Analyse interdisciplinaire des expérimentations locales du microcrédit social : Premiers résultats en Pays de la Loire, Poitou-Charentes, et Seine Maritime

Pascal Glemain, Emmanuel Bioteau, Valérie Billaudeau, Gilles Caire, Maryline Meyer, Pascale Moulévrier

▶ **To cite this version:**

Pascal Glemain, Emmanuel Bioteau, Valérie Billaudeau, Gilles Caire, Maryline Meyer, et al.. Analyse interdisciplinaire des expérimentations locales du microcrédit social : Premiers résultats en Pays de la Loire, Poitou-Charentes, et Seine Maritime. [Rapport de recherche] ESSCA. 2010. hal-02384059

HAL Id: hal-02384059
https://univ-angers.hal.science/hal-02384059

Submitted on 28 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HAUT COMMISSARIAT AUX SOLIDARITES ACTIVES.
DELEGATION INTERMINISTÉRIELLE Á L'INNOVATION, Á L'ÉXPERIMENTATION SOCIALE ET Á L'ÉCONOMIE SOCIALE (D.I.I.E.S.E.S).

Programme de recherche « Finances et Monnaies Solidaires » FIMOSOL
(P.Glémain, dir.)

CARTA-Eso UMR6590 CNRS-Université d'Angers, CEDES-Université de Poitiers, CENS-Université de Nantes, Chaire ESS-ESSCA, CRESS-LESSOR Université de Rennes 2

Analyse interdisciplinaire des expérimentations locales du microcrédit social : Premiers résultats en Pays de la Loire, Poitou-Charentes, et Seine Maritime

Rapport Final

Pascal Glémain (sous la direction de),
Emmanuel Bioteau, Valérie Billaudeau, Gilles Caire,
Maryline Meyer, Pascale Moulévrier

Avec la participation de :
K.Bachar, Sigrid Giffon, et Aude Dupuy

Ce programme a bénéficié du financement du Haut Commissariat aux Solidarités Actives et à la Jeunesse et de la D.I.I.E.S.E.S.

Janvier 2010

Remerciements :

Ce Rapport final est le résultat d'une recherche réalisée, par l'équipe FIMOSOL (Finances et Monnaies Solidaires) en 2008-2009 sous la direction de Pascal Glémain, pour le compte à la fois du Haut Commissariat aux Solidarités Actives et de la Délégation Interministérielle à l'Innovation, à l'Expérimentation Sociale et à l'Economie Sociale (DIIESES) sur le thème de l'évaluation des dispositifs locaux d'expérimentation du microcrédit social en régions Ouest, dans le cadre du Grenelle de l'Insertion. Ce rapport n'aurait pas pu aboutir sans les partenariats que nous avons eu avec le Crédit Municipal de Nantes et celui de Paris, le Crédit Mutuel Anjou, les Parcours Confiance régionaux et les Groupes Caisses-d'Epargne Bretagne/Pays de la Loire et Poitou-Charentes, le Point Passerelle 49, les CCAS de Nantes, Angers et Saint-Herblain, la CAF de Loire Atlantique, les associations (Une Famille Un Toit, Comptoir de Vie, les Restos du cœur, le Secours Catholique 49), les UDAF, la Caisse des Dépôts et consignation (Mmes Klingler et Le Bouder), les bénéficiaires, les bénévoles, travailleurs sociaux et assistantes sociales qui ont tous accepté de nous consacrer du temps. Il n'aurait pas vu le jour sans le financement du Haut Commissariat aux Solidarités Actives de M. Le Haut Commissaire M. Hirsch et, de la Délégation Interministérielle à l'Innovation Sociale, à l'Expérimentation Sociale et à l'Economie Sociale (DIIESES) représentée par M. Le Délégué interministériel J. Faure, avec l'appui de M. Le Conseiller technique D. Rault. Il répond aussi des institutions et laboratoires qui ont soutenu le travail de leurs chercheurs.

Cette version finale est enrichie d'une analyse que nous avons conduite pour l'UDAF 76, à partir d'un échantillon de 306 individus, sur l'exercice avril 2008-Juin 2009. Elle complète ainsi nos analyses socio économiques et territoriales ouvertes dans l'ouest de la France, et nous permet de discuter les hypothèses posées lors de la première version de ce rapport final (juillet 2009), et de notre rapport d'étape (décembre 2008).

Nous remercions ici chacune et chacun, pour une meilleure compréhension de l'économie sociale et solidaire.

Pascal Glémain,
Co-fondateur et responsable de FIMOSOL.
pascal.glemain@wanadoo.fr ou pascal.glemain@essca.fr

Résumé :

Il nous apparaît important de revenir ici sur l'objet central de ce rapport dans le cadre du Grenelle de l'Insertion duquel il relève : la mise en œuvre d'une analyse interdisciplinaire pour dévoiler les premiers éléments de compréhension et d'explication des dispositifs expérimentaux de microcrédit social, afin d'élaborer les premiers indicateurs cognitifs, socio économiques et territoriaux pour l'élargissement de l'analyse à d'autres régions françaises, voire d'autres pays membres de l'Union Européenne. L'équipe de recherches « Finances et Monnaies Solidaires » dite FIMOSOL a choisi une certaine polytopie en combinant des connaissances et des méthodologies relevant de l'Economie, de la Communication, du Management des ressources humaines, de la Géographie, de la Sociologie, qu'il convient d'expliquer. La démarche peut lever des débats (épistémologiques) au sein des différentes disciplines, et interroger sur la montée en théorisation d'une économie sociale et solidaire en voie de reconnaissance académique.

Si le microcrédit (professionnel) a été et fait l'objet de nombreuses investigations empiriques et théoriques, il n'en va pas de même au niveau du microcrédit personnel qu'il soit ou non garanti, encore en phase d'expérimentation. En dehors de l'analyse du dispositif de microcrédit social porté par le Secours Catholique ou du Parcours Confiance observé au niveau national par G. Gloukoviezoff, il n'existe pas d'autres pratiques documentées à ce sujet. A ce titre, la recherche partenariale de FIMOSOL, située dans la Grand Ouest de la France, vient compléter ces travaux pionniers, et ouvrir la perspective de confrontation avec d'autres investigations sur d'autres territoires, en particulier celui de la Seine Maritime (décembre 2009).

Dans l'ouest de la France, les expérimentations sont à la fois originales, diverses et historiques. En effet, pour certaines – publiques – elles existent depuis la fin des années 1990. Pour d'autres, elles relèvent selon les régions d'une dynamique différente bien que relevant de mêmes acteurs (banques coopératives relevant de l'économie sociale, par exemple). Nous procédons en trois chapitres.

Le premier propose une première conceptualisation du microcrédit social en analysant à la fois les contours juridiques de cette expérimentation sociale, les dimensions d'aide et d'action sociales de cette opération bancaire particulière et, la territorialité du microcrédit social dans un contexte de lutte contre la pauvreté (**P. Glémain**).

Le second chapitre, quantitatif, s'appuie sur la microéconomie bancaire (analyse de l'offre, des coûts, de la demande), et sur la statistique bancaire locale pour conduire une analyse des expérimentations locales de microcrédit social en région (**P. Glémain, G. Caire**) et, inter régionale (**G. Caire**).

Le troisième, plus qualitatif, interroge d'abord les stratégies de communication en interne et en externe (**V. Billaudeau**). Ensuite, il propose une analyse des compétences et des richesses humaines existantes ou à développer (**M. Meyer**) mais également une approche sociologique des trajectoires professionnelles et du sens donné au travail (**P. Moulévrier**). Enfin, il interroge le rôle des dispositifs de microcrédit social dans les rapports espaces et société (**E. Bioteau**)

pascale.moulevrier@uco.fr; emmanuel.bioteau@univ-angers.fr; valerie.billaudeau@univ-angers.fr; maryline.meyer@essca.fr; gilles.caire@univ-poitiers.fr

Lexique

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

COSEF : Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds du fonds de cohésion sociale

CMA : Crédit Mutuel Anjou

CMN : Crédit Municipal de Nantes

CMP : Crédit Municipal de Paris

CDV : Comptoir de Vie

CDC : Caisse des Dépôts et Consignation

CRESUS : Chambre Régionale du Surendettement Social

FCS : Fonds de Cohésion Sociale

FNARS : Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale

MCS : Microcrédit social

RSA : Revenu de Solidarité Active

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

UFE : Union des Familles en Europe

Sommaire du Rapport final

Résumé ……. page 3

Lexique ……..... page 4

Introduction Générale …….. page 6

Chapitre 1- Le microcrédit social : une notion à conceptualiser …….. page 9

11- Définir le microcrédit social (MCS) à partir du contexte juridique français page 10

12- Aide sociale ou action sociale ? De la philosophie du MCS ……. page 13

13- De la territorialité du MCS et des politiques sociales de lutte contre la Pauvreté ……. page 23

Chapitre 2- De l'analyse économique et statistique des expérimentations Régionales du MCS en régions Pays de la Loire et Poitou Charente ……. page 27

21- Analyse théorique de l'expérimentation sociale du dispositif public Urbain du MCS du Crédit Municipal de Nantes ……. page 29

22- Caractériser le MCS à partir du paysage bancaire français et de L'hébergement bancaire des bénéficiaires du MCS public urbain ……. page 68

23- Analyse comparative des dispositifs régionaux des banques de l'ESS En Pays de la Loire et en Poitou Charente ……. page 84

Chapitre 3- De la communication à l'accompagnement : quelle analyse Qualitative et géographique des dispositifs expérimentaux de MCS ? …….. page 111

31- Les problématiques de communication au sein des dispositifs de MCS page 112

32- L'accompagnement dans le cadre des dispositifs de MCS : une Approche par les compétences …….. page 129

33- Banquiers et solidaires : analyse des trajectoires et des rapports au travail page 173

34- Quel ancrage territorial des dispositifs de MCS en région Pays de la Loire ? ……. page 191

Conclusion générale ……. page 216

Bibliographie …… page 223

Annexes ……. page 229

Introduction Générale

Pour une conceptualisation du microcrédit personnel ou social

par

Pascal Glémain

« *Le renouveau récent du microcrédit s'inscrit dans un contexte économique où le danger de l'exclusion économique et sociale rend nécessaire la mobilisation de mécanismes inventés à l'origine dans les pays les moins développés. L'évolution de la législation a permis ces dernières années de créer et de promouvoir les dispositifs de microcrédit personnel ou professionnel et de libérer des moyens pour ceux qui en sont les bénéficiaires ou les acteurs »* (Camdessus 2009, 3). Si l'emprunt du modèle du microcrédit est fait aux Pays du Sud, il l'est aussi à l'histoire dans la mesure où : « *les alternatives* (à la financiarisation des économies et au capitalisme de spéculation) *ne sont encore que des esquisses, qui empruntent au passé pour dessiner l'avenir »* (Fontaine 2008, 10). Entre « banque et assistance », pour lutter contre l'usure qui coûte cher aux pauvres, certains moines Récollets et Franciscains dès le Moyen Âge « *ont cherché à faire accepter des formes honnêtes de crédit qui soient distinctes du don,* (soulignant) *qu'un prêt peut aider à se préserver et à se relever de la pauvreté alors, qu'une fois tombé en pauvreté, il est beaucoup plus difficile de se réinsérer »* (Fontaine 2008, 164).

Il résulte de cette mise en contexte à la fois factuelle et historique une interrogation relative aux tenants et aux aboutissants du microcrédit personnel ou social, par distinction avec le professionnel, qui nous intéresse ici :

« *Le microcrédit personnel ou social permet-il de se préserver ou de se sortir d'une situation de pauvreté ?* »

Apporter des éléments de réponse à cette question, c'est rejoindre l'analyse de la pauvreté permanente d'un certain nombre d'économistes (Lemennicier et Maillard [1999], King et Dicks-

Mireaux [1982], Mercader-Prats [1995], Bourguignon et Goh [2004])[1], pour lesquels « *mesurer la pauvreté sur une période courte ou relativement courte est une approche erronée* » (Ben Jereb 2008, 292). En d'autres termes, cela signifie qu'il faudra à l'avenir analyser dans le temps les transformations attendues de la situation des bénéficiaires du microcrédit social. C'est pourquoi, nous précisons que nous ne suivons pas ici un échantillon de bénéficiaires sur un cycle de vie, mais que nous conduisons une analyse de différents échantillons de populations *a priori* en situation de pauvreté monétaire[2].

A la fin des années 1990, le Fonds Monétaire International (FMI) remplace la Facilité d'Ajustement Structurel Renforcé (FASR) par la Facilité pour la Réduction de la Pauvreté et pour la Croissance (FRPC) afin qu'un « *certain nombre d'innovations* (soient) *conçues pour faire en sorte que les programmes de prêts soient favorables aux pauvres et conforme à la stratégie de réduction de la pauvreté du pays (…) »* (FMI, 2001)[3]. Bien que macroéconomique, cette volonté affichée ne peut être satisfaite que dans le cadre d'expérimentations sociales locales selon les *formes élémentaires de la pauvreté* (Paugam, 2005) rencontrées. Il en résulte un certain nombre d'attentes en termes de résultats et d'impacts sur le développement local et la cohésion sociale, à l'instar de la démarche engagée l'Agence Française pour le Développement (AFD) depuis deux ans maintenant[4].

Si cette démarche est habituelle en microfinance dans les Pays du Sud (Glémain *et al.* 2005, 2008 ; Lapenu et Doligez, 2007) parce que les acteurs du microcrédit dépendent de leurs bailleurs de fonds, elle l'est moins au Nord en ce qui concerne le microcrédit pour projet personnel dit « social »[5]. En effet, le microcrédit social peut apparaître comme une forme particulière d'assistance sociale, dont on évalue les coûts avant de chercher à en évaluer les performances. Sans être « l'outil » de lutte contre la pauvreté (Servet, Lélart, Guérin….), contrairement à la thèse avancée par de Lima et Attali (2007), il convient cependant d'en évaluer l'empreinte réelle au regard des progrès sociaux attendus. Mais :

[1] Respectivement : « la pauvreté et ses mesures », LEP-Université de Paris II ; « Asset Holdings and the life cycle », *The Economic Journal*, 92-366, pp.247-267 ; « Peut-on mesurer la pauvreté ? », Thèse de Doctorat EHESS ; « Estimating individual vulnerability to poverty with pseudo-panel data », *World Bank Policy Research Working Paper*, n°3375)

[2] C'est-à-dire privée des accès habituel à l'argent et aux moyens de paiement de leurs différents besoins à préciser.

[3] FMI, 2001, « Prêts du FMI aux pays pauvres – Qu'est ce qui distingue la FRCP de la FASR ? », avril, note de travail du FMI. Cité par F.de Bernard (2002,24)

[4] Lire à ce sujet JD. Naudet et J. Delrue, 2007, « Promouvoir les évaluations d'impact à l'Agence Française de développement : renforcer l'appropriation et l'apprentissage institutionnels », Série Notes Méthodologiques *ex post*, n°2, décembre, 18p.

[5] Nous utiliserons par la suite l'expression « microcrédit social » dans le texte en considérant qu'il s'agit bien du microcrédit personnel par opposition à professionnel selon la CDC.

« *Comment évaluer l'effet des politiques anti-pauvreté* ? » (Concialdi, 2003)

Introduite par les psychologues et les économistes dans les années 1960, l'économie expérimentale repose pour partie sur des données issues d'expériences faites sur le terrain (*field-experimental data)* dans un contexte de données expérimentales contrôlées ou bien, sur des données d'un environnement réel non contrôlé (*field-happenstance data)* à partir de données d'enquêtes, issues d'évènements fortuits (environnement non contrôlé). Utile à l'évaluation, l'économie expérimentale « *si elle peut également se prêter au besoin de production d'observations, a principalement pour objet la réfutation des modèles théoriques* » (Denant-Boèmont 2003, 5). Nous sommes ici au confluent de ces deux composantes en développant une analyse économique de l'expérimentation sociale du microcrédit social, telle qu'elle tend à se développer en Europe (Jouen, 2008), au prisme de l'inclusion sociale et des politiques publiques qui lui sont inhérentes (CES européen, 2008).

Si « *dans l'Europe d'hier comme dans la monde d'aujourd'hui, les plus pauvres sont ceux qui n'ont pas de famille pour les aider ni d'accès aux circuits bancaires, donc aucun de ces petits crédits qui pourraient leur permettre de traverser une mauvaise passe ou de donner corps à leurs projets économiques, si modestes soient-ils. Il ne leur reste que la finance informelle* (ou les réserves d'argent ou crédits revolving), *laquelle* (lesquels) *est* (sont) *vite usurière* (usuriers) » (Fontaine 2008, 315).

« *Le microcrédit social est-il un « social banking »*[6] *dont ont besoin ceux qui sont privés d'accès à l'argent et aux services bancaires de base ?* »

Telle est la question à laquelle nous essayons d'apporter des éléments de réponse. Nous procédons en trois temps. Le premier chapitre rend compte de l'état de l'art de la recherche en microcrédit social en posant les notions et concepts clés nécessaires à sa compréhension et à son explication. Le second chapitre propose une analyse économique et statistique des expérimentations du microcrédit social en régions Pays de la Loire et Poitou Charente. Le troisième interroge la communication et la fonction d'accompagnement, au fondement même des différents dispositifs de microcrédit social observés tant en milieu rural qu'urbain.

[6] Par « *social banking* » nous comprenons : « (toute) *forme de pratique bancaire socialement responsable dans laquelle les fournisseurs de services financiers sont directement concernés par l'issue et les répercutions de leurs produits financiers* » (Reifner 2000, 200) et de leurs services bancaires de base.

Chapitre 1 :
Le microcrédit social : une notion à conceptualiser

Par

Pascal Glémain

Si l'année 2005 a été déclarée par l'ONU : « Année du microcrédit », il n'en demeure pas moins que la notion même de microcrédit ne dispose toujours pas de définition consolidée. Il en résulte « *une relecture permanente…, d'autant plus que jusqu'à présent le microcrédit personnel a été – et il l'est sûrement encore – en situation de test, d'expérimentation et non de produit de marché »* (Bernard 2008, 2)[7]. Le microcrédit social : de quoi s'agit-il ?

L'Europe préindustrielle étudiée par Fontaine (2008) rend compte de toutes ces activités du petit commerce reposant alors sur « *de minuscules prêts fournis au quotidien à des taux usuraires »*[8] sous caution solidaire. Mais, hier comme aujourd'hui, au Sud comme au Nord, si il est aisé de comprendre et de définir le microcrédit professionnel par ce qu'il est ; il n'est pas si facile de faire de même pour le microcrédit social au carrefour de l'assistance et de la banque solidaire. Selon le premier rapport du Secours Catholique, l'un des premiers expérimentateurs à l'échelle nationale, le microcrédit personnel peut être appréhendé soit selon la « philosophie du crédit » (logique financière, remboursement de prêt), soit selon la « philosophie du besoin » (logique sociale, amélioration de la situation de la personne).

Tableau 1 – Philosophies et accompagnement.

Philosophie	**Diagnostic**	**Suivi**
Du crédit	Evaluer la soutenabilité du prêt	Pour éviter les impayés
Du besoin	Evaluer les impacts potentiels du prêt	Pour intégrer les problèmes liés au projet

Source : Gloukoviezoff *et al.* (2008, 48).

[7] Avant propos du Rapport final de G.Gloukoviezoff *et al.* (2008).
[8] Fontaine (2008, 315), op. cité.

A l'observation, les frontières entre ces deux philosophies nous apparaissent plus perméables que ne le laissent entendre les précédents auteurs. Pour le démontrer, nous proposons tout d'abord d'appréhender le microcrédit social à partir du contexte législatif français. Ensuite, nous considérons le microcrédit social à travers les prismes de l'aide et de l'action sociale. Enfin, nous développerons une analyse des politiques territorialisées de lutte contre la pauvreté à partir de ce champ particulier du microcrédit social.

11. Définir le microcrédit social à partir du contexte législatif français.

L'offre bancaire en Europe a été conditionnée par la déréglementation de l'industrie bancaire des années 1980. Elle « *a concerné d'une part les réglementations de conduite qui affectent le comportement des banques (contrôle sur les taux débiteurs et créditeurs, contingentements des crédits, restrictions directes sur les actifs et les dettes, etc.) et qui ont été relâchées voire éliminées ; d'autre part, les réglementations de structure qui conditionnent directement l'organisation de l'industrie bancaire (séparation fonctionnelle des institutions, barrières à l'entrée, éventuelles règles discriminatoires) »* (Aglietta et Scialom 1997, 8). Or, cette mutation bancaire s'est effectuée dans un contexte de chômage massif qui a accentué les risques d'exclusion bancaire donc, par suite, d'exclusion sociale. C'est cette interaction stratégique entre exclusion bancaire et exclusion sociale que nous souhaitons mieux comprendre ici.

Le « droit au compte » ne suffit pas à instaurer l'inclusion bancaire et monétaire, si l'accessibilité aux services bancaires est contrainte des critères d'octroi, qui discriminent parmi les clientèles pour en faire des « privés d'accès ». En effet, comme l'explique Fourel (2008)[9] et le rappelle Camdessus (2009,3), l'exclusion bancaire est source d'exclusion sociale, elle-même génératrice d'exclusion du crédit bancaire tant la logique de rentabilité prime dans les banques d'aujourd'hui, devenues des entreprises à part entière cherchant à optimiser leur produit net.

Plus qu'à une exclusion bancaire qui fait la thèse des travaux de G. Gloukoviezoff, nous avons affaire à notre sens à une exclusion monétaire qui correspond à « *l'exclusion des usages*

[9] *Revue Succinte d'Activité.* N°5, avril 2008, spécial « Microcrédit Social ».

normés de l'argent, des services et des produits financiers, d'individus qui ne maîtrisent pas ou difficilement les principes de l'économie marchande monétarisée » (Moulévrier, Lazuech 2004, 4) [10].

Même les travaux, « Avances de première nécessité et rachat de crédit » (Guérin et Gloukoviezoff, 2002), convergent vers cette thèse de l'exclusion monétaire par défaut d'accès à l'argent, en affirmant que : « *le crédit solidaire à la consommation est une réelle nécessité* (car, il) *ne s'agit pas d'encourager la consommation, mais d'éviter que des personnes exclues du crédit à la consommation soient obliger pour faire face aux aléas de la vie quotidienne de contracter des crédits très onéreux. Promouvoir la mise en place de dispositifs d'avances de 1ère nécessité doit donc permettre de lutter contre le surendettement* » (Guérin et Gloukoviezoff 2002, 24)[11]. Cet accès à l'argent est également contraint par l'absence de capital social donc de solidarité monétaire de groupe, telle qu'elle peut être envisagée – même partiellement faute d'altruisme fort - dans les transferts monétaires *inter vivos* (Wolff, 2000) ou dans les prêts de groupe (de Aghion 1999 ; de Aghion et Gollier 2000). Il en résulte des incidents de remboursements, faute de solidarité familiale ou de groupe, qui excluent les particuliers de la banque et de ses services[12]. Le droit bancaire développe une palette de lois qui encadre l'exclusion bancaire (tab.2) :

Tableau 2 – Les dispositifs juridiques encadrant l'exclusion bancaire en France.

Loi de références	Contenu de cette loi	Limite(s) de celle-ci
Art.58 loi n°84-46 du 24/01/1984	Loi relative à l'activité et au contrôle des établissements bancaires introduisant le droit au compte : à l'issue de trois refus et de présentations des lettres stipulant ceux-là, tout individu peut se présenter près de la Banque de France qui lui désignera un établissement bancaire	Les lettres de refus ne sont pas systématiques et parfois payantes. Absence d'obligation d'information du côté des établissements bancaires d'où réorientation vers des livrets. Les conditions d'ouverture, de gestion et de fermeture du compte ouvert par la Banque de France sont inadaptées (coûts, délais…)
Art. 7 et 17 de la loi n°91-1382 du 30/12/1991	Loi relative à la sécurité des chèques et des cartes de paiement. Modalités libératoires pour retrouver au bout de 10 ans maximum sa liberté d'émettre des chèques (5 ans suite à la Loi NRE du 15 mai 2001, pénalité libératoire : 22€ par tranche de 150€ et 5€ si montant < 50€). Mise en place du Fichier Central des Chèques (FCC) pour favoriser la circulation de l'information bancaire entre les établissements	Absence de mesure pour aider les personnes en difficultés à faire « autrement » Absence d'information vers les particuliers Pas de modification significative de la relation bancaire

[10] *Exclusion monétaire et usage sociaux de l'argent.* Rapport à la Communauté Urbaine de Nantes, 147p.

[11] Programme « Finance et cohésion sociale », recherche-action pour améliorer les relations entre les organismes financiers et les personnes en difficulté. Centre Walras-Lumiris, Université de Lyon 2/CNRS.

[12] La loi du 31 décembre 1989 a installé un Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers. Un retard de deux échéances mensuelles pour un crédit mensuel élit au FICP, ainsi qu'une dette de 500 euros après 60 jours de mise en demeure, de déchéance de terme ou de contestation par un établissement de crédit. Le fichage est d'une durée de 5 ans.

Art.137 loi n°98-657 du 29/07/1998	Loi qui vise à simplifier et à préciser la loi bancaire 1984 dans son article 58 : un refus et une déclaration sur l'honneur suffisent à saisir la Banque de France (personne refusée et sans aucun autre compte) et, élargir aux services bancaires de base.	Absence d'obligation d'information du côté des établissements bancaires d'où réorientation vers des livrets. Les conditions d'ouverture, de gestion et de fermeture du compte ouvert par la Banque de France sont inadaptées (coûts, délais…)
Art.1 du décret n°2001-45 du 17 janvier 2001 pris en application de la loi n°98-657 du 29/07/1998	Définition du service bancaire de base : services de caisse associé au compte (tenue de compte, relevé d'opérations, opérations de caisse, consultation de compte,…) et mise à disposition de moyens de paiement limités (carte de paiement à autorisation systématique, carte de retrait, quelques chèques de banques…) Droit réservé aux personnes bénéficiant d'un compte désigné par la Banque de France Service gratuit car sans contrepartie redistributive.	Absence de droit d'accès au crédit Absence d'information en direction des personnels des établissements bancaires. Les établissements bancaires désignés par la Banque de France offrent le minimum de prestation Absence d'information à destination des particuliers Nécessaires confiance en soi et compétences pour s'adresser à la Banque de France
Art.13 de la loi n°2001-1168 portant Mesures Urgentes de Réformes à Caractère Economique et Financier (Murcef) du 11/12/2001	Limiter les relations bancaires inégalitaires entre les banques et leurs clients. Réglementation des conventions de compte (tarifs d'ouverture et de sortie des comptes, interdiction de vente de produits liés et de vente à prime) Instauration de médiateurs bancaires pour régler en toute équité les litiges relatifs à la convention de compte.	Absence de décret d'application de cette loi d'où « flou » juridique Absence d'information et de formation à la fois du côté des professionnels de la banque et des travailleurs sociaux ou autres intervenants près des personnes en difficultés
Loi de programmation pour la cohésion sociale, LPCS-art 80-III du 18/01/2005	Permettre l'accès au microcrédit social pour concrétiser le projet de financer la mobilité (permis, véhicules), une formation (dont équipement pour apprentissage), un équipement du foyer, l'achat de matériels informatiques	Multiplication des dispositifs (Cetelem via CRESUS, parcours confiance Caisses d'Epargne, points passerelles Crédit Agricole,….) Difficulté à concilier culture bancaire et culture associative Montants limités 300 à 3000 € (12000 € pour les accidentés de la vie) Durée du prêt : 6 à 60 mois (24 mois pour les prêts de 3000 €) Un engagement limité des établissements bancaires

Source : P.Glémain (2008), document de travail FIMOSOL, juin, Rapport au Haut Commissariat aux Solidarités actives.

Depuis 2001, l'interdiction bancaire a été réduite à un maximum de cinq ans contre dix auparavant (art.23 de la loi n°2001-420 du 15 mai 2001 portant Mesures Urgentes de Réforme à Caractère Economique et Financier (MURCEF)). Les incidents de paiement sur chèque (Fichier Central des Chèques (FCC)) bénéficient également d'une exonération du paiement des pénalités libératoires portée à deux mois. C'est donc bien l'accès à l'argent qui se trouve ainsi concerné dans une société monétarisée au sein de laquelle : « *l'individu sans argent est un individu sans valeur* » (Jarry et Gouguet, 2002).

Si la privation d'accès à l'argent est en cause, il semble que le défaut d'acculturation bancaire soit également source d'exclusion. En effet, combien de ménages ne comprennent pas leurs

comptes ou bien trouvent la relation bancaire compliquée ? La solution facile : le crédit revolving qui est proposé tant par des filiales de banques, que par des opérateurs non bancaires (services financiers de la grande distribution).

Ces personnes constituent des proies faciles pour ces organismes de *crédit revolving* dont l'activité consiste à séduire cette clientèle, tout en évitant aux banques commerciales ou coopératives d'avoir affaire à une clientèle à forte propension aux défauts de paiement. Le résultat est celui d'un surendettement (croissant) des ménages. La loi Neiertz (loi n°89-1010 du 31/12/18989) définit la situation de surendettement comme « *une impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ces dettes non professionnelles exigibles et à échoir* ». Un accompagnement social est donc à développer. Le microcrédit social participe-t-il de cette opération de crédit et d'accompagnement social ?

12- Aide sociale ou action sociale ? De la philosophie du microcrédit social.

Aide sociale ou action sociale non obligatoire : comment définir le microcrédit social ? Après avoir distinguées les différentes approches des aides/actions sociales sous un angle socio économiques, nous analysons les différences communes qui existent entre le microcrédit social garanti et les aides financières individuelles aux familles telles qu'elles sont pratiquées, par exemple, par la Caisse d'Allocation Familiale du département de la Loire-Atlantique. Cette analyse comparative ne peut être ignorée au moment où Camdessus (2009, 24) écrit : « *Rarement citées comme prêteuses, les caisses d'allocations familiales (CAF) sont en réalité le premier des acteurs en matière de distribution du microcrédit social. Le paradoxe est qu'elles n'en ont pas elles-mêmes une claire conscience et ne se présentent pas comme telles* ». Les opérateurs du microcrédit social ne sont ainsi pas forcément là où on les pense être.

Dans le contexte de crise économique actuel, il est possible de s'attendre à une montée des demandes de microcrédit social. En 2008, selon l'Observatoire de la microfinance (Camdessus 2009, 24), « *la somme totale des Aides Financières Individualisées (AFI) versés (en flux) a été de 371,6 millions d'euros dont environ 95,6 millions sous forme de prêts, ce qui, en volume, fait des CAF le premier prêteur en microcrédit personnel en France* ». Même si le prélèvement à la source du remboursement et l'absence de taux, en font une intervention différente de celle portée par les

banques[13] ; dans tous les cas, il s'agit d'une aide financière à vocation sociale. On peut alors s'interroger. Le microcrédit social : « action sociale » ou « Aide sociale » ?

Depuis sa mise en expérimentation, le microcrédit social semble être assimilable à une *action sociale non obligatoire* correspondant à un ensemble « *d'aides financières aux personnes ou de soutien à des actions ou des services mis en place par les départements, les communes ou les associations* » (Aubree *et al.* 2006, 1). Derrière le concept d'aide sociale auquel ce type de crédit peut également être associé, l'économiste de la santé et des politiques sociales voit l'assistance de la collectivité en lieu et place de la charité privée. Alors, action ou aide sociale ?

Au sens strict, l'aide sociale correspond à « *l'ensemble des prestations constituant une obligation mise à la charge des collectivités publiques par la loi et destinées à faire face à un état de besoin pour des bénéficiaires dans l'impossibilité d'y pourvoir* » (Aubree *et al.* 2006,1). Non obligatoire et relevant des secteurs privés non lucratif et marchand, le microcrédit social n'apparaît généralement pas comme une aide sociale. Toutefois, lorsqu'il est animé par un Crédit Municipal en co-production avec un centre communal d'action sociale, ou bien un oligopole de banques coopératives et commerciales en co-production avec des associations ou des collectivités locales (Conseil Général), il est discutable de refuser de classer ce dispositif hors champ de l'aide sociale. En outre selon ces mêmes auteurs, l'aide sociale non obligatoire, bien que marginale en termes de budget, n'en demeure pas moins essentielle en raison de ses apports spécifiques :

- innovation et expérimentation,
- déclinaison des politiques à l'échelle locale,
- valorisation des démarches de développement local,
- implications des personnels et partenariat avec les associations.

Ces apports spécifiques traduisent l'implication croissante au niveau local à la fois des banques locales, en particulier celles qui relèvent de l'économie sociale ou du secteur public et assimilé, et des associations, dont le cœur de métier est celui de l'accompagnement des personnes. Dès lors, nous avons bien affaire à une forme particulière de politiques sociales : action de la société sur elle-même,

[13] Camdessus (2009, 25) souligne quand même que : « *Au regard des éléments de définition retenus dans le* (Rapport sur la microfinance), *on constate que toutes les caractéristiques du microcrédit personnel* (ou social) *sont réunies puisque : il y a bien un prêteur et un emprunteur ; le prêt comporte des échéances fixes avec un calendrier, le prêt est limité dans le temps ; le bénéficiaires a des ressources modestes, mais présente néanmoins une petite capacité de remboursement et ; l'emprunteur fait l'objet d'un suivi social* ».

intervention publique en faveur des plus vulnérables et urgence sociale (Rayssigiuer *et al.* 2008, 15). S'instaurerait même une forme particulière de relation de services.

La relation de service en économie de marché est définie par Gadrey (1994, 24)[14], comme : « *les modalités de connexion entre les prestataires et les clients à propos de la résolution du problème pour lequel le client s'adresse au prestataire (l'objet du service)* ». Il y a bien connexion entre l'opérateur qui octroi le crédit, celui qui à la charge de l'aide sociale, et le bénéficiaire. En outre, il y a bien activité de conseil en amont qui vaut « action sociale ». En effet, toujours selon Gadrey (1994, 33-34), le conseil consiste en :

« *- une analyse d'un problème rencontré,*

- une proposition de solutions ou de recommandations fondées sur un diagnostic,

- la participation à la mise en œuvre de cette solution ».

Le microcrédit social tel que nous l'avons observé en région ouest et quels que soient les dispositifs expérimentés, répond de cette notion de « conseil », et apparaît comme l'élément constituant de l'aide sociale. Par conséquent, le microcrédit social, dans sa phase expérimentale, relève de l'action sociale qui « *précède l'aide sociale sans attendre la création d'une nouvelle prestation d'aide sociale* » (Hardy 1999, 11), et donc sa généralisation sur un territoire en l'occurrence celui des départements en charge de la cohésion sociale.

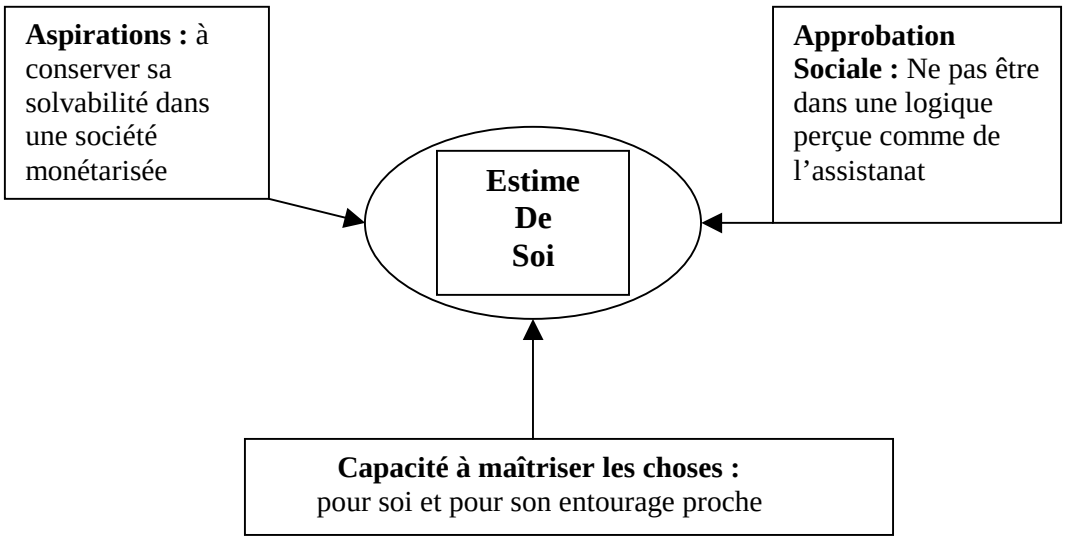
L'action sociale consiste en un « *ensemble de moyens mis en œuvre par une collectivité pour préserver sa cohésion par, notamment, des dispositifs législatifs ou réglementaires et des actions visant à aider les personnes ou les groupes les plus fragiles, à mieux vivre, à acquérir ou à préserver leur autonomie et à s'adapter au milieu social environnant* » (Aubree *et al.* 2006,2). Dès lors, ce n'est pas l'exclusion bancaire qui justifie l'action sociale dans la phase expérimentale du microcrédit social, mais bien : les difficultés croissantes d'accès à l'argent comme moyen d'échange dans une société monétarisée.

L'économie des finances solidaires développe ainsi une analyse du comportement de l'agent « situé» - l'argent intervenant comme le pont entre l'individu et la société - similaire à l'agent théorisé par Giddens (1982)[15] qui « *implique la reconnaissance chez ce dernier d'un potentiel de choix de ses actions lui permettant d'échapper à la passivité vis-à-vis des pressions ou contraintes*

[14] J. Gadrey, 1994, « les relations de services dans le secteur marchand » in J. Gardrey, J. deBandt (dir.), *Relation de service, marchés de services.* Editions du CNRS.
[15] Cité par D. Jodelet (2008, 33). Article référencé en bibliographie.

sociales, et d'intervenir de manière autonome, dans le système de relations sociales en tant que détenteurs de ses décisions et maître de son action », en le plaçant dans le cadre de relations « situées » socialement, inséré dans des structures (Fisher 1987, 16) et acteur d'un territoire. L'agent situé, bénéficiaire du microcrédit social, peut ainsi être envisagé à partir d'une certaine « estime de soi » qui en fait un anticipateur socialement et monétairement encastré :

Figure 1 – Le microcrédit social au service de « l'estime de soi ».



Source : d'après Glémain (2008), colloque international francophone « le défi des anticipations ». UCO-Université d'Angers.

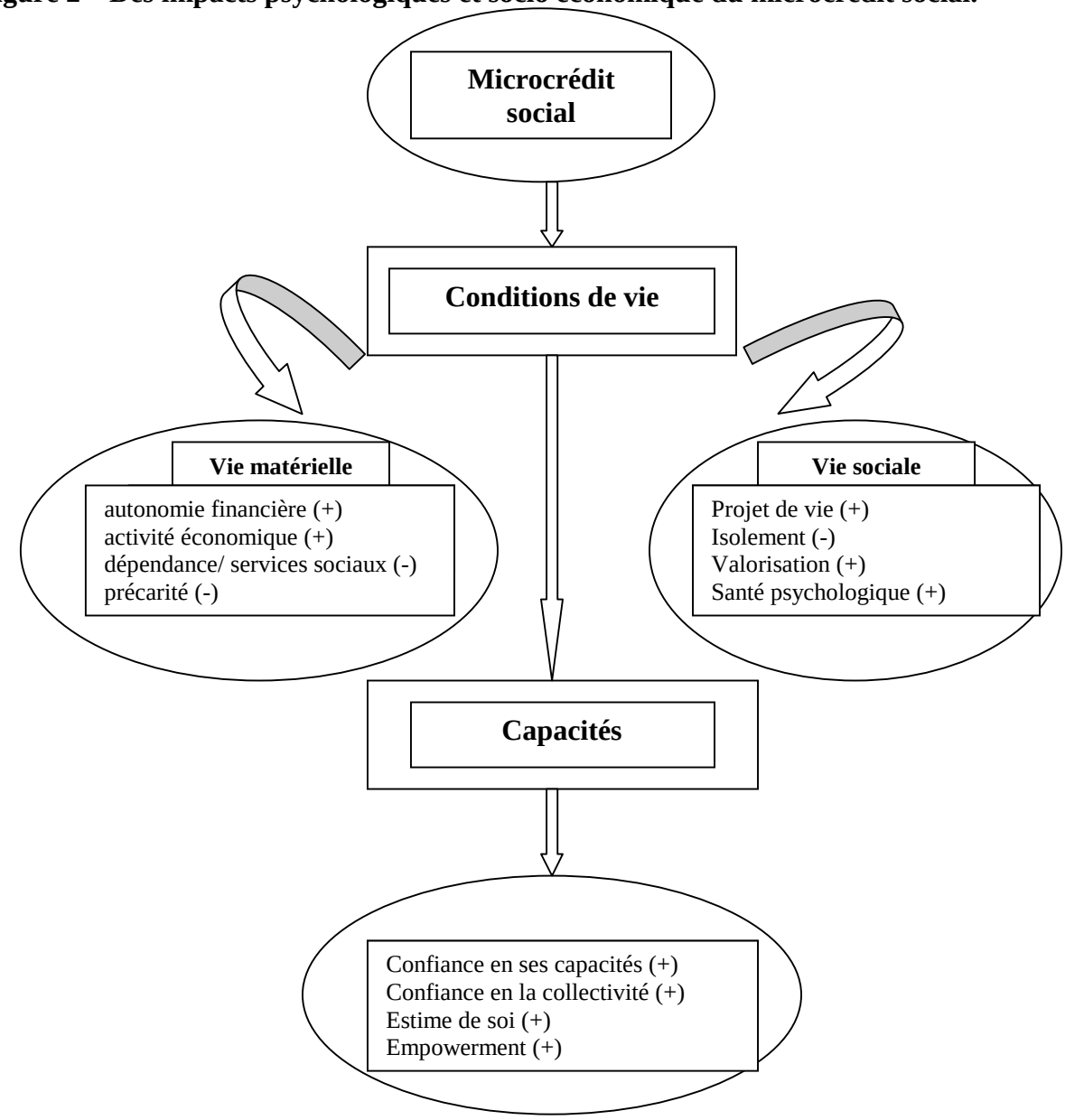
Cette approche, enrichie par l'analyse des apports de la psychologie sociale, répond finalement de la triangulation « *sujet-alter-objet* » de Moscovici (1970). Celle-ci introduit l'hypothèse d'une relation médiée et complexe de sujet à sujet : opérateur de microcrédit social et bénéficiaire au moyen de l'argent, et, de sujets à objet : opérateur ou bénéficiaire et microcrédit social pour conserver son accession à l'argent. Comme le rappelle Jodelet (2008), citant Moscovici (1970,63), nous sommes bien confrontés au problème « *de la constitution du « sujet social » qui reçoit dans et par la relation existante et l'identité sociale »*. Cette relation particulière de crédit et d'action sociale fait « situation sociale », et suppose d'analyser à la fois le contexte socio territorial dans lequel l'accès au microcrédit social s'exprime, et l'interprétation liée à ce contexte (réaction comportementale en fonction de la signification supposée de la relation à l'argent). L'économiste choisit alors de questionner les concepts de rationalité et d'anticipation, eu égard à cette « nouvelle » façon d'appréhender l'outil argent à partir de « *son potentiel de reproduction toujours renouvelé* », comme l'écrivait Simmel dans sa *Philosophie de l'argent.* Sous cette hypothèse, le microcrédit social

devient un véhicule qui redonne à l'argent-outil son « *potentiel d'utilisation* » perdu, soit : « *la possibilité de choisir, suivant un grand cercle illimité, au lieu de tel objet, tel autre* » (Simmel, 1987)[16].

En d'autres termes, nous assistons à un « *renforcement des capacités individuelles par le biais de l'amélioration de la confiance en soi et en les autres ainsi que par un processus global d'empowerment (…) »* (Langevin *et al.* 2008, 7) même si, ces auteurs ne s'intéressent qu'au crédit communautaire que nous qualifierions de microcrédit professionnel de ce côté-ci de l'Atlantique. Il y a de toute façon rétablissement à la fois des conditions de vie et des capacités individuelles, parce qu'il est clair qu'« *une situation financière durablement critique* peut *effectivement être corrélée à une dégradation des conditions objectives d'existence et à des sentiments de malaise (désespoir, plaintes, etc.)* » (Jeandidier et Kop (1995)) :

[16] Cité ici p.68 dans Aïm et Katz (2009).

Figure 2 – Des impacts psychologiques et socio économique du microcrédit social.



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final 2009, inspiré de M. Langevin *et al.* (2009, 14)

Dans ce contexte de restauration des conditions de vie matérielle et sociale, nous rejoignons les travaux des microéconomistes évolutionnistes (Lesourne, Orléan et Walliser, 2002). En effet, ces auteurs s'intéressent aux « *arrangements sociaux* » que Postlewaite (2001) définit par « *les moyens par lesquels les besoins fondamentaux des individus sont satisfaits* ». Ces besoins sont à la fois individuels et collectifs, comme nous venons de le démontrer. L'argent en tant que véhicule du microcrédit social devient alors un « outil passeur » susceptible de « *vectoriser l'ensemble des*

interactions humaines et sociales en vue de les standardiser, autrement dit de les mécaniser … » (Aïm et Katz 2009, 41), dans une fonction objectif de satisfaire les besoins fondamentaux des individus, répertoriés en affectation : mobilité, logement, formation, insertion, trésorerie domestique[17]. Pour autant, la généralisation du « conseil » en matière de microcrédit social, portée par les associations puis les établissements bancaires engagés dans ce dispositif solidaire, ne doit pas être envisagée sans que l'action sociale n'ait été confrontée aux dispositifs locaux d'aides financières sociales locales. L'hypothèse selon laquelle les CAF sont des acteurs à part entière du microcrédit personnel ou social mérite d'être testée. Pour ce faire, nous tentons de déterminer ici les différences communes entre le microcrédit social et les aides financières individuelles aux familles, sur le département de la Loire-Atlantique[18].

> « *En complément du versement des prestations légales, la Caisse d'Allocations Familiales de Loire-Atlantique conduit une politique d'action sociale familiale. Cette politique est définie par son Conseil d'Administration et s'inscrit dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et la CNAF, déclinée au niveau local dans le Schéma directeur d'Action Sociale. Les aides financières individuelles d'action sociale de la Caf n'ont pas vocation à pallier des difficultés chroniques, ni faire l'objet d'un versement systématique sans démarche préalable des bénéficiaires ; ce sont des aides ponctuelles* » (Caf 44, 2009).

Le texte qui précède mérite que l'on s'arrête un peu sur son contenu, d'autant que nos observations convergent avec celles de Camdessus (2009). Le cadre de conventionnement que la CNAF observe avec l'Etat est similaire à celui auquel son soumis les acteurs du microcrédit social et la Caisse des Dépôts. A ce titre, il mérite d'être comparés l'un à l'autre afin d'en dévoiler les similitudes, au-delà de celles reconnues par le premier rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance (2009) à la Banque de France.

Les aides financières individualisées d'action sociale comme les dispositifs de microcrédit social n'ont pas vocation à « *pallier les difficultés chroniques, ni faire l'objet d'un versement systématique sans démarche préalable des bénéficiaires* ». Le microcrédit social relève également de l'aide ponctuelle dans le cadre de sa fonction d'accompagnement individualisé vers le retour à l'accès à l'argent, sur le principe de la démarche individuelle volontaire. Cet accompagnement est du ressort

[17] Pour reprendre les grands postes d'affectation du microcrédit social garanti i.e. celui qui bénéficie du Fonds de Cohésion Sociales géré par la Caisse des Dépôts et, animé par des acteurs conventionnés par celles-ci dont les « parcours confiance » des Caisses d'Epargne que nous avons pris pour exemple ici (section 2).

[18] Cette partie bénéficie des échanges fructueux que nous avons eu avec le responsable du service de travail social et des aides financières individuelles de la CAF de la Loire-Atlantique (44). Cet entretien s'est tenu le 06 mai 2009 à Nantes. Le premier rapport de l'observatoire de la microfinance date de juin 2009 soit 6 mois après le rapport d'étape FIMOSOL pour la DIIESES et le HCSAJ, daté de décembre 2008.

de l'action sociale et ce, qu'elle soit portée par les travailleurs sociaux ou les bénévoles. Les deux dispositifs appellent une implication du bénéficiaire pour faire évoluer sa situation, d'où la nécessité dans les deux cas d'un diagnostic social désigné jusqu'alors par l'ingénierie sociale qui correspond à une évaluation sociale globale.

Une différence d'importance tient implicitement de la qualité des bénéficiaires qui, dans le cas de la Caf, sont quasi exclusivement des familles. Seul le parent « non gardien », non allocataire, domicilié en Loire-Atlantique et qui exerce son droit de visite avec un quotient familial (Qf) inférieur à 750 euros, peut prétendre à ces aides financières familiales individualisées. C'est une autre différence commune que nous observons avec les personnes seules, parents, dans le cadre du microcrédit social.

Encadré 1 – Calcul du Qf Cnaf et du Qf local.

Le Qf correspond au 1/12ème des ressources annuelles de l'année de référence (Qf Cnaf) ou des ressources du mois de la demande (Qf local), desquelles sont déduites les pensions alimentaires versées et, auxquelles on ajoute les prestations familiales (Pf) (dont les aides aux logement, le RMI (avant la mise en place du RsA). On divise ce total par le nombre de part déterminé selon la composition de la famille :

Composition de la famille (1ou 2 parents) avec	*Nombres d'enfants à charge au sens des Pf*			
	1	*2*	*3*	*4*
Nombre de parts	*2,5*	*3*	*4*	*4,5*

Pour chaque enfant supplémentaire (au-delà de 4), une demi-part supplémentaire est ajoutée. De même, tout enfant titulaire d'une carte d'invalidité génère une demi-part supplémentaire.

Source : P.Glémain, 2009, Rapport final FIMOSOL, d'après données Cafif 44.

De nos analyses, nous tirons la synthèse comparative ci-après :

Tableau 3 – Synthèse comparative des aides financières Caf 44 et du microcrédit social en 2009.

Aides financières Cafif (Caf 44)		**Microcrédit social (garanti ou non)[19]**	
Nature et objectifs	***Modalités***	***Nature et objectif***	***Modalités***
Prêt équipement ménager/mobilier de première nécessité	Prêt qui peut se transformer en subvention : *achat d'équipements indispensables* ; **Conditions** : Qf Cnaf < 550€ (au moment de la demande) ; durée : 6 à 36 mois ; pas de prêt Caf en cours de remboursement pour 2 articles mobilier/équipement; au moins un enfant à charge ; Subvention de 10% du montant de l'achat accordé si Classe A.	***Equipement du logement***	*L'équipement ménager* : *installation des jeunes* ; **Conditions** : de 300 à 3000 euros ; 12000 euros pour les accidentés de la vie selon le projet et la capacité de remboursement ; Durée : de 6 à 60 mois (24 mois pour les prêts de 3000 euros)
Aides au projet	***Soutien à la parentalité :*** *Aide au maintien des liens avec les parents* ***Prévention du surendettement*** *Accompagnement budgétaire, prise en compte de l'endettement* ***Appui à l'insertion professionnelle*** *Participation aux frais liés au retour à l'emploi (frais de cantine, de garde, de matériels nécessaires au retour à l'emploi* ***Loisirs et vacances familiaux*** *Projets pour enfants handicapés ou relevant de familles mnoparentales (hors dispositifs Caf[20]* ***Equipement et aménagement d'un logement*** *Forfait première installation ou rééquipement après séparation ou hébergement en structure d'accueil (Qf Cnaf < 750€)*	***Trésorerie*** ***Insertion/ Mobilité*** ***Aide à la parentalité*** ***Logement***	*Accès au logement* : *cautions et impayés de loyer* ; *Accès à l'insertion professionnelle*: financement de formation pour l'insertion professionnelle ; financement de la mobilité pour accéder à un emploi *La cohésion familiale* : déménagement, petits travaux d'aménagement
Aides spécifiques	***Evènements familiaux fragilisant*** *: Décès de parent ou d'enfant ; naissances multiples ; parent isolé avec 1 seul enfant (Qf Cnaf < 550€)*	***Dépenses « de confort »***	*Dépenses de santé :* les lunettes, les frais dentaires

Source : P.Glémain, FIMOSOL, Rapport final 2009, DIIESES-HCSAJ.

[19] Cela nous permet, en Loire-Atlantique, de considérer à la fois le « prêt stabilité » non garanti par la Caisse des Dépôts et consignation offert par le Crédit Municipal de Nantes et, le microcrédit social garanti par convention avec le CDC inscrit dans le champ d'expérimentation sociale du Fonds de Cohésion Sociale.

[20] Hors dispositif « 1ers départs en vacances » et Vacaf Avs. Le Qf Cnaf doit être inférieur ou égal à 600€ (Vacaf Avf pour Aide aux vacances familiales ou Avs pour Aide aux vacances sociales) à compter de 2009.

Où vont les aides financières individualisées ?

Tableau 4 – Aides financières individuelles accordées sous forme de prêt au titre de l'équipement et à l'installation (montant en millions d'euros, part en %)

	2007	2008	
	Montant	Montant	Part du total
Aide à l'équipement mobilier	24,9	25,1	34,0
Aide à l'équipement ménager	38,2	35,8	48,0
Aides à l'installation	8,8	8,0	11,0
Autres aides à l'équipement et à l'installation	4,4	5,2	7,0
TOTAL	**76,3**	**74,1**	**100**

Source : CNAF, direction des Politiques familiale et sociale.

Que ce soit dans le cadre des aides financières aux familles de la Caf ou bien dans celles du microcrédit social (garanti), l'accès à l'argent qui est produit correspond à un « outil d'accompagnement social » qui se traduit par la production d'un argumentaire dans les dossiers, émanant des travailleurs sociaux ou des bénévoles chargés du « diagnostic social ». Il correspond à une aide financière à finalité individuelle en faveur de la restauration des conditions de vie et sociale des personnes socio économiquement et psychologiquement fragilisées.

A l'analyse (tab.3), nous constatons que le microcrédit social s'inscrit dans une dynamique d'action sociale en complément des dispositifs d'aides sociales portés, par exemple, par les Caisses d'Allocation Familiale à travers leurs aides financières individuelles aux familles. Dans le cadre de la répartition des compétences après l'acte I (1984) puis l'acte II (2003)[21] de la décentralisation, la collectivité « chef de file » en l'occurrence est le département – donc le Conseil Général – qui définit et met en œuvre la politique d'action sociale en s'appuyant sur les Caf, et dans le cadre de l'expérimentation du microcrédit social, sur les dispositifs locaux « installés » de microcrédit social garanti, co-produit par les établissements bancaires coopératifs et assimilés et les CCAS ou associations locales.

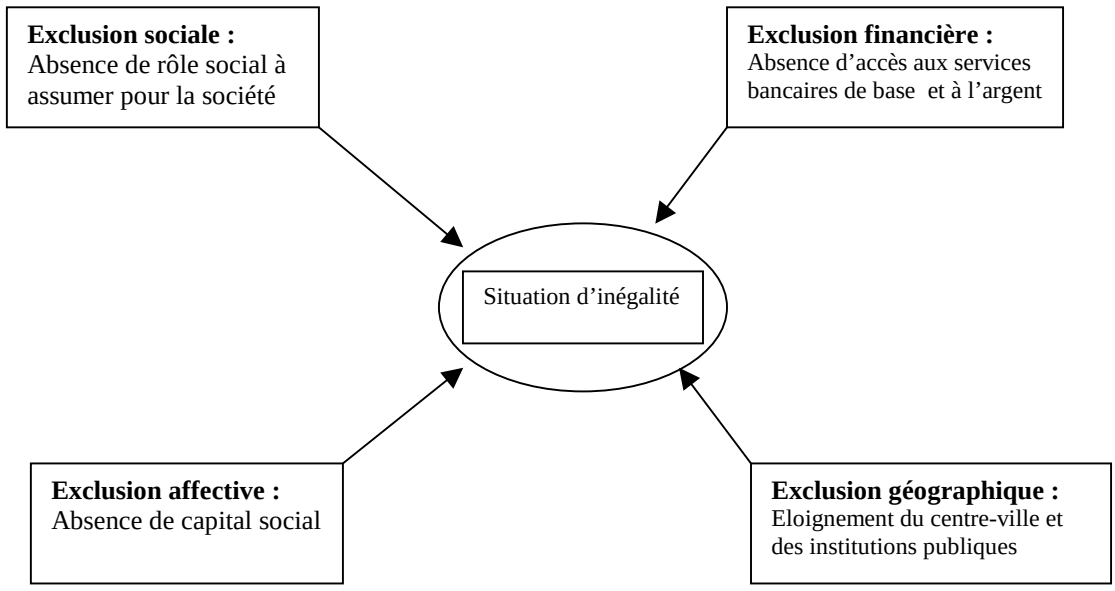
[21] Rayssiguier *et al.*(2008, 472) rappellent que : « *La loi constitutionnelle du 28 mars 2003 prévoit qu'une collectivité territoriale pourra se voir confier le rôle de « chef de file » […] lorsque l'exercice d'une compétence nécessite le concours de plusieurs collectivités ». L'article 72 alinéa 5 constitutionnalise l'interdiction d'une tutelle d'une collectivité territoriale sur une autre, mais autorise la notion de collectivité chef de file ».*

Pour conclure, nous sommes en face d'une « *mosaïque* » de dispositifs locaux de microcrédits sociaux en région Pays-de-la-Loire qui aboutit à une « *kyrielle de dispositifs spécifiques* », pour reprendre les expressions, de Ray *et al.* (1988, 478), d'« assistance financière solidaire » – qui nécessiterait que l'on conduise une analyse non seulement des impacts socio économiques sur les ménages bénéficiaires par binôme co-producteur du microcrédit social, mais aussi de la nécessité d'organiser à l'échelle des territoires cette « nouvelle » action sociale.

13- De la territorialité du microcrédit social et des politiques sociales de lutte contre la pauvreté.

Si Di Méo (2003, 919) définit la territorialité comme « *une relation au territoire, l'existence d'une dimension territoriale dans une réalité sociale. Spécialement, identité territoriale d'un individu ou d'un collectif »*, c'est bien la « *multidimensionnalité du vécu territorial* » de la personne fragile qu'il convient de considérer (Raffestin, 1980)[22]. Le vécu territorial de l'exclusion peut ainsi être schématisé (fig.3) :

Figure 3 – Les exclusions aux fondements de l'environnement de la situation d'inégalité.



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

[22] *Pour une géographie du pouvoir,* Paris, LITEC.

Les inégalités que nous venons de dévoiler caractérisent le monde des « sans » : « sans » liens sociaux « forts », « sans » capacités individuelles de vivre dans des sociétés financiarisées, « sans » être libre d'accéder géographiquement aux institutions et lieux sociaux nécessaire à la cohésion sociale, « sans » reconnaissance sociale faute d'être citoyen et économiquement « utile », sans accès libre à l'argent. Pour pallier ces handicaps et ruptures socio économiques, il est possible de développer de nouvelles politiques sociales d'autant que : « *si les français sont critiques à l'égard du système d'aide aux plus défavorisés et de ses modalités, ils n'en contestent pas la légitimité et ne l'ont, au fond, jamais contesté. Ce que l'on peut dire en revanche, c'est que depuis quelques années, ils semblent attendre d'autres formes d'intervention des pouvoirs publics envers les plus pauvres. En effet, à la question : « estimez-vous que les pouvoirs publics en font trop, font ce qu'ils doivent ou ne font pas assez pour les plus démunis ? », près des deux tiers regrettent que les pouvoirs publics n'en fassent pas assez »* (Chauffaut et Tomasini 2008, 10).

Le microcrédit social peut ainsi être entendu comme l'un des dispositifs publics de traitement de la pauvreté permanente à l'échelle des territoires de façon à « *réduire les inégalités entre les personnes touchées et les autres membres de la société »* Sélimanovski (2004, 11). Les inégalités sociales constatées supposent un recours à l'assistance qui renforce les frontières de la pauvreté monétaire et financière considérée ici, en soulignant une nouvelle rupture dans l'insertion sociale individuelle et collective par l'accès à l'argent. Comme il existe différents types de clients bancaires, il est probable que nous ayons affaire à différents types de bénéficiaires potentiels de microcrédit social, caractérisés par différentes formes de pauvreté. Pour les dévoiler, nous choisissons de les découvrir à partir de celles que l'analyse économique des politiques sociales propose (Ray *et al.* 1988) : la « pauvreté persistante » et la « pauvreté occasionnelle ».

La première rassemble les individus qui subissent la misère de génération en génération et qui cumulent différents désavantages :

- un logement plus ou moins insalubre et confortable,
- une santé fragile,
- une alphabétisation déficiente,
- une absence de qualification professionnelle,
- une faiblesse, une irrégularité et une incertitude des revenus,
- une certaine dépendance par rapport à l'assistance.

La seconde relève souvent d'une « *impécuniosité conséquentielle* » à la suite d'un accident de la vie et/ou d'une situation d'endettement chronique. Le surendettement devient alors un « multi endettement » qui place les individus en incapacité chronique à rembourser, et en recours à la société pour s'en sortir (aides et actions sociales et/ou Loi Neiertz, par exemple). Il en résulte implicitement une distinction sociale entre les « endettés normaux », en situation d'accessibilité aux services et produits bancaires de base, et les autres : les « multi endettés ». Ces derniers connaissent une pauvreté multidimensionnelle : logement, santé, éducation, culture

Le microcrédit social intervient alors pour construire ou consolider un capital social « situé », au service d'un projet de territoire sur lequel une certaine cohésion sociale est garantie. C'est ainsi, qu'on souligne « *l'importance du capital social, comme variable explicative de la performance économique locale, saisie à travers les externalités qu'il produit (circulation de l'information et action collective) »* (Angeon et Callois (2006, 61)).Ce capital social correspond à l'un des éléments facilitateurs du dispositif plus large de lutte contre l'exclusion économique et sociale.

Au regard des formes élémentaires de pauvreté établies par Paugam (2005), ce capital social situé – parce qu'il établit le pont entre l'individu et la société à l'instar de l'argent - correspond tout autant aux personnes relevant de la « *pauvreté intégrée* », encastrées dans les solidarités familiales intergénérationnelles articulées aux politiques sociales en vigueur, qu'à celles correspondant à la « *pauvreté marginale* », la plus stigmatisante à titre individuel et vis-à-vis de la société en sablier dans laquelle nous évoluons (Lipietz, 1998).

Au bout du compte, le microcrédit s'inscrit théoriquement dans une réponse à l'émergence d'une pauvreté plurielle articulant pauvreté monétaire, pauvreté subjective, et pauvreté liée aux conditions objectives d'existence. Le microcrédit social devient alors une réponse possible à « *une situation financière durablement critique qui peut effectivement être corrélée à une dégradation des conditions objectives d'existence et à des sentiments de malaise (désespoir, plaintes, etc.)* » (Jeandidier et Kop (1995)). Ce postulat pose la question de la concordance entre les mesures monétaires et les mesures non monétaires de la pauvreté et ce, de façon dynamique dans le temps. Jeandidier et Kop (1995) considèrent qu'il existe, en France, une volonté de croiser le critère de revenu aux caractéristiques non monétaires, mais sans aboutir finalement à des échelles composites de pauvreté. Le degré de gravité de la situation de pauvreté (pauvreté persistante (*repeated poverty)*, au voisinage persistant de la pauvreté (*flat poverty*), en sortie temporaire de la pauvreté (*blip out poverty*), ou spirale de pauvreté (*failing into poverty*)).

Notre hypothèse suppose que le microcrédit social consiste en une action sociale en faveur des situations de « pauvreté persistante » et de « voisinage persistant à la pauvreté », dont il convient de préciser les déterminants et les contours, sans être en mesure lors de cette phase expérimentale de conclure sur une quelconque efficacité ou incapacité à sortir les bénéficiaires des différentes situations de pauvreté observées.

Rejoignant la définition du Réseau Québécois du Crédit Communautaire, nous appelons « microcrédit social » : « *toute approche d'intervention économique et sociale, de lutte à la pauvreté* (et à l'insertion monétaire), *inscrite dans la mouvance de l'économie sociale et du financement solidaire* » (Langevin *et al.* 2008, 7). Le microcrédit social « à la française » apparaît donc bien comme un dispositif d'action sociale et bancaire solidaire dont « *l'expérimentation se rapproche d'un soutien aux initiatives locales qui s'appuie sur l'innovation produite par les acteurs de terrain* » (Jouen 2008, 14). Nous sommes donc en présence d'une innovation socio économique partenariale telle que l'économie sociale et solidaire sait les analyser et les promouvoir.

Pour Conclure ….

Si le microcrédit social apparaît dans sa phase d'expérimentation comme une action sociale visant à éviter des situations de pauvreté par privation d'accès à la banque et à ses services, il ne deviendra une aide sociale qu'à partir du moment où sur un territoire donné il fera l'objet d'une action concertée. Le second enseignement de ce chapitre concerne la volonté de mesurer la pauvreté permanente concernée par le microcrédit social. A défaut de disposer en l'état de données de panel suffisantes, il n'est pas possible d'évaluer les transformations socio économiques des bénéficiaires des différents dispositifs de microcrédit social. Toutefois, l'analyse de leurs caractéristiques devrait nous permettre de dévoiler certains traits caractéristiques, et d'élaborer des premières grilles de lecture et de compréhension de ce dispositif ambitionnant d'allier à terme « crédit et aide sociale ».

Chapitre 2

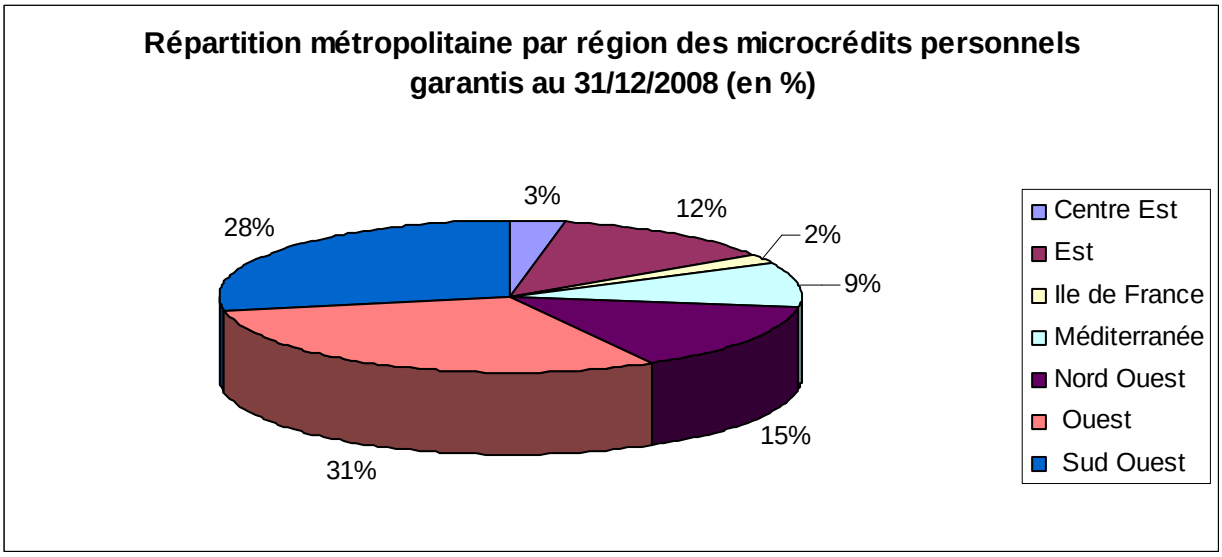
De l'analyse économique et statistique des expérimentations régionales de microcrédit social en régions Pays de la Loire et Poitou-Charentes

Par

Pascal Glémain (Pays de la Loire) et Gilles Caire (Poitou Charentes)

Lors de la mise en oeuvre de l'expérimentation sociale du microcrédit personnel à partir de l'année 2006, suite au « Plan Borloo » de 2005, on a assisté à des montages partenariaux à l'échelle nationale entre des établissements de crédits, des centres communaux d'action sociale (CCAS), et des associations parmi lesquelles : le secours catholique, les associations familiales, les Restos du coeur, entre autres.

Figure 4-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009, d'après données CDC-DDTR, Département Economie Sociale.

Si l'ensemble du territoire national se trouve concerné par les expérimentations du microcrédit social (fig.4), on constate une dominance Ouest où 75% des microcrédits sociaux sont concentrés.

Une première explication historique peut être avancée. Sur la région Ouest, il existe une expérimentation publique locale du microcrédit social depuis 1999, portée par le Crédit Municipal de Nantes (CMN) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) ligériens, en particulier ceux de Nantes et d'Angers. A celle-ci, s'ajoute l'expérimentation innovante du « Parcours Confiance » du Groupe Caisse d'épargne Bretagne-Pays de la Loire, liant le groupe bancaire coopératif et l'association dédiée qu'il a participé à créer. Cette dernière est à comparer avec l'expérimentation du Microcrédit Social Universel Régional (MICSUR) qui allie le Groupe Caisse d'épargne Poitou-Charentes et le Conseil Régional (Caire, 2008). Ces initiatives ne sont que la partie émergée d'un iceberg constitué de multiples autres expérimentations locales.

Sans rentrer ici dans le détail statistique de la répartition des microcrédits personnels par département au 31 décembre 2008 comme l'a fait la CDC (2009), il paraît intéressant au niveau de ces deux régions ouest (Pays de la Loire et Poitou-Charentes), d'engager une analyse économique et statistique plus approfondie pour comprendre non seulement les traits caractéristiques communs des expérimentations engagées mais aussi, les différences en terme d'innovation en assistance financière solidaire, par exemple.

En quoi consiste l'innovation financière solidaire des expérimentations locales de microcrédit social ? Comment pouvons-nous analyser les performances économique et sociale de tels dispositifs ?

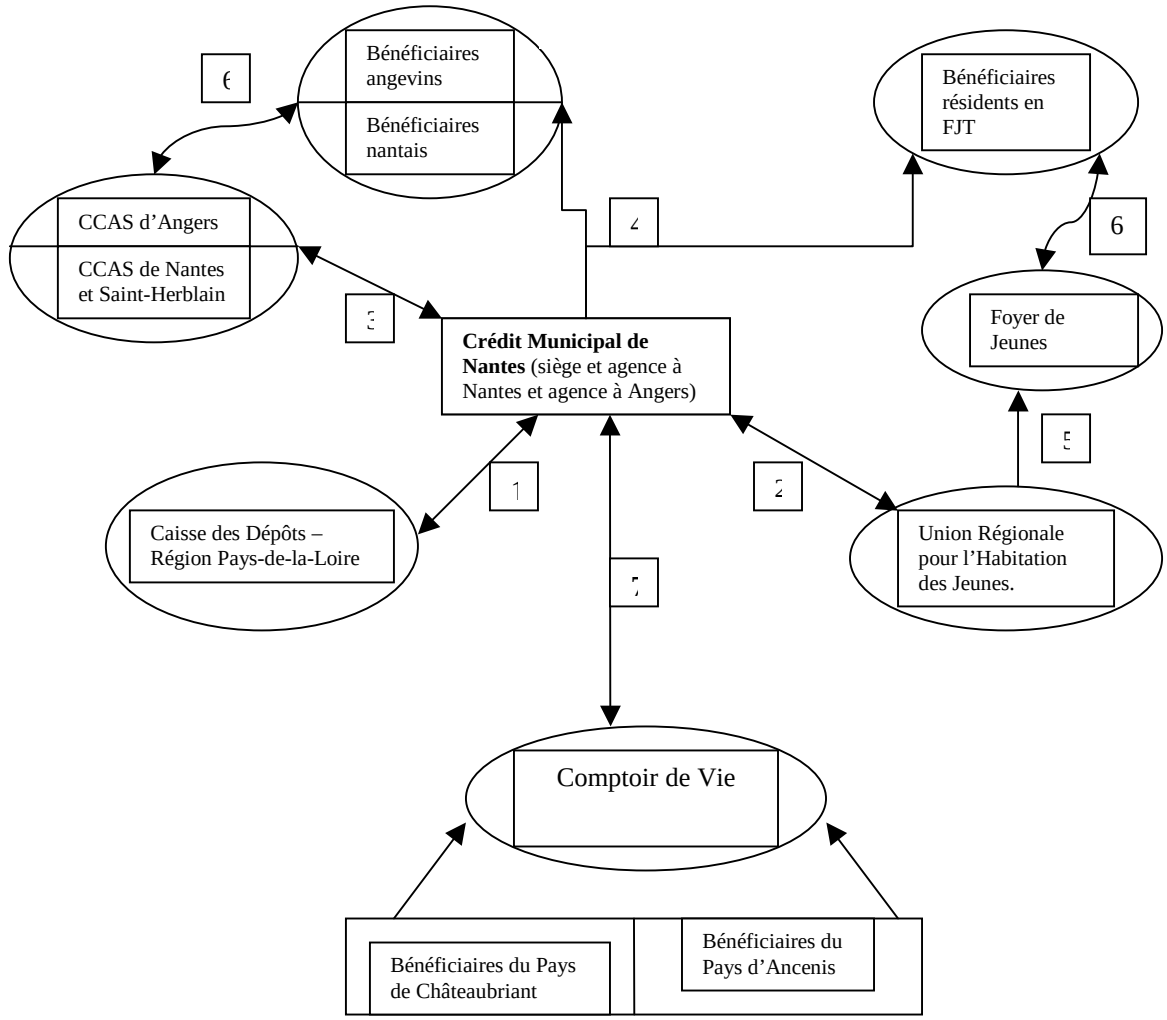
Pour y répondre, nous proposons tout d'abord une analyse théorique de l'expérimentation sociale du dispositif public urbain de microcrédit social du Crédit Municipal de Nantes. (P.Glémain). Ensuite, nous essayons de caractériser le microcrédit social à partir du paysage bancaire français et de l'hébergement bancaire des bénéficiaires du dispositif public urbain. (P. Glémain). Enfin, nous offrons une première analyse comparative des dispositifs régionaux dune des banques de l'économie sociale en Pays de la Loire et en Poitou-Charentes. (G. Caire et P. Glémain) : les Caisses d'épargne.

21- Analyse théorique de l'expérimentation sociale du dispositif public urbain de microcrédit social du Crédit Municipal de Nantes (P. Glémain)

Selon l'INSEE (2008) l'essentiel du phénomène de la pauvreté en France se concentre dans les villes d'au moins 20000 habitants. Dans ce contexte, « *Les Contrats Urbains de Cohésion Sociale* (CUCS) *se fondent sur un projet local de cohésion sociale et se déclinent en programmes d'action »* (Délégation Interministérielle à la ville (2007, 5)). Ancrés aux quartiers dits « prioritaires », ces « CUCS » semblent à même d'orienter les personnes en difficultés socio économiques vers les services publics urbains « sociaux » adéquats, dont les dispositifs de microcrédit social ou des aides financières individualisées aux familles des CAF. En France, nous avons affaire à deux dispositifs expérimentaux : l'un relève du secteur bancaire de l'économie sociale (groupe bancaire coopératif) l'autre, des établissements publics de crédit et d'aide sociale, à savoir : les Crédits Municipaux. Ce sont ces derniers qui retiennent notre attention ici, et en particulier le Crédit Municipal de Nantes.

Dans l'absolu, l'expérimentation du Crédit Municipal, que nous avons observée et que nous allons détailler par la suite, peut être schématisée à partir des trois conventions en cours: celle le liant aux centres communaux d'action sociale de Nantes, de Saint-Herblain et d'Angers ; celle le liant à l'Union Régionale pour l'Habitation des Jeunes (URHAJ), et celle relative à l'expérimentation *ex nihilo* que nous avons observée *in vivo* de janvier à juin 2009 en milieu rural avec l'association Comptoir de Vie. Il vient alors :

Figure 5 – Le dispositif public de microcrédit social en Pays de la Loire.



Légende :

[1] Agrément et garantie « Fonds de Cohésion Sociale » apportés par la Caisse des Dépôts des Pays-de-la-Loire,

[2] Convention d'expérimentation du microcrédit social entre l'Union Régionale de l'Habitation pour les Jeunes qui regroupe les foyers de jeunes travailleurs en région Pays-de-la-Loire,

[3] Conventions de microcrédit social (« prêt stabilité ») non garanti et de microcrédit personnel garanti, entre le Crédit Municipal de Nantes et les Centres Communaux d'Action Sociale d'Angers et de Nantes.

[4] Relation sociale entre les agents du Crédit Municipal de Nantes chargés du microcrédit social et les bénéficiaires en cas de défaut de remboursement (dès le premier défaut),

[5] Délégation d'animation du dispositif de microcrédit social au sein de chaque établissement soit par l'animateur de vie collective, soit par l'assistant(e) d'économie sociale et familiale.

[6] Montage du dossier administratif en vue d'une demande de microcrédit social, ingénierie sociale.

[7] Expérimentation en milieu rural *ex nihilo* et *in vivo* entre le CMN et l'association Comptoir de Vie

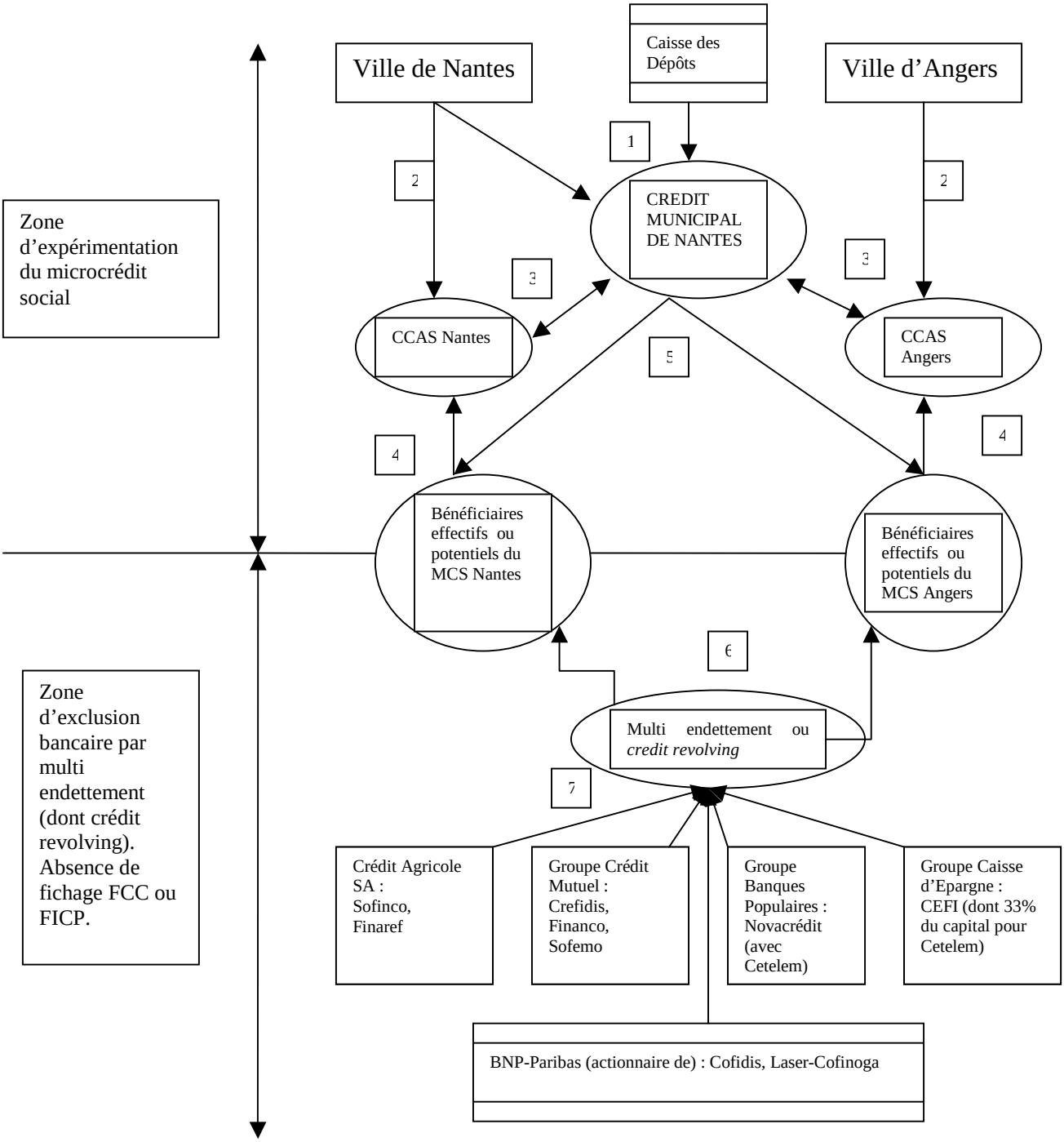
Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet 2009,

La territorialité comme « *rapport collectif d'une société à un territoire dépasse la seule dimension politique* » (Di Méo 2003, 919)[23] pour être élargie à celle d'économie de réseaux publics d'assistance (aide, action et finance sociales), comme l'illustre la figure ci-dessus (fig.5). Le Crédit Municipal de Nantes (CMN) impose sur les deux départements ligériens une autorité légitime, et permet « *d'identifier les espaces urbains où se concentrent les ménages les plus défavorisés* » (Townsend, 1987). Il s'élargit au milieu rural sur une zone d'emploi (celle de Châteaubriant) concentrant une population fragile, relativement aux bassins d'emploi de Nantes-Ancenis et Saint-Nazaire.

Ce service public urbain d'aide financière solidaire fait de la ville, dans le cadre de dispositifs liant le Crédit Municipal[24] et les CCAS[25], « *un instrument de médiation entre la société et l'extérieur* » (Mumford, 1964)[26], et un instrument de défense, de protection sociale, de transmission d'informations, d'organisation : « *elle joue un rôle central protecteur et unificateur dans la société* ». Ainsi selon Lachaise *et al.* (2003, 5) : « *au fond, la ville et les problèmes urbains sont d'abord liés à des questions portant sur l'intégration sociale ou pour être plus précis, sur une appréhension des questions sociales sous l'angle de l'intégration, de la ségrégation, de l'ordre, des normes et du contrôle social et non plus sous l'angle des conflits de classes autour du travail* ». Mais, alors que le modèle de solidarité nationale a été pensé depuis la seconde guerre mondiale à partir des risques liés à la société du travail (CREDOC, 2007)[27], le « nouveau » risque social est à considérer à partir du « *caractère individuel aléatoire mais statistiquement probable de la provenance d'un évènement mettant provisoirement l'individu dans l'impossibilité de travailler ou de financer cet aléa sur son budget* » (ANSA 2008, 30). Le dispositif de microcrédit social public urbain cherche ainsi à rétablir *« le lien entre les inégalités dans l'accès aux ressources de la ville centre et les inégalités sociales, territoires et identités, aménagement de l'espace et relations sociales* » (Lachaise *et al.* 2003, 49) et, les inégalités d'accès à l'argent. Dès lors, il vient le sociogramme[28] suivant (fig.6)

[23] In Levy et Lussault, cité en bibliographie.
[24] Il est administré par un conseil d'orientation et de surveillance (COS) composé pour moitié d'élus au conseil municipal et pour moitié de personnalités extérieures nommées. Il dispose d'un siège à Nantes et d'une agence à Angers et une seconde à Tours. Celle de Limoges a été cédée en 2008 au Crédit Municipal de Bordeaux.
[25] Le CCAS est un établissement public communal, autonome financièrement (budget propre) et juridiquement. 6 membres élus siègent au conseil d'administration et 6 membres sont nommés par le maire, représentant : les familles, les personnes handicapées, les retraités, les associations oeuvrant dans les domaines de l'insertion et de la lutte contre les exclusions.
[26] *La Cité dans l'histoire.* PUF cité par Aydalot (1985, 290).
[27] *Le baromètre des solidarités familiales 2006.* Document téléchargeable sur www.credoc.fr/pdf/etu/Solidarites-familiales_2007.pdf
[28] Il est défini par Foudriat (2005, 227) comme : « *une représentation schématique et synthétique de l'ensemble des acteurs tel qu'il peut être déduit d'une première analyse des données de l'observation. Il figure également les relations et leur nature entre les différents acteurs (opposition, évitement, revendication, alliance)* ».

