus confiante.

Annexe 1 : Charte de l'accompagnement (éditée par le Fonds de cohésion social)

1. *L'établissement prêteur s'engage à proposer systématiquement un accompagnement individualisé à l'emprunteur, et à désigner un accompagnateur référent. Celui-ci pourra être un travailleur social, un salarié ou un bénévole d'une association d'intérêt général, familiale ou caritative, un banquier retraité bénévole...*
2. *L'établissement prêteur sensibilisera, si nécessaire, la structure d'accompagnement sur la culture bancaire de base*
3. *L'accompagnement vise à prendre en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les emprunteurs dans l'accès au crédit*
4. *Les emprunteurs peuvent être détectés soit par la banque, soit par la structure d'accompagnement*
5. *L'accompagnateur référent intervient dès la phase amont pour évaluer conjointement avec l'emprunteur sa situation financière et sa demande de crédit*
6. *L'accompagnateur référent formule un avis sur l'objet, le montant et la durée du crédit*
7. *L'accompagnateur référent s'engage à avoir des points de rencontre réguliers avec l'emprunteur pendant la durée du crédit*
8. *L'établissement prêteur s'engage à informer l'accompagnateur référent des incidents de paiement afin que celui-ci recherche avec l'emprunteur les moyens de surmonter les difficultés passagères. Le référent donne son avis au moment du prononcé de la déchéance du terme*
9. *Dans le cas où un refus d'octroi de crédit est opposé au demandeur, l'accompagnateur l'orientera vers des structures d'accompagnement*

social lui permettant potentiellement de mobiliser d'autres dispositifs (aide sociale, assistance, suivi social, écoute, don).

Annexe 2 : Bibliographie sommaire à propos de la précarité, de l'exclusion, de l'argent, du crédit et du surendettement

Livres

Audollent, D.-G., et Fayard, D., 2002, *Combattre l'exclusion*, Les Essentiels Milan (livre d'accès facile, une brève mais sérieuse introduction), 63 p.

Bouilloud, J.-Ph., Guienne V. (sous la direction de), 1999, *Questions d'argent*, Paris, Desclée de Brouwer. (Excellente introduction à l'argent. Je recommande particulièrement les articles de Enriquez, Barus-Michel et de Gaulejac), 185 p.

Bresson, M., 2007, *Sociologie de la précarité*, Paris, Armand Colin (une introduction à la précarité, une synthèse relativement brève), 124 p.

Castel, R., Haroche, C., 2001, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*, Paris, Fayard (ouvrage essentiel sur la précarité), 210 p.

Castel, R., 2003, *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, La République des idées Seuil (Approfondissement de l'ouvrage précédent. Lire en particulier les deux derniers chapitres : *Une nouvelle problématique du risque*, et : *Comment combattre l'insécurité sociale ?*), 95 p.

Gloukoviezoïff, G., *Exclusion et liens financiers. L'exclusion financière des particuliers, Rapport du Centre Walras 2004*, Paris, Economica (livre de référence sur l'exclusion bancaire et financière), 590 p.

Henaff, M., 2002, *Le Prix de la vérité. Le don, l'argent, la philosophie*, Paris, Seuil. (analyse complète de l'argent du point de vue philosophique, sociologique et historique, par un philosophe rigoureux et lisible), 551 p.

Duhaim, G., 2003, *La vie à crédit. Consommation et crise*, Québec (Canada), Presse Universitaire de Laval, distribué à Paris par la Librairie du Québec, 30 rue Gay-Lussac, tel : 01 43 54 49 02, 343 p.

La Hougue, A. de, 2002, *A propos du surendettement. Hommes et argent*, Paris, L'Harmattan (l'argent et le surendettement vus par un sociologue qui forme des travailleurs sociaux), 185 p.

Le Blanc, G., 2007, *Vies ordinaires, vies précaires*, Paris, Seuil (Regard profondément humain d'un jeune philosophe sur la vie des personnes en situation de précarité), 290 p.

Servet, J.-M., 2006, *Banquiers aux pieds nus. La microfinance*. Paris, Odile Jacob (introduction à la microfinance par un universitaire qui est également un homme de terrain), 510 p.

Viveret, P., 2004, *Reconsidérer la richesse*, Editions de l'Aube, 84 240 - La Tour d'Aigues distribuée par le Seuil, (réflexion novatrice et un peu

« décoiffante » sur l'argent, la richesse et les indicateurs de richesse en économie. P. Viveret est philosophe et haut fonctionnaire), 238 p.

Articles, conférences, documents divers (disponibles sur demande auprès de jean.beaujouan@free.fr, et prochainement consultables sur le site www.jean-beaujouan.fr)

Beaujouan J., *Un dispositif de médiation solidaire dans la banque*, Passerelle, in *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Association d'Economie Financière, 26 rue de Lille, 75007-Paris, 22 p.

Beaujouan J., *La relation des individus avec l'argent : éclairages cliniques*, note de 2005, 7 p.

Beaujouan J., *Argent et transmission généalogique*, note de janvier 2005 rédigée dans le cadre d'un séminaire pour les particuliers sur la relation à l'argent, 22 p.

Beaujouan J., *La tutelle, une affaire d'argent*, conférence faite en mai 2005 dans le cadre des Journées d'étude de l'IRTS de Franche Comté : « La tutelle, protection ou sanction ? », 13 p.

Beaujouan J., *L'argent, au cœur des métiers bancaires. Pour une pratique de la relation bancaire durable*, conférence faite en mai 2005 à l'occasion d'un séminaire pour des cadres de banque, 23 p.

Beaujouan J., *Argent et hyper modernité*, communication faite au colloque de l'Institut International de Sociologie Clinique en juin 2005, 14 p.

