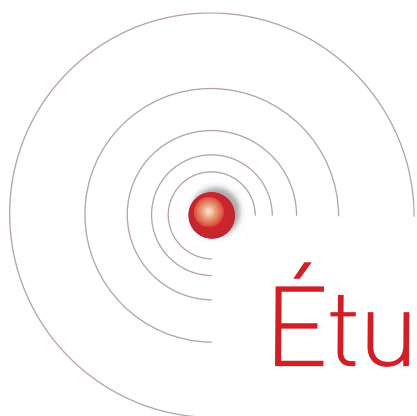




Étude d'impact du microcrédit personnel

Évolution de la situation des emprunteurs



CAISSE D'ÉPARGNE
FÉDÉRATION NATIONALE



FIMOSOL



2G RECHERCHE





Sommaire

INTRODUCTION	4
PARTIE 1 : présentation de l'étude	7
1.1 Méthodologie et contributeurs	7
1.2 Profil des emprunteurs interrogés	8
1.3 Description des objets et des projets	9
PARTIE 2 : évaluation des impacts	11
2.1 Emploi et mobilité	11
2.2 Revenu et budget	12
2.3 Logement et conditions de vie	13
2.4 Bien-être et situation familiale	14
2.5 Bilan des impacts	15
PARTIE 3 : analyse de la relation bancaire et de la satisfaction	16
3.1 Les incidents de remboursement	16
3.2 L'accompagnement pédagogique	17
3.3 La bancarisation	18
3.4 La satisfaction	19
CONCLUSIONS	20
CONTRIBUTIONS	22
ANNEXES	27



Introduction

Si la France est pionnière en Europe, le microcrédit a surtout pris la forme jusque-là d'un outil destiné à financer l'insertion professionnelle par la création de petites activités indépendantes, à destination d'un public en situation de précarité sociale et économique. C'est en 2005, date de création du Fonds de Cohésion Sociale (FCS), que le microcrédit personnel se développe avec l'objectif de promouvoir l'insertion professionnelle, sociale et bancaire autrement que par la création d'entreprise. Il s'agit plutôt de financer l'achat de biens et de services principalement liés à la mobilité, au logement et à l'éducation.

S'il n'existait pas de définition officielle du microcrédit il y a peu, la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation apporte les précisions suivantes :

- **son montant** : compatible avec les capacités de remboursement du public cible ;
- **sa cible** : des personnes exclues du crédit en raison de leurs faibles ressources ou d'un accident de la vie ;
- **son objet** : des biens destinés à faciliter l'insertion sociale ou professionnelle de l'emprunteur ;
- **son cautionnement** : garanti en partie par le Fonds de Cohésion Sociale ;
- **son accompagnement** : assuré par des associations et des collectivités locales.

Dès l'origine, les Caisses d'Epargne ont choisi d'intégrer le microcrédit personnel dans le cadre plus large de leur action en faveur de l'inclusion financière. En créant le réseau des associations Parcours Confiance et Créa-Sol, les Caisses d'Epargne ont bâti une plateforme de services fondée sur la conjugaison d'un accompagnement bancaire renforcé, d'une offre de produits adaptés et d'un soutien pédagogique concret par l'intermédiaire de Finances & Pédagogie, association spécialisée dans l'éducation financière.

Au terme de quatre années d'expérimentation, les Caisses d'Epargne tirent un bilan positif de leur action. Elles financent désormais 40% des microcrédits personnels distribués en France. En s'appuyant sur l'expertise de conseillers spécialisés et formés, elles interviennent dans 90 départements de métropole et d'outre-mer. Elles s'appuient également sur l'intervention de 800 partenaires associations, collectivités locales et entreprises d'insertion afin d'offrir l'accompagnement le plus complet possible à leurs emprunteurs.

Le moment est venu de tirer les enseignements de ce bilan. Sensibles à la notion d'innovation sociale, les Caisses d'Epargne ont souhaité évaluer l'impact du microcrédit personnel à partir d'une question simple :

Dans quelle mesure le microcrédit personnel contribue-t-il à l'amélioration de la situation sociale et professionnelle des emprunteurs ?

Une question simple mais essentielle afin de faire la lumière sur l'utilité sociale d'un outil récent, encore mal identifié mais néanmoins porteur d'espoir. Bien qu'elle s'inscrive dans la continuité des études et rapports réalisés par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives ou bien par l'Inspection Générale des Finances, cette étude est la première à s'intéresser à l'évolution de la situation d'un nombre aussi grand d'emprunteurs. Elle complète l'étude¹ qualitative réalisée en 2008 par Georges Gloukoviezoff, Jane Palier et Jeanne Lazarus pour le compte du Secours Catholique.

Cette étude a pour objectif d'évaluer les impacts du microcrédit personnel de manière quantifiable en vertu des principes d'innovation et de progrès social, fondements de l'identité coopérative des Caisses d'Epargne.

¹ Secours Catholique (2008) : évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique, <http://gloukoviezoff.files.wordpress.com/2009/01/rapport-final1.pdf>





PARTIE I : présentation de l'étude

1.1 Méthodologie et contributeurs

Dans un souci de transparence et d'efficacité, les Caisses d'Epargne ont souhaité s'appuyer sur l'expertise de partenaires et de chercheurs spécialisés dans le domaine de l'inclusion financière et du microcrédit personnel. Un groupe d'experts s'est très tôt constitué afin d'élaborer le questionnaire sur lequel se fonde cette étude et participer à l'analyse de ses résultats. Nous remercions chaleureusement les participants à ce groupe d'experts composé de :

Nom	Organisation
Marylène Viala-Claude	Caisse des Dépôts et Consignations
Sébastien Poidatz	Caisse des Dépôts et Consignations
Alain Bernard	Secours Catholique
Patrick Kosman	Secours Catholique
Nicolas Revenu	Union nationale des associations familiales
Maela Castel	Union nationale des centres communaux d'action sociale
Yves Oudin	Restos du Cœur
Solange Trebillon	Restos du Cœur
Benjamin Cavalli	Croix Rouge
Philippe Guichandut	Réseau européen de la microfinance
Stéphanie Laemmermann	Réseau européen de la microfinance
Aude Costa	Observatoire national de l'Action Sociale Décentralisée
Pascal Glémain	Docteur-HDR en économie, Professeur à l'ESSCA, et cofondateur de FIMOSOL
Georges Gloukoviezoff	Docteur en économie et fondateur de 2G Recherche
Chantal Fazékas	Finances & Pédagogie
Didier Gillet	Caisse d'Epargne Bretagne Pays de la Loire
Didier Amouroux	Caisse d'Epargne Languedoc-Roussillon
Frédéric Nguyen	Créa-Sol
Vincent Colmet Dâage	GMV Conseil
Vincent Orsini	GMV Conseil
Magali Monsavoir	Consultante
Pierre-Eric Randrianarisoa	BPCE
Cédric Turini	Fédération nationale des Caisses d'Epargne

Le questionnaire présenté en annexe a été administré par téléphone à 807 bénéficiaires d'un microcrédit personnel accordé par la Caisse d'Epargne entre le 1er janvier 2006 et le 30 avril 2010. Cette phase d'enquête a été réalisée par la société GMV Conseil. Le nombre de répondants représente 12,5% du nombre total des emprunteurs financés par la Caisse d'Epargne sur la même période. Les personnes interrogées ont été sélectionnées au hasard à partir d'un fichier contenant 3 500 coordonnées d'emprunteurs sans aucun quota ou référencement préalable. La liste des données contenues dans le fichier d'origine est présentée en annexe.

87% des personnes contactées ont accepté de répondre aux questions qui leur étaient posées. Un taux d'acceptation élevé qui traduit dans certains cas une forme de reconnaissance à l'égard de l'institution qui leur a fait confiance. Sans doute également le souhait de partager une expérience marquante.

Le questionnaire, bâti sur les conseils du groupe d'experts, tente de recouper l'ensemble des catégories d'impacts identifiées par Georges Gloukoviezoff, Jane Palier et Jeanne Lazarus dans l'étude remise au Secours Catholique en 2008.

Catégories	Définition de l'impact
Insertion professionnelle	Conserver, trouver ou retrouver un emploi de meilleure qualité.
Ressources	Améliorer son niveau de ressources ou l'équilibre de son budget.
Cohésion familiale	Conserver, avoir ou resserrer des liens familiaux.
Insertion sociale	Conserver, avoir ou développer des relations amicales et sociales.
Estime de soi	Avoir ou retrouver confiance en soi et en ses capacités, être fier de soi.
Conditions de vie	Obtenir, conserver ou améliorer son logement et son équipement.
Bancarisation	Améliorer l'accès et l'usage des services bancaires.

La méthodologie adoptée consiste à comparer la situation « actuelle » de l'emprunteur au moment de l'enquête par rapport à sa situation « d'origine », lorsque le crédit lui a été accordé. Cela pour chacune des catégories d'impacts identifiées préalablement.

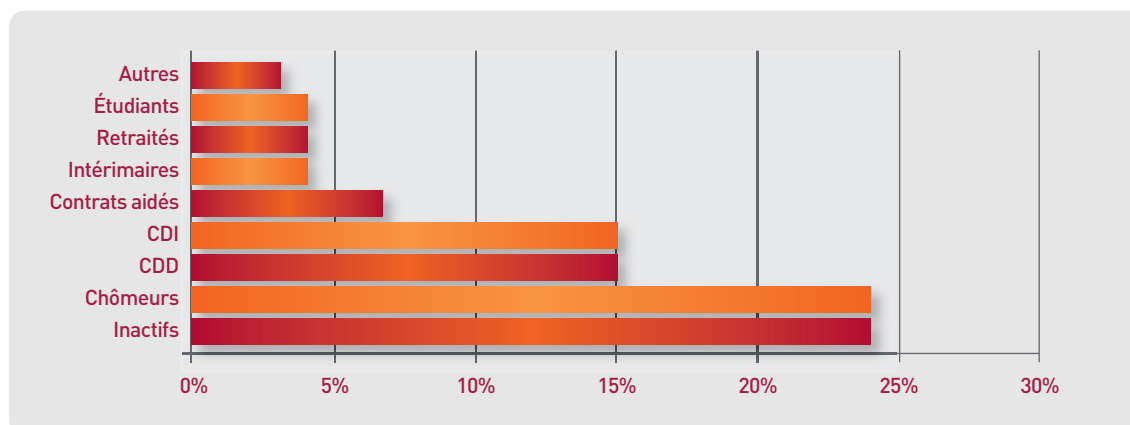
1.2 Profil des emprunteurs interrogés

Les caractéristiques des répondants se sont révélées très proches de la population de référence. L'échantillon composé de 807 emprunteurs n'a donc pas nécessité de redressement a posteriori. Celui-ci est composé de 54% de femmes. L'âge moyen des personnes interrogées est proche de 40 ans, 11% ont moins de 25 ans et 13% plus de 55 ans. La part des emprunteurs vivant en milieu rural représente un tiers des répondants.

L'échantillon compte une forte proportion de personnes seules parmi lesquelles 45% de célibataires et 26% de divorcés ou séparés, soit tout de même 71% du total des personnes interrogées.