Figure 6 – Sociogramme du service public urbain de MCS à Nantes et Angers.



Source : P. Glémain, rapport d'étape FIMOSOL au HCSA-DIIESES, décembre 2008.

Nous ne revenons pas sur le schéma de gouvernance de l'expérimentation CCAS Angers/CCAS de Nantes et Crédit Municipal de Nantes tel qu'il a été établi par l'ANSA (2008, 54). En revanche, ce sociogramme cherche à mieux comprendre et expliciter l'environnement du dispositif, dans le cadre d'un service public urbain de microcrédit social à partir des relations fonctionnelles établies entre les CCAS et le Crédit Municipal de Nantes. Regardons une à une les relations que nous avons numérotées pour alléger le schéma et expliquons les maintenant :

[1] La Caisse des Dépôts est le gestionnaire délégué du Fonds de Cohésion Sociale. A ce titre, elle agrée le Crédit Municipal en qualité d'établissement public de crédit et d'aide sociale, et intervient en garantie de microcrédit social (ou personnel) et cautionnement solidaire de prêts sociaux. L'agrément court jusqu'en 2012.

[2] Les villes de Nantes et d'Angers sont membres de droit du conseil d'administration de leurs CCAS, et à ce titre sont à même d'orienter les politiques sociales en zones urbaines dans le cadre du CUCS. Le soutien au microcrédit social apparaît comme un projet de cohésion sociale locale.

[3] Les CCAS d'Angers et de Nantes par convention animent l'ingénierie sociale du microcrédit personnel. Le Crédit Municipal de Nantes assure le traitement bancaire des dossiers, et le suivi en cas de défaut de remboursement.

[4] Les bénéficiaires effectifs et les bénéficiaires potentiels, qui ne savaient pas que le dispositif du MCS leur était accessible ou qui s'auto interdisaient d'y accéder, sont aiguillés par les assistantes sociales, les travailleurs sociaux vers les CCAS qui les accueillent.

[5] Une fois les vérifications faites (fichages : FICP, FCC) et le dossier de financement établi, le Crédit Municipal octroie les le microcrédit personnel au demandeur.

[6] Dans 80% des dossiers de surendettement, nous avons affaire à des *crédits revolving* Mais, ils ne sont pas éligibles car le microcrédit social n'a pas vocation restructurer la dette[29].

[29] D'autres dispositifs acceptent les « fichés », nous les étudions dans le cadre de notre programme de recherche en cours. Il s'agit des « Parcours Confiance » du Groupe Coopératif Caisse d'Epargne.

[7] Le plus inquiétant c'est que les banques, relevant de par leur statut coopératif de l'économie sociale, aient développé au sein de leur propre groupe industriel du crédit *revolving.*

Ce sociogramme illustre la co-production d'un service public urbain de crédit et d'aide sociale relevant de la complémentarité entre les CCAS et le CMN. Cette co-production anime l'articulation « accompagnement-financement » qui prévaut dans la relation financière solidaire, telle qu'elle s'est développée depuis le début des années 1980 en France (Glémain et Taupin 2005, 2007). Il souligne également l'importance de la distinction entre des bénéficiaires qui relèvent de populations en grande précarité et de ceux, qui arrivent au microcrédit social dans le cadre de réalisation d'un ou de plusieurs risques de vie : perte d'emploi, séparation, maladie ou décès. Nous aurions donc bien affaire à deux populations : les personnes en situation de pauvreté permanente, et celles qui le sont « nouvellement » par aléas de la vie.

Nous distinguons quatre types de ménages pour étudier la population des individus concernés par le microcrédit social sur Angers :

- les couples sans enfants,
- les couples avec enfants,
- les personnes seules,
- les personnes seules avec enfants.

Pour chacun de ces modèles, à partir des données disponibles, nous rendons compte de leur évolution sur la période 2005-2009 selon leurs situations vis-à-vis de l'emploi (occupé ou pas) :

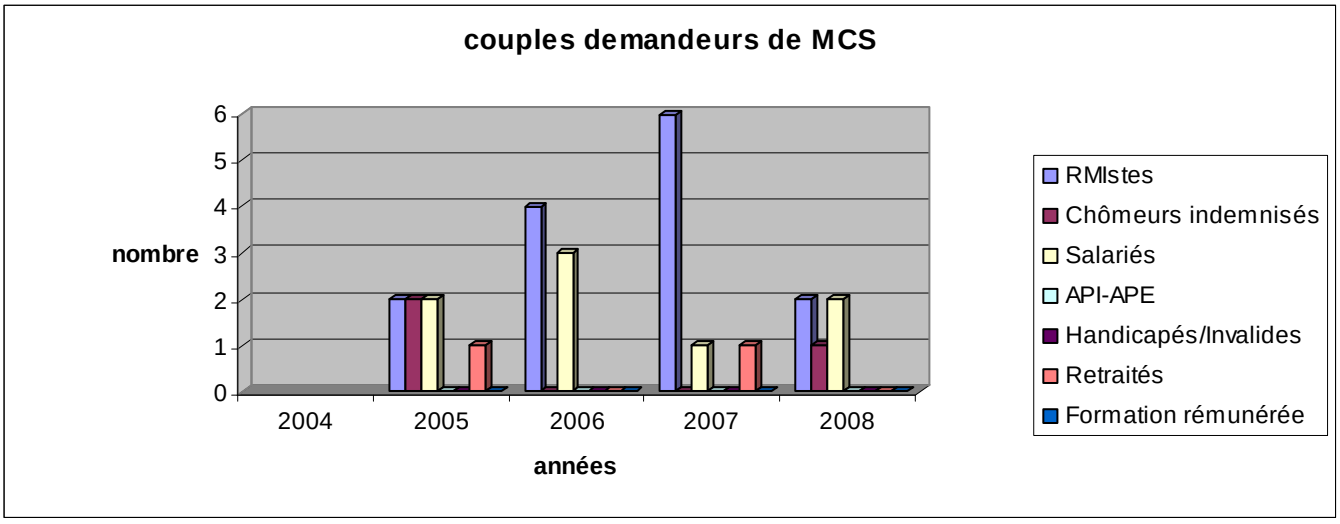
- les RMIstes,
- les chômeurs indemnisés,
- les salariés,
- les bénéficiaires de l'API-APE[30],
- les personnes en situation de handicap ou d'invalidité,
- les retraités,
- les stagiaires en formation rémunérée.

[30] Aide aux Parents Isolés et Allocation Parentale d'Education qui répondent l'une et l'autre de l'action sociale.

Adoptant une posture microéconomique à dimension sociale, nous appréhendons « *l'atome logique* » de notre analyse comme un « *acteur individuel* ». Cela signifie que « *bien entendu cet acteur n'agit pas dans un vide institutionnel et social. Mais le fait que son action se déroule dans un contexte de contraintes, c'est-à-dire d'éléments qu'il doit accepter comme des données qui s'imposent à lui ne signifie pas qu'on puisse faire de son comportement la conséquence exclusive de ces contraintes. Les contraintes ne sont qu'un élément permettant de comprendre l'action individuelle* » (Boudon 1990, 52). C'est d'ailleurs pourquoi nous n'avons pas affaire à un dispositif d'insertion, contrairement à ce qui est habituellement avancé.

Si l'unité sociale de base est la famille au sens sociologique, il convient d'étudier la cellule « couple » dans un premier temps afin d'évoluer par la suite, vers les formes contemporaines de familles monoparentales.

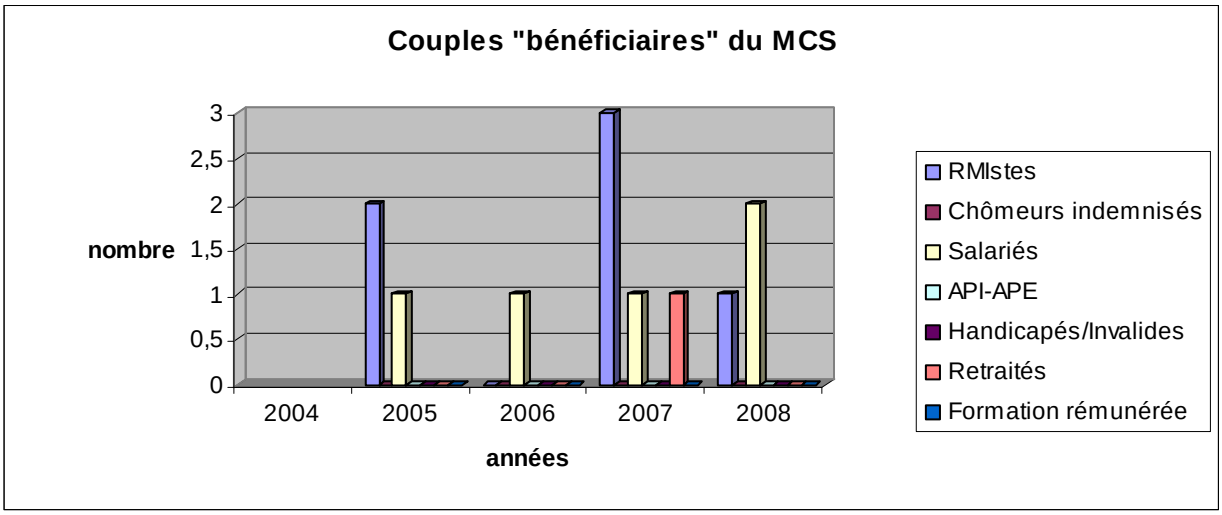
Figure7 – Les couples demandeurs de MCS dispositif CNM-CCAS d'Angers



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

La majorité des couples demandeurs de microcrédit social sont des RMIstes ce qui ne surprend pas, compte tenu des contraintes budgétaires auxquelles ils sont soumis. En revanche, on peut être plus surpris par la sous-population des salariés, bien que la situation de l'emploi ait été profondément modifiée ces vingt dernières années dans un contexte de fort chômage structurel, et de développement des contrats de travail à temps partiel subis. On retrouve également une fraction significative de chômeurs indemnisés dont la part devrait encore croître en 2009, compte tenu de la crise. Mais, demander n'est pas « bénéficier de » ! Qui bénéficie du microcrédit social pour ce sous échantillon de population ?

Figure 8 – Les couples bénéficiaires du MCS du dispositif CMN-CCAS Angers.



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Globalement les bénéficiaires sont d'abord les salariés (souvent en CDD ou en CDI à temps partiel), puis les RMIstes relevant généralement de la catégorie des « employables » au sens de Laville (2008, 178).

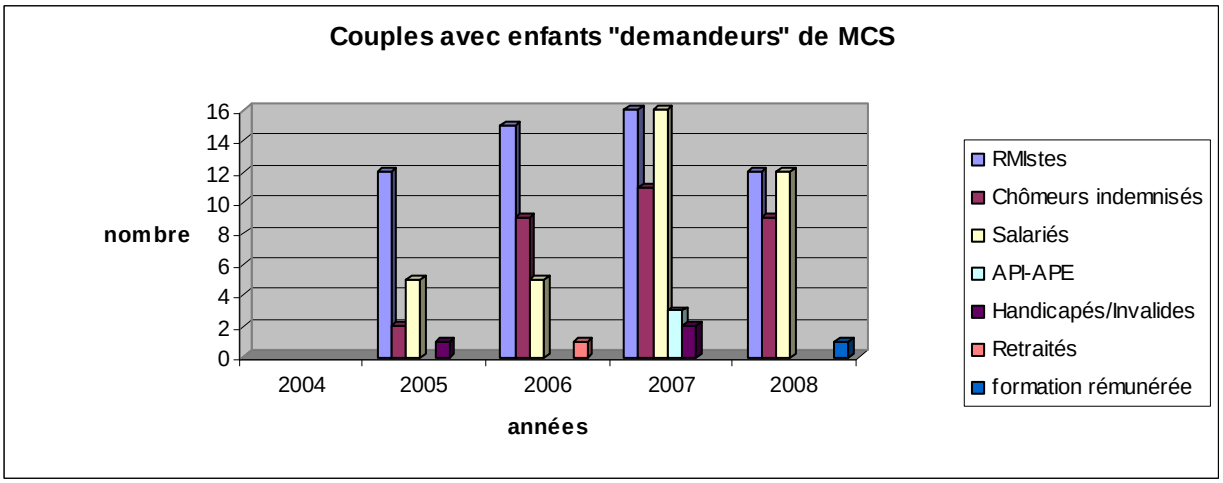
Sans entrer dans une sociologie du couple approfondie « à la Kaufmann (1999) », nous l'appréhendons comme une organisation du « *vivre à deux* » à partir d'une part des flux d'échange (en particulier ceux liés à l'argent) au sein du couple, et d'autre part à partir de la gestion de l'insatisfaction (dons et dettes, défection secrète en termes de gestion des conflits). Le couple est alors pressenti comme cette unité « *oeconomique* » de base (plus des 2/3 des familles sont des couples (Glémain 2002,114)), structurant encore la société malgré la fragilisation de l'institution mariage. Distinguer les couples « avec » ou « sans enfants », c'est offrir une dimension supplémentaire à l'analyse des exclusions socio-économiques dynamiques car, comme l'ont montré de nombreux travaux, un enfant évoluant dans une famille dite « pauvre » présente un haut risque de l'être lui aussi à l'âge adulte, même si ce risque est moins fort que pour les familles monoparentales.

Les contraintes économiques des couples avec enfants restent préoccupantes en France selon une étude de l'Union des Familles en Europe (2006)[31]. En effet, 80% des enfants pauvres sont concernés par les minima sociaux que sont le RMI, l'ASS, l'API et AAH. Un écart d'environ 30% persiste entre le revenu issu du RMI et de l'allocation logement et, le seuil de pauvreté pour un couple avec deux enfants. Il reste donc des progrès à réaliser d'autant plus que « *au motif que*

[31] http://uniondesfamilles.org/enfants-pauvres.htm consulté le 04 mars 2009.

l'augmentation des familles monoparentales est un phénomène nouveau et que 30% d'entre elles vivent dans la pauvreté, on a réduit le problème des enfants pauvres à celui des parents isolés. Or, si il y a 503 000 enfants dans ce cas, il y en a 1 635 000 qui vivent dans des couples » (UFE, 2006). Qui sont dans ce contexte les couples avec enfants qui, ici, demandent du microcrédit social ?

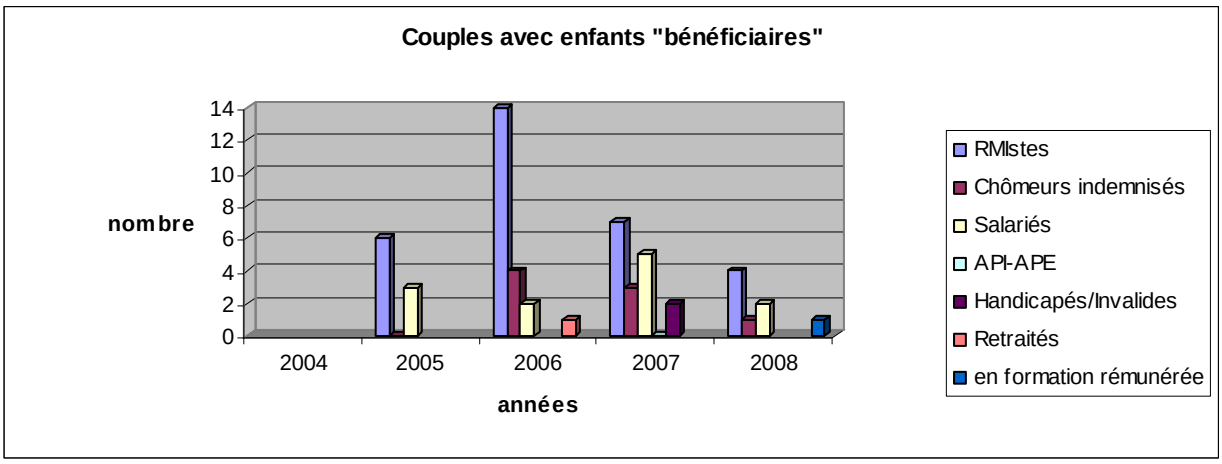
Figure 9 – Les couples avec enfants demandeurs (CMN-CCAS Angers).



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Trois catégories apparaissent nettement à la fois du côté des demandeurs et des bénéficiaires sur cette première figure comme pour les deux suivantes : les couples RMIstes, les chômeurs indemnisés, et les salariés (« actifs occupés » en emploi précaire).

Figure 10 – Les couples avec enfants bénéficiaires du microcrédit social (CMN-CCAS Angers).



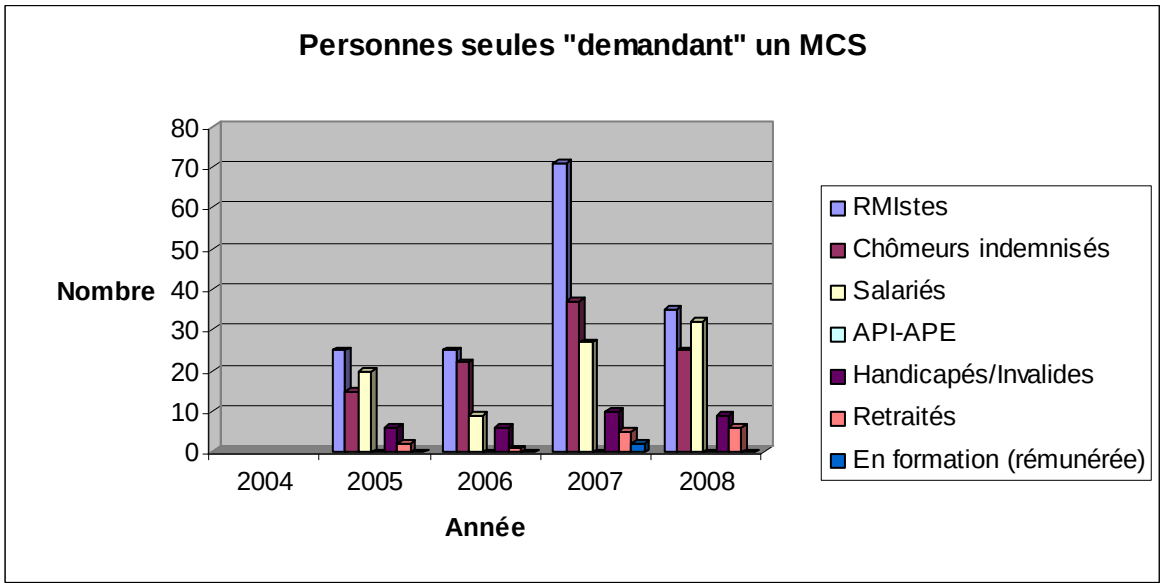
Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Les **couples avec enfants** se trouvent pénalisés par l'évolution défavorable des minima sociaux. L'UFE (2006) affirme que « *les deux enfants d'un parent isolé se voient garantir le même niveau de vie qu'un célibataire avec l'AAH, l'ASS et le RMI mais les deux enfants d'un couple n'ont droit qu'à 65% de celui-ci avec le RMI et 88% avec l'ASS* ». Or, cette discrimination n'apparaît pas dans les critères d'attribution du microcrédit social observé ici. Nous observons une décroissance du nombre des bénéficiaires « couples avec enfants » dans le temps. Ce constat est surprenant dans la mesure où ne pas soutenir ces familles, c'est finalement renforcer la situation pauvreté permanente.

La situation des **familles monoparentales** est plus hétérogène qu'il n'y paraît ou bien qu'on pourrait le penser. En effet, les enfants dans les familles mono parentales RMIstes bénéficient de moins de prestations sociales que ceux qui appartiennent à un autre statut par rapport à l'emploi ou à l'aide sociale. L'UFE (2006) estime qu'un « *parent isolé avec trois enfants aurait droit à 1003€ de prestations familiales si il gagnait le SMIC. Avec le RMI, il n'aura que 700€ pour ses trois enfants, 919€ avec l'AAH ou l'ASS et, seulement 699€ avec l'API* ». Autre constat, toujours en 2005, « *si l'AAH assure un niveau de vie de 963€ par mois au célibataire. S'il se marie et élève deux enfants, l'Etat n'assurera à sa famille qu'un niveau de vie de 550€ par personne* ».

Si nous retrouvons les trois catégories précédentes (RMIstes, chômeurs indemnisés et salariés), nous voyons apparaître ici les personnes en situation de handicaps et celles en situation d'inactivité (retraite) (fig. 11).

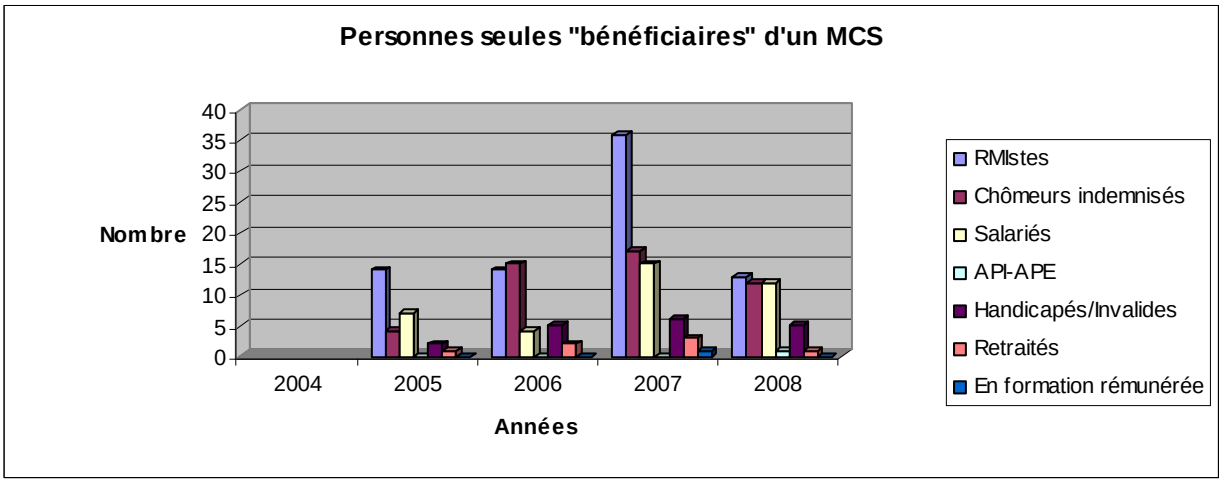
Figure 11 – Les personnes seules en situation de demande de MCS près du CMN-CCAS Angers



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Cette répartition se vérifie au niveau des bénéficiaires auxquels viennent s'ajouter depuis 2008 : les bénéficiaires de l'API-APE, et dans une moindre mesure les retraités. Ces derniers subissent une paupérisation rampante depuis le début des années 2000 en raison de la hausse des coûts du logement (nous reviendrons en partie 2 sur ces postes de consommation et coefficients budgétaires, par tranche d'âge en particulier).

Figure 12 – Les personnes seules bénéficiaires du MCS urbains CMN-CCAS d'Angers.



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

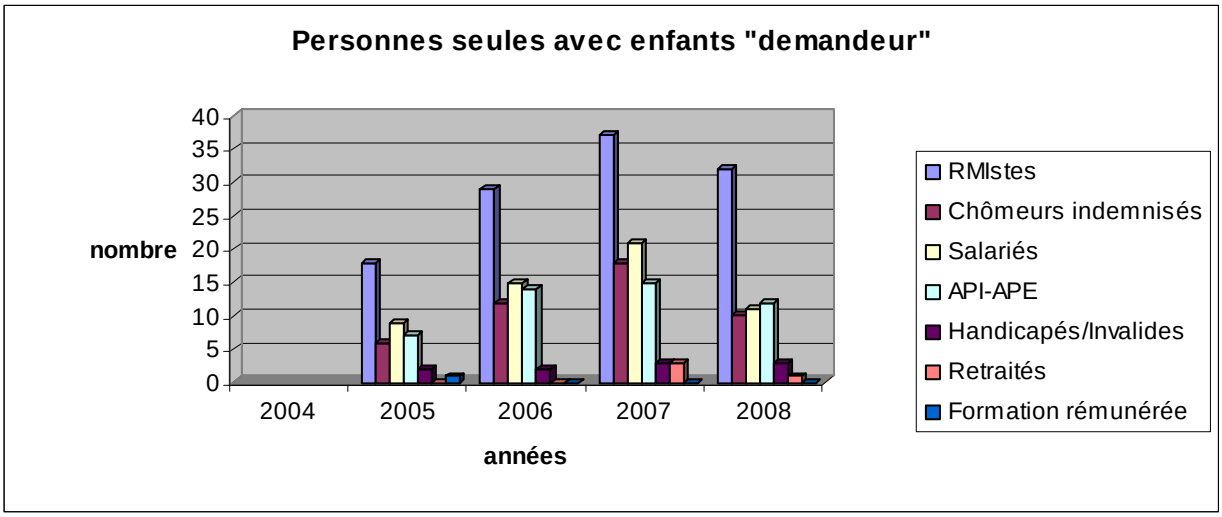
Si pour les couples nous avions affaire à des « tendances lourdes » en termes de *gap* entre les demandeurs et les bénéficiaires du microcrédit social, nous observons une situation beaucoup plus complexe pour les personnes seules sans enfants. En effet, le non accès au microcrédit social malgré la demande concerne quasiment toutes les catégories définies en fonction de leur situation par rapport à l'emploi et à l'origine du revenu, plus particulièrement. Pourquoi ?

Une première explication en microéconomie bancaire tient de la gestion des risques. Dans les Pays du Sud, la gestion des risques repose sur l'honneur situé tant du côté du bénéficiaire que du chargé de crédit (Glémain 2005, 2008). La relation bancaire repose sur une certains éloge de la confiance « wéberienne » selon laquelle : l'appartenance à un groupe de liens forts conditionne la durabilité des relations et la bonne réputation des partenaires dans l'échange. Il en va du « niveau de crédit » que les individus s'accordent les uns aux autres. Toujours dans les Suds, les travaux de Armendariz de Aghion et Gollier (2000) montrent que « *le principe du prêt de groupe institue une garantie sociale permettant de limiter les taux d'intérêt et l'effet d'anti-sélection associé à l'absence de garantie personnelle ou sur les actifs* » (Lobez, Vilanova 2006, 153). Au Nord, la situation est

culturellement et structurellement différente. C'est une relation contractuelle qui prévaut à l'accès au crédit et ce qu'elle en qu'en soit la qualité, y compris si elle est d'aide sociale.

Les familles monoparentales bénéficient de deux types de prestations : l'*allocation de soutien familial* sans condition de ressources versée aux familles ou l'un des parents ne fait pas ou plus face à ses obligations parentales (112,24€ mensuels en 2007 à taux plein et 84,18€ à taux partiel) et, l'*allocation de parent isolé* comme allocation différentielle[32] (c'est-à-dire tenant compte de toutes les autres sources de revenu) pour atteindre un minimum de ressources (748,24€ maximum pour une personne isolée avec un enfant en 2007). Elles connaissent en général un certain niveau de précarité. « Précarité » que le Père Wresinski (1987) avait défini comme : « *l'absence d'une ou plusieurs sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux* ». Les demandeurs issus de ces familles monoparentales dévoilent une catégorie séminale : les bénéficiaires de l'API.

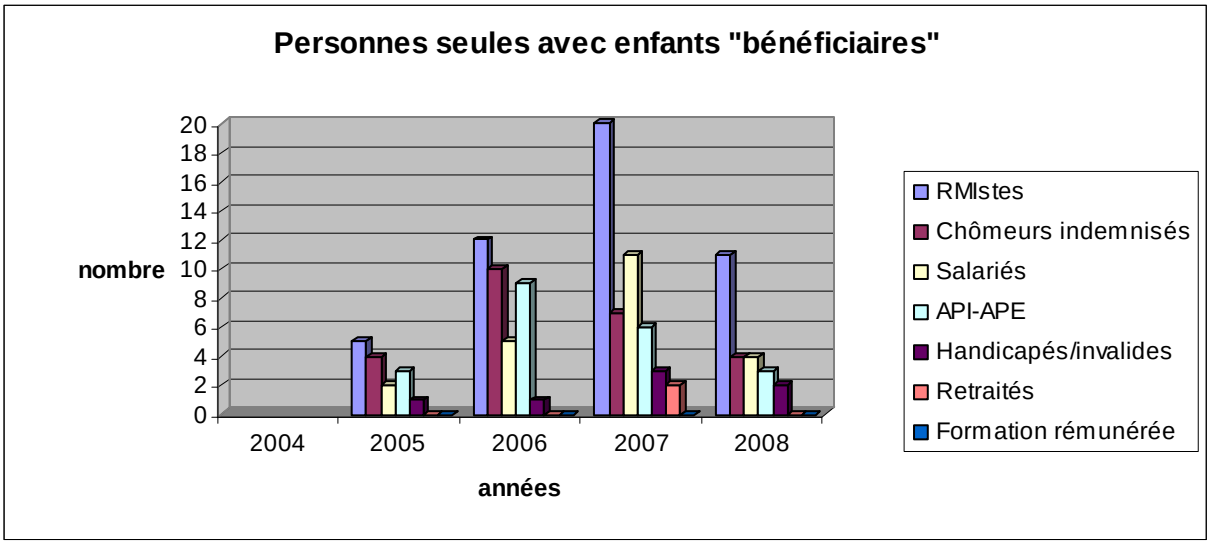
Figure 13 – Les familles monoparentales en demande de MCS (dispositif CMN-CCAS d'Angers).



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

[32] Elle est versée pendant 12 mois de rang ou bien jusqu'au mois précédant le 3ème anniversaire du plus jeune enfant si cette situation est plus favorable.

Figure 14– Les familles monoparentales bénéficiaires de MCS (dispositif CMN-CCAS d'Angers).



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Pour conclure sur cette partie « profils des demandeurs et des bénéficiaires » du microcrédit social public CMN-CCAS d'Angers, revenons un instant sur les *gaps* entre les demandeurs et les bénéficiaires par type. Pour ce faire, nous avons calculé par année et par famille le ratio « nombre de bénéficiaires/nombre de demandeurs », pour aboutir au tableau de synthèse suivant :

Tableau 5 – De la demande à l'accès au microcrédit social public : le ratio des accédants (%)

Année Type de famille	2005	2006	2007	2008
Couples	42,9	14,3	62,5	60,0
Couples avec enfants	45,0	26,2	35,4	23,5
Personnes seules	41,2	63,5	51,3	41,1
Familles monoparentales	34,9	51,4	50,4	34,8

Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers. Note de lecture : pour les couples en 2005, seulement 42,9 des demandeurs devenaient bénéficiaires.

Ce ratio nous permet de dévoiler un processus de sélection plutôt en faveur des couples et des personnes seules sans enfants. Ce résultat est assez paradoxal dans la mesure où nous avons démontré que les « familles » les plus en situation de précarité sont les familles monoparentales et les

couples avec enfants. Cependant, un critère d'entrée revenu est pré discriminant : le coefficient familial CAF doit être de 580 euros, et un plafond fixé à 1,5 fois le SMIC est imposé. Cette discrimination tient-elle lorsque nous descendons à l'échelon des sous-familles par type de relation par rapport à l'emploi ?

Pour répondre à cette question, nous avons sélectionné les sous-familles dont la fréquence est forte au sein de chacune des quatre modèles familiaux retenus. Par exemple, au sein de la famille « couple sans enfant », nous trouvons majoritairement des RMIstes et des salariés. Il vient alors :

Tableau 6 – Le ratio des accédants au MCS public dans la famille « couple sans enfant » (%)

Année / Type de famille	2005	2006	2007	2008
RMIstes	100	0	50	50
Salariés	50	100	100	100

Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Cela signifie que tous les salariés en couple sans enfants bénéficient du microcrédit social, contre un RMISte sur deux. Que se passe-t-il lorsque le couple est en charge d'enfants ?

Tableau 7 – Le ratio des accédants au MCS public dans la famille « couple avec enfant » (%)

Année / Type de famille	2005	2006	2007	2008
RMIstes	50	93,3	43,7	33,3
Chômeurs indemnisés	0[33]	44,4	27,3	11,1
Salariés	60	40,0	31,2	16,7

Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Hormis pour l'année 2006 pour la sous-famille des RMIstes, les ratios (demandeurs/bénéficiaires) de la famille « couple avec enfant » sont relativement faibles. Moins d'un demandeur sur deux accède finalement au microcrédit social. Au niveau de la famille « personnes seules » qu'advient-il ?

[33] Le nombre très faible (2 demandes) réduit la portée de ce %.

Tableau 8 – Le ratio des accédants au MCS public dans la famille « personne seule » (%)

Année Type de famille	2005	2006	2007	2008
RMIstes	56,0	56,0	51,0	37,0
Chômeurs indemnisés	27,0	68,0	46,0	48,0
Salariés	35,0	44,4	55,5	37,5
Handicapés	33,3	83,3	60,0	55,5

Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Les ratios traduisent bien une situation plutôt « favorable » aux personnes présentant une certaine sécurité de revenu, avec des dépenses moindres. Faut-il y voir une forme particulière de gestion des risques ?

Tableau 9 – Le ratio des accédants au MCS public dans la famille « monoparentale » (%)

Année Type de famille	2005	2006	2007	2008
RMIstes	50,0	93,3	43,7	33,3
Chômeurs indemnisés	0[34]	44,4	27,3	11,1
Salariés	60,0	40,0	31,2	16,7

Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

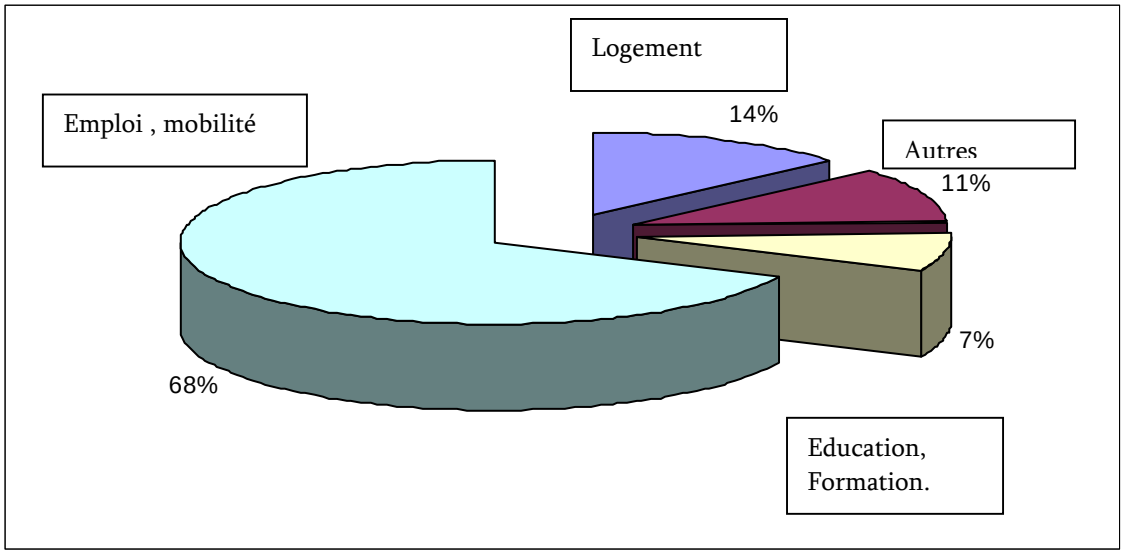
Alors que ces familles sont celles qui, *a priori,* sont le plus en difficultés et les plus fragiles. Ce sont également elles qui subissent la sélection la plus forte. Comme nous l'avons souligné dans le rapport d'étapes (FIMOSOL, décembre 2008), ce sont souvent ces familles qui demandent du microcrédit social en raison de leur situation délicate au niveau de leur trésorerie domestique. Cela nous amène à considérer maintenant les motifs de la demande de microcrédit social public.

La Caisse des Dépôts a réuni à Paris, le 06 février 2009, les partenaires financiers du microcrédit personnel garanti par le fonds de cohésion sociale qu'elle anime. Ce sont donc 6005 microcrédits personnels qui ont été octroyés depuis la mise en place du dispositif au 31 décembre

[34] Là encore, le faible nombre de dossiers rend non significatif ce %.

2008, pour un montant moyen par prêt de 2775€. Ces prêts ont été utilisés sur quatre postes : Emploi et mobilité, logement, éducation-formation et autres (fig. 15)

Figure 15 - La répartition des prêts par affectation en 2008 en %



Source : Caisse des Dépôts, 2009, Journée des partenaires financiers.

Bien que ce bilan consacre l'importance de l'accès à l'emploi et de la mobilité au niveau national en termes d'affectation du microcrédit social, retrouvons-nous cette répartition au niveau des dispositifs locaux d'expérimentation ?

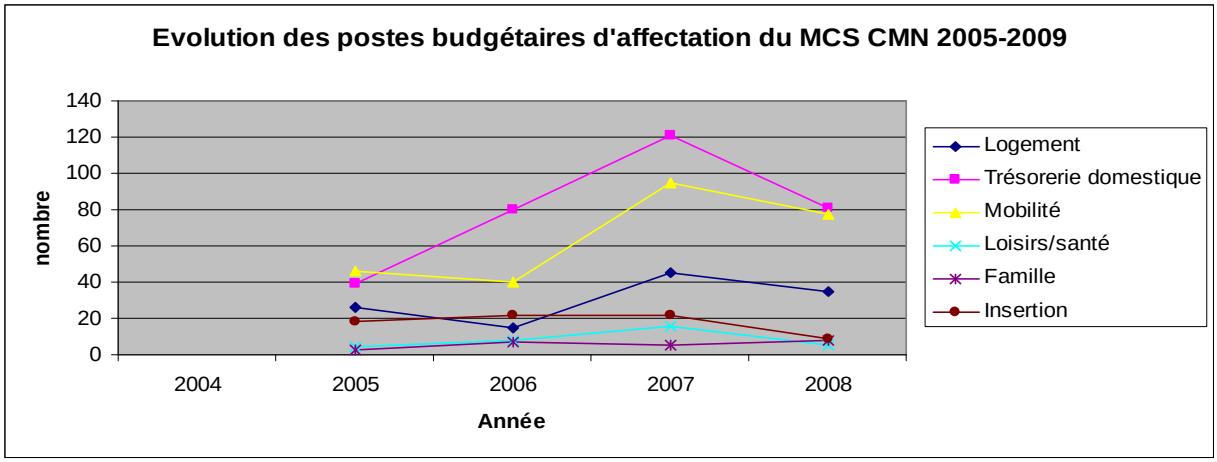
Pour apporter des éléments de réponse à cette interrogation et en dynamique, puisque nous travaillons sur la période 2005-2009, nous avons découpé l'affectation du microcrédit social public en 6 postes budgétaires :

- le logement,
- la trésorerie domestique,
- la mobilité,
- les loisirs et la santé,
- la famille,
- l'insertion.

Si la mobilité constitue une des affectations premières du microcrédit social, nous constatons également que la trésorerie domestique (couverture de découvert bancaire, paiement de « petites »

dettes) et le logement (équipement, déménagement, aménagement) apparaissent comme deux postes budgétaires forts :

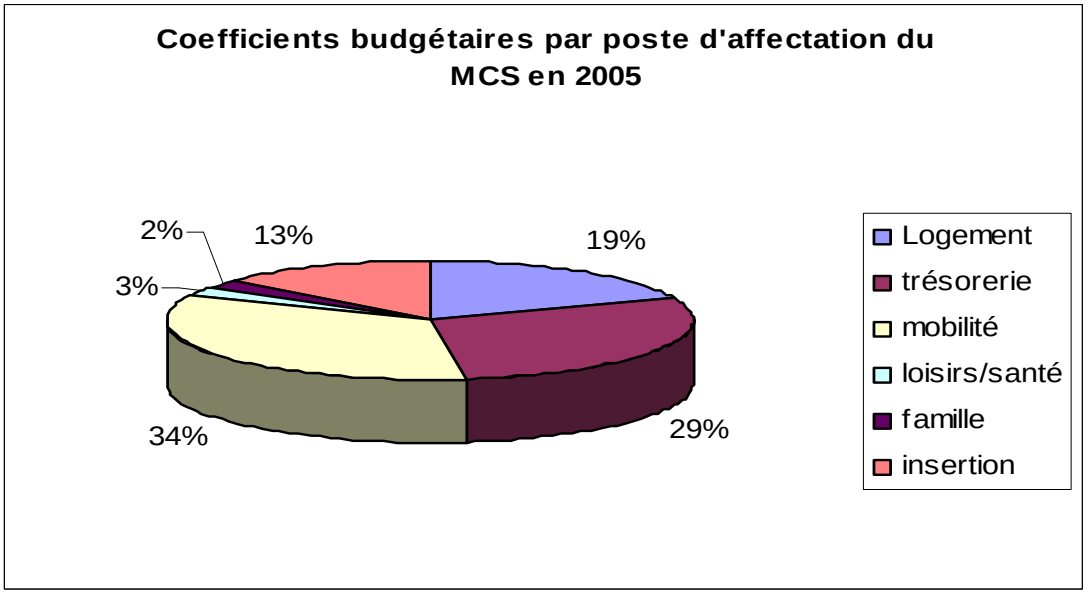
Figure 16 – L'évolution de l'affectation du microcrédit social CMN-CCAS Angers



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

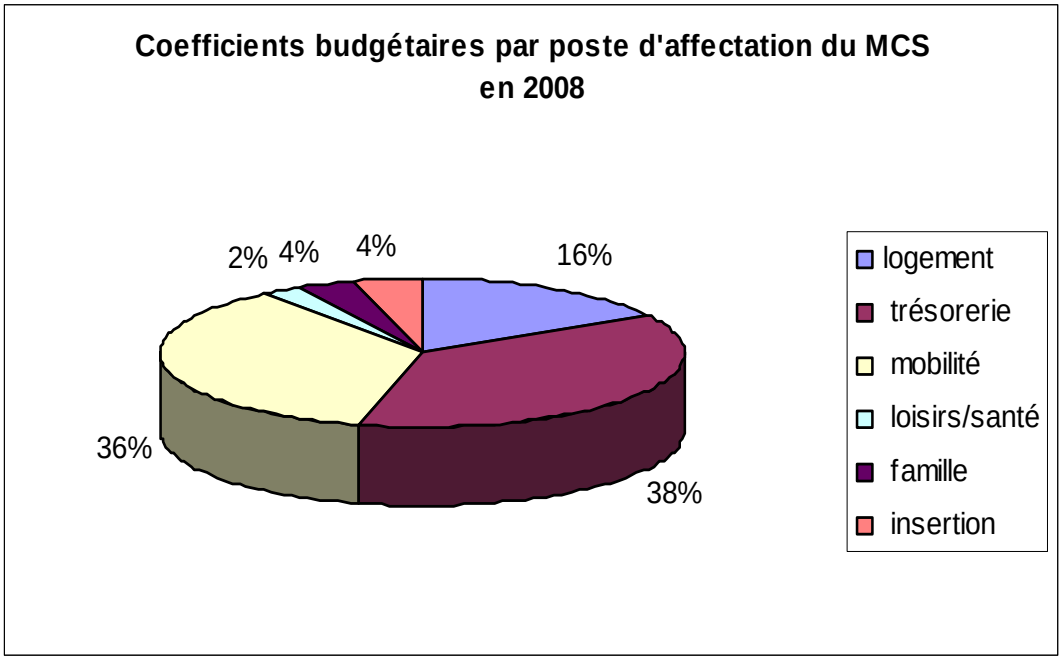
L'affectation du microcrédit social à du financement de trésorerie confirme l'hypothèse que nous avions posée initialement avec notre petit échantillon exploratoire présent dans le Rapport d'étape FIMOSOL (2008). Cette hypothèse était accompagnée d'une forte propension à dépenser le microcrédit social sur de la mobilité. Nous retrouvons également cette hypothèse dans les statistiques globales de 2005 à 2008.

Figure 17-



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Figure 18 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES, d'après les données du CCAS de la Ville d'Angers.

Pour aller plus loin encore, nous avons traité les statistiques disponibles de façon à caractériser les éléments structurant les grands postes d'affectation du microcrédit social du dispositif CMN-CCAS d'Angers. Nous obtenons par ligne de crédit et par année (tab.10) :

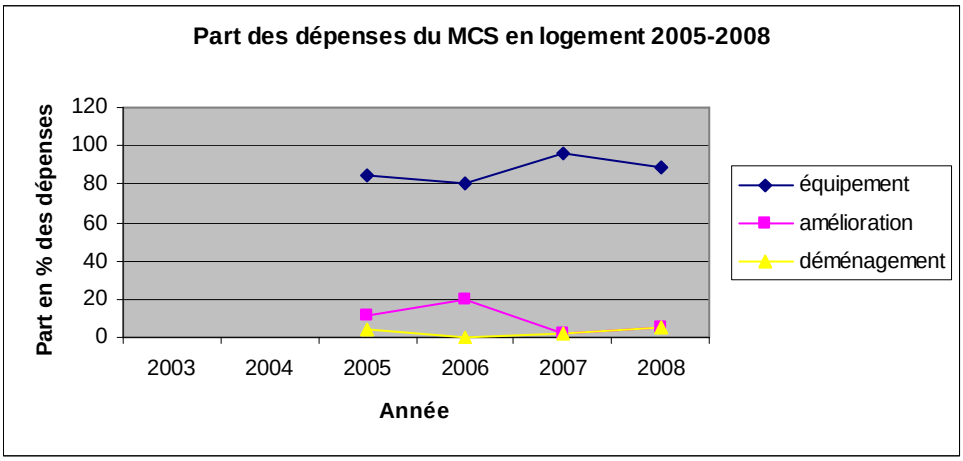
Tableau 10 -
Part en % des éléments structurant les grands postes d'affectation du MCS CMN-CCAS

	2005	2006	2007	2008
LOGEMENT				
équipement	84,6	80	95,6	88,6
amélioration	11,5	20	2,2	5,7
déménagement	3,9	0	2,2	5,7
TRESORERIE				
Rachat de crédit	35,9	23,8	37,2	37
Dettes	25,6	21,2	26,4	28,4
Découvert bancaire	38,5	55	36,4	34,6
MOBILITE				
Permis de conduire	13	22,5	24,2	33,8
Réparation	10,9	10	7,4	3,9
Achat véhicule	76,9	67,5	68,4	62,3
LOISIRS/SANTE				
Vacances/loisirs	100	87,5	87,5	100
Santé	0	12,5	12,5	0
FAMILLE				
Evènements familiaux	100	100	100	100
INSERTION				
Formation	61,1	50	68,2	33,3
Achat matériel professionnel	5,6	4,5	22,7	22,2
Achat matériel informatique	33,3	45,5	9,1	44,5

Source : Construction P. Glémain 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

L'équipement du logement s'impose bien comme une variable explicative essentielle des dépenses en logement financées par le microcrédit social de notre échantillon global :

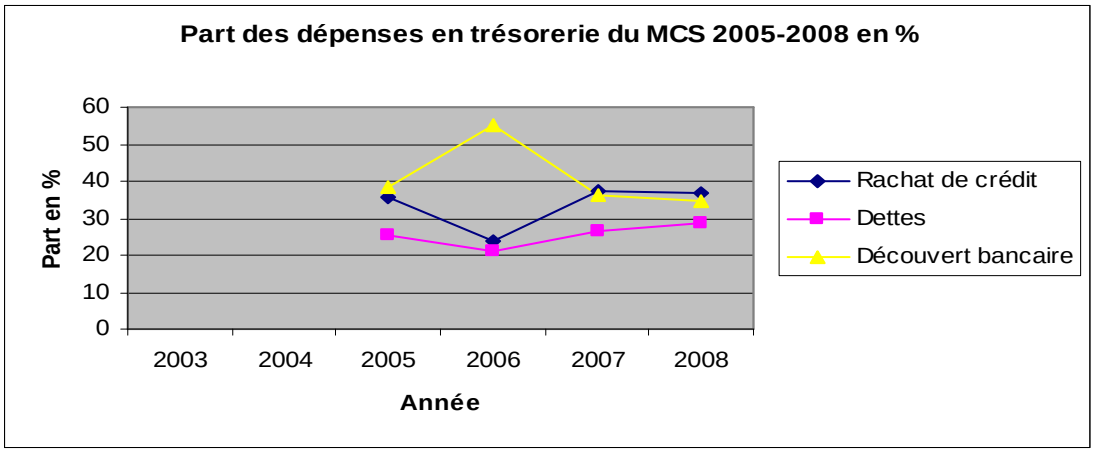
Figure 19 -



Source : Construction P. Glémain 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

En ce qui concerne la trésorerie – marginale au niveau national (CDC, 2009) – elle repose désormais à quasi-parité entre rachat de crédit, financement de dettes et couverture d'un découvert bancaire. Là encore, l'échantillon exploratoire que nous avions constitué nous offrait déjà ces tendances lors de son analyse. Nous avons proposé les « gestionnaires de trésorerie » comme l'une des populations phares du dispositif public de microcrédit social (Glémain, Fimosol, 2008, p.39). Le Comité d'Orientation et de Suivi et de l'Emploi des Fonds (COSEF) dès décembre 2007 a donné son accord « *à titre expérimental pour que les personnes fichées FICP et apurant un plan de surendettement* », rejoignant ainsi les travaux de Lazarus et de Blic (2007, 65) rappelant que : « *Même si les comptes bancaires offrent une certaine souplesse budgétaire du fait de la possibilité de découvert* – intégré dans la gestion de la trésorerie domestique comme nous l'avons déjà démontré également –*ils peuvent se révéler délicats à manier, à tel point que les conseillères en économie sociale et familiale recommandant parfois aux personnes dont elles s'occupent de retirer en début de mois leurs revenus en liquide en ne laissant sur le compte que le montant du loyer et des factures qui devront être payés* ». Dès lors ce n'est pas tant d'un besoin de financement dont ces bénéficiaires ont besoin mais bien, de l'accompagnement à le gestion de leur compte et de leur trésorerie domestique.

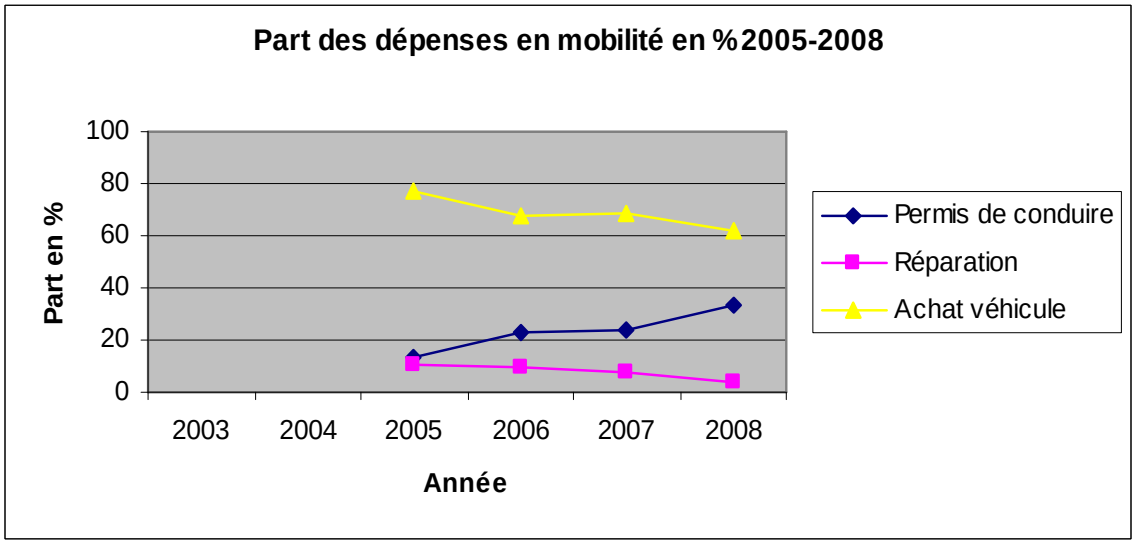
Figure 20 -



Source : Construction P. Glémain 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

La mobilité est l'un des postes clé parmi les affectations du microcrédit social au niveau national. Il l'est également au niveau local. Mais, si l'achat de véhicule pour accéder à la mobilité et donc souvent, par suite, à l'emploi reste prépondérant ; ce sont les dépenses en amont relatives qui progressent de façon significative : financer le permis de conduire.

Figure 21 -



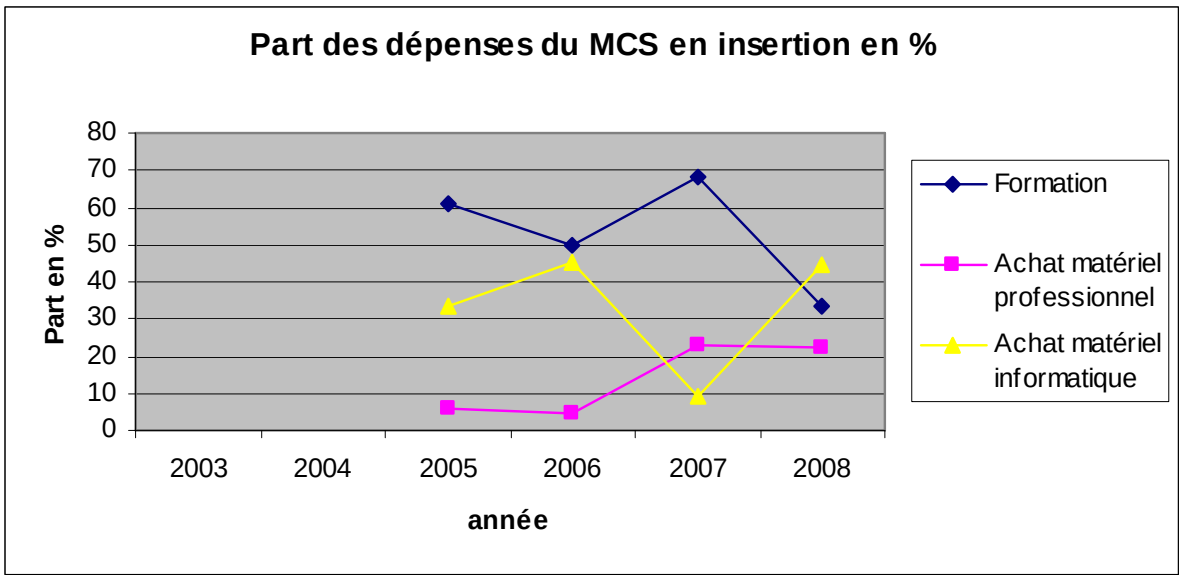
Source : Construction P. Glémain 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

Dans le poste « divers », nous avons considéré les dépenses en vacances-loisirs et en santé. Nous pensions, en particulier pour la santé, que la part des dépenses aurait été plus importante. Mais, comme le souligne la dernière étude de la DREES (2009): « *15% des hommes et 20% des femmes bénéficiaires de la couverture maladie universelle (CMU) renoncent à des soins pour des raisons financières. Ces taux sont respectivement de 29% et de 40% pour les personnes qui ne*

disposent d'aucune couverture » (Dreyfus 2009, 1)[35]. Dès lors, puisque les familles monoparentales sont surreprésentées parmi les bénéficiaires et que celles-ci sont moins éloignées de l'emploi qu'en 2003, il n'est pas surprenant que ce poste soit moins concerné par le microcrédit social. Pour ce qui est des vacances, il s'agit du maintien du capital social dans le cadre de retour au pays d'origine du bénéficiaire.

Contrairement au choix initial de la Caisse des Dépôts dans son dernier rapport, l'emploi et la formation ont été distingués de façon à mettre en avant les postes liés à l'insertion à la fois par la formation et l'équipement professionnel – liés dans le cadre de l'apprentissage- et, par l'inclusion au moyen des nouvelles technologies de l'information et de la communication, outil de cohésion sociale par excellence et de lutte contre la fracture numérique en cours.

Figure 22 -



Source : Construction P. Glémain 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

On souligne ici la montée des dépenses en équipement informatique aux dépens de celles liées à la formation. En même temps, l'affectation « consolidée » du microcrédit social à l'achat de matériel professionnel confirme l'intuition que nous avions d'une perméabilité du microcrédit « personnel » vers l'emploi même si, le microcrédit professionnel semble fait pour cela dans le cadre de la création de son emploi par l'entrepreneuriat. Toutefois, nous avons ici un dispositif complémentaire à destination de ceux qui souhaitent aller vers l'emploi sans être entrepreneur de celui-ci.

[35] « La CMU complémentaire limite le renoncement aux soins », Afim, n°3423, vendredi 27 février 2009, 4p.

Nous apprenons ici que ce dispositif de microcrédit social public est moins un problème bancaire qu'un problème social lié à l'usage de l'argent dans une société fortement monétarisée. Il n'est pas question d'exclusion bancaire car ce sont des personnes qui sont bancarisées et qui gèrent leur trésorerie avec le microcrédit social qui devient un nouveau support d'argent. En d'autres termes, nous avons affaire à une double difficulté : celle des pratiques monétaires au sein même de l'économie du foyer et, celle de la confiance en soi et en les autres. En effet, comme le souligne à juste titre Watier (2008, 35) : « *si la confiance est d'autant plus importante, cela est dû au fait que l'argent passé de la forme substance à la forme fonction, est le moyen de la mesure des échanges en dehors de son être propre ou de son support matériel* ». Par conséquent, le dispositif public de microcrédit social s'inscrirait dans le cadre d'une « confiance assurée » (*confidence),* c'est-à-dire d'une confiance reposant sur un certain savoir, sur l'opportunité de sanction et, sur une forme de relation chaude (familiarité) qui favorise la probabilité forte de connaître le comportement d'autrui. Nous validons ainsi l'hypothèse selon laquelle le microcrédit social produit de l'estime de soi en restaurant les capacités monétaires individuelles et collectives. Ce constat vaut-il pour toutes les tranches d'âge ?

Il est rigueur en microéconomie du comportement des individus de regarder la différence de comportement par classes d'âge. Nous avons dans notre cas établi quatre classes : [18-25[, [25,35[, [35,50[, [50 ,65[. Les plus de 65 ans sont trop peu nombreux sur cet échantillon pour être significativement observés.

Tableau 11 – Les motifs de demande de MCS des « 18-25 » selon les années.

Motifs des demandes de MCS selon les tranches d'âges

[18-25[

	2006	2007	2008
Achat de mobilier, électroménager	**1**	**4**	**2**
Rachat de crédit	0	3	1
Dettes	2	1	3
Découvert bancaire	**10**	**7**	**3**
Formation	**0**	**3**	**1**
Permis de conduire	**0**	**4**	**7**
Achat matériel professionnel	0	1	0
Achat matériel informatique	0	0	1
Amélioration du logement	0	0	0
Vacances loisirs	0	0	0
Réparation voiture	0	0	0
Evènements familiaux	1	0	2
Frais de déménagement	0	0	0
Achat de véhicule	**1**	**5**	**6**
Santé	0	2	0
Total	15	30	26

Source : P. Glémain, Fimosol, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES d'après données CCAS Angers.

Si en 2006, le découvert bancaire accueillait le microcrédit social des « 18-25 ans », ce sont aujourd'hui le financement du permis de conduire et l'achat de véhicule, qui priment. L'accès au financement de la mobilité *via* le microcrédit social se trouve en concurrence avec les politiques sociales départementales qui proposent des aides au permis de conduire au moyen d'un Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ) ainsi que, des Contrats de Soutien à l'Autonomie des Jeunes (CSAJ). Au moins pour cette classe d'âge, il semble qu'il y ait matière à coordonner au niveau départemental l'accompagnement social et financier des plus jeunes dans le cadre d'un partenariat « public » alliant : CCAS, Conseil Général et, établissements publics de crédit et d'aide sociale selon les besoins de financement rencontrés.

Qu'en est-il pour les « 25-35 ans » ?

Tableau 12 – Les motifs de demande des « 25-35 ans ».

Motifs des demandes de MCS chez les 25-35

	2006	2007	2008
Achat mobilier, éléctroménager	**4**	**8**	**6**
Rachat de crédit	**3**	**22**	**10**
Dettes	**4**	**9**	**8**
Découvert bancaire	**15**	**12**	**13**
Formation	5	7	1
Permis de conduire	**2**	**7**	**11**
Achat matériel professionnel	0	2	0
Amélioration du logement	1	0	0
Vacances loisirs	3	5	3
Réparation voiture	1	4	0
Evènements familiaux	2	0	4
Achat véhicule	**15**	**21**	**19**
Total	55	97	75

Source : P. Glémain, Fimosol, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES d'après données CCAS Angers.

La gestion de la trésorerie domestique en délicatesse (rachat de crédit, découvert bancaire, dettes) et l'achat de véhicule pour mobilité apparaissent comme les motifs principaux de demandes de MCS des « 25-35 ans ». Cette classe d'âge est concernée à la fois par le passage à la vie d'adulte en accédant à l'autonomie financière vis-à-vis des parents et au marché du travail, et, par la constitution de famille avec des charges d'enfants également qui pèsent sur l'économie du foyer. Il y a donc bien interaction de l'économique et du social en amont même du dispositif du microcrédit social. Qu'en est-il pour les adultes « mûrs »?

Tableau13 – Les motifs de demande des « 35-50 ans ».

Motifs de demande de MCS des 35-50

	2006	2007	2008
Achat de mobilier, électroménager	**4**	**15**	**16**
Rachat de crédit	**7**	**14**	**17**
Dettes	**4**	**15**	**8**
Découvert bancaire	**17**	**19**	**6**
Formation	5	2	1
Permis de conduire	**5**	**12**	**8**
Achat matériel professionnel	1	2	2
Achat matériel informatique	9	1	1
Amélioration logement	1	1	2
Vacances loisirs	4	5	0
Réparation voiture	1	2	2
Evènements familiaux	3	2	2
Frais de déménagement	0	0	2
Achat véhicule	**9**	**32**	**21**
Santé	0	0	0
Total	70	122	88

Source : P. Glémain, Fimosol, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES d'après données CCAS Angers.

Aux motifs dévoilés pour les 25-35, on retrouve des charges d'éducation des enfants et un poste « équipement du foyer » pour remplacer les matériels vieillissants en évitant de passer par les réserves d'argent ou crédits *revolving.*

Encadré 5 – Les différentes formes du crédit à la consommation

Il existe deux grandes familles de crédit à la consommation : les crédits affectés et les crédits non affectés. Les premiers qui représentent 19% des crédits à la consommation, financent un bien déterminé (l'achat d'une voiture neuve, d'un produit électroménager…) avec un taux fixe et un échéancier au bout duquel la dette est apurée. Les seconds se partagent entre les prêts personnels (60%) et le crédit revolving (21%). Les prêts personnels sont destinés au financement de projets au montant indéterminé à l'avance, comme des travaux ou un mariage, à taux fixe sur une durée déterminée. Le crédit revolving, appelé aussi « réserve d'argent », est un produit plus complexe qui sert d'outil à la gestion de trésorerie à un ménage. C'est celui qui conduit le plus au « malendettement », c'est-à-dire qui ampute le niveau de vie de manière durable.

Source : Alternatives économiques, n°278, mars 2009, p.35

Il n'y a donc pas exclusion bancaire au sens où l'entendent certains auteurs (G.Glougoviezoff, par exemple) mais bien contrainte de trésorerie, donc difficultés d'accès à l'argent pour couvrir le découvert bancaire intégrer à la gestion du budget familial.

Les « 50-65 ans » présentent-ils un comportement singulier ?

Tableau 14 – Les motifs de demande de MCS des « 50-65 ans ».

Motifs des demandes de MCS des 50-65 ans

	2006	2007	2008
Achat mobilier, équipements	**3**	**13**	**5**
Rachat de crédit	9	6	2
Dettes	**5**	**7**	**6**
Découvert bancaire	**3**	**5**	**3**
Formation	1	3	0
Permis de conduire	2	1	0
Achat matériel professionnel	0	0	0
Achat matériel informatique	1	1	2
Amélioration logement	1	0	0
Vacances loisirs	0	2	1
Réparation voiture	2	2	1
Evènements familiaux	1	3	0
Frais déménagement	0	1	0
Achat véhicule	2	5	2
Santé	1	0	0
Total	31	49	22

Source : P. Glémain, Fimosol, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES d'après données CCAS Angers.

Depuis 2006, selon les statistiques disponibles, nous observons pour cette classe d'âge des difficultés de trésorerie domestique alliée à des besoins en équipement. Leur singularité n'est pas significative relativement au « 36-50 ans », du moins pour cet échantillon et ce dispositif public de microcrédit social.

Toute démarche statistique suppose pour être robuste qu'un test de validité soit effectué. Nous proposons donc de soumettre à l'étude un échantillon de 70 individus bénéficiaires du « prêt stabilité » non conventionné Caisse des Dépôts soit, pour partie, ceux qui composaient notre échantillon exploratoire[36]. L'idée consiste à préciser un certain nombre d'enseignements et de valider, ou non, certaines hypothèses que nous avons posées.

Le Crédit Municipal de Nantes et les CCAS d'Angers et de Nantes animent deux conventions de microcrédit social. La première « microcrédit personnel » est celle dont nous venons de proposer l'analyse et qui repose sur une convention avec la Caisse des Dépôts dans le cadre de la loi de programmation de cohésion sociale datant de 2005. Elle représente aujourd'hui les 2/3 des dossiers de microcrédit traités. La seconde « prêt stabilité » est une convention entre les CCAS d'Angers et

[36] Cf. P.Glémain (2008, 27-32), Rapport d'étape FIMOSOL au HCSA-DIIESES.

de Nantes et le CMN de Nantes, expérimentée avant la mise en œuvre du microcrédit social et non garantie par la Caisse des Dépôts. Elle s'inscrit dans l'offre du Crédit Municipal qui, à côté du prêt sur gage (forme historique particulière de microcrédit social), propose d'intervenir sur le même principe de l'accompagnement et du financement en faveur de la restructuration du budget.

Nous disposons ainsi d'une source intéressante d'évaluation des dispositifs publics de microcrédit social. En effet, le dispositif est similaire à celui proposer dans le cadre du fonds de cohésion sociale animé par la Caisse des Dépôts près de demandeurs qui présentent les mêmes caractéristiques socio-économiques et territoriales que nos bénéficiaires du microcrédit personnel. Il nous offre matière à confirmer ou bien à infirmer tout ou partie de nos hypothèses.

Pour ce faire, nous avons effectué un tirage à l'aveuglette de 70 dossiers « prêt stabilité ». Nous avons réparti les informations relatives aux dimensions sociales (sexe, âge, situation de famille, nombre d'enfants, nature du logement), aux dimensions économiques (situation vis-à-vis de l'emploi, montants du loyer et du revenu, montant des prestations sociales, nature et montant du microcrédit social et du reste-à-vivre après microcrédit social. Quatre types de familles ont été retenus :

- les personnes seules sans enfants (Ni = 43)
- les personnes seules avec enfants (familles monoparentales) (Ni = 19),
- les couples « sans » enfants (Ni = 5),
- les couples « avec » enfants (Ni = 3).

Nous avons traité les données de façon à ce que nous puissions retrouver nos catégories d'affectation du microcrédit social bien que le « prêt stabilité » sert à restructurer son budget mais, comme nous l'avons constaté, le microcrédit social personnel lui-même aide à la restructuration de la trésorerie domestique.

Cette démarche tend vers une certaine forme de randomisation confrontant un « groupe de contrôle » (groupe de sujets non soumis au traitement expérimental) à un « groupe expérimental » (groupe de sujets soumis au traitement expérimental). En médecine, pour déterminer le traitement le plus efficace, le chercheur sépare les volontaires en deux groupes l'un « de contrôle », l'autre « expérimental ». La seule différence entre les deux groupes est le traitement administré. Il en va

ainsi dans notre méthode analysant les bénéficiaires du microcrédit personnel « conventionné Caisse des Dépôts » et les bénéficiaires du « prêt stabilité », qui ne l'est pas. Nous avons effectué un tirage aléatoire de 70 dossiers parmi les bénéficiaires du « microcrédit personnel ». La contrainte de revenu pour accéder au microcrédit social, fixée initialement par le CCAS d'Angers[37], est appliquée aux deux groupes.

Encadré 6 – La randomisation : de quoi parle-t-on ?

Pour partager les individus entre les groupes, le chercheur se servira du procédé de randomisation, qui consiste à affecter de manière aléatoire les individus à chacun des groupes. La randomisation, tout comme le prélèvement d'un échantillon aléatoire, permet d'éliminer les biais en réintroduisant le hasard dans un échantillon non aléatoire. Par la randomisation des sujets, le chercheur forme des groupes semblables, à l'exception du traitement reçu. En effet, le hasard favorisera un partage des caractéristiques des individus entre les deux groupes.

Le chercheur sera alors en mesure d'attribuer la différence dans les effets observés non pas aux dissemblances entre les personnes, mais bien au traitement. Il pourra ainsi montrer l'existence d'un lien de causalité.

Source : L. Amyotte (2002,81), *Méthodes quantitatives. Applications à la recherche en sciences humaines.* ERPI, sciences humaines, 469p.

Si la méthode apparaît « nouvelle » au Nord, les analystes de la performance sociale de la microfinance en usent depuis le début des années 2000. C'est ainsi qu'en microfinance : « *les problèmes méthodologiques rencontrés dans la mesure d'impact ont fait évoluer les analyses de la mesure et de la preuve de l'impact (« prove ») à celle, pragmatique et plus concrète, de l'amélioration (« improve ») et de l'adaptation des services à la population cible* » (Lapenu *et al.*, 2004). L'outil « *Social Performance Indicators* » du Cerise[38] est construit autour de quatre grandes dimensions des performances sociales (Lapenu, Doligez 2007, 48-49) :

- *« Dimension 1 : orientation vers une clientèle pauvre ou exclue n'ayant pas accès au secteur bancaire*
- *Dimension 2 : diversification des services afin de les adapter aux besoins de ce public spécifique.*
- *Dimension 3 : instauration d'une relation de confiance avec ses clients et renforcement de leur « capital social » et politique.*

[37] Le Fonds de Cohésion Social animé par la Caisse des Dépôts ne fixe de son côté aucune condition de revenu.
[38] Comité d'échange, de réflexion et d'information sur les systèmes d'épargne crédit (CERISE).

- *Dimension 4 : responsabilités sociales de l'institution envers ses salariés, ses clients et leurs collectivités.* »

Dans notre cas, ce sont les dimensions 1 et 2 qui nous intéressent. Parce qu'il en va de l'*improve* des dispositifs publics de microcrédit social et par la même, de l'avenir même des expérimentations en cours, en particulier avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) impliqués. Nous allons ci-après désagréger notre échantillon de contrôle de 70 individus bénéficiaires du « prêt stabilité », un dispositif de microcrédit social expérimenté par le CCAS d'Angers et le Crédit Municipal de Nantes, en dehors de la convention avec la Caisse des Dépôts. Toutefois, posons ici les traits fondamentaux de cet échantillon.

Encadré 7 – Les grands traits caractéristiques du « prêt stabilité » : forme particulière de microcrédit social co-produit par le Crédit Municipal de Nantes et le CCAS de Nantes..

L'âge moyen de cette population est de 40 ans et 2 mois. 61,4% sont des personnes seules sans enfant, 27,1% des familles monoparentales, 7,2% des couples sans enfants et, 4,3% des couples avec enfants. Le revenu mensuel moyen (hors prestations sociales) atteint 609,85 euros pour un loyer mensuel moyen de 329,96 euros, soit : 54% du revenu mensuel consacré au dépenses en logement. Les prestations sociales sont d'un montant mensuel moyen de 346,52 euros. Elles couvrent donc ces dépenses en logement. Le microcrédit « personnel » est d'un montant total de 1549,35 qui laisse un « reste à vivre » mensuel moyen de 539,23 euros.

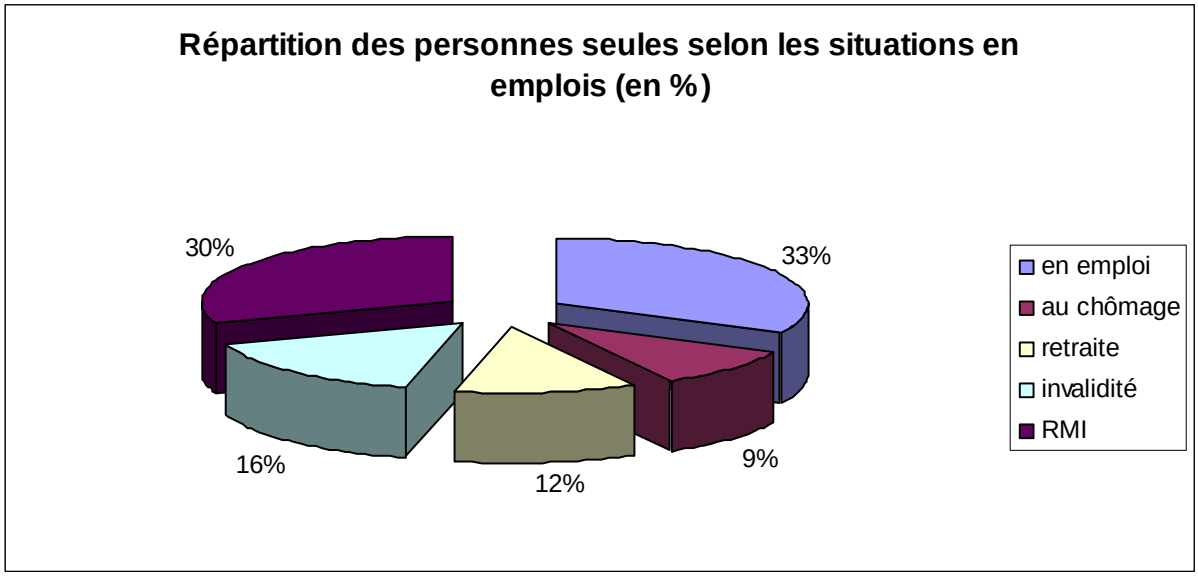
Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES.

Les bénéficiaires du microcrédit social dit « personnel » se répartissent à 45,9% dans la famille des personnes seules sans enfant, à 35,3% dans celle des familles monoparentales, à 3,7% dans des couples sans enfant et à 15,1% dans des couples avec enfants. Nous avons donc bien affaire à un échantillon de contrôle similaire bien que nous disposions d'une proportion plus forte de couples avec enfants au sein de celui-ci.

La sous population des **personnes seules sans enfant** (PSSE) est composée à 44,2% d'hommes et à 55,8% de femmes. L'âge moyen est de 41 ans et 6 mois. Le revenu moyen mensuel est de 607,86 euros pour un montant de loyer de 281,1 euros (46,2% du revenu), couvert pour partie les prestations sociales mensuelles de 250,07 euros. Le microcrédit « prêt stabilité » s'élève à 1477,32 euros, pour un reste à vivre de 447,26 euros. Pour aller plus loin, regardons à la fois leur situation par rapport à l'emploi (fig. 23) et, selon l'affectation de cette forme particulière de microcrédit social (fig. 24).

Que constatons-nous ?

Figure 23 -

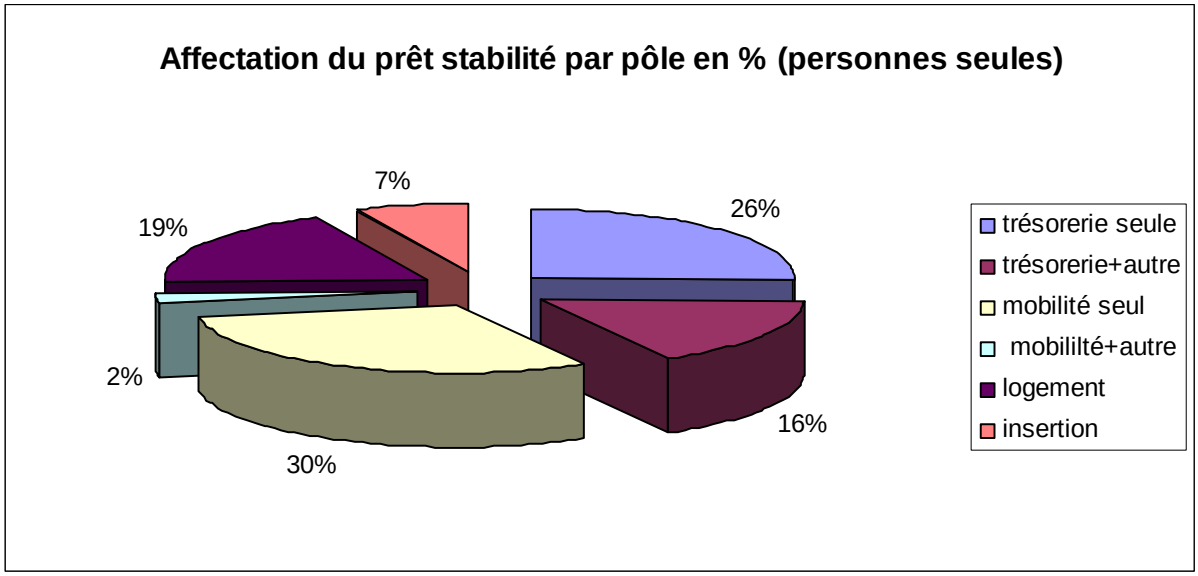


Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

Si la plupart sont en emploi (33%) ou allocataire du RMI (30%) – proportion que l'on retrouve dans notre échantillon expérimental du « microcrédit personnel », il est important de préciser que parmi ceux qui sont occupés : 35,7% sont sous CDI, 21,4% en CDD et, 42,9% en intérim. Cela traduit une situation « précaire » sur le marché du travail. La part des retraités et des invalides tend vers les 30% et, dévoile une cohorte de bénéficiaires que nous avions déjà dévoilée dans notre observation du « microcrédit personnel » (celui qui est conventionné par la Caisse des Dépôts).

Ces individus ne sont pas « exclus » des services bancaires de base puisque 74,4% d'entre eux connaissent un fonctionnement normal de leur compte bancaire, 14% un mauvais fonctionnement et 11,6% sont en situation de découvert. Nous retrouvons *a priori* des personnes en équilibre précaire de budget de la maisonnée. Retrouvons-nous alors le poids du poste « trésorerie » que nous avons découvert pour le dispositif de microcrédit social sous convention avec la Caisse des Dépôts ?

Figure 24-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

Nous retrouvons effectivement **l'importance du poste « trésorerie »** (46% des affectations du « prêt stabilité ») pour restructurer le budget du ménage. A la différence prêt qu'il y a des combinaisons de demande de microcrédit : « trésorerie et autre » (38,9% du poste « trésorerie », ici). 28,6% des affectations de trésorerie et autre concernent la mobilité (financement du permis, réparation). 57,1% sont relatives à de la trésorerie et à l'équipement du foyer (achat de petit électroménager). Le reste, 14 ,3% des dépenses de trésorerie et autre, est affecté à l'équipement informatique donc à l'insertion, selon notre classification.

Pour le **pôle mobilité**, nous constatons que 85,8% de ces dépenses de « prêt stabilité » vont à l'achat de véhicule, le reste allant à parité (7,1%) à la réparation et au financement du permis de conduire. La mobilité se trouve également combinée ici avec des dépenses en formation.

Nous trouvons ainsi une nouvelle justification du « microcrédit personnel » vers l'emploi salarié comme le pendant du « microcrédit professionnel » vers la création d'entreprise pour créer son emploi. Il y aurait donc bien complémentarité entre les deux dispositifs confortant notre hypothèse selon laquelle, comme dans la population totale, nous avons des « entrepreneurs » et d'autres qui ne le sont pas ni dans l'esprit, ni dans leur volonté.

Le **pôle logement** confirme la tendance à dépenser du microcrédit d'abord pour l'aménagement de celui-ci (75%) puis, pour son équipement (25%). Dans ce cas, le microcrédit « personnel » apparaît plutôt comme un crédit non affecté.

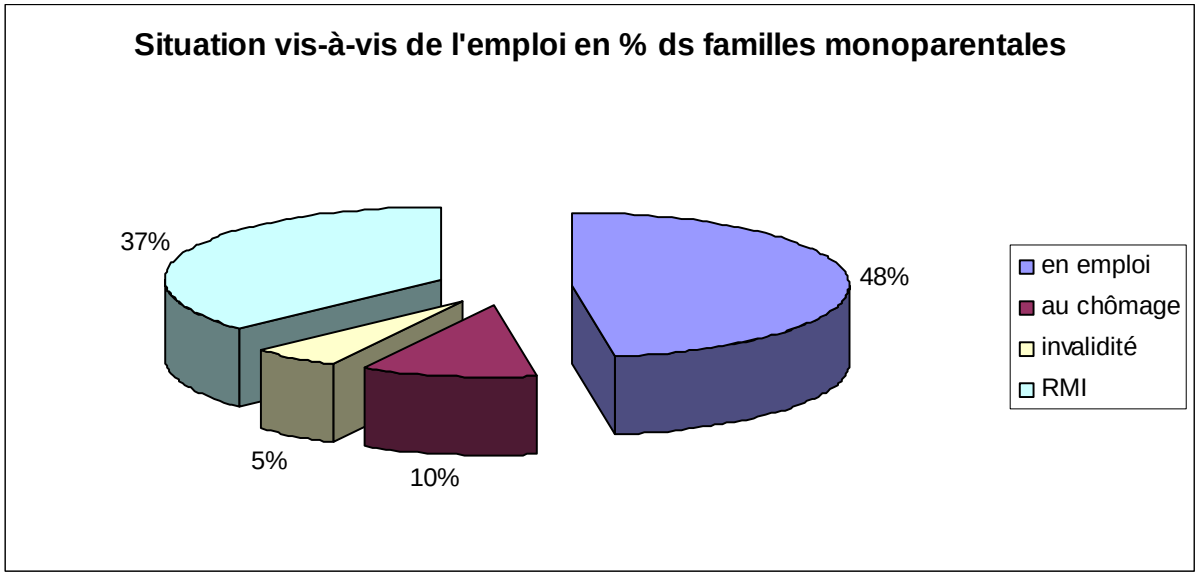
Si le **pôle insertion** est plutôt réduit dans la cadre du microcrédit social relevant d'une convention fonds de cohésion sociale, il trouve ici une place à la fois dans le financement de la formation (67,7%) et dans celui de l'équipement informatique (33,3%). L'un et l'autre pouvant d'ailleurs être liés compte tenu de la diffusion des NTIC dans le champ des activités professionnelles.

Un certain nombre d'enseignements se trouvent ainsi consolidés pour les personnes seules sans enfants qui, dans nos deux échantillons de contrôle et d'expérimentation, constituent la sous population la plus importante. Regardons maintenant la situation des familles monoparentales.

Les **familles monoparentales** (FM) ont à 84,2% un chef de famille de sexe féminin et donc, à 15,8% un chef de famille de sexe féminin. L'âge moyen est de 38 ans et 9 mois. La taille moyenne de la famille est de 2 enfants mais 15% des familles ont au moins 3 enfants et, 42,1% deux ou un seul. Le revenu mensuel moyen se situe à 614,76 euros pour une charge de loyer de 415,76 (67,6% du revenu moyen). Le montant mensuel moyen des prestations sociales s'élève lui à 547,22 euros couvrant le loyer. Le montant moyen du microcrédit « prêt stabilité » accordé est de 1752,63 euros pour un « reste à vivre » de 659,94 euros.

Ces familles monoparentales ne sont pas vraiment non plus, des exclus bancaires puisque 73,7% observent un fonctionnement normal de leur compte bancaire et, seulement 5,3% sont en découvert bancaire.