Beaujouan J., *Le crédit solidaire au Crédit Agricole du Nord-Est*, in *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2006*, Association d'Economie Financière, 26 rue de Lille, 75007-Paris, 22 p.

Beaujouan J., *Aspects psychologiques de l'exclusion financière*, exposé réalisé en 2006 à Charleroi (Belgique), dans le cadre de la Conférence européenne sur l'éducation financière organisée par l'Observatoire (belge) du Crédit et de l'Endettement, 34 p.

Beaujouan J., *Argent et prévention de l'exclusion sociale*, conférence faite en 2006 à Loudun (Vienne), dans le cadre de la Semaine de la solidarité internationale, 11 p.

Beaujouan J., *Accompagner une personne financièrement fragile. Pédagogie de l'argent, gestion du budget familial*, 2006, note 26 p.

Beaujouan J., *Recruter, former et animer des équipes d'accompagnants. Pédagogie de l'argent, gestion du budget familial*. 2006, note 12 p.

Beaujouan J., *L'argent et le lien social*, conférence faite à Paris en 2006 à la demande de l'association La Traversée, 12 rue Saint-Sulpice. 75006 – Paris. 17 p.

Beaujouan J., *L'éducation à l'argent, une urgence sociale*, 2007 in *La pédagogie de l'argent*, Les cahiers pour l'histoire de l'épargne, édité à Paris par Finances et Pédagogie à l'occasion de son cinquantième anniversaire, 5 p.

Gloukoviezoff, G., *Peut-on chiffrer l'exclusion bancaire ?*, in *Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005*, Association d'Economie Financière, 26 rue de Lille, 75007-Paris, 16 p.

Gloukoviezoff, G., *Quelle place pour la pédagogie face à l'exclusion bancaire ? 2007* in *La pédagogie de l'argent*, Les cahiers pour l'histoire de l'épargne, édité à Paris par Finances et Pédagogie, 9 p.

Médiateur de la République, *Le malendettement, nouvelle urgence sociale ?*, dossier de presse de la conférence tenue à Paris le 14 décembre 2006, excellente introduction au sujet traité, 44 p.

Annexe 3. Contribution à un débat sur l'argent, le crédit et les banques

1. Pourquoi proposer un nouveau regard sur l'argent ?

L'un des freins au développement du MCP réside dans le fait que les institutions, les bénévoles et les travailleurs salariés du monde social ont des représentations parfois négatives de l'argent, du crédit et des banques. Les principaux contenus de ces représentations sont les suivants :

- L'argent est un faux ami qui pervertit ce qu'il touche
- Le crédit est un piège qui précipite les personnes fragiles dans le surendettement et renforce le danger pour elles de basculer dans l'exclusion
- Les banques cherchent avant tout à faire des profits élevés
- Leurs pratiques en matière de crédit contribuent à produire du surendettement chez les clients les plus fragiles et les moins armés contre les tentations de la surconsommation

Ces représentations sont en partie fondées. Il est notamment indiscutable que :

- l'argent est marqué du sceau de l'ambiguïté, il possède cette caractéristique particulière d'avoir des effets à la fois positifs et négatifs : il peut à la fois libérer et asservir les individus, il facilite les échanges mais contribue à renforcer la logique du chacun pour soi, il peut servir à pacifier les relations entre les humains mais aussi à les envenimer etc.
- la fascination de l'argent pousse certains acteurs économiques - petites ou grandes entreprises mais aussi individus divers - à se comporter de manière critiquable, voire plus ou moins folle, dans la manière de gagner l'argent, de le stocker ou encore de le dépenser
- près de 700 000 ménages sont dans une situation officielle de surendettement, et de nombreuses autres ont un endettement supérieur aux normes jugées souhaitables par le système bancaire et par les experts en gestion du budget familial
- la plupart des établissements financiers et bancaires en France fonctionnent selon la logique capitaliste, cherchent à maximiser leurs

profits et emploient dans ce but des méthodes dont certaines sont fortement critiquées par les associations de défense des consommateurs.

Notre propos n'est pas de discuter la pertinence ni la portée de chacune de ces affirmations. Nous nous limiterons à en faire le commentaire suivant, à la fois global et prudent :

- Ces représentations doivent être prises au sérieux non pas tant en fonction de leur degré de vérité ou d'erreur, mais parce qu'elles existent dans l'esprit des personnes, qu'elles y sont solidement et durablement installées et qu'elles influencent leurs comportements concrets
- L'origine de ces représentations est en partie culturelle, politique et religieuse, et remonte souvent à des périodes anciennes : citons par exemple la position de l'Eglise catholique au Moyen Age contre le prêt à intérêt, position qui a fait l'objet de débats extrêmement virulents durant plusieurs siècles, et entravé durablement le développement économique des pays catholiques
- Ces représentations n'épuisent pas, et de loin, l'objet qu'elles considèrent : la réalité de l'argent, du crédit et des banques, leur nature, leurs fonctions, leurs effets dépassent très largement ce que l'on en dit généralement, que ce soit dans le registre critique ou dans une approche plus « positive ».

Il nous semble donc utile de porter un regard plus vaste sur l'argent, le crédit et les banques, en s'aidant en particulier des acquis :

- de l'histoire : l'argent est presque aussi vieux que l'humanité, et il a connu des formes très différentes de sa forme actuelle
- de la philosophie : les plus grands penseurs, à commencer par Socrate, Platon et Aristote, ont débattu de la place de l'argent dans la cité
- de la sociologie : l'argent est d'abord un objet social complexe, qui joue un rôle central dans la construction du lien social
- de la psychologie : l'argent occupe une place importante dans la psyché des humains et contribue à la structurer... et parfois à la pervertir !

