

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

**Résumé de l'étude France Bénévolat  
pour la Caisse des dépôts (FCS)**

***Auteur* : Jean Beaujouan**

**Décembre 2007**

# Présentation

- Etude pour les acteurs de terrain du micro crédit personnel (MCP)
- 50 entretiens (environ 80 personnes)
- Buts:
  - les informer sur le MCP
  - nourrir leur réflexion stratégique
  - leur proposer une méthodologie de travail

# Qu'est-ce que le MCP ?

- un crédit personnalisé
- de faible montant
- pour des particuliers en situation de précarité
  - ayant des revenus modestes
  - ayant une capacité, même modeste, de remboursement
  - exclus du crédit bancaire traditionnel
  - parfois victimes d'un accident de la vie
  - porteurs d'un projet personnel (de réinsertion)

"Le développement du micro crédit personnel, une contribution à l'insertion sociale" Résumé de l'étude FB/CDC

# Qu'est-ce que le MCP ? (2)

- Objet :
  - Mobilité géographique
  - Education et formation
  - Accès au logement et équipement d'un nouveau logement
  - Santé (ex. frais dentaires, lunetterie)
  - Cohésion familiale, éducation des enfants
  - Equipement ménager

# Qu'est-ce que le MCP ? (3)

- distribué par :
  - une structure accompagnante (association, structure publique ou de l'économie solidaire)
  - associée à une banque
- garanti à 50 % par l'Etat (Fonds de cohésion sociale)

# « Philosophie » du MCP

- Finance des biens durables et nécessaires
- En lien avec un projet de réinsertion professionnelle et/ou sociale du demandeur
- Pas d'accès à un autre crédit bancaire normal
- Capacité de remboursement, même modeste
- Pas d'autre solution plus économique ou plus adéquate
- L'emprunteur est accompagné dans la durée

# Le contexte socio-économique du MCP

- Croissance économique faible en France
- Effets destructeurs de la mondialisation (chômage, travail précaire, consommation de masse, fragilisation financière, surendettement)
- Montée de l'individualisme
- Fragilisation/éclatement de la famille
- Financiarisation de la vie sociale
- Accidents de la vie
- « Illettrisme de l'argent »

" Le développement du micro crédit  
personnel, une contribution à l'insertion  
sociale" Résumé de l'étude FB/CDC

# L'exclusion bancaire

- Définition : difficultés d'accès (et/ou d'usage) aux services bancaires (ex : pas d'accès au crédit personnel, pas de chéquier, surendettement)
- Entraves à une vie sociale normale
- 5 à 6 millions d'exclus bancaires en France
- Exclusion bancaire, processus dynamique en lien étroit avec exclusion sociale



# Faire crédit

- Faire confiance (à une personne)
- Lui prêter de l'argent
- Dans le cadre d'un contrat
- Après analyse de sa situation financière
- Obligations de l'emprunteur :
  - Rembourser le capital
  - Payer des intérêts

# Caractéristiques d'un « bon » crédit

- Réalisé dans la clarté et la transparence
- Finance un objet utile
- Correspond aux capacités de remboursement de l'emprunteur
- Conduit celui-ci à mieux gérer son argent.

# Les acteurs du MCP

- Les emprunteurs potentiels
- Les structures accompagnantes
- Les banques
- Les prescripteurs
- Les pouvoirs publics

# Les bénéficiaires potentiels du MCP

- Personnes financièrement fragiles (5 à 6 millions en France au minimum)
- Exclues du crédit bancaire traditionnel (n'ont accès qu'au crédit -trop cher- à la consommation)
- Ayant un projet d'insertion sociale ou professionnelle
- Ayant des capacités, même modestes, de remboursement
- Au total : 500 à 600 000 emprunteurs potentiels ?

" Le développement du micro crédit personnel, une contribution à l'insertion sociale" Résumé de l'étude FB/CDC

# Caractéristiques des emprunteurs potentiels

- Grande diversité de situation familiale, sociale, professionnelle (donc chaque caractéristique qui suit ne s'applique pas à tous les emprunteurs potentiels)
- Souvent en difficulté financière, parfois suite à un accident de la vie
- Parfois malendettées (mauvaise structure des crédits en durée et/ou en taux)
- Souvent « fâchées » avec leur banque
- Affrontant des difficultés multiples (famille, travail, santé, logement, intégration etc.)