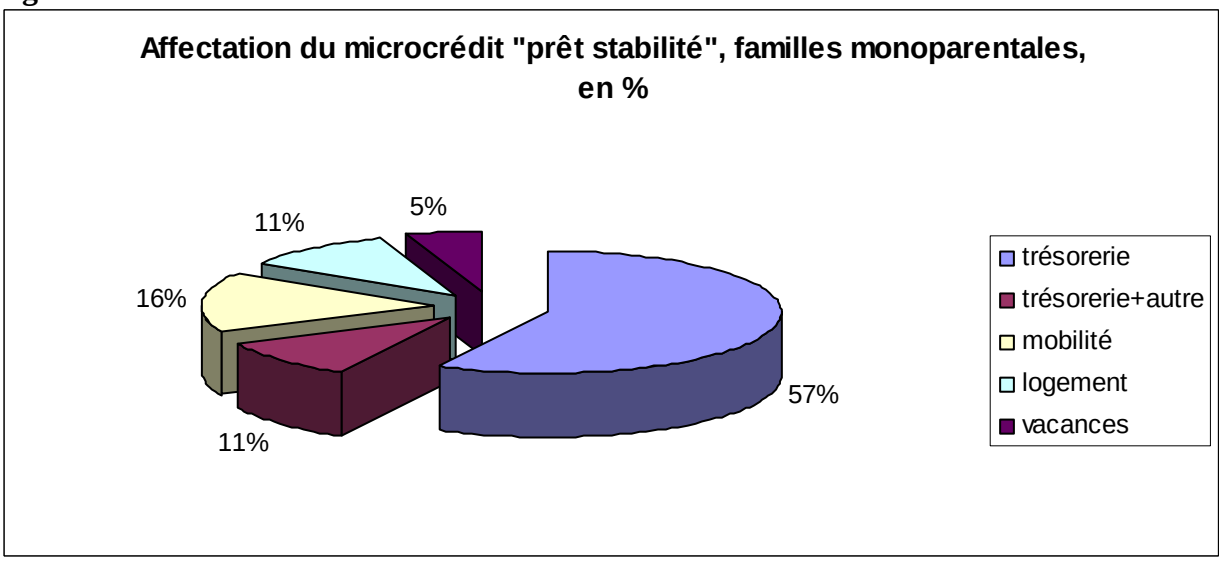
Figure 25-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

Une fraction importante des familles monoparentales ont un chef de famille en situation d'emploi (presque qu'un sur deux), en CDI pour 55,5% d'entre-eux. Pour autant, leur économie domestique reste fragile puisque 68% du « prêt stabilité » est affecté à des dépenses de trésorerie seule ou, couplée à des dépenses en insertion (acaht matériel informatique) et en mobilité (financement du permis de conduire). Le poste « vacances » concerne ici le financement de voyage pour retrouver la famille donc des personnes d'origine étrangère, en particulier.

Figure 37 -

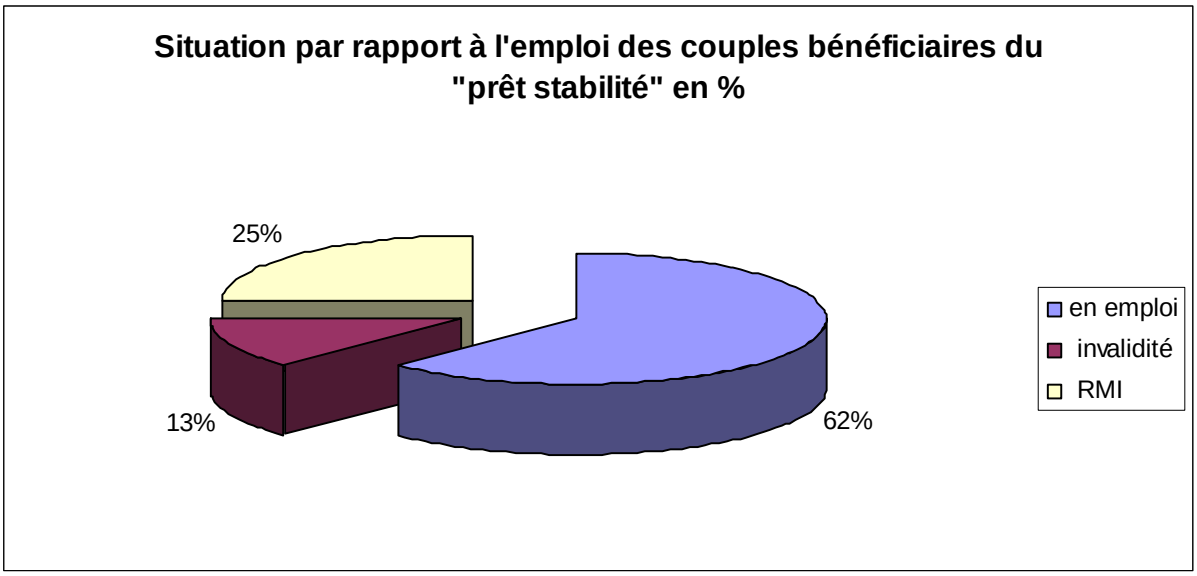


Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

La sous population des couples correspond en ordre de grandeur à celle de notre échantillon du microcrédit social dit « personnel », sous convention avec la Caisse des Dépôts. Toutefois, comme notre tirage aboutit à un effectif de 8 individus dont 3 avec enfants et 5, nous les agrégeons pour l'étude statistique.

L'âge moyen de cette famille est de 36 ans et 10 mois. Les couples avec enfants représentent 37,5% de la sous population ont en moyenne 2 enfants. Cette proportion est identique à celle de la population des couples avec enfant dans notre échantillon « microcrédit personnel ». Dès lors, nous pouvons accepter la qualité de notre échantillon de contrôle. Le revenu moyen mensuel est de 747,52 euros pour un loyer mensuel moyen de 378,99 (50,7% du revenu moyen). Les prestations sociales d'un montant mensuel moyen de 439,41 euros couvrent ce poste de dépenses en logement. Le microcrédit s'établit à 1453,75 euros pour un « reste à vivre » mensuel moyen de 747,19 euros.

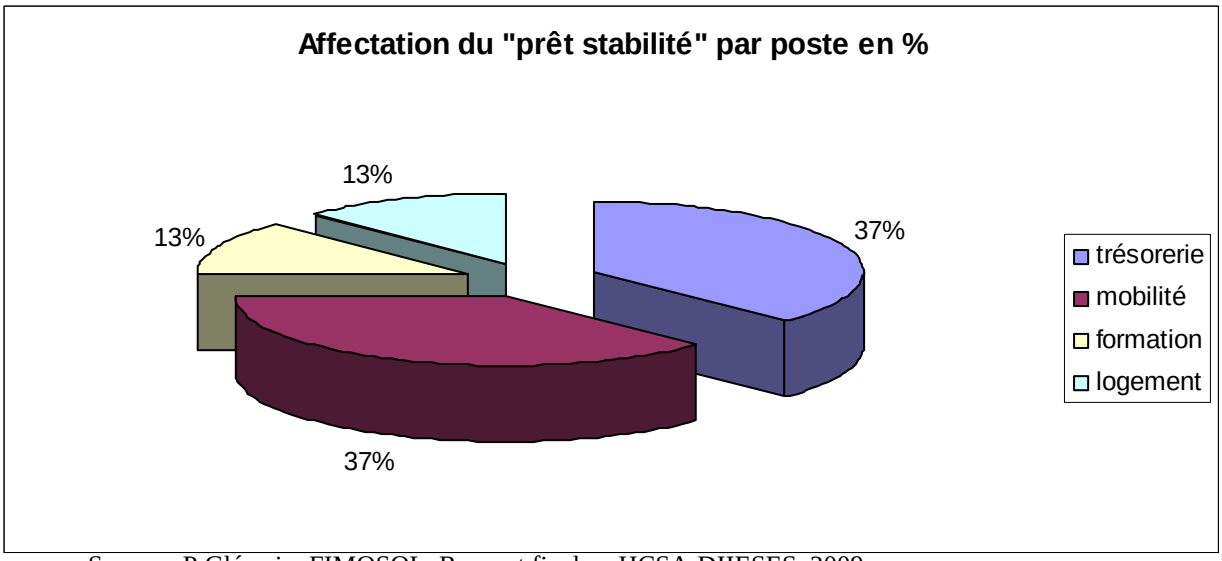
Figure 26 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

RMIstes et Salarié (dont 25% en CDI) sont – comme pour notre échantillon expérimental – les principaux bénéficiaires de la famille des couples avec ou sans enfants. Nos profils théoriques convergent-ils vers une certaine réalité ?

Figure 27 -



Source : P.Glémain, FIMOSOL, Rapport final au HCSA-DIIESES, 2009.

A nouveau, nous retrouvons les tendances lourdes en termes d'affectation du microcrédit social qu'il relève du « personnel » ou de la « stabilité ». La trésorerie et la mobilité arrivent à parité. En ce qui concerne la trésorerie, 50% connaissent un fonctionnement normal de leur compte, 37,5% vivent à découvert et, 12,5% font face à un mauvais fonctionnement. La mobilité, elle, concerne l'achat de véhicule (67,3% des affectations) que la réparation de celui-ci (33,3%).

La démarche contre factuelle que nous avons adoptée, valide les hypothèses relatives aux profils et aux affectations du microcrédit social public urbain. Elle rejoint même les enseignements tirés de l'analyse du prêt sur gage en France en 2007 (Demartial, Olivier et Maveyrand). En effet, 82% de l'affectation de cette autre forme de microcrédit concerne la trésorerie. Les premiers bénéficiaires sont les salariés (37%), les sans activité professionnelle (22,4%), les chômeurs (14,9%) et les retraités (12,3%). On y apprend également que 70% des prêts sont inférieurs à 500 euros. Ce sont les personnes seules sans enfants (22,3%) et les couples avec enfants (40,4%) qui y ont recours, pour 17,1% des familles monoparentales et 16,4% des couples sans enfants. Des faits stylisés sont ainsi dévoilés en comparant les différentes formes de microcrédit social en vigueur (microcrédit personnel garanti ou pas, prêts sur gage, entre autres)

Toutefois, cette démarche initiale n'offre aucune information sur la nature et les caractéristiques de la fonction de production de cette assistance financière solidaire.

La question des indicateurs de performance sociale, d'efficacité économique, de dynamique territoriale, etc., des dispositifs de microcrédits sociaux situés, revêt aujourd'hui une dimension importante dans la mesure où la phase d'expérimentation 2006-2009 arrive à sa « petite enfance » et que, les décisions quant aux modalités de sa pérennisation doivent être prises à court terme de façon à installer ou pas ce volet de la loi de programmation pour la cohésion sociale de 2005. Pour ce faire, il convient bien sûr de connaître les populations de bénéficiaires tout en ayant le souci d'évaluer l'efficacité économique et la pertinence sociale du microcrédit au niveau local.

La genèse de l'accès au microcrédit social remonte à la demande de rendez-vous pour bénéficier d'une information complète quant à l'éligibilité du dossier présenté. C'est l'amont de la phase administrative sur laquelle nous allons revenir dans ce rapport. Nous définissons ici deux ratios :

[1] Taux d'accueil = $\frac{nombre\ de\ rendez-vous\ honorés}{nombre\ de\ rendez-vous\ fixés}$; TA

Et

[2] Taux de sélection = $\frac{nombre\ de\ refus\ à\ l'instruction}{nombre\ de\ rendez-vous\ honorés}$; TS

Nous obtenons pour la suite 2005-2008 la série suivante :

Tableau 15 – L'évalution des ratios « TA » et « TS » du microcrédit social public.

	2005	**2006**	**2007**	**2008**
TA	0,68	0,64	0,81	0,75
TS	0,25	0,28	0,25	0,23

Source : P.Glémain, 2009, FIMOSOL, Rapport final HCSA-DIIESES.

L'accueil des demandeurs apparaît ici de bonne qualité puisque plus des (2/3) de rendez-vous fixés donne lieu à un rendez-vous : **0,64 < TA < 0,81**, avec un accroissement continu depuis 2006. Dès cette étape, nous pouvons considérer que les demandeurs se sentent en « *confiance* » et qu'à ce titre, ils entrent dans un processus d'accompagnement volontaire car ils acceptent implicitement que les agents aient accès à « leur » secret bancaire et à la gestion domestique de leur trésorerie. La dimension aide et action sociale au fondement même de l'assistance financière solidaire trouve ici une réelle opportunité de mesure.

La « *confiance assurée* » que nous avons mobilisée relève elle du taux d'efficacité de sélection (TS) : **TS ≈ 0,25.** Cela signifie que sur les rendez-vous honorés, seulement 25% donnent lieu à un refus d'instruction. Les 75% d'élus ont ainsi l'occasion d'être effectivement engagé dans un dispositif d'accompagnement dont ils ont besoin, en particulier lorsque le microcrédit social sert – comme nous l'avons démontré – à gérer la trésorerie domestique (souvent en délicatesse).

La seconde étape est celle du passage en Commission. Elle résulte du montage de dossier et traduit un accompagnement effectif sans qu'il y ait eu encore financement. Deux nouveaux indicateurs sont créés : le taux d'accord à l'accompagnement (**TAA**) et le taux de refus à l'accompagnement (**TRA**) :

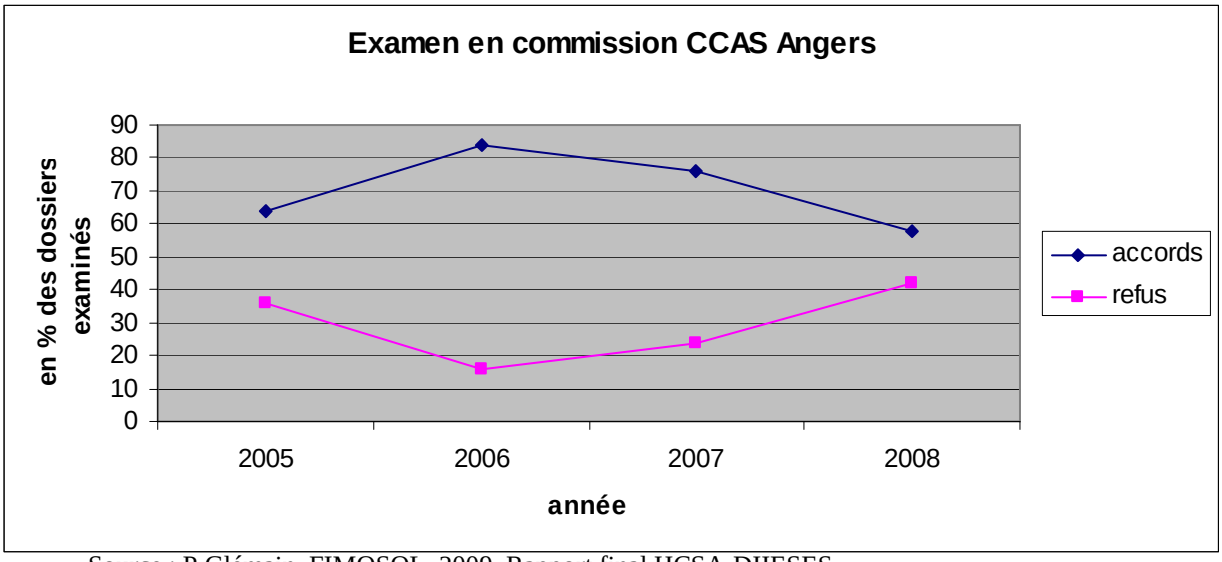
$$[3]\ TAA = \frac{nombre\ d'accords}{nombre\ de\ dossiers\ exa\ \min és\ en\ commission}$$

Et

$$[4]\ TRA = \frac{nombre\ de\ refus}{nombre\ de\ dossiers\ exa\ \min és\ en\ commission}$$

Après calculs, nous obtenons :

Figure 28 -



Source : P.Glémain, FIMOSOL, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES.

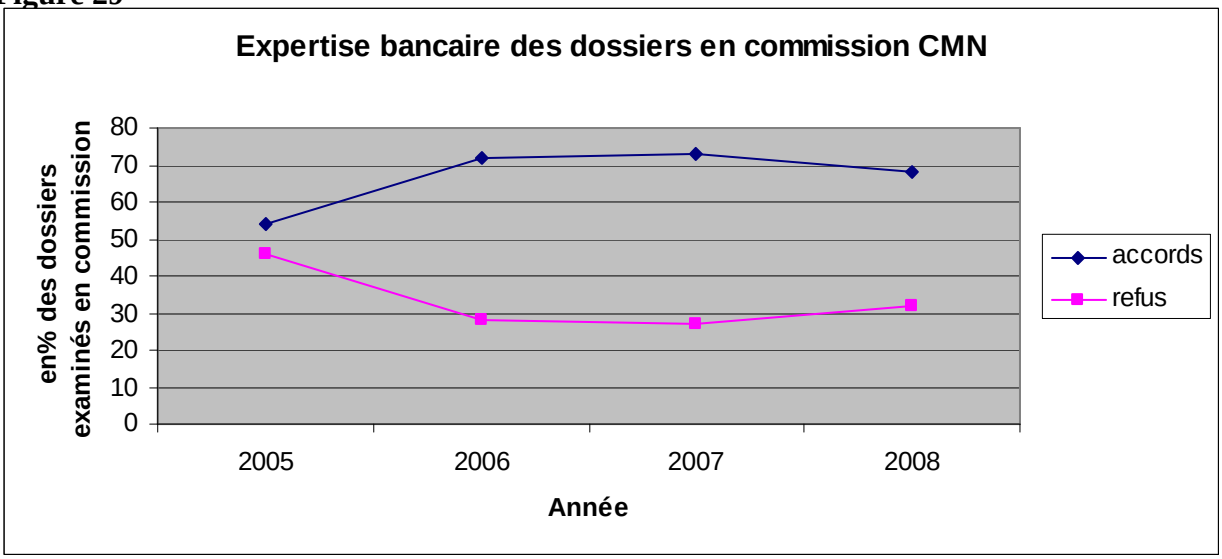
Le **TAA** est de l'ordre de 60% et le **TRA** de l'ordre de 40% entre 2005 et 2009. C'est l'acteur individuel « couple sans enfant » qui correspond le mieux à cette sélection lors de l'accompagnement social. Faut-il en déduire que, dans ce cas, le couple exprime une certaine forme de solidarité partagée et une confiance mutuelle qui facilite à la fois l'accès au microcrédit social, en même temps

que la gestion d'un risque de défaut moindre puisqu'il y a engagement mutuel ? Seules les analyses sociologiques peuvent nous apporter des éléments de réponse pour valider cette hypothèse.

Dans les rencontres auxquelles nous avons pu participer, entretien collectif dans le cadre de l'expérimentation en milieu rural avec Comptoir de Vie, la « *rude sélection* » du banquier était présente à la fois dans la bouche des bénéficiaires et dans celle des bénévoles et salariées accompagnants. Qu'en est-il ici ?

Nous reprenons les mêmes formules ([3] et [4]) mais appliquées à la banque d'où : Taux d'accord de la banque (**TAB**) et taux de refus de la banque (**TRB**). Il vient alors :

Figure 29 –



Source : P. Glémain, FIMOSOL, 2009, Rapport final HCSA-DIIESES.

Si au début du dispositif en 2005 le Crédit Municipal de Nantes donnait à parité un accord et un refus, nous constatons depuis lors une évolution positive des accords à hauteur de 70% environ aujourd'hui pour, en contrepartie 30% de refus. Est-ce une question d'adéquation des décisions eu égard aux critères de sélection pratiqués et à l'ancienneté de la co-production du service public urbain de microcrédit social ? Y a-t-il concordance, c'est-à-dire d'être en conformité dans les décisions entre l'ingénierie sociale et l'ingénierie bancaire ?

Pour vérifier répondre à cette question, nous définissons et calculons un Taux de Concordance au niveau des Accords (**TCA**) et, un Taux de Concordance en ce qui concerne les refus (**TCR**) :

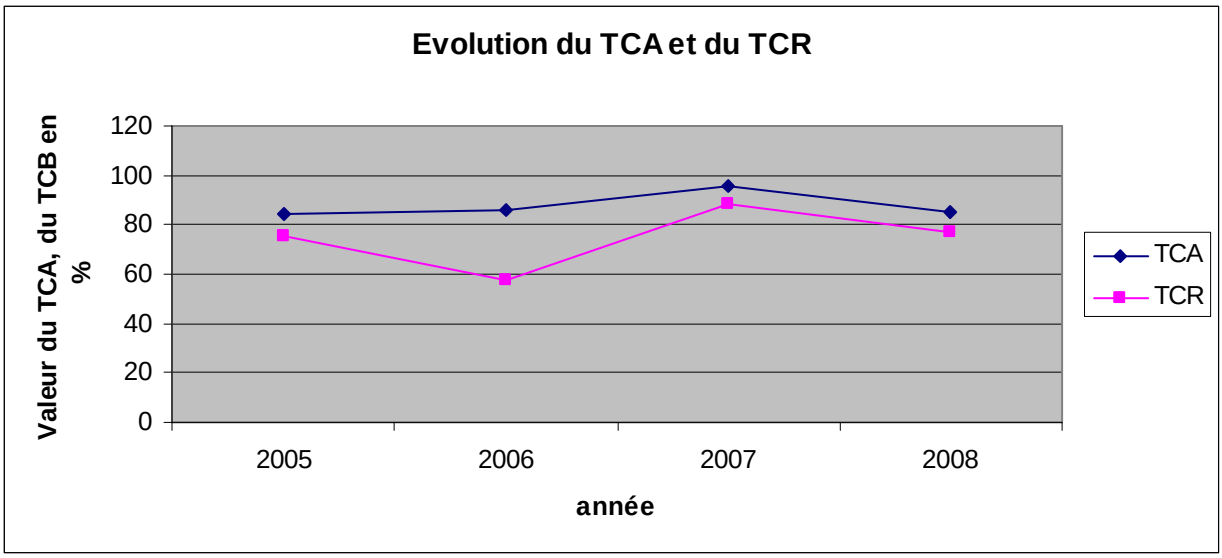
[5] $TCA = \frac{nombre\ accords\ CMN}{nombre\ accords\ CCAS}$

Et

[6] $TCR = \frac{nombre\ refus\ CCAS}{nombre\ refus\ CMN}$

La concordance au sein de la co-production de cette assistance financière solidaire entre les partenaires du microcrédit social est élevée car, plus de 8 dossiers sur 10 (**0,8<TCA<1**) aboutissent à des décisions conformes. En ce qui concerne les refus, le **TCR** oscille autour des 0,8 également.

Figure 30 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES.

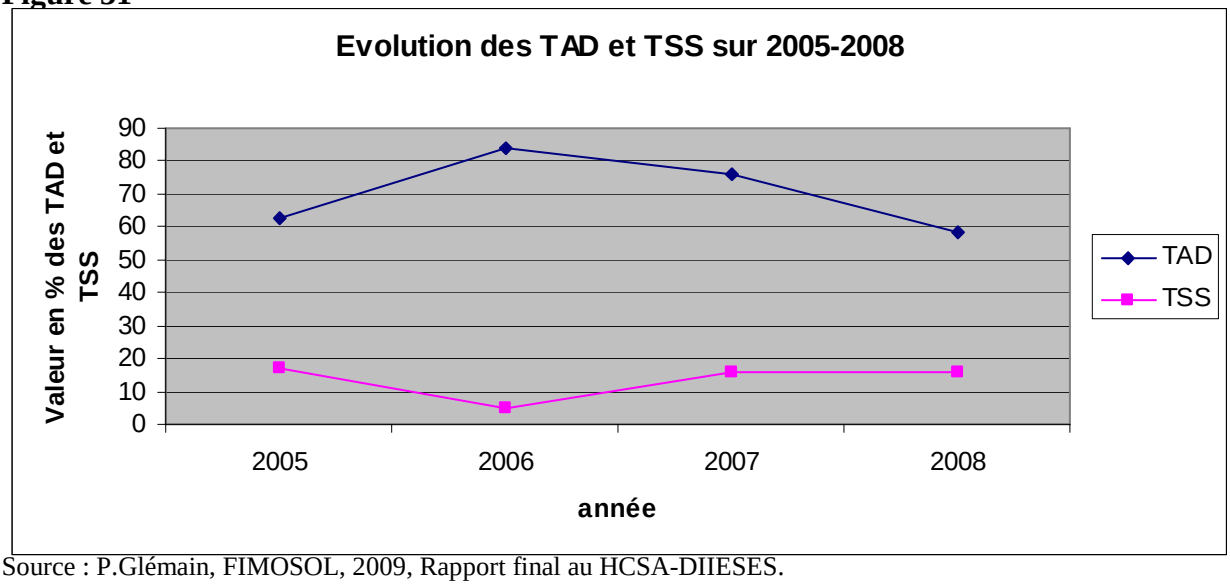
Nous avons émis des réserves quant à la souplesse du dispositif en ce qui concerne les accédants au microcrédit social, en raison d'un taux de sélection élevé bien qu'en faveur des familles « couple sans enfant » et « personne seule sans enfant ». Le calcul confirme-t-il cette hypothèse ? Pour le savoir, nous dévoilons deux nouveaux ratios : le taux d'accords définitifs (**TAD**) et du taux de sans suite (**TSS**) que nous définissons par :

[7] $TAD = \frac{Accords\ définitifs}{nombre\ de\ dossiers\ exa\min és}$

Et

[8] $TSS = \frac{dossiers\ sans\ suite}{nombre\ de\ dossiers\ exa\min és}$

Figure 31 -



Source : P.Glémain, FIMOSOL, 2009, Rapport final au HCSA-DIIESES.

Si le taux des dossiers sans suite suit un certain *trend* (**0,1<TSS<0,2**), le taux des accords définitifs (TAD) tend lui vers un ratio de 6/10 (**TAD ≈ 0,6**). Pas si élevé que cela, ce taux agrégé surévalue le taux d'accès et ne rend pas compte des disparités que nous avons souligné entre les familles « couples/personnes seules », « avec/sans enfant ».

Ces indicateurs si ils nous donnent des informations relatives à la nature même de la co-production de l'assistance financière solidaire portée par le dispositif public urbain de microcrédit social, la fonction de production n'en est pas moins que partiellement déterminée. Il convient donc d'investiguer ce champ nouveau de la microéconomie bancaire solidaire.

22- Caractériser le microcrédit social à partir du paysage bancaire français et de l'hébergement bancaire des bénéficiaires du dispositif public urbain (P.Glémain)

Les banques de l'économie sociale ou banques coopératives sont soumises à de fortes critiques, en particulier la Banque populaire et la Caisse d'épargne depuis leur implication forte dans la crise des « subprimes ». Au point où l'on s'interroge : qu'allaient-elles faire dans cette galère ? (Frémeaux 2009, 30)[39]. Les tenants de l'économie sociale et solidaire considèrent en effet, que ces établissements bancaires particuliers sont sortis de leur métier historique : celui de distributeurs locaux de crédit à des petits sociétaires et entrepreneurs. Comment se comportent-elles en tant que distributrice du microcrédit social ? A lire le premier rapport de l'observatoire de la microfinance (Camdessus, 2009) et le rapport d'activité de la CDC, il semble que les premières parts de marché – bien que nous soyons sceptiques quant à cette hiérarchisation – soient trustées par les banques de l'économie sociale (établissements bancaires coopératifs). Mais, que cache cette hiérarchie ? Les clients de ces établissements bancaires trouvent-ils réponse à leur demande de microcrédit social ou bien se tournent-ils vers d'autres dispositifs ?

Disposant de séries longues relatives au microcrédit social public urbain du Crédit Municipal de Nantes, nous proposons ici les résultats du croisement des données dont nous disposons. Pour ce faire, nous procédons en deux temps. Après avoir caractérisé le marché du microcrédit social en analysant le côté de l'offre bancaire, nous analyserons les profils des bénéficiaires du dispositif public urbains selon leur hébergement bancaire.

Nous devrions alors être plus à même d'évaluer la distance entre l'affichage bancaire appuyé sur les statistiques globales et la réalité des bénéficiaires du microcrédit social clients des établissements bancaires. Nous nous focaliserons surtout sur le cas des banques de l'économie sociale et solidaire qui relèvent de notre terrain de recherche en économie sociale et solidaire.

Parler de « marché du microcrédit social » n'est pas anodin voire, peut choquer. En effet, adopter cette posture, c'est ouvrir la question non seulement de l'efficacité allocative ou informationnelle, mais aussi dévoiler « qui offre quoi ? » et « comment ? ». Abandonnant l'hypothèse orthodoxe selon laquelle le marché est une « chose naturelle », nous nous rapprochons

[39] « Banques coopératives. Qu'allaient-elles faire dans cette galère ? », *Alternatives économiques*, n°281, juin 2009, pp.30-33.

de cette de Tordjman (1997)[40] selon laquelle : « *le marché est une construction sociale particulière qui nécessite pour arriver à maturité que soit réunies un ensemble de conditions sociales tout à fait spécifique* ». Le marché du microcrédit social parce qu'il a été incité par le Plan de Cohésion Sociale est aussi un marché construit par l'Etat et, au niveau local, par les collectivités locales *via* leurs institutions telles que les CAF, par exemple. A l'instar de ce que fit Bourdieu (2000, 31) pour le marché de l'immobilier, ce qui nous intéresse c'est bien de comprendre et d'expliquer « *la structure du champ de production et des mécanismes qui en déterminent le fonctionnement* », tout en considérant les « *considérations sociales de la production de ce champ particulier et des dispositions qui y trouvent les moyens de s'y accomplir plus ou moins complètement* ». Quelle est donc la structure du champ de production du microcrédit social en France ?

Pour répondre à cette nouvelle question de recherche, nous dévoilons d'abord les contours généraux du champ de production par secteurs bancaires. Puis, nous nous attachons à préciser la nature et l'évolution de l'offre par secteur bancaire.

Tout marché est défini comme le lieu théorique de confrontation d'une offre et d'une demande, d'où résulte un équilibre en termes de prix et de quantités échangées. Si nous avons pris le soin de proposer les premiers éléments de compréhension de la demande plurielle du microcrédit social, il nous reste à caractériser le champ de production à partir des différents opérateurs de l'offre. Contrairement à ce qui est observé pour le microcrédit professionnel (encadré 8), les associations ne sont pas encore devenues elles-mêmes prêteuses et se contentent à ce titre, de porter le volet « diagnostic social » de l'offre bancaire solidaire.

Encadré 8 – De la possibilité d'emprunter pour prêter.

Désormais, l'interdiction relative aux opérations de crédit ne s'applique plus aux « associations sans but lucratif et aux fondations reconnues d'utilité publique accordant sur ressources propres et sur emprunts contractés auprès d'établissements de crédits, ou d'institutions (…) des prêts pour la création et le développement d'entreprises (…) ou pour la réalisation de projets d'insertion par des personnes physiques. Ces organismes sont habilités et contrôlés ». Pour être habilitées, les associations doivent :

- avoir une ancienneté supérieure à 3 ans dans l'accompagnement du financement de projets,

- traiter d'un nombre minimal de dossiers par an (chiffre fixé par arrêté ministériel),

- adhérer à la charte de qualité du Conseil national de la création d'entreprise en adoptant les indicateurs de performances existants,

- posséder les compétences requises (historique des réalisations, gestion des risques, suivi des remboursements),

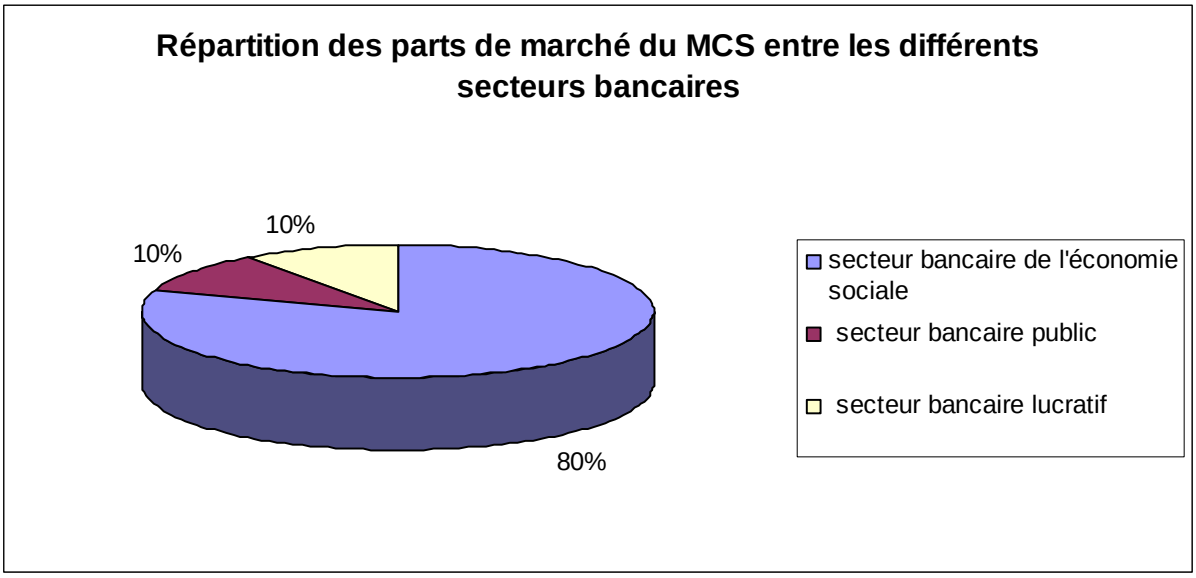
- signer une convention de garantie des emprunts contractés par l'association.

Source : d'après Code Monétaire et Financier, article L.511-6 5°.

[40] *Some General Questions about Markets.* IIASA Internal Report. Cité par Lesourne *et al.*(2002, 6).

Au moyen du rapport final 2008 produit par la Caisse des Dépôts, nous constatons que l'offre de microcrédit social relève d'abord du secteur bancaire de l'économie sociale, donc des groupes bancaires coopératifs puis, des secteurs public et privé lucratif à parts égales.

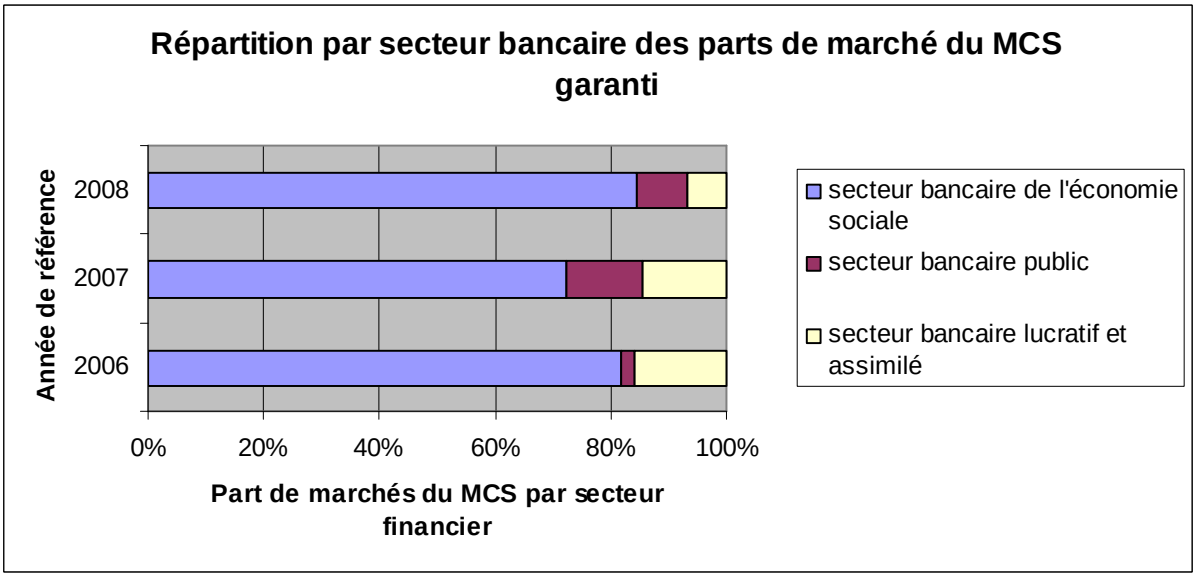
Figure 32-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

Cette prédominance se confirme en dynamique, le secteur bancaire de l'économie sociale dépassant en 2008 le seuil des 80% des parts de marché animées. Il est vrai que ces banques collectent 60% des dépôts et accordent 50% des crédits à l'économie (Tiberghien 2006, 9)[41].

Figure 33 -

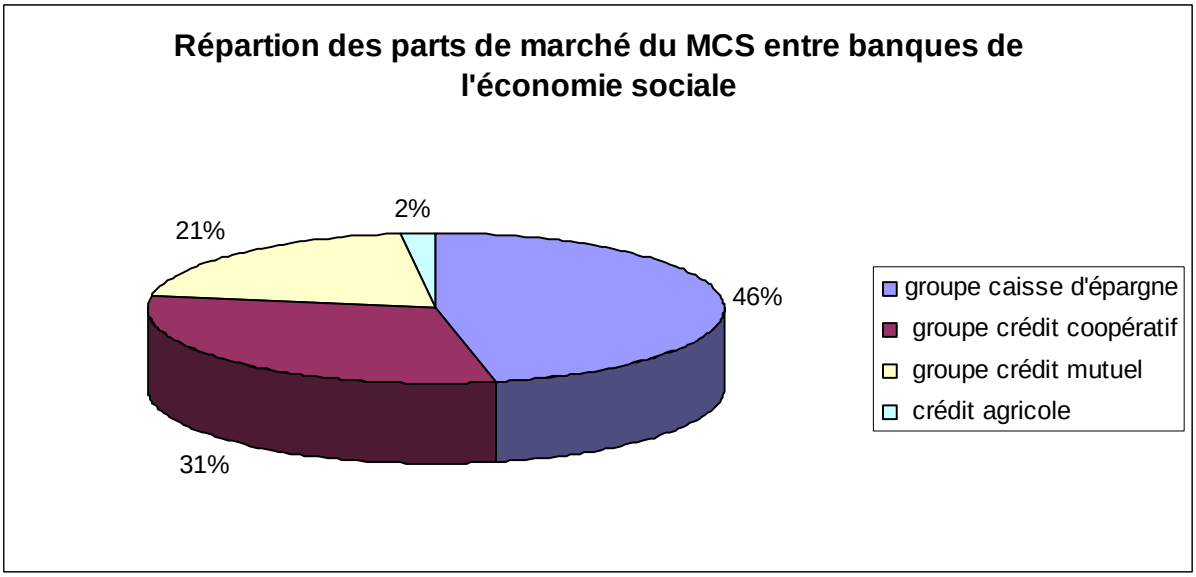


Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

[41] Préface à l'ouvrage de N. Richez-Battesti et P. Gianfaldoni, référencé en bibliographie.

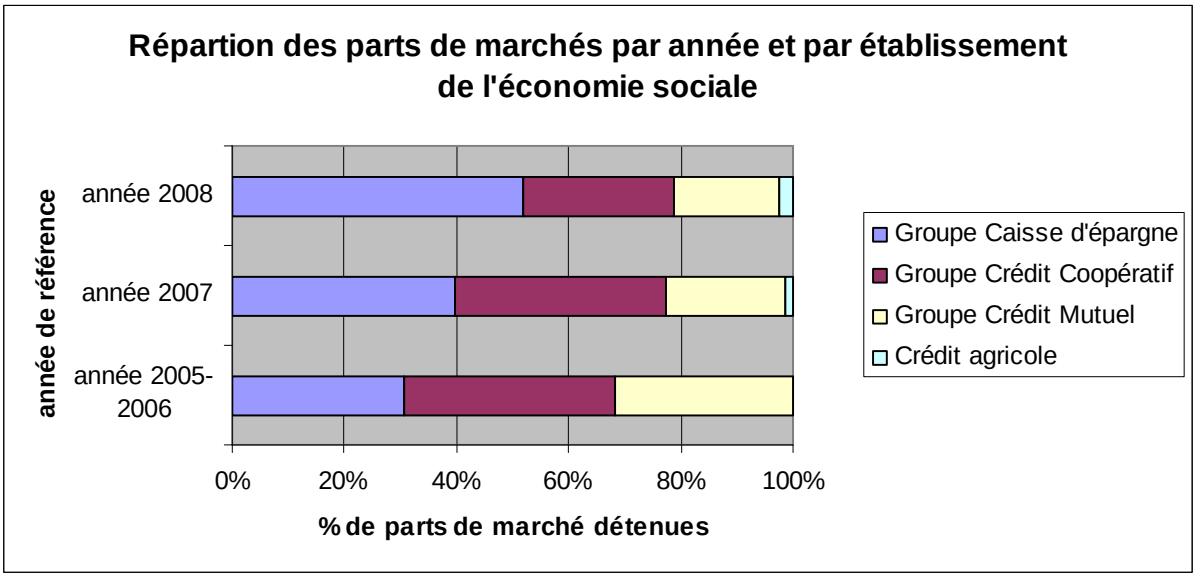
Descendons en observation au sein de chacun des secteurs. Commençons par le secteur de l'économie sociale. Si le Crédit Agricole se comporte comme les banques du secteur privé lucratif (banques commerciales) malgré la mise en place de son « Points Passerelles », le groupe bancaire coopératif Caisse d'épargne (dispositif « Parcours Confiance ») anime en 2008, la moitié du champ de production du secteur coopératif alors qu'en 2006, les trois grands groupes coopératifs se partageaient à quasi-parité ce segment de marché relevant de l'économie sociale. Il est bien évident que le rapprochement des groupes Banques populaires et Caisse d'épargne peut à l'avenir modifier la structure de production coopérative et, renforcer celle du Groupe Crédit Mutuel au sein de la structure d'offre coopérative.

Figure 34 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

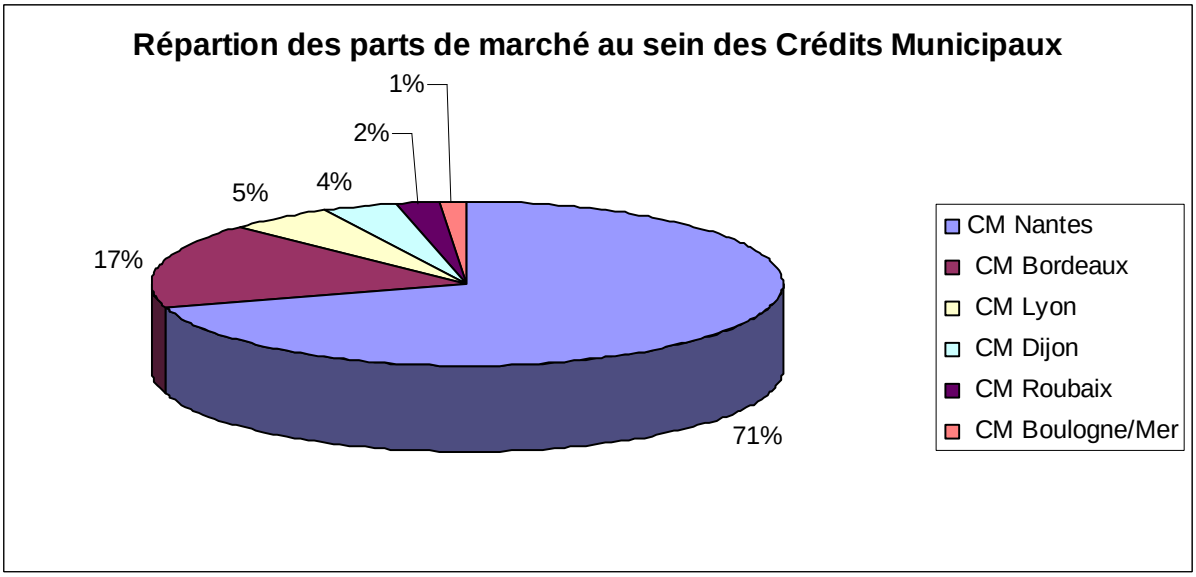
Figure 35-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

Le second secteur bancaire dynamique sur ce champ est celui relevant du public. En effet, la Banque Postale ne représente qu'un petit pour cent de ce marché sur les 10% au total. L'essentiel du champ de production du secteur bancaire public tient des Crédits Municipaux et, en particulier, du Crédit Municipal de Nantes à hauteur de 71% de l'offre publique de microcrédit social.

Figure 36-

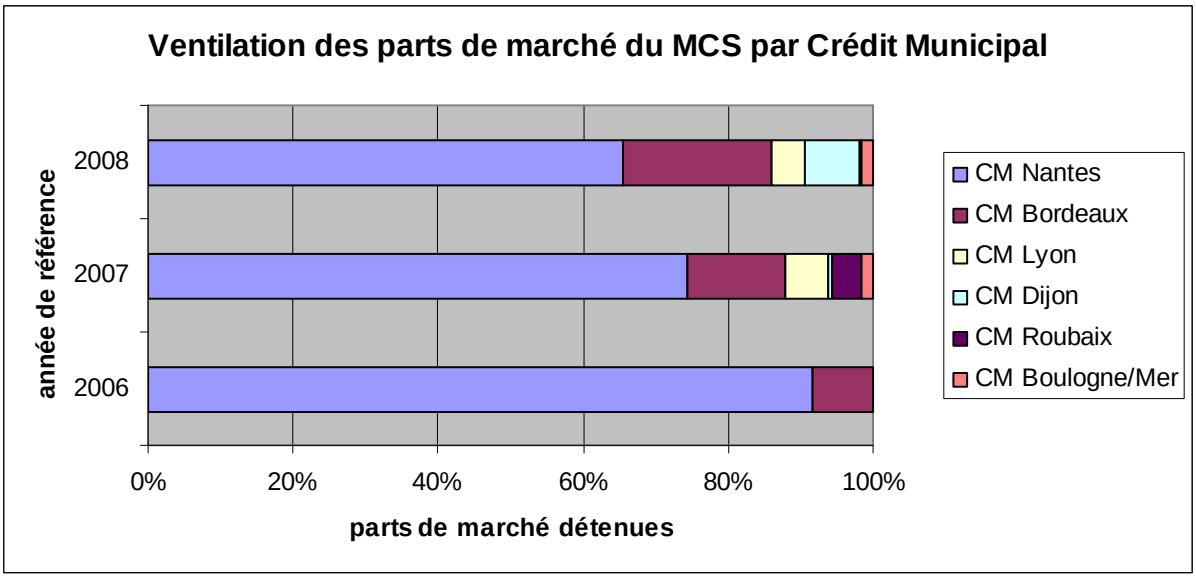


Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

Pour autant, on observe une entrée progressive d'autres crédits municipaux régionaux en France, comme ceux de Bordeaux et de Dijon, qui apparaissent comme deux nouveaux acteurs du

champ public de production. Il faut souligner ici que l'agence de Limoges a été cédée, en 2009, par le Crédit Municipal de Nantes au Crédit Municipal de Bordeaux.

Figure 37-



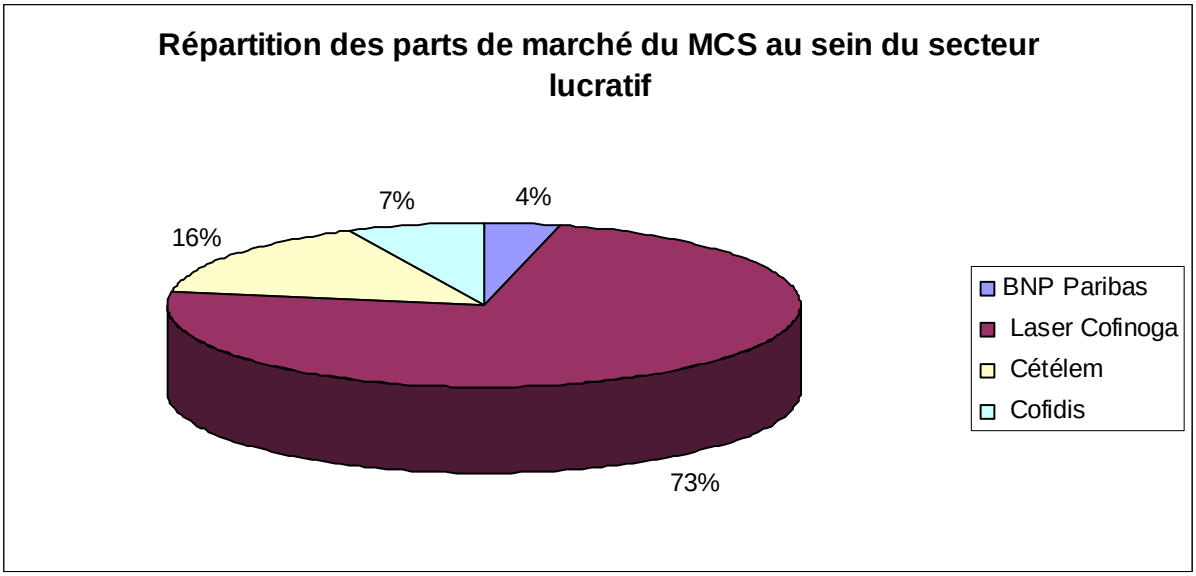
Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

Les caisses de Crédit Municipal, rappelons-le, sont des établissements publics d'aide sociale qui non seulement offrent du microcrédit social non garanti (« prêt stabilité ») depuis une dizaine d'années en région Pays de la Loire mais aussi, qui animent un autre dispositif de microcrédit social dans le cadre de leur monopole de prêts sur gage. Bien que l'accès à ces prêts sur gage soit culturellement marqué, il n'en demeure pas moins qu'il présent également des caractéristiques qui sont susceptibles de l'assimiler à une segment de production particulier du microcrédit social, de façon similaire aux aides financières individualisées proposées par les CAF.

Les secteurs coopératifs et publics représentent à eux deux 90% du champ de production du microcrédit social national. Les dix derniers correspondent donc au secteur privé lucratif des banques commerciales et établissements associés. En effet, le Groupe BNP Paribas rassemble la banque elle-même et ses deux filiales : Laser Cofinoga et Cetelem. Ainsi, ce groupe privé lucratif occupe 90% de ce segment national de production. Nous comprenons mieux le désinvestissement des banques commerciales d'un champ occupé aujourd'hui par leurs filiales, spécialisées dans l'offre de crédit revolving. Cette dernière répond à un besoin de marché (9% de la consommation était financée ainsi

en 2007)[42] mais ne répond pas de l'exigence d'adaptation du prêt à la situation socio-économique de l'emprunteur, comme cela devrait être.

Figure 38 -

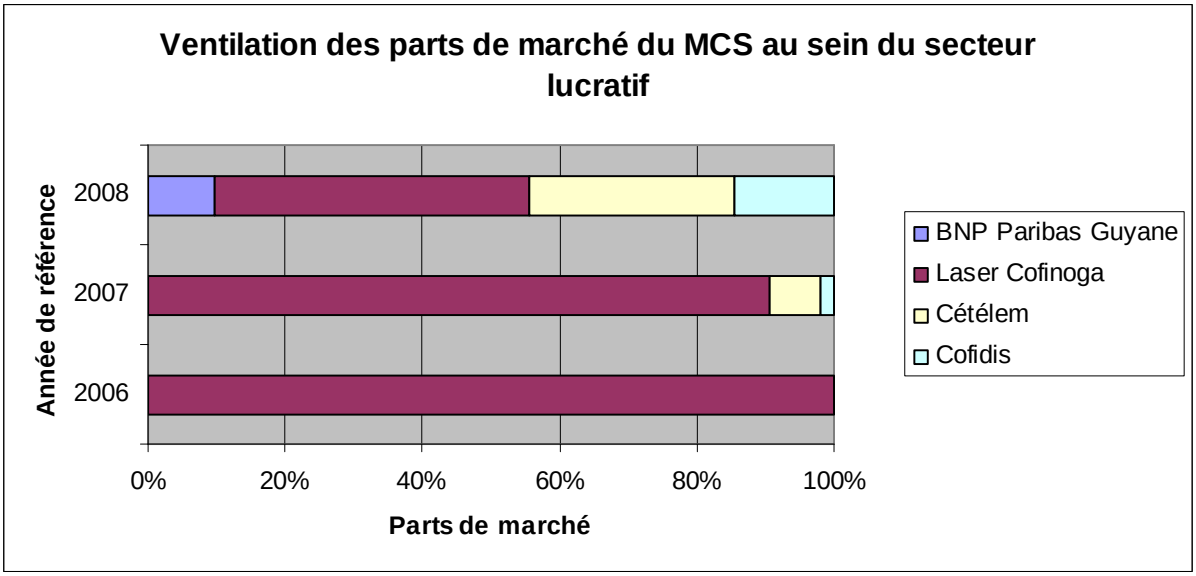


Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

On assiste, dans ce contexte, à une montée de Cofidis[43] qui grignote des parts de marché au groupe BNP Paribas. Ce positionnement n'est pas banal. En effet, le Groupe Crédit-Mutuel-CIC a annoncé en novembre 2008 que sa participation dans Cofidis Partcipations allait monter à 51%, pour atteindre 67% d'ici 2016. C'est donc près de 0,7% de part de marché que le secteur bancaire coopératif va récupérer aux dépends du secteur bancaire privé lucratif pour atteindre rapidement les 82% du champ de production national. Nous allons donc comme nous le présentions assister à u nouveau positionnement du Groupe Crédit Mutuel dans le champ de production du secteur bancaire coopératif.

[42] Avis de la CLCV. Cf. alternatives économiques n°278, mars 2009, p.35.
[43] Extrait du communiqué de presse du 18 novembre 2008 : « *Créé en 1982, Cofidis est un pionnier du concept de crédit à la consommation par téléphone en France. Il est implanté dans 9 pays en Europe : France, Belgique, Espagne, Italie, Portugal, République Tchèque, Hongrie, Roumanie et Slovaquie. Avec plus de 11,5 millions de clients et 8,6 mrds d'euros de prêts accordés au 30 juin 2008* ».

Figure 39 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final au HCSAJ et à la DIIESES, juillet. D'après rapport 2008 de la CDC.

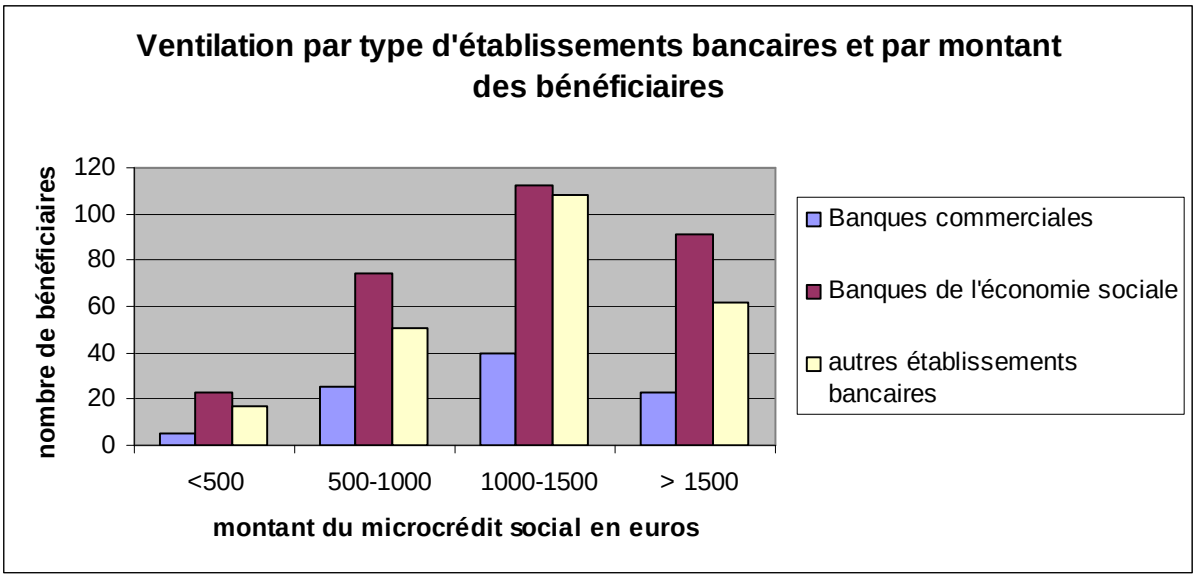
La reconfiguration en cours du paysage bancaire français suppose que nous poursuivions l'observation des mutations des secteurs bancaires public, privé lucratif (commercial) et, de l'économie sociale. Pour l'instant, nous constatons une dominance du secteur coopératif dans le champ de production du microcrédit social qui ne saurait être mis en cause. Cependant, tous les clients de ces banques de l'économie sociale trouvent-ils « solution » de microcrédit près de leur propre banque coopérative ?

Pour le constater, nous reprenons notre analyse approfondie du dispositif public urbain de microcrédit social proposé par le Crédit Municipal de Nantes, l'un des deux poids lourds du secteur public et du marché national du microcrédit social.

Nous partons ici de deux hypothèses que nous allons discuter. La première suppose que les banques de l'économie sociale répondent bien aux besoins de leurs clients en microcrédit social, conformément à leur poids dans le champ de production au niveau national. La seconde veut que le microcrédit social participe à la lutte contre les inégalités d'accès à l'argent et non à une exclusion bancaire, telle qu'elle a pu être analysée par Gloukoviezoff (2008). En d'autres termes, si le droit au compte est acté, celui de l'accès à l'argent ne l'est pas. Nous utilisons à nouveau notre échantillon de bénéficiaires du microcrédit social public urbain du Crédit Municipal de Nantes.

Pour tester la première, nous nous intéressons à la ventilation des bénéficiaires par montant et par échéance selon les familles de banques. Il vient :

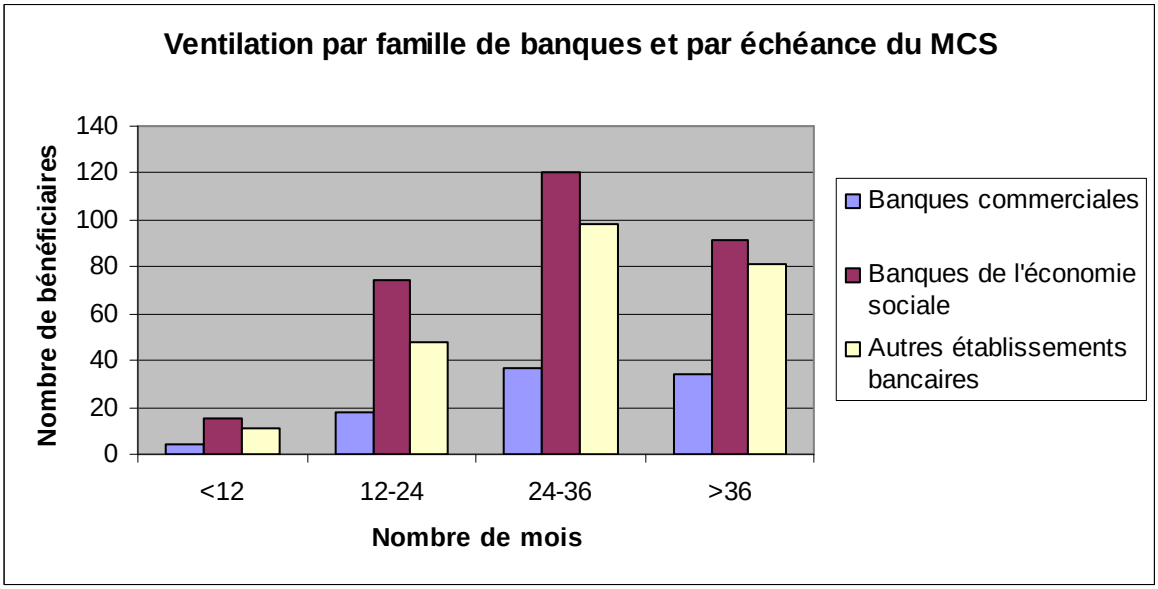
Figure40-



Source : Données CMN, 2009, Traitement P. Glémain et S. Giffon pour FIMOSOL.

Et,

Figure 41-



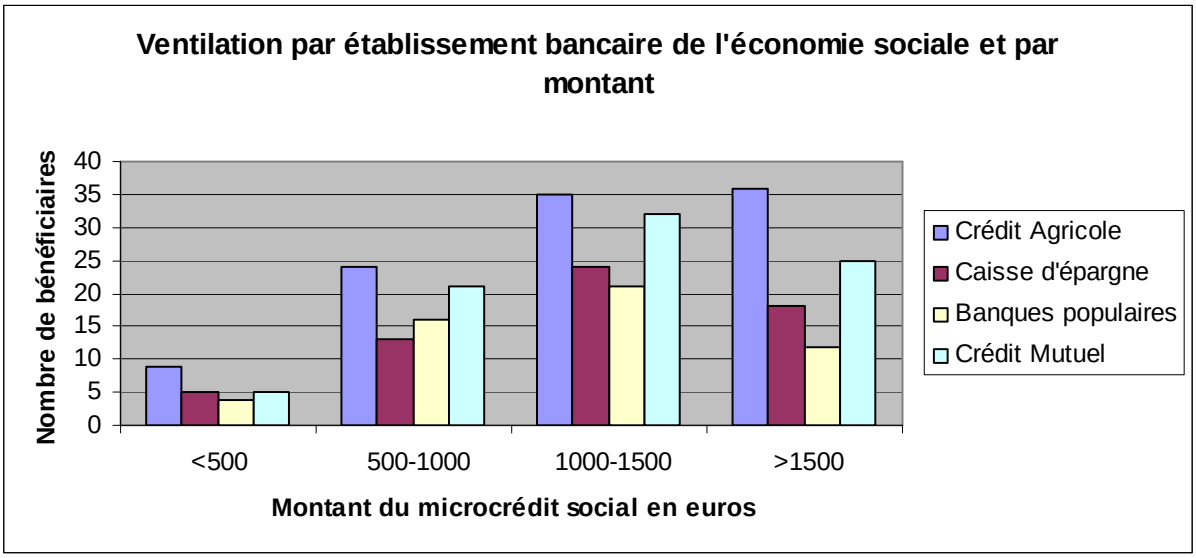
Source : Données CMN, 2009, Traitement P. Glémain et S. Giffon pour FIMOSOL.

Quels enseignements ?

Les bénéficiaires du microcrédit social public urbain se répartissent d'abord entre les banques de l'économie sociale et les autres établissements (publics). Contrairement aux autres établissements bancaires, le Crédit Municipal n'offre pas de compte à ses clients si ils ne sont pas fonctionnaires ou assimilés. Dès lors, les bénéficiaires se répartissent *a priori* selon le champ de production bancaire que nous avons observé. Parallèlement, cela signifie aussi que les clients de ces banques coopératives ne trouvent pas près de leur caisse locale une réponse à leur difficulté d'accès à l'argent et, qu'à ce titre, ils sont en déficit d'accès à l'argent-outil.

Si nous nous penchons sur chaque secteur bancaire nous constatons une répartition en « U » pour chaque montant entre les 4 groupes bancaires coopératifs avec, aux extrêmes, le Crédit agricole et le Crédit Mutuel.

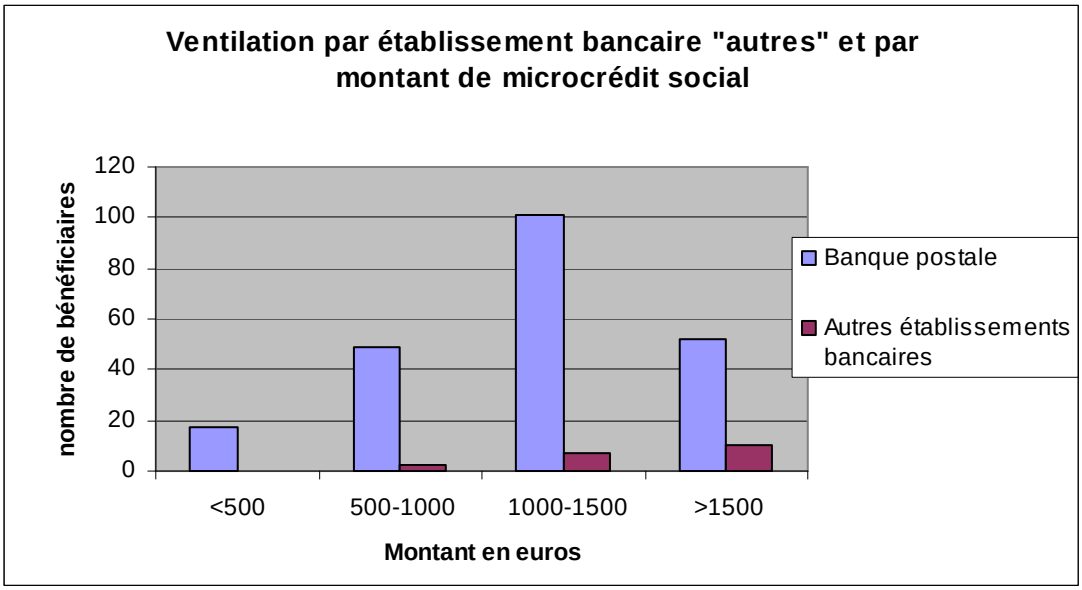
Figure 42-



Source : Données CMN, 2009, Traitement P. Glémain et S. Giffon pour FIMOSOL.

La Banque postale accueille l'essentiel des bénéficiaires du Crédit Municipal de Nantes.

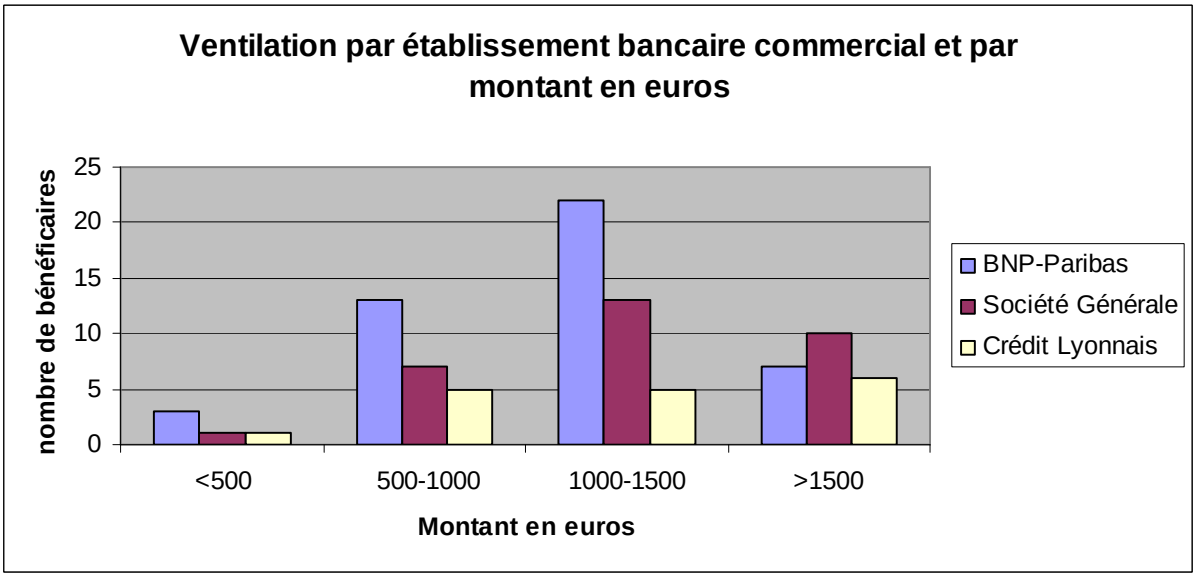
Tableau 43-



Source : Données CMN, 2009, Traitement P. Glémain et S. Giffon pour FIMOSOL.

Quant au secteur bancaire privé lucratif (commercial), nous retrouvons bien le Groupe BNP auquel est adjoint la Société Générale. Dans ce dernier cas, les clients de cette banque ne trouvent pas solution à leurs difficultés d'accès à l'argent et se tournent vers d'autres établissements.

Figure 44-



Source : Données CMN, 2009, Traitement P. Glémain et S. Giffon pour FIMOSOL

Si la première hypothèse trouve factuellement matière à être validée, c'est surtout la seconde qui devient robuste à l'issue de ces tris croisés pour caractériser les bénéficiaires du microcrédit social par l'entrée « hébergement bancaire ». Il en résulte une confirmation du caractère d'action et d'aide sociales du microcrédit personnel observé dans le grand ouest.

Il est possible comme nous l'avons fait de caractériser l'offre à partir du champ de production des différents secteurs bancaires en présence. Toutefois, cette approche mérite d'être complétée par l'analyse en coûts de production, à la manière de toute démarche microéconomique. Pour ce faire et pour compléter les analyses de Meyer (2009) relatives à la fonction accompagnement, nous nous appuyons sur notre modèle expérimental *in vivo* et *ex nihilo* de production : Crédit Municipal de Nantes et l'association Comptoir de Vie.

Comptoir de Vie est une association loi 1901 sise en milieu rural (Joué sur Erdre) sur le département de la Loire-Atlantique au carrefour des Pays de Chateaubriant et d'Ancenis. Initialement, cette association n'était pas engagée dans le dispositif de microcrédit social garanti. Faute de pouvoir mettre en place un protocole d'économie expérimental au sens strict, nous avons proposé au Crédit Municipal de Nantes de lancer une expérimentation à partir des fonds dont nous disposions pour l'expérimentation afin de pouvoir observer à la création et *ex nihilo* un dispositif rural de microcrédit social dans un environnement où une autre association, Une Famille Un Toit en voisine (Saint-Mars la Jaille), est elle en convention avec le dispositif Parcours Confiance du Groupe Caisse d'Epargne Bretagne-Pays de la Loire. L'idée ici consistait à pouvoir disposer d'un factuel et d'un contre factuel aux fondements de toute expérience en économie expérimentale. La contextualisation étant posée, nous avons proposé à Comptoir de Vie de tenir une veille en termes de coûts pour définir, sur un cas particulier certes mais de protocole, le fonction de production de l'activité de microcrédit social afin d'en déceler les forces et les faiblesses. L'expérimentation s'est déroulée de janvier à mai-juin 2009 selon la convention passée entre L'équipe FIMOSOL, le Crédit Municipal de Nantes et, l'association Comptoir de Vie.

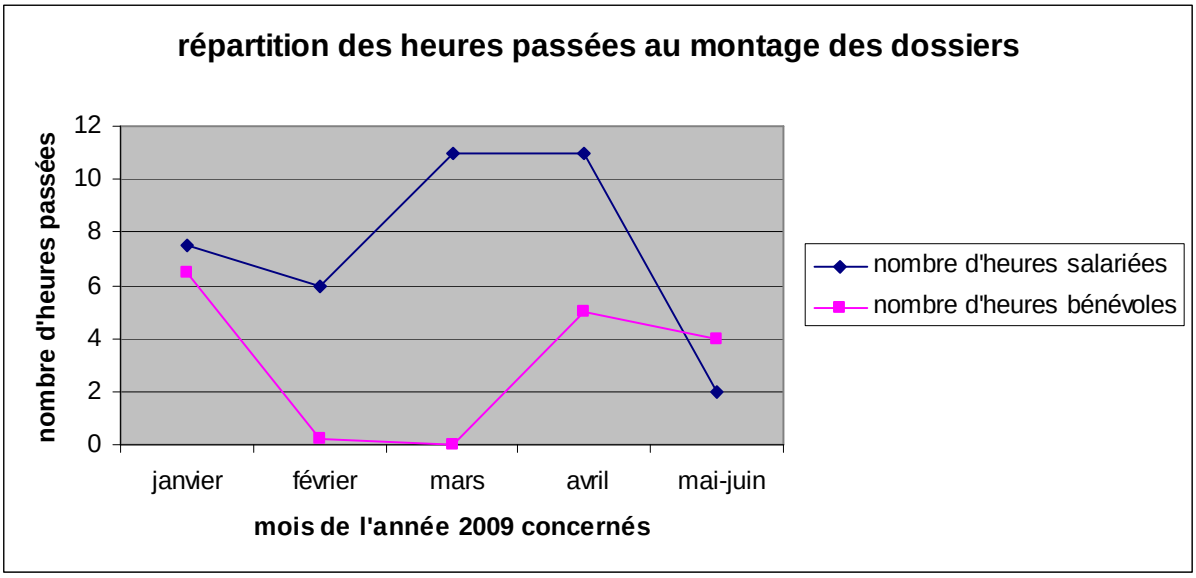
Encadré 9 – Synthèse de l'expérimentation in vivo Comptoir de Vie-Crédit Municipal

Sur le semestre, 12 personnes ont été rencontrées. 5 dossiers ont été finalisés et ont abouti à un accès au microcrédit social. 6 dossiers n'ont pas été finalisés et 1 reste en cours. Ce sont 27 journées qui ont été consacrées au montage et au suivi des dossiers, pour un coût total à hauteur de 3981,48 euros. Une ligne de 2500 euros avait été initialement prévue dans le cadre de l'expérimentation de l'équipe FIMOSOL en guise de jeton pour cette expérience sociale en milieu rural. Il en résulte une perte sur l'exercice de 1481,48 euros.

Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009

La fonction de production amont correspond à la phase « accompagnement » établie à partir des heures consacrées au montage des dossiers et du suivi des bénéficiaires potentiels.

Figure 45 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009. D'après données Comptoir de Vie (AF.OGER).

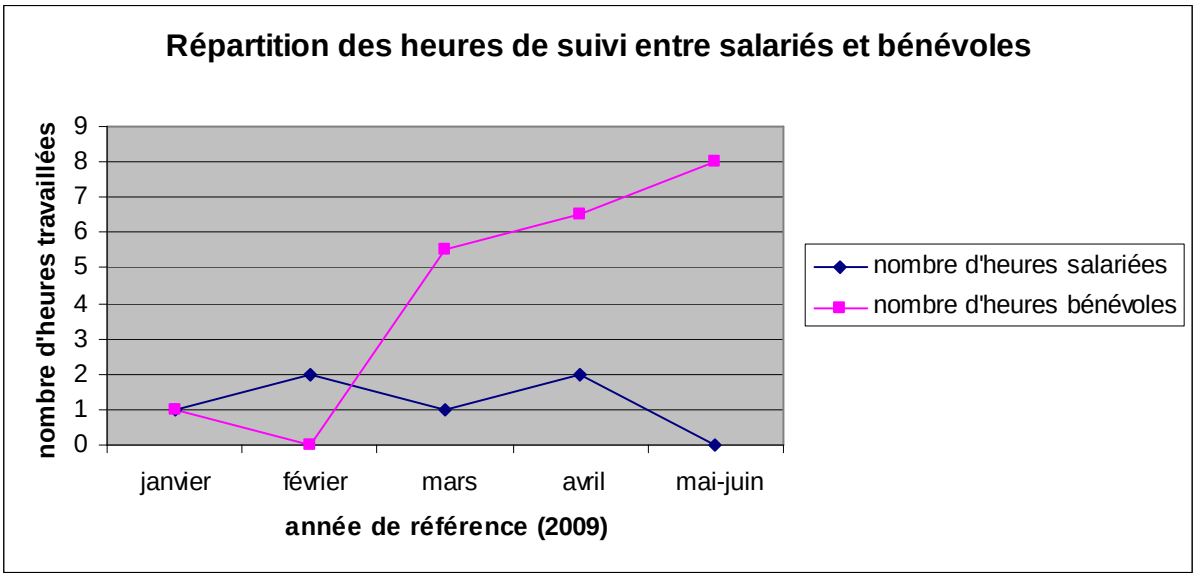
L'analyse du temps partagé consacré aux tâches administratives nous conduit à dévoiler trois phases. Au début du dispositif, nous assistons à une découverte collective qui conduit à une convergence des temps salarié et bénévole. La seconde phase est celle de la professionnalisation. En effet, le travail salarié prend le pas sur le travail bénévole. La troisième est celle de l'effet de ciseaux due à la montée des charges relativement à celle des produits. Il en résulte une montée en puissance du travail bénévole.

Bien que non généralisable, cette expérimentation souligne une fois de plus la difficulté de financement des entreprises d'économie sociale et solidaire et ce, quel que soit leur statut : associatif, structure d'insertion….D'ailleurs, Comptoir de Vie a été contrainte de se séparer de l'emploi aidé

dont elle disposait jusqu'en juin 2009. Pour autant, cette expérience constitue également une opportunité de gamme pour l'association. En effet, elle propose désormais aux collectivités locales un accompagnement des personnes dans le cadre des dispositifs de microcrédit social.

Si le travail administratif dévoile une alternance salarié/bénévole dans le cycle de production, il n'en va pas de même au niveau du suivi des bénéficiaires. En effet, l'essentiel de la charge de travail est supporté par le bénévolat. Il s'agit en effet de la partie la plus consommatrice de temps donc la plus coûteuse. Sans prétendre révéler un enseignement majeur, il n'en demeure pas moins que l'utilité économique du bénévolat trouve ici une nouvelle illustration factuelle pour en faire un fait stylisé.

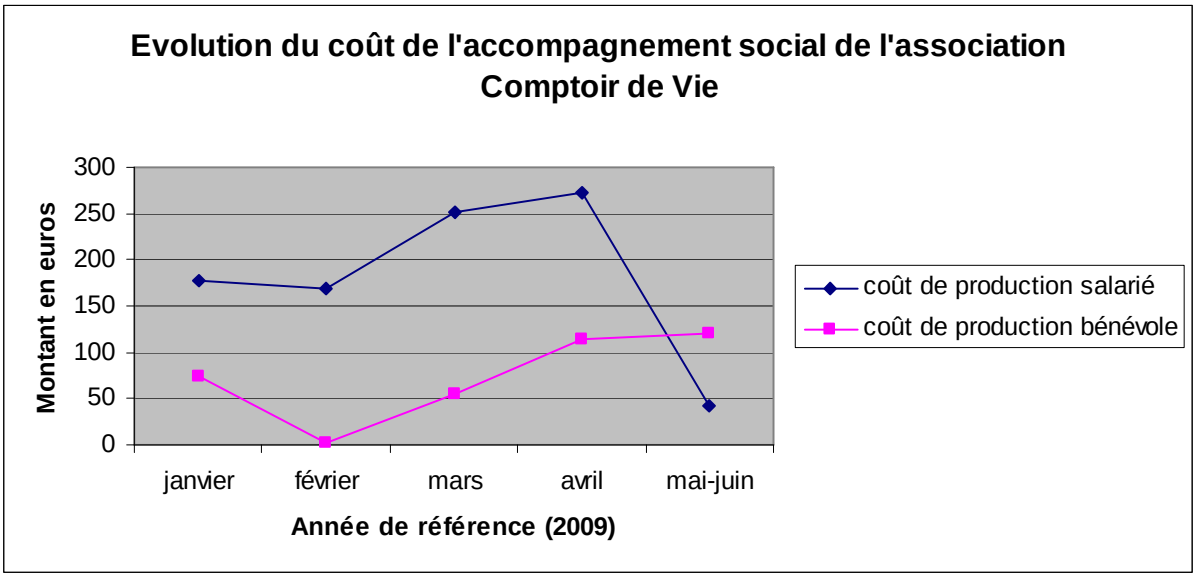
Figure 46-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009. D'après données Comptoir de Vie (AF.OGER).

Nous proposons maintenant de monétiser notre approche. A la lecture des grilles de coûts horaires de l'association Comptoir de Vie, nous apprenons que le salariat est rémunéré sur la base de 21 euros et, que le bénévolat le serait à 10 euros. Il vient ainsi selon le nombre total d'heures effectuées par le salariat d'une part et le bénévolat, de l'autre :

Figure 47-

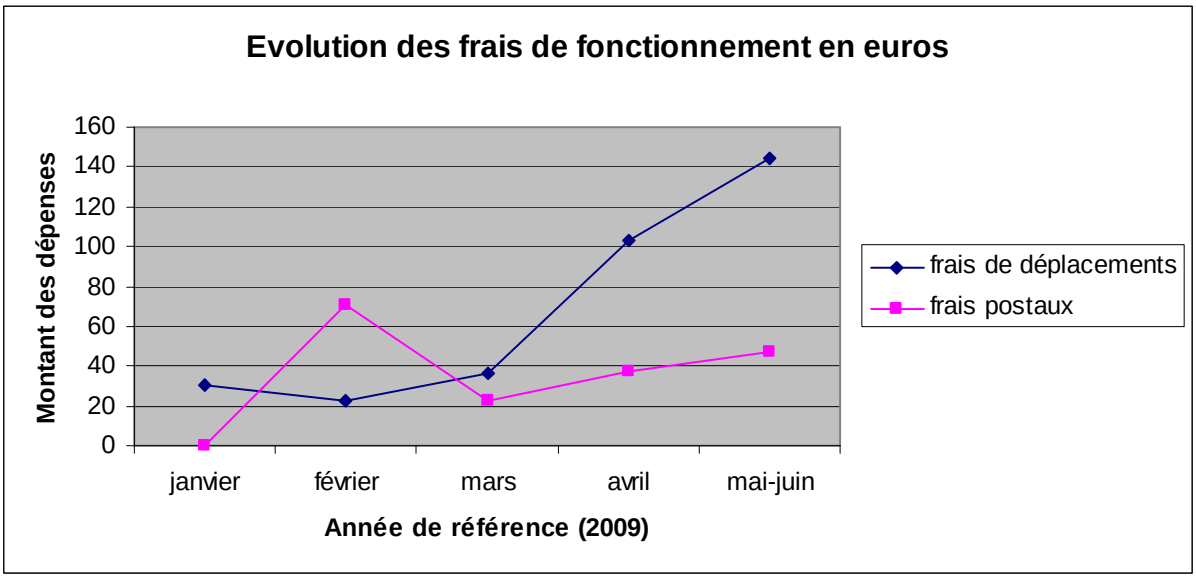


Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009. D'après données Comptoir de Vie (AF.OGER).

Les courbes de coûts monétarisés de l'accompagnement social présentent la même configuration jusqu'au point où nous assistons à un décrochage du salariat faute de ressources financières suffisantes pour poursuivre l'expérimentation. Or, la fonction accompagnement, accueil et suivi des bénéficiaires, est au fondement même de l'ingénierie sociale à partir de laquelle l'ingénierie bancaire engage sa propre expertise dans un contexte qui, *de facto*, n'est ni celui de la sélection adverse ni de la gestion des risques au sens de la microéconomie bancaire standard.

L'analyse des coûts suppose aussi que nous nous intéressions à ce que nous serions en mesure d'assimiler à des coûts fixes de production. Ceux-là comportent à la fois les frais de déplacements et les frais postaux. En milieu rural, les frais de déplacements sont importants car, il convient d'aller vers les bénéficiaires potentiels en défaut de mobilité individuelle, faute de transports publics. Les salariés et bénévoles de Comptoir de Vie couvre un rayon d'action allant de Châteaubriant à Ancenis sur un axe de 49,33 kilomètres. L'association elle-même est située à 21,09 kilomètres de Châteaubriant où l'essentiel des personnes sont rencontrées. Nous assistons donc à une fonction quasi-exponentielle des frais de fonctionnement. Les frais postaux liés à l'envoi des dossiers au Crédit Municipal de Nantes sont eux plus contenus.

Figure 48-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009. D'après données Comptoir de Vie (AF.OGER).

Les enseignements tirés ici rejoignent ceux de l'association CRESUS Nord pas de Calais[44] qui a expérimenté le microcrédit social. Cette association conclue : « *nous n'avons pu accorder que 14 microcrédits sociaux sur les 306 personnes accompagnées !* » (CRESUS 2009, 13), précisant que : « *La complexité et la démultiplication des situations rencontrées dans un tel objectif* (d'étendre le microcrédit social à l'échelle régionale) *nécessitant un accompagnement professionnel, se trouvent sans moyens spécifiques, supplémentaires et pérennes vouées à l'échec, faute de moyens* ».

Il en va donc en région Nord pas de Calais comme en région Pays de la Loire, de la pérennité des dispositifs en cours non adossés à des structures bancaires. A moins, comme l'a fait CRESUS d'engager un partenariat avec Cetelem et Gaz de France-Suez pour expérimenter un (nouveau) microcrédit social « précarité énergétique/habitat) ».

Cette petite analyse comparative ouvre celle que nous avons consacrée aux régions Pays de la Loire et Poitou-Charentes à partir des « Parcours Confiance » des groupes coopératifs locaux.