L'enjeu de cette réflexion sur l'argent et le crédit est de contribuer à fonder la légitimité du dispositif de distribution du MCP sur un corps de savoirs solide, et à nourrir les débats qui ne manqueront pas de naître chez les acteurs associatifs du MCP, notamment dans le cadre de la formation des accompagnants.

Notre conviction est que ces regards souvent différents que nous proposons ci-après sont pertinents, c'est-à-dire qu'ils correspondent à la réalité. Mais ils n'épuisent pas cette réalité du monde de l'argent, qui est multiple et parfois contradictoire : d'autres regards, d'autres arguments, complémentaires, différents voire contradictoires, et tout aussi pertinents, pourraient être mis en avant et commentés. L'essentiel est qu'un débat de bonne foi permette à chacun de conduire sa propre réflexion sur ces questions, nourrie tant par des échanges conceptuels ou théoriques que par l'expérience concrète du terrain.

2. L'argent

2.1. L'argent est à la fois moteur et instrument du lien social

Aristote a été le premier à poser l'argent et la monnaie comme instrument du lien social. Une société est constituée d'individus exerçant des métiers différents et complémentaires. Par exemple l'agriculteur produit la nourriture, le forgeron fabrique les charrues, le soldat protège la cité contre les envahisseurs.

Selon lui, ce qui fonde la cohésion de cette société, et qui crée le lien social entre ces individus, ce sont les échanges de produits ou de services qu'ils font, chacun travaillant pour les autres membres du groupe. Mais à une condition : que ces échanges soient réciproques et équilibrés.

Or cette condition ne va pas de soi, puisque la contribution de chacun au profit des autres corps de métiers est en général de valeur inégale. Il s'instaure donc entre les uns et les autres des dettes, des paquets de dettes réciproques et à l'infini. Comment faire pour les dénouer ? C'est précisément l'argent, contrepartie de la valeur des biens, qui va permettre de solder et d'éteindre ces dettes, d'équilibrer les échanges entre les différents membres de la cité, et de poursuivre de nouveaux échanges. En ce sens, l'argent est un lien essentiel et fondateur entre les membres d'une même communauté.

2.2. L'argent est la manifestation de l'existence d'une communauté politique et d'une confiance commune

Regardons un louis d'or frappé à l'effigie de Louis XIV vers l'an 1700. Cette pièce d'or représente le visage du souverain. Dans son royaume, celui-ci est seul à détenir le privilège de battre monnaie, c'est à dire de fabriquer des pièces d'or à son nom. C'est le roi, le « souverain », qui garantit la valeur de cette pièce, et qui ordonne que cette pièce soit acceptée par n'importe quel créancier pour éteindre une dette, quelle qu'en soit la nature. Comme s'il disait à travers cette pièce d'or : « Sur tout le territoire dont je suis le souverain, cette monnaie frappée à mon effigie doit être acceptée parce que je le veux, et parce que je garantis sa valeur ».

Cet exemple restait bien sûr valable hier en France avec le franc, en Allemagne avec le mark et en Italie avec la lire, et vaut aujourd'hui avec l'euro. La monnaie ne fonctionne comme monnaie que si elle est garantie par un Etat souverain, ou par une communauté d'Etats souverains comme l'Union Européenne, et si les citoyens de cet Etat accordent leur confiance à leur souverain et à la monnaie garantie par lui.

L'argent, c'est donc en dernier ressort un objet symbolique qui matérialise la confiance : confiance entre le citoyen et son souverain, confiance entre le client et sa banque, confiance entre les différents agents économiques, confiance en la solidité de l'économie et confiance en l'avenir. Cela est bien sûr d'autant plus vrai lorsque, comme c'est le cas aujourd'hui, la monnaie n'est plus de l'or ou de l'argent, métaux précieux, mais du simple papier, qui n'a par lui-même aucune valeur vénale, et qui n'a qu'une valeur symbolique.

Si la confiance envers la monnaie s'effondre dans un pays, comme ce fut le cas en 2002 en Argentine, c'est tout le système financier et le système de paiements qui s'effondre, l'économie s'enraye, et la misère s'installe. C'est pourquoi les Banques centrales comme aujourd'hui la Banque Centrale Européenne ont comme première mission, et elle est essentielle, de gérer et de protéger cette confiance.

2.3. L'argent est un droit

Si je détiens un billet de 50 euros, je vais pouvoir me procurer des biens ou des services contre ce moyen de paiement. La loi stipule que, dans l'aire géographique de cette monnaie, toute personne physique (particulier, commerçant) ou morale (entreprise) est tenue d'accepter ce billet en paiement d'une dette. On dit que cette monnaie a valeur libératoire.

L'argent est donc un droit reconnu à son propriétaire sur des biens ou des services existants produits par les agents économiques d'une communauté. Le fait que ce droit soit très inégalement réparti et que certaines personnes en soient dramatiquement démunies ne doit pas faire perdre de vue que la nature première de l'argent est d'être un droit. Et que l'enjeu de la lutte contre la pauvreté consiste, par le crédit ou par d'autres voies, à rétablir les personnes les plus pauvres dans leurs droits élémentaires, celui de se procurer les moyens financiers dont ils ont besoin pour vivre décemment.

2.4. L'argent est un instrument de mesure de la valeur des choses

Il permet d'évaluer la valeur marchande des choses : les objets, les services, tout ce qui est désirable ou objet de besoin, et qui peut être échangé sur un marché entre un vendeur et un acheteur. L'échange économique (qui commence par l'achat d'une baguette de pain chez le boulanger ou le recours aux soins prodigués par le médecin... !) n'est possible que s'il y a eu évaluation préalable de la chose à échanger (objet ou service) et accord sur sa valeur entre le vendeur et l'acheteur.

L'argent permet également au législateur d'évaluer le montant des pénalités en cas de non respect de la règle ou de la loi, et au juge d'évaluer le dédommagement à verser pour compenser le préjudice causé, notamment le *pretium doloris* etc.