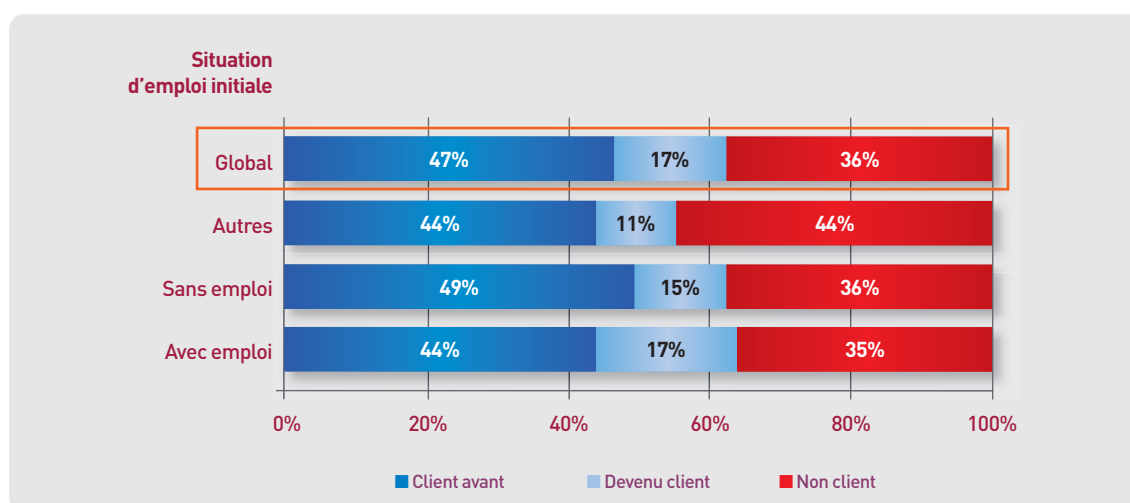
Environ un emprunteur sur deux interrogé était inactif ou chômeur au moment de contracter le microcrédit. La répartition de la situation professionnelle des répondants à l'origine est représentée par le graphique 1. Le profil des personnes contactées correspond bien au public cible du microcrédit personnel.

Graphe 1 : situation professionnelle des emprunteurs à l'origine



Un tiers des emprunteurs qui n'étaient pas clients de la Caisse d'Épargne à l'origine ont choisi de le devenir après avoir bénéficié d'un microcrédit. La part des clients Caisse d'Épargne dans le total des emprunteurs passe ainsi de 47% à 64%.

Graphe 2 : répartition des emprunteurs avec ou sans emploi à l'origine



1.3 Description des objets et des projets

Le questionnaire tient compte de la distinction entre la notion d'objet et de projet. Par objet, on entend la matérialisation d'un besoin (la mobilité par exemple) tandis que le projet correspond à l'effet attendu de la satisfaction de ce besoin (le retour à l'emploi). Il est donc possible d'identifier des « impacts directs », pour lesquels la réalisation du projet est associée à l'objet (voiture = emploi), à la différence des « impacts indirects », sans lien avec le projet initial mais tout de même attribuables au microcrédit (voiture = socialisation).

Graph 3 : répartition des microcrédits par objets et par projets



Sans surprise, l'échantillon est composé d'une majorité de projets en lien avec l'emploi (64%) et de financements d'objets axés sur la mobilité (65%) avec en tête l'achat d'un véhicule. Une proportion encore plus marquée pour les emprunteurs vivant en milieu rural (73% mobilité).

On constate cependant que la part des financements consacrés à l'emploi et à la mobilité varie sensiblement d'un partenaire à l'autre. Ce type de financements concerne plus de trois quarts des dossiers orientés par les UDAF contre 54% pour les Restos du Cœur.

Outre les besoins exprimés par les emprunteurs, ces différences traduisent un effet de sélection au moment du diagnostic qui s'illustre chez certains partenaires par une surreprésentation des achats de véhicule. Nous verrons par la suite si la nature des objets financés a des conséquences sur l'impact du microcrédit et la situation des emprunteurs.

Une chose est sûre en revanche, l'achat d'un véhicule, même à vocation professionnelle, peut induire une grande diversité d'impacts directs et indirects au rang desquels figurent la cohésion familiale, la vie sociale ou encore l'estime de soi. C'est le cas de Mlle Lesage dont la situation nous est rapportée par son accompagnateur :

« La première année, ce véhicule lui a permis de pouvoir se déplacer pour pouvoir faire des formations, faire des stages, pour avoir je pense quelques emplois temporaires. Mais l'effet le plus important me semble-t-il, c'est que ça lui a donné une autonomie personnelle, familiale et sociale qui lui a permis de revenir à une situation normale : logement autonome, et reprendre les deux filles qui étaient séparées de leur mère »².

Quasiment un véhicule sur deux acheté grâce au microcrédit fait l'objet d'une réparation dans les deux ans dont près d'un tiers dans les 6 mois. Un évènement susceptible de compromettre la réalisation du projet et le remboursement du microcrédit s'il n'a pas été anticipé en amont.

Bien que l'échantillon des emprunteurs ayant financé une formation professionnelle ou un permis soit faible, il est encourageant de constater que leur taux de réussite est plutôt élevé. Ce taux est proche de 74% pour le permis de conduire contre 56,5% en moyenne si l'on compare ce chiffre aux statistiques nationales communiquées par la Sécurité routière³. Seules 5% des personnes ayant financé une formation professionnelle affirment ne pas avoir décroché leur diplôme.

² Gloukoviezoff G., Palier J., 2008, Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique, Lyon : LEFI.

³ Sécurité routière (2009) : Bilan Sécurité routière 2008 (www.securiteroutiere.gouv.fr/IMG/pdf/bilan_2008_rectif_cle22243f.pdf)



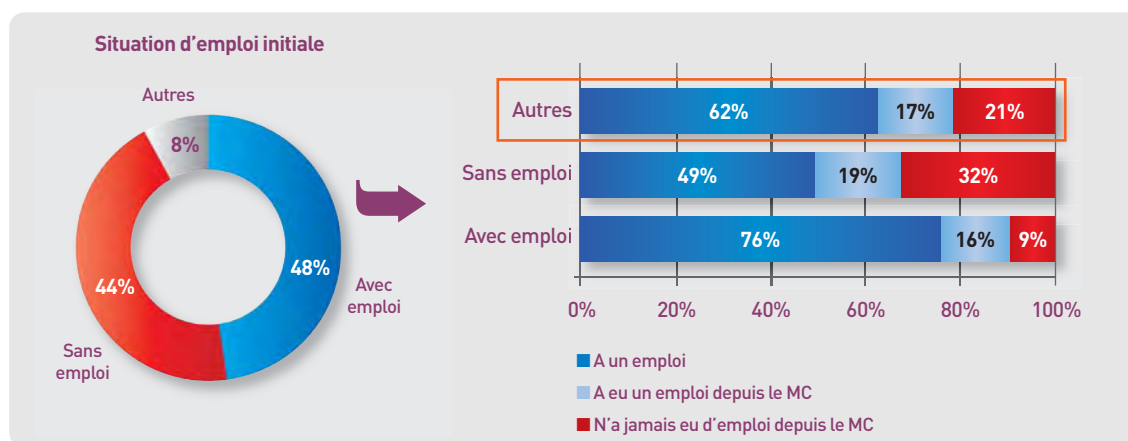
PARTIE 2 : évaluation des impacts

Cette partie présente les réponses des emprunteurs interrogés pour les différentes catégories d'impacts listées dans la première partie. Il s'agit de rendre compte et de quantifier l'évolution de la situation des emprunteurs depuis qu'un microcrédit leur a été octroyé. Le lien entre le microcrédit et les impacts est questionné à plusieurs reprises afin d'établir si oui ou non, le microcrédit a effectivement joué un rôle dans les évolutions observées. L'évaluation d'impact ne doit pas être confondue avec celle des performances sociales qui consisterait ici à mesurer et comparer les différents coûts de l'expérimentation, le nombre de prêts réalisés et leurs effets constatés.

2.1 Emploi et mobilité

Parmi les emprunteurs sans emploi à l'origine, la moitié en a retrouvé un.

Graphe 4 : évolution de la situation professionnelle des emprunteurs



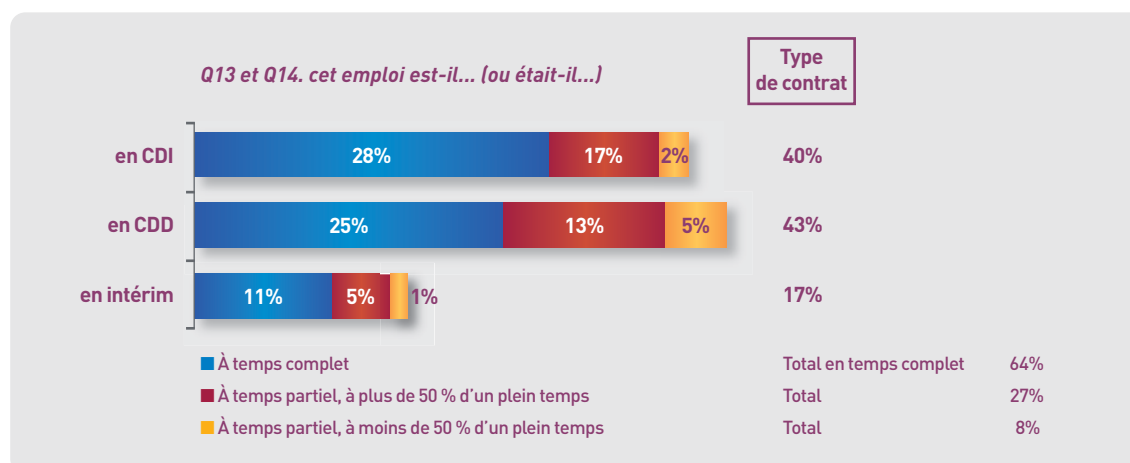
Les microcrédits consacrés au financement d'un projet professionnel (2/3) confirment leur rôle à la fois de « promotion » et de « protection ». Un vocabulaire emprunté à Georges Gloukoviezoff pour décrire l'amélioration de la situation des emprunteurs ou bien sa stabilisation. Si un emprunteur sur deux au chômage à l'origine est parvenu à retrouver un emploi, 3/4 des emprunteurs actifs au départ se sont également maintenus dans l'emploi malgré un environnement économique dégradé. Ils sont une majorité à déclarer que le microcrédit les a aidés.

80% des répondants déclarent que le microcrédit a joué un rôle positif pour accéder ou se maintenir dans l'emploi.



Cet impact significatif doit être nuancé par la qualité des emplois auxquels accèdent les emprunteurs. Bien que majoritairement à temps complet, les CDD et contrats d'intérim sont les plus représentés (60%). Dans un contexte de crise, ces emplois s'accompagnent d'une plus grande instabilité qui complique l'équilibre de l'emprunteur et le remboursement de son crédit.