# Caractéristiques des emprunteurs potentiels (2)

- Psychiquement fragiles (dépression)
- Faisant appel aux services d'aide sociale
- En panne de vie et de capacité créatrice
- En danger ou en phase d'exclusion sociale
- Gardant des ressources psychiques pour s'en sortir

# Les structures accompagnantes du MCP

- Associations, institutions publiques ou privées engagées dans l'action sociale, ou dans l'économie sociale et solidaire
- Grande diversité de structure juridique, d'objet social, de taille, de collaborateurs (salariés ou bénévoles), de compétence financière
- Grande puissance d'action (collectivement)

# Les structures accompagnantes du MCP (2)

- Grande motivation pour lutter contre l'exclusion
- Moyens financiers souvent modestes
- Ont des représentations parfois négatives de l'argent, de la banque et du crédit
- Accueillent souvent favorablement le MCP
- Mais l'expérimentent avec prudence.



# Les banques et établissements de crédit

- Etablissements de droit privé
- Mission « régaliennne » d'assurer le service public de l'argent (le transporter, le sécuriser, assurer la confiance du public, transformer l'épargne en crédit etc.)
- Etablissements commerciaux centrés sur l'optimisation de leurs profits
- Intérêt souvent modéré pour les clients fragiles
- Contacts de + en + automatisés et impersonnels avec les clients
- Contribuent parfois au surendettement

# Les prescripteurs du MCP

- Les multiples structures engagées dans l'action sociale, mais pas directement dans la diffusion du MCP
- Les travailleurs sociaux salariés et bénévoles de ces structures
- A titre institutionnel ou personnel, ces prescripteurs peuvent orienter des emprunteurs potentiels vers les structures accompagnantes

# Les pouvoirs publics

- L'Etat a décidé de mettre en place le MCP et créé le Fonds de Cohésion sociale (FCS)
- La CDC gère le FCS
- Les communes (CCAS), les Départements, les Régions jouent ou joueront un rôle important, comme structures accompagnantes, comme promoteurs et/ou comme financeurs du MCP

# Les enjeux du MCP

- Pour les emprunteurs
- Pour les structures accompagnantes
- Pour les banques
- Pour les prescripteurs
- Pour les pouvoirs publics

# Enjeux pour les emprunteurs potentiels

- Avoir accès à un crédit peu onéreux et sécurisé
- Avoir la possibilité de réaliser un projet de vie
- Être conforté ou réinséré dans le lien social
- Apprendre à mieux gérer ses affaires d'argent
- Retrouver son autonomie et sa dignité
- Enjeux négatifs
  - voir le prêt refusé
  - ne pas pouvoir rembourser
  - bénéficier d'une réinsertion bancaire momentané

" Le développement du micro crédit personnel, une contribution à l'insertion sociale" Résumé de l'étude FB/CDC

# Enjeux pour les structures accompagnantes

- Compléter leur « offre » au bénéfice de leurs adhérents par un service puissant et efficace
- Attirer de nouveaux « usagers » et bénévoles
- Contribuer à choisir les bénéficiaires du crédit
- Acquérir ou renforcer leurs compétences en microfinance, clé de l'accompagnement social
- Acquérir la culture du crédit, complément indispensable du don
- Exister plus **au regard des pouvoirs publics**

# Enjeux pour les banques

- Répondre à une demande citoyenne des pouvoirs publics
- Conforter leur image par une action solidaire
- Apprendre à mieux traiter leurs clients fragiles
- Renouer avec eux des liens confiants
- Conforter les liens avec les acteurs du travail social

- Enjeux financiers - relativement modestes

# Enjeux pour les prescripteurs

- Rendre un service éminent de crédit à leurs adhérents/usagers
- Apprendre à (mieux) parler argent avec eux
- Acquérir ou renforcer une compétence en microfinance
- Nouer des partenariats avec d'autres structures engagées dans le travail social



# Enjeux d'intérêt général

- Favoriser l'insertion professionnelle, réduire l'exclusion sociale et la pauvreté
- Réduire l'exclusion bancaire
- Prévenir le surendettement
- Mettre en lumière la nécessité de l'éducation financière de personnes fragiles
- Faire la lumière sur l'exclusion financière
- Favoriser la transition du don au prêt

# Les structures accompagnantes (SA) face au MCP

- Quelles missions au quotidien ?
- Quelles compétences ?
- Quelle démarche stratégique ?