Parce que tout ou presque tout peut être échangé contre de l'argent, on dit qu'il est un équivalent universel de la valeur. C'est ce qui lui confère toute son utilité, mais aussi ce qui en fait un objet de fascination et de démesure.

2.5. L'argent est un activateur des échanges

Parce qu'il permet d'évaluer la valeur des choses, parce qu'il permet d'éteindre la dette, c'est-à-dire de payer et solder les échanges marchands, l'argent est un activateur des échanges et donc un créateur de richesse. La richesse ne doit pas être confondue avec l'argent : la richesse est produite par les échanges entre les humains, et notamment - mais pas uniquement - par les échanges marchands.

Dans cette machinerie immense et complexe qu'est l'économie, l'argent fonctionne donc à la fois comme un accélérateur d'énergie, et comme l'huile ou la graisse qui lubrifie le moteur et toutes les parties mécaniques.

Sans les vertus dynamisantes de l'argent, la machine économique ne marcherait tout simplement pas : si les produits achetés chez les commerçants ne pouvaient être payés qu'avec des coquillages ou des colliers de perle, si on ne pouvait échanger des barils de pétrole que contre des tonnes de blé, ces transactions seraient infiniment plus difficiles et donc plus rares... !

Les pays les plus pauvres, de même que les périodes les moins prospères de notre histoire, ont comme caractéristique commune d'avoir manqué de moyens de

paiement. Le manque d'argent n'est pas seulement la conséquence, mais aussi l'une des causes de la pauvreté, parce qu'il restreint les échanges.

2.6. L'argent est un pacificateur

A l'origine, l'argent servait principalement

- à payer le prix des sacrifices offerts aux dieux, pour apaiser leur courroux et apaiser le sentiment de dette et de culpabilité des humains envers eux. Progressivement, les sacrifices humains puis d'animaux ont été remplacés par des dons en argent aux différents membres du clergé.
- à payer le prix du sang et à arrêter le cycle de la vengeance entre clans ennemis : seul le paiement d'une certaine somme d'argent permet de compenser le meurtre initial et de mettre fin au conflit

Aujourd'hui, il permet :

- d'éteindre la dette et de « libérer » le débiteur de tout lien de dépendance. Si je suis redevable à un tiers pour un service qu'il m'a rendu, pour un objet qu'il m'a cédé, je me sens en dette envers lui, il détient un pouvoir sur moi. Si je paie ma dette en lui versant une certaine somme d'argent, je rééquilibre la relation, je fais place nette pour de nouvelles transactions...ou pour n'avoir plus aucune obligation réciproque, puisque nous sommes quittes
- de favoriser les échanges marchands qui, malgré les tensions voire les crises qu'ils peuvent engendrer entre pays ou communautés voisines, ont des effets globalement pacificateurs, et remplacent avantageusement le vol, la razzia ou la guerre

2.7. L'argent permet de « déplacer » le temps

A travers le mécanisme de l'épargne, l'argent permet à une personne de stocker la valeur, de la mettre en réserve, de l'accumuler au delà de son besoin immédiat. A l'inverse du blé, du bétail, ou encore de la plupart des biens périssables, l'argent est en effet un objet qui peut être conservé durablement sans être détruit ou périmé. La personne qui a des revenus supérieurs à ses besoins du moment peut donc en conserver une partie pour faire face à un besoin à venir, ou à un accident inattendu : elle épargne.

A l'inverse, le mécanisme du crédit permettra plus tard à cette même personne, par exemple au moment où elle acquiert un logement ou une automobile, de mobiliser aujourd'hui un argent qu'elle ne possède pas encore, qu'elle ne gagnera que dans les mois ou les années à venir. Ce qui permet l'investissement.

En ce sens, l'épargne et le crédit sont des dispositifs qui permettent de manipuler le temps, soit en reportant à plus tard une consommation inutile aujourd'hui mais indispensable demain, soit en anticipant aujourd'hui la disposition d'un bien qu'on ne peut pas payer dans l'immédiat avec sa seule épargne. Et on retrouve là le dicton populaire selon lequel « Le temps, c'est de l'argent », qu'on pourrait d'ailleurs inverser pour dire : « L'argent, c'est du temps ».

2.8. L'argent est le carburant de la vie

Pour les sociologues, l'argent est une énergie ou un carburant qui permet aux individus de vivre en leur permettant de se procurer la nourriture, les vêtements, le logement, les déplacements, les loisirs dont ils ont besoin.

2.9. L'argent est un représentant et une enveloppe psychique du moi

L'argent joue un rôle central dans la construction de notre identité, même si cette idée est à première vue étonnante ou choquante. Selon le philosophe anglais John Locke, l'homme est quelqu'un qui s'approprie une partie de la nature grâce à son travail et devient propriétaire.

Avant l'ère de la modernité et de l'individualisme, lorsque les humains vivaient dans une plus grande dépendance à l'égard des puissants, être propriétaire de biens permettait d'abord de devenir propriétaire de soi-même, c'est-à-dire de sortir de la dépendance dans laquelle on était au sein d'une communauté de voisinage ou d'une famille d'appartenance.

L'argent et la propriété de biens permettent d'exister en tant qu'individu, en tant que personne ayant la libre disposition de soi, capable de nouer des relations avec autrui dans un contexte d'indépendance ou, au moins, d'autonomie. Du temps de l'empire romain, les esclaves pouvaient acheter leur liberté à leur maître s'ils avaient réussi, par un surcroît de travail, à amasser un pécule. De même au Moyen Age, les paysans asservis au seigneur pouvaient s'en affranchir à condition de racheter leur liberté en lui versant une certaine somme d'argent.