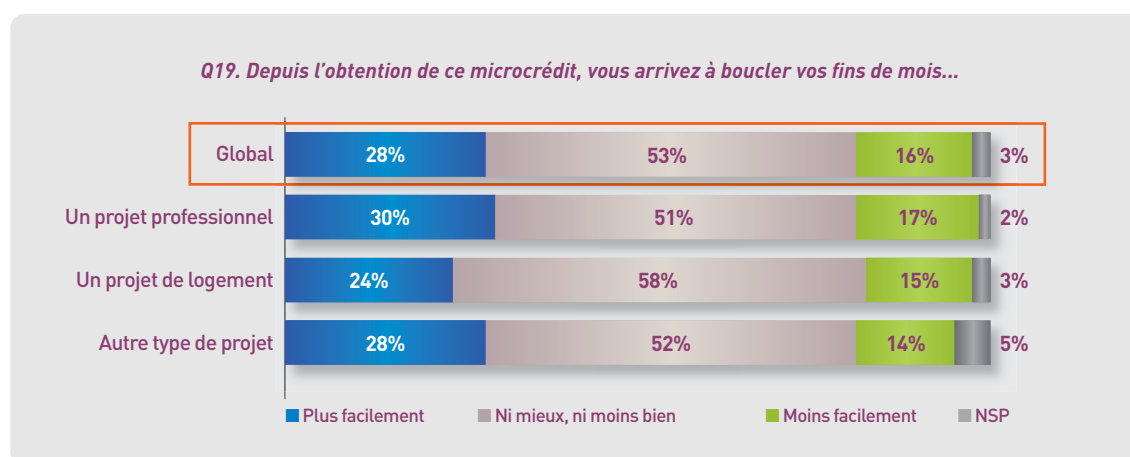
Graphe 5 : répartition des nouveaux emplois par type et par durée



2.2 Revenu et budget

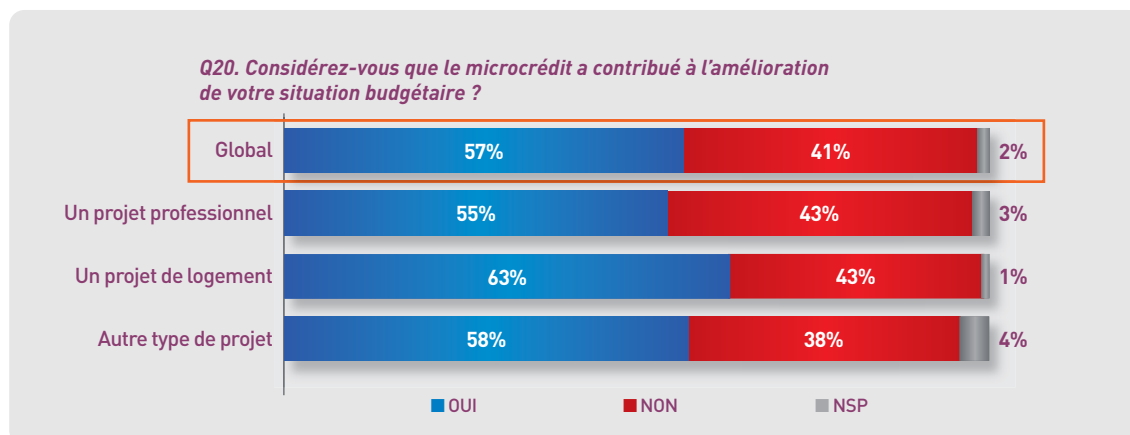
La précarité d'une partie des emplois auxquels accèdent les emprunteurs explique sans doute pourquoi seulement 28% déclarent boucler plus facilement leurs fins de mois. En revanche, le lien entre projet professionnel et amélioration des ressources n'est pas déterminant. Ce lien s'illustre également dans des proportions équivalentes pour les autres projets dont le logement.

Graphe 6 : évolution de la situation financière des emprunteurs



Si l'impact sur les ressources est mitigé, près de 6 emprunteurs sur 10 affirment en revanche que le microcrédit a contribué à l'amélioration de leur situation budgétaire.

Graphe 7 : évolution de la situation budgétaire des emprunteurs



L'accès à un logement mieux isolé et mieux équipé, le fait d'accéder à un emploi plus stable ou encore la réduction des frais bancaires sont autant de raisons qui peuvent expliquer ce sentiment d'amélioration de la situation budgétaire éprouvé par une majorité d'emprunteurs. L'étude du Secours Catholique identifiait une autre piste : « dans une vie fortement marquée par la précarité, une voiture peut apporter un mieux considérable ne serait-ce qu'en permettant d'aller faire les courses dans les zones commerciales. Du fait de leurs faibles ressources et du coût de la vie, les personnes rencontrées sont dans l'obligation de compter et de comparer les prix ».

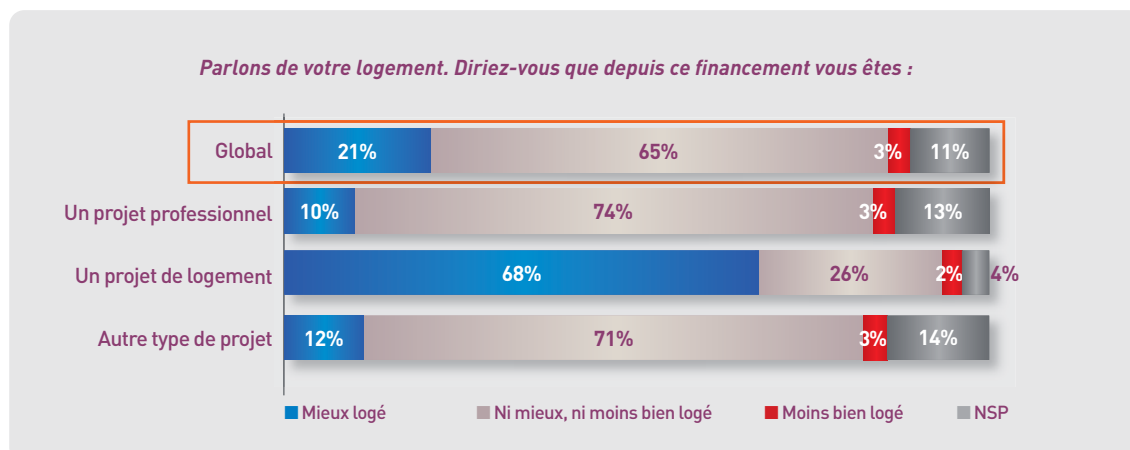
Les emprunteurs affirmant que le microcrédit a contribué à l'amélioration de leur situation budgétaire sont plus nombreux parmi ceux ayant financé un projet de logement (63%) par rapport à ceux dont le projet était professionnel (55%).

2.3 Logement et conditions de vie

L'amélioration des conditions de logement est sans doute l'impact le plus direct et le mieux corrélé à l'octroi du microcrédit.

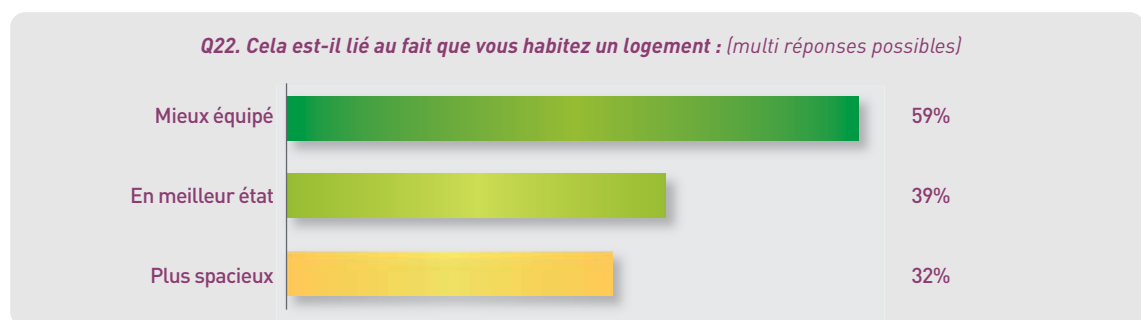
80% des emprunteurs financés pour un projet de logement (déménagement, équipement...) affirment que l'évolution de leur situation est directement liée au microcrédit. Ils sont 7 sur 10 à considérer que cette évolution est positive.

Graphe 8 : évolution de la situation de logement des emprunteurs



Le financement d'un équipement ou d'un déménagement s'accompagne d'effets à la fois plus concrets et plus directs à court terme. Cependant, si une majorité de répondants (59%) expliquent l'inconfort de leur logement par le manque d'espace, 6 sur 10 attribuent l'amélioration de leur situation à un meilleur équipement. Étant donné son montant et la situation économique des emprunteurs, le microcrédit convient mieux à l'achat de meubles et d'électroménager en vue d'améliorer le quotidien plutôt qu'à financer l'accès à un logement plus spacieux. Les effets induits par le financement d'équipements ne doivent pas être sous-estimés en termes de confort et d'amélioration des conditions de vie.

Graphe 9 : facteurs d'amélioration de la situation de logement

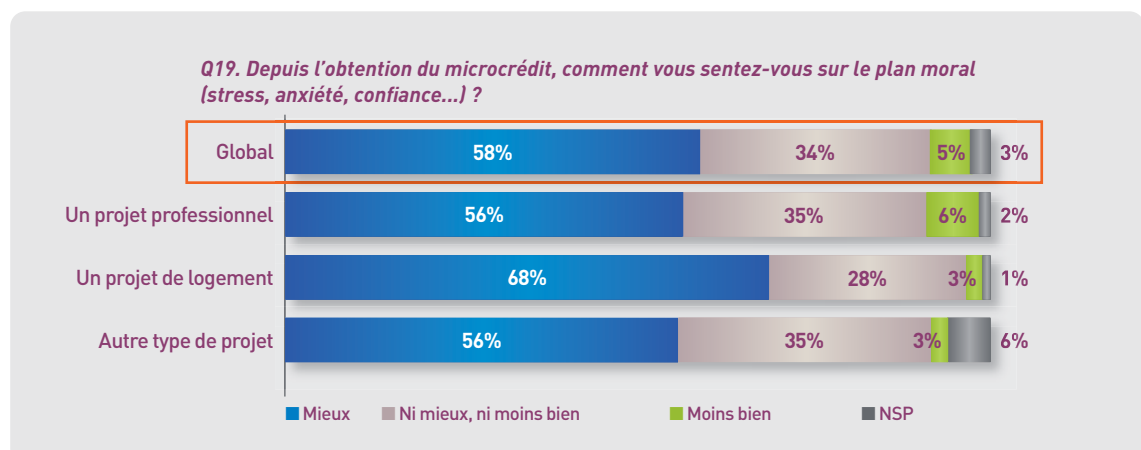


2.4 Bien-être et situation familiale

« C'est pour ça que c'est une fierté de rembourser son crédit, et démontrer aux autres qu'on est quelqu'un, parce que ça passe par là aussi, c'est une histoire de se respecter déjà soi-même, et après on est respecté par les autres. » Cette citation extraite de l'étude du Secours Catholique illustre à quel point l'impact du microcrédit sur l'estime de soi peut être important étant donnée la situation de vulnérabilité économique et sociale à laquelle sont confrontés certains emprunteurs. Le microcrédit incarne la confiance et l'espoir d'accomplir un projet aussi simple soit-il.

Près de 6 emprunteurs sur 10 affirment se sentir mieux moralement (stress, anxiété, confiance...) depuis l'obtention du microcrédit. Cette affirmation est particulièrement vraie pour les emprunteurs ayant financé un projet de logement.

Graphe 10 : évolution de la situation morale des emprunteurs



Qu'ils jugent cela positif ou pas, $\frac{3}{4}$ des emprunteurs affirment que le microcrédit a directement influencé leur état moral. Cela prouve que même lorsqu'il s'agit d'un faible montant, le recours au microcrédit est rarement neutre pour les emprunteurs.