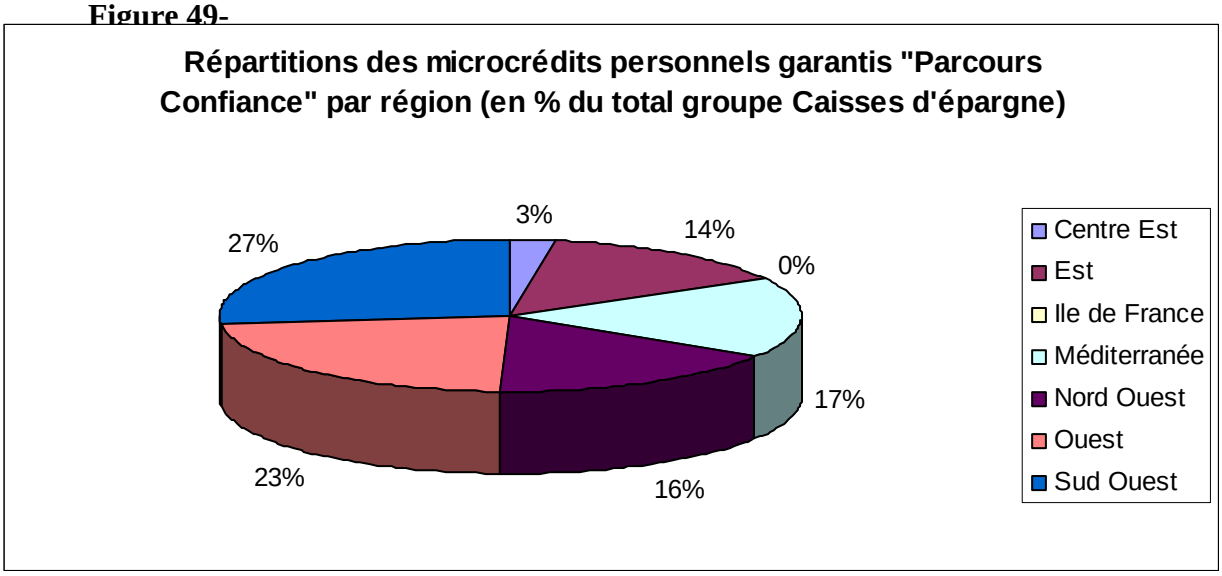
[44] Nous nous sommes rencontrés lors de la journée « Bilan des expérimentations » organisée par le Haut Commissariat aux Solidarités Actives et à la Jeunesse » le 25 juin 2009 à Paris, réunissant expérimentateurs et évaluateurs.

23- Analyse comparative des dispositifs régionaux des banques de l'économie sociale en Pays de la Loire et en Poitou-Charentes

(G. Caire et P. Glémain)

Les Caisses d'Epargne ont été jusqu'à la fin des années 1990 des personnes morales de droit privé à statut spécial (établissements de crédit à but non lucratif), collectant l'épargne et développant de la prévoyance pour satisfaire les besoins collectifs et familiaux (Marchal et Poulon 1987, 295). A partir de la loi de 1999, les Caisses d'Epargne deviennent des banques coopératives chargées du financement du développement local au moyen des Projets d'Economie Sociale et Locale (PELS). Ces PELS étaient alors organisés en Société Locale d'Epargne (SLE), un espace géographique d'intervention à destination de ceux qui se trouvent en marge des systèmes de financement locaux. La finalité des PELS consistait à soutenir l'initiative économique grâce à la pérennisation des emplois (développement local) et, à permettre aux personnes fragiles de rebondir grâce à l'activité économique[45] (mission sociale) (Glémain *et al.* 2007). Avec la Loi de Cohésion Sociale de 2005, les Caisses d'Epargne se sont engagées dans la lutte contre les exclusions bancaires et pour la cohésion sociale. Ont été créées à cette fin le « Parcours Confiance » au sein des groupes coopératifs régionaux afin d'accompagner l'expérimentation local du microcrédit social. Il en résulte un fort positionnement à l'échelle de la métropole, en particulier dans l'ouest.

Figure 49-



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final HCSAJ et DIIESES, juillet 2009 d'après données CDC-DDTR Département économie sociale au 31/12/2008.

[45] Depuis la mise en place des PELS en 2001 en région Pays de la Loire, ce sont 369 PELS qui ont été financés pour un montant de 4,6 millions d'euros.

Présents sur tout le territoire, les « Parcours confiance » diffèrent dans leurs modalités d'organisation. Qu'en est-il dans le Grand Ouest ?

Encadré 10 : « Les plus du parcours confiance ».

Pour permettre à la personne en situation précaire de trouver rapidement une solution et un accompagnement financier de son projet, Parcours Confiance propose :
- une réponse directe sous 48h00 (pas de comité d'engagement), une mise en place du microcrédit sous quelques jours,
- une lecture sociale du projet et non une réponse bancaire sur un budget,
- une demande de microcrédit centrée sur le projet ou le besoin et non sur les revenus uniquement,
- un dossier de demande simplifié, basé sur l'expertise et la connaissance de la personne par les partenaires.

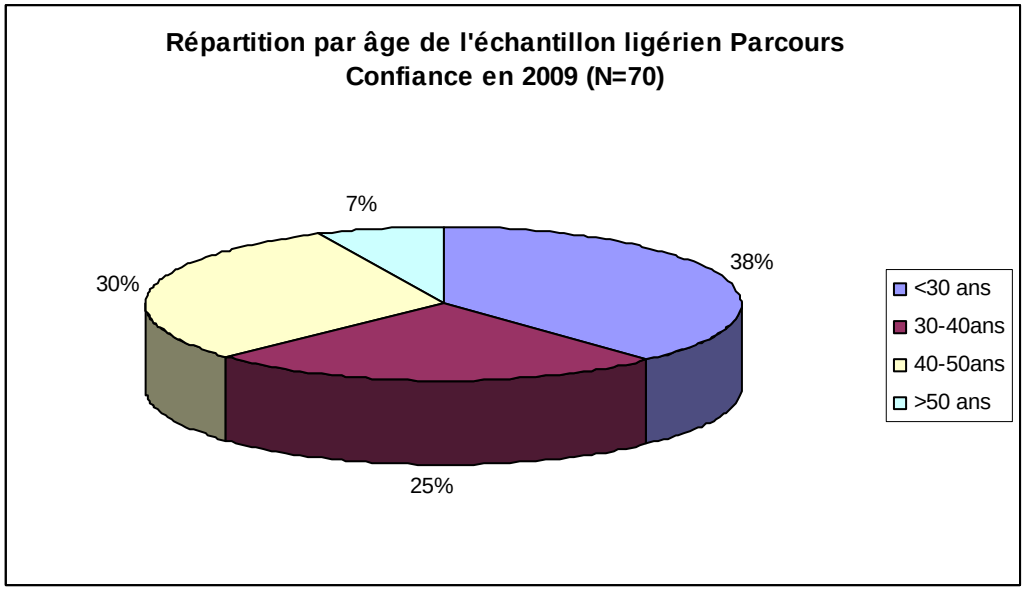
Source : extrait de la plaquette « Parcours Confiance. L'autonomie financière pour réaliser votre projet », Le microcrédit social. Parcours Confiance en Pays de Loire.

En 2007, l'Association Parcours Confiance naît en région Pays-de-la-Loire. Elle propose alors un prêt compris entre 300 et 3000 euros, au taux du livret A en vigueur, sans frais de dossier ni assurance, sur une durée de 6 à 24 mois et, s'accorde la possibilité d'accueillir les personnes fichées. L'offre répond ainsi de la finalité de promouvoir pour tous l'accès à l'argent car, comme l'écrit Hirsch (2009, 11) : « *le droit est l'arme du pauvre »*, en particulier lorsqu'il s'agit du droit d'accès à l'argent.

Quelles sont les caractéristiques ligériennes du parcours confiance ?

Pour répondre à cette question, nous avons effectué un tri croisé des données recueillies sur notre échantillon de 70 individus tiré à l'aveuglette en janvier 2009, dans un stock de 318 bénéficiaires. Qui sont ces bénéficiaires ? Et, quelles sont les spécificités de cette autre forme de microcrédit social garanti expérimenté par un groupe bancaire relevant de l'économie sociale ?

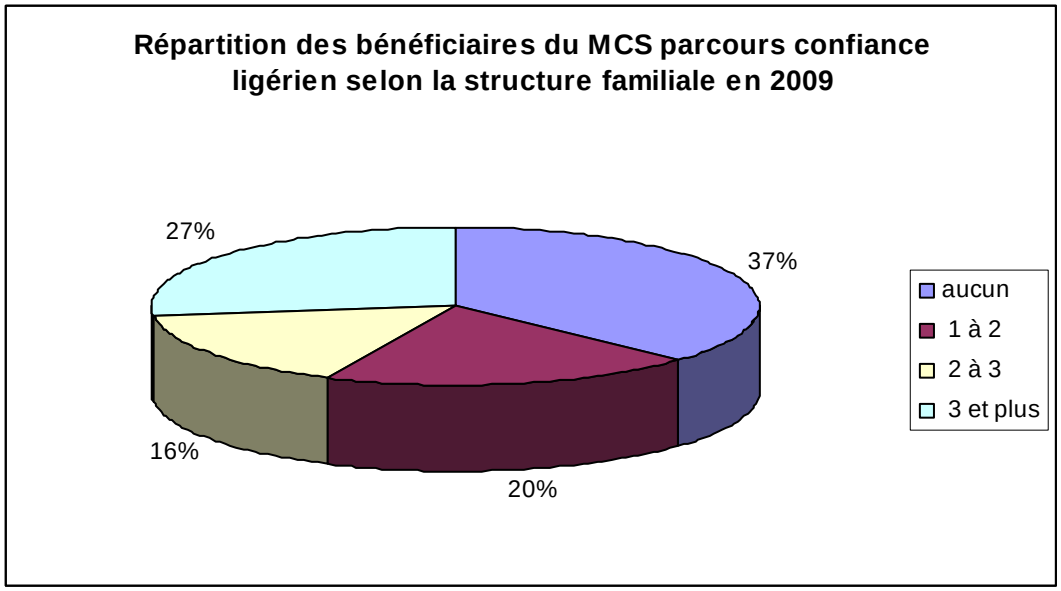
Figure 50-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL

La répartition de cet échantillon par âge révèle une part significative de jeunes de moins de 30 ans. 16% de ces individus vivent en couple. 63% des bénéficiaires sont parents.

Figure 51-

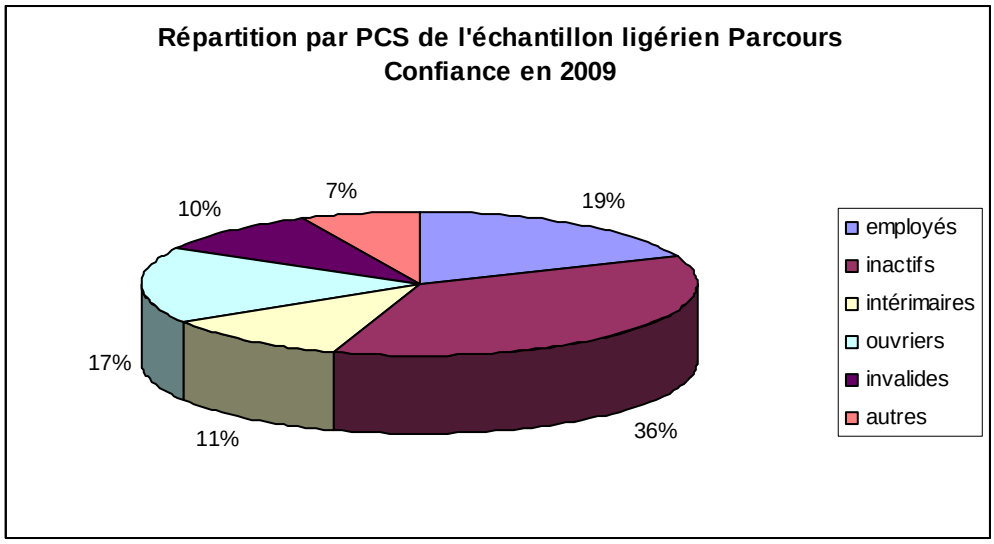


Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL

Une grande partie de ces bénéficiaires sont occupés sur le marché du travail (47%) ou bien inactifs (36%). Parmi ces derniers, outre les retraités nous avons affaire aux étudiants, aux personnes en formation et, aux femmes au foyer. Comme dans tous nos échantillons, nous retrouvons une fraction importante de personnes en situation d'invalidité. Nous nous contentons ici de poser le

constat tout en soulignant qu'il conviendra, dans un autre programme, de s'intéresser à ces personnes et de comprendre pourquoi il en est ainsi.

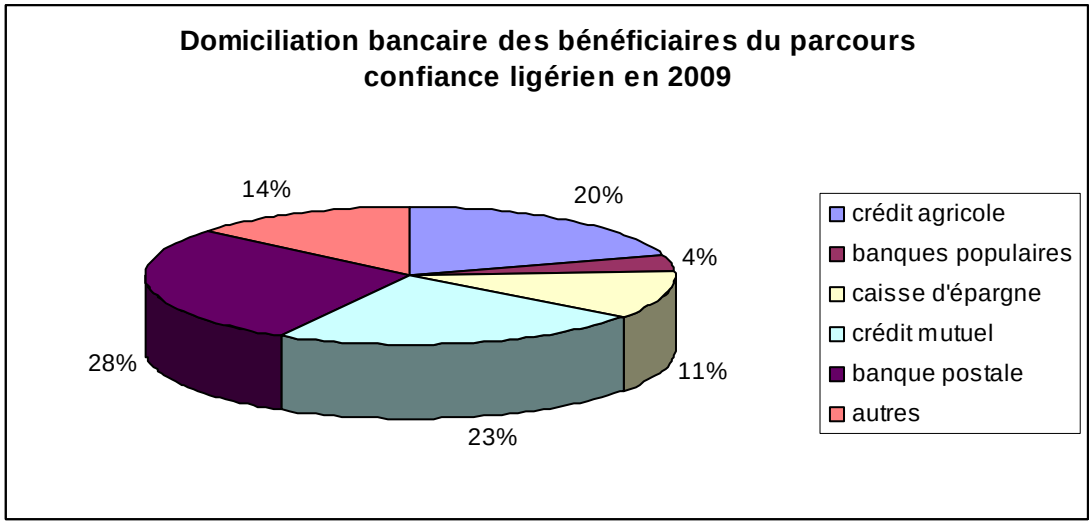
Figure 52-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P.Glémain-FIMOSOL.

Sans surprise, la domiciliation bancaire de cet échantillon particulier des bénéficiaires concerne très majoritairement le secteur bancaire de l'économie sociale. C'est une nouvelle fois l'occasion de valider l'hypothèse selon laquelle non seulement les banques de l'économie sociale sont parmi les établissements de crédit les plus actives mais aussi, que leurs clients sont plus concernés par le microcrédit social que les autres. L'histoire bancaire maintien la séparation entre les banques d'affaires relevant du secteur privé lucratif et les banques de l'économie sociale, associées aux petits comptes. Nous proposons ici de penser à conduire une analyse à l'échelle européenne sur ce champ.

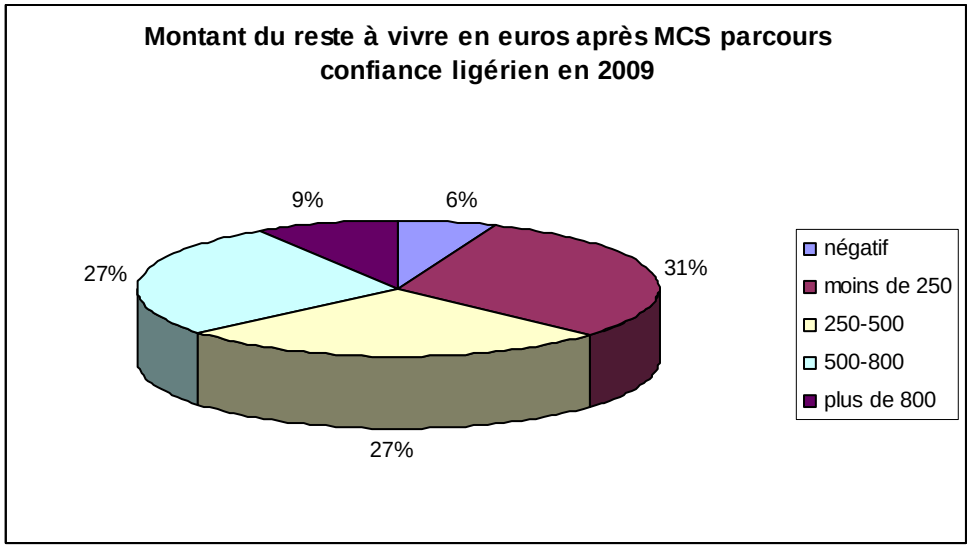
Figure 53-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Cette population particulière, bancarisée donc, subit tout de même une situation de grande précarité qui signifie qu'un certain nombre de sécurité (alimentaire, éducative, etc.) ne sont pas couvertes. En effet, comme l'illustre la figure 66, nous sommes en présence de reste à vivre très faible, voire négatifs (6% de notre échantillon). Ce reste à vivre souligne la nécessité du microcrédit mais aussi, son insuffisance. Il ne peut donc être envisagé que dans un ensemble d'action et d'aide sociales.

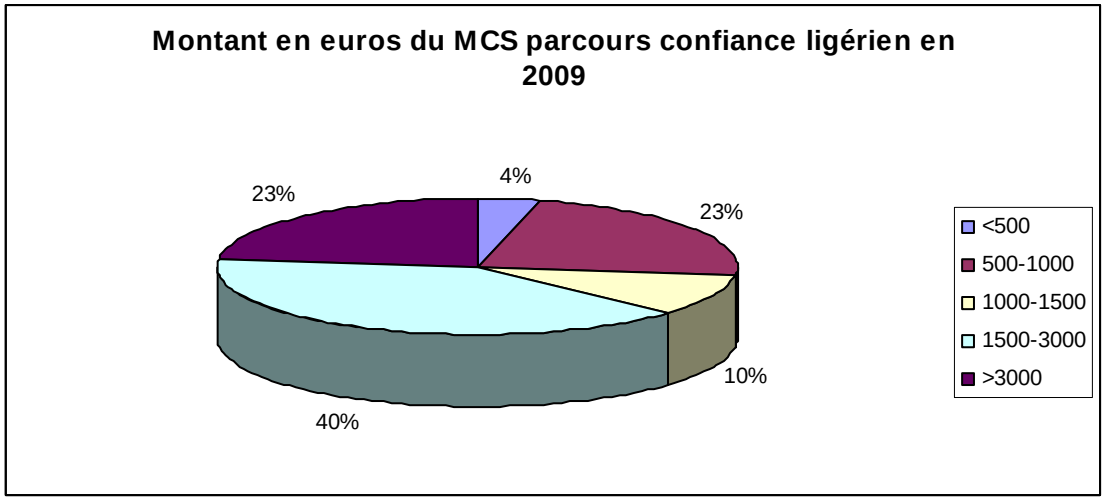
Figure 54-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

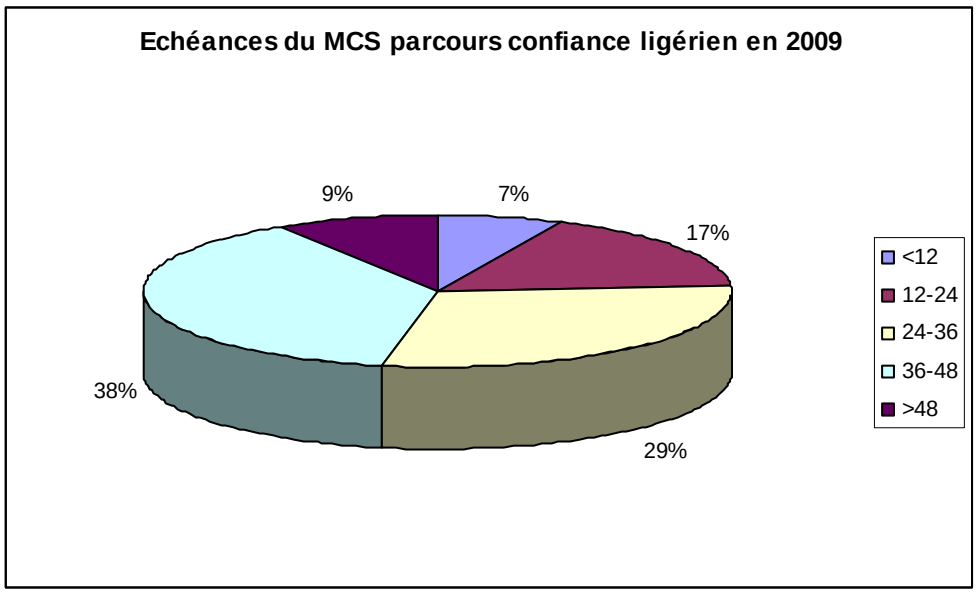
Le microcrédit social « parcours confiance » lève des montants supérieurs à celui prévu par la loi de cohésion sociale initiale. En effet, le seuil des 3000 euros est dépassé ici pour 23% des bénéficiaires. Il en résulte des durées d'endettement supérieures à 36 mois pour 47% des bénéficiaires.

Figure 55-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Figure 56-

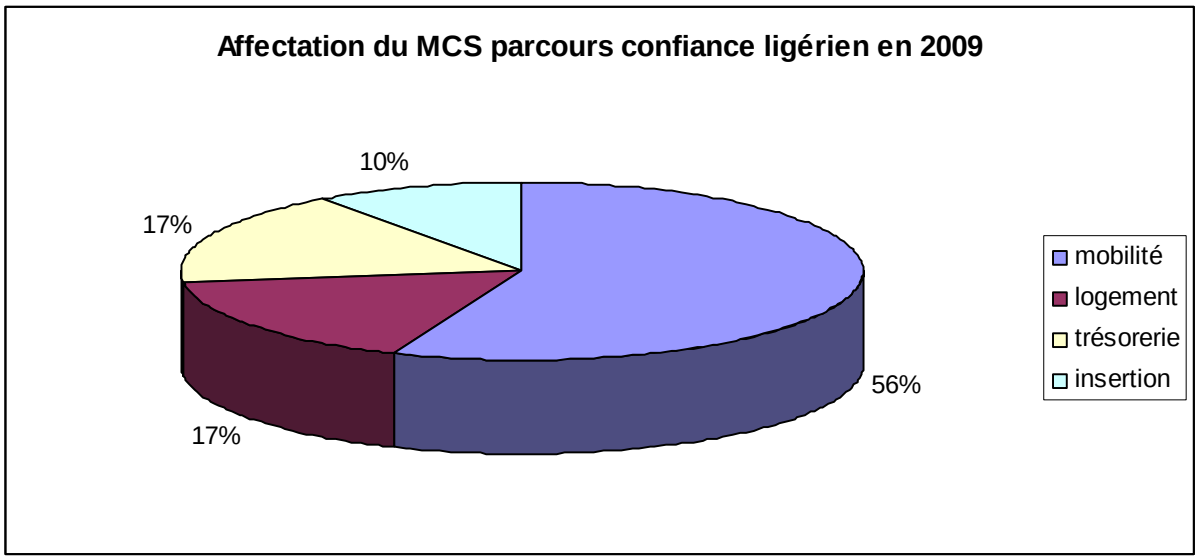


Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Bien que l'affectation de ce microcrédit aille d'abord à la mobilité, rejoignant en cela la tendance nationale dévoilée par la CDC, l e poste « trésorerie » conserve son importance. Les restructurations de petites dettes ainsi que le financement pour honorer des petites factures doivent

être pris en compte pour faire évoluer le microcrédit social. Ce constat interroge les formations à l'accompagnement qui sont faites et qui ont été étudiées par Billaudeau et Meyer dans ce rapport final, en chapitre 3.

Figure 57-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Pour terminer sur ce point et parce que notre laboratoire CRESS-Lessor de l'Université de Rennes 2 est sensible à la recherche en termes de genre, nous choisissons de présenter ici une analyse comparative de notre échantillon exploratoire féminin du rapport d'étape FIMOSOL de décembre 2008 avec notre échantillon test ici. Rappelons ici nos premiers enseignements.

Tableau 16 – Les caractéristiques des femmes bénéficiaires « parcours confiance » ligérien en 2007.

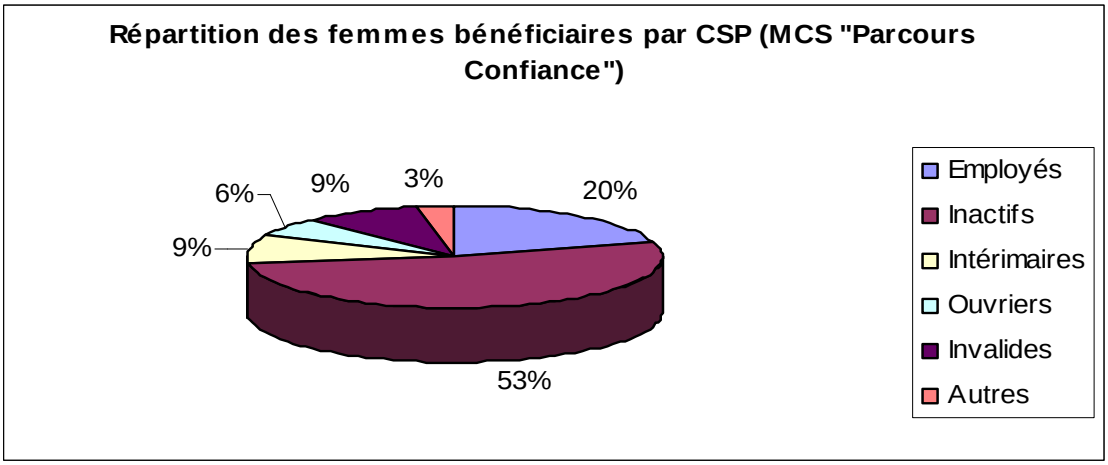
Code	âge	Nature du revenu	Objet du micrédit	Montant en €	Durée du prêt social	Situation bancaire	Partenaire social de Parcours Confiance (dépt.)
4	21	« sans »	Mobilité	1000	48		UDAF (72)
6	26	Al.Chôm	Formation	4000	48		1F1T (44)
8	30	Salaire	Mobilité	500	18	Surendett.	UDAF (72)
10	31	Salaire	Logement	1200	48	Surendett.	UDAF (72)
11	41	Salaire	Mobilité	1300	24	Surendett.	UDAF (49)
12	39	RMI	Mobilité	3000	48		UDAF (72)
14	40	RMI	Mobilité	2000	48	Surendett.	UDAF (72)
17	23	RMI	Trésorerie	2500	48	FICP	UDAF (72)
18	48	Salaire ins	Mobilité	2400	36	FICP	UDAF (49)
19	47	AAH	Logement	900	6		ASEA (49)
20	58	AAH	Logement	300	24		UDAF (72)
32	36	Salaire	Logement	700	24	Surendett.	UDAF (49)

Légende : 1F1T = Une Famille, Un Toit. Salaire ins = salaire d'insertion.

Source : P. Glémain, décembre 2008, Rapport d'étape HCSA-DIIESES, d'après Parcours Confiance Pays de Loire, chiffres 2007.

Si 41,6% des femmes bénéficiaires sont en situation d'emploi (35% de notre échantillon à l'aveuglette), 8,3% sont demandeuses et, 41,7% relèvent des minima sociaux (25% de RMIstes et 16,7% d'AAH). Le reste est inactif (en études).

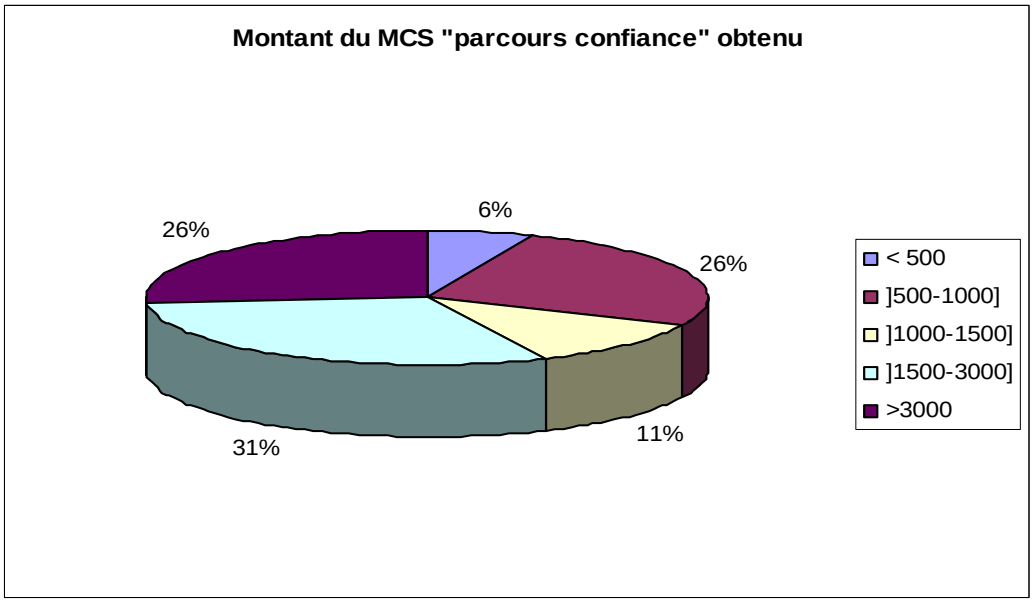
Figure 58-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Le montant moyen du microcrédit social était de1650 euros sur 35 mois, pour notre échantillon exploratoire. Le montant du MCS dépasse les 3000 euros pour 26% des femmes bénéficiaires, relevant de notre échantillon « parcours confiance » final.

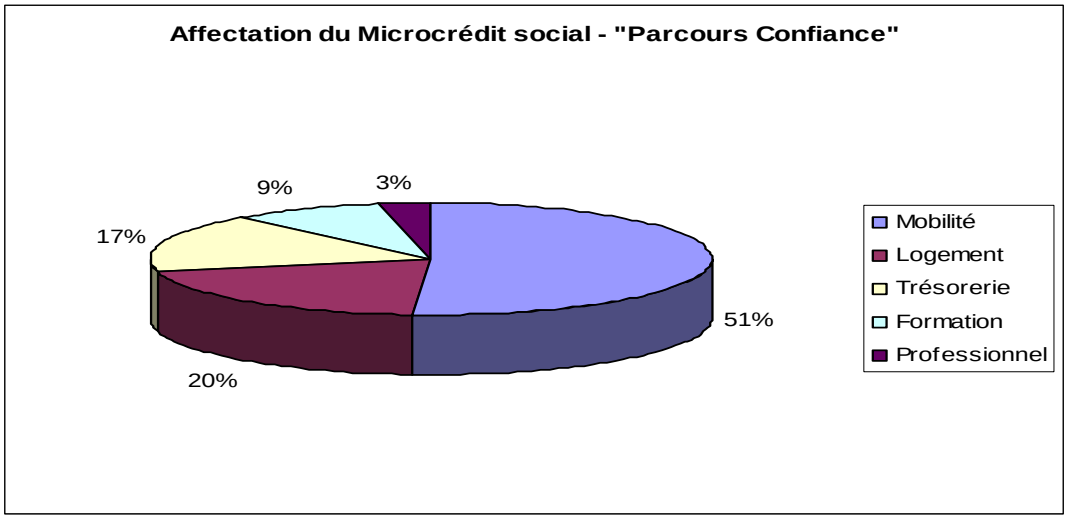
Figure 59-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

L'affectation du MCS de notre échantillon exploratoire initial : la mobilité (50%), le logement (33%), la trésorerie (17%), rejoint la ventilation par poste de notre échantillon sexo-spécifié. Ceux-là tiennent à des accidents de vie (séparation, divorce) mais aussi au soutien à la famille comme, par exemple, l'achat d'un cyclomoteur pour un enfant (information obtenue lors de le lecture des dossiers).

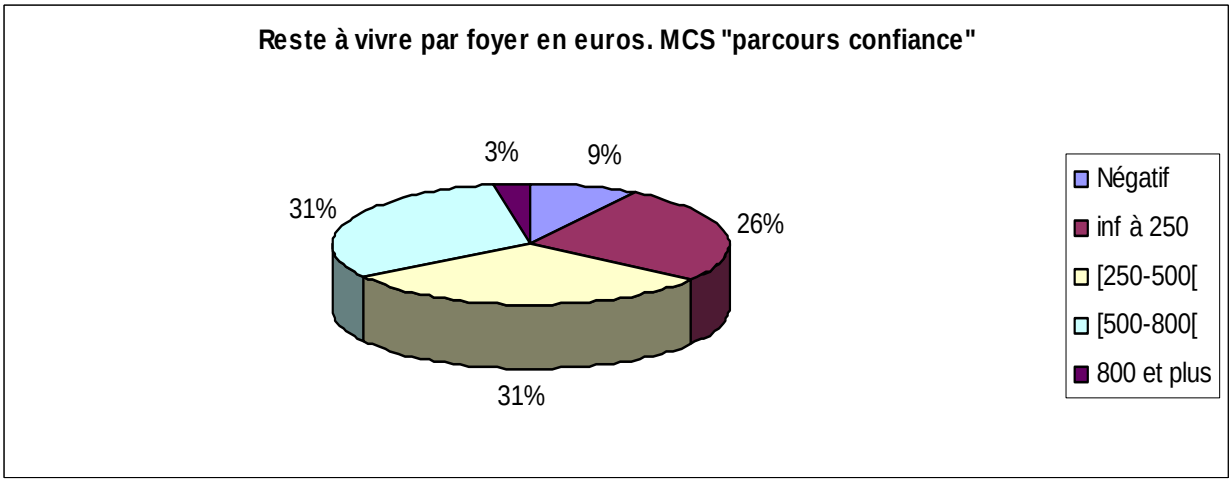
Figure 60-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Il en résulte un taux relativement fort de surendettées (41,7%) ou en interdit bancaire (16,7%) (Échantillon exploratoire, 2008) et, des montants de reste à vivre très faibles car inférieur à 800 euros pour 97% des femmes de notre échantillon final, sachant que les ¾ d'entre elles ont au moins un enfant à charge.

Figure 61-



Source : Parcours Confiance Pays de la Loire, Janvier 2009, traitement P. Glémain-FIMOSOL.

Nous nous sommes attardés sur la région Pays de la Loire. La situation est-elle différente ailleurs ? Pour y répondre, G. Caire nous propose sont analyse en région Poitou-Charentes conduite

en 2008 pour le Conseil Régional et, élargit son analyse par une comparaison interrégionale des dispositifs.

En février 2007, la Région Poitou-Charentes a mis en oeuvre un dispositif de microcrédit social intitulé « Microcrédit social Universel Régional » (MICSUR). Après un an de fonctionnement, un des membres de notre équipe de recherches (Gilles Caire) a été chargé d'en assurer l'évaluation. Il s'agissait notamment d'analyser les caractéristiques des bénéficiaires et des projets financés, de décrire les diversités d'approche des organismes partenaires, associations et banques, de vérifier la pertinence du dispositif au regard des objectifs initiaux et de dresser des pistes de propositions. L'évaluation s'est fondée sur un traitement raisonné des statistiques remontées via les banques au Conseil régional et sur une série d'entretiens en face en face avec sept associations et six banques impliquées dans le dispositif.

Même si le MICSUR présente certaines particularités (i), son étude nous permet d'avoir un point d'appui comparatif pour les dispositifs qui sont suivis dans cette recherche, en termes d'emprunteurs (ii) et d'affectation des prêts (iv).

i) Les caractéristiques originales du MICSUR

Le Microcrédit social universel régional présente quatre spécificités au regard de la plupart des autres expériences entrant dans le cadre du Fonds de cohésion sociale.

1) Le MICSUR est la seule expérimentation de microcrédit où une collectivité locale « orchestre » un dispositif multi-partenarial. Dans les autres cas, quand une collectivité locale est impliquée (le plus souvent Conseil général ou municipalité), elle agit sous la forme de convention bilatérale avec une association et/ou une banque sur un public ou un objet précis. Le dispositif en Poitou-Charentes s'appuie juridiquement sur l'article L 4221-1 du Code général des Collectivités territoriales donnant compétence à la Région « pour promouvoir le développement économique, **social**, sanitaire culturel et scientifique de la région ». La formule choisie implique un quadruple niveau de conventions : a) entre la CDC et la Région ; b) entre la Région et chaque banque ; c) entre la Région et chaque association ; d) entre banque et association, avec dans ce dernier cas une totale liberté de choix des cocontractants ; chaque association ou banque peut choisir de signer avec un seul partenaire, avec plusieurs ou avec tous.

2) L'emploi du terme universel intègre trois dimensions :

- s'il existe un plafond de ressources pour être éligible, le plafond est placé volontairement assez haut[46] : environ un smic et demi pour une personne, alors que dans le cadre du FCS le plafond est le SMIC. Il s'agit à la fois d'éviter les effets de seuil de l'aide sociale et de pouvoir toucher les personnes des classes moyennes en difficulté. Potentiellement, c'est plus de la moitié de la population régionale qui est éligible ;

- il n'y a pas de délimitation à priori des usages possibles, afin de ne pas exclure les cas imprévus. Si l'accent est mis sur les projets de logement, d'insertion professionnelle et la compensation des accidents de vie, aucune disposition n'interdit le financement d'un projet d'autonomie sociale en matière de loisirs culturels ou sportifs ou de confort[47]. Seuls le rachat de dettes, les placements immobiliers ou financiers ne sont pas éligibles ;

- les associations et les banques partenaires sont sélectionnées afin d'assurer un maillage territorial le plus complet possible sur les 4 départements de la région.

3) les personnes inscrites au FICP ou en situation de surendettement sont éligibles[48] (pour les surendettés il faut un accord exprès de la Commission de surendettement de la Banque de France).

4) Le taux d'intérêt est plafonné à 3,75% (4,5% depuis mars 2008)[49] et il y a un remboursement in fine des intérêts à l'issue du remboursement intégral des mensualités prévues.

ii) Caractérisation statistique des emprunteurs du MICSUR

A la date de l'évaluation (février 2008), 298 prêts avaient été réalisés[50]. La population des emprunteurs présentait les principales caractéristiques suivantes :

- la répartition hommes/femmes est assez équilibrée : 53% des bénéficiaires sont des femmes (pour mémoire elles représentent 51,5% de la population régionale). Les femmes emprunteuses vivent très majoritairement seules (à 89%), les hommes moins souvent (pour 59%). Elles sont en moyenne plus

[46] C'est en fait une transposition du plafond du PTZ immobilier (Prêt à taux zéro) pour la province : les revenus fiscaux de référence maximum sont : pour 1 personne 23 688 € ; 2 personnes 31 588 € ; 3 personnes 36 538 € ; 4 personnes 40 488 € ; 5 personnes et + 44 425 €.

[47] Il n'existe donc pas de liste limitative du type d'objets pouvant être financés comme pour le dispositif national du Fonds de cohésion sociale.

[48] Contrairement à la pratique initiale du Fonds de cohésion sociale. La position du FCS a évolué sur ce point.

[49] Le taux plafond fixé par le FCS est de 8%.

[50] Nous continuons à disposer en continu des statistiques remontant au Conseil régional. Au 31/10/2008, 616 prêts ont été accordés. Les caractéristiques des emprunteurs ont très peu évolué depuis notre étude.

jeunes que les hommes : 38,5 ans contre 40,8 ans. Elles sont plus souvent demandeuses d'emploi que les hommes (39% contre 31%), un peu moins souvent en situation de surendettement ou d'inscription au FICP (13% contre 20%). Lorsqu'elles travaillent, elles sont plus souvent employées (72% contre 44% des hommes) qu'ouvrières (27% contre 47% des hommes). Elles empruntent proportionnellement moins souvent pour le véhicule (60% contre 68% pour les hommes) et plus souvent pour le logement (19% contre 17%) pour la formation (8% contre 5%) et le permis de conduire (8% contre 3%).

- Il existe une forte surreprésentation de personnes hors couple (75%). Concernant ces adultes hors couple, 64% n'ont aucune personne à charge et 26% constituent des familles monoparentales. Par contre, concernant les couples, ils sont tous avec enfants à charge.

- De manière générale, on sait que le recours au crédit à la consommation suit une courbe en cloche avec un maximum au cours de la trentaine. Dans le MICSUR, il existe une légère sous-diffusion du dispositif chez les plus de 60 ans, mais le besoin de crédit semble moins avéré sur cette catégorie d'âge.

- Quatre catégories constituent la quasi-totalité (97%) des bénéficiaires, dans l'ordre : les demandeurs d'emploi, les employés, les ouvriers et les autres inactifs. La surprise à ce niveau est la forte proportion d'employés, à la fois au regard de la structure de la population active régionale et de leur moindre degré d'exclusion financière. Néanmoins, il s'agit d'après nos entretiens de la partie la plus précarisée (temps partiel, CDD, Interim) de cette population, majoritairement féminine. Au regard de la composition de la population régionale et des comportements de refus bancaire, il apparaît une sous-diffusion du dispositif chez les agriculteurs et les artisans et commerçants

- Un quart des bénéficiaires sont en situation de surendettement déclaré ou inscrits au fichier FICP. Ils sont proportionnellement plus nombreux parmi les employés et parmi ceux qui empruntent pour un véhicule. Ils empruntent en moyenne un montant plus important, 2115€, que les personnes ni surendettées, ni inscrites au FICP (1872€).

- Le dispositif est plus diffusé dans les populations à faibles revenus (personnes sans emploi ou travailleurs pauvres) - le revenu moyen par personne est d'environ 650 € - que parmi les salariés à temps plein se situant autour du SMIC. Parmi les personnes en emploi salarié, la moitié est en CDI et l'autre moitié est sur des contrats précaires (CDD, CAE, Interim). Seules 25% d'entre elles travaillent à temps plein. Concernant les sans-emploi, 40% sont en formation ou recherchent un emploi, 42% sont inactifs sans rechercher d'emploi.

iii) Caractérisation statistique des prêts MICSUR

Toujours sur la base des 298 prêts étudiés en février 2008, le constat était le suivant :

- Le montant emprunté est en moyenne de 1900 € (médiane à 2000 €). Près du tiers des prêts sont proches du plafond de 3000 €. Dans seulement 14 cas, le montant du prêt accordé a été inférieur au montant demandé dans le dossier (i.e. la somme « négociée » avec l'association). La décision bancaire est donc très majoritairement de type « tout ou rien », soit le crédit est accepté tel quel, soit il est refusé.

- La durée de remboursement moyenne est de 35 mois. On remarque que la possibilité de remboursement sur moins d'un an (le dispositif fixait un minimum de 6 mois) n'est pas utilisée. Par contre la durée maximale de 60 mois est assez utilisée. Dans 84% des cas, les mensualités de remboursement se situent entre 30 et 100 €, somme à mettre en rapport avec la faiblesse des ressources des ménages concernés.

- Plus de huit prêts sur dix concernent le véhicule (63% ; dans neuf cas sur dix il s'agit d'un achat et dans un cas sur dix d'une réparation) ou le logement (18% ; achat de mobilier, d'électroménager, financement de dépôt de garantie). Cette répartition est très proche de celle des crédits à la consommation classiques pour lesquels le véhicule et l'équipement du logement représentent 87% des prêts. Ce rapprochement peut être interprété comme allant dans le sens d'une intégration sociale par le microcrédit, puisque finalement la destination du crédit est similaire à celle des canaux de crédit traditionnel : « on est comme les autres ». Viennent ensuite la formation (7%) et le permis de conduire (6%).

- Nous avons également cherché à estimer le « taux de chute » tout au long de la procédure que suit le demandeur : quatre demandes d'information (généralement par téléphone, plus rarement par un déplacement au siège de l'association) sur cinq ne se traduisent pas par l'ouverture d'un dossier et son instruction[51] ; un dossier ouvert sur deux n'est finalement pas présenté à une banque[52] ; un tiers des dossiers présentés font l'objet d'un refus bancaire[53,54].

[51] Non éligibilité, renoncement du demandeur après clarification des conditions, orientation vers un autre dispositif d'aide plus approprié...

[52] Reste à vivre insuffisant, peur de ne pas pouvoir rembourser, changement d'avis ; absence de pièces justificatives ; autre solution alternative (notamment familiale) de financement…

[53] Il est à noter que pour un nombre non négligeable de refus bancaires, le demandeur n'avait pas « avoué » au référent associatif qu'elle était inscrite au FICP ou qu'elle avait déposé un dossier de surendettement. Dans certains cas, il semble que la personne ne veuille pas savoir si elle est encore « fichée ».

[54] La CE souligne qu'il est parfois plus facile aux associations de dire aux demandeurs que c'est le banquier ou le Comité de crédit qui a refusé.

Après ce rappel des caractéristiques clé du microcrédit social uiversel régional (MICSUR), nous entrons dans une analyse comparative inter régionale. Dans la mesure où l'échantillon le plus important est celui du Crédit Municipal de Nantes et que le dispositif pictavien est porté par la Conseil Régional, nous proposons de prendre appui sur ces deux dispositifs locaux de microcrédit personnel pour tenter de tirer enseignement.

A cet effet, nous commençons par proposer le tableau de synthèse ci-après :

Tableau 17 – Tableau comparatif des dispositifs régionaux comparés.

	MICSUR	CM
Intitulé	Microcrédit social régional universel	MicroCrédit personnel
Pilote du dispositif	Conseil régional	Crédit municipal
Date de lancement	Février 2007	Janvier 2005
Nombre de banques partenaires au 1/6/09	7	1
Nombre de structures d'accompagnement partenaires au 1/6/09	19	5
Taux d'intérêt contractuel	3,75% (4,5% depuis mai 2008)	Taux du marché
Taux d'intérêt effectif	0% Les intérêts sont remboursés in fine	1%
Montant minimal et maximal	300 à 3000€ (4000€ depuis mai 2008)	300 à 5000€ (12000€ pour accident de la vie[55])
Durée minimale et maximale	6 à 60 mois	12 à 60 mois
Plafond de ressources annuelles - pour 1 personne - pour 2 personnes - pour 3 personnes - pour 4 personnes - pour 5 personnes et +	 23688€ 31588€ 36538€ 40488€ 44425€	1fois et demi le SMIC
Exclusion d'affectation	Rachat de dette, achat de logement	Rachat de dette, achat de logement
Exclusion de personnes	Non-exclusion des personnes surendettées, FICP ou FCP	Personnes fichées et en surendettement exclues
Porteurs de garantie	50% par la Banque ; 50% par le FCS, la Région ou le Secours Catholique	50% Crédit Municipal, 50% CDC

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

[55] 39 prêts dépassent les 5000€

Ces premiers éléments comparatifs méritent d'être complétés par une analyse détaillée des caractéristiques des emprunteurs, pour suivre la méthode adoptée par P.Glémain dans ce rapport final.

1) Dans le fichier Crédit municipal (CCAS 44 et 49 de janvier 2005 à août 2008), ont été éliminés tous les prêts liés au financement de candidatures électorales (municipales, cantonales, législatives). Il reste donc 668 prêts soumis à l'analyse.

2) Pour le MICSUR Poitou-Charentes il s'agit de 645 prêts opérés de février 2007 au 31 décembre 2008 (toutes banques jusque fin février 2008, seulement Caisse d'épargne à partir de mars 2008[56]).

3) Le tri à plat est ensuite comparé dans le tableau 18 aux données Recensement 2006 de l'INSEE pour l'ensemble Région Poitou-Charentes pour le MICSUR et, de la communauté d'agglomération d'Angers Loire Métropole et de la communauté urbaine de Nantes Métropole pour le Crédit Municipal de Nantes. Il s'agit non seulement de comparer la structure des emprunteurs à celle de la population du territoire (écart (1)-(2) pour le MICSUR et (3)-(4) pour le CM) afin de caractériser les populations concernées mais aussi de voir si les éventuelles divergences entre les deux dispositifs (écart (1)-(3)) peuvent provenir de différences sociodémographiques locales.

Tableau 18- Tris à plat des dispositifs situés de microcrédit social en régions ouest.

	MICSUR Poitou-Charentes (1)	Région Poitou-Charentes (2)	Ecart (1)-(2)	Crédit municipal Pays de Loire (3)	Aires urbaines Angers métropole +Nantes (4)	Ecart (3)-(4)	Ecart (1)-(3)
Femmes	52,4%	52,1%	**+0,3%**	56,7%	53,4%	**+3,3%**	**-4,3%**
Hommes	47,6%	47,9%	**-0,3%**	43,3%	46,6%	**-3,3%**	**4,3%**
Vie en couple	22,7%	63,3%	**-40,6%**	18,1%	56,0%	**-37,9%**	**4,6%**
Vie hors couple	77,3%	36,7%	**+40,6%**	81,9%	44,0%	**+37,9%**	**-4,6%**
18-19 ans	1%	3,1%	**-2,1%**	1,0%	4,6%	**-3,6%**	**0,0%**
20-29 ans	23%	13,7%	**+9,3%**	23,4%	20,8%	**+2,6%**	**-0,4%**
30-39 ans	28%	15,9%	**+12,1%**	29,9%	16,9%	**+13,0%**	**-1,9%**
40-49 ans	27%	17,4%	**+9,6%**	23,1%	17,5%	**+5,6%**	**+3,9%**
50-59 ans	17%	17,6%	**-0,6%**	16,9%	16,5%	**+0,4%**	**+0,1%**
60-69 ans	3%	12,8%	**-9,8%**	5,1%	9,9%	**-4,8%**	**-2,1%**
70 ans et plus	1%	19,5%	**-18,5%**	0,6%	13,9%	**-13,3%**	**+0,4%**
Agriculteurs	0,2%	2,1%	**-1,9%**	0,6%	0,2%	**+0,4%**	**-0,4%**
Artisans,	1,1%	3,5%	**-2,4%**	0,7%	2,5%	**-1,8%**	**-0,4%**

[56] qui a réalisé sur la période 86% des prêts du MICSUR.

Commerçants							
Cadres sup, prof lib	0,2%	5,2%	**-5,0%**	3,6%	10,6%	**-7,0%**	**-3,4%**
Prof Intermédiaires	1,4%	11,6%	**-10,2%**	1,3%	15,8%	**-14,5%**	**+0,1%**
Employés	29,6%	16,6%	**+13,0%**	8,4%	16,8%	**-8,4%**	**+21,2%**
Ouvriers	21,6%	14,8%	**+6,8%**	15,0%	11,5%	**+3,5%**	**+6,6%**
Retraités	2,5%	30,9%	**-28,4%**	3,4%	22,3%	**-18,9%**	**-0,9%**
Inactifs	43,6%	15,3%	**+28,3%**	53,6%	20,3%	**+33,3%**	**-10,0%**
Ménages sans enfants	51,8%	54,5%	**-2,7%**	80,1%	46,3%	**+33,8%**	**-28,3%**
1 enfant	22,4%	20,3%	**+2,1%**	7,2%	21,8%	**-14,6%**	**+15,2%**
2 enfants	13,6%	18,0%	**-4,4%**	5,5%	20,9%	**-15,4%**	**+8,1%**
3 enfants	7,9%	5,6%	**+2,3%**	4,3%	8,5%	**-4,2%**	**+3,6%**
4 enfants et plus	4,4%	1,5%	**+2,9%**	2,8%	2,4%	**+0,4%**	**+1,6%**
Familles Monoparentales /total de ménages	22,1%	8,6%	**+13,5%**	13,2%	11,6%	**+1,6%**	**+8,9%**
Familles monoparentales /Total Familles avec enf.	70%	18,9%	**+51,1%**	66,5%	21,8%	**+44,7%**	**+3,5%**

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

En matière de genre, les deux dispositifs sont assez équilibrés. Dans le dispositif CM, il y a une légère surproportion de femmes par rapport au MICSUR et par rapport à la composition de la population. Les deux dispositifs ne sont donc pas globalement « sexués »,

Au regard de la composition des populations, dans les deux dispositifs, il y a une très forte surreprésentation de personnes vivant hors couple : 63% pour le MICSUR, 56% pour le CM, soit dans les deux cas environ 40 points de plus que dans la population générale. Pour compléter ce constat (tableau 2), les bénéficiaires femmes vivent beaucoup moins souvent en couple (près de 3 fois moins) que les bénéficiaires hommes (ligne 4). Cette différence provient essentiellement des situations de divorces ou de séparation (2) et beaucoup plus marginalement du célibat (1) ou du veuvage (3). Dans les deux dispositifs l'écart entre femmes en couple et hommes en couple est notable (24 et 15 points) et très largement au-delà de celui existant dans la population générale (5 et 7 points). La prédominance d'emprunteurs ne vivant pas en couple est donc beaucoup plus accentuée chez les femmes que chez les hommes.

Tableau 19 – Des approches sexospécifiées des dispositifs urbains de MCS

	MICSUR		**CM**	
	H	F	H	F
(1) Célibataires	46,2%	50,3%	60,1%	62,3%
(2) Divorcé ou séparé	17,6%	35,8%	11,1%	23,3%
(3) Veuf	0,7%	2,7%	1,7%	2,9%
(4) Vie en couple ou marié	35,5%	11,1%	27,1%	11,4%
écart	*24,4 pt*		*15,7 pt*	
	Poitou-Charentes		**Angers+Nantes**	
(5) Vie en couple	66,1%	60,7%	59,9%	52,5%
écart	*5,4 pt*		*7,4 pt*	

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

Concernant l'âge des emprunteurs, on note dans les deux dispositifs au regard de la population locale, la même surreprésentation des 20-49 ans (avec un sommet pour les 30-39 ans) et une sous représentation modérée des moins de 20 ans et forte des 60 ans et plus. Ce constat reproduit la courbe en cloche du taux de pénétration du crédit à la consommation en France[57].

En termes de catégories sociales (tableau 20), il y a fort logiquement dans les deux dispositifs une sous représentation des cadres supérieurs, des indépendants et des professions intermédiaires. Par contre la très forte sous représentation des retraités est plus étonnante. On note aussi dans le dispositif du CM une sous représentation des employés alors qu'ils constituent une forte proportion des bénéficiaires du MICSUR. Enfin la très forte prépondérance des inactifs dans les deux dispositifs est problématique. On peut se demander s'il n'existe pas un biais lors de l'enregistrement des dossiers. Les demandeurs d'emploi peuvent être classés soit dans leur catégorie sociale d'origine, ce qui est la pratique habituelle pour les chômeurs ayant déjà travaillé, soit dans la catégorie sans activité professionnelle. Dans le doute, nous avons donc extrait les demandeurs de leur catégorie sociale d'origine et constitué une catégorie spécifique « demandeurs d'emploi ». Avec ce reclassement (tableau 3)[58], la surreprésentation devient sous représentation puisque l'on se retrouve avec 12% d'inactifs au sens statistique du terme alors qu'ils sont 15% dans la population régionale,

[57] Taux de pénétration du crédit à la consommation en 2004 (Babeau, 2006)

18 à 29 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus	*Total*
37%	40%	36%	30%	10%	*33%*

[58] Les données du CM ne permettent pas d'opérer ce reclassement.

et les demandeurs d'emploi près du tiers des emprunteurs (sur la période étudiée, le taux de chômage sur la Région a été en moyenne de 7,5%).

Tableau 20- Répartition par PCS des bénéficiaires du MICSUR

	MICSUR enregistré	MICSUR corrigé
Agriculteurs	0,2%	0,2%
Artisans, Commerçants	1,1%	1,1%
Cadres sup, prof lib	0,2%	0,0%
Prof Intermédiaires	1,4%	1,4%
Employés	29,6%	29,0%
Ouvriers	21,6%	21,1%
Retraités	2,5%	2,5%
Inactifs	43,6%	12,2%
Demandeurs d'emploi	-	32,6%
Total	*100%*	*100%*

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

C'est en termes de composition familiale que les deux dispositifs se démarquent le plus. Alors que dans le MICSUR il y a un équilibre entre ménages sans enfants et ménages avec enfants, dans le dispositif du CM les ménages sans enfants l'emportent très largement, alors qu'ils sont pourtant moins nombreux sur le territoire des deux métropoles qu'en Poitou-Charentes. Par contre là où les dispositifs se rapprochent c'est dans la surreprésentation des familles monoparentales.

Tableau 21 – Répartition par type et taille de famille (MICSUR)

	sans	1 enfant	2	3	4 et plus	***Total***
MICSUR (6mois 2008)						
Hors couple	56,0%	25,1%	9,7%	5,1%	4,0%	*100%*
Couple	37,7%	13,2%	26,4%	17,0%	5,7%	*100%*
CM						
Hors couple	83,9%	6,0%	4,6%	3,5%	2,0%	*100%*
Couple	63,6%	12,4%	9,9%	8,3%	5,8%	*100%*

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

Au final, la plupart des constats effectués concernant les bénéficiaires du microcrédit social sont concordants avec ce que l'on sait des caractéristiques de la population pauvre en France (tableau 22), que l'on raisonne sur la seule pauvreté monétaire relative (1) ou sur le cumul pauvreté monétaire / pauvreté en conditions de vie (2). La composition du public du microcrédit social est en phase avec un taux de pauvreté plus élevé chez les femmes que chez les hommes (légèrement), au sein des

familles monoparentales qu'au sein des couples sans enfants, chez les demandeurs d'emplois et les autres inactifs que chez les personnes en emploi. Par contre au regard de ces données sur la pauvreté, le microcrédit semble très insuffisamment diffusé parmi les jeunes, les agriculteurs et les indépendants.

Tableau 22- De la mesure des situations de pauvreté.

2006	Taux de pauvreté monétaire à 60%	Risque de cumul des pauvretés[59]
Moyenne métropolitaine	13,2%	-
Homme	12,5%	-
Femme	13,9%	-
Personnes seules	17,5%	n.s.[60]
Couples sans enfants	6,8%	0,4
Familles monoparentales	29,5%	1,5
Couples avec enfants	11,5%	*1*
18 à 24 ans	21,0%	1,8
25 à 34 ans	10,8%	*1*
35 à 44 ans	12,2%	
45 à 54 ans	11,4%	0,6
55 à 64 ans	9,9%	
65 à 74 ans	8,1%	n.s.
75 ans et plus	12,0%	
Agriculteurs	29,7%	En situation d'emploi *1*
Artisans, Commerçants	17,5%	
Cadres sup, prof lib.	2,4%	
Prof Intermédiaires	3,3%	
Employés	10,4%	
Ouvriers	12,8%	
Retraités	8,9%	n.s.
Autres Inactifs	22,0%	3,1
Demandeurs d'emploi	34,4%	7,9

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

Disposant de données portant sur 230 prêts entre juin et décembre 2008, la répartition en emplois nous apprend que 46% des bénéficiaires sont en CDI, 21% en CDD, 2% en intérim et 31% en contrat aidé.

[59] Par rapport à un couple avec enfant, une famille monoparentale court un risque 1,5 plus élevé de cumuler les deux formes de pauvreté. (Raisonnement « toutes choses égales par ailleurs par régression logistique). Godefroy, Pujol, Raynaud, Tomasini, Inégalités de niveau de vie et mesures de la pauvreté en 2006 in *Les revenus et le patrimoine des ménages - Édition 2009*, INSEE

[60] Effet non significativement différent de la modalité de référence

Nous retrouvons ici les ordres de grandeurs des dispositifs ligériens étudiés par P. Glémain. 40% des contrats sont des temps partiels. En ce qui concerne les bénéficiaires, nous retrouvons également ici une fraction importante de bénéficiaires en invalidité (15%). Il faudra donc que nous conduisions comme le laissait entendre P. Glémain une analyse sur cette population particulière de bénéficiaires.

A cette proposition, nous ajoutons la nécessité de poursuivre une analyse comparative des caractéristiques des prêts afin d'affiner la définition et le compréhension de l'offre de microcrédit social telle qu'elle a été engagée dans ce chapitre. A ce dessein, nous avons conduit une première approche des taux d'accord et de refus sur les statistiques des Caisses d'épargne Poitou-Charente, uniquement sur 2008. Nous les présentons sous l'encadré 11, sur 202 dossiers non accordés (Statistiques Caisse d'épargne 2008 uniquement) :

Encadré 11- Analyse des accords et des refus du MICSUR en 2008.

1- refus = 78 dossiers (comportement budgétaire déficient, RAV faible, dettes trop importantes, Fichage récent, problème relationnel ou contentieux avec la CEAPC…)
38 ,6%
2- ajournement = 44 dossiers (très souvent attente d'une stabilisation de la situation financière) 21,8%
3- dossier non recevable = 18 dossiers (recherche opportuniste d'un prêt à taux faible, avis négatif de la commission de surendettement de la BDF…)
8,9%
4- dossier sans suite = 62 dossiers (très souvent le demandeur a trouvé une autre solution)
30,7%

Acc = 408 dossiers accordés en 2008

Taux de refus au sens strict (1/acc+1) = 78/(408+78) = 16%
Taux de refus étendu (1+2+3/acc+1+2+3) = (78+44+18)/(408+78+44+18) = 25%

Ce résultat confirme les données du 1er bilan de mars 2008 qui chiffrait le taux de refus bancaire entre 15 et 25%.

Refus par type de projet = 156 liés à la mobilité (156/202 = 77%) dont
115 achats de voiture (115/156 = 73%)
20 permis de conduire (20/156= 13%)
13 réparations de véhicule
7 scooters ou cyclomoteur
1 voiturette

Source : G. Caire, FIMOSOL, Rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

On ne note donc pas de différences statistiquement significatives entre les types de projets des refusés et des « bénéficiaires » (cf. ci-dessus). Il ne semble donc pas y avoir de filtre au niveau

bancaire, i.e. des types de projet qui « seraient mal vus ». Dans les justifications des refus il est d'ailleurs extrêmement rare (quelques cas) que le projet soit remis en cause par le banquier.

Au terme de ce second chapitre, nous sommes convaincus que la démarche méthodologique engagée répond de l'expérimentation sociale telle qu'elle est en train de ce développer en Europe ; de l'économie expérimentale en particulier dans son second objectif exploratoire parce que « *la théorie est absente ou incomplète (…)* » (Eber et Willinger 2005,6) et, dans son troisième qui permet de tester l'efficacité de cette option de politique sociale particulière ; et, de « l'économie subjective ». Dans cette dernière, les acteurs sont conscients et non des automates idéal-typisés en « *homo oeconomicus* » et, « *incapables de percer le voile de l'incertitude planant sur toute activité humaine d'envergure* » (Sapir 2000, 42). Ils sont en interactions stratégiques.

Par conséquent, toute décision devient créatrice parce qu'elle fait un pari sur le futur et qu'elle « *met en branle des acteurs hétérogènes, qui se fondent* (ici) *sur des services* (financiers solidaires) *hétérogènes, qui opèrent dans des environnements hétérogènes. L'hétérogénéité est première non seulement parce qu'elle définit un environnement* (celui des finances solidaires), *mais aussi parce qu'elle est le résultat conscient ou non, de la capacité d'innovation et d'invention des acteurs »* (Sapir 2000, 42). L'innovation sociale de l'expérimentation sociale du microcrédit personnel devrait aboutir à redonner le choix aux individus d'accéder plus facilement à l'argent dans le cadre d'un accompagnement relevant du diagnostic social afin de « contracter avec qui l'on veut » et de « contracter quand on veut », surtout avant que les problèmes de trésorerie ne deviennent inextricables. Cela suppose de repense les relations d'argent comme le fit à son époque G. Simmel ou plus récemment, V. Zelizer aux Etats-Unis.

Tableau 23 – Penser les relations d'argent.

2ème liberté / **1ère liberté**	**« CONTRACTER AVEC QUI ON VEUT »** *OUI*	*NON*
OUI — **« CONTRACTER QUAND ON VEUT »**	Marché au sens traditionnel du terme, avec domination de la forme monétaire	Réseau, avec prédominance de la notion de confiance et domination de la relation interpersonnelle
NON	Marché asymétrique avec combinaison de relation monétaire et de coercition réglementaire	Organisation hiérarchique avec domination de la coercition réglementaire

Source : d'après J. Sapir (2000, 212) « Les économistes aiment-ils l'argent ? ».

Appliqué au marché du microcrédit social, ce tableau est intéressant. En effet, on trouve en cellule nord-ouest l'expression même du marché des « crédits *revolving* » type SOFINCO, qui propose un « *prêt très personnel, sans aucune justification sur l'utilisation de votre argent* » d'un montant de 1500 à 40000 euros. La cellule nord-est correspond au microcrédit social qui laisse la liberté (d'où l'hétérogénéité des acteurs) de contracter quand on veut (surtout quand une difficulté d'accès plus ou moins passagère au crédit existe) mais, dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale, près de mandataires conventionnés par le mandant représentant l'Etat : la Caisse des dépôts. Les deux cellules sud quant à elles pourraient correspondre à une évolution des dispositifs vers des plateformes administrées directement en multi partenariat ou bien *via* un leader dans le cadre d'une relation d'agence solidaire, soit au niveau départemental, soit au niveau régional. De par le caractère social de l'assistance financière apportée, l'échelle du département ou du pays apparaît comme la plus adaptée.

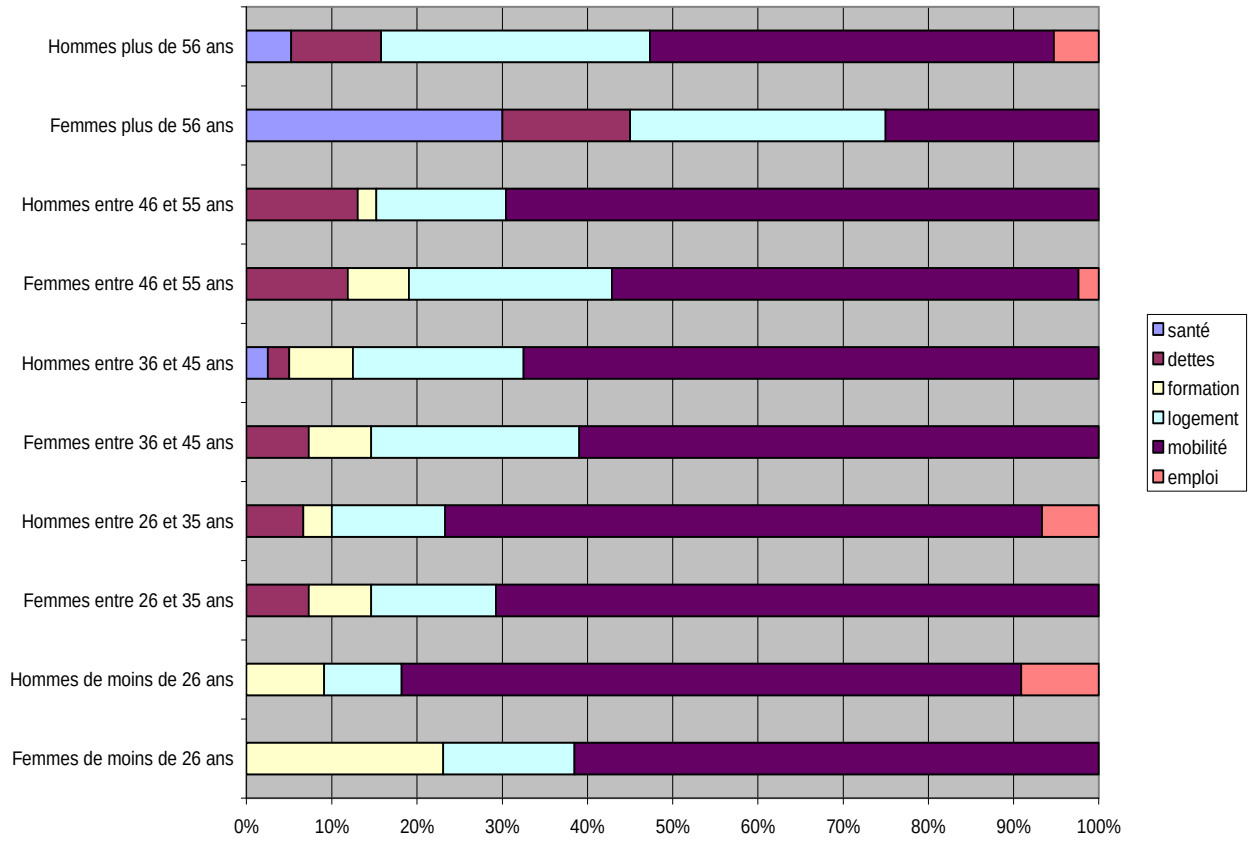
« Contracter quand on veut » constitue pour les acteurs du microcrédit social, hétérogène, une source d'asymétrie d'information qui perturbe l'innovation sociale en cours. En effet, l'innovation sociale répond, selon Mendell (2008)[61], d'une « *démarche porteuse d'un gain économique, qui doit être vue comme un investissement et non comme une dépense* ». Ce gain économique attendu consiste en un changement pour les bénéficiaires eux-mêmes (potentiels ou réels) dans le cadre de la lutte pour l'accessibilité à des « *libertés positives* » (Sen, 1970 et 2003)[62] (gains d'efficacité), et, un changement pour les politiques sociales déléguées aux acteurs financiers solidaires (gains d'efficience). Mais, ce gain n'est envisageable que si les opérateurs maîtrisent le champ des informations des bénéficiaires.

[61] Experte LEED, Concordia University, Montréal Canada, CFE Insight, n°4, juillet. Citée par Jouen (2008, 10).
[62] Celui-ci distingue les « libertés négatives » : absence d'entraves à la liberté imposées à un autre, des « libertés positives » : ce qu'une personne, toutes choses prises en compte, est capable ou incapable d'accomplir.

Conclusion : Confronter nos enseignements à un autre territoire : le cas de la Seine Maritime avec l'UDAF 76 (Pascal Glémain et Aude Dupuy)

A la livraison de notre première version de ce rapport final en juillet 2009, nous suggérions l'importance de confronter nos analyses à un autre territoire. C'est l'Union Départementale des Associations Familiales de Seine Maritime (UDAF 76) qui nous a offert cette opportunité en septembre 2009. Nous nous sommes ainsi intéressés à un nouvel échantillon de 306 personnes bénéficiaires du microcrédit social, en développant à nouveau une analyse sexo spécifiée, initialement mise en œuvre dans le cadre du rapport d'étape de Fimosol, en décembre 2008.

Figure 62 – Affectation du microcrédit personnel en 2008 par tranche d'âge en %.

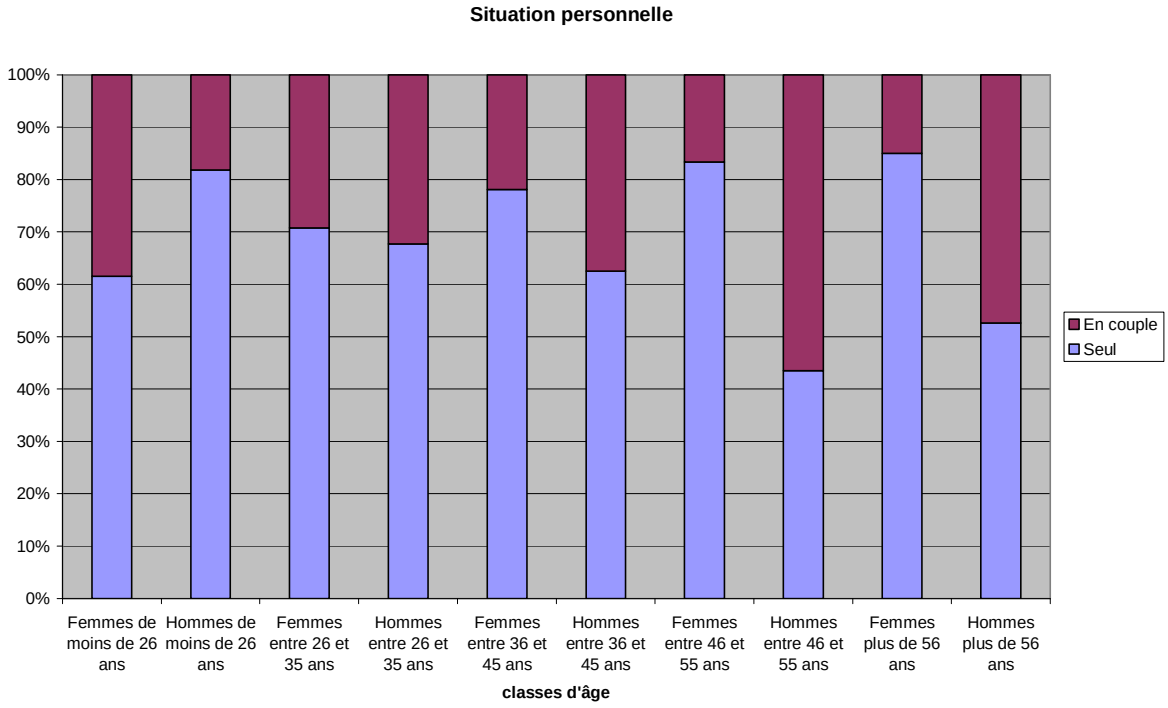


Source : Données UDAF 76, Traitement : P. Glémain et A. Dupuy, FIMOSOL, décembre 2009.

Si la mobilité est l'un des affectations premières quels que soient les tranches d'âge et les sexes (fig.62), nous retrouvons le financement de la mobilité, celui des dettes donc de la trésorerie domestique (en particulier le rachat de dettes), une part importante de dépenses en logement en particulier pour les plus jeunes, et une affectation « santé » qui n'existait pas jusqu'alors.

Le taux de sélection au sein des différents types de famille (couple, couple avec enfant, personne seule, famille monoparentale) est relativement fort (au mieux six demandeurs sur 10 devient bénéficiaires en Maine-et-Loire). Au regard de la dispersion de l'échantillon par âge entre « être en couple » ou « être seul », nous constatons pour l'échantillon de la Seine Maritime (fig.63) que nous avons affaire plutôt à des personnes seules, hormis pour les hommes âgés de 46 à 56 ans, ou de plus de 56 ans.

Figure 63 – La situation familiale des personnes éligibles au microcrédit social en Seine Maritime.



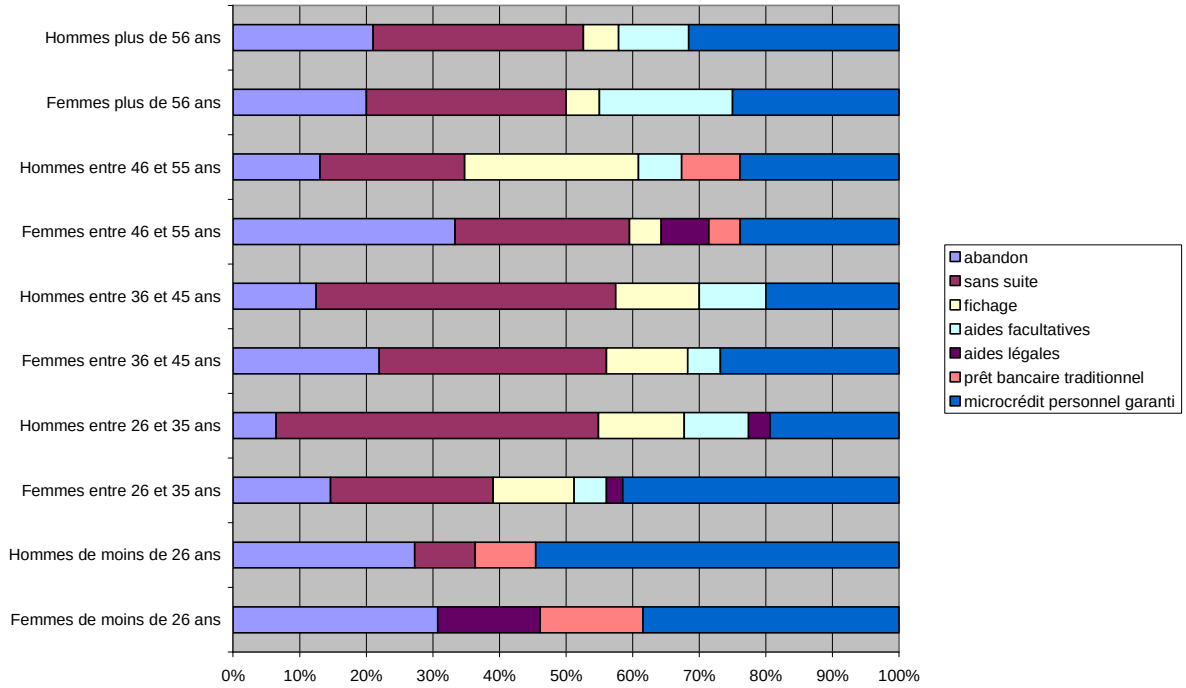
Source : Données de l'UDAF 76, traitement : P. Glémain et A. Dupuy, FIMOSOL, décembre 2009.

Si la grande majorité des personnes éligibles sont seules, alors il convient d'interroger les situations de pauvreté et d'exclusion sociale. En effet, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (2008, 13) souligne que : « *l'isolement est un facteur majeur d'entrée dans la pauvreté, quel que soit l'âge de la personne concernée. Les familles monoparentales, parmi lesquelles les femmes sont largement majoritaires en tant que chef de famille, sont particulièrement touchées : une personne sur quatre, vivant dans une famille monoparentale, est pauvre au sens monétaire. La pauvreté en conditions de vie est également surreprésentée chez les personnes isolées* ».

Pour ce faire, nous avons défini une économie financière par âge qui traduit l'accès à la fois aux politiques sociales, aux prêts bancaires traditionnels, au microcrédit social, et à des situations d'abandon ou sans suite qui traduisent : une auto interdiction par complexité administrative perçue, ou une gêne due à l'intrusion dans l'intimité de la personne et dans sa relation à l'argent (exclusion monétaire). Nous disposons ici d'indicateurs socio économiques de précarité, ou bien de solidarité si l'abandon ou le sans suite correspond à des transferts de fonds *in vivo* (Wolff, 2000) au sein même des familles (altruisme intergénérationnel, à générations imbriquées).

L'accès à des « aides facultatives » (aides financières individualisées des CAF, par exemple), comme indicateur de situation de pauvreté (fig.64) dans l'échantillon UDAF 76, est un signal à partir de 26 ans au moins quel que soit le sexe, sauf pour les femmes entre 46 et 56 ans qui ont elles recours à l'aide légale, que sont les prestations sociales habituelles. Parallèlement, ce sont les hommes de moins de 26 ans et les femmes de moins de 36 ans, qui sont les deux sous populations cibles du microcrédit social co-produit par l'UDAF 76 :

Figure 64 – L'économie financière par âge des hommes et des femmes en Seine Maritime.



Source : Données UDAF 76, traitement : P. Glémain et A. Dupuy, FIMOSOL, décembre 2009.

Il conviendrait d'analyser, de façon plus approfondie, ces taux d'abandon et de sans suite qui peuvent aussi provenir aussi d'un dysfonctionnement au niveau de la fonction de co-production : inadéquation entre l'ingénierie sociale portée par les acteurs de l'UDAF 76, et l'ingénierie bancaire exprimée lors des comités de crédit avec chacune des trois opérateurs bancaires.

L'analyse sexo spécifiée globale présentée ici, dévoile un accès plus accentué pour les hommes aux aides facultatives. En même temps, les jeunes femmes de moins de 26 ans font largement appel aux aides légales, traduisant un état de précarité significatif pour cette tranche d'âge et ce sexe. Rentrons plus en détail dans l'analyse comparative sexo spécifiée, par territoire. Nous affirmons ainsi la nécessité de développer les approches qualitatives – ce qui va être possible sur l'année 2010 avec le Groupe Caisses d'Epargne Bretagne-Pays de la Loire – en complétant celles qui vont suivre.

Chapitre 3 :

Quelles approches qualitatives pour le microcrédit social ?

Par

Valérie Billaudeau, Maryline Meyer, Pascale Moulévrier,

Emmanuel Bioteau et Sigrid Giffon.

Introduction de Pascal Glémain.

Tout essai de théorie économique et sociale soulève des questions de méthodes. En effet, si les approches quantitatives initiales nous offrent des éléments de caractérisation à la fois de l'offre et de la demande de microcrédit social, nous ne disposons pas pour autant d'éléments suffisants pour la compréhension même du processus de production et de distribution de ce crédit solidaire.

Un économiste s'appuie sur le *Cours de linguistique générale de Saussure*[63] pour comprendre « *l'action sociale comme texte* » (Enjolras 2006, 27-32). En effet, malgré le caractère exclusivement structuraliste de la thèse de Saussure selon laquelle : « *le signe linguistique (le mot) n'unit pas une chose et un nom mais un concept (signifié) et une image acoustique (signifiant). Un signe linguistique unit une forme (le signifiant) et un sens (le signifié). Un changement de la forme (signifiant) implique donc un nouveau sens (signifié) »* ; il convient de prendre le temps d'une analyse de la communication relative aux expérimentations du microcrédit social observées. Si le microcrédit social apparaît comme « *une bouffée d'air contre la précarité »* pour le Télégramme de Brest (07/05/2009), le quotidien La Montagne (29/04/2009) interroge lui les « *possibilités et réalités des microcrédits* ». La Voix du Nord (28/04/2009) y voit « *un nouvel élan pour aider les exclus des banques »*, et l'édition Ouest-France Morbihan (18/02/2009) : « *une aide pour les plus pauvres »*[64].

Ainsi, on peut se demander qui communique sur quoi et comment ?

V. Billaudeau tente ici d'apporter les premiers éléments de réponse. Elle étudie les arcanes de l'échange d'informations au sein des différents dispositifs locaux observés.

[63] Saussure F. de, 1996, *Cours de linguistique générale*. Paris, Payot.

[64] L'ensemble de ces grands titres est extrait de la *Revue de Presse sur le microcrédit personnel garanti. Du 15 février 2009 au 15 mai 2009.* Réalisée par la Caisse des Dépôts et Consignations DDTR-DÉS. Adressée par Mme. Le Bouder à P. Glémain, le 15 juin 2009.

Comprendre les dispositifs de microcrédit social, c'est aussi évaluer les compétences nécessaires à l'articulation de l'ingénierie sociale, et de l'ingénierie bancaire. Maryline Meyer nous propose de les analyser ici de façon à ce que nous puissions « *mesurer l'évolution comportementale des bénéficiaires, des opérateurs et de l'environnement extérieur* » (Jouen 2008,3). Pascale Moulévrier nous propose ici une analyse sociologique des pratiques bancaires solidaires et de leurs acteurs.

La démarche méthodologique adoptée est qualitative. Elle repose sur des entretiens semi directifs auprès des différentes parties prenantes de l'offre de microcrédit social. 35 entretiens ont été réalisés de septembre 2008 à juin 2009 au sein de 5 structures bancaires (11 entretiens), et de 10 structures accompagnantes (24 entretiens). Nous avons également assisté à un comité de crédit (mai 2009), et à une rencontre des bénévoles autour de l'accompagnement (juin 2009) à la délégation Maine et Loire du Secours Catholique. Nous avons aussi rencontré collectivement les bénéficiaires du MCS à Châteaubriant dans le cadre de l'expérimentation *in vivo* en milieu rural Comptoir de Vie-CMN. L'idée consistait à interroger les territoires du microcrédit social, en mobilisant les cartes mentales.

31- Les problématiques de communication au sein des dispositifs de Microcrédit (Valérie Billaudeau)

Les questions de la communication et de la visibilité du microcrédit ont, notamment, été abordées lors du Grenelle de l'Insertion en avril 2008, et ont particulièrement mobilisé notre attention. Si le microcrédit social reste encore peu connu du grand public, de nombreuses organisations (associations, banques coopératives…) se sont saisies de cet outil pour le proposer à d'éventuels bénéficiaires (ouvrant ainsi les perspectives d'un nouveau marché).