D'une manière générale l'argent - notre situation de fortune - contribue à forger notre identité personnelle, et l'image que nous avons de nous-même : que nous le voulions ou non, nous avons tendance à nous projeter dans notre argent, à nous identifier à notre patrimoine, à notre maison, à notre voiture, à nos vêtements, à nos revenus. L'argent nous apporte un sentiment de protection et de puissance. Dans le regard des autres, nous sommes perçus différemment selon que nous sommes riches ou pauvres. Et ce regard contribue à façonner l'image que nous avons de nous-mêmes.

Pour les psychologues, l'argent est un représentant et un prolongement du moi, il fonctionne comme une enveloppe psychique protectrice du moi. Ceux qui côtoient régulièrement les personnes complètement démunies d'argent constatent souvent que ce manque peut s'accompagner chez elles d'un sentiment de honte, d'angoisse, de soumission et de fragilité.

Au total, cet argent est un objet symbolique extrêmement complexe : d'un côté, il peut nous rendre fous, mais il peut également devenir un bienfaiteur de l'humanité lorsque chacun l'utilise, sans s'en rendre esclave, pour communiquer avec ses proches de manière équilibrée et équitable.

2. Le crédit

Faire crédit, c'est faire confiance. La lointaine étymologie du mot crédit est le sanscrit *Kred*, qui signifie à la fois *pouvoir magique* puis *confiance*. L'étymologie plus récente est le latin *credere* qui signifie *croire*, et *faire confiance*.

La confiance est indispensable dans les affaires.

Le crédit n'est pas synonyme de surendettement, dès lors qu'il est attribué selon les règles de l'art, c'est-à-dire lorsque le prêteur ou son représentant s'assure que

le demandeur du prêt mérite qu'on lui fasse confiance, que sa situation financière est normalement saine et qu'il aura, sauf accident, les moyens de rembourser le prêt.

4. Les banques

4.1. Prises globalement, elles n'ont pas bonne réputation.

Les acteurs du monde social leur reprochent notamment de gagner trop d'argent, de maltraiter les clients modestes, et les clients dont le compte est débiteur, ils leur reprochent également d'être souvent responsables du surendettement de leurs clients.

Notre propos n'est pas de commenter ces affirmations, qui mériteraient pourtant un long débat. Il est seulement de mettre en relief certains aspects, parfois peu connus, du métier de banquier, et notamment les obligations et contraintes qui pèsent sur les banques, ainsi que les missions d'intérêt général qu'elles exercent.

4.2. Les banques remplissent des missions multiples

Les banques travaillent sur cette matière première fragile et chargée qu'est l'argent. Fragile parce que immatérielle et extrêmement convoitée, et donc facile à voler ou à détourner.

Mais aussi chargée émotionnellement, à cause de tout ce qu'elle représente pour les humains, à la fois comme instrument de lien, mais aussi comme support d'espoirs, de désirs, de peurs, comme enjeu d'identité et parfois de survie pour eux.

A ces personnes fascinées et angoissées par l'argent, le banquier offre en effet de multiples services : le stocker, le sécuriser, le rendre disponible à tout moment et en tout lieu (dans les agences ou les distributeurs automatiques), rémunérer l'épargne et la protéger contre l'érosion monétaire, payer à distance (chèques, virements), authentifier et garantir les transactions commerciales et financières, faire des avances à crédit (sous forme de prêts, ou de découverts), et enfin donner des conseils pour la constitution et la gestion d'un patrimoine de sécurité, etc.

Mais le banquier rend également d'autres services moins apparents, et néanmoins essentiels pour le bon fonctionnement de la société : c'est lui qui, sous le contrôle et pour le compte de l'Etat, garantit la sécurité de l'ensemble du système argent, et nourrit sa condition essentielle qu'est la confiance. C'est également lui qui, au nom de la société, sélectionne les investisseurs et les investissements, parmi tous les projets économiques qu'on lui présente à travers les demandes de crédit. C'est également lui qui éduque les déposants à cette règle élémentaire de l'économie qui veut qu'on ne dépense pas durablement plus qu'on ne possède.

Au total, la banque remplit des missions essentielles et nombreuses au sein de l'économie locale et nationale, au sein de la cité, et auprès de chacun de ses clients pris individuellement.

Comment perçoit-elle ses propres missions et ses propres contraintes ? Remplit-elle ces missions de manière satisfaisante ? Le prix qu'elle les facture est-il un juste prix ? Ces questions restent ouvertes.

4.3. Le métier de banquier est complexe

- Le très grand nombre des produits et services proposés nécessite des investissements importants en traitement informatique et en formation des agents
- Le caractère immatériel et « furtif » de l'argent nécessite d'installer tout au long des chaînes de traitement de l'argent une culture de précaution et des procédures de contrôle très strictes
- Les obligations de nature juridique, réglementaire, administrative, comptable et prudentielle imposées par les pouvoirs publics internationaux et notamment par l'Union Européenne, et par les instances nationales, notamment la Banque de France sont multiples. Leur but est de renforcer la sécurité des opérations, et donc d'asseoir la confiance du public

4.4. Les banques sont « condamnées » à faire des bénéfices importants

- Pour exercer leur métier et en particulier faire des prêts à ses clients et leur proposer des produits d'assurance-vie, les banques sont obligées, par des réglementations européennes déjà anciennes, de constituer un matelas important de capitaux propres, qui ont pour objet premier de renforcer leur solidité financière et donc la sécurité de leurs clients. Les banques se procurent ces capitaux propres principalement en réalisant des profits et en les mettant en réserve
- Parce qu'elles gèrent avant tout de la confiance, les banques ont l'obligation d'être riches, c'est l'une des conditions vitales et incontournables de leur réussite – l'autre condition étant d'être dirigées par des hommes sages
- Ces capitaux conservés sont par ailleurs indispensables, comme dans toute entreprise, pour financer les investissements de modernisation et de développement, pour permettre à la banque de rester compétitive et de préparer l'avenir.