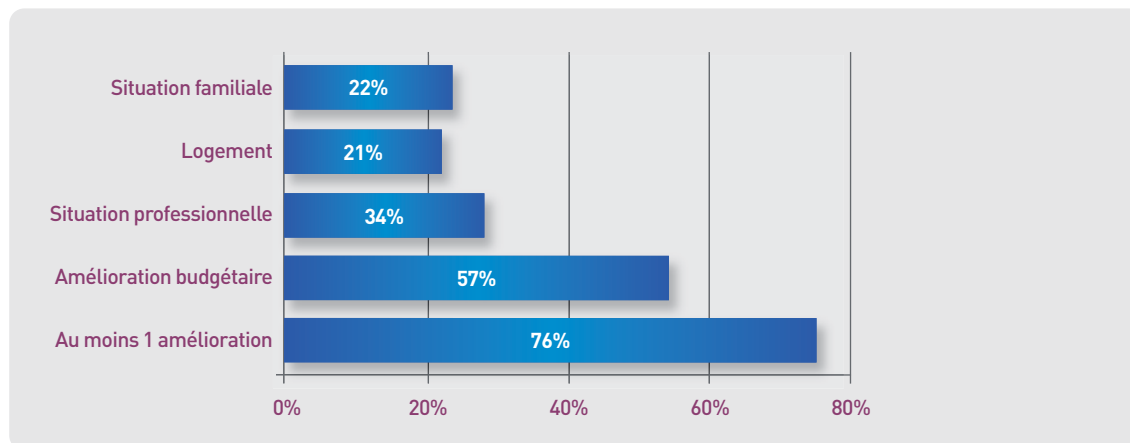
67% des personnes jugeant que le microcrédit a eu un impact sur leur situation familiale estiment que celle-ci s'est améliorée, soit environ 19% du total des emprunteurs.

Le lien entre microcrédit et situation familiale fait écho au rôle essentiel joué par les amis et les parents dans les périodes de doute et de fragilité. Le couple et la vie familiale sont un soutien décisif dans l'adversité. Lorsqu'il est correctement distribué et bien encadré, le microcrédit peut participer au renforcement de l'estime de soi, laquelle favorise les bonnes relations de couple dans un contexte d'amélioration plus général des conditions de vie. Un cercle vertueux à ne pas sous-estimer.

2.5 Bilan des impacts

En résumé, $\frac{3}{4}$ des emprunteurs ont vu leur situation s'améliorer que ce soit dans le domaine de l'emploi, du logement, du budget ou de la famille.

Graph 11 : évolution de la situation globale des emprunteurs



L'amélioration de la situation budgétaire est l'impact qui concerne le plus grand nombre de répondants. Vient ensuite l'amélioration de la situation professionnelle, de la situation familiale et du logement qui concerne un emprunteur sur cinq. Certains emprunteurs cumulent naturellement plusieurs impacts directs et indirects liés à des effets d'entraînement du logement sur la situation familiale ou bien de l'emploi sur la situation budgétaire.



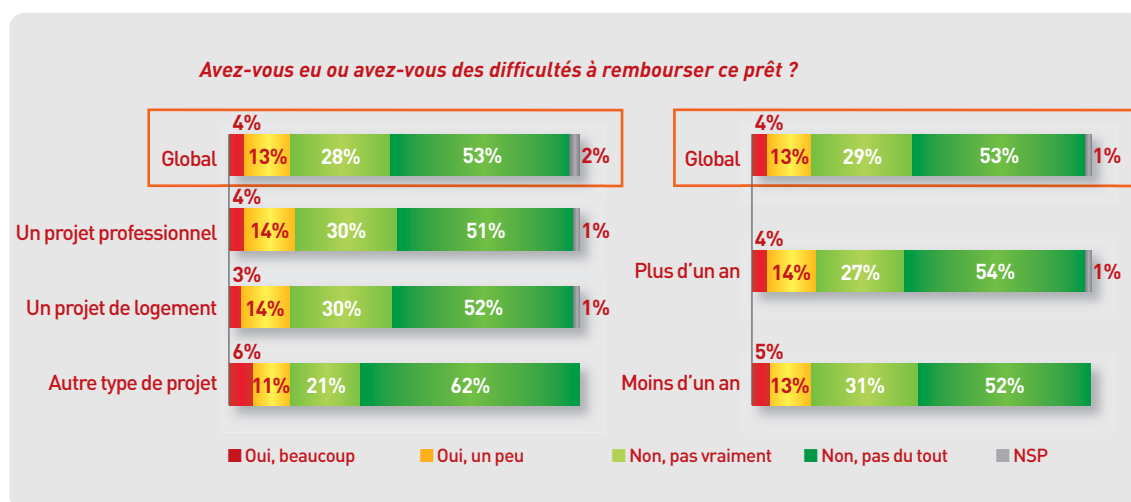


PARTIE 3 : analyse de la relation bancaire et de la satisfaction

3.1 Les incidents de remboursement

La part des personnes répondant avoir éprouvé des difficultés de remboursement (20%) est conforme aux statistiques observées par la Caisse d'Épargne. Le fait que ce pourcentage n'augmente pas dans le temps indique que les incidents ont tendance à intervenir durant les premiers mois du remboursement. Le taux d'incidents est sensiblement supérieur pour les emprunteurs sans-emploi (25%) par rapport aux actifs (14%).

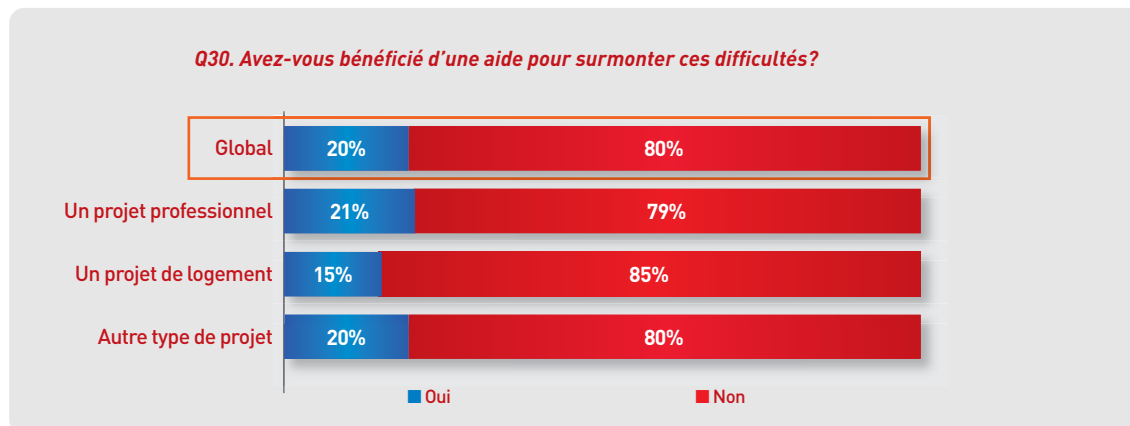
Graphe 12 : part des emprunteurs confrontés à des difficultés de remboursement



La part des emprunteurs affirmant avoir éprouvé beaucoup de difficultés à rembourser leur crédit (4%) n'est pas différente chez les emprunteurs fichés au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). En revanche, ce pourcentage bondit à 9% chez les emprunteurs fichés au Fichier Central des Chèques impayés (FCC) qualifiés également « d'interdits bancaires ».

Seuls 20% des emprunteurs confrontés à des difficultés de remboursement affirment avoir bénéficié d'une aide. Parmi eux, un tiers déclare avoir été aidé par la Caisse d'Épargne et un autre tiers par leur famille plutôt que par une assistante sociale ou un bénévole.

Graph 13 : part des emprunteurs ayant bénéficié d'une aide en cas de difficultés



Si une majorité d'emprunteurs n'exprime pas le besoin d'un accompagnement renforcé, certains déplorent tout de même un manque de suivi. C'est le cas par exemple de Mme Xavier (financement d'un permis, 1500€, Pays de Loire), interrogée par Georges Gloukoviezoff et Jane Palier en 2009 pour les besoins d'une étude commandée par les Caisses d'Epargne : « *En fait, y'a jamais eu de suivi. Y'a pas de suivi. Pareil, elle [association] m'a jamais rappelée pour savoir si ça c'était bien passé, si on a bien eu l'argent, enfin ils se sont même pas renseignés... En fait, ils donnent l'argent [banque], et puis après je pense qu'ils ne font pas attention. [...] J'aurai préféré être suivie. Qu'ils me demandent comment ça se passe, qu'ils me demandent comment ça va. [...].* »

La même étude cite le témoignage d'un membre d'une association partenaire de la Caisse d'Epargne en charge du microcrédit : « *théoriquement, on doit suivre la personne jusqu'à la fin... jusqu'au remboursement final du prêt. [...] Là on n'est pas bon. On est dans le système d'absence de procédure pour la majorité du dossier. Autant on est structuré jusqu'au déblocage des fonds, après rien n'est prévu.* »

Le faible pourcentage d'emprunteurs aidés pour surmonter leurs difficultés renvoie aux lacunes actuelles de l'accompagnement tant de la part du banquier que des réseaux d'accompagnement. Cela s'explique sans doute par le fait que l'accent a été mis à l'origine sur la prescription et le travail de montage des dossiers afin d'amorcer l'activité. Il convient désormais de renforcer l'accompagnement post-crédit à travers l'élaboration de procédures fiables et harmonisées. Les recommandations du rapport vont dans ce sens.

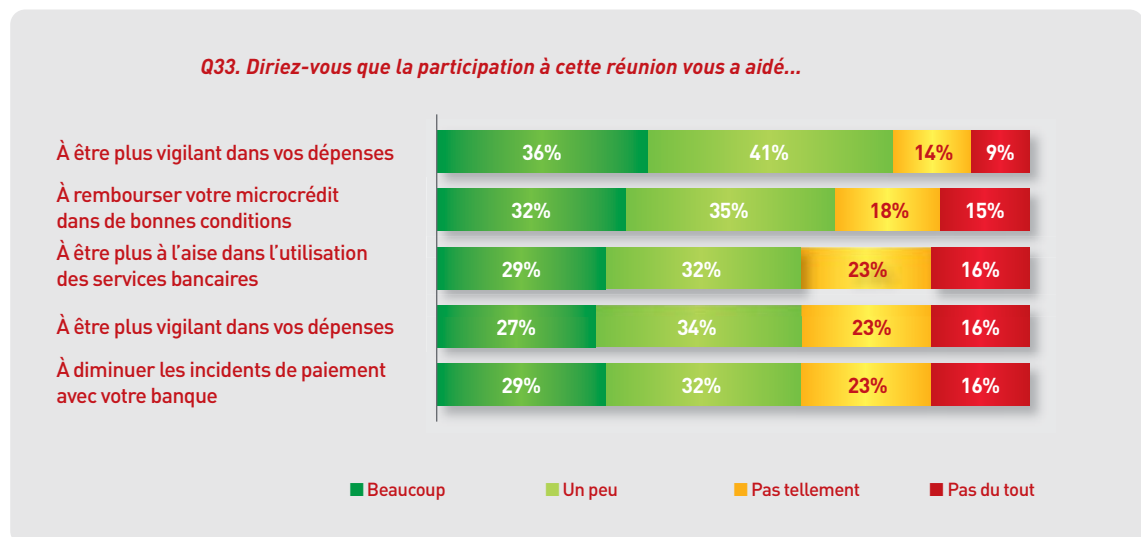
3.2 L'accompagnement pédagogique

Un quart des emprunteurs⁴ a assisté à au moins un atelier animé par l'association Finances & Pédagogie sur un thème en lien avec le budget, le crédit ou la relation à la banque. Or, 80% des participants à ces ateliers affirment être plus vigilants désormais dans leurs dépenses. Les attitudes de consommation sont effectivement un sujet largement abordé à l'occasion de ces ateliers qui réunissent en moyenne une dizaine de personnes. Les échanges entre les participants alternent avec l'intervention des conseillers Finances & Pédagogie fondée sur des outils ludiques et interactifs.