De plus, le rapport d'activité 2006 du Fonds de cohésion sociale[65] met en exergue un déploiement de l'activité de microcrédit en réseau et cela, selon cinq types d'organisation : un schéma décentralisé[66] où chaque fédération régionale est libre de se lancer dans l'activité de micro crédit social, et donc d'utiliser les moyens qu'elle souhaite pour communiquer ; un schéma déconcentré[67] où la tête de réseau contrôle la diffusion du micro crédit sur l'ensemble du territoire au

[65] Rapport d'activité 2006 présenté par la Caisse des Dépôts au Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds, p. 25.
[66] Mis en œuvre par la Confédération du Crédit Mutuel qui rassemble 18 fédérations régionales dont les deux plus importantes avec le Crédit Mutuel Centre Est Europe et celle de la Bretagne.
[67] Mis en œuvre par le Crédit Coopératif et la Caisse Solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe.

travers des antennes régionales qui jouent le rôle d'intermédiaire ; la création d'un organisme d'accompagnement dédié qui diffusent le microcrédit du FCS au travers de structures « ad hoc »[68] ; l'adoption d'une démarche commerciale ciblée[69] qui délimite un périmètre d'intervention, soit de cibler une clientèle particulière ou diffuser un type de produit spécifique ; et enfin un déploiement territorial spécifique[70].

Cette typologie, dévoilée par P. Glémain plus haut, fait à nouveau apparaître que les principales banques de l'économie sociale et solidaires sont investies dans le microcrédit (Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, Crédit Municipal), comme leurs filiales, comme : les groupes CETELEM, COFINOGA… Ainsi, il n'y a pas de monopole sur cet outil ce qui laisse chacun réfléchir à sa stratégie de communication qui touche à la fois des territoires et des cibles différentes.

Le contrat de recherche « Finances et Monnaies Solidaires » (FIMOSOL) a permis d'étudier les échanges d'informations entre les partenaires du microcrédit social et la façon dont ils construisent leur communication. Au delà du caractère impératif de communiquer sur l'outil pour le faire connaître en interne ou le développer en externe, des paradoxes sont apparus au cours de l'étude : sur quoi communiquer quand, finalement, la volonté politique n'incite pas à communiquer sur un outil, pourtant jugé important, du fait qu'il touche une cible sensible (personnes en difficulté) mais qui, dans l'idéal, devrait être la plus restreinte possible ?

La problématique se concentre sur une communication externe globalement timide lors du lancement du microcrédit : la mise en place d'un dispositif d'intérêt général doit-il passer par une communication à « maux/mots » couverts ?

L'action menée par les structures accompagnantes peut être valorisée et correspond souvent aux valeurs défendues par l'économie sociale mais le profil de leurs cibles est difficile à médiatiser, d'où une certaine réserve pour mettre en place de réelles « campagnes de communication ».
Les acteurs dans le dispositif étant nombreux, plusieurs situations et perceptions sont à prendre en compte selon les positionnements : je suis une banque, je suis prestataire de services, je suis bénéficiaire éventuel[71]. En nous positionnant dans la théorie systémique, nous avons regardé comment et pourquoi les structures se sont engagées dans le dispositif ainsi que leurs interactions

[68] Exemples de Parcours confiance et du Point Passerelle.
[69] Exemples de CETELEM, LASER COFINOGA ou encore de COFIDIS.
[70] Les Crédits Municipaux, entités juridiques distinctes les unes des autres qui exercent, quelquefois sur un territoire plus large.
[71] Il y aurait aussi à appréhender la question du point de vue des collectivités territoriales, mais le temps imparti n'a pas permis d'enquêter sous cet angle.

(Partie I). Un focus sur les modes de transmission de l'information (partie II) du microcrédit social met en exergue un paradoxe que le contexte de crise peut accentuer ou atténuer.

I- Un outil social et bancaire au service de la relation

Toutes les structures parties prenantes du dispositif ont travaillé avec conviction à l'expérimentation du microcrédit en misant sur un lien de proximité et de relation avec les bénéficiaires.

A- Un émetteur invisible.

L'Etat a confié la mission à la Caisse des Dépôts de lancer le dispositif. Elle a été un émetteur d'informations en impulsant le lancement sur l'ensemble du territoire français mais elle n'est pas l'organisme qui est en contact avec les bénéficiaires et n'apparaît donc pas de façon lisible.

1- Le rôle de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).

La Caisse des Dépôts est l'institution qui a permis les partenariats et, en termes de communication, qui a orienté sa communication pour faire connaître le dispositif vers d'autres structures. Ainsi, pour les partenaires bancaires et associatifs, la Caisse des Dépôts est une institution de référence. Elle a bien sûr utilisé des supports écrits pour transmettre l'information en mettant en avant son identité. Trois modes de communication ont été utilisés : une communication institutionnelle reposant sur des appels d'offres, des supports informatifs généraux, une communication externe que nous avons appelés « intra-réseaux ».

Par ces différents modes de communication, la Caisse des Dépôts a touché des cibles variées. Les élus, dans un premier temps, avec sa communication institutionnelle, puis les directeurs des banques ainsi que les responsables associatifs. Par sa communication « intra-réseau », elle s'est orientée vers les personnes de terrain et enfin a fait une campagne rassemblant tous ces acteurs avec les grenelles de l'insertion. L'évolution du nombre de microcrédits sociaux montre une croissance (46 prêts en 2005 et 3 563 en 2008) où le rôle de la communication, entre autre, a sûrement son importance.

Travaillant à partir d'une organisation pyramidale et centralisée, le rôle de la CDC est d'assurer son soutien financier aux structures partenaires et de garantir les impayés via le Fonds de garantie. Le schéma de l'annexe 1 fait aussi apparaître des instances décisionnelles ; une instance politique (COSEF) qui détermine la stratégie et un comité d'agrément (CAFSC) qui s'occupe des

aspects organisationnels. D'autre part, la CDC apporte des soutiens non financiers avec des temps de rencontres entre les têtes de réseau, une offre de formation et l'animation d'un site internet.
Mais ce schéma ne montre pas son organisation sur le territoire français. Si les liens avec les têtes de réseau, principalement localisées dans la capitale française, ont été développés dans un premier temps, il faut également souligner la mise en place du dispositif dans les régions ; une personne « référent » dans chaque région est chargée de renseigner les acteurs sur le terrain, de faire le relais entre le local et le national. Depuis le début de l'année 2009, cette personne organise des réunions bilan avec le soutien de ses responsables parisiens qui se déplacent pour cette occasion et présentent le site internet. Le poste du référent régional n'est pas entièrement dédié au dispositif du microcrédit social ; il s'agit d'une des missions qu'il doit remplir.

La Caisse des Dépôts s'est donc appuyée sur son organisation pour lancer le dispositif du microcrédit social ; sa légitimité lui a permis de contacter les différentes structures, bancaires et associatives. Les 29 réunions d'information du Fonds de cohésion sociale dans les directions régionales en 2006 renforcent cette répartition sur le territoire français. Son organisation, quoique complexe, donne beaucoup de souplesse dans les rapports avec les acteurs associatifs : ces derniers n'ont pas tous le même type de contrat. Ainsi, chacun a pu adapter son propre fonctionnement ce qui garantit une appropriation du microcrédit social dans les associations sur l'ensemble du territoire français.

2- Mise en place des partenariats

L'intérêt de la démarche engagée par la Caisse des Dépôts était de réussir à faire coopérer des banques avec des structures associatives (et vice et versa) pour aider des personnes en situation de difficulté, c'est-à-dire faire travailler ensemble deux mondes complètement différents pour un but commun[72].

La CDC a donc mis en place des partenariats avec des têtes de réseaux de structures qui, dans le dispositif du microcrédit social, ont pour rôle de repérer les éventuels bénéficiaires et de les accompagner dans les démarches à réaliser pour obtenir un prêt. Diversifier le public touché en

[72] « Les microcrédits sociaux, en proposant d'aider des personnes exclues du système bancaire à se rapprocher de l'emploi, ont pour ambition de combler une lacune de l'offre bancaire auquel ni la puissance publique ni le marché n'avaient su répondre. Or, ce secteur ou segment de clientèle ne répond pas à la même logique que le secteur standard : il se situe dans une sphère où les questions financières et sociales s'interpénètrent. La pérennité des projets entrepris ne résulte pas seulement de la mise à disposition des fonds nécessaires, mais requiert la mise en place d'un accompagnement adapté à la situation économique et sociale du bénéficiaire**. Dans le couplage entre services financiers et accompagnement, dans l'effort porté sur son articulation et son suivi, réside l'une des clés pour une réelle efficacité du dispositif. »** Caisse des Dépôts et Consignation, *Rapport d'activité, Exercice 2007*

ouvrant une nouvelle activité et renforcer la panoplie d'outils existants de la structure sont les principales raisons qui ont amené les têtes de réseaux à s'inscrire dans le projet.

L'engagement des banques repose sur un triple intérêt : justifier son appartenance à l'économie sociale en utilisant des fonds dédiés pour le microcrédit social, développer ou renforcer une image « sociale » ou « solidaire » de la banque et capter de nouveaux clients, qui même fragiles, peuvent réintégrer le circuit bancaire.

Une répartition des tâches et un équilibre entre l'engagement des partenaires ont été les facteurs clés de la mise en place du microcrédit social, chacun y trouvant des avantages : les banques n'ont pas à réaliser le travail d'accompagnement social qui prend du temps et donc qui coûte cher, les associations ne traitent pas les contrats financiers même si elles donnent tous les éléments qui permettent de les remplir. Elles ne se transforment pas en structure financière.

La variété des têtes de réseau[73] apporte une complémentarité organisationnelle et donc un attrait pour lancer l'expérimentation du microcrédit social afin de tester son fonctionnement. Ainsi, le partenariat avec la Caisse des Dépôts engage chaque tête de réseau à réaliser l'information dans sa structure, à mobiliser des ressources, à former des acteurs, à s'organiser selon les spécificités. « La Caisse des Dépôts finance et forme. Elle n'a pas vocation à structurer les réseaux et n'est pas non plus coordinatrice du microcrédit social personnel. Elle impulse le dispositif mais n'accompagne pas les réseaux, il y a une différence. »[74]

En effet, toutes les têtes de réseau ont nommé une personne, au niveau national, responsable du microcrédit social. Ainsi, au bout de trois années d'expérience, la nécessité de s'organiser indépendamment de la CDC se fait sentir. Cette dernière réussit donc son pari d'initier la démarche et de créer le besoin d'un partage d'expériences.

B- Des canaux de diffusion stratégiques.

Les partenaires sont en contact avec les bénéficiaires et développent, au fil du temps, une expertise qui leur permet de réaliser un « *feed back* » sur le dispositif auprès de leur propre structure, mais également auprès de la CDC/Etat. Ils constituent l'élément clé du dispositif et le facteur de réussite du micro crédit social.

1- Liens entre les partenaires.

La question des modalités d'octroi de prêt entre les différents partenaires a été systématiquement posée lors des entretiens qualitatifs menés par l'équipe Fimosol. Ainsi, la

[73] Annexe 2.
[74] Entretien réalisé avec la responsable de la Caisse des Dépôts chargée du Microcrédit personnel, le 8 avril 2009.

formalisation des processus d'octroi de microcrédit social permet d'observer à la fois le fonctionnement du dispositif mais également les liens qu'établissent les partenaires entre eux.

Le rapport d'activité 2006 présenté par la CDC au Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds montrait déjà une répartition des rôles entre les structures bancaires et les structures « sociales ». En effet, ces dernières, en lien direct avec les personnes en difficulté, donc susceptibles de pouvoir obtenir un microcrédit social, ont un rôle de « détection » de bénéficiaires potentiels et un rôle d'accompagnement. Le microcrédit social étant « un outil parmi d'autres » auprès des travailleurs sociaux ou des bénévoles qui s'en occupent, il faut donc que la situation financière de la personne en difficulté et son projet soient en adéquation avec les contraintes que le microcrédit imposent (notamment de remboursement). Les bilans sur le dispositif montrent que le nombre de microcrédits sociaux contractés n'a pas connu la croissance escomptée lors de son lancement. Deux freins, notamment, au développement du microcrédit peuvent être avancés : le premier repose sur cette idée de détection de bénéficiaires potentiels. Selon l'histoire du travailleur social, selon la structure d'accueil, selon les personnes entre autres ; des freins sont apparus quant à proposer «du crédit » à des personnes en situation de fragilité financière.

En effet, il leur semble paradoxal « d'endetter » encore plus leurs interlocuteurs alors qu'ils ont déjà de graves problèmes financiers. L'appréhension du crédit reste donc limitée et le dispositif du microcrédit social mal perçu. Pour beaucoup de professionnels, cette réserve se traduit par une prudence positive car s'ils proposent le microcrédit social, comme ultime recours, ils sont d'une extrême vigilance à la possibilité de remboursement. Ils ne peuvent pas empêcher des imprévus mais sont prévenants quant aux risques encourus. La détection de bénéficiaires potentiels est donc réalisée finement, avec des filtres qui ont pour effet des remboursements réguliers. Dans ce cas de figure, il s'agit de personnes qui ne connaissent pas le microcrédit social ; ce sont les travailleurs sociaux ou les bénévoles qui le proposent quand ils jugent l'outil adapté.

Il leur arrive également d'être sollicités par des personnes en difficulté qui ont entendu parler du microcrédit social mais dont les demandes ne rentrent pas dans le cadre du dispositif. Il s'agit la plupart du temps de projets à vocation professionnelle qui ne peuvent pas aboutir avec le microcrédit social. Ce deuxième frein, lié à une mauvaise information initiale, amène les personnes travaillant sur le microcrédit social à expliquer en quoi il consiste mais aussi à réorienter les demandeurs vers d'autres solutions. La répartition des rôles entre les partenaires met en évidence l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux et les bénévoles : ils accompagnent leur interlocuteur dans son projet personnel, ils l'aident à le définir, à évaluer son coût… mais ils ont une place cruciale dans le montage du dossier de microcrédit social. Ce dossier étant très précis, les travailleurs sociaux ou les bénévoles sont amenés à « rentrer » dans la vie privée du bénéficiaire potentiel pour appréhender au

mieux les possibilités du prêt. Cet aspect demande du temps, plusieurs rencontres souvent car de nombreuses pièces justificatives sont nécessaires (notamment les relevés bancaires) et qui ne sont pas toujours fournies en une seule fois.

Ce temps, que consacrent les professionnels du social, les banques ne peuvent ou ne veulent pas le prendre. Il coûte comme nous l'avons vu avec l'exemple de Comptoir de Vie. Les rôles sont donc répartis pour que ces dernières n'aient pas à entrer dans l'accompagnement social des bénéficiaires. C'est pourquoi, en général, elles renseignent le travailleur social sur le fichage du demandeur, au besoin, elles acceptent ou refusent le prêt, le signent le cas échéant, surveillent les remboursements et préviennent les partenaires s'il y a un problème de remboursement. Les banques réalisent le travail de gestion financière et les structures partenaires se chargent de l'accompagnement du bénéficiaire, jusque dans les problèmes de remboursement que certains peuvent rencontrer[75].

Les rôles sont donc délimités afin que chacun puisse exercer son métier. Mais quels sont les liens entre ces différents partenaires du microcrédit social ? L'intérêt de ce dispositif est d'associer deux mondes radicalement différents, celui du social et celui de la finance, dans un même but : aider les personnes en difficulté. Le schéma ci-dessous fait apparaître la façon dont les partenaires sont en contact entre eux.

Liens entre les partenaires du microcrédit social sur les Pays de la Loire

Structures d'accompagnement social			**Structures bancaires**		De la banque -> aux structures d'accompagnement
Actions	Moyens	Temps commun	Actions	Moyens	
- appel pour vérifier le fichage du demandeur	-contact téléphonique	. signature de la convention : CM, CdV…	- demande de pièces supplémentaires	-mail ou téléphone	
-envoi du dossier rempli	-courrier ou mail	. c° paritaire pour valider les dossiers et l'animation de l'équipe bénévole : SC	- réponse d'octroi de prêt	-courrier	
-demande de renseignements quelconques	- téléphone		- informe quand retard dans le remboursement	- téléphone ou courrier	

Sources : entretiens FIMOSOL, 2009.

[75] Dans la plupart des conventions, le suivi des prêts est fait conjointement par la Banque et le partenaire mais chacun fait à sa façon : Le Crédit Mutuel, par exemple, téléphone facilement au bénéficiaire en cas de problème tandis que les CCAS envoient un courrier, qu'au Secours Catholique, les bénévoles rappellent le bénéficiaire…

Si le travail permet à deux univers de s'associer, il ne semble pas facile de les faire se rencontrer. En effet, les échanges téléphoniques et par courriel sont les plus fréquents quelle que soit la banque ou la structure partenaire. Les lieux de travail n'étant pas les mêmes, ce type de fonctionnement se retrouve dans toutes les entreprises et n'est pas propre à ce dispositif. Quels sont donc les moments où les partenaires se rencontrent physiquement ? Ils ne sont pas systématiques et dépendent des structures. La signature des conventions avec les bénéficiaires pourraient être un temps où les différents acteurs du dossier se retrouvent avec le bénéficiaire : c'est le cas avec Comptoir de Vie où la salariée est présente car elle fait également signer une convention d'engagement avec l'association. Au Crédit Mutuel, la présence du bénévole qui a instruit le dossier est souhaitée lors de la signature du contrat mais tout dépend de ses disponibilités…

Une autre pratique entre Parcours Confiance et le Secours Catholique permet non seulement aux partenaires de se rencontrer mais de se connaître : c'est la création d'une commission paritaire appelée « comité de crédit » pour valider les dossiers de demandes de microcrédit social tous les mois ; « lors du comité de crédit, on se met d'accord sur une position commune ; ça peut être un prêt, un mixage don et prêt (on peut engager du don et faire un prêt plus petit) ou un don (d'un montant bien inférieur) »[76].

Cette variété des possibilités, spécifique au Secours Catholique, offre un temps de réflexion et de dialogue entre les partenaires. Une disponibilité choisie entre les acteurs des structures sociale et bancaire, lors de la sélection des dossiers par exemple, pourrait s'envisager dans d'autres partenariats car nous émettons l'hypothèse que des contacts plus forts entre les personnes permettent d'asseoir la pérennité d'un dispositif.

2- Les représentations du microcrédit social.

Les représentations qui ressortent des entretiens peuvent être des indicateurs utiles pour saisir l'ancrage du microcrédit social dans les habitudes de travail et la façon dont il peut être véhiculé. L'objectif d'un travail sur les représentations[77] consiste à saisir une « vérité subjective ». Mais, du

[76] Entretien du 3 mars 2009 avec le Délégué Départemental du Secours Catholique du Maine&Loire

[77] « Une représentation est un phénomène mental qui correspond à un ensemble plus ou moins conscient, organisé et cohérent, d'éléments cognitifs, affectifs et du domaine des valeurs concernant un objet particulier. On y retrouve des éléments conceptuels, des attitudes, des valeurs, des images mentales, des connotations, des associations, etc. C'est un univers symbolique, culturellement déterminé, où se forgent les théories spontanées, les opinions, les préjugés, les décisions d'action, etc. » (Garnier et Sauvé, 1999, « Apport de la théorie des représentations sociales à l'éducation relative à l'environnement - Conditions pour un design de recherche », p. 66).

point de vue de l'expérience, elle est toutefois la réalité de l'exprimant, telle que ressentie à un instant lambda par ce dernier.

Nous avons interrogé en ce sens, la représentation des personnes interviewées pour savoir comment elles situaient le dispositif du micro crédit, ses partenariats avec leurs liens et l'ancrage territorial. Des cartes, sous forme de bandes dessinées[78], mettent en avant de façon originale deux visions distinctes du micro crédit social : il apparaît comme élément central, facile d'accès (en pleine rue, comme un guichet automatique) mais avec un risque évident tout près de lui. Le processus d'obtention du prêt n'est donc pas mis en exergue et encore moins les personnes qui le délivrent. Le travail effectué par le travailleur social semble se résumer à ce guichet automatique (un carré lui aussi avec une certaine profondeur pour ne pas être découvert) : l'accompagnement, le suivi n'apparaissent pas dans le schéma. Il semble à la fois humoristique mais également un peu sarcastique mettant en avant le côté périlleux et facile de l'outil. La seconde représentation propose une vision optimiste sur le fond, avec une famille qui trouve sur son chemin « la clé » qui leur permet d'élargir leur horizon : prendre le train, avoir une maison, une voiture, prendre d'avion… Les deux schémas se placent du côté du bénéficiaire mais ne proposent pas les mêmes alternatives.

D'autre part, ces représentations[79] montrent une approche distincte selon la fonction de la personne : un travailleur social (ST) n'a pas la même vision qu'un directeur de banque. Le travailleur social ne met pas en avant le microcrédit social mais l'usager et son projet. De son côté, un directeur de banque fait apparaître ses partenaires politiques et financiers proposant une vision plus large.
Enfin, certains introduisent dans leur vision une dimension territoriale[80] en plus des partenaires mentionnés. Le schéma d'Une famille Un toit présente deux blocs qui s'encastrent l'un dans l'autre en fonction des territoires ; ainsi l'association, qui se situe entre Châteaubriant et Ancenis, fait partie de la région Pays de la Loire mentionnée comme telle. Une légende stipule les secteurs d'interventions convenus avec Parcours Confiance et précise les territoires. …

Au fil de ces représentations, une large palette des partenaires intervenant sur le dispositif du microcrédit social se dessine. Cette approche montre donc que, de sa fenêtre, chacun ne voit qu'un morceau de l'horizon et qu'il est important de croiser ses points de vue pour les enrichir et avoir une vision globale. Certains acteurs n'en voient pas l'intérêt, d'autres savent que cette démarche fait avancer les projets et, dans le cas du microcrédit social, permet de proposer un meilleur service aux personnes en difficulté.

[78] Annexe 3 : Cartes mentales originales
[79] Annexe 3 : Cartes mentales selon la fonction de la personne
[80] Annexe 3 : cartes mentales avec une vision territoriale

II- Valoriser l'outil du microcrédit social pour enfreindre la discrétion ?

L'étape fondamentale pour le lancement d'un produit ou d'un service est celle de sa médiatisation pour le faire connaître. Dans le cadre du micro crédit social, une certaine prudence a été observée, voire même une discrétion liée à la cible touchée : des personnes en difficulté.

A- Informer et communiquer.

Le dispositif étant complexe, les parties prenantes ont d'abord pris connaissance des démarches à réaliser avant de se les approprier.

1- Les liens et vecteurs de transmission d'informations entre les partenaires.

Les vecteurs d'informations entre les structures reposent sur des procédures « obligatoires » : dans toute demande de microcrédit, il est nécessaire de se renseigner pour savoir si l'usager est fiché. Si tel est le cas, il ne peut accéder à un prêt. Le professionnel ou le bénévole téléphone à la banque partenaire pour élucider cet aspect. Les entretiens auprès du personnel des accompagnants révèlent une satisfaction sur l'information recueillie à ce stade : il semble aisé d'avoir le renseignement, les interlocuteurs bancaires pouvant répondre rapidement. Les formulaires de demande de prêt représentent un autre type de transmission d'informations entre les structures partenaires même s'ils varient quasiment pour chaque structure. Les informations qui figurent dans ce formulaire sont purement informatives sur la situation financière de l'éventuel bénéficiaire. D'autre part, lorsqu'un bénéficiaire ne paie pas ses échéances, les banques avertissent leurs partenaires associatifs ; il s'agit donc de procédures obligatoires et réalisées systématiquement entre les partenaires pour obtenir l'information utile au dispositif d'octroi et de suivi du microcrédit.

Cependant, des informations informelles se diffusent également à l'intérieur des structures. Au CCAS, par exemple, les temps de pause représentent des moments où les « accueillantes sociales » peuvent parler librement. Elles expliquent qu'elles font parfois un appel direct pour connaître l'avis de leurs collègues sur une situation qui leur pose problème. Ou parfois, elles ont besoin « de parler » car les entretiens avec leurs interlocuteurs semblent souvent emprunts d'agressivité ou de désarroi. Au Secours Catholique, les liens entre les bénévoles et le personnel d'accueil est régulier du fait d'une permanence instituée le mercredi après midi. Le personnel d'accueil prend les rendez vous pour les bénévoles et les tient informés, par mail en général, de leur planning.

Enfin, des temps d'informations institutionnelles ont été organisés. Au niveau national, la Caisse des Dépôts a réalisé de l'information auprès des préfectures et des têtes de réseau nationaux mais d'autres temps ont été nécessaires pour que les acteurs de terrain soient au courant du dispositif du microcrédit social ; des temps de rencontres informatives[81] et des temps de formation[82]. Elles sont sources de connaissances permettant de répondre aux besoins des demandeurs, mais elles permettent aussi de faire se connaître des personnes entre elles, de les valoriser et de renforcer la pérennité d'une organisation.

Au niveau local, des réunions institutionnelles ont permis de mettre en place le dispositif. Les porteurs de projet comme ceux du CCAS d'Angers et du Crédit Municipal de Nantes se sont notamment retrouvés maintes fois. Paradoxalement, peu de rencontres ont été réalisées entre le personnel de ces deux structures.

La prédominance de réunions, donc d'échanges d'informations oraux par les responsables de structures et le recours à l'écrit avec des procédures très encadrées, sont les principaux vecteurs d'information entre les partenaires. Dans les deux cas, ils permettent de s'informer pour mieux informer.

2- De la communication interne à la communication externe.

Chaque structure accompagnante s'est organisée en interne pour faire connaître le dispositif du microcrédit social. Selon les différents témoignages, la volonté de communiquer, notamment par des supports existants, émane des responsables politiques, c'est-à-dire soit de la tête de réseau, soit du directeur quand il s'agit d'un journal interne à destination du personnel. Ainsi, des articles ou dossiers[83] ont été réalisés dans les revues ou journaux internes au niveau national notamment, avec une explication du dispositif et des témoignages et des photos des acteurs de terrain. Pourtant, cette sensibilisation interne ne semble pas toujours être reprise pour que l'ensemble du personnel puisse devenir un relais d'informations. Le conseiller du Point Passerelle 49, par exemple, se sent isolé du

[81] La chargée de mission de la Fnars, par exemple, a rencontré 36 associations soit 157 travailleurs sociaux, 39 directeurs ou chefs de services et 4 administrateurs depuis mars 2009. Au cours de ces rencontres, la chargée de mission distribue des documents comme une petite plaquette, un guide des questions-réponses d'aide à l'efficacité des travailleurs sociaux, un répertoire des aides possibles sur le territoire (un outil de mutualisation des aides).

[82] La CDC a proposé 3 formations ouvertes à toutes les structures mais certaines ont choisi de travailler sur des modules spécifiques. Exemples : Crédit Municipal de Paris, la Fnars…

[83] Le Crédit Agricole, par exemple, a réalisé un dossier de six pages intitulé « Quand mutualisme et solidarité se conjuguent » où le président de l'association « développement solidaire » présente les « points passerelles »[83] au niveau national. Les Points Passerelles sont des associations créées par le Crédit Agricole pour soutenir les personnes devant faire face à des accidents de la vie. La caisse nationale du Crédit Agricole a laissé libre choix à ses caisses régionales de se lancer dans cette activité. Au niveau de Pays de la Loire, c'est la Sarthe en 2003 qui a créé un Point Passerelle puis en 2006, un autre à Laval et Angers.

quotidien de la banque. Depuis qu'il travaille sur l'accompagnement, il a intégré un autre univers qui le coupe du milieu bancaire. Il y trouve un intérêt mais a cependant parfois l'impression d'être « en porte à faux par rapport à son entreprise de rattachement ». Il use de son savoir bancaire pour favoriser l'intégration des personnes en difficulté et se trouve satisfait de son travail mais souffre d'une sorte d'isolement et/ou de manque de reconnaissance. Le fonctionnement propre au Point Passerelle marque une rupture entre un axe politique favorisé et un travail concret en antagonisme avec le quotidien bancaire.

Une communication sur le microcrédit sociale vers la clientèle, a été intégrée dans des supports existants[84] permettant de valoriser le microcrédit social. En variant leur type de supports, le dispositif a plus de chance de se faire connaître car en communication, il est nécessaire de croiser les supports d'information.

Dans toute stratégie de communication, la logique veut que la communication interne précède la communication externe. Il paraît donc légitime que toutes les structures proposant le microcrédit social (bancaires, associatives ou publiques) fassent l'écho du dispositif pour informer son personnel et ses usagers. La communication interne valide des orientations politiques, les officialise et les rend légitimes ; elle aura d'autant plus d'impact en externe dès lors qu'elle est assimilée en interne. Les deux exemples recensés dans le cadre de ce travail prouvent que le personnel est sensible à la valorisation des sujets sur lesquels ils travaillent au quotidien. Les publications sur le microcrédit social ont été gardées et mises de côtés par un travailleur social et un animateur et non pas par un chargé de communication ou une revue de presse. Présenter le travail de certains à l'ensemble du personnel est valorisant et génère de la satisfaction.

La communication externe passe essentiellement par des supports écrits que chaque structure construit. Ainsi, des plaquettes, des affiches permettent de renseigner ou d'éveiller la curiosité pour d'éventuels bénéficiaires. Toutes les structures ne bénéficient pas des mêmes moyens mais toutes n'ont pas la même volonté non plus d'avoir une « force de frappe » en matière de communication. Le Crédit Municipal de Paris, par exemple, a mis les moyens pour se faire connaître. Une campagne de communication a été imaginée par les salariés avec leur directeur et les services de professionnels pour le graphisme. Du temps et des moyens ont été investis pour travailler la symbolique et créer des supports originaux et attrayants.[85] Appuyé par une diffusion grand public pendant le printemps 2009

[84] Ainsi, deux informations ont été réalisées au Crédit Agricole : l'une dans « la Lettre contact » de février 2009 qui est un format A4 recto-verso édité par la Caisse Anjou Mayenne et l'autre dans « le journal des actions locales du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine » de février 2009. Il s'agit d'un format journal promouvant les valeurs mutualistes de la banque à destination des clients.

[85] Annexe 4

dans la ville de Paris (panneaux 4x3, annonces radio…), ces supports ont pu remplir leur rôle d'information grâce à une équipe dynamique n'ayant pas peur de communiquer : l'intérêt, pour tous, est de faire savoir que le microcrédit social existe dans l'objectif de venir en soutien à des personnes en difficulté, mais également dans le but de faire savoir quelles structures proposent du microcrédit.

B- Les relais d'information

Les canaux de transmission pour les bénéficiaires repérés dans cette étude passent par les acteurs de terrain qui sont en lien direct et permanent et certains médias.

1- Des intermédiaires transmetteurs d'informations.

Dans tout processus de communication, il est important de cibler les bons relais d'information pour qu'un nouveau dispositif puisse être connu sur un marché. Le choix de la Caisse des Dépôts de faire relayer le microcrédit social par les structures qui sont au plus proche des publics en difficulté est stratégique. En effet, ces structures associatives ou publiques, sont en contact avec des publics très variés qui correspondent aux cibles recherchées. Par contre, ces structures possèdent elles-mêmes des relais aux statuts, aux origines et aux motivations différentes.

Les relais incontournables sont toutes les personnes qui sont en contact direct avec les bénéficiaires potentiels, ces dernières ayant notamment des statuts différents dans le travail d'accompagnement. Notre étude fait apparaître des relais incontournables dans ce dispositif : le travailleur social[86] comme « plaque tournante » car il connaît les usagers[87] et intervient au moment le plus opportun pour proposer le microcrédit social. Le banquier comme «fournisseur » car sans lui, il ne pourrait y avoir l'octroi du prêt. Ces deux relais favorisent une évolution de la « relation bancaire » non plus fondée sur le gain financier mais la réelle prise en compte de la situation financière de l'usager. Car le microcrédit social rapporte peu à la banque mais lui permet de capter une nouvelle catégorie de clients quand ces derniers s'en sortent et réintègrent le circuit économique grâce au travail.

[86] Certaines structures fonctionnent avec des bénévoles (Secours Catholique, Crédit Municipal de Paris…) qui effectuent un travail d'accompagnement proche de celui des travailleurs sociaux. Ils n'ont cependant pas la même formation, pas les mêmes missions et pas les mêmes approches sur le microcrédit social. Selon les entretiens menés, certains « accompagnateurs » proposant le microcrédit pensent que leur statut donne moins de crédibilité à leur demande de prêt.
[87] C'est également le cas de la Fnars où les éventuels bénéficiaires du microcrédit social sont accueillis pour un hébergement et donc connus des associations.

Un récapitulatif réalisé par le Crédit Municipal de Paris[88] décompose de façon très claire les différentes étapes du dispositif et fait apparaître dans la deuxième étape les différentes personnes qui instruisent les dossiers : des associations partenaires, des travailleurs sociaux, des membres du Crédit Municipal. Leur rôle est fondamental dans la réussite du microcrédit social car l'information sur l'implication demandée pour la régularité des remboursements passe par elles. D'autre part, l'entête du schéma du Crédit Municipal de Paris fait apparaître un partenaire important : la Caisse des Dépôts. Elle figure au même titre que le Crédit Municipal sans plus d'éclaircissement sur le document alors que c'est elle qui garantit les fonds pour le microcrédit social. Le demandeur, l'usager ou le bénéficiaire peut découvrir que cet aspect est évoqué ou passer à côté de l'information, car ce qui compte avant tout pour lui, c'est de trouver une solution à ses problèmes financiers.

D'autre part, le schéma sur les dispositifs de microcrédit social en Pays de la Loire[89] permet de comprendre que deux types d'organismes interviennent :

- les organismes « vitrines » et « intermédiaires » que représentent les associations, les banques ou le CCAS par exemple. Ils sont des « vitrines » car en étant en contact direct avec les usagers, ils peuvent, au cours d'un entretien ou grâce à un document, renseigner directement l'usager sur la possibilité d'un microcrédit. Ce sont aussi des « intermédiaires » car ils ne sont pas habilités, seuls, à ouvrir un prêt. Il leur faut passer par une banque. Et les banques seules n'auraient pas autant de bénéficiaires si elles ne passaient par des associations ou organismes sociaux. Ces organisations fonctionnent donc en réseau et partenariat et sont visibles pour les bénéficiaires. D'autant que faire apparaître le partenaire assoie la crédibilité et la fiabilité du microcrédit social.
- Les organismes « non visibles » comme l'est le plus souvent la Caisse des Dépôts. Etant très en amont du dispositif, elle n'est jamais évoquée dans les propos des travailleurs sociaux et apparaît uniquement sur les documents des organismes bancaires qui sont en lien avec elle.

La complexité du dispositif du microcrédit social ne nécessite pas que toutes les informations soient données au même niveau. Il peut s'agir d'une force de communication si chacun détermine ses cibles privilégiées ou d'une faiblesse si l'information est diffuse et non ciblée. De plus, la complexité des situations de chaque usager laisse penser à certains que la communication sur le microcrédit ne peut être faite massivement : les travailleurs sociaux ont fait sentir la nécessité de la prudence.

[88] Annexe 5
[89] cf introduction de P.Glémain.

L'exemple de la presse écrite

Les médias sont un bon relais d'information vers le grand public. Une revue de presse de la Caisse des Dépôts en 2008 retrace la présence du microcrédit dans 80 articles. La majorité d'entre eux proviennent du travail rédactionnel réalisé dans les régions : en effet, 66, 5 % sont issus de la presse quotidienne régionale tandis que la presse nationale publie des articles pour 18, 5 % des cas et les sites Internet 15 %[90].

Il n'est pas rare qu'un même journal publie plusieurs articles sur le microcrédit social. Cependant, c'est « Ouest France » qui se fait l'écho principal : toutes régions confondues, Ouest France propose à ses lecteurs 12 papiers sur le microcrédit social.

La proportion se réduit presque de moitié pour « Le Télégramme » (5 titres) et « La Dépêche du Midi » (5 titres) ou encore « La voix du Nord » (4 titres). De son côté, la presse nationale publie moins d'articles sur le sujet. Seul le « Le Figaro », dans cet échantillon sur l'année 2008, publie deux articles tandis que « les Echos », « La Croix » ou « le Parisien », se bornent à un seul article.

Il semble donc plus difficile de toucher la presse nationale. A l'inverse, la presse régionale s'empare plus aisément du sujet et illustre plus volontiers ses articles d'une photo où les différents acteurs sont vus en train de signer une convention.

Il est également intéressant de voir quelles sont les régions qui bénéficient d'une information sur le microcrédit social. La carte ci-dessous propose un paysage contrasté. Les régions où le microcrédit social est le plus abordé dans la presse sont la Bretagne, la Normandie, le Nord Pas de Calais, l'Alsace, le Provence Alpe Côte d'Azur et le Midi Pyrénées.

La localisation des journaux sur la carte[91] du territoire français montre quelles sont les régions et/ou les villes où la population a été susceptible d'avoir entendu parler du microcrédit social : la partie ouest de la France est particulièrement sensibilisée par la presse avec Paris, Rouen et Toulouse. Par contre, certaines régions comme le Centre, la Bourgogne, le Poitou Charente[92] et l'Aquitaine n'ont pas eu d'article recensé sur le territoire par la Caisse des Dépôts en 2008.

Cette répartition montre que les bénéficiaires potentiels n'ont pas accès au même type[93] d'information certes, ni à la même quantité selon les territoires. Ils ne sont donc pas égaux devant l'accès à l'information.

Pour aller un peu plus loin dans l'analyse, nous nous sommes intéressés aux titres de ces articles afin de repérer les éléments clés mis en valeur par les journalistes, les termes utilisés comme

[90] Annexe 6
[91] Annexe 7
[92] Le Poitou Charente a réalisé une campagne de communication importante par le Conseil Général mais elle ne ressort pas dans la presse en 2008. Deux hypothèses à vérifier en découlent : soit elle n'a pas été relayée par la presse, soit le dossier de presse est incomplet.
[93] Cf la partie II de ce travail.

accroches. Dans un premier temps, il faut souligner une terminologie variée pour parler du microcrédit social[94]. Dans la majorité des articles, près de 40%, le terme « microcrédit » est utilisé de façon générique. Avec une lecture rapide des titres des articles, le lecteur ne peut donc pas savoir s'il s'agit d'un microcrédit social, ou bien d'un microcrédit professionnel. Seuls 6% des articles précisent la nature du microcrédit en ajoutant « personnel » et insistant donc sur la spécificité du prêt. Quelques articles utilisent le pluriel « des microcrédits » misant donc sur le développement « en masse » de cet outil tandis qu'une autre expression est relayée par la presse écrite : « le microcrédit social » pour 22 % des articles. Ainsi, l'utilisation d'une terminologie non harmonisée par les acteurs du dispositif entraîne forcément une pluralité des termes dans les médias. Le lecteur non initié peut-il s'y retrouver ? Il risque de penser qu'il s'agit d'autant de crédits différents qu'il y a de termes différents… s'il ne lit pas l'article, s'il n'a pas à faire directement au dispositif. En bref, cette terminologie glissante selon les structures, selon les positionnements, brouille l'information.

En revanche, certains titres sont suffisamment précis pour faire comprendre d'emblée quel est l'objectif voulu par la mise en place des microcrédits. 43 % évoquent la lutte contre l'exclusion, 28 % stipulent qu'ils répondent à des projets personnels et plus de 14 % mettent en avant l'insertion que le microcrédit social permet. Plus de la moitié des verbes utilisés vont dans le sens d'une action positive (développer, faciliter, encourager…) tandis que 30 % sont neutres (débuter, mettre en place…). Les verbes à connotation négative (éponger, lutter…) sont moins nombreux. Globalement les journalistes présentent donc le microcrédit social de façon positive avec l'utilisation récurrente du verbe « développer ». Ils se positionnent dans une démarche qui promeut le dispositif.

Certains journalistes intègrent dans leurs titres les destinataires du microcrédit social afin de préciser quels en sont les bénéficiaires ? Un quart des titres des articles permettent de cibler les bénéficiaires potentiels : « les jeunes » en priorité, puis les salariés, des personnes en difficulté, des détenus au moment de la sortie de prison, puis une palette composée : des particuliers, des exclus des prêts bancaires, des accidents de la vie, des exclus, des créatrices d'entreprises, des femmes.
Les types de bénéficiaires correspondent-ils à la réalité des prêts octroyés ? Ou correspondent-ils à une ligne éditoriale du journal ?

De plus, certains ont le souci de faire apparaître les partenaires du microcrédit social : quatorze types de partenaires sont ainsi valorisés dans plus de la moitié des titres des articles. La

[94] Annexe 6

parité entre les partenaires bancaires et les partenaires associatifs est presque respectée puisque 5 banques sont expressément nommées (le Crédit Municipal, la Banque Postale deux fois, le Crédit Mutuel deux fois, le Crédit Agricole deux fois et la Caisse d'Epargne deux fois) ainsi que 5 structures associatives (le Secours Catholique deux fois, le Secours populaire une fois, Cresus deux fois, les Restos du Cœur deux fois et l'URIOPS[95]). Les institutions publiques sont également citées comme partenaires à savoir « la ville » (3 fois), le « CCAS » (3 fois) et la « Région ».

Les journalistes privilégient donc certaines informations dans les titres et le nom d'une banque ou d'une association permet d'ancrer le nouveau dispositif dans une structure déjà connue par les lecteurs. L'article devient alors un outil de promotion du microcrédit social mais aussi et surtout pour le partenaire dont le nom apparait dans la presse. Le rôle des partenaires est important dans le compréhension du dispositif, notamment celui qui est en contact direct avec les bénéficiaires potentiels.

Le travail réalisé sur la communication dans le cadre de Fimosol s'est articulé autour de cette question : comment valoriser sans réserve un dispositif, celui du microcrédit social, qui est destiné à une cible peu valorisante pour notre société ? En effet, proposer une action pour les plus démunis c'est accepter de « produire » une société à plusieurs vitesses. Pour certains, communiquer sur le microcrédit social, c'est non seulement accepter mais aussi afficher un dysfonctionnement au sein de la France. Pour ceux qui ont pris les choses à bras le corps, la question de communiquer ou pas ne se pose plus : c'est une nécessité afin de venir en aide aux personnes en difficulté. Car P. Glémain le montre et la crise de 2009 l'accentue ; les situations de précarité touchent de plus en plus de personnes notamment toutes celles qui sont frappées par un accident de la vie (décès, divorce, perte d'emploi…).

Malgré tout, l'ensemble des structures étudiées ne communiquent pas de la même façon car l'histoire, les moyens, les capacités de réponse et la volonté politique diffèrent selon chacun. Devant la montée des besoins, il paraît probable que la communication se généralise et profite à ceux qui proposent le microcrédit social.

Cependant, la variété des terminologies peut poser un problème important de communication ; en effet, beaucoup de structures ont mené une réflexion sur le nom du crédit à proposer et elles font des choix différents. Ainsi, aux Grenelles de l'Insertion et pour le Crédit Municipal de Paris, il était question du « microcrédit personnel », pour le Secours Catholique, le terme utilisé est « le crédit projet personnel, à la Fnars, il s'agit de « crédit accompagné », au CCAS

[95] SITA, filiale de Véolia fait partie des entreprises privées. Le journaliste qui a traité l'information met ainsi en valeur la place possible des entreprises privées dans le dispositif du microcrédit social.

d'Angers, le terme choisi est « le prêt social », l'aspect « micro », c'est-à-dire à petite échelle est laissé de côté pour valoriser le « prêt »[96], au Crédit Mutuel, il est encore question du « crédit accompagné ». Si ce fonctionnement laisse une grande marge de liberté à chaque organisation, la multiplicité des noms ne facilite pas le travail de communication. L'exemple de la revue de presse dans le rapport montre que les lecteurs trouvent des intitulés très différents, pour le même produit. La force de la communication s'en trouve réduite car l'assimilation est dès lors plus longue. Cette richesse, qui est à la fois un défaut, se retrouve également dans les différentes chartes graphiques des organisations. Alors, faut-il communiquer chacun de son côté ? Ou est-il possible d'envisager une communication mutualisée permettant d'être plus efficace encore ? L'objectif ne nous paraît pas être tant la démultiplication du nombre de prêts que le meilleur accompagnement possible afin que les personnes réellement dans le besoin puissent bénéficier du microcrédit social. Finalement, il n'y a pas de honte à en bénéficier et encore moins à le proposer dès lors qu'il est adapté à l'usager. Vu ainsi, tout organisme peut, par conséquent, se mettre à communiquer et valoriser son action : elle sera bénéfique de toutes les façons.

32-L'accompagnement dans le cadre du dispositif de microcrédit social : Une approche par les compétences (Maryline Meyer)

Dans le cadre de la mise en place du Fonds de Cohésion sociale, la Caisse des Dépôts adopte et diffuse une approche institutionnelle de l'accompagnement. Cette approche est construite à partir d'une hypothèse forte sur le profil des demandeurs selon laquelle *« la préparation des dossiers, la gestion des contacts avec le monde bancaire et le suivi de l'emprunt apparaissent souvent insurmontables pour des personnes qui s'avèrent, ensuite, d'excellents payeurs »* (Barbat-Layani, 2006).

Au-delà d'un crédit, le microcrédit social va incarner un accompagnement obligatoire destiné à réduire les inégalités entre les individus (Gloukoviezoff, 2008). Afin de formaliser cette idée, un comité technique (le COSEF) composé de banques et de têtes de réseaux accompagnants a rédigé une charte de l'accompagnement. Cette charte est annexée à chacune des conventions établies entre une structure bancaire et une structure d'accompagnement. Elle précise quelques règles de collaboration entre les deux établissements. L'accompagnement inhérent au microcrédit social y est présenté comme un suivi individualisé et engagé qui a vocation à dépasser la seule demande de prêt

[96] Le choix du vocabulaire intègre le nécessaire remboursement pour que le contrat puisse se faire. Une relation sur la durée est, dès lors, insinuée.

pour aborder la situation bancaire et sociale du client. Il vise à prendre en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les emprunteurs dans l'accès au crédit.

L'individualisation de la relation d'accompagnement suppose la définition d'un accompagnateur *« référent »* qui peut être *« un travailleur social, un salarié ou un bénévole d'une association d'intérêt général, familiale ou caritative, un banquier retraité bénévole.... »*. L'engagement est au cœur même de la relation. Il émane à la fois des établissements bancaires et des accompagnants et il s'organise autour d'un partage des missions selon les expertises de chacun. « L'accompagnateur »[97] *s'engage* vis-à-vis du bénéficiaire *(« à le rencontrer régulièrement », « à le réorienter selon la nature de ses besoins »*[98]) et « l'établissement prêteur » *s'engage* vis-à-vis de l'accompagnant *(« à l'informer des incidents de paiement »).*

Les différentes missions de l'accompagnant sont énumérées par le COSEF à l'occasion de l'élaboration de la charte de l'accompagnement.

Tableau 31- Les missions de l'accompagnant

1. Accueil personnalisé
2. Aide à l'émergence du projet
3. Formalisation du projet
4. Montage du dossier
5. Pré-instruction de la demande de prêt
6. Transmission à l'établissement financier pour validation et instruction
7. Accompagnement lors de la vie du contrat de prêt

Source : Rapport d'activité, Caisse des Dépôts, 2006.

L'accompagnement se caractérise relativement au cycle de vie du prêt : il intervient *« en amont »* et *« en aval »* (Gloukoviezoff, 2008).

- L'accompagnement *« amont »* débute par l'accueil du demandeur et se termine par l'octroi du prêt (missions 1 à 6). Il consiste, d'une part, à évaluer conjointement avec

[97] Nous préférerons par la suite le terme d'accompagnant à celui d'accompagnateur.
[98] Extraits de la charte de l'accompagnement.

l'emprunteur sa situation financière et sa demande de crédit et, d'autre part, à formuler un avis sur l'objet, le montant et la durée du crédit.

- L'accompagnement *« aval »* correspond au suivi des bénéficiaires du prêt (mission 7). Il consiste à s'assurer du bon déroulement du remboursement du prêt et il peut éventuellement porter sur d'autres aspects de la vie de l'emprunteur liés à la satisfaction d'un besoin ou la réalisation d'un projet.

Nous pouvons en déduire que l'accompagnement mobilise une double ingénierie sociale et bancaire. Toutefois, les compétences « sociales » et « bancaires » en question ne sont pas clairement identifiées. Par ailleurs, comme cela a été souligné dans le rapport de l'ANSA (2008), aucune procédure d'accompagnement n'est institutionnalisée par la charte dans le sens où les missions sont énumérées mais la manière de les réaliser n'est pas définie. Si les notions d'engagement et d'individualisation sont fortes, il manque également une approche précise de la relation d'accompagnement. Cette partie de l'étude vise à mieux cerner, au-delà de la définition institutionnelle, les réalités de l'accompagnement dans le cadre du dispositif de microcrédit social en s'interrogeant plus particulièrement sur les compétences mobilisées.

Les structures prêteuses et accompagnantes sont amenées à inventer leur place respective dans le dispositif de microcrédit social. L'efficacité de ce dispositif suppose un accompagnement des demandeurs organisé autour d'un partage des compétences entre l'établissement prêteur et la structure accompagnante (Gloukoviezoff, 2008). Des acteurs « performants » de l'offre de microcrédit social ne peuvent a priori pas être de simples techniciens du crédit. Ils ne sont pas non plus inscrits dans une relation que l'on pourrait qualifier de « charitable » mais, portent des valeurs comme la solidarité et l'entraide, et savent accorder leur confiance aux emprunteurs, ingrédient indispensable de leur autonomisation et au cœur des relations de microfinance (Glémain, 2008). Accompagnants sociaux et acteurs bancaires peuvent enrichir mutuellement leurs pratiques, surmonter leurs faiblesses respectives à travers la collaboration. Le bon développement du microcrédit social suppose de trouver au cœur des ressources humaines accompagnantes et bancaires un juste équilibre entre engagement et performance. Cet enjeu soulève des interrogations majeures :

- *Quelles sont les réalités et les dynamiques de l'accompagnement dans le cadre du dispositif de microcrédit social ?*
- *Quelles sont les compétences nécessaires à la réussite de l'accompagnement? Comment se construisent-elles ? Comment se partagent-elles entre les acteurs de l'offre ?*

Hypothèses de travail

A partir d'une étude qualitative basée sur la méthodologie des entretiens, nous allons chercher à valider les hypothèses esquissées dans le rapport intermédiaire :

Hypothèse 1 : Une double ingénierie sociale et financière est essentielle à la réussite de l'accompagnement dans le cadre du dispositif de microcrédit social.

Hypothèse 2 : Des facteurs organisationnels (finalités/organisation/ mode de management de la structure accompagnante et bancaire…) déterminent la nature de la procédure d'accompagnement.

Hypothèse 3 : Le profil des acteurs de l'offre (accompagnants et banquiers) et de la demande de microcrédit social influence la nature et la dynamique de la relation d'accompagnement.

Cette hypothèse relève également des approches de V. Billaudeau (stratégie de communication) et de P. Glémain (microéconomie bancaire solidaire).

La réussite d'un dispositif de microcrédit social implique un double accompagnement du bénéficiaire, à la fois social et financier, à deux moments du cycle de vie du prêt : en amont, dans la construction du projet et en aval, sur la durée du remboursement (Caire, 2008 ; Glémain, 2005 et 2008).

Les acteurs de l'offre de microcrédit social ne se sont pas vraiment appropriés les termes d'accompagnement « amont » et « aval » définis par la charte de l'accompagnement. Nous pouvons toutefois identifier des démarches spécifiques liées au cycle de vie du prêt. Si l'accompagnement « amont » est formalisé par une procédure dans le cadre de chacun des partenariats, l'accompagnement « aval » est souvent informel et demeure une démarche à construire[99].

L'accompagnement « amont »

La plupart des structures accompagnantes se sont dotées très rapidement d'une procédure d'accompagnement « amont », souvent co-construite avec la banque partenaire. Cet accompagnement débute dès le premier contact avec le demandeur, généralement téléphonique, et se termine par l'octroi du prêt.

Dans l'esprit de la charte, la procédure d'accompagnement « amont » est commune à l'ensemble des structures : le demandeur est reçu par l'accompagnant une ou plusieurs fois avant la

[99] Les schémas de procédures d'octroi de prêt proposés en annexe, élaborés selon les déclarations des acteurs, révèlent la faible formalisation de l'accompagnement « aval » relativement à l'accompagnement « amont ».

constitution de son dossier qui sera étudié par un comité de crédit et/ou par la banque**.** Toutefois, les temps et les modes d'échange avec les personnes varient si bien que la relation d'accompagnement prend des formes très différentes selon le profil des accompagnants et des accompagnés[100]. L'accompagnement « amont » possède une double dimension sociale et financière, que nous analyserons plus après dans le texte.

La synthèse écrite de l'évaluation sociale et budgétaire réalisée par l'accompagnant représente l'outil essentiel de l'accompagnement « amont ». Elle est déterminante dans le choix d'octroi du prêt car le banquier, même s'il dispose de documents comme les relevés bancaires, ne connaît pas le demandeur et ne peut juger sur la seule base de ces documents de la pertinence de son projet ou de la réalité de son besoin. De l'avis des banquiers interrogés, les travailleurs sociaux maîtrisent l'exercice de l'évaluation et de sa synthèse écrite alors que les bénévoles éprouvent plus de difficultés, d'une part, à recueillir et à trier les informations pertinentes, d'autre part, à communiquer par écrit leur évaluation. Le responsable régional de Finances et Pédagogie note que souvent dans les synthèses rédigées par les bénévoles : *« On sent l'envie mais on ne voit pas le projet. »*[101] L'acteur bancaire peut jouer un rôle facilitateur de l'accompagnement « amont » en accordant sa confiance à l'accompagnant. Parcours Confiance fait notamment preuve, selon les déclarations de ses partenaires[102], *« d'ouverture »*, de *« souplesse »* ou de *« flexibilité »* car le banquier considère *« la personne dans sa globalité »* et s'adapte à la finalité de la structure partenaire. Dans le cadre de sa convention avec le Secours Catholique, Parcours Confiance a accepté, par exemple, de réaliser un prêt pour financer des obsèques. Ce « projet » ne répond pas a priori aux critères de prêt définis par la CDC. Pourtant, le banquier a compris sur la base de l'instruction d'un bénévole accompagnant qu'accéder à cette demande permettrait de contribuer au *« bien-être familial »*, donc à participer à l'amélioration (ou à la non dégradation) de la situation sociale de la personne. La réussite de la phase d'évaluation sociale et budgétaire se révèle donc capitale dans le processus d'octroi de prêt et soulève un enjeu de professionnalisation que nous traiterons également plus tard.

L'accompagnement « aval »

De manière générale, la démarche de l'accompagnement « aval » est moins avancée à ce jour que celle de l'accompagnement « amont ».

[100] Nous préciserons la variété des relations d'accompagnement dans la seconde partie de notre analyse.
[101] Rencontre des bénévoles du Secours Catholique 49, juin 2009 à Angers.
[102] Secours Catholique 49, Restaurants du Cœur 44, UDAF 49.

Elle varie en fonction des choix stratégiques réalisés par les partenaires bancaires. Nous avons identifié deux configurations :

- Le banquier téléphone directement à l'emprunteur en lui demandant le motif de son retard de paiement et ce qui a changé dans sa situation. S'il échoue dans cette tentative de relance ou s'il décèle une situation complexe, il contacte l'accompagnant pour que celui-ci prenne le relais. C'est le cas de Parcours Confiance Pays de la Loire où une conseillère réalise cette tâche difficile. A travers cette pratique, le banquier cherche à assoir une certaine crédibilité tout en responsabilisant les personnes.

- Le banquier avertit directement la structure accompagnante du retard de paiement. Par exemple, les agents du Crédit municipal de Nantes établissent tous les mois un listing des impayés qu'ils envoient aux partenaires (ils ont un référent par structure) afin que ceux-ci puissent relancer les personnes. L'accompagnant a pour mission de contacter le bénéficiaire ; ce qu'il fait avec une motivation inégale et un succès relatif car certains individus s'avèrent difficiles à joindre.

L'accompagnement « aval » évolue avec l'expérience de la banque dans le dispositif de microcrédit social. Fonctionnant au départ sur un mode *« artisanal »*[103], le Crédit Mutuel Anjou commence à construire sa propre démarche : le responsable de l'activité microcrédit social demande désormais aux accompagnants de mettre en place un coup de fil ou une rencontre systématique aux alentours de la première échéance de remboursement du prêt car il s'est avéré que les premiers paiements étaient les plus sensibles.

Du côté de l'établissement prêteur, l'accompagnement « aval » s'apparente à du contrôle même s'il vise la plupart du temps à intégrer une dimension « humaine » parce que les microcrédits sociaux ne sont pas des prêts « classiques » et que les banquiers révèlent une forme d'engagement. Pour le directeur de Parcours Confiance Pays de la Loire :

> *« Un retard de prêt c'est : je ressors le dossier pour me rappeler dans quel contexte je suis. Je prends le temps de le lire. Je contacte le partenaire. J'appelle la personne. J'essaie de comprendre dans quelle situation elle est. Je ne lui mets pas le couteau sous la gorge, par contre je lui fais comprendre que c'est comme ça et qu'il faut qu'elle rembourse. »*[104]

Du côté de la structure accompagnante, l'accompagnement « aval », peu formalisé, se réalise « au cas par cas ». Il peut consister pour l'accompagnant référent à étudier avec un emprunteur en difficulté, et en lien avec la banque, la suspension des remboursements pendant plusieurs mois

[103] Terme utilisé par la responsable de la vie du mouvement du Crédit Mutuel Anjou (entretien du 27 avril 2009).
[104] Entretien du 04 février 2009.

jusqu'à l'assainissement de la situation budgétaire. C'est aussi se revoir quand tout va bien mais cette démarche reste encore rare. En théorie, l'accompagnement « aval » devrait concerner les « bons » comme les « mauvais » payeurs de manière à évaluer l'impact du prêt sur la situation de la personne. Certains accompagnants notent qu'un individu peut rembourser normalement son prêt tout en connaissant de réelles difficultés. Dans ce cas, la mission de l'accompagnant n'est pas terminée. Il doit tenter de prévenir un nouvel « accident ». Les pratiques diffèrent d'une structure accompagnante à l'autre et aussi à l'intérieur d'une même structure. Par exemple, les agents d'accueil du CCAS d'Angers ne réalisent aucun accompagnement « aval » si le bénéficiaire rembourse normalement son prêt et les travailleurs sociaux peuvent évoquer le remboursement du prêt et son impact, de manière non systématique, dans le cadre d'un accompagnement plus large. L'UDAF 49 a instauré une rencontre obligatoire deux mois après le prêt, le lien avec les bénéficiaires s'avère ensuite plus difficile à entretenir par les travailleurs sociaux malgré leur bonne volonté.

La grande majorité des acteurs bancaires et sociaux s'interrogent aujourd'hui sur la forme et la mise en œuvre de l'accompagnement après l'octroi du prêt. Ils s'accordent à dire qu'il s'agit de la mission la plus difficile et la plus sensible. Elle est également coûteuse car les appels téléphoniques de relance et les rencontres pour faire le point peuvent être nombreuses si le suivi s'effectue sur toute la durée du prêt. A titre d'illustration, l'UDAF 49 a évalué en moyenne à 6 heures le temps consacré à l'accompagnement « aval » (4 heures pour l'accompagnement « amont »). Selon un responsable de la structure, il ne faut pas nécessairement imposer aux gens une rencontre après un prêt car cette contrainte n'apparait pas cohérente avec la démarche d'autonomisation enclenchée par le prêt.

L'accompagnement des demandeurs de microcrédit social dépasse le simple accès à un prêt. Il possède nécessairement une double dimension : sociale et financière. Il se réalise dans la co-construction d'un projet car le véritable accompagnement c'est « aider à faire » et non « faire pour » les personnes.

L'accompagnement « social »

Cet accompagnement vise à lutter contre l'exclusion sociale. Il consiste à établir avec le demandeur un diagnostic de sa situation globale de manière à répondre au mieux à ses besoins. D'après la typologie proposée par Gloukoviezoff (2008), l'accompagnement social répond pour partie à une philosophie « besoin » dans le sens où le MCS est considéré comme un outil pour l'amélioration de la vie de la personne. Il relève aussi de la promotion de l'estime de soi (Glémain 2005, 2009).

L'accompagnement social débute au premier contact avec le demandeur, même téléphonique, il se poursuit dans un échange sur ce qui amène la personne à faire une demande de MCS. « *Où en est-vous? », « Comment êtes-vous dans votre vie ? »* sont des questions abordées par l'accompagnant lors du face à face avec le demandeur. Il s'agit d'écouter la personne, de comprendre sa situation personnelle et professionnelle, de connaître son parcours de vie.

Ensuite, le travail de l'accompagnant consiste à amener le demandeur à construire son projet. L'accompagnant détaille avec le demandeur les conditions de sa réalisation d, les solutions alternatives ou complémentaires et les effets budgétaires induits[105]. Le travail de l'accompagnant est d'amener le demandeur à construire son projet. Une demande rapportée par un travailleur social de l'UDAF révèle cette logique de co-construction :

> *« Dans le cas de l'achat d'une voiturette, on est arrivés à se dire ensemble que c'était plus intéressant de continuer la démarche de passer le permis de conduire car le conjoint a une voiture. Le but est d'avoir une indépendance vis-à-vis du conjoint ; on a recentré là-dessus. »*[106]

L'accompagnement social représente une activité importante au sein des structures. D'après les entretiens, les accompagnants sont amenés à rencontrer deux à trois fois plus de demandeurs que de bénéficiaires de microcrédit social. Certains dossiers ne sont pas finalisés car le projet est rapidement abandonné par le demandeur. Mais souvent les demandes ne sont pas instruites car les personnes choisissent, avec l'aide de l'accompagnant, de se diriger vers une autre solution ou vers un autre outil. L'échange et la réflexion engagés avec le demandeur peuvent aboutir à la conclusion commune selon laquelle le microcrédit n'est pas la «bonne » solution. Lorsque la demande de MCS ne s'avère pas adaptée, l'accompagnant peut conseiller plusieurs orientations au demandeur comme :

- mobiliser la solidarité familiale,
- repenser le projet,
- contacter une autre structure d'accompagnement (exemples : la CAF ou le CCAS pour une aide sociale, un travailleur social du Conseil Général pour rétablir une situation de surendettement ou pour une aide financière dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le logement, une association comme une Famille un Toit pour rechercher un logement, …),
- retourner vers sa banque si un prêt classique est envisageable…

[105] Dans le cas de l'achat d'une voiture par exemple, l'accompagnant prend également en compte la vétusté du véhicule (compte tenu du faible montant du prêt) qui peut nécessiter des réparations, les frais d'assurance et le premier plein d'essence.
[106] Entretien du 10 avril 2009.

Lorsque la demande est pertinente et le dossier de prêt instruit (et accepté par la banque), l'accompagnement social peut largement dépasser le cadre du crédit. En effet, le microcrédit va répondre à un besoin particulier mais d'autres besoins, parfois essentiels, ne seront pas satisfaits. L'accompagnant va alors conduire le bénéficiaire du prêt à prendre sa vie en main. Plusieurs histoires d'accompagnement de ce type nous ont été relatées, comme celle ci-dessous :

> *M.D s'est présenté à l'Association Comptoir de Vie fin 2008 pour obtenir un MCS afin d'acheter un véhicule pour se rendre à son travail. Au fil de l'entretien, l'accompagnant découvre la situation complexe du demandeur. M.D est réfugié politique et souhaite un rapprochement de conjoints mais surtout il est sans domicile fixe. L'accompagnant va alors engager une longue démarche pour aider M.D à trouver un logement. Il prend contact pour obtenir un logement d'urgence, relance l'OPAC, incite M.D à envoyer des courriers à la ville pour une demande de logement HLM, lui conseille de se rapprocher de l'association Une Famille Un toit… L'accompagnant parle à M.D au téléphone toutes les trois semaines. Un « côté amical » s'installe. M.D finit par trouver un logement.*

Cette histoire est révélatrice d'un accompagnement qui dépasse l'objet premier de la demande mais aussi de la difficulté de l'accompagnant à prendre du recul par rapport aux situations des personnes. Dans l'histoire ci-dessus, l'accompagnant a été tenté par moments de faire les démarches à la place de la personne accompagnée. Il doit pourtant être vigilant à ne pas tomber dans une relation d'assistance.

Le délégué départemental du Secours Catholique nous a raconté une autre histoire, résumée ci-dessous, montrant que le prêt est souvent une porte à l'accompagnement social et non une finalité en lui-même.

> *« Un jeune s'est fait piqué sa mobylette, c'était son outil pour aller au travail. Le patron lui a demandé de démissionner, parce qu'il n'avait plus de quoi se rendre à son travail. Le travail du bénévole, qui était sollicité pour un prêt pour acheter une nouvelle mobylette, c'était de dire de faire valoir son assurance sur la mobylette, ensuite c'était de se retourner vers l'employeur qui n'avait pas le droit de licencier comme ça la personne...Le microcrédit, ce n'est pas une fin en soi pour nous, c'est un élément d'accompagnement. »*[107]

Lorsqu'il est réussi, l'accompagnement social peut conduire à l'absence de prêt. Les travailleurs sociaux du CCAS d'Angers réalisent une étude sociale approfondie qui souvent « démotive » la demande de prêt (FIMOSOL, 2008). En effet, ils cherchent à identifier la nature du besoin et à évaluer la nécessité réelle de faire un prêt. Ils *« prennent le temps »* de ce diagnostic dont

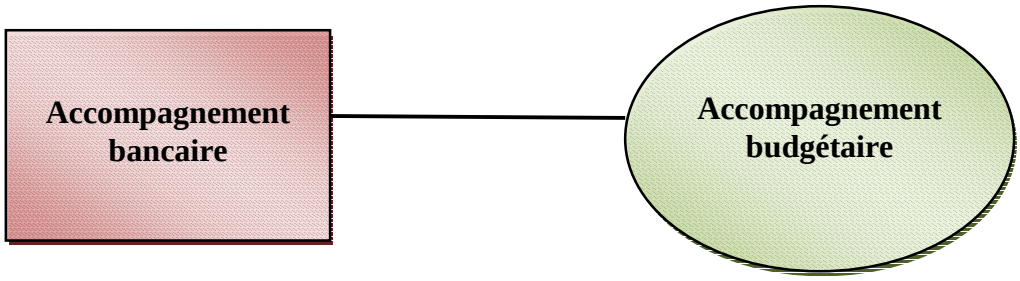
[107] Entretien du 03 avril 2009.

beaucoup d'accompagnants ne disposent pas et mobilisent leur formation de travailleur social afin de comprendre et de répondre au « projet de vie » du demandeur. L'accompagnement social de la personne existe donc même lorsque le prêt n'est pas réalisé. C'est même là où il prend tout son sens.

L'accompagnement « financier »

Cet accompagnement vise à lutter contre l'exclusion financière (monétaire et bancaire, selon la thèse de Glémain, Moulévrier et Lazuech, entre autres). Il consiste à prendre en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les emprunteurs dans l'accès au crédit. La charte de l'accompagnement ne précise pas quelles sont les composantes de cet accompagnement. Suite à notre étude, nous pouvons identifier l'accompagnement bancaire et l'accompagnement budgétaire.

Figure 75 : L'accompagnement financier



L'accompagnement bancaire consiste à donner l'information bancaire et à suivre le bon remboursement du prêt.

- Il répond à une philosophie « crédit » (Gloukoviezoff *et al.*, 2008).
- Il est réalisé par la banque dans une coopération étroite avec la structure accompagnante.
- Il est mis en œuvre dès le déblocage des fonds et vise à éviter les impayés.

L'accompagnement bancaire est suffisant pour les personnes qui ont simplement connu un « accident de la vie », qui sont proches de l'emploi ou suffisamment autonomes pour trouver elles-mêmes des solutions aux difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

L'accompagnement budgétaire vise à permettre la réinsertion bancaire des personnes en situation de fragilité financière. Il est l'occasion de travailler avec les personnes sur leur budget, d'évaluer les situations bancaires et de déboucher sur une pédagogie financière.

* Il répond à une philosophie « besoin » : le besoin d'apprendre à gérer son budget.

* Il est réalisé par l'accompagnant à l'exception du cas particulier du Point Passerelle du Crédit Agricole où l'acteur bancaire réalise l'ensemble de l'accompagnement dans le cadre de l'octroi de microcrédits sociaux.

* Dans la plupart des cas, il intervient en amont durant la phase d'étude de faisabilité du prêt et peut se poursuivre en aval.

L'ensemble des accompagnants procède à une analyse budgétaire afin de déterminer la faisabilité du prêt. Cette démarche consiste à recueillir les relevés bancaires, documents familiaux et administratifs puis à les étudier tout en sensibilisant les demandeurs au prêt et à ses exigences. Si la demande de prêt est recevable, il est possible d'évoquer sa durée et le montant des mensualités, c'est-à-dire d'établir un tableau d'amortissement. Même si elle mobilise une ingénierie bancaire, cette démarche ne peut être assimilée à de l'accompagnement budgétaire.

Les associations comme les Restaurants du Cœur ou le Secours Catholique n'ont pas adopté de démarche d'accompagnement à la gestion de budget invoquant pour motif principal le manque de compétences. Certains bénévoles témoignent : *« On a parfois du mal à gérer notre propre budget »*, *« On n'a pas de maîtrise du budget familial »*… Par ailleurs, les bénévoles ne parviennent pas à mobiliser les personnes autour de cette problématique même s'ils constatent qu'elle concerne la grande majorité des demandeurs de microcrédit social. Le Secours Catholique commence toutefois à réfléchir à cette forme d'accompagnement. Un bénévole de terrain[108] évoque admiratif le soutien budgétaire proposé par une conseillère de la CAF pendant trois ans à une famille en difficulté qu'il connaissait. Dans la suite de ce témoignage, les bénévoles s'accordent à dire que l'accompagnement budgétaire peut être compris, accepté par le bénéficiaire et efficace seulement s'il est responsabilisant, individualisé et s'il se fait dans la durée. Dans cet esprit, le faible succès des ateliers pédagogiques proposés par Finances & Pédagogie[109] aux bénéficiaires de microcrédit social peut s'expliquer par une inadaptation du format à la demande. D'une part, ces ateliers sont obligatoires. Or, tous les bénéficiaires de microcrédit social ne sont pas de mauvais gestionnaires de leur budget ;

[108] Rencontre des bénévoles du Secours Catholique 49, juin 2009.

[109] Ces ateliers font partie du dispositif national élaboré par la Caisse d'Epargne mais ils ne sont pas mis en place en région Pays de la Loire pour des raisons de culture organisationnelle. Les dirigeants de Parcours Confiance Pays de la Loire ont réfléchi à la question de ces ateliers de formation qui ne leur paraissent pas convaincants sur la forme

beaucoup disposent de revenus insuffisants pour réaliser leur projet ou satisfaire un nouveau besoin, d'autres peuvent être mis en difficulté par un « accident de la vie ». D'autre part, ces ateliers sont collectifs. Or, certains bénéficiaires de microcrédit social ont un rapport difficile à l'argent qui les empêche de communiquer sur la question et d'autres redoutent tout simplement le jugement des autres.

Des structures accompagnantes professionnalisées, comme l'UDAF, estiment ne pas avoir de rôle particulier à jouer dans la réponse aux problématiques de gestion budgétaire. Cette démarche fait partie d'un accompagnement global de la personne que seule peut réaliser un travailleur social du Conseil Général ou de la Caisse d'allocations familiales. S'ils refusent d'instruire un dossier de demande de microcrédit lorsque la gestion de budget n'est pas « saine », les travailleurs sociaux de l'UDAF peuvent se comporter ponctuellement en « conseillers financiers ». Ils suggèrent aux demandeurs, à partir d'une étude de leurs finances, d'économiser une certaine somme pendant une période définie puis de les recontacter afin de ré-étudier la faisabilité du prêt. Dans ce cas, le dossier est laissé en attente. Si le demandeur ne reprend pas contact avec le travailleur social de l'UDAF, la demande est finalement abandonnée. Lorsque la demande n'est pas urgente, cette démarche permet au travailleur social de juger de la réelle motivation des personnes et de leur future capacité à rembourser le prêt. Mais cette pratique ne peut être assimilée à de l'accompagnement budgétaire.

Pour Beaujouan (2006), l'accompagnant à la gestion de budget remplit quatre fonctions essentielles auprès du « client » :

- Il soutient son moral et l'encourage à rester dans le droit chemin d'une gestion rigoureuse de son budget.
- Il l'aide à trouver les bonnes réponses pour certaines affaires de la vie lorsque le client le lui demande, notamment celles ayant un impact financier important.
- Il l'aide à acquérir des capacités pérennes concernant le maniement et la gestion de l'argent.
- Il apporte son cautionnement moral en sa faveur auprès de la banque ou d'un tiers, lorsque cela est demandé et justifié.

Les accompagnants dans le cadre du dispositif de MCS, quel que soit leur statut ou leur parcours, ne disposent pas des compétences suffisantes pour un tel accompagnement et même si c'est

le cas, ils n'ont ni le temps ni les moyens matériels de le mettre en place. Il est impossible de demander à un accompagnant d'aider personnellement les demandeurs de MCS à rééquilibrer leur budget de manière durable. Cet accompagnement suppose d'enclencher une dynamique d'apprentissage dont la durée peut dépasser celle du prêt. Aussi, il semble plus pertinent d'orienter directement les personnes en difficulté vers les travailleurs sociaux du Conseil Général ou les conseillers de l'association Point Passerelle dont l'accompagnement budgétaire est une des missions pour laquelle ils détiennent une réelle expertise. De son côté, le CCAS de Nantes expérimente actuellement la volonté politique, face au constat de l'exclusion financière, de mettre en place un réel accompagnement à la gestion du budget des bénéficiaires de MCS. Une « mission de conseil en finances personnelles » est mise en place depuis février 2009. Cette mission ne se veut pas contraignante. Elle vise à proposer aux bénéficiaires de MCS des conseils et des formations à la gestion budgétaire personnelle sur la base du volontariat. Pour la personne responsable de cette mission, l'essentiel est que les personnes en difficultés sachent que des professionnels sont là pour leur apporter un soutien, si besoin.

Accompagnement social et financier se combinent de la réception de la demande à la fin du prêt. Tous les individus ne nécessitent pas le même accompagnement. L'accompagnement social existe pour tout demandeur de MCS car il émerge dès le premier contact téléphonique ou physique. Mais il peut s'arrêter rapidement si la demande n'est pas pertinente. L'accompagnement financier n'est pas systématique. Pour certains, l'accompagnement social sera court car les difficultés sociales ne sont pas « importantes », le projet est « évident » ou le demandeur rencontre un accident de la vie auquel il faut pallier rapidement et le prêt apparait immédiatement comme « la » solution. Dans ces cas, l'accompagnement bancaire sera minimal et l'accompagnement budgétaire ne sera pas nécessaire. Pour d'autres demandeurs, l'accompagnement social sera long et le microcrédit pas nécessairement adapté. Il pourra utilement être complété par un accompagnement budgétaire.

Enfin, l'accompagnement social n'est pas clairement séparable de l'accompagnement financier, d'où l'idée d'assistance financière solidaire de P. Glémain dans ce rapport. Dans le cadre de certains partenariats comme celui du Crédit Mutuel Anjou et des Restaurants du Cœur 49, le bénévole référent accompagne le « client » à la banque pour la signature du prêt. Le client est rassuré par cette démarche et il gagne en estime de soi. Comme l'accompagnement budgétaire, cet accompagnement « vers la banque » est constitutif de l'accompagnement global de la personne. De nombreux

accompagnants, bénévoles comme professionnels, ont souligné lors de notre enquête l'importance à de signer le prêt à la banque. Ils parlent de *« dédramatiser la banque »*. Un travailleur social du CCAS d'Angers imagine que comme tout crédit, les microcrédits sociaux devraient être entièrement réalisés dans l'enceinte de la banque en présence de l'accompagnant référent.

Encadré 14 - Principaux résultats

- *La démarche d'accompagnement « amont » est largement formalisée. Elle est généralement co-construire par le partenaire bancaire et accompagnant.*
- *La procédure d'accompagnement « amont » est commune à l'ensemble des structures accompagnantes*[110].
- *La démarche de l'accompagnement « aval » est moins avancée à ce jour que celle de l'accompagnement « amont ».*
- *L'accompagnement « aval » varie en fonction des choix stratégiques réalisés par les établissements prêteurs et de leur ancienneté dans le dispositif de MCS. Les partenaires se sont peu interrogés au début de l'expérimentation sur cet accompagnement. Ils apprennent par la pratique.*
- *Les accompagnants sont amenés à rencontrer deux à trois fois plus de demandeurs que de bénéficiaires réels de microcrédit social. Ces rencontres doivent être comptabilisées dans le travail d'accompagnement social.*
- *L'accompagnement social consiste à co-construire avec le demandeur son propre projet. De nombreuses demandes ne sont pas instruites car les personnes choisissent avec l'aide de l'accompagnant de se réorienter vers une autre solution. Il existe une corrélation négative entre l'accompagnement social et le nombre de prêts accordés (FIMOSOL, 2008).*
- *L'accompagnement financier contient un accompagnement bancaire, strictement lié au crédit, et budgétaire visant à améliorer la situation globale du bénéficiaire de MCS.*

Source : M.Meyer, FIMOSOL, rapport final au HCSJ et à la DIIESES, juillet 2009

L'accompagnement n'est pas figé dans une procédure unique. Il varie selon des facteurs propres aux organisations mais aussi aux personnes. Dans le cadre de l'étude du partenariat historique entre le CCAS d'Angers et le Crédit Municipal de Nantes, nous avons identifié une variété d'accompagnement selon le statut et les motivations des parties prenantes au dispositif (FIMOSOL, 2008). L'analyse de plusieurs autres partenariats en Région Ouest confirme cette diversité et nous permet de donner des éléments explicatifs.

Un accompagnement inscrit dans un environnement institutionnel et organisationnel

L'accompagnement est endogène à la gouvernance du partenariat ainsi qu'à celle des organisations partenaires. En d'autres termes, cette démarche est indirectement influencée par l'ensemble des processus et des règles, formelles et informelles, qui régissent les relations entre les organisations partenaires. Ces règles sont elles-mêmes déterminées par les objectifs qui gouvernent

[110] Voir annexes pour plus de détails.

les organisations partenaires. Par ailleurs, les ressources financières et humaines dont disposent les structures influencent la qualité de l'accompagnement réalisé dans le cadre du microcrédit social.

La forme prise par l'accompagnement dans le dispositif de MCS, plus précisément le partage des compétences, reflète la culture des organisations partenaires et le profil des dirigeants. Elle est toujours le fruit d'une réflexion collective, parfois impulsée ou orientée par un ou plusieurs porteurs de projet.

Les administrateurs du Crédit Mutuel Anjou ont porté ensemble le microcrédit social car c'est un projet qui ancre la banque dans ses racines mutualistes. Ils se sont appropriés cet outil en le rebaptisant « crédit accompagné » pour insister sur la notion d'accompagnement qui est, selon la déclaration de la responsable de la vie du mouvement, le métier de l'association partenaire. La finalité du Crédit Mutuel Anjou est de réinsérer un public spécifique dans une démarche bancaire « accompagnée » mais aussi de rester attachés à leur territoire en consolidant leurs liens avec des associations locales comme les Restaurants du Cœur. Aussi, dans le cadre de ce partenariat, l'accompagnement est largement assuré par les bénévoles de l'association qui bénéficient dans l'exercice de cette mission de la confiance de l'établissement bancaire. La Fédération toulousaine du Crédit Mutuel, précurseur du microcrédit avec le Secours Catholique, a adopté en 2004 une toute autre orientation stratégique en confiant aux administrateurs l'accompagnement des demandeurs de microcrédit. Ici, la volonté est d'impliquer les bénévoles élus de la banque dans leur structure.

Un autre exemple original est celui de l'association Parcours Confiance Pays de la Loire où l'activité microcrédit est née d'une vision partagée entre le directeur et président de l'association Parcours Confiance Pays de la Loire se différencie culturellement du modèle national[111]. Son directeur déclare :

> *« Dans l'esprit, nous ne sommes pas un dispositif de lutte contre l'exclusion bancaire, nous sommes un dispositif de lutte contre l'exclusion financière….Quand il y a un problème financier, on peut avoir des problématiques d'accès à l'assurance, on peut avoir des problématiques d'accès à la santé, on peut avoir des problématiques sur la création d'entreprise... »*[112].

[111] Selon le modèle national, un chargé de clientèle Caisse d'Epargne est détaché au sein de chaque association Parcours Confiance pour prendre en charge le suivi d'un certain nombre de personnes. Il étudie chaque situation, réalise les entretiens de diagnostic, fait une prescription et participe aux décisions bancaires. Il accompagne la personne jusqu'à la stabilisation de sa situation. L'association n'a pas vraiment d'identité propre et ne travaille pas directement avec des structures accompagnantes.

[112] Entretien du 04 février 2009.

Cette approche élargie du microcrédit social est issue d'une réflexion commune entre le directeur actuel de l'association et son président. Elle induit notamment une plus grande souplesse dans l'octroi des prêts évoquée précédemment et une lecture approfondie des dossiers de demande qui devient lourde pour l'établissement mais qui satisfait les structures accompagnantes partenaires. En effet, la lecture du dossier est sociale avant d'être bancaire. Dans la mise en œuvre du dispositif de microcrédit, le binôme a, par ailleurs, pris conscience de l'impossibilité technique de recevoir les personnes en face à face : *« on aura jamais 150 000 collaborateurs sur le terrain »*. De ce constat est née l'idée de travailler étroitement avec des structures accompagnantes en leur accordant une certaine confiance.

Le modèle partenarial détermine également la forme prise par l'accompagnement au sein des structures. Dans le cadre du partenariat public entre le Crédit Municipal de Nantes et le CCAS d'Angers, c'est un comité d'usagers[113] qui en a défini les règles. Ce collectif représentatif des bénéficiaires de l'aide sociale n'a pas souhaité que les demandeurs de MCS soient accueillis par un « accompagnant référent », comme prévu par la charte, et il a refusé l'idée d'un accompagnement systématique : *« Si on est sous votre contrôle, comment s'autonomiser ? »* [114] Cette vision du microcrédit social a contribué au fait que les agents d'accueil du CCAS d'Angers, fonctionnaires de mairie qui ne sont pas formés à l'accompagnement, puissent instruire des dossiers de prêt (FIMOSOL, 2008). Le partage des missions entre la banque et le CCAS, décidé par le comité d'usagers, devait être en lien avec les compétences des acteurs. Ainsi, l'accompagnement « amont » est réalisé par le CCAS d'Angers car les usagers attendent à ce stade une écoute attentive. En termes d'accompagnement « aval », la mission du CCAS est plus limitée que celle du Crédit Municipal de Nantes. Le CCAS n'intervient qu'en cas de défaut de paiement de façon à responsabiliser les bénéficiaires vis-à-vis de l'établissement prêteur. Il est important de souligner que les travailleurs sociaux et agents d'accueil du CCAS, s'ils n'étaient pas décisionnaires, ont participé aux réflexions initiant le projet microcrédit social et sa mise en œuvre. Ils ont réussi à « s'approprier » l'outil, ce qui améliore leur implication dans le dispositif et donc, leur accompagnement.

Le modèle partenarial privé avec structure bancaire dédiée du type de celui qui rassemble Parcours Confiance Pays de la Loire et le Secours Catholique 49, est également intéressant à plusieurs titres. Ces structures, toutes deux associatives, sont très éloignées culturellement : la

[113] Les usagers du comité sont ceux bénéficiant ou ayant bénéficié des services du CCAS, les associations qui oeuvrent dans le champ de la solidarité, les élus de la Ville d'Angers et les agents du CCAS et de la Ville.
[114] Extraits du discours des usagers lors de la construction du dispositif de MCS rapportés par la directrice du CCAS d'Angers (Entretien du 05 septembre 2008).

première porte la culture de la banque et la seconde, celle du don. Pourtant, ces organisations partenaires ont réussi à créer une forme d'accompagnement efficace à travers un respect mutuel de leurs compétences respectives. Comme la structure bancaire et accompagnante sont co-décisionnaires dans l'octroi du prêt, un équilibre du pouvoir s'est naturellement créé au sein du partenariat et les bénévoles se montrent dès lors moins réticents à « faire » du microcrédit social. Parce que les relations entre les partenaires sont largement basées sur la confiance et l'entraide, l'accompagnement des bénévoles « de terrain » est facilité. Au-delà de formations spécifiques proposées par Finances &Pédagogie, ils bénéficient, à la demande, au cours du processus d'instruction du soutien de la délégation départementale mais également du banquier.