Annexe 4 : L'éducation à l'argent, une urgence sociale¹⁰⁵

Résumé : après avoir souligné la place éminente de l'argent dans la vie de la cité et dans le vécu de chaque individu, ce texte évoque le rôle de l'« illettrisme de l'argent » dans le processus d'exclusion sociale et bancaire. Il analyse comment des actions d'éducation financière d'envergure, conduites en partenariat entre des opérateurs privés (associations, banques) et publics (collectivités territoriales notamment) pourraient contribuer efficacement à protéger les individus financièrement fragiles contre l'exclusion bancaire et sociale.

¹⁰⁵ Ce texte est la version enrichie d'un article publié en novembre 2007 dans *La pédagogie de l'argent*, Les cahiers pour l'histoire de l'épargne, édités par l'association Finances et Pédagogie (5 rue Masseran 75007-Paris) à l'occasion de son cinquantième anniversaire.

L'argent, un objet bizarre et complexe

L'argent n'est pas ce que l'on croit, ou plutôt il est beaucoup plus que ce que l'on croit.

Dans sa version matérielle, l'argent est palpable et visible : ce sont les pièces de monnaie utilisées pour payer le pain ou le journal, et les billets de banque qui « sortent des murs » - selon la vision qu'en ont les enfants pour parler des distributeurs bancaires - utilisés pour payer des dépenses de quelques dizaines d'euros.

L'argent peut aussi prendre une forme immatérielle et invisible, à la limite du virtuel : il est alors un simple chiffre inscrit à notre nom dans l'ordinateur de la banque qui tient notre compte. Par extension, l'argent est aussi l'épargne, les prêts et l'ensemble du patrimoine qu'on a accumulé sous toutes ses formes (terres, logement, actions, assurance-vie, rentes etc.)

Au-delà de ce sens commun, l'argent occupe une place centrale dans les champs du politique, de l'économie, de la sociologie et de la psychologie.

Selon les économistes, il est en premier lieu un équivalent général de toutes les valeurs, qui permet d'évaluer le prix de tout ce que les humains peuvent s'échanger sur un marché. L'argent a la propriété d'éteindre la dette, et donc de payer toute transaction. A ce titre, c'est un formidable accélérateur des échanges économiques, et donc un créateur de richesse. Etonnant : l'argent, symbole de la richesse, est en lui-même un instrument créateur de richesse¹⁰⁶. Enfin, à travers les mécanismes de l'épargne et du crédit, l'argent est un instrument qui permet de manipuler le temps. Epargne : je ne dépenserai que plus tard l'argent que je possède aujourd'hui. Crédit : je dépense aujourd'hui un argent que je ne gagnerai que plus tard.

Le philosophe Aristote a été le premier à affirmer que l'argent est un instrument du lien social : c'est en vue de gagner de l'argent que chacun exerce un métier pour produire des biens ou des services et les mettre à la disposition des autres, et c'est cet argent gagné que chacun « redonne » aux autres corps de métiers pour payer les biens et les services qu'il leur achète¹⁰⁷. Cet échange croisé d'argent et de biens fonde l'appartenance à un groupe social (village, quartier, ville, région, Etat), donne à celui qui y participe une identité professionnelle et sociale et l'institue comme membre de droit d'une communauté.

Selon les sociologues, l'argent est d'abord de la confiance. Une monnaie n'existe que si elle est garantie par un Etat ou un groupe d'Etats souverains et si elle est investie de la commune confiance des citoyens et des acteurs économiques. Si la confiance disparaît, l'argent perd sa valeur et cette crise engendre de graves perturbations politiques, sociales, économiques, psychologiques.

L'argent est également le carburant et l'énergie de la vie, le pourvoyeur de nourriture, de vêtement, de logement, de déplacement, de loisir, de sécurité etc.

¹⁰⁶ Les hommes d'affaires le savent bien, qui travaillent généralement avec de l'argent qu'ils empruntent... !

¹⁰⁷ Et pour s'acquitter des impôts qu'il paie à la Cité ou à l'Etat.

L'argent est enfin l'enjeu de rapports sociaux parfois violents : chaque individu, chaque groupe ou classe sociale cherche à assurer sa place, son statut, son rang voire ses privilèges, et à ne pas tomber dans les multiples formes, subtiles ou brutales, de l'exclusion sociale. Dans ce registre, l'argent permet d'exister socialement dans le regard de l'autre, mais aussi d'acheter un minimum de sécurité pour ne pas déchoir.

Pour les psychologues, l'argent est un puissant excitant psychique du désir. Puisque c'est un concentré de valeur qui permet, au moins en fantasme, de tout se procurer ou presque (objets, services, mais aussi sécurité, estime, amour, plaisirs etc.), il s'immisce dans presque tous les compartiments de notre vie, et suscite des émotions ou des sentiments puissants et parfois contradictoires : désir, envie, admiration, sécurité, peur, dégoût, culpabilité, mépris, toute puissance etc. L'argent peuple nos rêves intimes.

Il peut être l'instrument de notre liberté et de la réussite de notre vie, un objet magique qui nous protège, une enveloppe psychique, un moyen de pouvoir et de jouissance, mais aussi un objet de servitude, de torture, de déchéance ou encore, pour certains individus, une drogue. Socialement et psychiquement, l'argent est un puissant explosif.

Chacun de nous entretient avec l'argent une relation intime différente, complexe, émotionnelle, souvent intense et en partie inconsciente, relation influencée par notre éducation familiale, notre histoire de vie, notre classe sociale. Une mauvaise construction du rapport à l'argent est source de handicaps dans tous les compartiments de la vie et, pour certains, elle peut concourir à leur exclusion.