⁴ Il s'agit du rapport entre le nombre d'emprunteurs interrogés ayant assisté à au moins un atelier Finances & Pédagogie (F&P) par rapport au total des emprunteurs situés dans une région où F&P organise des ateliers uniquement destinés aux emprunteurs du microcrédit. La part des emprunteurs ayant assisté à au moins un atelier F&P dans le total des emprunteurs interrogés (toute région confondue) s'élève à 14%.

Près de la moitié des participants aux ateliers Finances & Pédagogie ont vu leur situation s'améliorer avec leur banque au point qu'ils déclarent avoir constaté une baisse du nombre d'incidents (impayés, découvert, rejets...).

Graphe 14 : impact des ateliers pédagogiques sur les emprunteurs



Georges Gloukoviezzoff et Jane Palier (2009) rapportent les propos de Mme Grange (prêt de trésorerie, 3000 €, Marseille) au sujet des formations Finances & Pédagogie : « C'était bien. C'est très bien parce qu'ils nous expliquent réellement ce que peut-être nous, nous ne savons pas sur ce qu'il se passe dans les banques. Parce qu'il y a X personnes qui sont venues et qui ont posé des questions : "et pourquoi quand je dépose un chèque, au bout de combien de temps... c'est encaissé au bout de 3-4 jours ?". C'est un plus. »

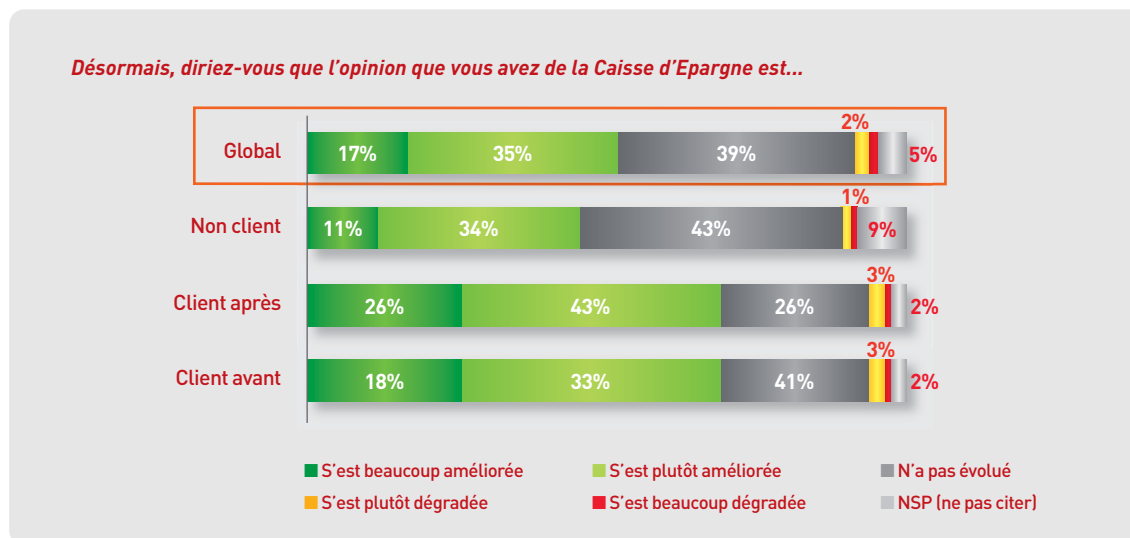
3.3 La bancarisation

La part des emprunteurs ayant souscrit un autre produit en Caisse d'Epargne est faible (19%). Il s'agit essentiellement de livrets d'épargne (LEP et Livret A) ainsi que de contrats d'assurance pour le véhicule. Une tendance qui va dans le sens des premières observations de Georges Gloukoviezzoff et de ses collègues dont l'étude montre que les bénéficiaires de microcrédits restent en moyenne « sous-équipés » en produits bancaires. Certains d'entre eux « sous-utilisent » également ces produits en raison d'une méfiance accrue à l'égard des moyens de paiement scripturaux.

En revanche, les chercheurs ont observé chez ces emprunteurs une baisse de la défiance vis-à-vis du crédit tandis que leur image de la banque avait plutôt tendance à s'améliorer. Un phénomène qui semble se confirmer.

Plus de la moitié des répondants affirment que l'opinion qu'ils avaient de la Caisse d'Epargne s'est améliorée depuis l'obtention du microcrédit. La part des emprunteurs affichant une perception dégradée est très faible.

Graphe 15 : image de la Caisse d'Epargne auprès des emprunteurs

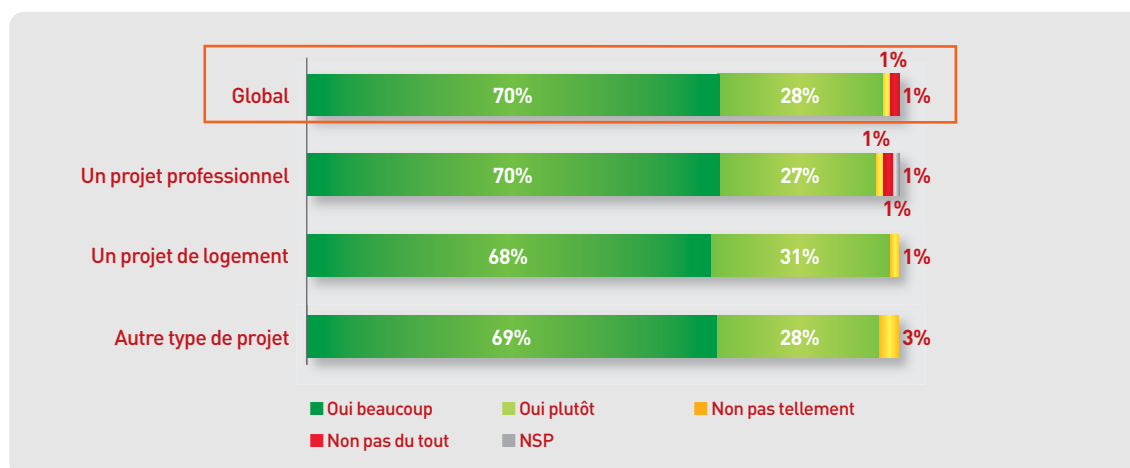


3.4 La satisfaction

Bien qu'environ 20% des répondants aient affirmé avoir eu des difficultés de remboursement, cela ne semble pas influencer leur niveau de satisfaction.

70% des emprunteurs répondent être très satisfaits d'avoir bénéficié d'un microcrédit auxquels s'ajoutent 28% de satisfaits. Les difficultés ne sont pas nécessairement vécues comme un échec. Au final, la satisfaction semble l'emporter malgré tout.

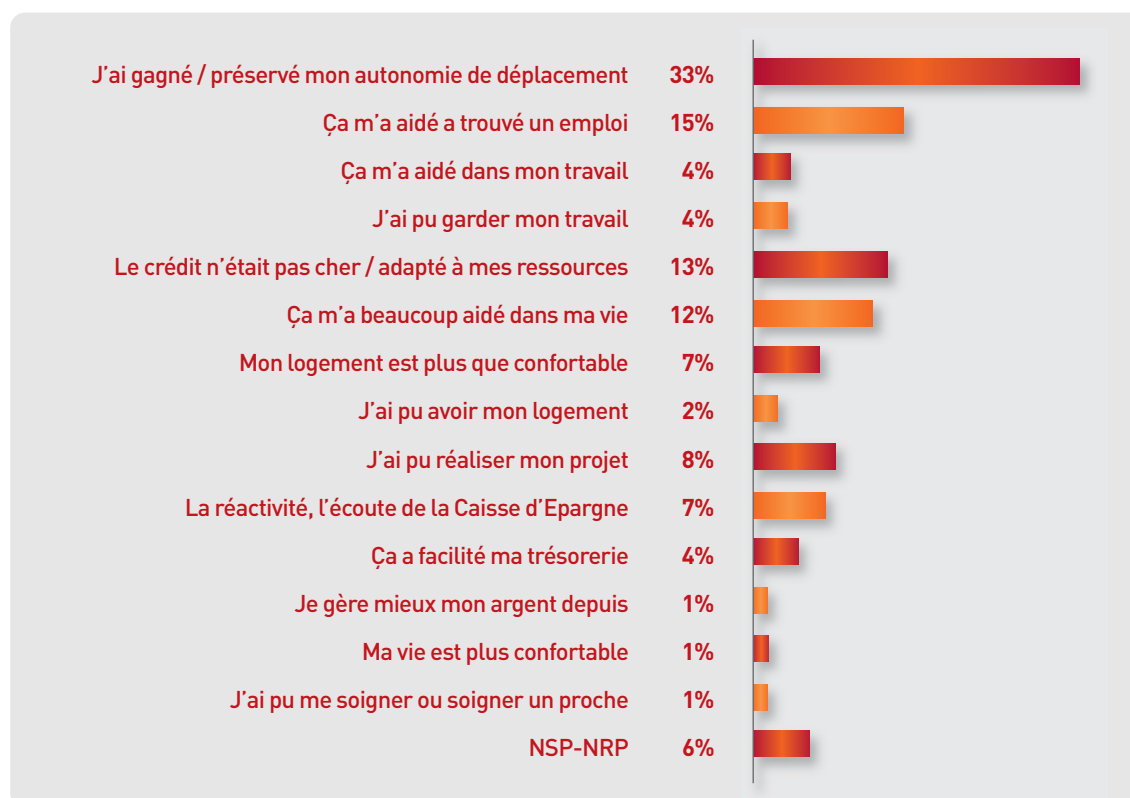
Graphe 16 : niveau de satisfaction des emprunteurs



L'autonomie de déplacement et l'amélioration de la situation professionnelle figurent au premier rang des motifs de satisfaction.