Cette relation s'apparente à du tutorat. Nous pouvons identifier au sein de ce partenariat privé original un véritable engagement du banquier vis-à-vis de la structure accompagnante. Un élément important de la charte de l'accompagnement est clairement mis en œuvre : *« l'établissement prêteur sensibilisera, si nécessaire, la structure d'accompagnement sur la culture bancaire de base »*.

Le partenariat privé entre le Crédit Mutuel Anjou et les Restaurants du Cœur 49 fonctionne sur un modèle sensiblement différent.

> *« La fédération est une association. On a beaucoup fonctionné sur le bénévolat, on est né du bénévolat, ce qui n'est pas le cas de la Caisse d'Epargne. Donc on a une culture du bénévolat. Ça nous ressemble. »*[115]

C'est la proximité idéologique entre les partenaires, qui génère ici une relation de confiance qui permet de dédramatiser la banque. « Le retour à la banque » des bénéficiaires de MCS peut s'en trouver facilité.

[115] Entretien du 27 avril 2009 avec la responsable de la vie du mouvement du CMA.

Tableau 32- Les modèles partenariaux dans le cadre du dispositif de MCS

Modèle partenarial	Exemple	Caractéristiques principales
Public	Crédit Municipal de Nantes & CCAS d'Angers	- Co-construction du dispositif CCAS Angers et comité d'usagers - Comité de crédit CCAS - Instance décisionnaire politique - Gouvernance formelle[116]
Public/ Privé	Crédit municipal de Nantes & l'association Comptoir de Vie	- Adaptation de la convention passée avec le CCAS d'Angers - Absence de comité de crédit - Structure bancaire décisionnaire - Gouvernance formelle
Privé avec structure bancaire dédiée	Parcours Confiance & Secours Catholique	- Comité de crédit mixte - Co-décision structure bancaire et structure accompagnante - Gouvernance hybride : formelle et informelle[117]
Privé avec structure bancaire non dédiée	Crédit Mutuel & Restaurants du Cœur	- Absence de comité de crédit - Structure bancaire décisionnaire - Gouvernance largement informelle

Source : M. Meyer, FIMOSOL rapport final pour HCSA-DIIESES, juillet 2009**.**

Au sein de la plupart des structures parties prenantes du dispositif de MCS, les ressources humaines nécessaires à la bonne réalisation de la mission d'accompagnement manquent. S'engager dans l'activité microcrédit social est la volonté politique d'une grande majorité des associations sociales. Certaines têtes de réseaux accompagnants, comme les Restaurants du Cœur, ont recruté un chargé de mission dédié à l'animation et au développement du microcrédit social au niveau national. Mais, au niveau local, le microcrédit social représente la plupart du temps une activité annexe, complémentaire au cœur de métier de la structure accompagnante. Rares sont les organisations rencontrées en Région Ouest qui, faute de ressources financières notamment, dédient entièrement des salariés à l'activité microcrédit social[118]. Les salariés de ces structures instruisent des demandes de prêt en supplément de leur activité « normale ».

[116] Nous entendons par « gouvernance formelle » un mode de gouvernance essentiellement basé sur des règles et procédures écrites (convention de partenariat, courriels, fiche de liaison, dossier de prêt…).
[117] La « gouvernance informelle » est définie comme un mode de gouvernance essentiellement basé sur la confiance et les normes sociales.
[118] La FNARS 49 a récemment recruté une chargée de mission pour animer et développer l'activité microcrédit social.

La charge administrative induite par la préparation et le suivi de dossiers est souvent lourde à assumer pour la structure accompagnante. L'association Comptoir de Vie, terrain de notre expérimentation, a évalué le temps respectif consacré au travail administratif et à l'accompagnement des personnes. Elle révèle que le temps administratif représente au total le double du temps de l'accompagnement[119]. Cette charge de travail est également difficile à « supporter » par les accompagnants eux-mêmes et peut conduire à une certaine démotivation qui nuit à terme à la qualité de l'accompagnement.

Un responsable de l'UDAF 49 souligne que les travailleurs sociaux, même s'ils ont le désir de participer à l'activité microcrédit, ne peuvent s'investir pleinement. Comme témoigne l'un d'entre eux : *« accompagner c'est prendre du temps »* et ce temps, ils n'en disposent pas toujours. La mission d'accompagnement dans le cadre du dispositif de MCS est intensive en capital humain. Une stagiaire du CCAS de Nantes a récemment réalisé dans le cadre de sa mission une estimation des ressources humaines nécessaires à la réalisation des objectifs fixés en amont dans le cadre de nouveaux partenariats et de la mise en place d'une ambitieuse Mission de Conseil en Finances Personnelles. Cette évaluation est riche d'enseignements quant au volume de travail nécessaire à un accompagnement efficace dans sa double dimension sociale et financière.

Encadré 14 : Estimation du temps salarié dédié à l'activité MCS au CCAS de Nantes

L'expérience du Prêt Stabilité montre qu'en 2008, pour accorder 117 prêts, 220 rendez-vous ont été nécessaires. Il convient donc d'estimer le nombre de RDV nécessaires pour l'octroi de 500 microcrédits personnels par an (100 MCS par partenaire bancaire). D'autre part, pour réaliser un prêt il est nécessaire d'effectuer deux rencontres d'une heure chacune…Ceci porte donc le nombre de RDV à 1500 par an (125 par mois). En prenant en compte le statut des instructeurs RMI, qui pourront être amenés à être les futurs conseillers de la Mission de Conseil en Finances Personnelles du fait du passage.au RSA, nous savons qu'un ETP[120] réalise 16 entretiens hebdomadaires. Sur la base de 19 jours de travail effectif par mois, une fois les congés déduites, un ETP est en mesure de réaliser 3,2 entretiens par jour ce qui correspond à 60,8 entretiens par mois.

Pour atteindre les objectifs quantitatifs fixés par convention, il est nécessaire que ***2,1 ETP*** *assurent le traitement des demandes de microcrédit.*

[119] 227 heures ont été dédiées au travail administratif et 110 heures ont été consacrées à l'accompagnement de 32 personnes, sachant qu'un peu plus du tiers des dossiers de demande n'a pas été finalisé.
[120] Equivalent Temps Plein.

L'octroi d'un microcrédit personnel garanti implique une obligation d'accompagnement sur toute la durée du prêt. Nous proposons de personnaliser le suivi des bénéficiaires de MCSPG comme suit :

Suivi de type 1 (50% du public): Pour les situations sans incident de paiement, sans difficultés budgétaires et une autonomie de l'emprunteur, nous préconisons un appel téléphonique dans le mois suivant la réalisation du prêt et l'envoi d'un courrier de mise à disposition…Cette activité représente 250 suivis d'une heure par an soit 21 h par mois = ***0,15 ETP****.*

Suivi de type 2 (25% du public): Pour les situations sans incident de paiement mais avec une demande d'accompagnement budgétaire, nous préconisons deux entretiens individuels d'une heure assez rapprochés dans le temps (prêt + 1 mois de prêt + 3 mois) avec mise à disposition pendant l'intégralité de la durée du remboursement en cas de difficultés et un entretien en fin de prêt pour dresser un bilan et clôturer le dossier de l'emprunteur = ***0,7 ETP****.*

Suivi de type 3 (25% du public): Pour les situations repérées comme fragiles et dont les bénéficiaires font le choix d'un accompagnement soutenu, nous proposons un entretien d'une heure toutes les 6 semaines = ***1,7 ETP****.*

Source : M. Héroin (2009), p. 45-46.

La conclusion à laquelle aboutit cette estimation est que, au total, **4,65 ETP** seront nécessaires pour assurer un accompagnement « aval » et « amont » efficaces, à la hauteur des ambitions de la structure, des bénéficiaires de MCS dans le cadre des 5 partenariats bancaires. Nous ajoutons que l'évaluation ne prend pas en compte toute la réalité de la charge administrative induite par l'instruction des dossiers de prêt, que nous avons évoqué précédemment, ni les réunions de travail collectives et les temps de formation internes nécessaires à l'animation de l'activité MCS. Il est important de noter, par ailleurs, que depuis févier 2009, seule une personne du CCAS de Nantes à temps partiel (60%) réalise l'ensemble de la mission d'accompagnement alors que le besoin actuel correspondrait, selon les calculs précédents, à **1,9 ETP** (avec 2 partenaires bancaires). Le déficit en ressources humaines est déjà important et sera certainement difficile à combler. Compte tenu du nombre de prêts conventionnés et des ressources humaines limitées, la qualité de l'accompagnement dans le cadre du MCS sera certainement réduite ou l'accompagnant sera amené à faire le don d'une partie de son travail jusqu'à une certaine limite. Ces estimations sont à rapprocher de la fonction de coûts proposées par P. Glémain en chapitre 2.

Déficit de moyens et volonté « politique » se font parfois obstacle au sein des structures accompagnantes si bien que la qualité de l'accompagnement peut être sacrifiée à terme. La motivation des accompagnants est souvent grande à l'origine mais sans l'appui technique de leur structure, ces personnes risquent d'être confrontées à un certain « épuisement ».

A l'instar des structures accompagnantes, les choix managériaux opérés par certaines banques parties prenantes du MCS ne sont pas neutres. Dans un souci d'économie de coûts, certaines banques tentent de limiter leur intervention dans l'octroi et le suivi du prêt à l'aspect strictement bancaire (Beaujouan, 2007). La structure accompagnante est alors invitée à assumer toutes les autres tâches. Le Crédit Mutuel Anjou a pour le moment confié la responsabilité opérationnelle du MCS à un conseiller commercial. Or, l'implication du banquier dans l'activité MCS à laquelle il n'a pas été sensibilisé est fragile, et la qualité de son accompagnement bancaire s'en trouve dès lors réduite.

> « *Il* (le responsable commercial) *peut faire en trente minutes un prêt de 20 000 € pour quelqu'un qui veut acheter une voiture et puis là, il peut passer trois heures pour 1 500 €.* »[121]

La responsable de la vie du mouvement résume ainsi l'écart qui peut exister entre la logique commerciale pure et les exigences de l'accompagnement dans le cadre du MCS.
D'autres banques s'impliquent davantage dans l'accompagnement mais sans en assumer pleinement les contraintes en termes de ressources humaines. Nous avons vu qu'une conseillère du Parcours Confiance Pays de La Loire est chargée de téléphoner directement à tous les clients en retard de paiement. Or, cette conseillère s'est vu confier cette tâche seulement quelques mois après son embauche et n'a bénéficié d'aucune formation spécifique en la matière. Bien que la salariée ait une formation de travailleur social et trouve un intérêt à réaliser cette mission, elle est rapidement confrontée à ses limites et sollicite elle-même un accompagnement à cet accompagnement.

Un accompagnement inscrit dans une relation entre les personnes

A un niveau plus micro, l'accompagnement s'inscrit dans une relation entre les personnes (Le Bouëdec, 2001). Il émerge de la confiance entre l'accompagnant et l'accompagné. *« Le vrai travail d'accompagnement commence le jour où la confiance est établie »* (Beaujouan, 2006).

Pour comprendre la genèse de la relation d'accompagnement, il est nécessaire d'identifier à quel moment et comment s'établit la confiance entre l'accompagnant et le demandeur de microcrédit social. Nous avons identifié deux situations :

- *La confiance préexiste à la demande de microcrédit social.*

C'est le cas notamment au CCAS d'Angers où les travailleurs sociaux suivent déjà depuis plusieurs mois les demandeurs de MCS dans le cadre d'un accompagnement RMI. Ils ont construit une relation personnalisée et personnelle (certains les appellent même par leurs prénoms). La

[121] Entretien avec la responsable de la vie du mouvement (27 avril 2009).

directrice de l'association Comptoir de Vie, implantée en milieu rural, peut être amenée dans le cadre d'une demande de MCS à accompagner des personnes qu'elle connaît personnellement ou dont elle connaît un proche. La proximité sociale et géographique facilite la relation de confiance et donc d'accompagnement. La directrice de l'association précise :

> « *La confiance n'existait qu'avec des personnes du territoire, de Chateaubriant, là on avait l'écoute. On n'a pas eu cette relation avec des personnes non originaires de la région. »*[122]

Même si le demandeur de MCS ne connaît pas personnellement l'accompagnant référent, l'image de l'association joue dans la confiance qu'il va lui accorder. Une salariée qui instruit des demandes de prêt aux Restaurants du Cœur 44 déclare :

> *« L'avantage des Restos c'est qu'on a une relation privilégiée avec les bénéficiaires, de confiance, ils bénéficient déjà de l'aide alimentaire, les bénévoles les connaissent. »* [123]

La chargée du microcrédit aux Restaurants du Cœur 49 complète cette idée :

> *« Ils (les demandeurs) finissent par venir vers nous, parce qu'il n'y a pas de conséquences ou il y a une écoute, ce qui n'est pas vrai dans tous les Restos. Il y a certains centres pour lesquels c'est l'alimentation point, mais dans la majorité, il y a une écoute.[...] On est dans une autre relation. Notre but, ce n'est pas de les renvoyer, c'est de les écouter. Il y en a qui nous raconte des histoires incroyables ; on sait bien qu'une partie est fausse. Il y a des gens qui ont un passé très lourd, de la prison. L'assistante sociale ou le représentant de l'UDAF, par moment doit avoir ras le bol de voir ce genre de situation. »*[124]

- *La confiance s'instaure à l'occasion de la demande de prêt.*

L'accompagnant et le demandeur de MCS ne se connaissent pas. Le climat de la première rencontre est alors essentiel à l'établissement d'une relation de confiance. Il convient de privilégier un lieu de rencontre neutre et calme. Le profil de l'accompagnant va également jouer un rôle majeur dans la construction de la confiance. Son attitude lors du face-à-face est déterminante. Un travailleur social du CCAS de Nantes explique comment émerge la confiance avec les personnes accompagnées dans le cadre du MCS :

> *« Une fois qu'ils ont compris qu'ils avaient un espace de parole où on n'allait pas les juger, où ils allaient pouvoir s'exprimer et être aidés, c'est là que le lien se crée. Au départ, il y a toujours une appréhension. C'est notre travail de créer ce lien là. Ca*

[122] Entretien du 10 juin 2009.
[123] Entretien du 12 mai 2009.
[124] Entretien du 08 avril 2009.

suppose aussi beaucoup de responsabilités envers les personnes. Cette confiance doit aussi se mériter par nos actes. Cela suppose de respecter le secret professionnel. »[125]

Pour être mise en confiance, la personne doit percevoir à la fois l'engagement et les compétences « techniques » de l'accompagnant.

La confiance s'avère tout aussi indispensable à la réussite de la relation d'accompagnement « amont » qu'à celle de l'accompagnement « aval ». Lorsque le demandeur se sent en confiance avec l'accompagnant, il va être naturellement incité à dévoiler des éléments sensibles et importants de sa situation qui vont aider à la co-construction de son projet. La corrélation positive que nous avons mise en valeur dans le rapport intermédiaire entre l'accompagnement « aval » et le taux de remboursement du prêt s'explique par la relation de confiance (FIMOSOL, 2008). Lorsque l'accompagnement est solidement fondé sur la confiance, celle-ci joue un rôle de régulateur des comportements du bénéficiaire de MCS. La personne accompagnée va rembourser son prêt car elle redoute le jugement de l'accompagnant. La volonté de prévenir des émotions négatives comme la peur de décevoir ou la honte constitue une incitation naturelle à rembourser et, au-delà du crédit, à *« se remettre en selle »*[126]. En effet, la directrice de l'association Comptoir de Vie raconte comment elle s'est appuyée sur la relation de confiance pour pousser certains demandeurs de MCS à prendre leur vie en main. Ils ont voulu, dans une forme de réciprocité, montrer qu'ils étaient capables de redresser leur situation parce que l'accompagnant a cru en eux. Alors que la charte de l'accompagnement ne le précise pas, l'engagement du bénéficiaire s'avère tout aussi indispensable à la réussite de l'accompagnement que celui de l'accompagnant. Il vient en réponse à celui de l'accompagnant. Certaines structures accompagnantes ont choisi de formaliser cette relation. Comptoir de Vie a élaboré une convention d'engagement entre le bénéficiaire et l'association. Ce document permet de formaliser l'engagement moral de la structure accompagnante à appuyer la demande de prêt auprès de la banque : *« On veut que les gens sachent qu'on est engagés »*[127]. Le bénéficiaire s'engage de son côté à rembourser le prêt. Parcours Confiance associe également à chaque dossier de demande de prêt un document formel *« d'accord sur l'accompagnement »* qui donne une forme contractuelle à la relation d'accompagnement.

[125] Extrait du mémoire de M. Héroin (2009), p.82.
[126] Selon une expression de la Directrice de Comptoir de Vie (entretien du 10 juin 2009).
[127] Extrait de l'entretien avec la directrice de l'association (juin 2009).

La relation d'accompagnement diffère selon le profil des accompagnants qui dépend de leur statut (salariés ou bénévoles), de leur formation (travailleurs sociaux ou autodidactes de l'accompagnement) ou de leur parcours (expérience dans le « social », anciens banquiers ou agents administratifs, …). Nous pouvons distinguer principalement l'accompagnement des travailleurs sociaux, des bénévoles et celui de salariés autodidactes de l'accompagnement.

Les travailleurs sociaux qui accompagnent dans le cadre de l'octroi de microcrédits sociaux ont majoritairement une formation de conseiller en économie sociale et familiale ou d'assistant social. La plupart révèle une ancienneté assez importante dans le travail social (10 ans au minimum et 15 ans en moyenne). Ils sont fonctionnaires des CCAS ou salariés des UDAF. Les conseillers en économie sociale et familiale sont mieux formés à l'accompagnement budgétaire tandis que les assistants sociaux sont davantage tournés vers l'approche sociale et psychologique des personnes. Le responsable des services de l'UDAF souligne l'intérêt de disposer d'une équipe mixte autour du MCS composée de conseillers ESF, assistants sociaux et éducateurs spécialisés car leur différence de points de vue permet une meilleure évaluation de la situation des personnes.

Tableau 33 : Les métiers de l'accompagnement (aide et conseil)

Métier	Compétences
Conseiller en économie sociale et familiale Il aide les familles, les individus et les groupes à résoudre leurs problèmes de vie quotidienne par l'information, le conseil technique et l'organisation de formations. Par ses actions, il contribue à la prévention de l'exclusion sociale.	Un bon relationnel Un intérêt pour les problèmes économiques et sociaux Un goût pour les aspects techniques et pratiques de la vie quotidienne Un intérêt pour les problèmes d'environnement de la vie quotidienne A l'aise en situation d'animation Un bon équilibre psychologique
Assistant de service social Il contribue à l'amélioration des conditions de vie de la personne sur le plan social, familial, économique et culturel.	Une bonne culture générale Un intérêt pour les problèmes humains et sociaux Une aptitude aux relations et à la communication Un bon équilibre personnel permettant d'affronter des situations difficiles ou complexes

Source : Portail des Métiers de la Santé et du Social (http://www.metiers.santesolidarites.gouv.fr/)

Les travailleurs sociaux privilégient généralement la démarche d'accompagnement « amont », surtout dans sa dimension sociale, car c'est un exercice qu'ils maîtrisent. Souvent, leur diagnostic social décourage la demande de MCS, comme nous l'avons constaté au CCAS d'Angers (FIMOSOL, 2008).

L'accompagnement « aval », particulièrement dans le cadre du non remboursement du crédit, est le plus problématique pour le travailleur social qui parvient difficilement à parler du prêt sans cette fois articuler son discours à un besoin. Il a du mal ici à adopter une position strictement bancaire.

Le sujet de l'argent reste tabou pour le travailleur social dont la culture est issue de l'assistance. La directrice du CCAS d'Angers nous rappelle que les CCAS sont les anciens bureaux de bienfaisance. Les professionnels du social ont essentiellement la pratique du don. Il leur est alors difficile de parler de « prêt ». Le crédit est davantage perçu comme une source de surendettement que comme un outil d'autonomisation. Certains travailleurs sociaux conservent, par ailleurs, une image négative de la banque. L'emprunteur ressent généralement cette réticence qui peut décourager l'installation de la relation de confiance et la demande de prêt.

La relation à l'argent des travailleurs sociaux

« Je ne suis pas très à l'aise avec les histoires de banque. »

« Je ne comprends pas tout, mais je suis peut-être hermétique un peu aussi, à certaines choses de la banque. »

« Je suis vraiment en difficulté quand il faut que je contacte la banque. »…

Source : Entretiens FIMOSOL (2008-2009)

L'accompagnement des travailleurs sociaux dans le cadre du MCS varie selon la nature de leurs missions au sein de la structure. Ainsi, les travailleurs sociaux d'origine tutélaire à l'UDAF éprouvent moins de gêne à aborder les questions d'argent que ceux qui restent dans une approche strictement sociale. Les délégués à tutelle parviennent plus facilement à approcher des publics en grande difficulté sociale :

> *« Ce qui nous aide beaucoup dans la démarche de microcrédit, et en même temps c'est une grande joie professionnelle, c'est qu'on est rodés à la gestion des budgets dans la mesure où on fait des mandats spéciaux, ce sont des mesures très coercitives.*

On est armés, on est outillés psychologiquement, on a l'habitude d'aller dans la situation des gens. »[128]

Toutefois, les travailleurs sociaux doivent aujourd'hui cerner les attentes de nouveaux publics, communément appelés les « travailleurs pauvres », qui ne sont pas des « assistés sociaux » au sens de Paugam (1991). Ces personnes n'acceptent pas facilement de « se déshabiller » ni socialement ni psychologiquement (Hardy, 1999) mais elles n'ont pas a priori de réticence particulière à parler d'argent. Dans ce cas, l'accompagnement doit s'orienter davantage vers une approche « projet » et non « besoin » en se concentrant sur sa faisabilité financière et moins sur la dimension sociale. Le travailleur social n'est pas toujours prêt à construire ce type de relation qui l'éloigne de son métier d'origine.

L'accompagnement des bénévoles diffère selon leur parcours. On peut séparer les retraités du milieu bancaire ou de l'administration qui maîtrisent le langage bancaire et/ou les outils administratifs des autres. Ceux-là ont généralement plus de facilités à réaliser l'accompagnement « amont », plus particulièrement l'étude de la faisabilité du prêt et l'instruction du dossier. De nombreux bénévoles éprouvent des difficultés à aborder les questions d'argent car ils sont porteurs de la culture du don. Demander des relevés de compte ou d'autres documents administratifs est parfois pesant.

La relation qui s'installe entre le bénévole accompagnant et la personne demandeuse de MCS s'apparente rarement à de l'accompagnement. Selon le témoignage du délégué départemental, les bénévoles du Secours Catholique peuvent tomber dans deux écueils : *« être dans l'intrusif »* ou *« être dans l'empathie sans aborder le côté financier »*.La plupart du temps, ils adoptent une approche paternaliste avec les personnes accompagnées qui ne favorisent pas leur autonomisation :

« On passe du temps comme si c'était pout nous ou pour nos enfants ».

Parfois, la relation d'accompagnement peut se transformer en relation amicale. Un bénévole du Secours Catholique explique comment il a commencé par conduire l'emprunteur en voiture sur son lieu de travail avant de le conseiller dans l'achat de sa propre voiture une fois le prêt accordé. Certains bénévoles « tombent » dans l'affectif et ne parviennent pas à « se détacher » de la personne accompagnée.

[128] Entretien du 10 avril 2009 avec un travailleur social, délégué à tutelle, de l'UDAF 49.

La personnalité du bénévole et la nature de la relation qu'il a construite avec le bénéficiaire du prêt influencent la qualité de l'accompagnement « aval ». A titre d'exemple, le délégué départemental du Secours Catholique 49 précise :

> *« Les bénévoles en fonction de leur charisme, du lien noué avec la personne vont prendre des nouvelles de temps en temps. »*[129]

Les accompagnants bénévoles ont deux approches distinctes du suivi après l'octroi du prêt. Certains souhaiteraient avoir des nouvelles des bénéficiaires du prêt, savoir ce qu'ils deviennent, ils leur téléphonent plusieurs fois voire même se déplacent pour les rencontrer. D'autres *« ne veulent pas leur casser les pieds »*, déclarent : *« plus vite ils nous oublient mieux c'est. »*.

Les bénévoles des Restaurants du Cœur qui instruisent des dossiers de microcrédit social sont des « inscripteurs », c'est-à-dire qu'ils enregistrent les demandes d'inscription à l'association. La démarche administrative leur est plutôt familière et *« ils ont la relation »* avec les personnes. La plupart des bénéficiaires de MCS sont déjà connus par les bénévoles car ils viennent pour l'aide alimentaire. Un lien social fort existe entre les personnes mais certaines compétences à l'accompagnement manquent.

En résumé, si certains bénévoles parviennent à construire une relation forte avec les demandeurs de MCS qui apparaît très utile à la fois à leur maintien dans la société, celle-ci s'apparente rarement à une véritable relation d'accompagnement où les demandeurs sont mis sur la voie de devenir ou redevenir acteurs de leur propre vie.

En dehors des travailleurs sociaux et des bénévoles, nous pouvons identifier des accompagnants salariés qui ne possèdent pas de formation initiale en travail social mais ont développé, à travers leur parcours personnel et professionnel, un certain sens de l'accompagnement. La directrice de Comptoir de Vie répond à ce profil. Une formation en économie sociale et solidaire couplée à une expérience de plusieurs années dans le domaine de l'accompagnement des personnes à l'insertion professionnelle permet à l'accompagnant de mieux appréhender les problématiques des personnes et de les orienter vers les « bonnes » structures. La directrice de Comptoir de Vie définit son rôle dans le dispositif de MCS comme celui de « conseiller » et de « médiateur ». Elle vise à*« mettre les personnes en relation avec elles-mêmes »* en faisant *« qu'elles n'aient pas la sensation de faire seulement un prêt ».*[130]

[129] Entretien du 03 avril 2009.
[130] Entretien du 10 juin 2009.

Le prêt est considéré comme une porte d'entrée au développement personnel des demandeurs. La « conseillère » leur donne de nombreuses préconisations qu'elle inscrit sur une fiche lors de l'entretien : *pour un problème d'emploi contactez l'ANPE, pour une question liée à la famille la CAF, avez-vous pensé à joindre l'ADMR ?…* Pour chaque projet, elle propose aux demandeurs une liste de personnes à rencontrer.

Cette forme d'accompagnement est cohérente avec la finalité de l'association qui est de « développer le potentiel des personnes ».

> *« Nous voulons valoriser la richesse sociale qui est liée à la richesse des personnes, ce qu'ils sont en train de vivre... Partager un temps social autour de l'argent. »*

L'accompagnement réalisé à l'association Comptoir de Vie est également spécifique à un territoire. La directrice ne conçoit pas un accompagnement sans une aide apportée au demandeur de MCS pour se « remettre en lien » avec son environnement.

Si la relation d'accompagnement est déterminée par le profil des accompagnants, elle l'est également par celui des demandeurs. Il existe plusieurs profils de demandeur de microcrédit social qui suscitent différentes formes d'accompagnement.

Profil 1 : Les demandeurs « socialement » autonomes et sans difficultés financières particulières

Ces personnes ont a priori une gestion saine de leur budget mais elles se trouvent dans une situation qu'un « accident de la vie », comme la perte d'un emploi, ou une dépense importante imprévue fragilisent dangereusement. Elles se tournent alors vers le microcrédit social pour pallier cette difficulté ponctuelle.

L'accompagnement social peut être rapide dans la mesure où le demandeur fait preuve d'une certainement autonomie et ne souhaite pas aller au-delà d'une réponse ponctuelle à une difficulté passagère. L'accompagnement budgétaire est inutile.

L'accompagnement répond ici à une philosophie de la **« protection / prévention»** (Caire, 2008). Il s'agit d'éviter un renoncement à l'action (ex : réparation du véhicule pour pouvoir continuer à aller travailler) ou une éventuelle plongée dans un endettement coûteux. Le microcrédit s'inscrit dans une logique de sécurisation d'une position économique, familiale et sociale.

Profil 2 : Les demandeurs faiblement autonomes socialement et sans difficultés financières particulières

Ces personnes n'ont pas de problème particulier de gestion de budget mais leurs ressources sont insuffisantes pour mener une vie en lien avec elles-mêmes.

L'accompagnement social est très important ; il vise à aider ces personnes à construire un projet. L'accompagnement budgétaire n'est pas nécessaire.

L'accompagnement répond ici à une philosophie de la **« promotion / inclusion »** (Caire, 2008). Le microcrédit joue le rôle de « coup de pouce » pour favoriser une hausse des revenus futurs et une prise d'autonomie économique et sociale (ex : achat d'un véhicule pour faciliter une recherche d'emploi ou pour faire face à la contrainte de cumuler plusieurs contrats à temps partiel pour obtenir un niveau de vie décent). Le microcrédit s'inscrit dans une logique de dynamique de trajectoire ascendante, économique, bancaire, familiale et sociale.

Profil 3 : Les demandeurs en difficulté financière et sociale

Ces personnes cumulent une situation sociale précaire et une mauvaise situation financière (ex : surendettement).

Un accompagnement social et financier poussés apparaissent ici nécessaires.

Les situations économiques, sociales et financières des demandeurs de MCS conduisent à une personnalisation de l'accompagnement. Il existe autant de combinaisons d'accompagnement social et financier que de demandeurs de MCS. Mais derrière chaque situation se cache un rapport particulier à l'argent qui influence, de manière invisible souvent, la nature de la relation d'accompagnement. Beaujouan (2006) distingue différents types de relation à l'argent. Il y a les personnes qui ont besoin de parler d'argent, celles qui en parlent assez facilement lorsqu'une certaine confidentialité est garantie et celles qui révèlent des problématiques très variées, parfois liées à une pathologie, comme le dégoût de l'argent, la relation passionnelle à l'argent, le surendettement,…L'accompagnant devra adapter sa démarche à ces différentes situations, avec son propre rapport à l'argent.

Encadré 15- Principaux Résultats

- *Les structures prêteuses et accompagnantes ont inventé leur place dans le dispositif de microcrédit social si bien qu'il existe autant de procédures d'accompagnement que de partenariats et autant de relations d'accompagnement que d'accompagnants.*
- *La culture des organisations partenaires, publiques ou privées, et le profil de leurs dirigeants influencent indirectement la relation d'accompagnement.*
- *Les choix managériaux réalisés par les structures accompagnantes impactent sur la qualité de l'accompagnement.*
- *Le profil des accompagnants (formation, statut, expérience professionnelle, …) et celui des bénéficiaires déterminent directement la relation d'accompagnement.*
- *Les bénévoles apportent un soutien moral non négligeable aux demandeurs de MCS mais ils réalisent rarement un véritable accompagnement en raison non seulement d'un défaut de compétences techniques mais surtout d'un déficit de compétences « relationnelles » nécessaires à un accompagnement efficace (que nous présenterons dans le chapitre suivant). Ils tombent souvent dans l'excès d'empathie ou le paternalisme qui empêchent l'autonomisation des personnes.*
- *Il n'est pas nécessaire d'être un professionnel du travail social pour réaliser un accompagnement efficace dans le cadre du MCS car l'apprentissage se fait largement par la pratique (comme nous le verrons par la suite).*
- *La forme de l'accompagnement (combinaison d'accompagnement social et financier) dépend des situations des demandeurs de MCS.*
- *C'est essentiellement le rapport individuel à l'argent, côté accompagnant et accompagné, qui détermine la qualité de la relation d'accompagnement.*

Source : M.Meyer, FIMOSOL, rapport final HCSAJ et DIIESES, juillet 2009.

Pour terminer notre partie analyse économique des « ressources humaine », nous souhaitons démontrer que le développement des compétences est au cœur de la réussite de l'accompagnement dans le cadre du MCS. Pour ce faire, nous allons tenter de déterminer ce qu'est un « bon » accompagnant et quelles en sont les principales caractéristiques.

L'engagement apparaît comme la première condition à la réussite de l'accompagnement. Il conduit l'accompagnant à mettre en œuvre une démarche qui peut être personnellement coûteuse [131] (Sen, 1982) et il participe de manière importante à la genèse de la relation de confiance avec le bénéficiaire du prêt. Nous avons observé la présence de cet engagement chez la plupart des accompagnants rencontrés : les bénévoles s'impliquent dans la relation bien au-delà de leur mission et les salariés sont prêts à donner du temps pour accompagner. Toutefois, l'engagement ne peut

[131] Par exemple, les salariés qui instruisent des demandes de MCS sont généralement amenés à faire don d'une part de leur travail car cette activité vient s'ajouter à leurs missions traditionnelles. Les bénévoles, quant à eux, se déplacent chez les bénéficiaires, leur téléphonent à leur propre coût,...

suffire. Des compétences minimales sont requises. L'accompagnement dans le cadre de l'instruction de dossiers de MCS est un métier qui s'apprend à travers l'acquisition de connaissances formelles mais également par la pratique et la rencontre d'autres accompagnants.

L'ensemble des accompagnants rencontrés, quels que soient leur statut, leur ancienneté dans la mission, leur âge ou leur sexe, révèle une même perception des compétences requises pour accompagner les demandeurs de microcrédit social.
Nous pouvons répertorier cinq compétences principales récurrentes[132] dans les déclarations des accompagnants (classées par ordre décroissant d'importance) :

1) Savoir écouter
2) Savoir analyser ou évaluer une situation/faire un bon diagnostic social
3) Etre rigoureux
4) Maîtriser le « technique »
5) Savoir mettre en confiance

Les compétences inhérentes à la dimension « sociale » de l'accompagnement : savoir écouter et savoir analyser la situation globale d'une personne sont prioritaires, aux yeux des accompagnants. L'écoute est la compétence la plus fréquemment citée (3 fois sur 4). Un travailleur social du CCAS d'Angers précise que son activité dans le cadre du MCS *« c'est à 80 % de l'écoute. »* Aux prémisses de l'expérimentation du microcrédit social, Alain Bernard (2006) notait déjà qu'accompagner ne consiste pas à traiter un cas mais à écouter une personne. Des compétences relationnelles diverses, « naturelles » selon la perception des acteurs, sont souvent évoquées lors des entretiens comme *«avoir une grande finesse humaine de contact »* ou *« comprendre sans tomber dans quelque chose de larmoyant »*… Ces compétences s'ajoutent à celle de savoir mettre en confiance. La rigueur apparaît, par ailleurs, comme une compétence personnelle de première importance aux yeux des accompagnants. Cette typologie des compétences rejoint le constat fait par Beaujouan (2006):

> *« Toute personne de bon sens, normalement équilibrée, ayant la capacité de gérer convenablement son propre budget familial et capable d'entretenir avec autrui des relations bienveillantes et fermes a le potentiel requis pour assurer la fonction d'accompagnement ».*

[132] A partir des réponses des accompagnants à la question : *« Quelles sont, selon vous, les compétences principales d'un accompagnant dans le cadre du MCS ? »*

Les compétences relationnelles génèrent un « potentiel » à instruire des demandes de MCS. Mais est-ce suffisant ?

Les accompagnants, bénévoles et salariés, évoquent le savoir technique mais de manière plus secondaire. Ils ne citent aucune compétence « bancaire », précisant que « ce n'est pas leur métier ». D'un autre côté, les dirigeants de structures associatives et bancaires observent que la relation d'accompagnement ne peut fonctionner si un accompagnant[133], même engagé et doué de compétences relationnelles, ne possède pas un minimum de compétences techniques qu'elles soient de nature administrative ou bancaire.

A partir des réalités de l'accompagnement que nous avons analysées précédemment, nous sommes en mesure d'identifier les compétences « seuil »[134] de l'accompagnant dans le cadre du dispositif de microcrédit social. Elles peuvent être répertoriées en trois grandes catégories : les compétences relationnelles, les compétences administratives et les compétences bancaires, avec une catégorie subsidiaire : les connaissances diverses.

☐ Les compétences relationnelles

Les compétences relationnelles font référence aux compétences mobilisées dans la relation à autrui.

* **L'accueil**

Pour installer la confiance essentielle à la réussite de l'accompagnement social, il faut être capable d'établir le rapport avec une personne et de s'intéresser à elle pour faciliter l'échange et la communication.

* **L'écoute**

Il convient de savoir prendre son temps et écouter. Savoir écouter c'est être capable d'entrer dans le monde de l'autre sans le juger.

* **L'empathie avec une prise de recul**

Une dose d'empathie est mobilisée de manière à comprendre les sentiments et les émotions de la personne accompagnée. Mais l'accompagnant doit également savoir se préserver. Aussi, la

[133] Ils évoquent souvent le cas des bénévoles.
[134] Les compétences « seuil » correspondent aux compétences minimales requises pour exercer un métier ou une mission.

capacité à prendre du recul par rapport aux situations des personnes vient tempérer les émotions induites par l'empathie.

* **Capacité à analyser la situation des personnes**

Pour être capable d'aider et de conseiller, une bonne analyse de la situation globale de la personne est requise.

* **La capacité à stimuler la résolution de problèmes/la prise d'initiative**

Savoir associer la personne dans la construction de son propre projet nécessite du dynamisme et de l'optimisme.

* **La fermeté**

Faire preuve d'une certaine fermeté s'impose lorsque le refus d'instruire une demande de prêt est inévitable en raison d'une demande imprécise ou d'une absence réelle de projet. Cette compétence facilite, par ailleurs, la transmission d'une décision négative émanant de l'établissement prêteur ainsi que la relance dans le cadre du bon remboursement du prêt.

☐ **Les compétences administratives**

Les acteurs des établissements prêteurs soulignent l'importance de recueillir des dossiers de demande de prêt instruits avec rigueur et précision. Une synthèse sur le projet du demandeur claire et rédigée avec soin, accompagnée de pièces justificatives bien sélectionnées, facilite la prise de décision.

* **Rigueur**

La rigueur représente une compétence personnelle minimale dans l'accomplissement de toute tâche administrative. Elle facilite le tri d'informations et l'instruction de la demande de prêt.

* **Tri et restitution de l'information pertinente**

* **Instruction de dossiers administratifs**

Savoir instruire des dossiers administratifs suppose de détenir des capacités de synthèse et rédactionnelles.

☐ **Les compétences financières**

Etre doué d'un minimum de compétences en matière financière apparaît essentiel avant tout pour mettre en confiance les personnes en levant leurs préjugés relatifs à l'argent.

* **Connaissance du langage bancaire**

Savoir lire un relevé de compte est une compétence minimale pour une bonne analyse de la situation financière des personnes.

* **Connaissance du milieu bancaire**

Pour réaliser un accompagnement social et bancaire efficace, une connaissance minimale des règles juridiques entourant le crédit est nécessaire. Savoir comment lever un fichage Banque de France est également un atout.

* **Pédagogie budgétaire**

Détenir une approche formelle de la pédagogie budgétaire (comment tenir ses comptes, contrôler et anticiper ses dépenses…) est utile face à un demandeur en situation de fragilité financière.

☐ **Les connaissances diverses**

* **Connaissance du territoire**

La connaissance du réseau des acteurs du territoire (notamment de l'économie sociale et solidaire mais également du secteur public) joue de manière importante dans la réussite de l'accompagnement, plus particulièrement en milieu rural. Elle facilite l'approche des situations sociales particulière des personnes et leur mise en lien avec les autres acteurs de l'insertion.

* **Connaissance des dispositifs d'aide sociale**

Posséder des notions de droit privé et une connaissance générale des dispositifs d'aide sociale représente un atout pour orienter les personnes au plus près de leurs besoins.

* **Connaissance générale des finances solidaires et du MCS**

Une connaissance minimale des fondements des finances solidaires permet de mieux comprendre et donc mobiliser l'outil microcrédit social.

* **Connaissance des problématiques économiques et sociétales**

Avoir une connaissance, même partielle, des problématiques liées à la pauvreté, à la précarité ou à l'exclusion sociale aide à mieux aborder les situations des personnes et à les aider dans leur cheminement.

Le recensement des compétences « seuil » permet de proposer, à l'usage des acteurs, un référentiel de compétences du métier d'accompagnant dans le cadre du microcrédit social (tableau 34). Ce référentiel vise à identifier les besoins en compétences des accompagnants de manière à personnaliser les formations proposées. Les différentes compétences identifiées sont présentes à des degrés divers chez chacun des accompagnants. Il est important de noter qu'il existe souvent un écart entre les perceptions des accompagnants et la réalité de leurs compétences. Par exemple, une personne peut estimer posséder un certain sens de l'accueil. Pourtant, cette compétence n'est pas entièrement « naturelle ». L'enjeu de la formation des accompagnants, que nous abordons plus loin dans le texte, se révèle primordial tant sur le plan du développement des compétences relationnelles que celui des compétences techniques.

Tableau 34-

Proposition de référentiel de compétences de l'accompagnant dans le cadre du MCS

Compétences relationnelles (++++)	∗ Accueil (++++) ∗ Ecoute (++++) ∗ Empathie (+++) ∗ Capacité à prendre du recul par rapport à la situation des personnes (+++) ∗ Capacité à analyser la situation des personnes (+++) ∗ Capacité à stimuler la résolution de problèmes/la prise d'initiative (++) ∗ Fermeté (+++)
Compétences administratives (+++)	∗ Rigueur (++) ∗ Tri et restitution de l'information pertinente (++) ∗ Instruction de dossiers administratifs (++)
Compétences financières (++)	∗ Connaissance du langage bancaire (+++) ∗ Connaissance du milieu bancaire (++) ∗ Pédagogie budgétaire (+)
Connaissances diverses (++)	∗ Connaissance du territoire (++) ∗ Connaissance des dispositifs d'aide sociale (++) ∗ Connaissance générale des finances solidaires et du MCS (++) ∗ Connaissance des problématiques économiques et sociétales (+)

Source : M.Meyer, FIMOSOL rapport final pour HCSA-DIIESES, juillet 2009.

Le **référentiel de compétences** représente la liste des compétences requises dans l'exercice d'un métier.

***Note de lecture** : Le nombre de croix révèle le degré d'importance de la compétence (plus il est élevé, plus la compétence est essentielle à l'exercice de la mission).*

Ce référentiel a été construit à partir de l'analyse des entretiens FIMOSOL, 2008-2009.

Les outils de l'accompagnant

Afin de pallier le déficit de certaines compétences, les dirigeants de structures, ou les accompagnants eux-mêmes, se montrent inventifs en construisant leurs propres outils à

l'accompagnement[135]. Certains de ces outils sont élaborés avec l'aide du partenaire bancaire. En voici quelques uns qui sont destinés à faciliter le travail de l'accompagnant en « amont » du prêt :

* ***La matrice de calcul du « reste à vivre »***

Les structures accompagnantes partenaires du Crédit Municipal de Nantes, comme le CCAS d'Angers, utilisent une matrice Excel pour le calcul du « reste à vivre ». Le « reste à vivre » correspond à la différence entre l'ensemble des ressources de tous les membres de la famille présents au domicile et l'ensemble des charges de chacun divisé par le nombre de personnes[136]. Cet outil permet non seulement d'économiser du temps dans l'analyse budgétaire mais également de crédibiliser la démarche « financière » de l'accompagnant durant l'entretien avec le demandeur de MCS. Il rassure les accompagnants qui éprouvent des difficultés à aborder la question de l'argent et manquent de culture bancaire. Toutefois, certains travailleurs sociaux jugent cet outil contraignant dans le cadre d'un accompagnement global et préfèrent s'adapter à la situation de chaque personne. Ils choisissent de faire confiance en leur ressenti et peuvent « tricher » avec le calcul du « reste à vivre ».

* ***Le guide d'entretien***

Certaines structures ou certains accompagnants ont élaboré un questionnaire d'entretien pour réussir l'étape sensible du diagnostic social et budgétaire. Cet outil vise à éviter l'oubli d'éléments essentiels à l'argumentation autour du projet qui pourrait ralentir la procédure de demande de prêt.

* ***Les fiches d'identification des acteurs***

Nous observons que la connaissance des acteurs du territoire et de leur activité est réduite dans la grande majorité des cas, surtout en milieu urbain. Dans une démarche de réflexion indissociable de leur mission d'accompagnement, une petite équipe de travailleurs sociaux du CCAS d'Angers a cherché à identifier les structures qui travaillent « autour de l'argent » sur le territoire angevin (FIMOSOL, 2008). Ils ont rencontré plusieurs structures : le Secours catholique, les Restaurants du Cœur, Habitat et Humanisme, Point Passerelle, l'UDAF... Leur objectif est de construire un document simple d'information à destination de tous les instructeurs au sein du CCAS pour les aider à mieux orienter les personnes selon la nature de leur demande. Par exemple, lorsque le besoin ou le projet concerne la famille, il peut apparaître plus pertinent d'orienter le demandeur de microcrédit

[135] Les outils de l'accompagnement sont récapitulés en annexe 6.

[136] Il est important de souligner que le Crédit Municipal est l'un des rares à conditionner le reste à vivre à la taille de la famille. En effet, dans la plupart des cas, seule la différence entre les produits et les charges est retenue. Il conviendra à ce titre dans des recherches futures de distinguer ces deux taux (P. Glémain et M. Meyer, rapport final FIMOSOL à la DIIESES et au HCSAJ, juillet 2009. Première version).

vers la Caisse d'Allocations Familiales qui elle-même propose des prêts adaptés. Lorsque le demandeur révèle des problèmes de trésorerie, il sera orienté vers le Point Passerelle…

Aucun outil d'accompagnement « aval » n'a réellement pu être identifié à ce jour même si de nombreuses structures, accompagnées par la CDC, s'interrogent sur la mise en place d'indicateurs afin d'évaluer l'impact du microcrédit social. Le chapitre 2 du rapport final ouvre la voie de nouvelles investigations en ce sens (Glémain et Caire, 2009).

Une nécessaire professionnalisation des accompagnants

Un fort potentiel existe chez la plupart des accompagnants de par leur parcours et leur motivation. Pour qu'il se transforme en expertise, il doit se combiner au « savoir ». La formation des accompagnants est au cœur de la réussite du processus d'accompagnement des bénéficiaires de microcrédit social à la fois parce qu'elle permet l'acquisition de savoirs formels mais également parce qu'elle représente un lieu d'échanges de savoirs non formels et informels (pratiques, routines, informations diverses,…)[137]. Elle peut également contribuer à lever les freins inhérents aux perceptions des acteurs et ainsi à renforcer la relation de confiance entre les acteurs bancaires et structures accompagnantes essentielle à l'efficacité et à la pérennisation du dispositif. La professionnalisation est un processus qui inclut non seulement la formation mais également l'organisation des situations de travail pour que l'apprentissage et la construction des compétences y soient possibles (Martineau, 2006). L'enjeu de la professionnalisation des accompagnants dans le cadre du dispositif de MCS suppose non seulement de développer les programmes de formation pertinents mais également de favoriser les échanges entre les acteurs.

A travers le microcrédit, les accompagnants s'engagent dans une démarche nouvelle, certes complémentaire à leur activité principale, mais qui peut mobiliser de nouvelles compétences. La plupart des bénévoles ou travailleurs sociaux de structures qui s'engagent dans le dispositif de microcrédit social possèdent une vision très approximative de cet outil. Parce que beaucoup ne possèdent pas de culture bancaire, ils entretiennent un a priori négatif vis-à-vis du microcrédit. L'enjeu de sensibilisation est donc de taille.

La Caisse des Dépôts propose depuis 2007 des modules de formation autour de trois thématiques. Les modules proposés par la CDC privilégient l'acquisition de savoirs formels. Un

[137] Voir pour cette question V. Billaudeau (pp.112-128).

premier module concerne la présentation générale du microcrédit social, le second l'instruction des dossiers de prêts et le troisième la relation avec les bénéficiaires.

Le programme de formation proposé par la Caisse des Dépôts ne semble pas suffisamment adapté en termes de contenu aux besoins des accompagnants. Bien qu'il propose une ouverture sur le microcrédit social, il reste essentiellement théorique et contient des redondances.

Le premier module dispensé par le Réseau Européen de la Microfinance (REM) ambitionne de traiter la question des « principes et des règles du microcrédit social ». Or, le formateur dédie une large partie de son intervention (une trentaine de diapositives) à la présentation de la microfinance, sujet qu'il maîtrise et qui offre un complément de culture intéressant de l'avis des participants mais qui dépasse largement leurs préoccupations « de terrain » dans le cadre du dispositif de MCS. Un excès d'informations, souvent théoriques, est délivré sans approfondir des questions pragmatiques de fond comme celle de la nature des publics concernés par le MCS ou de la logique « projet » inhérente au MCS. Une approche « globale » du microcrédit est adoptée, à travers l'exposé de problématiques mondiales, alors même que les participants ont une connaissance limitée du « local » qu'il serait nécessaire de développer. On peut regretter la dimension « fourre-tout » du premier module : il va de la présentation de la microfinance à celle du microcrédit, en passant par la diffusion d'informations bancaires. Il regroupe également des études de cas pour réaliser un diagnostic social - le formateur en a-t-il la compétence ?- et finit par la question de mesure de la performance du microcrédit. Enfin, le format de cette formation apparaît peu convaincant car l'attention des stagiaires, souvent bénévoles, ne peut être captée sur toute une journée autour d'informations qui manquent d'ancrage empirique.

Le second module concernant l'instruction de dossiers de prêts et proposé par CRESUS n'a pas convaincu, dans l'ensemble, les participants qui estiment ne rien avoir appris de nouveau. Cette formation a toutefois le mérite de rassurer les accompagnants sur leurs compétences en matière administrative.

Le troisième module intitulé « La relation aux bénéficiaires » et dispensé par Finances & Pédagogie ne répond pas de manière satisfaisante aux attentes des accompagnants. D'après l'intitulé, on pourrait s'attendre à ce que cette formation développe l'ingénierie sociales accompagnants ; or, la plaquette diffusée par la CDC indique comme principales finalités celle*« d'appréhender le microcrédit comme un dispositif participant à la construction d'un projet dans le cadre d'une gestion budgétaire équilibrée »* et celle *« d'effectuer une gestion budgétaire active »*. La relation aux bénéficiaires est ici réduite au seul accompagnement budgétaire qui, comme nous l'avons vu, est important mais ne concerne pas l'ensemble des demandeurs de MCS et ne représente pas le cœur de

métier de l'accompagnant du MCS. A la différence d'un banquier, un professionnel de l'action sociale aurait pu proposer une approche approfondie de la relation d'accompagnement en traitant des questions essentielles telles que : Comment accueillir les demandeurs ? Comment installer un climat de confiance ? Comment aborder la situation globale de la personne ? Comment présenter une décision difficile comme le refus de la demande de prêt ?...Autant de problématiques importantes pour tout accompagnant qui ne sont pas vraiment abordées par le formateur de Finances & Pédagogie qui se limite à approcher « la personne » à travers « son budget »[138].

Le Crédit Municipal de Paris, qui s'est très récemment engagé dans le dispositif de MCS, a choisi de construire son propre programme de formation interne à destination des bénévoles instructeurs de MCS. Il se compose de deux modules animés par une salariée du CMP[139] dédiée à l'activité microcrédit social. La formule est plus courte et plus ciblée.

- La première intervention est centrée sur la philosophie du MCS. Elle vise à aider les bénévoles à s'approprier l'outil microcrédit social dans sa double dimension « crédit » et « accompagnement ». Elle débute par une présentation générale et illustrée du microcrédit social puis se poursuit par la diffusion d'éléments concrets sur l'approche des publics en difficultés et de la diversité de leurs projets ou de leurs besoins. La durée de l'intervention est de 3 heures.

- La seconde intervention est organisée autour de la procédure d'accompagnement. Elle vise à transmettre des savoirs opérationnels liés à l'accueil des personnes et à l'instruction du dossier de prêt. La formation est réalisée « par les pairs » : un bénévole présente un dossier et son étude en temps réel (1 heure environ), suit un jeu de rôle sur un cas concret pour aborder la difficulté de l'instruction.

- Une dernière intervention concerne les différents dispositifs d'aide sociale (elle est actualisée régulièrement). La formation dure une journée.

Certaines structures accompagnantes partenaires de Parcours Confiance bénéficient d'une formation spécifique dispensée par Finances & Pédagogie, largement orientée vers une philosophie « crédit ». Le formateur aborde des questions telles que : *« Qu'est ce qu'un prêt ? Qu'est-ce qu'il sous-tend ? Qu'est ce qu'un taux d'intérêt ? Comment établir un tableau d'amortissement ? Quels sont les documents nécessaires ? Qu'est-ce qu'on attend des bénévoles ?... »* D'autres structures

[138] Source : plaquette de formation de la CDC.
[139] Les deux salariées qui dispensent les formations sont également les animatrices d'équipe bénévole au CMP.

souhaitent organiser leur propre formation interne comme les Restaurants du Cœur. Ces formations peuvent être d'un grand intérêt pour les accompagnants dans la mesure où leur contenu s'adapte au public spécifique de la structure et au profil particulier de ses accompagnants (bénévoles ou salariés, notamment).

A l'issue de ce rapide état des lieux des formations existantes, il convient de souligner un soutien pédagogique insuffisant des bénévoles en matière d'accompagnement social. Les bénévoles fonctionnent encore trop souvent à l'intuition alors que conduire un entretien et réaliser un diagnostic de la situation des personnes requiert une véritable méthodologie. Les travailleurs sociaux qui possèdent une formation initiale à l'accompagnement social sont davantage demandeurs d'une formation autour du « rapport à l'argent ». Un travailleur social du CCAS d'Angers explique ce besoin de formation :

> « *Parce que parler d'argent c'est difficile avec les gens. Or, faire un prêt, c'est aussi parler d'argent.* »[140]

Nous pouvons mettre en valeur une autre voie d'amélioration du programme de formation : faire évoluer le contenu avec l'expérience des acteurs. Un module sur les principes et les règles du microcrédit social est indispensable en amont pour faire découvrir le microcrédit et démystifier l'outil auprès des travailleurs sociaux comme des bénévoles novices qui n'ont encore jamais instruit de dossiers. Les accompagnants expérimentés peuvent bénéficier d'une formation approfondie sur la relation aux bénéficiaires. Enfin, pour ceux qui le souhaitent, une formation actualisée aux différents dispositifs d'aide sociale peut être envisagée.

L'accompagnement, selon Guy Le Bouëdec (2001), *« est un art, et non pas une science ni une technique. On l'apprend par la pratique, par ajustements successifs »*. Dans le cadre du microcrédit social, les accompagnants révèlent tous qu'ils ont appris l'essentiel de la démarche « sur le tas ».

La charte de l'accompagnement prévoyait que l'établissement prêteur sensibilise les accompagnants au milieu bancaire. Les bénévoles des Restaurants du Cœur 49 ont ainsi partagé un court moment informel avec le banquier du Crédit Mutuel Anjou autour des aspects financiers du microcrédit. Mais l'essentiel de l'apprentissage de ces bénévoles, comme de tout autre accompagnant, s'est fait par l'expérience. Au fil de l'instruction des dossiers de prêt, les accompagnants se sont familiarisés avec la logique financière.

Les accueillants sociaux du CCAS d'Angers, fonctionnaires sans aucune formation à l'accompagnement, révèlent qu'ils se sont formé *« sur le terrain »* (FIMOSOL, 2008). Ils discutent

[140] Entretien du 10 octobre 2008.

entre eux des situations de certains demandeurs, largement de manière informelle, et demandent ponctuellement conseil aux travailleurs sociaux. Aux Restaurants du Cœur, le chargé de mission recruté au niveau national pour développer le microcrédit social s'est notamment vu confier une activité de formateur. Il se déplace à la demande dans les centres qui s'engagent dans le dispositif de MCS pour accompagner l'accompagnant dans l'instruction de son premier dossier de prêt. De leur côté, les bénévoles du Secours Catholique réalisent parfois leurs entretiens avec les demandeurs de MCS en binôme pour pallier leurs défauts de compétences respectifs.

Si certaines formations peuvent utilement être dispensées autour des connaissances fondamentales en termes d'accompagnement financier et social, nous savons que l'essentiel de l'apprentissage se fera par la pratique. Il s'agira alors pour la structure accompagnante de mettre en place une organisation de travail et un mode de management, qui favorisent spécifiquement ce type d'apprentissage. Comme évoqué précédemment par V. Billaudeau, les échanges de pratiques facilitent le travail des accompagnants. Il apparaît donc nécessaire de les développer à la fois durant les séances de formation externes, comme celles proposées par la CDC, mais également au sein même des structures dans le cadre de l'animation de l'activité de MCS.

Les accompagnants améliorent au fil de l'instruction des dossiers et des contacts établis avec la banque, même en l'absence de face-à-face, leur rapport à l'argent. Les agents bancaires de leur côté développent leur « sensibilité sociale ». De l'avis des accompagnants, *« ils ont été obligés d'avoir un autre regard sur les demandes de prêt »*. Ils parviennent à mieux cerner les attentes spécifiques de publics en difficultés. La responsable de la vie du mouvement au Crédit Mutuel Anjou témoigne de cet apprentissage mutuel :

> *« On voit que les modes de fonctionnement ne sont pas les mêmes dans ces associations, mais on s'enrichit mutuellement et dès qu'on est entré dans le processus de microcrédit social, on s'est dit qu'on ne savait pas où on allait ; on ne savait pas comment ça allait fonctionner ; qu'on était dans l'innovation et que dans tous les cas il fallait changer dès qu'on pouvait notre fonctionnement et adapter au cas par cas. C'est pour ça que nos partenariat fonctionnent bien, c'est qu'on est assez souple et on discute, on échange sur les pratiques des uns et des autres. »*[141]

Gloukoviezoff (2008) montre que l'expérimentation du MCS a permis aux bénévoles du Secours Catholique de changer leur regard sur les personnes en situation de pauvreté et de modifier en partie les caractéristiques des relations qu'ils établissent avec elles. Le résultat, même s'il existe, semble plus mitigé du côté des salariés de la banque qui ont pu évoluer dans leur perception sans pour autant changer réellement leurs pratiques. Notre étude confirme ces résultats. Par exemple,

[141] Entretien du 27 avril 2009.

l'évolution du partenariat « historique » (dix ans d'existence) entre le CCAS d'Angers et le Crédit Municipal de Nantes révèle comment chaque structure a pu apprendre l'une de l'autre.

Au départ, le choix du CCAS comme partenaire était une évidence aux yeux du directeur du Crédit Municipal de Nantes. Pourtant, à l'origine du partenariat, les cultures organisationnelles du Crédit Municipal et du CCAS étaient assez différentes. Les agents du CMN avaient une approche bancaire « classique ». Aussi, les directeurs des deux structures ont organisé des temps de rencontre pour se connaître et pour échanger. Ces moments ont permis la construction d'une « méthode » tenant compte des compétences collectives de chacune des structures : « l'écoute sociale » du côté du CCAS et « l'écoute bancaire » du côté des agents du CMN.

Dans une deuxième phase du partenariat, les agents du CMN ont véritablement découvert les difficultés sociales des demandeurs et sont tombés dans l'excès. Ils ont eu tendance à vouloir « être dans le don » en validant la plupart des demandes.
Aujourd'hui, les dirigeants se satisfont d'un partenariat équilibré qui a mis environ deux ans à se construire. Ils témoignent : *« On est bien calés ». « On a trouvé un équilibre ». « Nous avons des compétences solidaires, mutualisées ».*

Les agents bancaires sont devenus moins « jugeants » grâce à leur participation au microcrédit social et se montrent plus à l'écoute parce qu'ils sont amenés à recevoir les demandeurs de MCS dans le cadre du partenariat avec le CCAS de Nantes. Les travailleurs sociaux du CCAS d'Angers reconnaissent avoir développé une meilleure connaissance du milieu bancaire en travaillant avec le Crédit Municipal, même s'ils ne souhaitent pas à ce jour l'approfondir davantage et avouent avoir encore quelques difficultés *« à parler d'argent »*. Le microcrédit social pousse les travailleurs sociaux à sortir progressivement d'une relation d'assistance avec les bénéficiaires.

La directrice du CCAS d'Angers souligne en conclusion de notre entretien[142] que le microcrédit social est la première démarche qui à ses yeux combine véritablement l'économique au social. Au sein du dispositif de MCS, les partenaires collaborent au-delà de leurs métiers respectifs : la banque rencontre le social et la structure sociale rencontre le financier.

[142] Entretien du 05 septembre 2008.

Principaux Résultats

- *Les compétences d'un accompagnant dans le cadre du dispositif de MCS se divisent en trois catégories principales : les compétences relationnelles, les compétences administratives et les compétences bancaires.*
- *Afin de pallier un certain déficit de compétences, les accompagnants se sont dotés d'outils pour faciliter leur travail.*
- *La professionnalisation des accompagnants suppose une révision des programmes de formation existants, notamment en termes de contenu pédagogique.*
- *Développer les compétences suppose également de favoriser l'apprentissage des accompagnants par la pratique et par l'interaction. Les formations et les groupes de discussion collective constituent des temps privilégiés d'apprentissage.*
- *Les agents bancaires et les accompagnants apprennent mutuellement de leur participation au dispositif de microcrédit social. Les premiers développent un regard « social » et les seconds un regard « économique » sur la situation des personnes.*

Source : M.Meyer, FIMOSOL, rapport final à la DIIESES et au HCSA, juillet 2009

Il a déjà été question de territoires dans les chapitres précédents (P. Glémain, P. Glémain et G. Caire) et de représentations des territoires du microcrédit social (V. Billaudeau). Toutefois, l'analyse du rapport entre société et espace mérite un approfondissement, dans la mesure où nous avons observé les expérimentations à la fois urbaine et rurale du microcrédit social.

33- Banquiers et solidaires : analyse des trajectoires et des rapports au travail (Pascale Moulévrier)

L'ensemble des analyses présentées ci-dessus, dans leur souci à la fois de conceptualiser la notion de microcrédit social, et de clarifier la réalité sociale à laquelle il correspond, a également laissé entrevoir l'hétérogénéité des pratiques professionnelles qui lui sont attachées.

En effet, se côtoient dans l'espace du microcrédit de toutes petites associations locales n'appartenant à aucun réseau pour qui, l'activité de micro crédit est intégrée à une pluralité de missions caritatives ou de réinsertion économique et sociale (Les Restos du Cœur, etc.), des associations locales appartenant à un réseau dont elles se réclament à la fois dans le fonctionnement et dans les principes (Les Cigales), des associations dont le territoire d'intervention est le département, la région, l'inter région, autonomes dans la gestion de leurs activités mais rattachées à un groupe national (par exemple les associations affiliées à France Active), des antennes ou délégations d'associations nationales (La Nef), des services spécifiques de groupes bancaires coopératifs (Le parcours Confiance des Caisses d'Epargne ou les points passerelles du Crédit Agricole), pour ne citer que les formes principales.

Par ailleurs, et même si les dispositifs juridiques (la loi Borloo notamment) participent à séparer ce qui relève légalement du microcrédit professionnel et du microcrédit social, les enquêtes menées ici tendent à relativiser cette distinction. Ainsi, les attributions de crédit peuvent couvrir des besoins à cheval entre le domestique et le professionnel, ce qui conduit des responsables d'institutions de microcrédit social à octroyer des prêts estampillés « social » qui seraient classés par leurs homologues du professionnel dans la rubrique « microcrédit professionnel ». Le financement d'un véhicule est un cas exemplaire de cette difficulté à séparer les registres, le dossier de prêt étant parfois monté par un organisme de microcrédit social alors que la voiture va servir à la fois au transport de la famille dans les temps domestiques, mais aussi à transporter du matériel nécessaire au projet de création d'une micro-entreprise de dépannage informatique. [143]

C'est donc à partir de cette connaissance de la diversité et de la complexité de l'espace des finances solidaires qu'a été envisagée une série d'entretiens avec les responsables et les chargés de crédit des institutions bancaires ou des dispositifs de microcrédit social qui leur sont attachés.

[143] Le cadre juridique ne peut donc pas déterminer totalement les usages, notamment lorsque ces derniers restent largement à inventer. Pour appuyer davantage notre démonstration, nous avons pu relever, par l'examen des attributions de prêts effectués au sein du Parcours Confiance de Nantes – qui ne constitue en rien un cas isolé -, que sur 70 dossiers menés à terme, 11 (soit un peu plus de 15%) concernaient le financement d'une dette ou la trésorerie domestique, registres qui *a priori* ne sont pas autorisés par le dispositif légal. Il ne s'agit pas ici pour les acteurs concernés d'une fraude délibérée mais plutôt d'une lecture possible de la loi au sein de laquelle le financement d'échéances d'un crédit revolving peut contribuer au « sauvetage » d'une cellule familiale.

L'ambition est ici de comprendre, au travers de l'analyse de leurs trajectoires professionnelles, ce qui les conduit à occuper ce type de postes, finalement peu balisés et dont la pérennité est peu assurée. Dans un second temps, l'exposé détaillé de leurs activités professionnelles au quotidien permet de mieux cerner ce qui relève du micro crédit social, ce qui éventuellement en constitue les frontières, eu égards notamment à son rapport au métier de banquier et à celui de travailleur social. Dans cette perspective, il est nécessaire de revenir sur ce qui mobilise ces « banquiers solidaires », de préciser les manières de concevoir ce qu'ils nomment souvent « le travailler autrement », ou une « autre économie ».

Une dizaine d'entretiens ont ainsi été réalisés en 2008 et 2009[144] auprès des professionnels des organisations proposant du microcrédit social.[145] Suivant la taille des structures – c'est-à-dire suivant le nombre de dossiers traités, l'ancienneté des implantations, la centralité de l'activité « microcrédit », les fonctions peuvent varier et donc le statut des personnes interrogés également. Des entretiens ont, de ce fait, été conduits auprès des *responsables* ou des *dirigeants* (rarement appelés directeurs) qui ont à la fois la charge du management des équipes, de la gestion de la structure mais aussi du montage des dossiers et de l'octroi des prêts. Nous avons également rencontré des chargés de crédit, c'est-à-dire des salariés, recrutés généralement quand l'activité s'intensifie et que le processus de spécialisation des tâches s'intensifie. L'ensemble des personnes rencontrées ont en commun le montage et/ou le suivi du dossier de prêts, et sont peu concernés par l'accompagnement de l'emprunteur, généralement pris en charge par les partenaires sociaux prescripteurs.

Pour autant, la réalité professionnelle qui tend plutôt à associer ces « banquiers solidaires » aux métiers de la banque, participe à produire des identités professionnelles plus humanistes que financières.

[144] A ces entretiens s'ajoutent ceux réalisés en 2007 dans une phase précédente de la recherche auprès de salariés des institutions de microcrédit étiqueté « professionnel », entretiens auxquels il convient d'associer également ceux réalisés régulièrement depuis plus de dix ans auprès des commerciaux des agences bancaires et dont l'analyse permet la comparaison.

[145] Les entretiens de type approfondis (environ deux heures), ont été conduits sur les lieux de travail. Après être revenu sur leurs trajectoires de formation et leurs trajectoires professionnelles, les interviewés étaient amenés à décrire leur quotidien professionnel et par la même à évoquer l'ensemble des registres d'activités couverts par leur fonction.

3.3.1. Quitter la banque pour mieux y rester

Une partie des dispositifs de microcrédit est portée aujourd'hui par les groupes bancaires. Les Caisses d'Epargne avec le « Parcours confiance », le Crédit Agricole avec les « Points passerelles », le Crédit Mutuel au travers de services ponctuellement dédiés aux prêts sociaux ou aux partenariats « microcrédit », les Crédits Municipaux avec leur plateforme « microcrédit » ou leur service « économie sociale et solidaire » ont affecté plus ou moins durablement quelques uns de leurs salariés à cette activité spécifique. Pour autant, et même si dans le cas des Caisses d'Epargne et du Crédit Agricole l'activité est au moins spatialement séparée de l'activité bancaire traditionnelle du groupe, ce personnel « microcrédit » reste salarié de la banque.

L'analyse de leurs trajectoires permet de comprendre que le dispositif de microcrédit peut devenir, pour les services de ressources humaines, un outil de gestion d'individus pour lesquels la banque et ses métiers ne constituent pas ou plus un espace possible de carrière professionnelle, ni pour eux, ni pour l'entreprise.

3.3.1.1. Le microcrédit comme solution ou comme ambition : des postes ajustés

Deux types de profils et de situations se dégagent : d'une part ceux qui, du fait de difficultés d'adaptation aux nouvelles logiques d'objectifs commerciaux auxquelles s'ajoutent souvent des temps de rupture dans la trajectoire professionnelle, trouvent dans le microcrédit un espace possible de maintien professionnel ; d'autre part ceux dont les ambitions sociales affichées, associées à une expérience bancaire reconnue et transposable, sont les bienvenus à un moment où la banque doit, soit trouver des « compétences » relativement rares en interne, soit trouver les moyens de sa propre restructuration (comme c'est le cas par exemple des Crédits municipaux).[146]

Pour les premiers, l'ouverture d'un service dédié au microcrédit s'apparente donc à une solution qui leur permet de conserver un emploi dans la banque dont ils sont souvent salariés depuis plusieurs années et au-delà d'envisager, en accord avec le service des ressources humaines, un avenir professionnel relativement ajusté aux compétences qu'ils se reconnaissent. Nous parlons ici de *solution* tant sont évoquées par les personnes concernées les difficultés pour elles de maintenir un projet professionnel au sein de la banque, qui de façon classique offre à ses salariés soit une carrière

[146] Nous avons pu observer en nombre infime des recrutements en dehors des réseaux bancaires. Les postes concernés sont principalement administratifs et intègrent des personnes différemment diplômées (et souvent moins) que pour l'accès à un poste de débutant du réseau bancaire (conseiller accueil par exemple). Chargés du montage administratif des dossiers, de la vérification des pièces, de la relance des impayés, ces salariés ont des formations en secrétariat, en économie sociale et familiale ; contrairement aux recrutés du microcrédit professionnel plus systématiquement diplômés en banque/assurance et sciences économiques voire des écoles de commerce.

commerciale en agence, soit une succession potentielle de postes technico-administratifs dans les services centraux. Ces difficultés sont à mettre en relations avec deux registres principaux de situations, eux-mêmes interdépendants. Ainsi, à des problèmes personnels (de santé, de couple entre autres) se superpose une moindre résistance aux pressions dans le travail qui peut amener des tensions entre l'employé et l'employeur. Ces évènements, plus ou moins ponctuels, entrainent alors l'apparition progressive d'un questionnement sur le sens du travail, qui dans les discours prend la forme d'une remise en cause de la prégnance commerciale dans le métier, qui ne trouve généralement qu'un écho faible chez ceux – les managers et les responsables RH – chargés de la gestion et des flux de personnel. Le microcrédit offre donc à tous une issue favorable.[147]

Salariée des Caisses d'Epargne depuis 1982, cette conseillère « Parcours Confiance », recrutée sur ce poste à mi-temps depuis 2008, explique son arrivée dans le dispositif microcrédit, après plusieurs changements de fonction et de lieu de travail au sein du groupe bancaire :

« C'est-à-dire qu'en Caisse d'Epargne, on n'a pas non plus trente six milles solutions si on veut être sur des nouveaux chantiers. Alors, quand je suis revenue [dans un service central ponctuellement quitté pour une mission], il a fallu quand même que je me batte. Donc, j'ai fait un bilan de compétences. Ca a duré très longtemps. Ce n'était pas une période de ma vie facile, parce que j'ai du m'occuper de mon père aussi, qui était malade et qui était seul, que j'ai fait venir en France et qui n'avait jamais vécu en France, j'étais toute seule à m'occuper de lui. Enfin, c'était une période un peu difficile et moi, je voulais être chargée de clientèle économie sociale à Y, parce que j'avais ce problème familial à gérer. Et on m'a demandé d'aller à X. Donc, pendant cinq ans, j'ai fais des allers-retours Y-X, alors que mon père était tout seul. [...] Moi, je suis restée à X, c'est-à-dire qu'avant de partir, je ne voulais pas partir à X et en étant à X, j'ai toujours demandé à revenir sur Y et il y a eu des maladresses. [...] Les gens me connaissaient avec une certaine étiquette et il a fallu leur prouver qu'on pouvait, sur le terrain, leur être utile et travailler ensemble. Moi, c'est ce qui m'a fait tenir. Je suis restée neuf mois à X. Je suis arrivée épuisée des trajets. Quand on passe d'un métier très actif physiquement avec les contacts, à un métier où on se retrouve seul face à un ordinateur, ça m'était déjà arrivé ici, quand je m'étais retrouvée à la préparation de tout l'aspect pédagogique et organisation. Il faut s'adapter. Il faut prendre un nouveau rythme.

[...] Moi, ce qui m'est arrivée, c'est que j'ai eu une maladie. J'ai eu un cancer, donc je suis partie quatre ans et j'ai quitté le SVP [Le SVP c'est une cellule qui a été créé pour conseiller et soutenir les commerciaux dans leur approche de la clientèle, mais aussi tous les aspects techniques, informatiques, juridiques, de procédures] un peu fâchée avec les Caisses d'Epargne en général.

De toutes les différentes maladresses. Il y a eu des personnes et des soutiens extraordinaires, mais il y a eu un peu trop de maladresses et un peu trop de fatigue accumulée. Donc, quand je suis partie, j'ai été opérée et puis après tout s'est enclenché.

[147] Il est important de préciser que le nombre de postes internes aux banques dans les dispositifs de microcrédit est très réduit. Si l'on prend l'exemple du Parcours Confiance localisé à Nantes, mais ayant pour ambition de couvrir le territoire des Pays de la Loire, seuls 3 postes ont été créés depuis 2007. Certaines banques, comme la Banque Postale par exemple, ont procédé à des formes d'études de marché et ont finalement renoncé à créer des postes « microcrédit » dans les bureaux.

J'ai été en état de choc aussi. Je n'ai pas voulu prendre de contact avec les Caisses d'Epargne. »

Vous n'aviez pas démissionné là ? Vous êtes partie quatre ans du fait de votre maladie, mais vous étiez toujours salariée des Caisses d'Epargne ?

« Oui. Il a fallu revenir. C'était douloureux pour moi de me dire que je revenais aux Caisses d'Epargne, parce que je ne voulais absolument pas retourner au SVP et la seule solution qu'on m'apportait c'était de retourner au SVP. »

Et pourquoi ? Parce que là-bas ça ne c'était pas bien passé ? Pas pour le métier lui-même ?

« Non, parce que l'activité avait changé, parce que je n'aurais pas trouvé ma place, parce que je n'envisageais pas de revenir. Il n'y avait pas d'intérêt. Il n'y avait pas de stimulation. Il n'y avait pas d'intérêt intellectuel. »

Finalement, vous avez trouvez un arrangement ?

« Disons qu'après beaucoup de contacts avec la DRH, voyant qu'on ne me donnait pas d'autres possibilités que celle de retourner là-bas, on m'avait demandé aussi de ne pas prendre d'autres contacts à la Caisse d'Epargne, et comme on était en période de regroupement avec une autre région, moi, j'ai pris la liberté de contacter quelques personnes qui m'ont aidé à mieux comprendre comment la Caisse d'Epargne allait évoluer et éventuellement trouver une activité qui me corresponde. [...] Moi, j'avais plus creusé tout ce qui concernait le développement durable. L'économie sociale, ce n'était même pas envisagée et ça s'est avéré évident, que j'allais travailler ici et que ça me correspondait. »

Les seconds profils constituent plutôt pour l'entreprise des « aubaines » à un moment où la banque a des intérêts statutaires et symboliques, voire même organisationnels, à développer des services ou des dispositifs de microcrédit. En effet, les Caisses d'Epargne, depuis leur mutualisation sont tenues de remplir une mission d'intérêt général, incarnée par les PELS pendant quelques années et relayée aujourd'hui par les Parcours Confiance. Le Crédit Agricole, leader bancaire, développe des activités susceptibles d'une part de maintenir le lien avec une clientèle historiquement plus modeste et d'autre part de matérialiser la dimension mutualiste de son image. Le Crédit Mutuel, qui fait figure de mutualiste historique, a quant à lui privilégié la logique partenariale au détriment de services dédiés, capitalisant sur l'existence au sein des différentes fédérations de dispositifs de prêts sociaux auxquels les possibilités externalisées de microcrédit viennent se greffer.[148] Les Crédits Municipaux sont dans une situation légèrement différente : confrontés à la disparition progressive de leur activité bancaire, les directions, sous impulsion des territoires politiques dont ils dépendent et des injonctions nationales à lutter contre l'exclusion financière, ont développé des services d'accès au crédit pour les plus démunis.

[148] Pour autant, ce choix ne doit pas laisser croire que le Crédit Mutuel ne s'engage que partiellement sur le marché du microcrédit. En effet, depuis quelques années, il multiplie à l'échelle des territoires locaux et de ses fédérations les démarches auprès des associations potentiellement partenaires, comme le rappelle ce responsable des Restos du Cœur en insistant sur le fait que « c'est le Crédit Mutuel qui est venu nous chercher, pas l'inverse ».

Toutes ces institutions bancaires sont donc confrontées au recrutement de « banquiers » aux compétences spécifiques, à la fois financières, gestionnaires, managériales, mais aussi politiques et plus largement sociales. Ainsi, même si ces dispositifs, ces services, ne s'apparentent pas à un développement rentable du point de vue de la seule logique commerciale, ils sont, sur le temps plus ou moins durable de leur existence, tenus à une gestion équilibrée et susceptibles de donner la preuve la professionnalité des groupes bancaires impliqués sur ces « nouveaux » métiers.

Pour ces professionnels « maison » du microcrédit, ces postes s'apparentent à un projet professionnel, plus ou moins connu des services de ressources humaines. En effet, connus ou reconnus pour leur sérieux bancaire, leur fidélité à l'entreprise[149] et leur ambition humaniste, ils ont pu, au cours de leur carrière, soit directement évoqué leur souhait de « faire des choses plus sociales », soit être repéré, eu égards à leurs conceptions et les modes d'exercice du métier bancaire, comme des candidats potentiels.

> **Le responsable d'un Parcours Confiance exprime son envie ancienne d'« aller sur du social » qui lui ont valu les sollicitations des dirigeants de son groupe au moment de lancer le dispositif de microcrédit :**
> « Donc, on a été créé en février 2007. Les premières réunions sur cette création, remontent à juin- juillet 2006, où j'ai été approché par la direction des Pays de la Loire pour voir si je pouvais entrer là-dedans. Moi, depuis plusieurs années, je m'étais manifesté auprès de la DRH des Pays de la Loire, qui savait que j'avais des attentes d'évolutions persos sur des choses beaucoup plus sociales que je faisais auparavant. »
> ***Vous étiez où à ce moment là ?***
> « A l'époque, j'étais au marketing, j'étais responsable du marché des personnes protégées, mais j'avais fais pas mal de démarches vis à vis de la fédé, de la caisse nationale. A Bruxelles, on a le groupe des Caisses d'Epargne international, donc j'avais fais aussi un rendez-vous à Bruxelles, donc à force de faire des démarches, j'avais bien été identifié comme quelqu'un souhaitant aller sur du social. J'avais, notamment, envoyé des messages très forts à la DRH en disant « si, un jour, une fondation se crée, moi, je suis tout à fait partant pour aller là-dedans », donc, ils savaient qu'il y avait quelqu'un qui s'appelait M. Z. qui était opérationnel, enfin, qui était volontaire. Et je pense que quand le dossier a commencé à avancer au niveau du président, naturellement, ils se sont dits « on pourrait rencontrer M.Z. pour savoir ce qu'il en pense », donc, voilà, un petit peu l'origine de la démarche. »
> **Un responsable d'un Point passerelle parle également de son intérêt pour le social :**
> « J'étais au Crédit Agricole, dans le commercial, depuis une trentaine d'années et puis, un jour, on a du nous parler qu'il y allait avoir une création de poste atypique, dans le domaine du social etc. »

[149] La plupart des responsables bancaires de dispositifs de microcrédit ont une expérience assez longue dans la banque qui les emploie, ou pour certains une expérience conséquente dans les banques coopératives et mutualistes. Peu diplômés (baccalauréat), ils développent du fait notamment d'une carrière ascendante dans les établissements, un attachement à ces réseaux.

Des salariés du service économie sociale d'un Crédit Municipal évoquent tous leur démarche volontaire au moment de la restructuration de leur banque, moment où leur détermination et leurs compétences « tombent à pic » :

« Avant j'étais secrétaire aux titres. Avec la restructuration on a redéfini des profils de poste. Deux salariés ont pris le secteur économie sociale. J'ai un profil commercial, mais j'étais volontaire. J'ai été aussi conseillère en agences. »

« Moi je viens des RH et de la communication. Mais j'ai une culture associative, une culture de la micro-entreprise. J'ai une certaine polyvalence car je suis passé dans plein de services. »

« Moi je suis là depuis 1993. Je pense que le développement de l'économie sociale et solidaire sur un territoire local ça peut fonctionner comme levier. J'ai été responsable syndical, j'ai travaillé aussi sur la transformation du service public entre 1984 et 1988 pour la décentralisation. Mais il faut être respectueux de la règle. C'est aux politiques de faire de la politique. »

Ici l'ambition, énoncée ou latente, des nouveaux responsables ou chargés de crédit vient s'ajuster aux besoins de l'entreprise, et elle permet aux directeurs des ressources humaines de résoudre rapidement une problématique de recrutement à laquelle ils sont peu préparés. Par ailleurs, l'instabilité relative de ces nouveaux espaces professionnels permet *in fine* aux salariés de croire en la nécessité de leur propre investissement et leur laisse une marge de manœuvre importante en termes d'inventions de pratiques professionnelles et de relations avec les responsables régionaux et nationaux des différents groupes bancaires auxquels ils continuent d'appartenir.

L'un de ces salariés « maison » évoque, sans animosité aucune, son indépendance, vis-à-vis de la banque :

« On est en délégation totale, mais je sens bien qu'on est un OVNI. C'est-à-dire qu'on fait partie de la grande famille des financiers, certes, mais on est vraiment à la frange, à la marge. Donc, par rapport à mon groupe bancaire, on est tellement atypique, qu'ils ne comprennent pas ce qu'on fait. Dans le meilleur des cas, on fait partie de l'image, d'ailleurs, on me fait beaucoup intervenir en réunion, je suis le garant de l'image banque et solidaire, donc propre sur moi et tout, je parle bien, mais pour l'instant on est plutôt dans cette notion d'image. »

Donc, finalement, vous avez très peu de relations avec les autres de la banque ?

« Relativement peu, oui. D'abord, parce qu'on a une grande autonomie de décision. J'ai des relations avec le contentieux, parce c'est malheureusement mes interlocuteurs quand les microcrédits ne vont plus bien, mais c'est vrai qu'on a une très grande autonomie. De ce point de vue, ici, on est vraiment un centre indépendant où a un budget, on a une mission, on a des moyens et on se débrouille avec et on rencontre à l'intérieur de ce cadre là de la réalisation de ce qui nous a été demandé, donc ça nous convient parfaitement. »

Crédit Municipal : Quand le microcrédit devient enjeu de pérennisation

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les Crédits Municipaux offrent un cas de figure quelque peu différent, également du point de vue des recrutements. En effet, pour ces institutions dépossédées de leur activité bancaire, le microcrédit est un enjeu de positionnement professionnel qui pourrait permettre à ces structures de conserver un lien privilégié avec les territoires politiques et plus simplement de se pérenniser en diversifiant l'activité des prêts sur gage. Certains Crédits Municipaux sont donc déjà parvenus à s'imposer comme plateforme « microcrédit » pouvant à la fois déléguer l'activité à des organisations sociales partenaires (associations, institutions), recevoir des demandeurs et transmettre les dossiers aux financeurs (les banques). La nécessité de s'imposer comme référent a pu conduire l'entreprise à opérer des recrutements hors mur, tel le Crédit Municipal de Paris dont les quatre responsables de la plateforme « microcrédit » sont diplômés d'école de commerce option microfinance ou de master économie et finances et/ou ont de courtes expériences post-diplômes comme directeur d'association, ou chargé de mission en microassurance. Ils sont tous contractuels depuis moins de deux ans[150].