L'argent au cœur de l'exclusion

L'argent est au cœur de l'exclusion sociale, bancaire et du surendettement, à la fois comme cause et comme symptôme.

Les exclus sont d'abord ceux qui manquent d'argent, parce qu'ils ne peuvent pas s'en procurer par leur travail (chômage, handicaps divers), parce qu'ils méconnaissent leurs droits, parce qu'ils en ont peur, parfois aussi parce qu'ils ont fait le choix de travailler peu ou pas du tout. Mais aussi, pour d'autres, parce qu'ils gèrent mal leur budget familial et dépensent, au sens propre, sans compter.

Ceux-ci sont, plus ou moins gravement, des « illettrés de l'argent », comme d'autres le sont des lettres et des mots. Ils sont dépourvus de certaines bases élémentaires nécessaires au maniement de l'argent et à la gestion d'un budget familial : ils sont « fâchés » avec les chiffres et l'argent, ils ne connaissent pas l'ordre de grandeur des principaux postes de leur budget, ils confondent les ressources courantes et le patrimoine (les flux et les stocks), les dépenses récurrentes et les dépenses exceptionnelles, ils ne pointent pas leurs relevés de compte bancaires, ne classent pas leurs documents, ils font des chèques ou paient par carte bancaire sans vérifier préalablement leur solde disponible, ils sont parfois incapables de résister à un achat compulsif etc.

Ces carences résultent souvent d'une conjugaison de causes extérieures à la personne, et d'autres qui lui sont propres : le caractère de plus en plus abstrait et virtuel de l'argent électronique ; le manque d'éducation familiale

dans la gestion de l'argent ; les carences intellectuelles de la personne (incapacité à se représenter l'argent, les chiffres, à compter, à classer, à vérifier) ; les fragilités psychiques (pour certaines personnes, l'argent est fortement associé à des images de danger, d'angoisse, de mort, de saleté, d'injustice, d'interdit, de culpabilité, de dépendance, ce qui les pousse à le mettre à distance, et à pratiquer à propos de leur argent la politique de l'autruche) ; et enfin la négligence, l'irresponsabilité, l'inconséquence (l'argent n'est pas investi comme objet d'obligation et de contrat).

La vulnérabilité de ces personnes est renforcée par les multiples tentations du monde « hyper moderne » dans lequel elles vivent : chacun y est invité à se réaliser dans une réussite sociale fondée sur l'argent, à consommer et à jouir sans délai à travers des achats payés par l'opération indolore et parfois inconsciente de la carte bancaire, ou encore par un crédit à la consommation que certains ont l'illusion de croire inépuisable.

L'illettrisme de l'argent est également cause de l'exclusion bancaire et du surendettement : lorsque son compte bancaire devient débiteur, la personne en situation précaire se voit infliger par la banque des pénalités parfois très lourdes. Pour le banquier, c'est une sorte de potion amère dissuasive censée pousser le client à reconstituer un solde positif de son compte bancaire. Mais pour les clients les plus fragiles, le médicament aggrave la maladie et peut aller jusqu'à « tuer » le malade en accélérant son exclusion.

Quant au surendettement, il n'est souvent qu'un « malendettement¹⁰⁸ », c'est-à-dire un mauvais empiement de crédits consentis à des taux trop élevés et pour une durée trop courte : si la personne malendettée a pris conscience de ses errements et souhaite réellement retrouver une bonne santé financière, un diagnostic sérieux, suivi d'un réaménagement financier et d'un accompagnement humain attentif peut lui permettre d'en « guérir » assez rapidement.

Les enjeux de la pédagogie de l'argent

L'importance croissante de facteurs tels que les cartes de crédit, le crédit à la consommation et la précarisation du travail rendent indispensable une action d'envergure dans ce domaine.

L'inaptitude à gérer l'argent a pour conséquences les graves déséquilibres du budget familial, le développement des comptes débiteurs et le surendettement, et en dernier ressort l'exclusion bancaire et sociale. Celle-ci est cause de grande souffrance pour ceux qui en sont les victimes, quelle que soit la part, discutable à l'infini, de leur responsabilité dans cette épreuve.

Au-delà de ses victimes directes, l'illettrisme de l'argent entraîne également des effets néfastes pour les banquiers, pour la croissance économique, pour le budget de l'Etat et pour la société dans son ensemble. A l'inverse, lorsqu'une personne a appris à tenir ses comptes et à contrôler ses dépenses en fonction de ses revenus, elle est « réconciliée » avec l'argent et devient un client fiable pour sa banque, elle est capable de travailler et

¹⁰⁸ Selon la formule pertinente largement diffusée par le Médiateur de la République.

d'entreprendre en vue d'augmenter ses revenus, de payer ses impôts, de vivre de manière autonome au sein de la cité, de veiller à sa santé et d'assurer elle-même sa sécurité économique.

S'il est difficile de combattre l'exclusion liée à un manque durable de ressources, il n'en est pas de même lorsque celle-ci est liée à l'illettrisme de l'argent. Dans ce domaine, une expérience et des outils existent et ont fait leurs preuves, et d'autres peuvent être inventés et mis en œuvre. C'est une question de volonté politique et de moyens.

La mise en place d'actions de pédagogie financière d'envergure en direction des individus les plus fragiles financièrement est donc un impératif humanitaire. C'est un enjeu majeur de justice, de santé sociale et d'autonomie des individus. Il y a urgence à la relancer à travers des actions novatrices et de grande envergure soutenues conjointement par les pouvoirs publics et les institutions privées.

Comment « enseigner » le bon usage de l'argent ?

Les praticiens de terrain constatent que, lorsque l'occasion leur en est donnée, bon nombre de ces « illettrés de l'argent » peuvent tirer profit d'une action d'éducation financière et budgétaire, ce que confirme les expériences réalisées par exemple en Belgique et en Allemagne.