# Missions des structures accompagnantes

- Mission centrale : favoriser l'insertion bancaire/sociale des personnes « en panne »
  - Elaborer avec elles un projet de vie pour les aider à se « dépanner », à se réinsérer
  - Faciliter la réalisation de ce projet par un prêt, ou par d'autres moyens
  - Faire si nécessaire un travail d'accompagnement éducatif durable
  - Faire un travail de médiation avec la banque pour faciliter la réinsertion bancaire durable

# Missions des S A (2)

- Informer les bénéficiaires potentiels de MCP
- Accueillir chaque candidat emprunteur
- Faire un pré diagnostic de sa situation globale
- Analyser sa situation financière
- Analyser/« accoucher » son projet
- Se faire une intime conviction sur la confiance qu'on peut faire au demandeur de crédit
- Instruire le dossier de crédit

# Missions des S A (3)

- Contribuer à la décision de crédit
- Accompagner l'emprunteur pendant la durée du crédit
- Veiller à la réinsertion bancaire de l'emprunteur
- Faire le lien avec la banque en cas de défaut de remboursement de l'emprunteur
- Faire le point régulièrement avec la banque sur les modalités du partenariat

# Connaissances et savoirs-faire souhaitables des SA

- Les fondamentaux de la banque
- Le contexte économique et social de l'exclusion
- La problématique des exclus face à l'argent et face à la banque
- L'accueil d'un candidat au crédit
- L'analyse de sa situation financière
- La constitution et le traitement d'un dossier de crédit
- L'accompagnement (notamment budgétaire) d'un emprunteur

Ces compétences peuvent s'acquérir  
progressivement.

# Démarche stratégique d'une structure accompagnante pour lancer le MCP

Définir une stratégie générale à l'égard du MCP

- S'informer sur le MCP
- Faire une étude de besoins auprès des adhérents/usagers de la structure
- Choisir le profil des bénéficiaires, les objets financés, les conditions des crédits
- S'assurer de la forte motivation du président et du directeur
- Faire décider par le Conseil d'Administration

# Démarche stratégique (2)

Organiser le dispositif de MCP :

- Désigner un chef de projet
- Constituer une équipe
- Trouver un ou des partenaires bancaires
- Définir les procédures et outils du partenariat
- Mettre en place un réseau de prescripteurs
- Informer les emprunteurs potentiels



# Bilan qualitatif succinct du MCP à fin 2007

- Des structures accompagnantes motivées
- Des partenariats multiples avec les banques
- Un apprentissage laborieux du MCP
- Un démarrage relativement lent
- Beaucoup d'emprunteurs envoyés par les travailleurs sociaux
- Des clients satisfaits, remis en confiance

# Bilan qualitatif succinct (2)

- Des clients qui remboursent bien
- Des effets très positifs au-delà de la seule attribution d'un crédit (gestion du budget familial), réinsertion bancaire
- Des besoins importants en pédagogie de l'argent
- Un accompagnement social post crédit peu actif

# Comment réussir le MCP ?

- Constituer une équipe motivée

Profil souhaité :

- Bon équilibre psychologique
- Contact humain ouvert et chaleureux
- Expérience d'engagement dans la vie sociale
- Capacité à dire non, à ne pas se laisser entraîner par son affectivité

# Comment réussir le MCP ?(2)

- Former les collaborateurs
  - Par des sessions de formations (financées par le Fonds de cohésion sociale)
  - Par des stages dans d'autres structures accompagnantes
  - Par l'expérimentation sur le terrain
  - Par échange d'expérience avec des pairs

# Comment réussir le MCP ? (3)

- Travailler avec la (les) banque(s)
  - Un Comité des prêts restreint, paritaire
  - La banque oriente ses propres clients fragiles vers la structure accompagnante (S A)
  - Elle fait un suivi attentif des emprunteurs de MCP et prévient la S A si retard de paiement
  - Elle pratique une facturation douce envers l'emprunteur de MCP qui « joue le jeu »

# Comment réussir le MCP ?(4)

- Accueillir l'emprunteur
  - Entretien préalable par téléphone ?
  - L'écouter et comprendre sa problématique
  - Etablir une relation confiante et transparente
  - L'informer de ce qu'est un MCP
  - Être rigoureux, poser des questions précises
  - Ne pas être normatif ou moralisateur
  - Analyser le projet de manière large, non rigide
  - Ne pas hésiter à vérifier certaines affirmations, et la motivation du demandeur à se prendre en charge

# Comment réussir le MCP ? (5)

- Prendre une décision de crédit
  - Pas de frilosité excessive : prêter , c'est prendre un risque
  - Poser les bonnes questions
  - Ne pas hésiter à formuler des recommandations ou des conditions, à demander certains engagements

# Comment réussir le MCP ? (6)

- Accompagner l'emprunteur dans la durée
  - Différentes sortes d'accompagnement : global, budgétaire, bancaire (ou financier), socio-professionnel
  - Pourquoi accompagner l'emprunteur dans la durée ?
    - C'est dans la charte
    - L'emprunteur est fragile, il faut l'appuyer et l'encourager
    - Pour conforter la réussite du projet (de vie) lié au MCP
    - Pour assurer/faciliter la réinsertion bancaire
    - Pour assurer le remboursement