Graphe 17 : motifs de satisfaction des emprunteurs

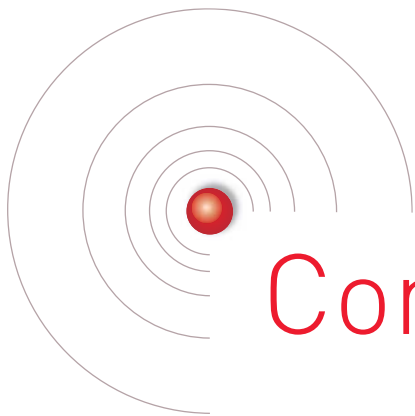


Quelques citations d'emprunteurs :

Mme Parent (achat d'une voiture) : « Bon déjà, ça [la voiture] m'a aidé pour le travail, j'ai eu quand même pas mal de places et puis bon ensuite, maintenant, c'est les courses, les choses comme ça quoi, les papiers quand il faut faire tout le tour de partout bon c'est utile. »

Mme Blondiaux (frais de déménagement) : « C'est très calme. Ah oui, c'est ça qui me manquait... ce calme. En bas, j'avais plein de jeunes avec 6 ou 7 chiens, des camions, des crânes rasés qui hurlaient jusqu'à 5-6 heures du matin...J'avais pas de volets, j'avais pas de volets aux portes... J'étais au rez-de-chaussée en plus je vous dis pas, alors là, je ne dormais pas. »





Conclusions

Une utilité économique et sociale incontestable

Cette étude quantitative est la première en France à tenter de faire la preuve de l'utilité économique et sociale du microcrédit personnel à partir d'un nombre aussi grand d'emprunteurs. Le résultat est encourageant si l'on en croit les statistiques suivantes :

- parmi les emprunteurs sans emploi à l'origine, la moitié a retrouvé un emploi ;
- 80% des répondants déclarent que le microcrédit a joué un rôle positif pour accéder ou se maintenir dans l'emploi ;
- Près de deux tiers des emprunteurs déclarent que le microcrédit les a aidés à améliorer leur situation budgétaire ;

En synthèse, nous constatons une amélioration de la situation de $\frac{3}{4}$ des emprunteurs quelque soit leur projet ou bien l'objet financé. Cette amélioration s'explique notamment par l'amélioration de leur situation professionnelle. Bien qu'une majorité de ces emplois soit en CDD (43% contre 40% de CDI), 60% des contrats sont signés à temps plein et ce, en dépit d'une situation économique fortement dégradée en 2009.

La question se pose désormais de faire évoluer le microcrédit personnel du champ de l'expérimentation sociale, auquel les Caisses d'Epargne ont largement contribué, vers le champ de l'action sociale en tant qu'outil de lutte contre le chômage et l'exclusion sociale. Dans son rapport de décembre 2009 consacré au microcrédit, l'Inspection Générale des Finances estime qu'un chômeur remis à l'emploi permet à la collectivité d'économiser 2 500 € par an.

Les Caisses d'Epargne sont favorables à ce qu'une partie des économies réalisées par la collectivité grâce au microcrédit soit consacrée à son développement autrement qu'à travers la garantie apportée par le Fonds de Cohésion Sociale. Plusieurs pistes sont envisageables : ligne de refinancement, diversification des ressources, appels d'offres marchés publics, contrats de prestations et d'accompagnement...

Un champ d'intervention adapté mais pas complètement exploité

C'est sans doute le taux de satisfaction élevé qui nous renseigne le mieux sur l'adaptation du microcrédit personnel aux besoins des emprunteurs. Nombreux sont ceux qui trouvent là un moyen de débloquer une situation rendue compliquée par l'incapacité à financer un véhicule ou bien à remplacer un équipement de première

nécessité. Il n'est pas étonnant de constater que l'amélioration de la situation matérielle s'accompagne, dans la majorité des cas, d'une série d'impacts sur le bien-être et la cohésion familiale comme en témoigne ces chiffres :

- 70% des répondants affirment être « très satisfaits » d'avoir eu recours au microcrédit. Ce chiffre est même de 80% pour les emprunteurs fichés FCC ou FICP.
- Près de deux tiers des répondants affirment se sentir mieux désormais, un chiffre qui atteint respectivement 78% et 87% pour les emprunteurs fichés FICP et FCC.
- Un emprunteur sur cinq déclare que le microcrédit a directement influencé l'amélioration de sa situation familiale.

Si le débat concernant les critères d'éligibilité au microcrédit personnel s'est largement concentré sur la question du fichage, cette question a eu tendance à éluder celle des objets et des projets financés. L'étude montre par exemple que le projet « logement » et les objets qui lui sont associés sont sous-représentés alors même qu'ils sont à l'origine d'impacts significatifs sur le budget, les conditions de vie ou encore le bien-être.

Les Caisses d'Epargne sont favorables à ce que l'accès au microcrédit, garanti par le Fonds de Cohésion Sociale, soit davantage conditionné par la capacité objective de remboursement des emprunteurs plutôt que par leur projet ou bien par l'objet à financer. Cela implique d'accorder à la banque et à son partenaire une plus grande liberté de décision. Le contrôle des appels en garantie et la prise en charge d'une partie du risque par la banque sont autant de garde-fous.

Un effort de bancarisation et d'accompagnement perfectible

Parce qu'il se situe à la frontière entre l'économie et le social, le microcrédit personnel est un objet hybride encore mal identifié. Plus qu'un mode de financement, il peut jouer un rôle de tremplin en aidant des citoyens en marge du système bancaire à devenir, ou redevenir, des clients comme les autres. Deux conditions vont favoriser l'atteinte de cet objectif. La première est liée au niveau d'accompagnement dont va bénéficier l'emprunteur tout au long de son parcours. La deuxième correspond à la qualité de l'offre bancaire qui lui sera proposée en complément du microcrédit. Or, des marges de progrès existent si l'on s'en réfère aux observations suivantes :

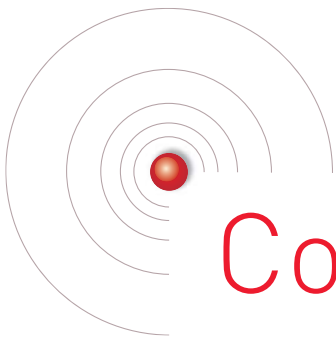
- Bien que la moitié des participants aux ateliers Finances & Pédagogie ait constaté une baisse du nombre d'incidents avec leur banque, seul 1/4 des emprunteurs a assisté à ces ateliers.
- Seuls 20% des emprunteurs confrontés à des difficultés de remboursement affirment avoir bénéficié d'une aide pour surmonter ces difficultés.
- La part des emprunteurs ayant souscrit un autre produit en Caisse d'Epargne est faible (19%).

L'étude réalisée par Georges Gloukoviezoff, Jane Palier et Jeanne Lazarus a déjà montré une corrélation positive entre la qualité de l'accompagnement, le niveau de bancarisation et la réussite des emprunteurs. Les auteurs insistent avant tout sur la nécessité de personnaliser au mieux cet accompagnement afin de tenir compte des besoins et du profil de chaque emprunteur. Dans ce cas, une bonne coordination entre l'établissement prêteur et le partenaire est un facteur de réussite essentiel.



Les Caisses d'Epargne encouragent le fait que l'établissement prêteur s'engage à contacter systématiquement le partenaire en charge de l'accompagnement dès le premier impayé. Il est souhaitable en revanche que les partenaires n'attendent pas le premier impayé pour reprendre contact avec l'emprunteur. Un rappel automatique à un mois puis à six mois permettrait d'anticiper et de prévenir les situations d'impayés d'autant plus que la majorité des incidents se déclare durant les premiers mois de remboursement. Le Crédit municipal de Paris a mis en place une telle procédure qui semble être appréciée des emprunteurs.

Les Caisses d'Epargne sont favorables à une domiciliation plus fréquente des emprunteurs dans la banque ayant accordé le microcrédit sans la rendre pour autant obligatoire. La domiciliation s'accompagne d'une ouverture de compte et du versement des revenus de l'emprunteur sur ce compte. Elle permet un suivi plus étroit et plus individualisé des comptes de l'emprunteur. La banque est ainsi en capacité d'intervenir plus rapidement en cas d'incident, voire d'anticiper certains incidents. D'autre part, cela permet d'offrir à l'emprunteur un équipement (moyen de paiement, livret d'épargne, assurance...) mieux adapté à ses besoins et à sa situation. L'équipement est également un moyen d'amortir une partie des coûts supportés par la banque à moyen terme.



Contributions

Caisse des Dépôts

Evaluer, optimiser et développer le microcrédit

L'étude menée par la FNCE apporte des éléments d'appréciation sur le microcrédit personnel qui s'est développé en France depuis la création du Fonds de cohésion sociale (FCS), institué par la Loi du 18 janvier 2005 de Programmation pour la Cohésion Sociale. Cinq ans après, c'est à peine plus de 16 000 microcrédits personnels qui ont été octroyés. Un bilan encore modeste alors même que la présente étude souligne l'utilité sociale de ce nouvel outil financier. La Loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation instaure une définition légale du microcrédit personnel : « les prêts garantis par le fonds sont (...) destinés à participer au financement de projets d'insertion accordés à des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement, dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs et qui bénéficient d'un accompagnement social » ; l'insertion visée par les projets est non seulement professionnelle mais aussi sociale. Cette définition élargit le champ dans lequel s'est développé le microcrédit jusqu'à présent. Répondant à une sollicitation du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds du FCS, la Caisse des Dépôts va poursuivre l'effort initié par ses partenaires pour apporter d'autres éléments qualitatifs et quantitatifs d'évaluation, pour mieux cerner le profil et les besoins des demandeurs et lever ainsi des freins au développement du microcrédit personnel.

Secours Catholique

Pour une accessibilité et une insertion bancaire pleine et effective

Si la finalité essentielle du microcrédit personnel est bien celle de l'inclusion bancaire et financière, alors il est encore nécessaire d'en approfondir ses spécificités. Pour ce faire, nous retiendrons quatre préconisations. Avec d'abord, la nécessité de renforcer la relation entre le prêteur, son client et le réseau social d'accompagnement avec notamment une liberté de décision effective au niveau de la banque et du réseau d'accompagnement. Avec ensuite, la prise en compte d'une assertion du micro crédit personnel plus large que celle du financement de projets dont le seul but serait celui de l'insertion professionnelle. Puis avec un vrai travail de discernement dans l'analyse budgétaire du ménage afin de rendre la mensualité de remboursement soutenable et de ne pas fragiliser certains équilibres financiers structurellement fragiles. Avec, enfin, une réflexion plus approfondie de la part des acteurs bancaires, sociaux et publics du micro crédit personnel quant à la gestion aval du prêt afin de déboucher sur un cadre de référence, respectueux des pratiques de chacun, sur des points encore peu réfléchis tels le recouvrement, la gestion des impayés, l'alerte nécessaire en cas de dysfonctionnement voire de dérive du prêt, de contentieux... A la clé, pour revenir sur cette question de la bancarisation, ce qu'il nous faudra approfondir c'est la qualité et le développement de la relation de clientèle ouverte entre la banque et son nouveau client afin d'éviter que le microcrédit ne constitue pas le seul débouché dans le chantier de l'inclusion bancaire.

Réseau Européen de la Microfinance

La question du genre

Cette étude permet incontestablement d'avoir une meilleure compréhension de l'impact du microcrédit personnel en France, alors même qu'il n'existe pas d'étude similaire d'une telle ampleur au niveau Européen. Le microcrédit personnel en Europe s'est développé à ce jour principalement en Espagne, Angleterre, Belgique, Italie, Roumanie mais il n'existe pas de données consolidées sur ce type de microcrédit. Une des données intéressantes de l'étude est la forte proportion de femmes bénéficiaires du microcrédit personnel. Le pourcentage est très nettement supérieur à celui du microcrédit professionnel, qui d'après la dernière étude du REM, ne touche que 37,7% de femmes en 2009, pourcentage en baisse par rapport aux études précédentes (44% sur les données de 2007). Etant donné que les femmes font partie en Europe des populations les plus à risque de pauvreté et d'exclusion sociale, il est intéressant de voir que le microcrédit personnel, bien plus que le microcrédit professionnel réussit à mieux les toucher. Il aurait été néanmoins intéressant de pouvoir présenter une partie des résultats en tenant compte de la différence de genre, afin de voir dans quelle mesure le microcrédit personnel avait aussi un impact sur la réduction de l'inégalité de genre.