En France, un travail de qualité est déjà réalisé dans ce domaine depuis plusieurs décennies par des précurseurs éclairés, au premier rang desquels Finances et Pédagogie, les UDAF¹⁰⁹, les Maisons familiales rurales, les Caisses d'allocation familiales, grâce notamment au travail des conseillers en économie sociale et familiale et d'un certain nombre de travailleurs sociaux. La récente création de l'IEFP¹¹⁰, « La Finance pour tous », sous l'égide du Conseil des Marchés Financiers, et du CODICE¹¹¹ à l'initiative du Ministère des Finances, montre que les pouvoirs publics, conscients des enjeux de cette question, souhaitent y contribuer activement.

Que serait une relation « idéale » d'un individu avec l'argent ? Les premières réponses qui viennent à l'esprit sont fondées sur le bon sens : la capacité à gagner suffisamment d'argent pour faire face à ses besoins ; la capacité à le dépenser, pour satisfaire ses besoins et ses désirs (savoir se faire plaisir) ; la capacité à contrôler ses dépenses en fonction de ses revenus ; la capacité à épargner et à emprunter (ni trop, ni trop peu) ; la capacité à penser l'argent dans la durée, et notamment à constituer et à gérer un patrimoine, en « bon père de famille » ; la capacité à donner gratuitement et à recevoir ; la capacité à recevoir, à « intégrer » et à gérer un héritage ; la capacité à transmettre à ses propres héritiers ; le fait d'avoir une représentation réaliste et positive, ou au moins neutre, de l'argent ; le fait que l'argent tienne une place modérée (ni trop, ni trop peu) dans sa vie psychique (pensées, rêves, conversations, émotions...) ; la capacité à faire confiance à un tiers (qui n'exclut ni les précautions préalables, ni les contrôles a posteriori...) ; la capacité à avoir normalement confiance en l'avenir ; le respect de la loi et des usages ; le souci de faire avec autrui des transactions équitables ; plus techniquement : la

¹⁰⁹ Union Départementale des Associations familiales.

¹¹⁰ Institut pour l'Éducation Financière du Public.

¹¹¹ COnseil pour la DIffusion de la Culture Economique.

capacité à distinguer l'argent flux et l'argent stock, la capacité à manier une grosse somme d'argent et à prendre un risque modéré, par exemple pour acheter un logement. Cette définition est certes théorique, elle peut être critiquée et enrichie, mais elle est indispensable pour concevoir et conduire des actions significatives de pédagogie de l'argent.

Concrètement, comment faire ?

Plusieurs actions permettraient de promouvoir l'éducation financière : enseigner au lycée, au collège voire dans les classes primaires, les rudiments de l'économie, et en premier lieu ceux d'une bonne gestion de l'argent et du budget familial ; renforcer les filières de formation des conseillers en éducation sociale et familiale ; donner aux travailleurs sociaux et aux bénévoles des associations caritatives et d'action sociale une formation pour les rendre capables de « parler d'argent » avec les personnes financièrement fragiles¹¹² ; favoriser la création d'associations de terrain ayant pour but de réaliser des actions d'éducation financière comme d'autres travaillent à l'alphabétisation.

Les banques, pour leur part, devraient jouer un rôle essentiel dans cette éducation : autrefois les guichetiers donnaient des conseils généralement bienveillants à leurs clients, en particulier lorsque leur compte devenait débiteur. Ces guichetiers sont souvent remplacés par des procédures automatiques de mise en garde et de facturation, perçues par les clients les plus fragiles comme aveugles et parfois brutales, et qui les perturbent plus qu'elles ne les aident réellement.

Cette action des banques en faveur de la pédagogie de l'argent devrait constituer leur contribution prioritaire et significative à une politique de développement durable au service de la cité.

Plusieurs raisons militent en ce sens : leurs moyens financiers ; leur expertise financière ; leur capacité à connaître, dès leur apparition, les difficultés financières de leurs clients, à un moment où il est encore aisé d'y remédier ; l'intérêt qu'elles ont à garder leurs clients en bonne santé ; et enfin les retombées positives qu'elles peuvent en tirer pour améliorer la qualité de leur image institutionnelle.

Les banques devraient définir une politique spécifique aux clientèles fragiles et en particulier aux clients débiteurs, en y intégrant la dimension éthique et pédagogique. Elles feraient œuvre utile, en particulier, en créant un dispositif de « sauvetage » des clients surendettés qui ne sont bien souvent que « malendettés » : certaines banques le font déjà avec un réel succès, en réaménageant ou en restructurant leur dette et en leur offrant un accompagnement humain à dominante pédagogique, gage et condition de leur redressement durable, pour lequel elles mobilisent leurs anciens salariés pour en faire des pédagogues bénévoles.

Enfin, à l'exemple du groupe Caisses d'Epargne avec Finances et Pédagogie, chaque groupe bancaire pourrait utilement créer une structure d'éducation à l'argent et à la gestion du budget familial. Conduisant des actions de recherche en liaison avec l'IEFP, chaque structure ferait un

¹¹² C'est-à-dire capables de réaliser avec elles un diagnostic de leur situation financière, et de les accompagner dans la durée pour les aider à mieux gérer leur budget familial.

travail éducatif de terrain en interne vers leurs propres clients fragiles, mais aussi à l'extérieur en appui de l'action sociale conduite dans ce domaine par les collectivités territoriales, les associations, les administrations et les différentes structures socio-éducatives.

Enfin le dispositif de distribution de micro crédits personnels, institué par la loi Borloo de Cohésion sociale de 2005 et géré par le Fonds de cohésion sociale, constitue une opportunité exceptionnelle de donner une impulsion nouvelle à l'éducation financière des personnes les plus fragiles.