3.3.1.2. Des socialisations aux « choses sociales »

Au-delà de leurs différences de parcours, ce qui réunit ces professionnels bancaires du microcrédit, c'est leurs socialisations à ce que l'un d'entre eux nomment « les choses sociales » et par ricochet leurs capacités à se vivre comme « atypique » dans la banque.

Ainsi, l'ensemble des personnes rencontrées évoquent des morceaux de vie, des évènements biographiques, qu'elles-mêmes relient à leurs manières d'envisager le travail bancaire, et qui leur permet *a posteriori* de justifier le « choix » du microcrédit dans la carrière.

> **Un responsable, manager d'une équipe de trois personnes, en poste « microcrédit » depuis deux ans, explique son « envie d'aller vers le social » :** « C'est une évolution personnelle un peu naturelle qui est liée à pleins de choses, liée à des histoires de famille. On a cinq enfants avec mon épouse, on a adopté des enfants, on a aussi des enfants biologiques. On a une fille handicapée, qui nous a permis de remettre beaucoup de perspectives différentes. [...] J'ai cinquante ans, ça a été ma crise de la quarantaine. »

> **Une conseillère microcrédit, en poste depuis six mois, évoque sa connaissance des bénéficiaires et son empathie avec cette population :**
> ***Vous dites que vous connaissiez le public du microcrédit, c'est par rapport à quoi ?***
> Déjà, parce que j'ai fait une formation dans le social [elle détient une formation en secrétariat, et le diplôme de conseillère en économie sociale et familiale]. Ensuite, parce que j'ai été bénévole à la Croix Rouge, un peu plus d'un an, où j'accueillais des personnes pour leur donner des colis alimentaires. Dans ce cadre, j'étais accueillante écoutante et j'accueillais des gens dans un bureau où on parlait de leurs difficultés quotidiennes pour vivre. C'est un public que je connaissais déjà avant et aussi, c'est un public que j'avais

[150] Il ne faut pas oublier que nous avons affaire à un établissement public relevant de la fonction publique territoriale.

rencontré au CCAS. C'était vraiment un public qui m'intéressait avec lequel j'avais envie de travailler. Sur ce poste là, c'est un hasard. J'ai su après avoir postulé que ça concernait ce public là.

Souvent, se dessinent dans les discours des figures familiales qui renvoient à des formes plus ou moins affirmées, plus ou moins réifiées de sensibilisation aux causes sociales. Des parents, des frères et sœurs, des conjoints sont ainsi souvent évoqués eu égards à leur proximité professionnelle aux métiers du social et de l'éducatif, et/ou à leur engagement bénévole dans le tissu associatif, et participent à rendre possible, voire souhaitable une « bifurcation » professionnelle.

Un ancien conseiller commercial du Crédit Agricole (en poste en agence pendant plus de trente ans, parle ainsi de sa « culture familiale » pour expliquer les raisons de sa candidature à un poste d'un Point Passerelle :
« Il y a une présentation qui a du être faite en réunion, du Point Passerelle. [...] On avait du nous expliquer grosso modo que c'était une structure qui faisait partie du Crédit Agricole. On nous avait expliqué le fonctionnement, mais sans plus. Et en 2006, il y a eu cette volonté d'ouvrir. [...] Et moi, j'ai dis qu'*a priori* ça pouvait m'intéresser pour des raisons de culture familiale. [...] Et puis, même, je crois que j'étais motivé par des raisons personnelles, familiales. Moi, j'étais un peu l'erreur de la famille, parce que j'étais le seul à travailler dans la banque. J'ai cinq sœurs qui étaient le domaine prof, infirmière, directeur de centre social, moi, j'étais un peu l'accident. »

L'engagement syndical au sein de l'entreprise peut également développer le goût pour un métier de banquier moins visiblement financier, moins exclusivement tourné vers le commercial. La pratique de la revendication salariale favorise d'autant plus le choix d'un poste dans le microcrédit ou dans un service dédié aux prêts aux plus démunis, que l'entreprise fait de ces individus « politiques » des salariés d'emblée disposés à la finance solidaire. L'auto désignation est ici renforcée par la légitimité politico-professionnelle acquise dans l'engagement syndical.

3.3.2. Incarnation locale et injonction politique nationale : une double fragilité

Les caractéristiques sociales et les modes de recrutement des responsables bancaires du microcrédit ne suffisent pas à appréhender le contexte dans lequel les activités se mettent en œuvre et éventuellement se pérennisent.

Une des particularités des dispositifs de microcrédit au niveau de leur prise en charge par les réseaux bancaires, c'est leur mise en œuvre grâce à la volonté de quelques individus que leurs parcours et leurs positions de pouvoir dans l'entreprise autorisent à défendre un tel projet. Périphérique au cœur de métier commercial et bancaire, le microcrédit ne s'impose pas comme projet d'entreprise, au même titre qu'a pu l'être en son temps par exemple l'introduction de l'assurance dans la banque. Souvent confidentielle au sein même des agences bancaires, l'activité de finances solidaires se déploie en dehors de la banque, les prêts n'étant pas nécessairement octroyés aux clients de l'enseigne[151], et le quotidien des professionnels mal connue de leurs collègues du réseau.

Une majorité des personnes interrogées insiste sur la présence cruciale d'individualités pour lancer le microcrédit.

> **L'un deux, responsable d'un Parcours Confiance créé en 2007 :**
> ***Et quand vous dites juste « on discutait », il y avait vous et l'actuel président et il y avait qui d'autres ?***
> « C'est tout, que tous les deux. Le Président et moi. »
> ***Et là, il y a un soutien de la banque pour votre projet, vous vous sentez porté ?***
> **«** Non. C'est le projet d'une petite équipe dans laquelle, il y a eu Mme A., qui est toujours administrative de l'association, et M. B., le président. Et si ce projet a pu voir le jour et avoir le dimensionnement qu'il a aujourd'hui, c'est le président. C'est grâce à son investissement, c'est grâce à sa volonté d'avancer. C'est grâce aussi, à cette indépendance d'esprit qui fait qu'il n'a pas hésité à trancher, même quand on était en porte à faux vis-à-vis des orientations nationales. [...] Je pense, parce que, si, mon président s'est aussi investi, c'est aussi lié à son histoire personnelle. Il est un ancien haut fonctionnaire de l'équipe de Borloo, donc qui a travaillé au ministère de la ville, il était chargé des missions du ministère et c'est aussi ce qui explique qu'il s'est emparé de ce projet et qu'on a pu tous les deux voir un peu loin, c'est que ça correspondait à des choses fortes pour lui, cette possibilité de mettre en place un outil de lutte contre l'exclusion, qui quittait strictement le cadre d'une agence plus ou moins dédiée avec des possibilités sur les collectivités ou autre, ça correspond à sa propre histoire de vie. Et ça m'a permis aussi, d'avoir vraiment un interlocuteur sur lequel, les idées rebondissaient de l'un à l'autre, parce que chacun s'appuyait sur sa propre expérience. Je pense que, j'aurais eu un président un peu modèle lambda, parce que c'est un projet qu'il faut mettre en place, qui aurait pu être un cadre quelconque de la Caisse d'Epargne, d'abord, je pense que c'est

[151] Au Parcours Confiance des Pays de la Loire par exemple, seuls 10 à 15% des demandeurs viennent du réseau Caisses d'Epargne. Dans les Points Passerelle, le taux de bénéficiaires clients du Crédit Agricole avoisine au maximum les 60%.

quelqu'un qui serait resté strictement dans le cadre de ce qui lui est proposé au niveau national. En plus, le deuxième avantage, c'est que ce n'est pas un banquier. Donc, c'est vraiment un projet qu'il a pris sous l'angle projet social.

Une autre, responsable d'un Point Passerelle, créé en 2006 :
« Au départ, ça a démarré, il y a dix ans, en 97 même, il y a douze ans. C'est l'origine, en 97, il y avait une personne, M. C., c'était un ancien salarié du Crédit Agricole, mais un humaniste qui était dans une zone très sinistrée. Donc, ils avaient déjà des problèmes. Donc, il a créé rapidement une dizaine de Point Passerelle avec un système de crédit solidaire. Donc, ils ont tout de suite foncé dedans, avec des caisses locales spécifiques. Il y avait des caisses locales exprès pour apprécier ce genre de prêt. Ce qui n'existe pas ici. Toutes étaient des structures de crédit solidaire. C'étaient vraiment des prêts pour aider les gens, des regroupements de crédits etc. On faisait des prêts à ces gens là qui étaient vus lors d'une commission spéciale, mais avec une lecture humaine etc. Ils étaient sur trois départements et ça a démarré comme ça. C'est eux qui sont à la genèse. Et puis, après, il y a eu un congrès du Crédit Agricole à Dijon, il y a 4 ans et ils ont décidé d'élargir le système. Toutes les caisses régionales s'y mettent actuellement. »

L'incarnation des activités de microcrédit bancaire dans quelques « humanistes » ayant souvent au sein des groupes bancaires des fonctions politiques (élus dans les banques mutualistes notamment) pose la question de la pérennisation des dispositifs au-delà de la participation de ces initiateurs. De nombreux salariés, à l'image des propos qui suivent, évoquent l'incertitude quant à l'avenir du microcrédit dans leur entreprise et, *a fortiori*, quant à la pérennité de leur poste : « C'est pour ça, que quand vous me dites « et, si on changeait de président », il faudrait vraiment que je lui trouve un clone et ça ne va pas être facile. C'est vraiment, parce que l'on a ce président qui est capable de remettre en cause des choses qui sont considérées comme incontournables, qui a vraiment une vision sociale, avant d'être banquier, qui a été capable de se projeter dans l'avenir et de faire des paris là-dessus. C'est grâce à lui qu'on a pu mettre cet outil en place. »

Par ailleurs, le développement du microcrédit au sein des différents groupes bancaires français relève d'une contrainte extérieure. Pour les banques mutualistes, qui sont majoritairement impliquées dans ces activités[152], cette contrainte est contenue dans un premier dans la mission d'intérêt général confiée par l'Etat. L'octroi de prêts aux populations démunies, effectué dans une collaboration étroite avec des partenaires sociaux et territoriaux, entre parfaitement dans le registre de cette mission et vient donc très souvent compléter un panel d'actions à « vocation sociale ». Dans un second temps, la loi Borloo constitue une opportunité pour l'implication des banques. En effet cette loi en mettant en avant la lutte contre l'exclusion financière et en confiant à la Caisse des dépôts

[152] Conférer l'analyse de l'offre de microcrédit social par famille de banques dans ce rapport (P. Glémain)

et consignations la responsabilité de l'orchestration nationale des dispositifs, affirme le rôle que doit jouer le microcrédit dans le financement et l'intégration des plus pauvres. Du même coup, elle désigne comme acteurs potentiels et légitimes, les spécialistes, les professionnels du crédit à qui les banquiers sont associés. L'apparition dans les banques, ou pour le moins en leur nom, du microcrédit s'avère exogène et ce mode d'implication pose la question du prolongement des activités au-delà des injonctions politiques à les prendre en charge. Cette extériorité a également pour effet de positionner les salariés bancaires du microcrédit dans un espace périphérique à leur banque d'appartenance et redouble régulièrement leur sentiment de dés-appartenance.

> **Un salarié d'un Point Passerelle, parle de la confidentialité du dispositif en interne du Crédit Agricole, qui ne participe pas à la reconnaissance du travail accompli et qui ne favorise pas le développement rapide des activités :**
> « Du reste, ce n'est pas une communication vraiment officielle à ce jour, alors qu'on existe depuis deux ans, mais il n'y a jamais eu de communication en disant c'est super, on aide les gens. Ça se fait un petit peu dans l'ombre, en plus après résultats, donc il n'y a aucun intérêt mercantile derrière les sommes qui sont injectées là-dedans, donc la communication... »
> ***Une information a été faite auprès des collègues en agence ?***
> Oui. Enfin, ça n'a pas été institutionnalisé. On a animé quelques réunions, mais l'information est faite. Je pense qu'une entreprise, une banque c'est une usine à faire de l'argent, bien évidemment, comme toute entreprise c'est faire de la valeur ajoutée. Donc, à un moment on peut se dire, dans la forme, j'ai des gens dans mon entreprise qui doivent faire du commercial, qui doivent vendre, il n'y a rien de choquant là-dedans. Les activités de Point Passerelle peuvent être antagoniques avec l'activité commerciale. A fonctionner, je me dis que quelque part, on est bien dans un rapport de force, de négociations, même avec le Crédit Agricole. Au bout de deux ans et demi, je dis que je ne peux pas être assis entre deux chaises. On m'a nommé à ce poste là, je fais bien mon travail. Quand j'ai un requérant en face de moi, je le remets à sa place. A partir du moment où je mets ça en postulat, je suis obligatoirement antagonique, à un moment ou un autre, avec la banque. J'ai beau fonctionner en bonne intelligence avec la banque, il y a un moment où les objectifs vont être différents. »

3.3.3. Un quotidien de banquier au service d'un idéal d'accompagnement social

3.3.3.1. Des pratiques bancaires

Comme nous avions pu le constater dans l'enquête précédente sur les institutions de microcrédit professionnel (Glémain (dir.), 2007), le quotidien des « banquiers solidaires » est largement occupé par le montage et le traitement des dossiers de demandes de prêts. En dehors de ces activités techniques bancaires, les responsables des dispositifs peuvent également consacrer une part importante de leur temps à la recherche de partenariats (avec les associations, les institutions

publiques d'action sociale, les collectivités territoriales, voire les autres groupes bancaires) afin de s'assurer de la captation d'emprunteurs potentiels. Ces managers sont ponctuellement occupés, et ce dans la mesure où leurs équipes s'étoffent, à la gestion du personnel, à l'animation et l'organisation du travail.

Pour autant, les situations varient d'une structure à l'autre. Dans certains cas (comme pour le Parcours Confiance Pays de la Loire), les conseillers ne rencontrent jamais le demandeur et assurent principalement la gestion financière du dossier, le montage ayant été opéré par un des partenaires sociaux en amont. Ici, le travail assimile le service à celui qu'on nomme plus classiquement dans les sièges centraux des groupes bancaires le « service des engagements » où les salariés, après analyse du risque, octroient ou non le prêt, en ayant si besoin demandé auparavant aux collègues des agences (ici plus souvent des travailleurs sociaux prescripteurs) quelques précisions sur les ressources, les charges et la genèse du projet de financement.

Lorsqu'en revanche la banque est le prescripteur le plus important de son propre dispositif de microcrédit, les « banquiers solidaires » peuvent être amenés à relayer leurs collègues des agences pour le montage du dossier, sans que pour autant la pratique soit systématisée. Dans ce cas, au traitement financier s'ajoute la rencontre avec le demandeur, le montage supposant des échanges concernant la viabilité du projet et par extension le contexte familial et professionnel dans lequel il s'inscrit.

> **Un animateur d'un Point Passerelle donne les détails de la procédure privilégiée par le dispositif du Crédit Agricole et sa description reflète le flou récurrent dans le partage des tâches entre les différents acteurs pris dans les dispositifs :**
> « C'est un processus. L'agence précise au demandeur du prêt de fixer un rendez-vous avec le Point Passerelle et d'apporter les documents nécessaires, et Point Passerelle reçoit le client en priorité dans ses locaux. Point Passerelle lui explique les conditions d'accompagnement. Point Passerelle apprécie la volonté de s'en sortir. Il établit le diagnostic budgétaire approfondi et détermine sa capacité de remboursement. On donne un avis. On a une espèce de fiche de liaison pour donner notre avis sur le dossier au niveau de l'agence, mais c'est l'agence qui va faire la rédaction du dossier. Le pouvoir de décision finale est bien du niveau de la banque. Nous, on donne un avis, mais c'est la banque qui va accepter en dernier ressort ou refuser le crédit. »
>
> **Il met en avant le travail d'accompagnement qu'il définit comme social mais au sein duquel il injecte son expérience bancaire :**
> « Alors l'accompagnement... Nos compétences, au départ, on vient du milieu bancaire. Je n'ai pas de compétences d'assistante sociale. Je n'ai pas de compétences de culture sociale. Je ne me la fais sur le terrain, bien évidemment, mais je n'ai pas ces compétences là ou ces diplômes là. Notre compétence, nous, on est sûr qu'on a amené un plus sur le marché, c'est toute les notions de connaître les circuits bancaires, expliquer aux gens du fait de notre passé bancaire. [...] On connaît tous les rouages bancaires. On négocie, on prend le téléphone, on va appeler tel organisme et, du fait de notre culture, on va

négocier. On sait qu'il y a une marge de négociation. Ca va être aussi par rapport au problème de harcèlement qu'il peut y avoir des services contentieux. On va les harceler. On va appeler chez le voisin, chez l'employeur. Il y a vraiment des gens qui sont, du fait de leur situation de difficulté financière, dans une forme d'incapacité, dans un sentiment de honte et puis, d'incapacité de se battre par rapport à ces difficultés, on n'ouvre plus son courrier, parce que ce n'est que des mauvaises nouvelles. Ce qui fait que quand ils entrent ici, on va faire en sorte de les remettre dans l'action. De dire « vous avez ce problème là, mais vous allez faire ça. On va faire ça avec vous, on va vous aider. »

On comprend que, plus les partenariats avec les institutions à vocation sociale du territoire sont denses et opérationnels, plus le travail des conseillers « microcrédit » des banques se limite à l'exécution comptable de la demande. En effet, ce qui se joue ici c'est la division du travail sur un marché où se côtoient deux types de professionnels : des banquiers et des travailleurs sociaux, chacun cherchant à conforter sur son espace les compétences inhérentes à l'exercice traditionnel de leurs métiers respectifs. Les animateurs des Points Passerelles qui travaillent à 60% environ avec des clients envoyés par le Crédit Agricole et en collaboration avec les commerciaux des banques prennent en charge la facette la plus sociale du microcrédit, dans la mesure où l'activité technique bancaire sur ces prêts est la plupart du temps laissée aux collègues des agences.

Dans le cas des Parcours Confiance, les agences et leurs commerciaux sont peu impliqués dans le dispositif et les prescripteurs sont majoritairement des travailleurs sociaux. Là, la répartition des tâches est différente et l'accompagnement est légitimement laissé aux professionnels de l'action sociale, le dossier financier aux professionnels de la banque.

Un responsable d'un Parcours confiance et une de ses collègues conseillère décrivent leur travail :

Quand vous recevez une demande d'un partenaire concernant un emprunteur potentiel, quel travail faites-vous ?

Le responsable : « Concrètement, ouvrir les comptes, créer les dossiers, envoyer un mail au partenaire pour dire qu'on fait le dossier ou alors, envoyer un mail au partenaire pour lui dire qu'on a tel et tel problème dans le dossier. C'est toutes ces choses là, que je commence à passer aux deux personnes recrutées. »

Donc, en fait, les deux femmes qui sont là, le gros de leur travail, c'est la gestion des dossiers, la gestion administrative et financière des dossiers ?

Le responsable : « Complètement. C'est plutôt Mme C. qui va, progressivement, passer sur une approche, aussi, de type expertise et qui a vraiment la relation avec les partenaires au téléphone, parce qu'on a énormément d'échanges téléphoniques et mails. Et Mme D., dans un premier temps, sur les charges administratives un peu de bases et puis, à terme, on verra en fonction de ses compétences si elle peut évoluer, elle aussi, sur une approche de type expertise, mais on est plutôt, pour elle, sur une base de type bac office, c'est-à-dire qu'il y a les photocopies à faire, il y a pleins de choses à organiser. Donc, c'est plutôt elle, qui va faire ça dans un premier temps. »

Question adressée à la conseillère :
Et donc, si on entre un peu dans le détail de ce que vous faites ici, l'intitulé de votre poste, c'est quoi ?
« C'est conseiller Parcours Confiance. Ma partie est plus une partie administrative de gestion de dossiers, moi, ce qui me permet d'être concentrée. Je commence ma journée en sachant ce que j'ai à faire. Je ne pars pas tant que ce n'est pas terminé, donc fonctionner de cette manière là, ça m'intéresse, parce que je peux m'investir. C'est une partie qui est essentiellement administrative, mais qui est essentielle. Elle est incontournable. On n'a pas le contact avec les demandeurs de microcrédit. Enfin si, on va avoir des contacts ponctuellement pour peut-être demander des documents ou avoir des précisions sur les déblocages de fonds, éventuellement s'il y a des difficultés de règlements, contacter les personnes et puis savoir si c'est ponctuel, si on peut trouver une solution avec eux. »
Mais ce n'est pas le gros de votre activité ?
« Non. On n'est pas non plus en contact avec des demandeurs. Moi, je sais que j'aurai du mal à gérer cette partie là. »
Donc, en fait, vous êtes en contact avec qui pour monter ces dossiers là ?
« Avec personne, parce qu'on reçoit une demande. Ce sont les partenaires qui rencontrent les personnes. Voilà, là [elle montre un dossier en cours] c'est l'UDAF, donc on a 33 ou 35 partenaires. [...] J'ai quand même des contacts avec les partenaires, mais s'il n'y a pas lieu de demander des informations... Ils nous adressent les dossiers par courrier ou par fax, s'il y a une urgence. Donc, nous on va connaître la situation de la personne au vu des informations qui nous sont communiquées. »
Et donc, vous qu'est-ce que vous faites ? Vous vérifiez les informations ?
« Non, on ne vérifie pas, par-contre on va avoir une vision du demandeur et de sa situation qui va nous permettre de nous positionner par-rapport à une demande et savoir si on accorde ou pas. »
Vous, finalement, vous montez le dossier financièrement, en fait ? Vous regardez si c'est viable financièrement ?
« Oui. »

Mais quelles que soient les modalités effectives de l'accompagnement du prêt et de son demandeur par les agents bancaires du microcrédit, il convient tout de même de rappeler en quoi consiste le travail d'un conseiller commercial en agence bancaire, et plus précisément de quoi est constituée la relation bancaire dans l'espace traditionnel de la banque. Des enquêtes régulières auprès de ces chargés de clientèles (Moulévrier, 2002, Moulévrier, 2004, Lazuech, Moulévrier, 2004), notamment dans les banques coopératives communément appelées « banques à réseaux », a permis d'effectuer des comparaisons avec ce qui s'observe dans le microcrédit. Dans une banque classique, et même si depuis quelques années il est de plus en plus courant d'obtenir un crédit à la consommation via internet, la plupart des prêts suppose une rencontre avec son « banquier » pendant laquelle seront exposées les finalités de la demande et passés en revue les charges et les ressources du demandeur. En fonction des difficultés inhérentes à l'octroi du prêt (ratio de risque élevé, projet fragile, client dépensier, etc.), le banquier pourra être amené à revoir son client afin de préciser

certains aspects de la demande. En dehors de ce face à face, la décision finale supposera un temps conséquent passé au montage administratif et financier du dossier et aux sollicitations des services centraux. Les observations et les entretiens conduits auprès des banquiers solidaires font état d'activités similaires, le temps de rencontre avec le demandeur étant systématiquement plus court que le temps passé au traitement de sa demande. Ce que l'on nomme dans le jargon et le quotidien bancaire la *relation clientèle* devient dans la réalité du microcrédit l'argument de la différenciation : l'*accompagnement*, sans que pour autant le contenu des activités en soit modifié.[153]

3.3.3.2. L'idéal de l'accompagnement

Les quotidiens d'un chargé de clientèle bancaire et d'un conseiller microcrédit – social ou professionnel – sont donc loin d'être étrangers l'un à l'autre et lorsque l'on s'attache à lister les tâches et les compétences de chacun, on parvient à les classer ensemble dans les « gens de la banque » (Grafmeyer, 1992). Ce qui les distingue relève sans doute moins de la logique de métier, que des publics, des clients différents auxquels ils sont potentiellement confrontés. Mais ce qui nous intéresse ici, ce n'est en aucun cas de prendre ces banquiers solidaires en défaut, mais plutôt de comprendre ce qui, alors même que la majeure partie de leurs activités les maintient du côté de la profession bancaire, les incite à envisager leur métier « autrement ».[154]

Ainsi, alors que les banquiers du microcrédit professionnel venaient majoritairement du secteur associatif, des métiers de l'éducation et du social, souvent même de la fonction publique, et que la banque, même solidaire devenait pour eux un nouvel espace professionnel économique plus que social ; les banquiers du microcrédit social ont, au sein des groupes bancaires dont ils sont salariés, la « vocation » du social, l'envie d'être du côté de ceux qui accompagnent, plutôt que du côté de ceux qui sanctionnent, même positivement. Les discours sont unanimes quant à la mission de prise en charge des emprunteurs qui dépasse le seul octroi d'un prêt, quant à la nécessité de l'accompagnement qui elle seule fait la différence avec un rapport traditionnel banquier/client. Cet objectif fonctionne comme idéal et permet aux conseillers microcrédit de dessiner les contours de ce qu'ils veulent voir devenir leur nouveau métier.

---

[153] Les salariés d'un Crédit Municipal, en charge du dispositif microcrédit et de son déploiement sur un territoire, relatent les expérimentations au sein des 14 associations ou institutions publiques partenaires. Ils relèvent que les seules réalisations concrètes en termes d'accompagnement correspondent aux relances téléphoniques pour le montage du dossier et dans un second temps si besoin pour les problèmes d'impayés.

[154] Maryline Meyer a montré dans le point précédent de ce rapport la manière dont la Loi Borloo avait impulsé la définition et la mise en œuvre de pratiques d'accompagnement dans le microcrédit social. Elle repère de façon assez systématique que ce sont surtout les travailleurs sociaux qui, forts de leurs compétences historiquement acquises et assurées par le diplôme et l'expérience, qui décrivent et développent ce qui relève de l'accompagnement. Notre analyse montre que, pour les « banquiers solidaires », accompagner prend des formes plus hésitantes, plus difficiles aussi du fait de la non systématicité de la rencontre avec l'emprunteur.

Le long extrait d'entretien qui suit fonctionne comme un cas exemplaire de ce que les acteurs du microcrédit social expriment quant à leur volonté d'inscrire l'octroi du prêt dans une perspective plus global de prise en charge d'un projet. Les termes « confiance », « besoin », « écoute », « conseil », « croyance », « humain » sont récurrents et s'apparentent à un socle sémantique commun. Même si la « cohésion » de l'espace de la micro-finance ne peut être attribuée à ce que Max Weber appelle notamment « la communauté de compréhension », l'usage d'un langage commun, d'une terminologie de la « finance solidaire » participe à rassembler les individus derrière l'idée du « travailler autrement », du « travailler ensemble », « pour les autres ».

Vous regardez quoi pour l'accord du prêt ?

« Quel est le besoin ? Quel est le problème ? Est-ce que la proposition d'un microcrédit correspond vraiment à ça ? Donc, je suis très attentif à l'histoire de vie. Où en est la personne ? Où est-ce qu'elle va ? Et est-ce qu'on répond vraiment au besoin à travers le microcrédit ? [...] C'est toutes ces questions, qui relèvent plus du social, que du financier, que je me pose et à force de tanner mes partenaires pour qu'ils orientent les dossiers dans ce sens, d'une manière générale, les dossiers sont présentés comme ça. C'est-à-dire qu'on sait qu'à Parcours Confiance, il faut vraiment se situer sur le besoin, sur l'objet social, et que l'analyse budgétaire, elle est importante, mais que ce n'est pas là-dessus, qu'on va les titiller.

Et alors, le fait d'avoir la décision du prêt, même si elle est discutée et de ne pas rencontrer l'emprunteur ?

« C'est frustrant. [...] Et c'est problématique, parce que dans quelques cas, qui sont restés marginaux, je ne comprenais pas les réponses des partenaires ou je pensais qu'ils n'étaient pas allés assez loin et j'aurais bien aimé, moi, entendre les familles. »

Vous sentez que vous n'êtes pas récompensé en quelque sorte ?

« Non, ce n'est pas moi. C'était qu'elles comprennent bien que c'était elles qu'on accompagnait et que ça devait les remobiliser et parfois je le mets dans mes mails « merci de bien expliquer à cette famille, que c'est un vrai pari qu'on fait sur elle, que c'est un accompagnement, que c'est un choix qu'on fait, alors que d'un strict point de vu financier, on ne devrait peut-être ne pas le faire » et je me dis, est-ce que vraiment ça va leur être expliqué comme ça ? Ce n'est pas pour moi, enfin quelque part, un peu si. Voilà. C'est que ces familles, c'est la notion du microcrédit-accompagnement de projets, pour que ces familles puissent rebondir sur cette confiance qu'on leur fait. On a eu à deux reprises des coups de fils de personnes qui pleuraient moitié au téléphone en disant « c'est formidable, grâce à vous je vais pouvoir acheter ma voiture. Alors, c'est gratifiant, OK, mais c'est cette notion de faire confiance pour montrer à ces personnes, qu'elles sont tombées très loin dans leurs difficultés, mais je voudrais qu'elles ressentent notre accord comme « on a confiance en vous, allez-y » et si notre partenaire ne le dit pas, peut-être que ces familles ressentent ça comme un outil un peu automatique, qui n'a pas plus de signification que ça. »

Comme une prestation de plus ?

« Voilà, alors que dans notre esprit, ces dossiers là, ce n'est pas comme ça qu'on les a fait. On les a vraiment faits, comme une forme de croyance dans leur démarche. Et c'est, là, la frustration, c'est que j'aurais voulu être, moi, là, auprès des familles, pour leur dire

« on va vous accompagner, mais voilà pourquoi on va vous accompagner, pour telle et telle raison, parce qu'on croit en votre projet. Aujourd'hui, vous êtes en difficulté, mais que pour telle et telle raison, on a envie que vous arriviez à ». Je ne suis pas certain que ça a été présenté comme ça. »

Vous avez le sentiment d'être quoi en fait ? »

« C'est la question qu'on se pose, c'est : où est-ce qu'on se situe dans tout ça ? C'est une vraie question, un peu existentielle, mais qui est importante. Elle n'est pas qu'existentielle, dans le sens où c'est elle, aussi, qui va conditionner notre développement, c'est : où est-ce qu'on va être demain ? Quand je vous disais, en 2006, on s'est posé ces questions, c'étaient des questions intellectuelles à l'époque, aujourd'hui, elles sont un peu moins intellectuelles, parce qu'aujourd'hui, on est dedans. C'est effectivement, comment on se situe demain ? Est-ce qu'on est des prestataires ? Sûrement pas uniquement, en tout cas, parce qu'on est dans un contexte associatif, donc on n'est pas sur le secteur marchand, mais pour autant, on n'est pas des travailleurs sociaux. On connaît aussi nos limites, parce qu'on aurait pu aussi embaucher des travailleurs sociaux, après tout, il y a une évaluation sociale à faire, on peut la faire. Donc, on est bien, sur un partage d'expertise, je suis très attentif aux partenaires que je rencontre, au CCAS, il n'y a pas de questions à se poser, ils ont beaucoup de travailleurs sociaux, mais, moi, j'ai une expertise financière, mais je pousse mes partenaires dans leurs retranchements, quand j'estime que leur présentation de dossier, n'est pas suffisamment étoffée, sur tout l'aspect accompagnement du besoin et du projet. Alors, je n'apporte pas de réponse à votre question, parce qu'aujourd'hui je n'en n'ai pas. On est sur un entre-deux, mais sans pour autant se tromper. Nous ne sommes pas des travailleurs sociaux. »

Il est important de noter que les représentations de ce qu'est le microcrédit social et, *a fortiori*, de ce qu'il doit être se nourrissent, non seulement des trajectoires des individus chargés de le développer, de l'expérience pratique qu'ils accumulent dans la proximité des publics et des partenaires, mais également du cadre institutionnel et politique qui s'impose à eux. En effet, depuis le lancement des dispositifs, consécutifs au processus d'application de la Loi Borloo, les élus nationaux et territoriaux n'ont eu de cesse de rappeler aux institutions concernées et liées à eux notamment financièrement, la nécessité de l'accompagnement, qui figure qui plus est dans les textes juridiques. Les discours politiques s'apparentent à des formes d'injonction permanente aux « bonnes manières de faire », dont les acteurs sont amenés à s'emparer pour asseoir une définition encore floue de leurs activités professionnelles.

Comme le rappelle ce chargé de mission microcrédit dans un Crédit Municipal, « l'idée sur le microcrédit n'est pas nouvelle. Mais, le maire [de la ville] s'est dit que ce serait bien de faire du microcrédit ici. Donc, c'est son idée de faire du microcrédit. Ensuite, son cabinet m'a demandé ce qu'on pouvait faire par rapport à ça. C'est là où on a conçu le dispositif en dialogue avec, à la fois le cabinet du maire, qui nous a poussés dans cette affaire, et avec, d'une part, les services sociaux et d'autre part, en s'appuyant sur les expériences existantes. Mme J. est arrivée la première, on est arrivé

ensemble. Elle a vu les tous premiers débats du dispositif. On a été ensemble en Poitou-Charentes. On a été à Nantes. On a demandé à Lyon, on a demandé à chacun. On a vu Parcours Confiance, on a vu le Crédit Agricole. On a vu tous les trucs existants. On a touillé ça et puis, on a monté le dispositif. » La décision politique, au-delà de la concrétisation des dispositifs, participe également à accélérer le processus de légitimation des pratiques et à conforter le socle des « croyances solidaires » partagées par des pionniers disposés.

34-Quel ancrage territorial des dispositifs de microcrédit social en région Pays-de-la-Loire ? (Emmanuel Bioteau, avec le soutien de Sigrid Giffon).

Entre besoins des territoires, ou territorialisés, et besoins des bénéficiaires, en nous attachant à considérer la structuration de l'offre bancaire, dans l'espace régional, par ses promoteurs, il s'agit bien de s'intéresser aux degrés et modalités d'une co-construction de cette offre dans le territoire régional. Nous pouvons alors nous interroger sur les dispositifs MCS, à savoir s'ils sont contributeurs d'un renouvellement des rapports entre société et espace ?

La structuration du MCS suppose une intermédiation entre banques et bénéficiaires. Ces organisations prestataires de services (cf. Valérie Billaudeau dans ce rapport), qui prennent en charge tout ou partie de l'accompagnement des bénéficiaires, sont supposées être plus proches des besoins des personnes et ce, tant par leur proximité géographique que par leur connaissance de ces besoins. Cette proximité assure-t-elle un meilleur ancrage territorial de l'offre MCS ?

Surtout, cette structuration de l'offre MCS, à l'appui d'organisations relais entre banques et bénéficiaires, permet-elle d'envisager une offre construite suite à, ou dans le même temps que, l'identification de besoins spatialisés ? Les territoires du MCS seraient alors des territoires de besoins avant d'être les territoires de l'offre...

Un prolongement de ces réflexions à l'échelle régionale nous conduit à considérer les problématiques inhérentes aux stratégies de développement, et de recherche d'un équilibre et d'une équité, territoriale au sein de la région des Pays-de-la-Loire.

En cela, nous rejoignons aussi les interrogations relatives à la réunion des conditions de bien-être à l'échelle de la région. Cette entrée sur l'échelle régionale, dans un premier temps, permet d'identifier les points forts comme les points faibles de la structuration du territoire régional. Dans un second temps, cela nous conduit à nous interroger sur les solutions s'ouvrant aux décideurs de la région pour résorber ces disparités, et parmi elles le MCS.

La carte est un outil mobilisé dans l'analyse, et pas seulement dans l'illustration graphique de phénomènes spatialisés. Qui plus est, celle-ci ne doit pas dissimuler l'apport premier de la recherche

géographique, en particulier de la géographie sociale, sur ce sujet : interpréter les enjeux socio spatiaux découlant de ce(s) nouveau(x) mode(s) d'action(s) promu(s) par l'ESS. De la sorte, il s'agit par une démarche centrée sur l'espace et son organisation, d'identifier les interrelations, voire les interdépendances, se construisant entre OESS, besoins spatialisés de la société, et mailles administratives territoriales.

1. Une couverture territoriale inégale de l'offre MCS.

L'expérimentation du MCS en région Pays-de-la-Loire montre-t-elle des points de convergences, et/ou des divergences, dans les rapports au territoire des organisations porteuses de ce produit financier à destination des populations exclues du système bancaire « classique » ?

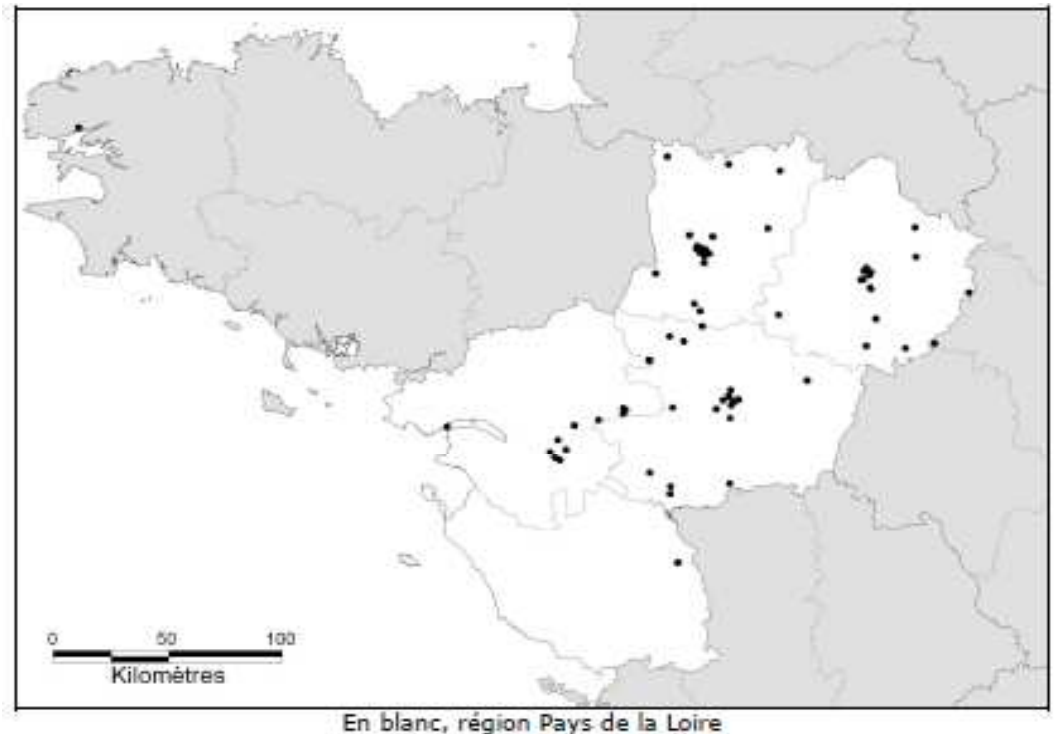
Intéressons-nous dans un premier temps à l'offre MCS de l'association Parcours Confiance en Pays-de-la-Loire (portée par le réseau des Caisses d'Epargne de Bretagne et Pays-de-la-Loire) (Carte 1). Le réseau des Caisses d'Epargne en Pays-de-la-Loire se dote, par cette association, d'un réseau porteur de MCS parallèle à son organisation bancaire car, s'appuyant sur les agences locales pour assurer le suivi bancaire des bénéficiaires. De la sorte, le système proposé par Parcours Confiance est bien pré articulé sur le territoire régional, et ce en amont de l'accompagnement assuré pour Parcours Confiance par des organismes tiers conventionnés (association Une Famille, Un Toit ; Délégation Départementale du Secours Catholique en Maine-et-Loire ; UDAF...). De la sorte, l'association Parcours Confiance s'appuie sur une bonne « irrigation » préalable du territoire, au plus proche des bénéficiaires.

Néanmoins, la localisation des bénéficiaires est relativement explicite d'une offre se concentrant sur quelques chefs-lieux de départements : Angers en Maine-et-Loire, Laval en Mayenne, Le Mans en Sarthe. Paradoxalement, l'agglomération nantaise est relativement peu marquée sur cette cartographie des MCS alloués en 2009 en région. Le département de la Vendée, lui, n'est quasiment pas atteint par cette offre. Les disparités ici identifiées dans l'espace (nous y reviendrons par la suite) sont ici le fait de l'accompagnement, et de la distribution spatiale des organismes partenaires de Parcours Confiance : qui en sont, par convention, le relais au sein des territoires locaux.

En somme, la structuration envisagée comme idéale en amont de l'offre, est conditionnée par la présence de partenaires au niveau local. La Carte 1 illustre cette difficulté qui, malgré l'offre, consiste à rendre visible le « produit » MCS dans l'espace. Nous avons affaire ici à une co-construction entre différents acteurs : la banque (via son association pilote pour le MCS ici), les partenaires locaux en charge de l'accompagnement, et les bénéficiaires eux-mêmes. La carte ici

présentée ne fait pas état de besoins mais de l'accessibilité de l'offre MCS de Parcours Confiance dans le territoire ligérien : les deux départements les plus dynamiques démographiquement (Loire-Atlantique et Vendée), sont les moins bien irrigués par cette offre.

Carte 1. Localisation des bénéficiaires de MCS alloués par Parcours Confiance en Pays-de-la-Loire (réseau des Caisses d'Epargne), de janvier 2008 à avril 2009.



Source : Association Parcours Confiance, Caisses d'Epargne des Pays-de-la-Loire, 2009.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

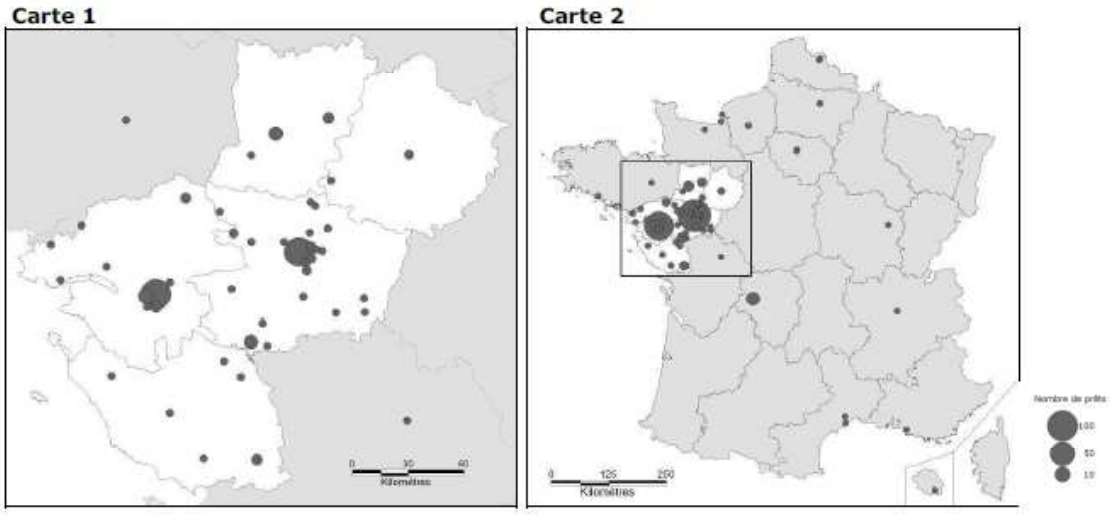
En ce qui concerne le Crédit Municipal de Nantes (CMN), autre organisme prêteur en région Pays-de-la-Loire que nous avons suivi plus particulièrement[155], cette irrigation préalable est moindre (Carte 2). Le CMN couvre un territoire chevauchant les limites institutionnelles des départements et des régions en France (régions Pays-de-la-Loire et Limousin, département de l'Indre-et-Loire). Il mène l'expérimentation du MCS à partir principalement de ses deux agences de Nantes (siège) et d'Angers. Ces agences urbaines et la relative étroitesse des effectifs dédiés au MCS (trois personnes) accroissent plus encore l'ancrage territorial de l'activité. Un essai de traitement statistique et cartographique montre ainsi une polarisation forte sur ces deux villes, pour plus de 90% de l'ensemble de l'activité de prêt bancaire du CMN.

[155] Pour rappel : avec lequel cette étude est menée en partenariat.

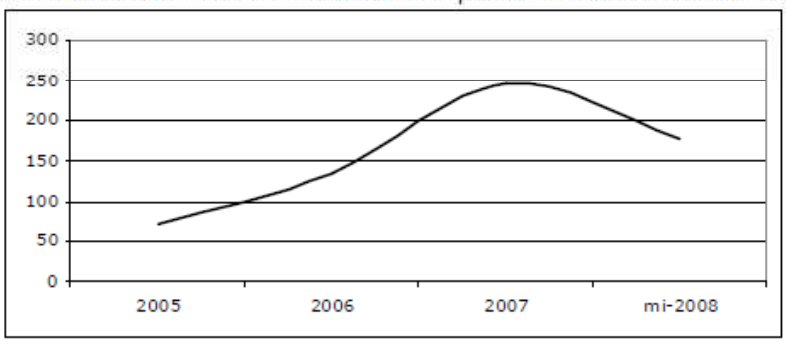
Carte 2. Microcrédits sociaux, et produits financiers assimilés, portés par le Crédit Municipal de Nantes de 2005 à mi 2008.

Série de cartes effectuées à partir des 632 micro-crédits accordés par le CMN entre 2005 et mi 2008, dont 622 micro-crédits renseignés.

Zoom sur la région Pays de la Loire (95% des prêts accordés par le CMN se font en Pays de la Loire)



Evolution du nombre de micro-crédits alloués par le CMN entre 2005 et mi-2008



Source : Données Crédit Municipal de Nantes (2008) sur l'ensemble des en-cours.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

Pour ce qui concerne le seul MCS, l'apport de la formule accompagnement se fait ressentir par une diffusion plus forte des prêts dans le territoire ligérien. Certes, des partenariats engagés avec les CCAS de Nantes, Saint-Herblain (dans l'agglomération nantaise) et Angers, maintiennent cette bipolarisation. Mais un partenariat avec des associations locales dans le cadre de l'expérimentation MCS permet d'envisager un élargissement de cette activité (Carte 2). En témoigne le poids relatif de Châteaubriant (nord-est de la Loire-Atlantique) relativement important rapporté à sa population réelle, sur la carte des MCS (et assimilés) alloués par le CMN de 2005 à mi-2008 (Carte 9). Rappelons, enfin, que l'expérimentation MCS n'est engagée que depuis avril 2008 : avant cette date, aucun crédit n'était alloué dans ce secteur géographique, à l'inverse de la région Saumuroise qui, apparaissant relativement bien dotée sur cette carte, n'est pas impactée par l'offre MCS.

Ce que nous constatons dès lors est une diffusion de l'offre MCS dans le territoire ligérien qui repose sur l'ancrage territorial des partenaires de l'accompagnement, qui se construit au gré des réseaux constitués par ces mêmes partenaires.

Nous pouvons formuler l'hypothèse d'une mauvaise irrigation du territoire régional, dans le cadre de cette expérimentation, par l'offre MCS. La carte permet d'identifier des « pôles » et des territoires privilégiés : ceux des associations partenaires notamment. Ces associations s'appuient sur un réel ancrage local ; mais celui-ci doit être discuté car il recouvre des réalités distinctes, voire opposées les unes aux autres : des territoires administratifs de proximité (CCAS...), les territoires de l'institution qui deviennent les éléments explicatifs de la territorialisation du MCS (Restos du Coeur, Secours Catholique), des territoires en cours de constitution grâce au MCS (Comptoirs de Vie)... Dans le même temps la carte montre la prépondérance des espaces de pauvretés (le périurbain est relativement peu présent), sans toutefois reproduire une cartographie de la pauvreté. Cette nuance est essentielle à la lecture des apports du MCS, qui concerne des populations aux marges du système bancaire mais qui ont néanmoins la possibilité de rembourser leur emprunt.

1.2. Des disparités territoriales (régionales) de destinations du MCS.

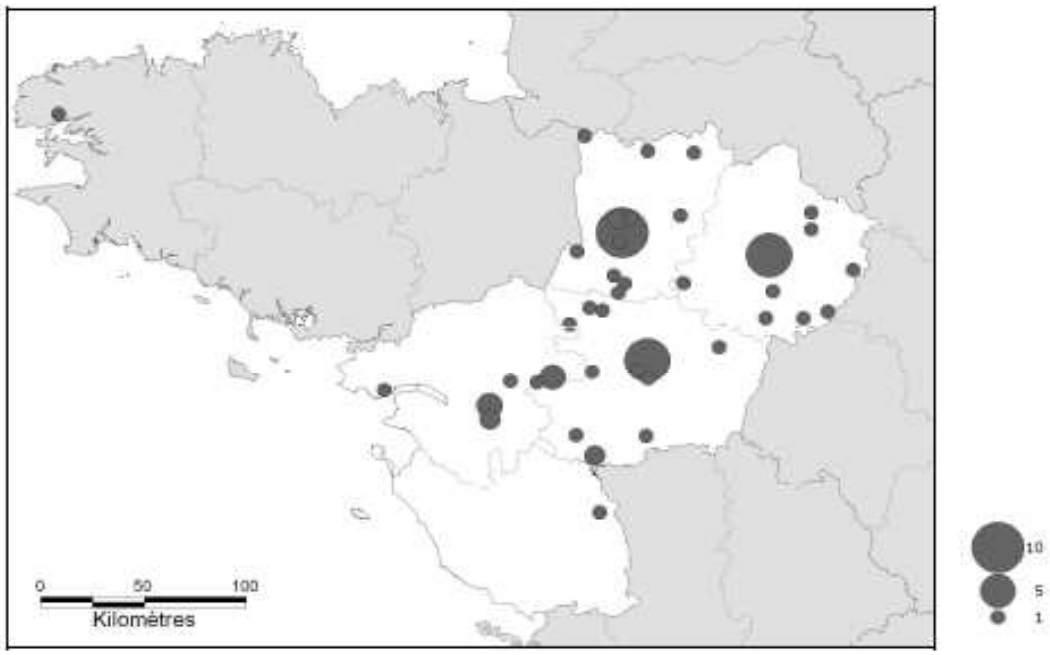
L'association Parcours Confiance enregistre entre janvier 2008 et avril 2009 une « clientèle » bénéficiaire du MCS qui est principalement urbaine, centrée sur les trois agglomérations d'Angers, Laval et Le Mans. Là, les accords de partenariat convenus avec les CCAS locaux, et d'autres organisations, rendent visibles le MCS et, surtout, permettent d'opérer au plus proche des bénéficiaires potentiels (Carte 3).

Néanmoins, si l'on s'attache aux volumes financiers (moyens) distribués par commune, ou par site, on observe un relatif écrasement des villes centres en question, face aux collectivités plutôt rurales et, surtout, périurbaines (Cartes 4 et 5, pour l'UDAF 49). Ces cartes montrent que les montants moyens alloués sont généralement plus élevés dans les milieux ruraux isolés que dans les aires urbaines. La différence tient essentiellement ici à la destination du MCS accordé. En milieux ruraux isolés, sans qu'il ne soit toutefois possible de généraliser, le MCS sert fréquemment à financer la mobilité des bénéficiaires : soit en financement d'un véhicule, soit en financement de travaux d'entretien de ce véhicule, soit, enfin, en apportant un complément financier au passage du permis de conduire. A contrario, dans les espaces urbains centraux, et les proches périphéries de villes (espaces périurbains), le MCS tend à financer l'équipement du logement ou la trésorerie des personnes.

En nous gardant de conclusions hâtives, nous sommes confortés dans l'analyse par les témoignages de bénéficiaires de MCS qui, lorsqu'ils résident en ville ou à proximité des villes, évoquent donc un besoin moindre ne financement de la mobilité, celle-ci étant assurée par les

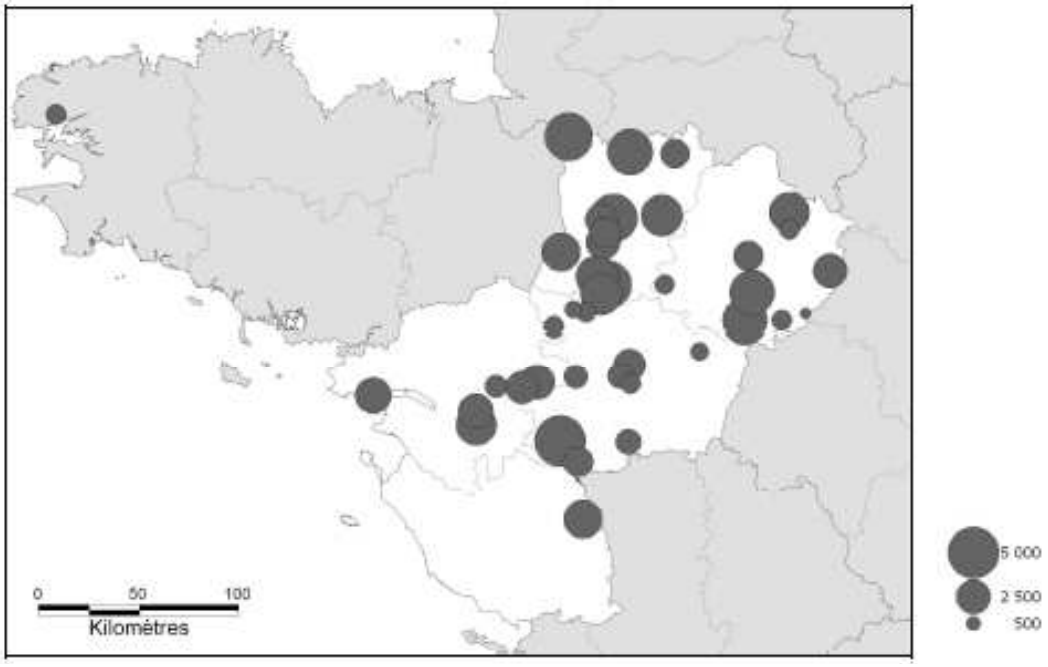
services de transports en commun. Surtout, les services de proximité sont accessibles par d'autres voies qu'un déplacement motorisé ! Dans les quartiers de résidence collective, des commerces de proximité, des services communs, assurent la réponse à ces besoins. D'ailleurs, ces mêmes quartiers comptent parmi les territoires destinataires des fonds financiers solidaires à la création de micro-entreprises, ainsi que du microcrédit professionnel : permettant qui la création d'une boutique, qui l'ouverture d'une laverie associative... Les besoins n'étant pas les mêmes, les volumes financiers, comme les destinations du MCS, montrent des disparités !

Carte 3. Nombre de bénéficiaires de MCS alloués par Parcours Confiance en Pays-de-la-Loire (réseau des Caisses d'Epargne), par commune, de janvier 2008 à avril 2009.



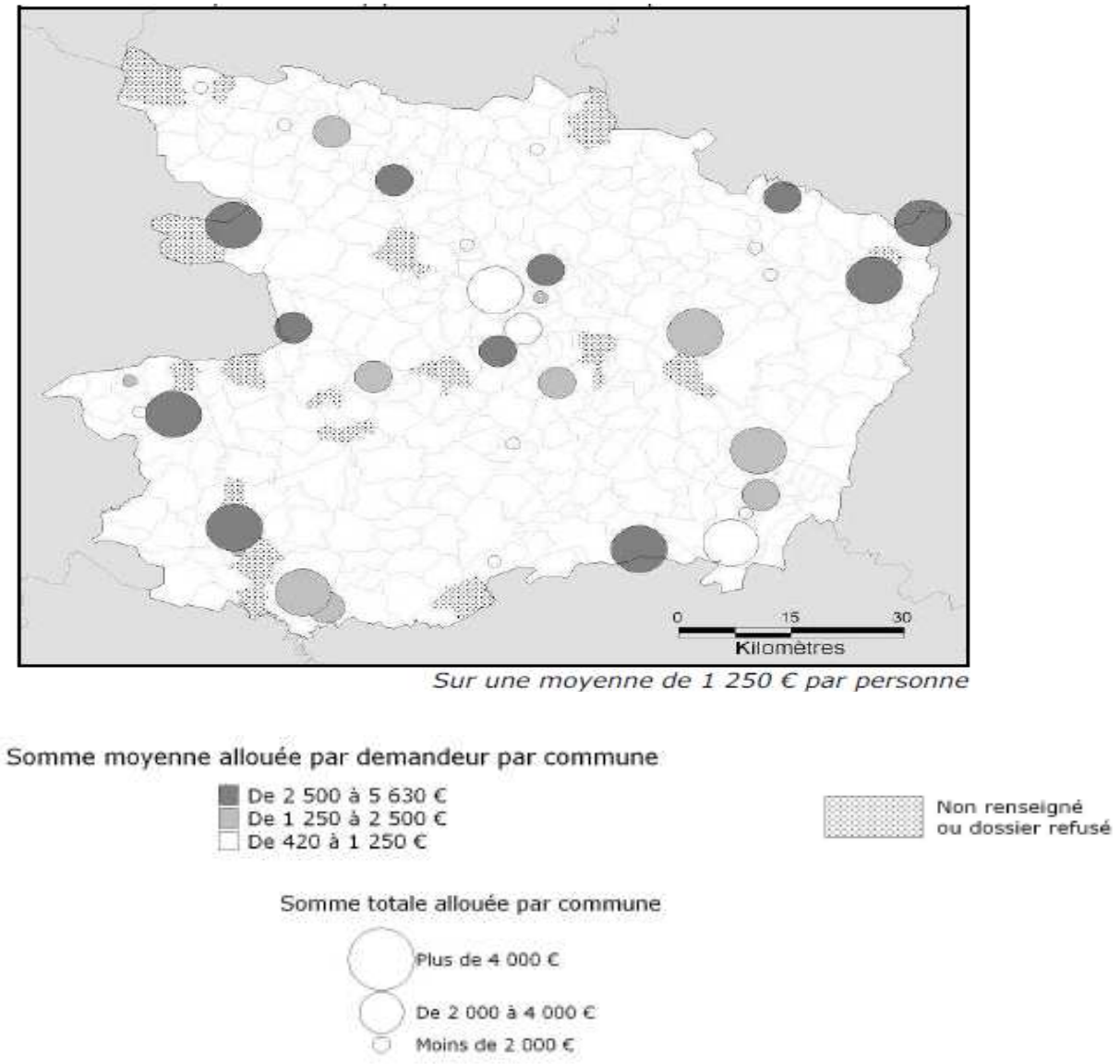
Source : Association Parcours Confiance, Caisses d'Epargne des Pays-de-la-Loire, 2009.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

Carte 4. Montants moyens des MCS alloués par Parcours Confiance en Pays-de-la-Loire (réseau des Caisses d'Epargne), par commune, de janvier 2008 à avril 2009.



Source : Association Parcours Confiance, Caisses d'Epargne des Pays-de-la-Loire, 2009.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

Carte 5. Montants financiers des MCS portés par l'UDAF 49 (Maine-et-Loire) en 2008.



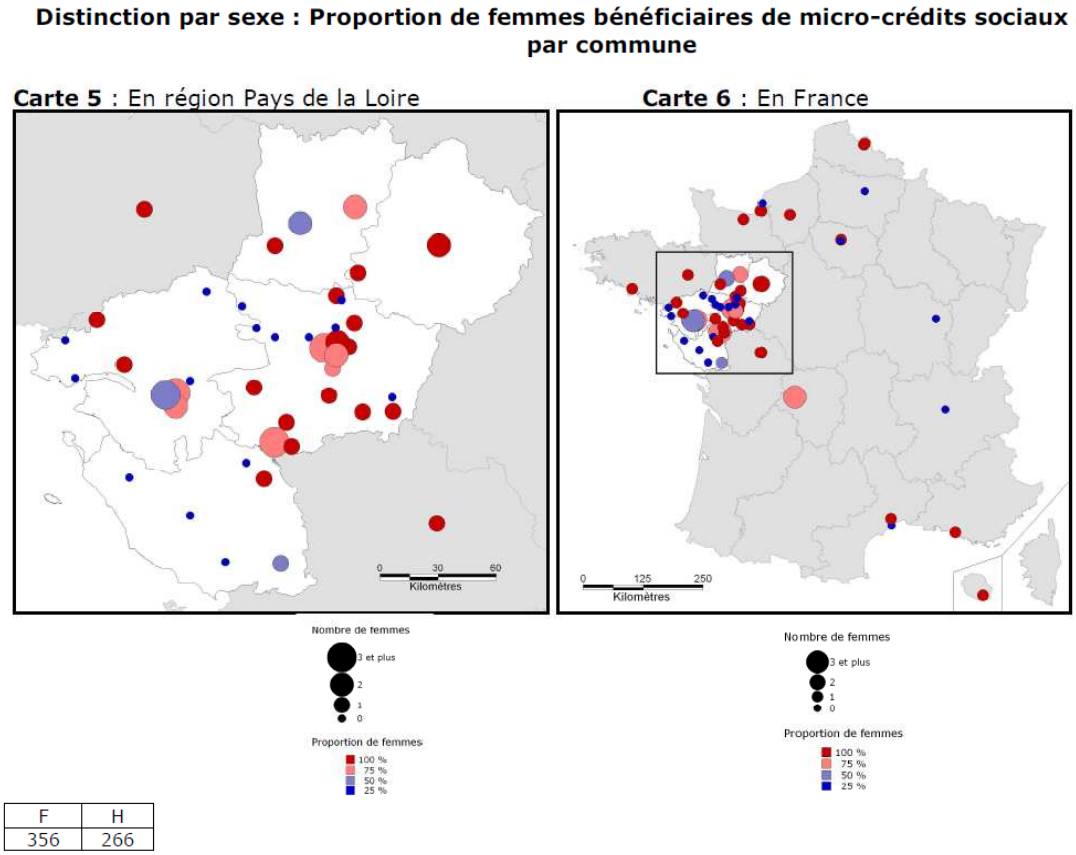
Source : UDAF 49, 2008.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

Ces conclusions préliminaires rejoignent l'ensemble des études de géographie économique (ou en économie spatiale) portant sur la région des Pays-de-la-Loire, qui soulignent de fortes disparités spatiales des activités économiques, des destinations d'emploi, de chômage, par exemple.

La Carte 6 illustre des différenciations fonctions du genre pour ce qui est des destinations du MCS et des produits financiers solidaires portés par le CMN. On y observe une prédominance de destinataires femmes au sein des villes centres et des espaces périurbains. A quelques variations près, nous aboutissons pour le MCS porté par Parcours Confiance à une cartographie similaire : légère

surreprésentation des femmes (et des couples) dans les villes centres, et destinataires femmes majoritaires dans les espaces périurbains, et la Vallée de la Loire (aujourd'hui fortement urbanisée). L'un des facteurs explicatifs principaux est la part croissante de familles monoparentales pauvres dans la région ; pour lesquelles le chef de famille est principalement une femme. Un autre facteur explicatif repose sur un chômage féminin important dans certains secteurs géographiques de la région : cela est particulièrement vérifiable dans le Choletais, et dans le Saumurois, en département de Maine-et-Loire.

Carte 6. Distinction sexospécifiée (par genre). Proportion de femmes bénéficiaires de MCS et de produits financiers similaires accordés par le Crédit Municipal de Nantes, par commune, en région Pays-de-la-Loire, de 2005 à mi 2008.



F	H
356	266

Source : Données Crédit Municipal de Nantes (2008) sur l'ensemble des en-cours.
Réalisation : S. Giffon, CARTA-ESO, 2009, équipe FIMOSOL.

1.3. Les territoires des organisations d'accompagnement sont les territoires du MCS ligérien.

Les effectifs statistiques sont néanmoins trop faibles pour que puissent être bien identifiées des différenciations dans l'espace qui conduisent à une typologie fonctionnelle. Bien comprendre les disparités territoriales de destinations du MCS demande que soient pris en compte les modes d'actions, et les rapports aux territoires, des organisations mandataires de l'accompagnement au

niveau local (ou infrarégional), cela dans l'idée d'une co-construction territoriale articulée autour de trois temps, et à partir de trois échelons d'acteurs :

- le temps de la définition du projet, et d'un rapport entre bénéficiaire potentiel et organisation en charge de la promotion et de l'accompagnement du MCS,
- le temps de la budgétarisation, qui ici associe les trois acteurs que sont : banque, accompagnateur et bénéficiaire,
- le temps de la valorisation du MCS par l'octroi du budget et son utilisation par le bénéficiaire, sous le contrôle (des risques) de la banque créditaire, suivi d'accompagnement par l'organisme partenaire.

Suivons de nouveau l'exemple de l'association Comptoir de Vie, siégeant dans le village de Joué-sur-Erdre, dans le Pays d'Ancenis (Loire-Atlantique) et à proximité du Pays de Châteaubriant (même département) développe son activité en partenariat avec une association vendéenne des Sables-d'Olonne ; ce partenariat repose sur des liens interpersonnels entre les présidentes des deux associations. Nous pouvons d'emblée identifier sur la carte le positionnement de ce partenariat dans l'ensemble des MCS engagés par le CMN.

La diffusion de l'offre MCS dans le territoire ligérien n'a donc rien d'aléatoire.

Certes, elle correspond bon gré mal gré à un calque des territoires en difficulté : la région de Châteaubriant est identifiée par ailleurs comme un espace en crise, qui plus est un espace où la présence de l'ESS est relativement réduite (Bioteau, Fleuret, 2008). Sur place, il semble s'opérer une synergie interactorielle, suivant l'exemple de La Banque Postale qui, à travers l'un de ses opérateurs, et faute de proposer pour l'heure une offre bancaire de type MCS, redirige ses clients vers l'association Comptoir de Vie. Ceci explique aussi en partie, avec l'existence de besoins plus forts qu'à Ancenis, la prépondérance de la région Castelbriantaise dans l'octroi de MCS via cette association. L'association y gagne un renforcement de son activité et de sa visibilité sur ce territoire.

A l'inverse, d'autres territoires en relative difficulté (le nord-est du département de Maine-et-Loire) ne sont pour ainsi dire pas couverts, faute d'une mobilisation locale en vue de développer l'offre MCS. Pour ce qui concerne ces espaces par exemple, les antennes angevines des Restos du Coeur ou du Secours Catholique (qui opèrent toutes deux avec Parcours Confiance) soulignent leur incapacité à fédérer et à mobiliser des volontaires pour l'accompagnement parmi leurs adhérents (entretiens : mai 2009). Elles n'ont de ce fait pas de visibilité sur les besoins. Bien qu'elles estiment que des besoins existent dans le territoire, elles se refusent à engager des MCS sur place, faute de pouvoir assurer l'accompagnement.

Les réseaux bancaires expérimentant le MCS en région Pays-de-la-Loire ne peuvent pas s'appuyer sur un ancrage territorial correspondant aux territoires de besoins. Soit que leur structuration en agences (et la faiblesse de leurs effectifs) les contraigne à prendre appui sur un site, deux au maximum, autour desquels des besoins sont certes exprimés (quartiers péricentraux, périurbain) comme c'est le cas du CMN dont les agences d'Angers et de Nantes sont des agences de centres villes. Soit que le réseau des relais bancaires partenaires de l'association, pour Parcours Confiance ici, n'ont pas pour vocation première de proposer ce type de produits financiers.

Dans un cas comme dans l'autre, bien que les raisons soient différentes, l'ancrage territorial de l'offre MCS n'est rendu possible que par l'association à des organismes tiers d'accompagnement qui, eux, sont ancrés dans les territoires, mais suivant leurs propres modalités : avec leurs propres points forts, mais aussi leurs faiblesses (le nord-est du Maine-et-Loire pour le Secours Catholique et les Restos du Coeur 49 par exemple).

Nous constatons dès lors, à l'appui de l'ensemble des documents d'illustrations et des analyses précédentes, que la cartographie du MCS en Pays-de-la-Loire reproduit non pas tant la cartographie des besoins que celle de l'offre territorialisée des organisations partenaires.

2. Penser la proximité à travers les besoins (exprimés) des bénéficiaires.

Cette proximité des organisations d'accompagnement avec les besoins des populations, et des territoires, est-elle en mesure de renouveler les rapports à l'autre, comme les rapports à soi, des bénéficiaires ?

A travers ses travaux, à forte dimension interdisciplinaire, la géographie sociale se consacre (entre autres thèmes) à l'analyse des espaces de pauvreté et des inégalités, développant une réflexion sur les « espaces de qualité » et sur la notion de « bien-être » (Fleuret, 2006 ; ou plus anciens : Bailly, 1981). Sans procéder ici à une recension de l'existant, nous nous inscrivons dans cette démarche qui permet, en plus des analyses économiques et sociologiques, et de façon complémentaire et croisée, de « penser l'espace » en tant qu'objet d'étude, dans l'objectif de « comprendre et étudier la dimension spatiale des sociétés » (Séchet, Veschambre, 2006). L'entrée par le bien-être suppose deux dimensions : l'une objective (la qualité de l'espace), l'autre subjective (les ressentis et représentations de la personne). Si tant est qu'il concourre à une amélioration de la qualité de vie de ses bénéficiaires, le MCS est-il, aussi, facteur pour ces mêmes bénéficiaires d'une modification en positif de leurs ressentis face à l'espace alentour – condition sine qua non d'un réel bien-être ?

En d'autres termes, le MCS répond-t-il, aussi, aux conditions d'une meilleure sociabilité de ses bénéficiaires, et permet-il pour eux d'envisager leur vie future dans de nouvelles territorialités ?

2.1. Le MCS, support d'un mieux-être. Interroger le bien-être pour en saisir l'impact territorial.

A la différence des autres sciences sociales représentées par notre équipe, la géographie s'est encore peu investie dans les recherches en ESS. A l'échelle de la région, l'*Atlas de l'Economie Sociale et Solidaire en Pays-de-la-Loire* (Bioteau, Fleuret, 2008) constitue une première ébauche de cartographie de ce champ économique, analysant, aussi, les rapports aux territoires des organisations d'Economie Sociale et Solidaire (OESS). Parmi ces premières investigations, y compris l'*Atlas*, une lecture cartographique des finances solidaires en région est proposée, ce à l'échelle communale pour l'*Atlas*, au plus proche du quotidien des habitants, et donc des bénéficiaires.

Le travail présenté ici reprend cette intention initiale, en proposant des clés de lecture, et des outils d'analyse, des rapports entre une offre bancaire et financière (le MCS), les besoins des territoires (contraintes liées à un défaut d'accès au crédit), et les bénéficiaires de cette offre. L'entrée par la géographie, autrement dit par l'espace et son organisation, permet d'évaluer les capacités de réponses à ces besoins des territoires. Cela renseigne, de même, sur les modalités de territorialisation de cette offre.

Mais la géographie s'attache aussi, et surtout, à l'étude de la dimension spatiale des sociétés. En interrogeant les représentations de leur espace alentours des bénéficiaires, et de l'apport du MCS à leur bien-être personnel, en nous appuyant sur une démarche d'entretien, nous sommes en mesure d'évaluer les capacités de réponses aux besoins des populations exclues du système bancaire classique. Le bien-être n'est pas quantifiable. Il ne peut être que l'expression de ressentis, et de représentations, des habitants d'un espace donné, d'une catégorie sociale donnée.

Suivant ces mêmes entretiens (réalisés en juin 2009), le MCS donne aux bénéficiaires *« une bouffée d'oxygène »*, une aide *« tombée du ciel »*, un support *« inimaginable »* auparavant. Ces quelques remarques générales soulignent l'apport du MCS en réponses aux besoins des bénéficiaires, rejoignant ici les conclusions de la première partie de ce rapport. Pour eux, le MCS est une nouvelle chance donnée pour la réalisation de leurs projets de vie : sans lui, ces projets n'auraient pas pu voir le jour. Dès lors, par le financement de la mobilité, le MCS est une aide à la recherche d'emploi (disposer d'un véhicule pour élargir son champ d'investigation, et se rendre plus disponible à un employeur potentiel). Au sujet de la mobilité toujours, une bénéficiaire résidant dans une maison isolée en milieu rural, située à une dizaine de kilomètres de Châteaubriant, bénéficiaire prise en charge à 100% au titre de son handicap, et donc sans vie active professionnelle, témoigne que *« sans*

voiture (elle n'est) plus rien : sans voiture je ne peux rien faire, je reste chez moi et je m'ennuie », ajoutant *« Dieu sait ce que je deviendrai sans voiture. Ca ne veut pas dire que je me ferai quelque chose, ça n'est pas dans ma culture. Mais avec la voiture je me débrouille seule. Je vais voir mon frère* (résidant à proximité de Nantes). *Je sors. J'emmène ma mère faire des courses parce qu'elle n'a pas de voiture. Vous imaginez si je ne peux plus faire ça, et s'il faut aller à pieds au village. Je pourrai toujours prendre les bus pour aller voir mon frère mais c'est pas pratique. Ma voiture c'est toute ma vie »*. Ce véhicule, accidenté, a pu être remplacé suite à l'obtention d'un MCS.

Une autre bénéficiaire, originaire de Châteaubriant toujours, ajoute que le MCS n'a pas servi un achat de véhicule. Mais cette bénéficiaire était en difficulté financière. Sa trésorerie ne lui permettant pas d'investir dans des équipements électroménagers, son quotidien, avant obtention du MCS, se réduisait à quelques activités limitées. Le MCS a permis d'investir dans son projet, au sujet duquel elle reste volontairement imprécise. Mais elle ajoute : *« sans le crédit, je serai encore chez moi derrière ma télévision... je ne ferai rien »*. D'autres témoignages insistent sur l'amélioration du quotidien, l'équipement du domicile, comme autant de petits plus améliorant les conditions de vie.

A ces divers titres, le MCS permet aux bénéficiaires de se sentir mieux. Tous en témoignent. Ce mieux-être se traduit par de nouveaux rapports à l'espace. Soit qu'il s'agisse de rendre possible les déplacements dans un périmètre élargi, de « voir le monde » ; soit qu'il s'agisse de rendre le domicile plus agréable à vivre : l'une des bénéficiaires interrogées indique qu'avant l'obtention du MCS elle ne recevait personne à son domicile. Aujourd'hui, si !

Tous ces éléments convergent vers le constat d'une plus grande sociabilisation des bénéficiaires suite à l'obtention du crédit. Les taux d'intérêts sont supportables. Surtout, ce crédit n'est pas un don ! Les bénéficiaires présentent d'eux-mêmes, se font d'eux-mêmes, une image positive : ils/elles sont parvenu(e)s à réaliser leur projet par leurs propres moyens, sans recours à l'assistance. Toutes les personnes interrogées insistent, aussi, sur ce dernier point. Les bénéficiaires sont en situation de bien-être, certes relatif car le MCS ne règle pas tous les problèmes. Mais dans leurs relations quotidiennes, à l'échelle de leur espace de vie, le MCS contribue à rompre l'isolement et le risque de repli sur soi associé à la pauvreté. Les bénéficiaires témoignent ainsi d'un renouveau, en positif, des rapports à soi. L'image qu'ils ont d'eux-mêmes s'améliore.

Ce faisant, l'image qu'ils se font de l'espace avoisinant, de la société dans laquelle ils vivent s'améliore elle aussi. Au final, leurs représentations changent : l'extérieur n'est plus, ou moins, source d'une mise en danger de soi (dans le regard de l'autre, dans le rapport à l'autre) mais au contraire un nouvel horizon au sein duquel se réaliser. Tous les bénéficiaires interrogés annoncent, aussi, être prêts à communiquer auprès de leurs proches, de leurs voisins, voire même de personnes inconnues, sur le MCS. L'une d'elles ajoute même : *« maintenant j'ai confiance... parce que il y a quelques mois*

jamais je ne vous aurai dit ça ». L'apport du MCS est ainsi, aussi, à rechercher dans les acquis d'expérience, les bonnes pratiques inculquées via l'accompagnement. Mais cela est le propre de chaque organisme d'accompagnement, et du rapport de ces derniers aux bénéficiaires.

En interrogeant quelques bénéficiaires du MCS, nous disposons ainsi d'un panel de témoignages sur les incidences sociospatiales de cette offre financière. En procédant de même auprès de responsables d'organismes prêteurs et d'organismes d'accompagnement, nous sommes en mesure de dresser une typologie de la construction des représentations spatiales au travers de l'offre MCS.

2.2. De faibles rapports au territoire dans la structuration de l'offre MCS. Cartes mentales.

Au cours de cette étude, nous nous sommes proposés de tester la méthode de cartographie mentale. Déjà expérimentée à l'occasion d'un rapport antérieur (Bioteau, Fauvel, Fleuret *in* Thareau (dir.), 2007), cette méthode a montré son apport à une meilleure compréhension des mécanismes d eco-construction des territoires, et pour l'analyse des représentations de l'espace. A cette occasion, la carte mentale était testée auprès de dirigeants d'OESS. La question posée, appelant au dessin de la carte à main levée, à partir d'une page blanche et/ou d'un fond de carte ne présentant que les limites d'un territoire donné (région, département) était : représentez sur cette page, les territoires dans lesquels s'inscrit votre activité, la localisation de vos partenaires, et les liens (ainsi que leur intensité) entre ces partenaires et votre OESS.

Nous reprenons cette démarche, à l'appui d'un questionnement similaire, mais à une différence près dans le cadre de cette étude sur le MCS : aux localisations des partenaires s'ajoute celle des bénéficiaires. Le dessin de la carte mentale est proposé en fin d'entretien, alors que la personne interviewée a déjà décliné ses principaux partenariats, et ce sans qu'aucun conseil ou aucune aide ne soient fournis au dessinateur. La carte témoigne alors d'une représentation immédiate de ce que peuvent être les territoires dans lesquels s'inscrit l'activité : des territoires découpés avec précision dans l'espace, des territoires aux contours flous, des territoires parfois abstraits, non appuyés sur et dans l'espace par des limites particulières. Cela renseigne aussi sur la nature des rapports entre le dessinateur et les organisations partenaires de l'institution qu'il représente : liens forts, liens faibles ou distendus, voire absence de liens (par l'oubli d'un partenaire, par l'absence de représentation synthétique de liens), etc. Cela donne une entrée analytique des représentations des « réticularités ». Enfin, la carte renseigne sur la conception (mentale) des territoires par quelques-uns de ces responsables d'organisations bancaires ou d'organismes d'accompagnement :

- le dessin peut faire état d'une territorialisation de l'activité et des partenariats autocentrée sur l'institution (elle est au coeur du réseau et de territoires allant en s'élargissant depuis ce coeur) ,

- le dessin peut montrer une territorialisation réticulaire : les partenaires apportant leurs propres territorialités à celle de l'institution,
- enfin, dans quelques cas, le territoire en tant qu'espace d'action et d'interactions disparaît totalement du dessin : ce qui prime n'est alors pas tant une co-construction dans l'espace que la construction de liens interpersonnels ou inter institutionnels privilégiés, quelles que soient les distances physiques et les localisations de ces partenaires.

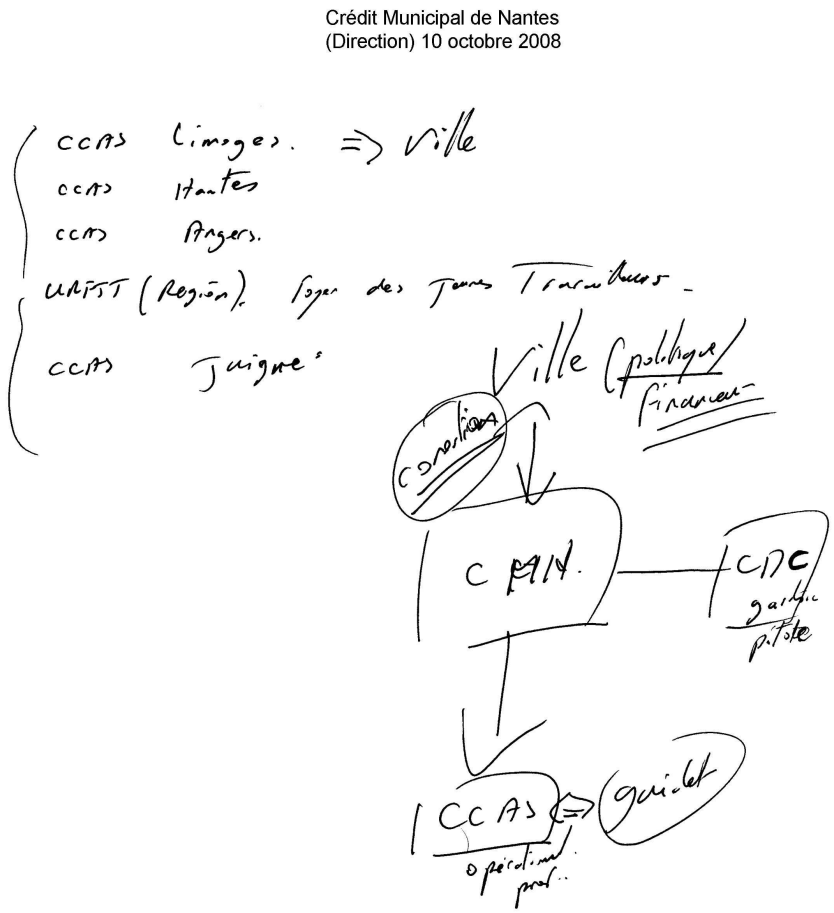
Les cartes mentales réalisées par les responsables d'organismes bancaires et/ou d'OESS et institutions publiques en charge de l'accompagnement des bénéficiaires du MCS font ressortir de mêmes conclusions.

Auprès d'une institution bancaire, en l'occurrence le Crédit Municipal de Nantes, nous relevons que la territorialisation du MCS s'articule suivant deux échelles, qui sont autant de niveaux de relations institutionnelles (Document 1). Il s'agit peu, à proprement parler, d'une cartographie, mais plutôt ici du dessin de rapports entre partenaires dans l'espace. Les territoires de l'action MCS, ou tout du moins les rapports spatialisés, sont formalisés par des noms de lieux ou la référence faite à des collectivités territoriales. La liste des CCAS correspond aux partenaires d'accompagnement situés dans les villes où le CMN dispose d'agences ou de relais de son activité (MCS et autres produits financiers ou aides aux constitutions de réserves financières pour les populations en besoin de fonds). Le second dessin, qui place le CMN au coeur d'un dispositif allant de la Ville (donneur d'ordre), passant par la CDC (partenaire financier porteur des fonds alloués au MCS) et les CCAS (relais au niveau local du CMN, auprès des bénéficiaires, via leurs guichets). La territorialisation est ici abstraite. Il n'y a pas de rapport formalisé au territoire mais bien plutôt la constitution d'un réseau de partenariats qui, au gré des demandes et de la localisation de ces partenaires, va permettre d'agir dans l'espace. Nous remarquons aussi que, hormis les villes partenaires via leurs CCAS, la territorialisation administrative n'a aucune incidence réelle sur la diffusion de l'offre financière.

Au cours de notre expérimentation, l'offre MCS a été testée en région Pays-de-la-Loire. De ce fait, le MCS proposé par le CMN ne l'est qu'au sein de ce territoire. Mais nous repérons, au travers de ce dessin, que cette contrainte territoriale particulière n'a que peu d'incidences aux yeux de la personne interrogée. Au final, une autre personne au sein du CMN aurait pu proposer un dessin différent. Néanmoins, nous disposons ici d'un document témoignant d'une action centrée sur les partenariats plutôt que sur le territoire lui-même. Cela tient peut-être, aussi, de la structuration propre au CMN, dont l'organisation repose principalement sur son siège, et agence principale, de Nantes : tous les traitements de dossiers

MCS se font à Nantes. L'ancrage territorial de l'offre est le fait des partenaires, et pas de la banque Crédit Municipal de Nantes. Le dessin confirme ainsi nos premières constatations au sujet d'une offre financière singulière, qui irrigue le territoire régional non pas sur la base du réseau bancaire porteur mais sur celle des réseaux de partenaires qui, eux, sont inscrits (a priori) dans des territorialités plus restreintes, aux échelles locales, et au plus proche des territoires de besoins.