Union Nationale des Associations Familiales

Promouvoir le suivi social

L'efficacité du microcrédit personnel repose sur l'aide économique que constitue le crédit mais aussi largement sur l'accompagnement dont le demandeur a pu bénéficier. L'accompagnement s'effectue à plusieurs stades de la démarche du demandeur. Il peut concerner beaucoup de personnes qui n'obtiendront pas de microcrédit mais qui auront été réorientées et dont les projets pourront être réalisés par d'autres voies. Il peut concerner, par ailleurs, des bénéficiaires qui il faut aider à retrouver l'inclusion sociale grâce à la confiance en soi et dans les autres (notamment leur partenaire bancaire). Les associations accompagnantes jouent à cet égard un rôle essentiel. Elles ont le contact social elles apprécient le projet et sa faisabilité par rapport à un objectif et à des



capacités budgétaires. Elles devraient pouvoir proposer un accompagnement de proximité adapté aux besoins et à la demande de chacun. L'accompagnement ne se réduit pas à l'orientation et au montage des dossiers ou à la vérification de la bonne exécution des remboursements. C'est aussi un suivi social et donc psychologique, moral ou éducatif, indispensable complément à l'aide financière.

Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale

Poursuivre l'effort d'accompagnement

L'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS), dont les adhérents constituent le premier réseau d'accompagnants sociaux des bénéficiaires de microcrédits personnels, se félicite de la réalisation de cette étude dont les résultats témoignent de la pertinence du dispositif (satisfaction des emprunteurs, amélioration générale de leur situation notamment budgétaire). Ayant très tôt considéré le microcrédit personnel comme un levier d'insertion sociale et professionnelle, l'UNCCAS a largement défendu l'idée qu'il faudrait tenir compte davantage des situations individuelles et des capacités de remboursement des demandeurs plutôt que de leur projet ou de leur situation de fichage ; elle rejoint donc la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne dans ses préconisations. Dans ce cadre, l'UNCCAS estime également indispensable de poursuivre les efforts d'accompagnement des bénéficiaires. Cette démarche doit permettre d'approfondir la connaissance des besoins de la personne, afin d'adapter au mieux la réponse qui lui est apportée, mais aussi de conforter les échanges entre la banque et le réseau accompagnant, conçus dès l'origine comme la véritable clé de voute de ce dispositif, vecteur de lien social.

Croix-Rouge française

Les nouveaux visages de la précarité

Les résultats obtenus sur le profil des emprunteurs interrogés, qui semble assez représentatif de l'ensemble des personnes bénéficiant d'un microcrédit, permet de mettre en évidence et de s'interroger sur l'émergence depuis plusieurs années de « nouveaux visages de la précarité ». Parce que le travail ne protège plus de la précarité, parce que la hausse du coût de la vie engendrent des situations de grandes fragilités chez ceux qui bouclaient péniblement leur fin de mois, ..., la Croix-Rouge française accueille aujourd'hui plus massivement trois nouvelles catégories de personnes au sein de ses délégations : les jeunes, les personnes âgées et les travailleurs pauvres. Cette évolution semble être structurelle et amplifiée par la crise socio-économique que nous traversons aujourd'hui. Face à cette situation, il semble essentiel pour des associations comme la Croix Rouge d'être proactive et, via le microcrédit personnel, d'essayer de stopper le processus de fragilisation et/ou de précarisation qui touchent aujourd'hui particulièrement ces « nouveaux visages ». Ainsi, il apparaît nécessaire que les associations de lutte contre l'exclusion réfléchissent et élaborent une stratégie spécifique, en s'appuyant sur un ancrage territorial et des partenariats pertinents, permettant ainsi de toucher ces publics en situation de vulnérabilité.

Les Restos du Cœur

Une solution complémentaire à l'insertion professionnelle et sociale

Les conclusions de cette enquête confortent les Restos du Cœur dans leur décision de proposer le Microcrédit Personnel dans le cadre de l'aide à la personne, une solution complémentaire à l'insertion et réinsertion profes-

sionnelle et sociale. De plus, il encourage le passage du don au prêt, comme le confirme les résultats de "l'évolution morale des emprunteurs". Lors de la dernière campagne des Restos, plus de 30 antennes départementales ont aidé à la mise en place de Microcrédits et les Restos souhaitent une généralisation progressive sur l'ensemble du territoire. De plus, nous sommes très encouragés par les réponses obtenues sur l'amélioration de la situation des bénéficiaires et le retour à une meilleure estime de soi.

Georges Gloukoviezoff – 2G Recherche

Des résultats positifs à confirmer et amplifier !

Si les microcrédits personnels ne sont pas une solution miracle, cette étude confirme qu'utilisés à bon escient, ils sont un outil efficace pour répondre aux besoins de personnes exclues du crédit. Les impacts très positifs des projets liés au logement en sont l'une des illustrations. Incitation à poursuivre l'aventure, cette étude invite également à en considérer les limites. En matière d'inclusion bancaire par exemple, Parcours Confiance et Créa-Sol se doivent d'approfondir leur rôle de passerelles vers un accès bancaire approprié qui aille au-delà du seul financement accordé. Ces structures n'exploitent encore qu'une partie de leur potentiel. Paradoxalement, les non-dits de cette étude invitent également à agir. D'une part, le nombre d'emprunteurs reste relativement limité. D'autre part, si parmi eux les besoins de mobilités ou les projets professionnels sont les plus nombreux, c'est aussi parce que les autres, jugés moins légitimes, sont plus souvent refusés. Élargir quantitativement et qualitativement l'accès aux microcrédits personnels est indispensable pour donner tout leur sens aux impacts que cette étude souligne.

Pascal Glémain - Programme de recherche FIMOSOL

De la diversité des dispositifs expérimentaux pour rétablir les capacités des bénéficiaires.

Les travaux interdisciplinaires conduits par l'équipe du programme FIMOSOL sur les dispositifs expérimentaux du grand ouest (Bretagne, Pays-de-la-Loire et Poitou-Charentes), sous le financement de l'ex-DIISES (2008-2009), aboutissent aux mêmes résultats que l'étude présente, à savoir : le rétablissement ou le maintien des capacités des bénéficiaires au sens de Amartya Sen, c'est-à-dire, les aptitudes, les habiletés personnelles, à pouvoir envisager et conduire son projet de vie selon ses attentes. La plupart des affectations du microcrédit personnel garanti aboutissent au financement de la réalisation et de l'estime de Soi, à travers la mobilité qui conduit non seulement à l'emploi, mais qui permet aussi de maintenir le lien à la famille, à la société. La majorité des bénéficiaires rencontrés déclarent observer une amélioration de leur économie familiale socialement encastree. Ils peuvent accéder à la couverture de besoins que d'autres peuvent assurer avec leurs revenus du travail et du capital financier. Leur représentation sociale et celle que l'on se fait d'eux n'est pas celle du « changer le pansement » (économie de la réparation), mais bien celle du « penser le changement » (économie du bonheur et du développement socialement soutenable).

BPCE

Elargir à l'inclusion financière

Cette étude montre que le microcrédit personnel (MCP) contribue fortement à l'amélioration de la condition de vie des particuliers au-delà de l'apport matériel du bien financé. Ainsi le MCP renforce l'estime de soi et contribue très positivement à la redynamisation des bénéficiaires. La concentration du MCP sur les véhicules rappelle



l'utilité de ce produit quand il est lié à la recherche d'une activité économique dans laquelle l'autonomie de déplacement pour avoir un emploi et « être acteur » dans la société est importante. A l'inverse, le MCP est faiblement distribué pour des biens liés au logement. Dans ce cas, il semble moins lié à une activité économique et appelle des besoins de financement plus lourds. BPCE ne manquera pas de faire état de ces premiers résultats du double dividende économique et sociétal du MCP pour en faire la promotion auprès des établissements du groupe et amplifier leur implication dans cette pratique. A l'avenir l'étude pourrait être élargie aux incidences du MCP sur le contexte familial, les enfants, la proximité avec un « accident de la vie » pour préciser sa contribution sociétale. De même pourrait être traitée la question de l'inclusion financière recensant l'ensemble des pratiques financières pour accompagner les clients fragiles sans nécessairement délivrer un microcrédit (apurement de dette, rééchelonnement, éducation financière..) qui valoriserait plus largement la démarche du MCP.

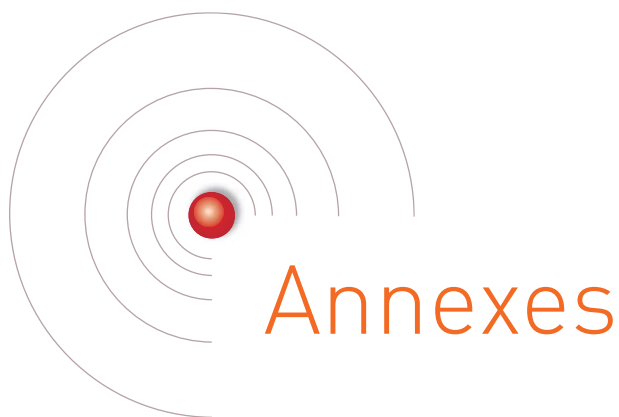
Finances & Pédagogie

L'Accompagnement dans sa dimension pédagogique

Finances & Pédagogie, organisme de formation à l'éducation financière, se positionne comme un acteur clé de l'inclusion financière, à travers notamment l'accompagnement pédagogique du microcrédit personnel. L'éducation financière permet alors d'établir une relation bancaire plus forte et de donner les bases nécessaires pour inscrire cette relation dans la durabilité, c'est-à-dire au-delà de l'opération de microcrédit. 24% des emprunteurs interrogés ont suivi un atelier Finances & Pédagogie, il faut donc compter sur l'appui des réseaux d'accompagnement pour relayer la dimension pédagogique auprès du plus grand nombre. La formation qualifiée des personnels ressources des réseaux chargés de l'accompagnement des bénéficiaires du microcrédit devient un enjeu essentiel du dispositif de microcrédit. Cette formation de l'ensemble des parties prenantes renforcera les principes d'accessibilité bancaire et d'inclusion financière, et Finances & Pédagogie entend bien poursuivre son action vis-à-vis de ces dernières.

Table des graphiques

<i>Graphe 1 : situation professionnelle des emprunteurs à l'origine</i>	9
<i>Graphe 2 : répartition des emprunteurs avec ou sans emploi à l'origine</i>	9
<i>Graphe 3 : répartition des microcrédits par objets et par projets</i>	10
<i>Graphe 4 : évolution de la situation professionnelle des emprunteurs</i>	11
<i>Graphe 5 : répartition des nouveaux emplois par type et par durée</i>	12
<i>Graphe 6 : évolution de la situation financière des emprunteurs</i>	12
<i>Graphe 7 : évolution de la situation budgétaire des emprunteurs</i>	13
<i>Graphe 8 : évolution de la situation de logement des emprunteurs</i>	13
<i>Graphe 9 : facteurs d'amélioration de la situation de logement</i>	14
<i>Graphe 10 : évolution de la situation morale des emprunteurs</i>	14
<i>Graphe 11 : évolution de la situation globale des emprunteurs</i>	15
<i>Graphe 12 : part des emprunteurs confrontés à des difficultés de remboursement</i>	16
<i>Graphe 13 : part des emprunteurs ayant bénéficié d'une aide en cas de difficultés</i>	17
<i>Graphe 14 : impact des ateliers pédagogiques sur les emprunteurs</i>	18
<i>Graphe 15 : image de la Caisse d'Épargne auprès des emprunteurs</i>	19
<i>Graphe 16 : niveau de satisfaction des emprunteurs</i>	19
<i>Graphe 17 : motifs de satisfaction des emprunteurs</i>	20



ANNEXE 1 : questionnaire utilisé pour les entretiens

A – Questions d'ordre général

Q1. Qu'avez-vous financé grâce à ce micro-crédit ?