# Comment réussir le MCP ? (7)

- Comment accompagner l'emprunteur durablement ?
  - Définir le cadre de l'accompagnement (qui, où, quelle périodicité, comment ? etc.)
  - Travailler dans un esprit de service, de respect, de bienveillance
  - Rencontres plus fréquentes au début, plus espacées ensuite si tout va bien
  - Prévoir des procédures d'urgence (si incident)
  - Faire le lien avec la banque de l'emprunteur
  - Vérifier la réalisation du projet de réinsertion lié au MCP
  - Regarder et discuter la gestion du budget familial

# Comment réussir le MCP ? (8)

- Ne lancer le MCP que si on est très motivé
- Informer et convaincre les divers partenaires
- Compléter le dispositif de MCP par d'autres actions d'éducation financière des personnes
- Proposer aux emprunteurs ayant remboursé de devenir eux-mêmes accompagnants
- Faire preuve de patience: la mise en place

" Le développement du micro crédit personnel, une contribution à l'insertion sociale" - Résumé de l'étude F.B/CDC

# Conclusion

- L'accompagnement est le cœur et la condition de réussite du MCP
- Le MCP est porteur d'une forte évolution des mentalités des banques et des structures accompagnantes
- L'enjeu central est l'acquisition, par les exclus bancaires, d'un meilleur savoir-faire avec l'argent (pour le gagner, l'épargner, l'emprunter, le dépenser)

# L'argent, le crédit, les banques (annexe 3 du rapport)

- Constat :
  - les institutions de l'action sociale, les travailleurs sociaux et les bénévoles ont parfois des représentations négatives de l'argent, du crédit et des banques et notamment l'idée que :
    - L'argent pervertit tout ce qu'il touche
    - Le crédit = piège = danger = surendettement
    - Les banques poussent au crédit et donc au surendettement pour optimiser leurs

# L'argent, le crédit, les banques (2)

- Ces affirmations nous semblent en partie vraies et en partie fausses
- Elles tendent à freiner la distribution du micro crédit social
- Buts de cette annexe
  - Apporter un regard complémentaire sur l'argent, le crédit et les banques
  - Nourrir un débat ouvert sur le sujet, sans a priori ni esprit partisan ou de système

# L'argent, le crédit, les banques (3)

- Qu'est-ce que l'argent ?
  - Moteur et instrument du lien social
  - Manifestation de l'existence d'une communauté politique et d'une mutuelle confiance
  - L'argent est un droit (à acheter)
  - Instrument de mesure de la valeur des choses

# L'argent, le crédit, les banques (4)

- Activateur des échanges (notamment économiques)
- Pacificateur, qui permet d'éteindre la dette
- Carburant de la vie (des individus)
- Enveloppe psychique protectrice du moi
- Argent n'est ni dieu ni diable, mais un instrument à la fois utile et dangereux

# L'argent, le crédit, les banques (5)

- Faire crédit
  - C'est faire confiance
  - Mais la confiance n'exclut pas le contrôle
  - L'attribution d'un MCP est précédé d'un diagnostic financier et d'une vérification des capacités de remboursement du demandeur
  - Ce dernier prend conscience de sa vraie situation financière
  - Il est responsabilisé par la clarté du contrat et par la confiance qui lui est faite



# L'argent, le crédit, les banques (6)

- Attribuer un micro crédit social ne conduit pas au surendettement
  - parce qu'on travaille dans la clarté financière
  - parce que le crédit favorise la réinsertion professionnelle, bancaire et/ou sociale
  - parce que l'emprunteur bénéficie d'un accompagnement dans la durée
- Dans le cas contraire, il faudrait ne pas prêter

# L'argent, le crédit, les banques (7)

Les banques :

- Globalement, elles sont l'objet de critiques sévères (cf. le rapport)
- Dont certaines sont justifiées

Quelques éclairages complémentaires

- Les banques sont des entreprises commerciales soumises à la concurrence, et non des services publics

# L'argent, le crédit, les banques (8)

Les banques (suite) :

- Elles sont cotées en Bourse et ont des obligations de faire des résultats financiers
- Elles remplissent des missions multiples (collecter et sécuriser l'épargne, transformer l'épargne en crédit, organiser les paiements à distance et en argent papier etc.)
- Leur métier est très complexe

" Le développement du micro crédit  
personnel, une contribution à l'insertion  
sociale" Résumé de l'étude FB/CDC

# L'argent, le crédit, les banques (9)

Les banques (suite 2) :

- Elles sont soumises à des réglementations et à des contrôles multiples
- Pour renforcer leur sécurité financière et donc celle du public, l'UE leur fait obligation d'accumuler des capitaux propres, et donc des résultats financiers élevés