Document 1. « Carte Mentale », Crédit Municipal de Nantes, 10 octobre 2008.

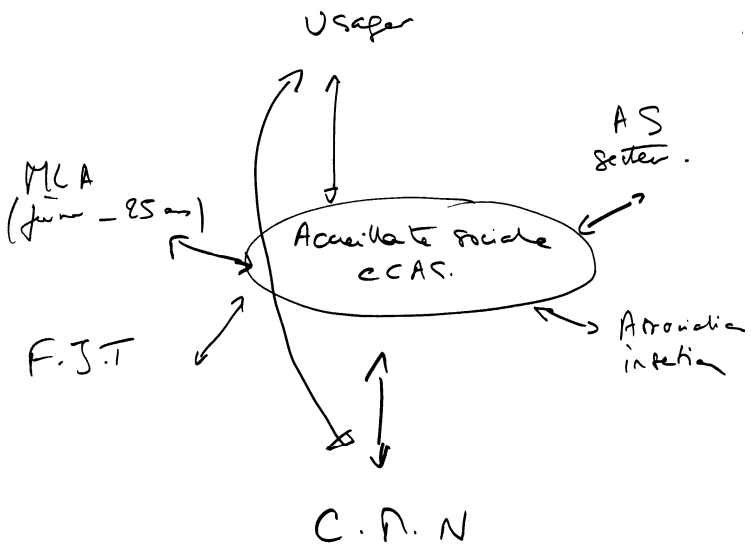


Auprès des partenaires, justement, les cartes mentales montrent cette distorsion dans l'espace entre l'organisme bancaire « porteur financier » et les bénéficiaires « situés ». Ces organismes partenaires, leurs représentants ayant dessiné les cartes mentales, se présentent tous dans une position intermédiaire, au sein d'un réseau bien identifié, similaire dans l'esprit à celui proposé par le CMN. Pour une accueillante sociale d'un CCAS (non défini), le CCAS est bien en position d'intermédiaire entre bénéficiaires et CMN (Document 2). Les liens apparents sur le dessin ne sont pas non plus territorialisés : on ne relève pas ici, pas plus qu'auprès de la direction du CMN, de rapports formalisés au territoire. Il faut ici remonter au fonctionnement des guichets de CCAS : les bénéficiaires potentiels se déplacent d'eux-mêmes vers ces guichets (bureaux d'accueil en

l'occurrence). Est-ce à dire que les CCAS n'ont pas conscience d'agir pour un territoire donné ? Ces conclusions seraient trop hâtives ; toutefois, le CCAS pour son action MCS propose aux demandeurs de se rendre dans ses locaux afin d'échanger avec le/la personne chargée de la mission MCS au sein de l'établissement. De ce fait, pour les personnes d'accueil, le CCAS se positionne non pas au sein d'un territoire donné mais bien face, et en réponse à, une demande. Les partenariats autres que le CMN qui figurent sur ce dessin ne sont néanmoins pas plus territorialisés que le processus de distribution de microcrédit. Foyer de Jeunes Travailleurs, MLA, Associations d'insertion... sont autant de partenaires spécifiés non pas tant pour leur localisation dans le périmètre urbain d'action, que pour leurs champs sociaux d'interventions : on précise « moins de 25 ans », etc. Ces partenaires sont les relais de l'accompagnement CCAS dans le périmètre spatial, que le dessinateur, ici, n'envisage donc pas, ou peu, comme une composante de son action.

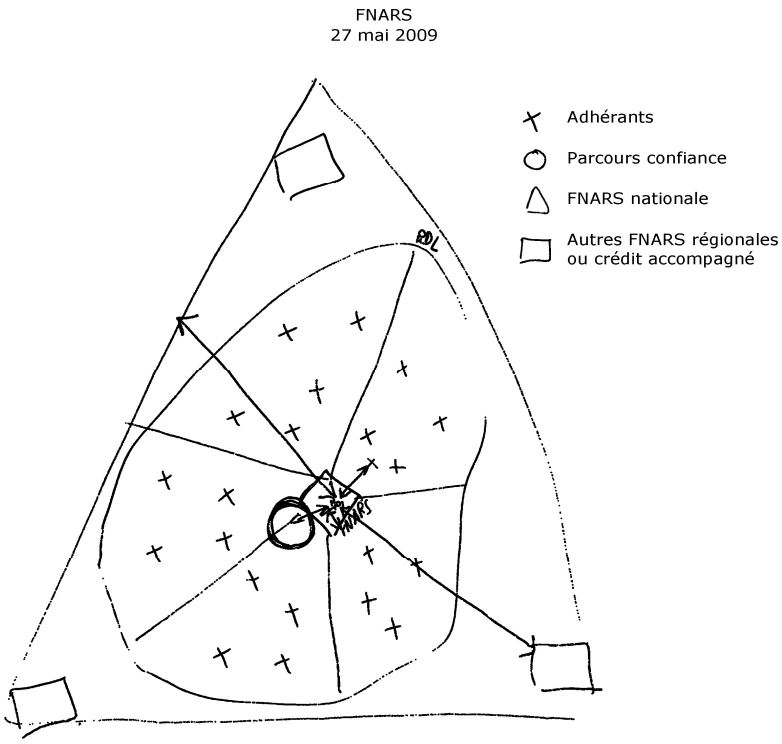
Document 2. « Carte mentale ». Accueillante sociale d'un CCAS, 18 décembre 2008.

Accueillante sociale CCAS
18 décembre 2008



Les deux « cartes » suivantes montrent des rapports autocentrés au territoire. Il s'agit là encore de dessins réalisés par des responsables d'organismes en charge de l'accompagnement de bénéficiaires.

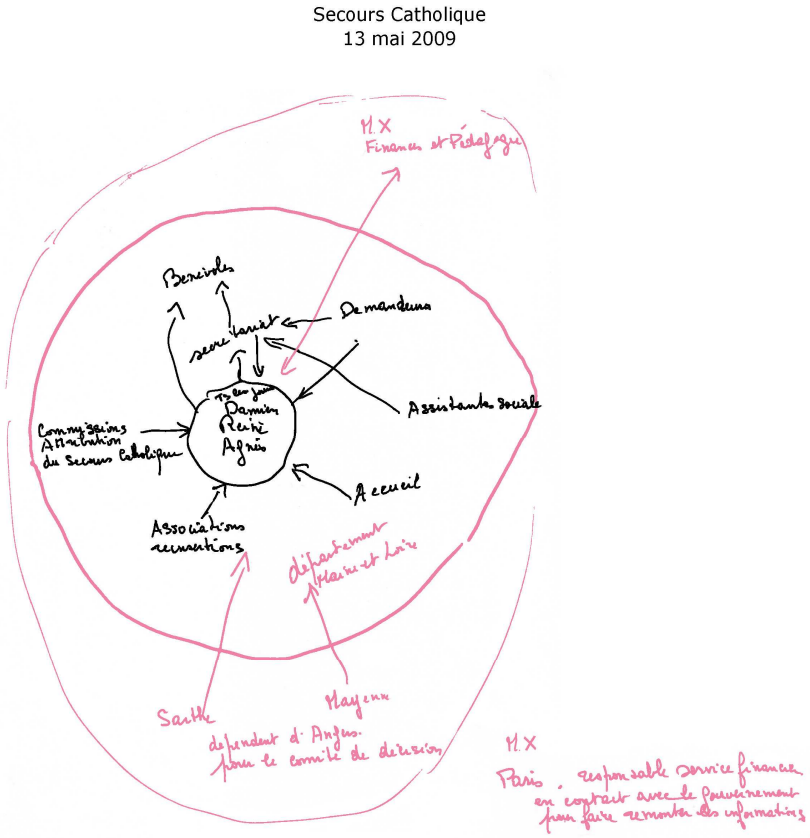
Document 3. « Carte mentale ». FNARS, 27 mai 2009.



Précisons que l'accompagnement fonctionne ici dans les deux étapes de l'obtention d'un MCS : accompagnement à la constitution du dossier de demande d'obtention de crédit, le plus souvent consécutif à une proposition faite par cet organisme intermédiaire, et accompagnement suite à l'obtention du crédit, qui consiste en un suivi de la personne, de son projet, et des conseils divers. Ces deux organismes, FNARS (Document 3) et Secours Catholique (Document 4) en Maine-et-Loire, se représentent au coeur d'un dispositif territorialisé, sur le plan institutionnel, dont ils sont les relais au niveau local.

Leur action MCS, certes, s'inscrit dans le schéma banque-accompagnateur-bénéficiaire décrit ci-avant ; mais elle est surtout coordonnée aux niveaux national, puis régional et enfin départemental par l'inscription de l'organisme local dans un ensemble hiérarchisé, pyramidal, à ces diverses échelles. L'engagement dans le projet MCS est pour le Secours Catholique (Document 4) consécutif à une décision prise à l'échelon national, et à laquelle a répondu la délégation de Maine-et-Loire : territoire administratif, qui est aussi celui de la délégation locale, et celui au sein duquel sont présents les bénéficiaires potentiels de l'offre MCS portée par le Secours Catholique. Pour ce qui concerne la FNARS, le périmètre d'action est celui dans lequel se localisent les bénéficiaires potentiels, qui est aussi celui de l'institution bancaire partenaire (Parcours Confiance) : à savoir le territoire de la région Pays-de-la-Loire.

Document 4. « Carte mentale ». Secours Catholique 49, 13 mai 2009.



Ces deux derniers exemples permettent de mieux expliquer les mécanismes par lesquels certaines organisations, au niveau local, s'approprient et communiquent sur le MCS. Ce produit s'inscrit dans l'ensemble des offres d'accompagnement de la personne qu'elles proposent, et ce à l'échelle de leur territoire d'action. Les responsables de ces organismes soulignent auprès de nous qu'ils n'ont pas compétence à étendre leur périmètre d'action au-delà de ces limites territoriales : ils ne disposent pas des moyens humains, techniques et financiers pour agir plus loin. D'ailleurs, le Secours Catholique 49 nous annonçait – cf. partie 1 de ce chapitre – se refuser à proposer des MCS y compris au sein de certains territoires en Maine-et-Loire, au sein desquels il ne dispose pas de personnes relais susceptibles de porter son action. C'est là le dernier aspect que nous proposons de traiter ici.

La carte mentale a aussi été testée auprès des bénéficiaires, sans succès toutefois : plutôt que les dessins synthétiques attendus, nous avons obtenu des représentations du lieu de vie se cantonnant au dessin de la maison, de la végétation alentours, éventuellement (cela est plus relevant) du véhicule. Ces dessins renforcent nos conclusions précédentes (on n'a plus peur de représenter la

maison, l'appartement ; la voiture trône en place centrale sur le dessin ; les voisins sont représentés alors que le discours antérieur soulignait des difficultés de voisinage...). En revanche, ils ne permettent pas d'identifier la modification des rapports au territoire chez les bénéficiaires. Certainement, mais cela sera à tester ultérieurement, s'agit-il aussi d'une relative absence de pensée sur l'espace territorialisé chez les bénéficiaires : peu ont une vision construite des territoires administratifs dans lesquels ils se meuvent. Néanmoins, s'ils ne représentent pas directement leur espace alentours, tous font de la ville centre la plus proche de leur lieu de vie le coeur des interrelations qu'ils construisent (à l'échelle des territoires vécus définis ci avant).

2.3. De la difficulté des organismes accompagnateurs à répondre au plus juste aux besoins territorialisés (des bénéficiaires)

Le Secours Catholique 49 comme les Restos du Coeur 49, nous l'avons vu précédemment, indiquent relever des difficultés à mobiliser au niveau local des personnes susceptibles de porter l'offre MCS, dans leurs agences relais au sein du territoire du Maine-et-Loire. En l'absence de compétences locales, et face à la distance physique et sociale, que représente le suivi de personnes méconnues par les bénévoles opérant dans d'autres lieux, le MCS n'est alors pas proposé dans ces périmètres. Ce faisant, alors que le MCS est en théorie proposé pour l'ensemble du département, seuls quelques points du territoire sont réellement couverts. Une certaine injustice spatiale en découle.

Pour le Maine-et-Loire, les sous régions peu mobilisables pour le MCS sont par ailleurs des territoires dans lesquels d'importants besoins sont identifiés : le Baugeois et le Saumurois à l'est (le Secours Catholique dispose toutefois de relais auprès de la ville de Doué-la-Fontaine), et le Segréen au nord-ouest. Relever ces difficultés de mobilisation du bénévolat pour l'offre MCS dans ces territoires est peu surprenant au regard de la cartographie de la distribution des OESS dans le territoire départemental (Bioteau, Fleuret, 2008) : là aussi, les OESS sont moins nombreuses, et opèrent principalement dans les secteurs de l'agriculture et de l'enseignement, plus rarement, voire pas du tout, dans les secteurs des services à la personne ou des activités financières et d'assurances.

Cette question de la justice ou de l'équité territoriale questionne ainsi, aussi, la durabilité du développement économique et social dans ces espaces. Ce sont des espaces en crise à l'échelle de la région des Pays-de-la-Loire.

Aux problématiques de déprise démographique et industrielle, de la faiblesse de l'offre de services, s'ajoute donc celle d'une accessibilité moins aisée à l'aide financière que représente le MCS.

Ces constatations nous conduisent à émettre un ensemble de remarques plutôt mesurées quant à l'apport de l'offre MCS au développement territorial. Ces conclusions ne remettent pas en cause les apports du MCS. Elles portent principalement sur l'équité territoriale, recherchée au travers de notre expérimentation avec le CMN, et au travers des expérimentations menées au préalable par d'autres organismes (Secours Catholique notamment) : des trous subsistent dans le territoire ligérien.

Au final donc, nous retiendrons que le microcrédit social répond aux besoins localisés spécifiques des quartiers urbains. L'appui sur les CCAS et sur des associations ancrées localement permet d'agir au plus près des populations en demande. Néanmoins, déjà, les Restos du Coeur 49 annoncent avoir des difficultés à atteindre l'ensemble des quartiers en difficulté d'Angers, du fait notamment d'un positionnement de leur siège et de leur restaurant en centre ville.

L'implantation d'un ou plusieurs organismes partenaires des réseaux bancaires dans un territoire permet là encore de répondre aux besoins des populations. Toutefois, ces besoins ne peuvent être répondus que dans un rapport aux territoires vécus : les habitants de la région de Châteaubriant, en Loire-Atlantique, ne peuvent être sensibilisés au MCS qu'à partir du moment où une offre MCS est proposée dans cette ville centre. D'ailleurs, l'ensemble de nos interlocuteurs sur place, bénéficiaires d'un MCS, confirme qu'en l'absence d'un relais local ils n'auraient pas pu ou voulu se déplacer dans un territoire voisin. A l'échelle de ces mêmes territoires vécus, des synergies interactorielles se mettent en place : elles sont le fait de rapports de proximité, d'interconnaissance, et nous l'avons vu à travers l'étude menée ici par V. Billaudeau, elles s'appuient, aussi, sur une médiatisation locale.

Enfin, certains territoires souffrent d'un isolement qui combine avec l'absence d'une mobilisation locale de personnes à même d'accompagner les bénéficiaires de MCS. Dans ces territoires, la dynamique de l'isolement tend ainsi à se renforcer : ce que nous constatons au travers de la difficulté à atteindre ces territoires pour l'offre MCS révèle des similitudes avec d'autres constats dressés antérieurement. C'est au final l'illustration d'une relative rupture des solidarités sociales locales, qui conduira à un isolement accru des populations en difficultés : faute de moyens de déplacements, faute de l'accès aux services (dont les services financiers tels que le MCS).

D'un point de vue stratégique, nous concluons sur l'originalité de l'offre MCS qui, au travers de l'accompagnement, permet de dépasser les limites constatées en France entière, au sujet de la structuration de l'offre en finances solidaires : les relais locaux des institutions bancaires, via les organismes d'accompagnement, permettent de bien irriguer le territoire. Mais ce serait une erreur que d'attendre des milieux associatifs qu'ils prennent en charge totalement ces besoins, cela faute de

préparation de leurs bénévoles, et faute aussi aux temporalités du bénévolat : le Secours Catholique 49 disposait jusqu'à peu d'un bénévole en charge de l'accompagnement des bénéficiaires du MCS dans le Baugeois, qui n'a pu être suppléé suite à son retrait. Nous voyons, dans ce rapport, que les CCAS urbains portent l'offre MCS dans les quartiers urbains en obtenant des résultats relativement positifs.

Avec les constructions d'intercommunalités en cours, et l'appel à leur renforcement (cf. Rapport Balladur), il serait opportun semble-t-il que des agences locales porteuses de l'accompagnement MCS soient créées. Elles seraient opérationnelles aux échelles intercommunales, qui correspondront dès lors à l'échelle des territoires vécus en région. Déjà, des Centres Intercommunaux d'Action Sociale (CIAS) sont en cours de constitution dans la région, regroupant et développant les actions sanitaires et sociales à l'échelle de ces territoires. Il semble que ce soit là la bonne échelle pour une diffusion de l'information, un suivi au plus proche de leur lieu de vie des bénéficiaires, et une reconnaissance du MCS non plus comme un outil bancaire mais bien comme un outil (parmi d'autres) des politiques sociales dédiées à l'équité territoriale.

Conclusion

La spécificité du MCS est donc bien de reposer sur une intermédiation entre la banque et le bénéficiaire : un intermédiaire qui est facteur de plus grand ancrage territorial. Néanmoins des risques de dérives sous-tendent à cet accompagnement : non contrôle des destinations réelles, rapports fusionnels à l'échelle locale qui vont peut-être à l'encontre des objectifs initiaux (le sentiment de « tout devoir à... »). Mais nous devons reconnaître à cet accompagnement qu'il est source de synergies locales.

Des risques de dérives spatiales sont aussi décelables, à trop concentrer la distribution de l'offre sur un « calque » des territorialités préexistantes des institutions partenaires : d'où un risque d'isolement encore plus grand des populations à la fois pour celles réellement suivies (dépendance vis-à-vis de l'institution localisée, et contrainte à limiter l'éloignement) comme pour les populations préalablement distantes de l'organisme accompagnateur (cas du Secours Catholique et des Restos du Coeur en Maine-et-Loire). Enfin, un troisième risque est décelable : celui de faire du MCS un outil « piloté politiquement », au profit du report sur les associations mandataires d'une politique d'aide et d'accompagnement dont se déchargeraient les autorités locales (régionales, départementales, urbaines).

Le MCS n'est pas un produit d'ESS en tant que tel car il émane de la Caisse des Dépôts et Consignations, sur décision du Haut Commissariat aux Solidarités Actives dans le cadre de notre expérimentation. De même, il peut être repris localement sur incitation des pouvoirs publics ou des

établissements publics. Ainsi la CAF 49 encourage ses personnels à se former au MCS, et à l'accompagnement des bénéficiaires, tandis que la CAF 44 diffuse peu l'information.

Mais l'apport principal du MCS est bien à envisager du côté des bénéficiaires. Suite à nos développements antérieurs, nous parvenons à la conclusion d'apports relevant de trois domaines qui entrecroisent finances, sociabilités et territorialités. Ces trois domaines sont autant de « curseurs » qui agissent tous plus ou moins fortement pour chacun des bénéficiaires, mais de façons différentes, selon des modalités propres à leur parcours de vie et à leurs besoins. Le MCS est ainsi vecteur de (une amélioration de) :

- insertion spatiale (et donc sociale),
- mieux-être individuel (via équipement du foyer, retours sur endettements...)
- « nouvelle chance » : renflouements financiers (par constitution de trésorerie), améliorations de situations personnelles (matérielles et/ou financières).

Ces apports permettent, de fait, une amélioration des représentations sociospatiales en permettant d'éviter ou de contrefaire au repli sur soi, et ainsi d'ouvrir les bénéficiaires au monde extérieur. Cela est particulièrement dans les cas d'achats de véhicules, qui offrent une meilleure capacité de mobilité, mais concerne aussi les achats matériels : l'ordinateur qui donne accès à l'information et à la communication sans frontières, les achats électroménagers ou de décoration qui améliorent l'image du logement et engagent à plus recevoir chez soi...

Ces constats dressés à l'écoute des populations bénéficiaires sont ainsi le gage d'un développement personnel : le MCS n'a pas vocation à répondre aux situations de surendettement, pas plus qu'il ne concerne des populations sans capacités de remboursements. L'objectif poursuivi est bien de faire sortir les bénéficiaires d'une spirale de marginalisation sociale et spatiale pouvant les conduire à terme à ces situations extrêmes.

Conclusion du chapitre 3 (Pascal Glémain) **:**

Afin de mieux cerner les relations bancaires et plus largement sociales que sous-tendent les activités de microcrédit social, l'observation des pratiques professionnelles de ceux qui sont en charge de l'octroi des prêts nous paraissait une étape incontournable au moment du rapport d'étapes (FIMOSOL, 2008). En effet comment comprendre les mécanismes à l'œuvre chez les bénéficiaires (tant dans les processus de demandes que dans les usages de l'argent ainsi emprunté) sans appréhender en amont les caractéristiques, les dispositions, les représentations de ceux qui les accompagnent (P. Moulévrier FIMOSOL, décembre 2008).

Initiée lors d'une première enquête portant plutôt sur les acteurs du microcrédit professionnel[156], cette approche sociologique des trajectoires et des pratiques professionnelles des « banquiers solidaires » privilégie à nouveau ce que l'on appelle dans cette discipline une enquête de terrain. Le dispositif méthodologique a permis la réalisation d'entretiens approfondis auprès des dirigeants (salariés le plus souvent, bénévoles rarement), des responsables de service, des chargés de mission, ou des chargés de crédit des institutions de finances solidaires proposant du microcrédit social[157].

Pour autant, cette méthode qualitative, et les logiques individuelles dont elle rend compte, n'excluent pas de mettre à jour des logiques collectives. Les entretiens portent également sur le quotidien professionnel des individus, sur les différentes manières de proposer et de mettre en œuvre le microcrédit social, sur les rapports aux bénéficiaires et sur les activités concrètes que cet espace des finances solidaires conduit à développer.

Les institutions ont de par leurs histoires, leur position dans le champ de la finance solidaire, leur dimension, leur statut, leur communication (V. Billaudeau), leur territorialisation – comme nous l'avons vu avec E. Bioteau - des définitions variables de qui pourrait être d'une part leur client et de ce que pourrait être d'autre part un comportement économique légitime. L'objectif est ici de reconstituer l'espace régional de la finance solidaire du point de vue des logiques institutionnelles qui le composent comme espace plus ou moins concurrentiel et plus ou moins autonome du champ bancaire d'une part et du champ de l'action sociale, d'autre part.

---

[156] In Rapport final à la DIIESES, FIMOSOL (2007) P. Glémain dir.

[157] Les structures proposant du microcrédit social constitue la base de l'échantillon. Pour autant, certains organismes, plus systématiquement identifiées du côté du microcrédit pour la création d'entreprise pourront être intégrées à la population d'enquêtes dans la mesure où les frontières entre « microcrédit social » et « microcrédit entreprise » ne sont pas toujours aussi étanches que les dispositifs juridiques les ont dessinées (on pense notamment aux prêts à la mobilité qui peuvent être accordées dans la perspective initiale d'une création d'entreprises ou d'un retour à l'emploi mais qui se révèlent de fait des prêts sociaux de consommation). A ce titre, des entretiens conduits avec des acteurs d'associations liées à France active, d'antennes de l'ADIE ou de la NEF pourront être intégrés au matériau d'analyse.

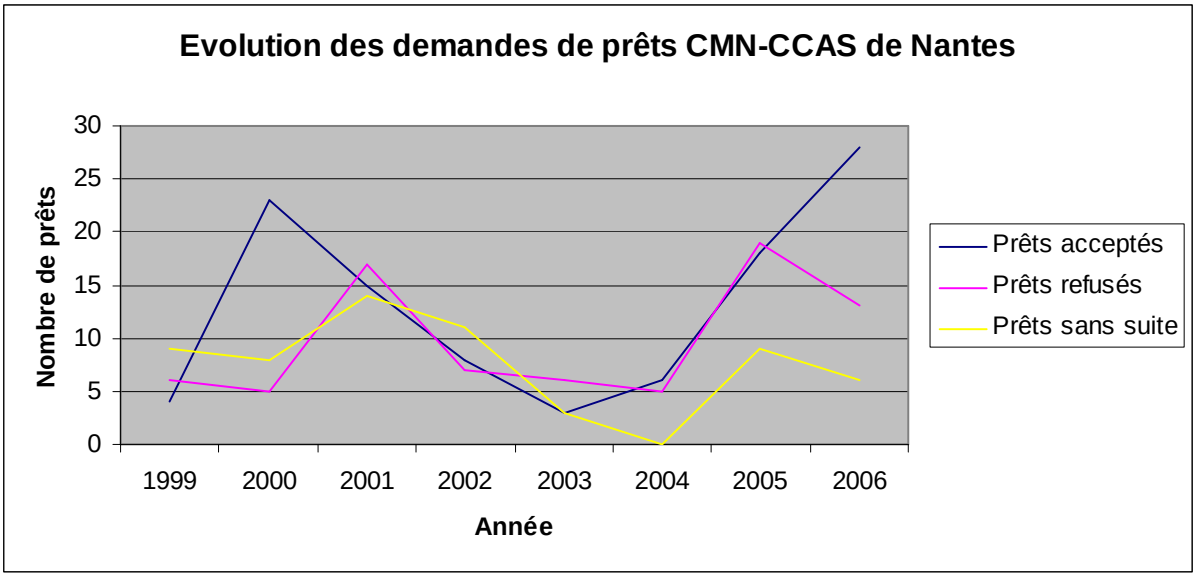
« Banquiers et solidaires » : pour la production d'une assistance financière solidaire située. Tel est le principal enseignement de ce chapitre.

Conclusion du Rapport final

Pascal Glémain.

A l'instar de ce que nous avons constaté lors de la recension d'écrits concernant le microcrédit professionnel, « *les programmes de microcrédit* (personnel ou social) *se font de plus en plus nombreux et rejoignent un nombre croissant d'intervenants* » (Langevin *et al.* 2008, 32) dans le grand ouest de la France et ce, malgré l'importance de la famille des établissements bancaires coopératifs et assimilés. L'antériorité de l'expérimentation sociale du Crédit Municipal de Nantes nous conduit à des enseignements en terme de cycle de microcrédit social avec, sans surprise, une nouvelle impulsion à compter du Plan Borloo de 2005 (fig.76)

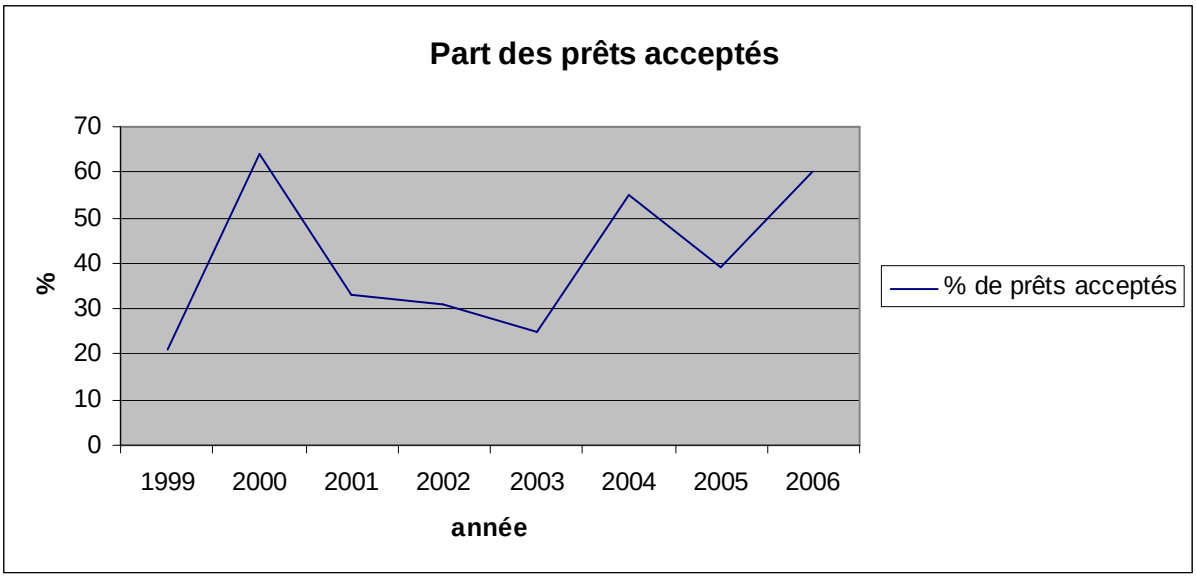
Figure 76-



Source : d'après données du CMN et CCAS, traitement P. Glémain, FIMOSOL pour DIIESES et HCSA, juillet 2009.

Cette cyclicité se retrouve non seulement au niveau des microcrédits personnels effectivement accordés (fig.77), mais aussi des expérimentations développées tant par les « Parcours Confiance » régionaux que par notre expérimentation *in vivo* et *ex nihilo* « Crédit Municipal-Comptoir de Vie » en milieu rural.

Figure 77-



Source : d'après données du CMN et CCAS, traitement P. Glémain, FIMOSOL pour DIIESES et HCSA, juillet 2009.

Bien que la structure des coûts ait eu raison de cette expérimentation, une pérennisation serait envisageable avec l'appui d'une collectivité territoriale « chef de file » qui joue le rôle de plateforme du microcrédit social, à l'instar de l'innovation portée par le Crédit Municipal de Paris pour l'Ile de France et bénéficiant du support de la Mairie de Paris. Cet exemple est à rapporter à celui de la Région Poitou-Charentes avec le Conseil Régional qui a désigné un leader local : le « Parcours Confiance ». N'oublions pas que le microcrédit social consiste en une assistance financière solidaire qui lie aide (sociale) et action (bancaire solidaire) dans le cadre de politiques sociales transversales, complémentaires à celles portées entre autres par les CAF avec les aides financières individualisées offertes aux familles. Elle est donc une des réponses à l'exclusion financière, c'est-à-dire bancaire « ET » monétaire. Pour autant faut-il que les taux de crédit aillent financer tout ou partie de la structure des coûts de production du crédit solidaire ? Ou bien, faut-il réfléchir aux modes de financement de la prestation de ce service bancaire solidaire ?

L'élaboration d'indicateurs d'impacts et de suivis, engagée ici, mériterait d'être prolongée tant il est important de mesurer la distance entre les transformations socio économiques attendues, et celles qui seront effectivement observées. En d'autres termes, sans un suivi de cohortes à la sortie des dispositifs, il sera difficile de rendre robuste à hauteur de ce que l'on souhaiterait les enseignements tirés des investigations entreprises. Prenons un échantillon de bénéficiaires du microcrédit social ligérien (Glémain et Bachar, 2009) de 140 individus (74 femmes et 66 hommes), issu de l'agrégation de deux sous échantillons ligériens tirés à l'aveuglette.

Bien que L'analyse économétrique de notre champ ne soit pas encore envisageable, en raison à la fois de la jeunesse de l'expérimentation sociale et du collectage en cours, des données locales du microcrédit social ; nous optons pour une caractérisation statistique de notre terrain d'analyse par la valeur test. Nous nous plaçons bien ainsi dans une approche exploratoire et descriptive de ce phénomène social porté par une opération de banque : le crédit. Il en résulte une validation statistique illustrative des analyses théoriques que nous conduisons sur le factuel et le contre factuel.

Encadré 17 – La valeur test : de quoi parle-t-on ?

L'idée ne consiste pas ici en une présentation exhaustive de la méthode statistique mais bien, d'une explication de l'utilité de cette méthode. Si l'on considère un groupe particulier d'individus dans le cadre d'une enquête, par exemple. Prenons celui des pratiquants du football loisir en milieu rural d'une communauté de communes : nous en retenons 100 sur une enquête près de 1000. La méthode de la valeur test nous permet alors d'apporter des éléments de réponses aux deux questions suivantes :

1) Comment classer par ordre d'importance les variables qui caractérisent au mieux ce groupe ?

2) Comment classer les attributs, modalités des valeurs nominales, les plus typiques de ce groupe ?

Les variables sont classées selon les probabilités critiques. Cela signifie que la variable la plus typique est celle qui connaît la plus petite probabilité. On attribue un signe à cette valeur test. Si le terme est positif (négatif), le groupe est alors caractériser par les valeurs fortes (faibles) de la variable.

P. Glémain, FIMOSOL, rapport final HCSAJ et DIIESES, juillet 2009

Nous prenons le soin de rappeler ici que nous ne cherchons pas ici à caractériser un dispositif particulier de microcrédit social. En revanche, nous cherchons à dévoiler sur un territoire donné les principaux traits caractéristiques des bénéficiaires du microcrédit social, afin de valider ou non l'ensemble des hypothèses posées dans cette première version du rapport final.

Pour l'essentiel, nous avons affaire à des personnes seules (environ 79%) réparties en quatre familles : célibataire, séparé, divorcé et, veuf.

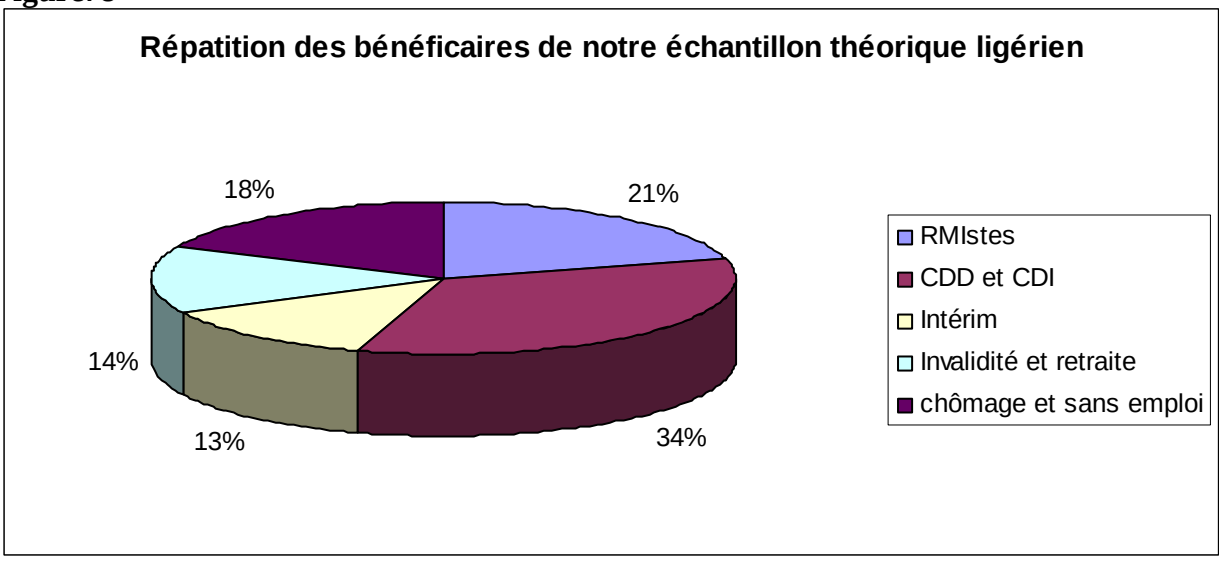
Tableau 35 – Statut matrimonial des individus de l'échantillon ligérien théorique.

Libellés des modalités	Effectifs	Pourcentages	Pourcentages sur exprimés
Célibataire	81	57,86	57,86
Séparé	10	7,14	7,14
Divorcé	17	12,14	12,14
Marié	21	15,00	15,00
Veuf	3	2,14	2,14
Pacsé	2	1,43	1,43
Vie Maritale	6	4,29	4,29
Ensemble	140	100,00	100,00

Source : Traitement par P. Glémain et K. Bachar pour FIMOSOL, Rapport final, juillet 2009.

En ce qui concerne notre échantillon théorique (fig. 78), nous avons affaire pour 47% à des personnes occupées soit en contrat de travail (CDI ou CDD), soit en qualité d'intérimaire. Les individus inactifs représentent eux 32% de notre échantillon. Ce qui confirme nos conclusions.

Figure78 -



Source : P. Glémain, FIMOSOL, rapport final HCSAJ-DIIESES, juillet 2009.

Si la mobilité est l'une des affectations principales au sein de cet échantillon théorique (36,4%), nous retrouvons en seconde affectation celle relative à la trésorerie (31,4%). Ces résultats confirment à nouveau les résultats que nous avons trouvés par ailleurs.

Tableau 36 – Ventilation du microcrédit social par poste (échantillon ligérien théorique).

Libellés des modalités	Effectifs	Pourcentages	Pourcentages sur exprimés
Insertion	9	6,43	6,43
Trésorerie	44	31,42	31,42
Logement	16	11,42	11,42
Mobilité	51	36,43	36,43
Trésorerie+Mobilité	3	2,14	2,14
Trésorerie+Logement	2	1,43	1,43
Trésorerie + inserti	6	4,28	4,28
Mobilité + insertion	8	5,70	5,70
Mobilité + logement	1	0,71	0,71
Ensemble	140	100,00	100,00

Source : Traitement par P. Glémain et K. Bachar pour FIMOSOL, Rapport final, juillet 2009.

Pour synthèse de nos traitements statistiques, nous obtenons :

Tableau 37-

Statistiques des variables continues

Libellé	Effectif	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum	Minimum 2	Maximum 2
Nombre d'enfants	140,00	1,04	1,36	0,00	6,00	1,00	5,00
Age	140,00	37,74	10,89	19,00	69,00	20,00	64,00
Revenu disponible	140,00	1090,42	464,37	245,00	2441,00	252,27	2425,95
montant du MCS en €	140,00	1924,46	1089,75	300,00	5500,00	350,00	5000,00
Nombre de mois	140,00	38,45	11,42	6,00	60,00	9,00	49,00
Montant mensuel en €	140,00	52,79	26,64	16,84	180,00	17,19	156,88
Reste à vivre après MCS	140,00	444,70	301,94	-403,02	1620,93	-228,99	1276,87

Source : Traitement par P. Glémain et K. Bachar pour FIMOSOL, Rapport final, juillet 2009.

Globalement, le microcrédit social pour cet échantillon théorique concerne des familles monoparentales dont le/la chef de famille est âgé de 38 ans environ avec un reste à vivre mensuel après microcrédit de l'ordre de 445 euros. En regardant de plus près les histogrammes des variables continues « revenu disponible » et « reste à vivre », nous avons :

Tableau 38-

Revenu disponible échantillon théorique

Bornes	Poids
Inférieur strictement à 250	1
250 -- 500	9
500 -- 750	22
750 -- 1000	32
1000 -- 1250	36
1250 -- 1500	16
1500 -- 1750	10
1750 -- 2000	4
2000 -- 2250	7
2250 -- 2500	3
Supérieur à 2500	0

Source : Traitement par P. Glémain et K. Bachar pour FIMOSOL, Rapport final, juillet 2009.

Et,

Tableau 38 bis -

Reste à vivre après microcrédit social

Bornes	Poids
Inférieur strictement à -400	1
-400 -- -200	1
-200 -- 0	2
0 -- 200	24
200 -- 400	34
400 -- 600	42
600 -- 800	20
800 -- 1000	10
1000 -- 1200	4
1200 -- 1400	1
Supérieur à 1400	1

Source : Traitement par P. Glémain et K. Bachar pour FIMOSOL, Rapport final, juillet 2009

Nous aboutissons ainsi aux deux tableaux de synthèse sexo spécifiée ci-après :

Tableau 39a et 39b- Valeur test des sous groupes « femmes » et « hommes » (échantillon théorique).

Femme (Poids = 74.00 Effectif = 74)

Variables caractéristiques	Moyennes dans la modalité	Moyenne générale	Ecart-type dans la modalité	Ecart-type général	Valeur-Test	Probabilité
Nombre d'enfants	1,203	1,036	1,385	1,365	1,53	0,063
Echéance en mois	39,392	38,450	11,087	11,418	1,03	0,152
Age	38,162	37,736	11,801	10,892	0,49	0,312
PCS (niv2)	70,135	69,829	13,551	13,037	0,29	0,385
RAV après MCS	446,753	444,696	303,357	301,940	0,09	0,466
Revenu dispo	1080,440	1090,420	442,243	464,373	-0,27	0,394
montant €	1892,430	1924,460	1101,490	1089,750	-0,37	0,357
Charges €	550,429	572,018	411,923	454,034	-0,59	0,276
Montant mensuel de MCS en euros.	50,884	52,787	28,846	26,636	-0,89	0,186

Homme (Poids = 66.00 Effectif = 66)

Variables caractéristiques	Moyennes dans la modalité	Moyenne générale	Ecart-type dans la modalité	Ecart-type général	Valeur-Test	Probabilité
Echéance en mois	54,920	52,787	23,734	26,636	0,89	0,186
Montant des charges €	596,224	572,018	495,908	454,034	0,59	0,276
Montant total du MCS €	1960,380	1924,460	1075,310	1089,750	0,37	0,357
Revenu disponible	1101,610	1090,420	487,750	464,373	0,27	0,394
RAV après MCS	442,389	444,696	300,327	301,940	-0,09	0,466
PCS (niv2)	69,485	69,829	12,426	13,037	-0,29	0,385
Age	37,258	37,736	9,750	10,892	-0,49	0,313
Nombre d'enfants	0,848	1,036	1,317	1,365	-1,53	0,063

Source : P. Glémain et K. Bachar, FIMOSOL, rapport final DIIESES et HCSA, juillet 2009.

Ces éléments quantitatifs, élargis à l'analyse microéconomique de cette expérimentation bancaire solidaire, nécessitent comme nous l'avons vu d'être complété par des analyses qualitatives qui nous aident non seulement à comprendre et expliquer des stratégies en termes de communication et de valorisation des ressources humaines engagées dans les différents dispositifs situés, parce que ceux-là sont ancrés à un territoire et l'identité qu'il porte.

Il serait intéressant que l'on puisse élargir notre terrain de recherches à d'autres régions d'une part et à d'autres expérimentations à l'échelle européenne, d'autre part. Ce sont les prochains défis partenariaux que souhaite relever l'équipe de recherche FIMOSOL.

Bibliographie indicative :

M.Aglietta, L.Scialom (1997), *Intégration financière en Europe, nouveaux risques et politique prudentielle.* Rapport du Mini-Forum Université de Paris X-Nanterre pour le Commissariat Général au Plan, 87p.

Aïm O, Katz S, 2009, *Simmel. Philosophie de l'argent. Partie Analytique, 3e chapitre, sections 1 et 3.* GF, Flammarion, 189p.

ANSA (2008), *Microcrédit social. Diagnostic et perspectives de développement.* Rapport final à la Caisse des Dépôts, 163p.

V.Angeon , JM.Callois (2006), « Capital social et dynamiques de développement territorial : l'exemple de deux territoires ruraux français », n°124-125, *espaces et sociétés*, pp.55-71.

B.Armendariz de Aghion (1999), « On the design of a credit agreement with peer monitoring », *Journal of Development Economics,* 60-1999, pp.79-104.

B.Armendariz de Aghion, J. Morduch, (2000), « Microfinance beyond group lending », *The Economics of Transition,* 8 (2), pp.401-420.

J.Attali (prés.), P. de Lima (dir.ed) (2007), *Voyage au cœur d'une révolution. La microfinance contre la pauvreté.* JC.Lattès, 277p.

Aubree L, Barry H, Baillon J-N, Mauguin J, 2006, « L'action sociale extralégale et facultative des départements », *Etudes et Résultats*, DREES, n°537, novembre, 8p.

Ph.Aydalot (1985), *Economie régionale et urbaine.* Economie, Economica, 469p.

Ch.Azaïs (2006), « L'insertion sur le marché du travail en France et au Brésil : une approche par la territorialité », *espaces et sociétés,* n°124-125, pp.153-168.

A.Bailly (1981), *La géographie du bien-être,* Paris, PUF, collection « Espace et Liberté », 239p.

M. A. Barbat-Layani (2006), « Une expérimentation financière prometteuse : Le fonds de Cohésion Sociale », *Exclusion bancaire et financière, Rapport moral sur l'argent dans le monde,* p.381-386.

J. Beaujouan (2006), « Accompagner une personne financièrement fragile », *texte disponible sur le site personnel de l'auteur :* http://www.jean-beaujouan.fr/-Textes-.html.

J. Beaujouan (2007), *Le développement du micro crédit personnel : une contribution à l'insertion sociale,* Etude réalisée pour la Caisse des Dépôts, décembre, 71 p.

F.de Bernard (2008), *La pauvreté durable.* Editions Le Félin-Kiron, 204p.

A. Bernard (2006), « Le fataliste et le candide : éradiquer l'exclusion financière, une utopie réaliste ? », *Exclusion bancaire et financière, Rapport moral sur l'argent dans le monde*, p.405-416.

B.Billaudot (2008), « Le Progrès Sociétal et sa mesure. Une problématique en termes de justice sociale », Communication au Congrès *Construire ensemble des Indicateurs Locaux pour le Progrès Sociétal*, PEKEA, OCDE, Commission Européenne, Universités de Rennes 1 et 2, ISMEA, Rennes, 30 et 31 Octobre 2008.

E.Bioteau , S.Fleuret , avec la collaboration de G.Pierre , cartographie S.Giffon (2008), *Atlas de l'Economie Sociale et Solidaire - Pays-de-la-Loire*, CRES des Pays-de-la-Loire : [en ligne] http://www.cres-pdl.org/ATLAS/Accueil.htm

R.Boudon (1997), *La logique du social*. Collection Pluriel, Hachette Littérature, 296p.

P.Bourdieu (2000), *Les structures sociales de l'économie.* Liber, Seuil, 280p.

G.Caire (2008), *Eléments d'évaluation du dispositif de micro-crédit social universel régional.* Rapport final pour la Région Poitou-Charentes, 70p.

Caf de Loire-Atlantique, 2009, *Règlement intérieur 2009. Les aides financières individuelles aux familles.* Editions de la Caf 44, 37p.

Camdessus M, 2009, *Rapport annuel 2008 de l'Observatoire de la microfinance.* 107-2008, Banque de France Eurosystème édition, 101p.

D.Chauffaut, M.Tomasini, (2008), *Minima sociaux : « diversité des publics, diversité des problèmes »*, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Travaux de prospective de la branche famille, Dossier d'étude n°100, janvier, 27p.

P.Concialdi (2003), « Les politiques anti-pauvreté ont-elles réussi ? », *Problèmes économiques*, La Documentation Française, n°2833, 26/11, pp.1-6.

F.Cormerais, A. de L'Epine (2008), « L'urgence d'une politique industrielle des technologies de l'esprit », Communication au Congrès *Construire ensemble des Indicateurs Locaux pour le Progrès Sociétal*, PEKEA, OCDE, Commission Européenne, Universités de Rennes 1 et 2, ISMEA, Rennes, 30 et 31 Octobre 2008. (en soumission à la *Revue Economie Appliquée*).

CRESUS Nord pas de Calais, 2009, *Bilan de l'expérimentation du microcrédit social 2006-2008.* Editions CRESUS, 14p.

D.De Blic, J.Lazarus (2007), *Sociologie de l'argent.* Collection Repères, n°473, La Découverte, 118p.

D.Demoustier, (coord) (2004), *Economie sociale et développement local*, Les Cahiers de l'Economie Sociale. Fondation Crédit Coopératif, I.E.S., L'Harmattan, 173p.

L.Denant-Boèmont (2003), « L'économie expérimentale : méthodes, résultats et perspectives », Séminaire de l'IREIMAR-Méthodes d'observation et d'expérimentation en SHS, Rennes, 16 octobre 2003, 27p.

DELEGATION INTERMINISTERIELLE Á LA VILLE (2007), *Guide de l'évaluation des CUCS.* Version 2, août, Rapport avec Pluralis (Argos et CIRESE), 72p.

G.Di Méo (2003), « Territorialité » in Lévy J, Lussault M, *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés.* Belin, 1008p.

B.Enjolras (2006), *Conventions et institutions. Essai de théorie sociale.* Logiques sociales, L'Harmattan, 212p.

F.Facchini (1995), « Autour de l'humilité méthodologique : réflexion épistémologique sur l'économie publique », communication au XLIV congrès de l'AFSE, Paris, 21/09/1995.

S.Fleuret, (dir.), (2006), *Espaces, qualité de vie et bien-être*, Angers, Presses Universitaires d'Angers.

L. Fontaine (2008), *L'économie morale*, Paris, Gallimard, 430 p.

M.Foudriat (2005), *sociologie des organisations.* Pearson Education, 328p.

P.Glémain (dir.), de Boisfossé A, Gicquel M. (2005), *La microfinance à Cotonou au Bénin : une analyse par l'économie solidaire des bénéficiaires des programmes du PCE et de Racines.* Rapport final à l'ASI Initiatives-Développement, 79p.

P.Glémain, (2007), « Quels bénéficiaires pour le microcrédit social ? », *Gestion et Management Publics*, 07-12, décembre, 16p.

P.Glémain (dir.), D.Bévant, E.Bioteau, G.Houdeville, P.Moulévrier, MT.Taupin (2007), *Les territoires des finances solidaires : une analyse régionale en Bretagne et Pays de la Loire.* Rapport Final à la Délégation Interministérielle à l'Innovation, à l'Expérimentation Sociale et à l'Economie Sociale (DIIESES), novembre, 188p. A paraître en 2009, coll.l'esprit économique, L'Harmattan. Préfaces de M.Le Délégué Interministériel (DIIESES) et deM.Pr. C Pihet.

P.Glémain (2008), « La gestion des risques en microfinance : une approche par la logique de l'honneur « situé » à Cotonou au Bénin », *Revue Gestion 2000,* n°5, septembre-octobre 2008, pp.69-83.

P.Glémain (2008), « Les finances solidaires au service d'un projet de territoire pour Nantes. De la métapole à la métropole solidaire », pp.255-270 in C.Baron, B.Bouquet et P.Nivolle (ccord.) *Les territoires de l'emploi et de l'insertion.* Logiques sociales, cahier du GRIOT, L'Harmattan, 326p.

G.Gloukoviezoff, J.Palier, J.Lazarus (2008), *Evaluation d'impacts des crédits projet personnel du Secours Catholique.* Rapport final au Secours Catholique, réseau mondial Caritas, Mission « économie solidaire », 88p.

JP.Hardy (1999), *Guide de l'action sociale contre les exclusions.* Collection Guides, Dunod, 426p.

M.Hirsch (2009), *50 droits contre l'exclusion.* Dalloz, 236p.

L.Jalbert (1991), « Compte rendu de l'ouvrage collectif : D*e l'espace pour le local (revue internationale d'action communautaire*, vol.22, n°62, 1990) », *Cahiers de Géographie du Québec*, n°95, septembre.

R.Jarry, JJ.Gouguet (2002), *Exclusion sociale-Exclusion bancaire. Etude sur le quartier Malakoff à Nantes.* Rapport à la Caisse des Dépôts et Consignations, 85p.

B.Jeandidier, JL.Kop, (1995), « Pauvreté multidimensionnelle en apparence seulement ? Concordances ou discordances des évaluations en termes de seuils monétaires, de pauvreté subjective et d'échelle de conditions d'existence », Communication au XLIV de l'AFSE, 22/09/1995, 30p.

D.Jodelet , 2008, « Le mouvement de retour vers le sujet et l'approche des représentations sociales », *Connexions 2008/1*, n°89, pp.25-46.

M.Jouen (2008) « Les expérimentations sociales en Europe : vers une palette plus complète et efficace de l'action communautaire en faveur de l'innovation sociale », *Notre Europe*, Etudes & Recherches, n°66, novembre, 58p.

JC.Kaufmann (1999), *Sociologie du couple.* Que Sais-je ?, n°2787, PUF, 126p.

M.Labie (1999), *La microfinance en questions ?* Collection pour les générations futures, Editions Luc Pire, 112p.

AD.Lachaise, D.Lapeyrrinie, A.Villechaise-Dupont (2003), *Sciences sociales. Villes et problèmes urbains.* CNED, 93p.

M.Langevin, S.Jacob , Y.Comeau, 2008, *Le crédit communautaire : conceptualisation, dimensions d'évaluation, impact et indicateurs.* Cahier du RQRP-ÉS, n°RQ-09-2008, ARUC-ÉS, CRIDÉS, juin, 67p.

C.Lapenu ; F.Doligez (2007), « Mesure des performances sociales : les implications pour le secteur de la microfinance », *RECMA-revue internationale de l'économie sociale,* n°304, mai, pp.46-62.

C.Lapenu, M.Zeller, M.Greeley, R.Chao-Beroff, K.Verhagen, (2004), « Performances sociales : une raison d'être des institutions de microfinance …et pourtant, encore peu mesurées. Quelques pistes », *Revue Monde en Développement*, Tome 32, 2004/2, n°126, pp.51-58.

JL.Laville (2008), *Le travail, une nouvelle question politique.* Collection solidarité et société, Desclée de Brouwer, 230p.

G. Le Bouëdec et al. (2001), *L´accompagnement en éducation et formation. Un projet impossible?*, L´Harmattan, Paris.

J.Lesourne, A.Orléan , B.Walliser (2002), *Leçons de microéconomie évolutionniste.* O.Jacob, 255p.

L.Levy, M.Lussault (2003), *Dictionnaire de la Géographie et de l'espace des sociétés.* Belin, 1008p.
A. Lipietz (1998), *La société en sablier.* Essais. La Découverte/Poche, n°51, 383p.

F.Lobez , L.Vilanova (2006), *Microéconomie bancaire.* Collection finance, PUF, 331p.

J.Marchal, F.Poulon (1987), *Monnaie et crédit dans l'économie française.* 2e edition, CUJAS, 615p.

P.Moulévrier, G.Lazuech, (2004), *Exclusion monétaire et usages sociaux de l'argent.* Rapport final à la Communauté Urbaine de Nantes, CENS-Université de Nantes, MSH Ange Guépin, 147p.

P.Moulévrier, G.Lazuech, (2005), « L'exclusion monétaire. Les conduites économiques des populations économiquement marginales », in G. Gloukoviezoff (sous la direction de) *Exclusion et liens financiers*, Economica, pp. 233-248.

P. Moulévrier, G. Lazuech, (2008), « Les usages sociaux de l'argent : les « démunis » ont-ils quelque chose à nous apprendre ? », in E. Baumann, L. Bazin, P. Ould-Ahmed, P. Phélinas, M. Selim, R. Sobel (sous la direction de) *L'argent des anthropologues, la monnaie des économistes*, L'Harmattan, pp. 55-71.

D.Nivière, M.Marpsat, E.Renard (2008), « Les difficultés de logement des bénéficiaires des minima sociaux », *études et résultats*, DREES, n°630, avril, 4p.

P.Quéau (1993), *Le Virtuel - Vertus et Vertige*, Seyssel, Champ Vallon.

S. Paugam (1991), *Le salarié de la précarité*, PUF.

S. Paugam (1993), « La dynamique de la disqualification sociale », pp.16-20 in « L'exclusion, nouvelle question sociale », *Sciences Humaines*, n°28, mai, pp.11-31.

S. Paugam (2005), *Les formes élémentaires de la pauvreté.* Le Lien Social. PUF, 266p.

B.Perret (2004) « Les indicateurs sociaux : essai de problématique », *Informations sociales*, CNAF, n°114, pp.36-45.

A.Postelwaite (2001), « Social Arrangements and Economic Behaviour », *Annales d'économie et de statistique*, 63-64, juillet-décembre, pp.67-88.

JC Ray, JM Dupuis, B.Gazier (1988), *Analyse économique des politiques sociales.* EconomiE, PUF, 478p.

Y.Rayssiguier, J.Jégu , M.Laforcade (2008), *Politiques sociales et de santé. Comprendre et agir.* Editions EHESP, 478p.

N.Richez-Battesti , P.Gianfaldoni (dir.) (2006), *Les banques coopératives en France. Le défi de la performance et de la solidarité.* Série Economie et Innovation. Collection l'Esprit économique, L'Harmattan, 277p.

R Séchet (1996), *Espaces et pauvretés. La géographie interrogée.* Coll. Géographie sociale, L'Harmattan, 207p.

R.Séchet R, V.Veschambre (dir.) (2006), *Penser et faire la géographie sociale. Contributions à une épistémologie de la géographie sociale*, Rennes, PUR, 400p

AM Séguin, G Divay (2004), « La lutte territorialisée contre la pauvreté : examen critique du modèle de révitalisation urbaine intégrée », *Lien Social et Politique*, RIAC, 52, *Territoire, instrument providentiel de l'Etat sociale*, automne, pp.67-79.

A. Sen (1982), "Rational fools: a critique of the behavioral foundations of economic theory", in *Choice, Welfare and measurement*, Basil Blackwell, Oxford, p.84-106.

JM.Servet (2006) *Banquiers aux pieds nus. La microfinance.* O.Jacob, 494p.

MT.Taupin, P.Glémain (2007) « Quelles responsabilités pour les finances solidaires ? », *RECMA-la revue internationale de l'économie sociale*, n°304, pp.27-45.

MT. Taupin, P.Glémain (2007), « de la finance alternative à la finance solidaire : quel degré de dépendance institutionnelle ? », pp.151-182 in A.DUSSUET et JM.LAUZANAS *L'économie sociale entre informel et formel. Paradoxes et innovation.* Coll. Economie et société, Presses Universitaires de Rennes, 253p. (publication du Rapport DIES 2005)

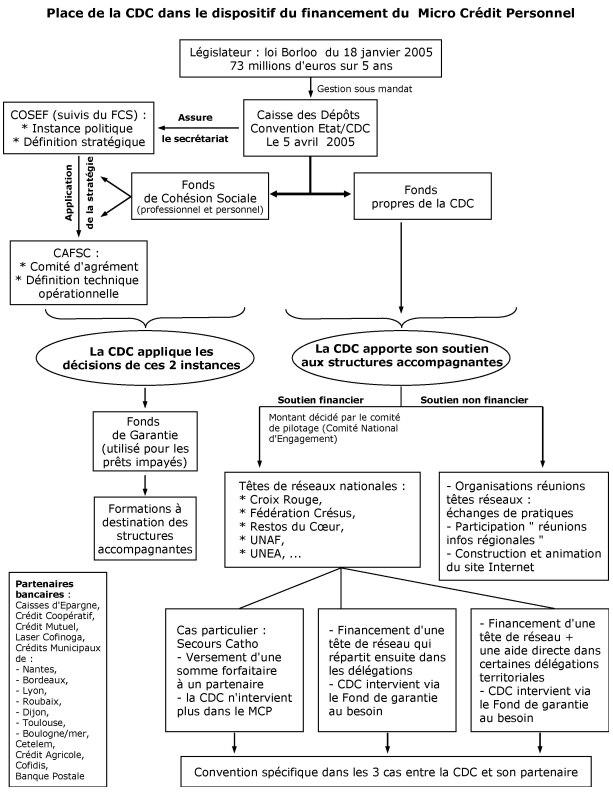
P.Watier (2008), *Eloge de la confiance.* Collection nouveaux mondes, Belin, 151p.

E. Wenger (1998), *Communities of practice : Learning, Meaning and Identity*, Cambridge University Press.

FC.Wolff (2000), « Transferts monétaires *inter vivos* et cycle de vie », *Revue économique*, vol.51-6, novembre, pp.1419-1452.

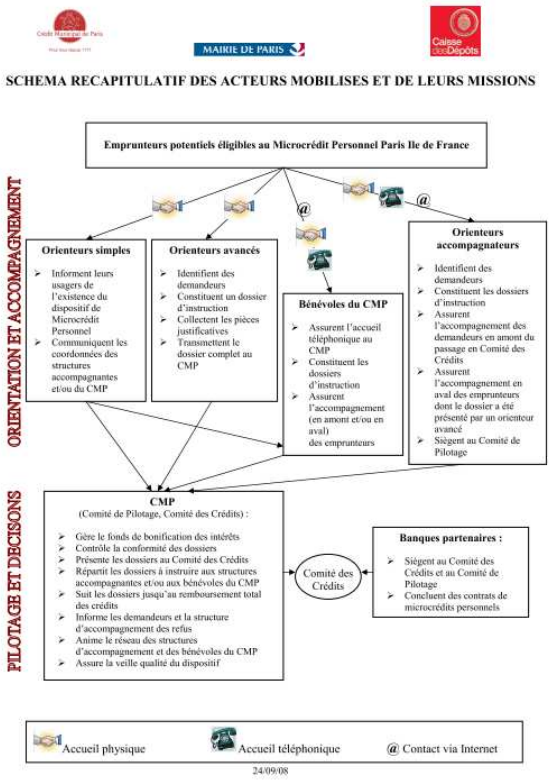
Annexes

Annexe 1 :



Synthèse réalisée par V. Billaudeau dans le cadre du projet Fimoso

Annexe 5 :



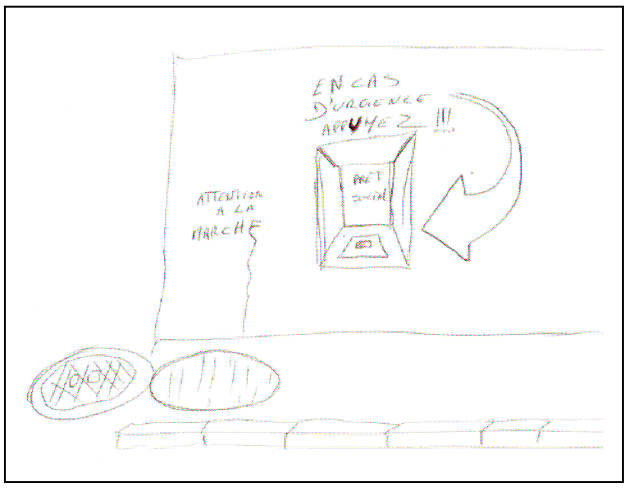
Annexe 2 : Echelle de temps dans la mise en place du MCP avec la CDC

Années	2005	2006	2007	2008
Etapes	Avril : signature de la convention Etat/CDC -> Démarrage du dispositif	Structuration du dispositif : Signatures de partenariats	Déploiement du dispositif en interne&externe	Suivi du dispositif&réflexion sur l'évolution
Outils institutionnels	Réunions entre le Ministère et la CDC	29 réunions d'information dans les directions Régionales de la Caisse des dépôts +Rédaction de conventions	Démarrage des formations pour les partenaires	23 avril : Grenelle du Micro crédit
Partenaires bancaires	0	6 banques : Caisses d'Epargne, Crédit Coopératif, Crédit Mutuel, Cofinoga, Crédit Municipal de Nantes et de Bordeaux	+ 9 autres : Cetelem, Crédit Agricole, Crédit Municipal de Lyon, de Roubaix, de Boulogne/mer, de Dijon, de Toulouse, Cofidis, Banque Postale	+ 4 autres banques -> 19 banques partenaires
Partenaires associatifs	1 : Secours Catholique	+ 4 associations : UNCCAS, UNHAJ, Secours Catho, Familles Rurales	+5 associations : La Croix Rouge, la Fédération des Association Crésus, les Restos du Cœur, l'UNAF, l'UNEA*	+ 2 associations : FNARS, Mission locale
Communication	Communication externe Institutionnelle	Communication intra réseau Rédactionnelle	Communication interne & intra réseau	Communication externe& intra réseau
Résultats :nombre de MCP	46 micro crédits personnels	457 micro crédits personnels	1979 micro crédits personnels	3 563 micro crédits personnels

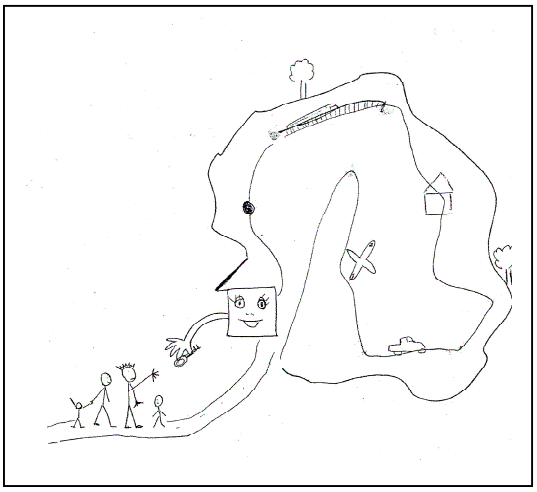
Synthèse réalisée par V. Billaudeau dans le cadre du projet Fimosol

Annexe 3 :

Cartes mentales originales

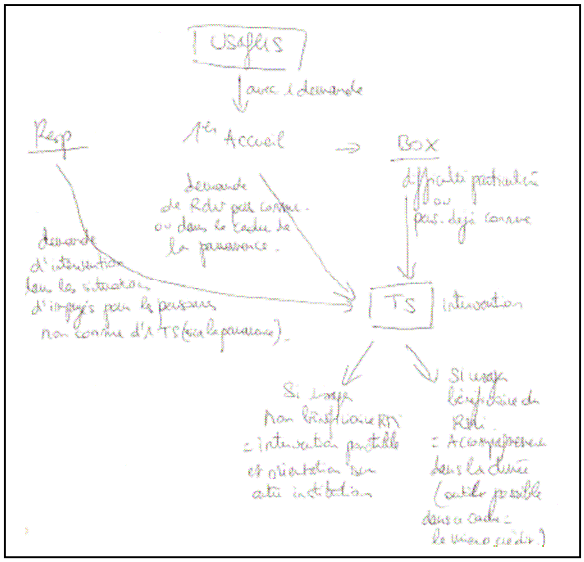


Représentation d'un travailleur social du CCAS – novembre 2008

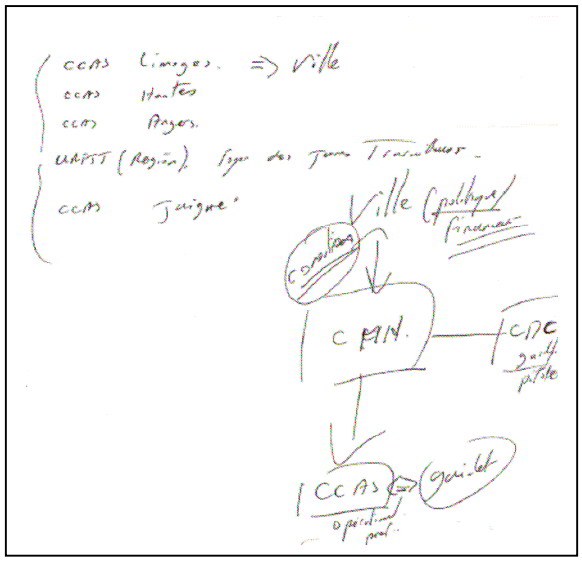


Représentation d'une des chargées de mission de Une famille Un toit – 20 avril 2009

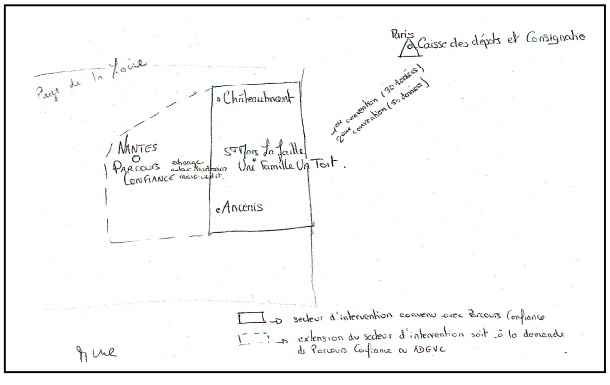
Cartes mentales selon la fonction de la personne



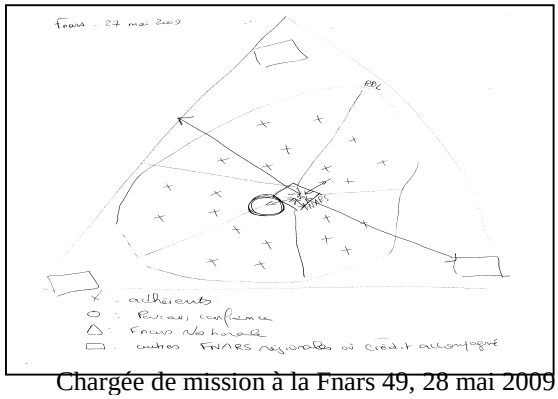
Représentation d'un travailleur social du CCAS – novembre 2008



Cartes mentales avec une dimension territoriale



Représentation d'une des chargées de mission de Une famille, un toit – 20 avril 2009



Chargée de mission à la Fnars 49, 28 mai 2009

Annexe 4 :

Volets extérieurs

Volets intérieurs

Annexe 6 :

Type de presse publiant sur le microcrédit social

Média	Pourcentage
Presse Quotidienne Régionale (PQR)	66, 5
Presse Ecrite Nationale	18, 5
Articles sur Internet	15
Total	100

Source : Revue de presse de la CDC, 2008
Synthèse réalisée par V. Billaudeau - projet Fimosol

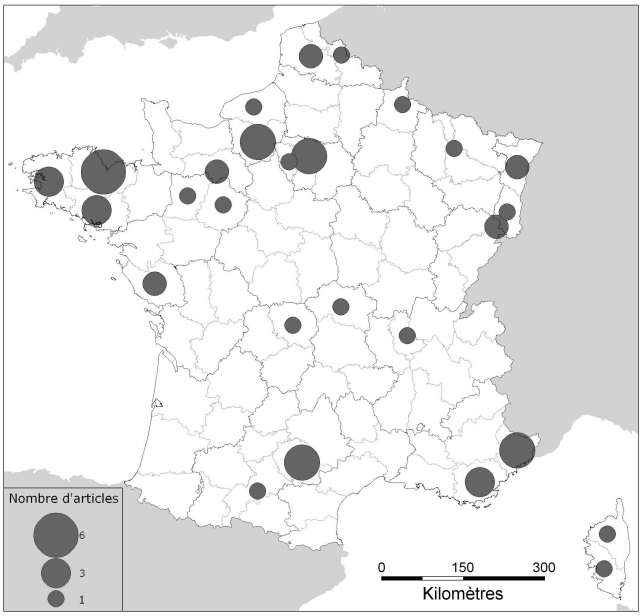
Terminologie du dispositif utilisée dans les titres des articles de la revue de presse de la CDC

Terminologie	Pourcentage
microcrédit	40
microcrédit social	22
microcrédit personnel	6
Microcrédit**S**	9
prêt	7.5
Autres : crédit bancaire, soutien financier…rien	15. 5
Total	100

Source : Revue de presse de la CDC, 2008
Synthèse réalisée par V. Billaudeau - projet Fimosol

Annexe 7 :

Nombre d'articles par département portant sur le micro-crédit, parus dans la presse quotidienne régionale, en 2008



Source : Caisse des Dépôts et Consignations, 2008. Conception-Réalisation, S. GIFFON, CARTA-ESO, Université d'Angers, 2009.

Annexe 8- Propositions de GRH pour améliorer l'accompagnement

- **Formaliser la sélection des accompagnants**

- *Avant la sélection* :

  - Organiser pour tous, au sein de chaque structure participant au dispositif de MCS, un temps de débat animé par un professionnel (par exemple un formateur de Finances & Pédagogie) sur la relation à la banque et à l'argent pour « casser » les idées reçues. Le refus de certains professionnels de l'action sociale ou bénévoles de participer au dispositif de MCS provient généralement de préjugés.

  - Organiser une présentation générale du dispositif de MCS avec chiffres récents à l'appui et l'exposé de récits de vie de personnes qui ont été

- *La sélection* :

  Sélectionner les accompagnants sur la base du volontariat. Sortir de l'idée que toute bonne volonté est bienvenue en basant la sélection sur un référentiel de compétences (tableau 34).

- **Inciter les accompagnants à se former**

  - Rendre attractifs les modules de formation en interrogeant au préalable les accompagnants sur leurs attentes.

  - Adapter les formations au profil des accompagnants (bénévoles/professionnels) et à leur expérience dans le dispositif (faire des groupes de niveau)

  - Actualiser le contenu des formations : chiffres, récits de vie, nouvel environnement du MCS (actualité de l'insertion, dispositifs d'aide sociale…)

  - Organiser des séminaires sur des thématiques autour de l'argent et du microcrédit social : par exemple, le surendettement, les travailleurs pauvres, l'insertion par l'économique, les politiques de santé,…Au-delà des connaissances qu'ils apportent, ces séminaires permettent de faire la rencontre d'intervenants qui agissent sur le territoire et avec qui il pourra s'avérer utile de collaborer. Ils font

partie de l'animation d'équipe et peuvent représenter des outils intéressants de motivation et d'implication des accompagnants.

- **Favoriser l'apprentissage par la pratique et l'interaction**

  - Institutionnaliser un système de tutorat. Les premières instructions se font en binôme : un accompagnant expérimenté « accompagne » un accompagnant novice.

  - Favoriser la mise en place de « communautés de pratique »[158] (groupes informels d'accompagnants qui travaillent ensemble et échangent sur des problématiques liés à leur travail) au sein des structures accompagnantes.

  - Mettre en place des formations « mixtes », rassemblant les acteurs bancaires et les acteurs sociaux, avec des jeux de rôle où le banquier prend la place de l'accompagnant social et l'accompagnant social celui du banquier.

  - Organiser des temps de rencontre et d'échange entre les acteurs de la banque et de la structure accompagnante dans le cadre d'un partenariat spécifique.

- **Nommer un « accompagnant référent » sur l'activité MCS**, si possible salarié, au sein de chaque structure accompagnante. Il sera formé à l'animation d'équipe et pourra assurer lui-même certaines formations en interne.

- **Impliquer davantage les accompagnants dans la phase aval du prêt** (ce sera notamment le rôle de l'accompagnant référent) car ils connaissent les bénéficiaires et ont établi avec la plupart une relation de confiance. Il est nécessaire que la banque implique la structure accompagnante dans la co-construction d'outils d'évaluation : questionnaire de « satisfaction », indicateurs de performance sociale et économique …

Source : M. Meyer, FIMOSOL pour HCSA-DIIESES, 2009.

[158] La notion de « communauté de pratique » proposée par Wenger (1998) désigne le processus d'apprentissage collectif entre des personnes qui collaborent autour d'un intérêt commun.

Annexe 9- Les relations d'accompagnement

	TRAVAILLEURS SOCIAUX UDAF 49	BENEVOLES DU SECOURS CATHOLIQUE 49	BENEVOLES RESTAURANTS DU CŒUR 49	DIRECTRICE SALARIEE ASSOCIATION COMPTOIR DE VIE
Lieu des entretiens	Bureau du travailleur social ou domicile du demandeur	Antenne locale ou domicile du demandeur	Local improvisé au centre des Restos	Conseil de développement de Chateaubriant/Maison de l'emploi d'Ancenis/ bureau de l'association/domicile du demandeur
Déroulé des entretiens	- 1er contact téléphonique pour préciser la nature de la demande et les pièces à fournir - 1 entretien pour l'instruction du dossier -1 entretien pour la signature du prêt	- 1er contact téléphonique pour préciser la nature de la demande et les pièces à fournir -2 à 5 entretiens pour l'instruction du dossier -1 entretien pour la signature du prêt	- 1er contact par l'accueil des Restos pour préciser la nature de la demande et les pièces à fournir -2 à 3 entretiens pour l'instruction du dossier -RDV avec la banque pour la signature du prêt	- 1er contact téléphonique pour préciser la nature de la demande et les pièces à fournir - 2 entretiens pour l'instruction du dossier - 1 entretien pour la signature du prêt
Durée des entretiens	2 heures pour l'instruction 20 minutes pour la signature du prêt	1 à 2 heures par entretien 20 minutes pour la signature du prêt	20 min. pour le 1er RDV 2h et ½ pour l'instruction 30 min pour la signature du prêt	1 heure à 2 heures pour l'instruction 30 min. pour la mise en lien du demandeur/projet 20 min. pour la signature du prêt
Outils mobilisés	Dossier de demande de prêt type (Parcours Confiance)	Dossier de demande de prêt type (Parcours Confiance) Pour certains bénévoles : guide d'entretien	Dossier de demande de prêt L'accompagnant souhaite un accès facilité à une photocopieuse et à un téléphone.	Grille de situation de la personne Fiche « objectifs du MCS » co-renseignée par l'accompagnant et le demandeur Fiche de situation pour calcul du « reste à vivre »
Nature de l'accompagnement	Accompagnement amont professionnalisé Accompagnement aval : Entretien 2 mois après le prêt puis suivi variable sur une durée de 9 mois	Accompagnement amont non professionnalisé Accompagnement aval : non formalisé au gré du bénévole	Accompagnement amont non professionnalisé Accompagnement aval pendant l'ouverture des Restos (rencontres ou appels 1 fois/mois)	Accompagnement amont « autodidacte » Accompagnement aval non formalisé : Appels téléphoniques ponctuels et rencontres conviviales des bénéficiaires

Source : M. Meyer, FIMOSOL pour HCSA-DIIESES, 2009.

Annexe 10 - Missions et compétences des accompagnants & des agents bancaires dans le cadre du partenariat Parcours confiance Pays de la Loire & UDAF 49

Structures	Ressources Humaines	Missions	Compétences détenues	Compétences à construire
UDAF 49	**Secrétaires non dédiées à l'activité MCS (2)**	Accueillent par téléphone, instruisent les fiches d'éligibilité, émettent un avis à la demande du responsable, établissent les tableaux de reporting	Compétences administratives	
	Travailleurs sociaux non dédiés à l'activité MCS (3 enquêteurs sociaux et 3 conseillères ESF)	Accueillent, donnent de l'information, trient l'information, font une étude sociale, émettent un avis et instruisent les dossiers de demande de prêt	Compétences administratives Approche des publics en difficulté Approche budgétaire pour les enquêteurs sociaux Approche sociale pour les conseillères ESF	Connaissance élargie du MCS Connaissance du milieu bancaire (lecture des relevés bancaires, fichage BDF…)
	Responsable des services	Accueil téléphonique, instruit les fiches d'éligibilité et les demandes de prêts, anime l'équipe de travailleurs sociaux, assure le lien avec Parcours Confiance et la tête de réseau nationale (UNAF)		
PARCOURS CONFIANCE	**Conseillères Parcours Confiance (2) :** Une conseillère au profil « bancaire » et une conseillère au profil « social »	Missions communes : - Accueil téléphonique - Peuvent émettre un avis sur un dossier de demande de MCS à la demande du Directeur - Donnent l'information bancaire aux bénéficiaires du prêt Missions individuelles : - La conseillère au profil « bancaire » est chargée de la création du prêt et du déblocage des fonds - La conseillère au profil « social » est chargée du suivi des impayés	Instruction de dossiers administratifs Conseillère au profil « bancaire » : Suivi bancaire Conseillère au profil « social » : Approche de publics en difficulté	Connaissance élargie du MCS Conseillère au profil « social » : Lecture bancaire
	Directeur	Etude sociale et bancaire des dossiers (70% de l'activité à ce jour), décide l'octroi des prêts, développe et entretient les partenariats (30% de l'activité à ce jour).	Compétences commerciales « Fibre sociale »	Compétences managériales Animation de réseau

Source : M. Meyer, FIMOSOL pour HCSA-DIIESES, 2009.

Annexe 11- Missions et compétences des accompagnants & des agents bancaires dans le cadre du partenariat Parcours confiance Pays de la loire & Secours Catholique 49

Structures	Ressources Humaines	Fonctions	Compétences détenues	Compétences à construire
SECOURS CATHOLIQUE	**Bénévoles de terrain (12)**	Accueillent, donnent de l'information, trient l'information, instruisent les dossiers de demande	-Compétences relationnelles **détenues de manière inégale** -Compétences administratives ou bancaires **détenues de manière inégale** (présentes chez les anciens banquiers, assureurs, agents du Trésor Public, chefs d'entreprise)	Diagnostic social Connaissances bancaires minimales (lecture des relevés bancaires, connaissance du fichage BDF…) Connaissance des aides sociales Instruction des dossiers administratifs Savoir dire non/gérer les refus de prêt
	Bénévoles de la Délégation Départementale (2)	-Réceptionnent et trient les demandes - Apportent un soutien à l'accompagnement aux bénévoles de terrain - Réalisent une étude des dossiers de demande et co-décident lors des comités de crédit	- Compétences relationnelles -Compétences bancaires (lecture des relevés de compte) et connaissance des aides sociales acquises par l'expérience	Animation d'équipe
	Directeur de la Délégation Départementale	Anime, co-décide lors des comités de crédit, fait le lien avec Parcours Confiance et la tête de réseau du Secours Catholique		Connaissance des autres dispositifs de MCS sur le territoire
PARCOURS CONFIANCE	**Conseillères Parcours Confiance (2)**	*Voir tableau précédent*	*Voir tableau précédent*	*Voir tableau précédent*
	Responsable régional de Finances & Pédagogie	Forme l'équipe bénévole, donne l'information bancaire et apporte son soutien à l'accompagnement des bénévoles, participe au comité de crédit	Pédagogie bancaire	
	Directeur	*Voir tableau précédent*	*Voir tableau précédent*	*Voir tableau précédent*

Source : M. Meyer, FIMOSOL pour HCSA-DIIESES, 2009.

Annexe 12- Entretiens réalisés par l'équipe FIMOSOL (juillet 2008- juillet 2009)

ETABLISSEMENTS PRETEURS

Structures	Fonctions/statuts	Date de l'entretien
Crédit Municipal de Nantes	- Directeur/ contractuel de la mairie de Nantes - 3 conseillères de l'Economie Sociale & Solidaire/ fonctionnaires de la mairie de Nantes	6 octobre 2008 23 octobre 2008
Parcours Confiance 44 Caisse d'Epargne	- Directeur /salarié Caisse d'Epargne - Conseillère 1/salarié Caisse d'Epargne - Conseillère 2/salarié Caisse d'Epargne - Représentant régional de Finances et Pédagogie	4 février 2009 21 janvier 2009 11 mars 2009 27 avril 2009
Point Passerelle Angers Crédit Agricole	- 2 conseillers/ salariés Crédit agricole	3 avril 2009
Crédit Mutuel Anjou	- Responsable de la vie du mouvement/ salariée CMA - Responsable commercial en charge du suivi du MCS/salarié CMA	27 avril 2009 mai 2009

STRUCTURES ACCOMPAGNANTES

Structures	Fonctions/Statuts	Date de l'entretien
CCAS d'Angers	- Directrice/ fonctionnaire Mairie d'Angers - 5 travailleurs sociaux/ fonctionnaires Mairie d'Angers - 4 agents d'accueil/ fonctionnaires Mairie d'Angers	05 septembre 2008 Octobre- novembre 2008 03 octobre 2008 et 8 décembre 2008
CCAS de Nantes	- Directeur - Responsable de la Mission de Conseil en Finances personnelles	11 mars 2009 4 mai 2009
Une famille Un toit	- 2 chargées de mission salariées en gestion locative	20 avril 2009
Secours Catholique 49	- Délégué Départemental - Bénévoles de la délégation	03 avril 2009 29 avril 2009
Restaurants du Cœur 49	- Directrice - 2 bénévoles	8 avril 2009 29 avril 2009
Restaurants du Cœur 44	- Conseillère ESF pôle logement/Salariée	12 mai 2009
Comptoir de Vie	- Directrice - Secrétaire	25 mai 2009 et 10 juin2009
UDAF 49	- Responsable des services chargé des tutelles, enquêtes sociales et logement - Secrétaire service suivi du logement social - Déléguée à tutelle	1er avril 2009 1er avril 2009 10 avril 2009
CAF 44	- Responsable du service de travail social et des aides financières individuelles	6 mai 2009
FNARS	- Chargée de mission microcrédit social	juin 2009

AUTRES STRUCTURES

Caisse des Dépôts Paris	- Directrice du développement territorial et réseau - Chargé de mission	9 avril 2009
Crédit Municipal de Paris	- Directeur - 2 chargés de mission	24 avril 2009