Ne pas citer – Plusieurs réponses possibles

- ☐ L'achat d'un véhicule
- ☐ La réparation d'un véhicule
- ☐ Le permis de conduire
- ☐ Une formation professionnelle (NB : formation permanente)
- ☐ Vos études
- ☐ Un bilan de compétences
- ☐ Des frais liés à l'accès au logement et au déménagement (frais d'agence, caution, frais de déménageurs...)
- ☐ Un équipement informatique ou audiovisuel (ordinateur, TV, caméscope...)
- ☐ Un équipement électroménager
- ☐ Un dispositif de chauffage
- ☐ De l'outillage ou autre matériel professionnel
- ☐ Des dépenses de santé (soins dentaires, lunettes, matériel handicap...)
- ☐ Autres : préciser

Q2. Ce financement était-il principalement destiné à :

Citer – une seule réponse

- ☐ Un projet professionnel (accès, retour ou maintien dans l'emploi)
- ☐ Un projet de logement (amélioration des conditions d'habitat)
- ☐ Autre : préciser

Q3. Si formation (réponses 4 ou 5) en Q1 : Avez-vous réussi l'examen à la fin de la formation ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pas encore, la formation est encore en cours
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas



Q4. Si permis en Q1 : avez-vous obtenu le permis de conduire ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pas encore, la formation est encore en cours
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q5. Si achat d'un véhicule en Q1 : votre véhicule fonctionne-t-il encore ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

Q6. Si achat d'un véhicule en Q1 : ce véhicule a-t-il nécessité des réparations ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

Q7. Si achat d'un équipement en Q1 : votre équipement fonctionne-t-il encore ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

Q8. Si achat d'un équipement en Q1 : cet équipement a-t-il nécessité des réparations ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

B – Emploi

Q9. Depuis l'obtention du microcrédit, diriez-vous que votre situation professionnelle...

- ☐ S'est globalement améliorée
- ☐ Est restée stable
- ☐ S'est globalement dégradée
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Si réponses 2 ou 3 en Q2 : poser Q10 puis aller en C. Si réponse 1, aller en Q11

Q10. L'évolution de votre situation professionnelle est-elle directement liée au microcrédit ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

Q11. Avez-vous un emploi aujourd'hui ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Q12. Si non en Q11 : et entre le moment où vous avez bénéficié du microcrédit et aujourd'hui, avez-vous eu un emploi ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Q13. Si oui en Q11 ou Q12 : cet emploi est-il (ou était-il) :

Citer – Une seule réponse

- ☐ En CDI
- ☐ En CDD
- ☐ En intérim
- ☐ [Ne pas suggérer] NSP

Q14. Si oui en Q11 ou Q12 : cet emploi est-il (ou était-il) :

Citer – Une seule réponse

- ☐ A temps complet
- ☐ A temps partiel, à plus de 50% d'un plein temps
- ☐ A temps partiel, à moins de 50% d'un plein temps
- ☐ [Ne pas suggérer] NSP

Q15. Si Non en Q11 ET en Q12 : avez-vous le sentiment que ce microcrédit vous a aidé dans votre recherche d'emploi ?

Citer – Une seule réponse

- ☐ Oui tout à fait
- ☐ Oui plutôt
- ☐ Non plutôt pas
- ☐ Non pas du tout
- ☐ [Ne pas suggérer] NSP ou sans objet

Q16. Si oui en Q11 ou Q12 : avez-vous le sentiment que ce prêt vous a aidé à retrouver un emploi ou à vous maintenir dans un emploi ?

Citer – Une seule réponse

- ☐ Oui tout à fait
- ☐ Oui plutôt
- ☐ Non plutôt pas
- ☐ Non pas du tout
- ☐ [Ne pas suggérer] NSP ou sans objet

C – Revenu

Q17. Si « projet professionnel » en Q2 : depuis l'obtention du microcrédit, considérez-vous que vos revenus...

Citer – 1 seule réponse

- ☐ ont globalement augmenté
- ☐ sont restés stables
- ☐ ont globalement diminué
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas



Q18. Si « projet professionnel » en Q2 : ce microcrédit a-t-il joué un rôle dans l'évolution de vos revenus ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

**Q19. Depuis l'obtention de ce microcrédit, vous arrivez à boucler vos fins de mois :
*Citer – Une seule réponse***

- ☐ Plus facilement
- ☐ Ni mieux ni moins bien
- ☐ Moins facilement
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q12.2 Considérez-vous que le microcrédit a contribué à l'amélioration de votre situation budgétaire ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

D – Logement

**Q20. Parlons de votre logement. Diriez-vous que depuis ce financement, vous êtes :
*Citer – Une seule réponse***

- ☐ Mieux logé
- ☐ Ni mieux ni moins bien logé
- ☐ Moins bien logé
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

**Q21. Si mieux logé : cela est-il lié au fait que vous habitez un logement
*Citer - plusieurs réponses possibles***

- ☐ En meilleur état
- ☐ Plus spacieux
- ☐ Mieux équipé

**Q22. Si ni/ni ou moins bien logé : cela est-il lié au fait que vous habitez un logement
*Citer - plusieurs réponses possibles***

- ☐ En mauvais état
- ☐ Peu spacieux
- ☐ Mal équipé

Q23. Le microcrédit a-t-il contribué à l'évolution de vos conditions de logement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP



E – Bien-être et situation familiale

Q24. Depuis l'obtention du microcrédit, comment vous sentez-vous sur le plan moral (stress, anxiété, confiance...) ?

Citer – Une seule réponse

- ☐ Mieux
- ☐ Ni mieux ni moins bien
- ☐ Moins bien
- ☐ [Ne pas suggérer] NSP

Q25. Le fait d'obtenir un microcrédit a-t-il eu une influence sur votre moral ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

Q26. Diriez-vous que votre situation familiale :

Citer – Une seule réponse

- ☐ S'est améliorée
- ☐ Est restée stable
- ☐ S'est dégradée
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q27. Le microcrédit a-t-il joué un rôle dans l'évolution de votre situation familiale ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ NSP

F – Accompagnement

Q28. Avez-vous ou avez-vous eu des difficultés à rembourser ce prêt ?

Citer – Une seule réponse

- ☐ Oui, beaucoup
- ☐ Oui, un peu
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q29. Si oui en Q28 : avez-vous bénéficié d'une aide pour surmonter ces difficultés ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas



Q30. Si oui en Q29 : De la part de qui ?
Ne pas citer – plusieurs réponses possibles

- ☐ Famille ou amis
- ☐ La Caisse d'Epargne
- ☐ Conseiller Parcours Confiance CréaSol
- ☐ Assistant(e) social(e)
- ☐ Associations caritatives
- ☐ Autres : préciser

G – Finances et Pédagogie

Q31. Avez-vous participé à au moins une réunion sur la gestion du budget et de son argent ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q32. Si oui en Q31 : Diriez-vous que la participation à cette réunion vous a aidé...

Citer – Une seule réponse par item

Rotation des items sauf le premier

	Oui beaucoup	Oui un peu	Non pas tellement	Non pas du tout	NSP
dans vos relations avec votre banque ?	☐	☐	☐	☐	☐
A rembourser votre micro-crédit dans de bonnes conditions	☐	☐	☐	☐	☐
A diminuer les incidents de paiement avec votre banque	☐	☐	☐	☐	☐
A être plus à l'aise dans l'utilisation des services bancaires	☐	☐	☐	☐	☐
A être plus vigilant dans vos dépenses	☐	☐	☐	☐	☐

H – Relation bancaire

Q33. Depuis l'obtention du microcrédit, diriez-vous que vos relations avec votre banque :

Citer – Une seule réponse

- ☐ Se sont plutôt améliorées
- ☐ N'ont pas évolué
- ☐ Se sont plutôt dégradées
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q34. Si non bancarisé CEP à l'origine : avez-vous choisi de devenir client de la Caisse d'Epargne après l'obtention du microcrédit ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q35. Si bancarisé CEP à l'origine ou si oui à Q34 : après l'obtention du microcrédit, avez-vous souscrit à la Caisse d'Epargne les produits suivants :

	Oui	Non	NSP
Un nouveau crédit	☐	☐	☐
Un livret d'épargne	☐	☐	☐
Une assurance	☐	☐	☐
Autres	☐	☐	☐

Q36. Désormais, diriez-vous que l'opinion que vous avez de la Caisse d'Epargne...
Citer – Une seule réponse

- ☐ S'est beaucoup améliorée
- ☐ S'est plutôt améliorée
- ☐ N'a pas évolué
- ☐ S'est plutôt dégradée
- ☐ S'est beaucoup dégradée
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q37. Globalement, êtes-vous satisfait d'avoir eu recours au microcrédit ?

- ☐ Oui beaucoup
- ☐ Oui plutôt
- ☐ Non pas tellement
- ☐ Non pas du tout
- ☐ [Ne pas suggérer] Ne sait pas

Q38. Pour quelles raisons ?

Q39. Avez-vous d'autres remarques à faire sur ce dispositif ?

Q40. Pour terminer, disposez-vous d'une adresse e-mail personnelle ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Q41. Avez-vous facilement la possibilité de vous connecter à Internet ?

- ☐ Oui
- ☐ Non



ANNEXE 2 : données contenues dans le fichier d'enquête

1. Référence du dossier
2. Caisse d'Epargne de rattachement
3. Nom du conseiller chargé du dossier
4. Nom de l'emprunteur
5. Prénom de l'emprunteur
6. Genre (H/F)
7. Téléphone fixe
8. Téléphone portable
9. Date de naissance
10. Lieu habitation (urbain/rural)
11. Client Caisse d'Epargne (O/N)
12. Situation professionnelle
13. Situation familiale
14. Numéro du Prêt
15. Date de déblocage des fonds
16. Objet du financement
17. Montant du prêt
18. Durée du prêt
19. Taux Effectif Global
20. Nom du partenaire accompagnateur
21. Réseau d'appartenance du partenaire
22. Fichage

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 28 horizontal blue or grey lines spaced evenly apart, typical of standard notebook paper. The lines extend across the entire width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical lines, text, or other markings present.

Notes

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 28 horizontal blue or grey lines spaced evenly apart, typical of standard notebook paper. The lines extend across the entire width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical lines, text, or other markings present.

Contact :

Cédric Turini, chef de projet microfinance & inclusion financière - Fédération nationale des Caisses d'Epargne.

Tél. : 01 44 38 50 36

Mail : cedric.turini@fnce.caisse-epargne.fr



CAISSE D'ÉPARGNE
FÉDÉRATION NATIONALE



FIMOSOL



2G RECHERCHE

