

# COLLECTION DES RAPPORTS

## IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU MICROCRÉDIT MIS EN PLACE PAR LE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS SUR LA SITUATION DES EMPRUNTEURS

Isa ALDEGHI  
Christine OLM

Avec la collaboration de  
Sophie LAUTIE (traitements statistiques)  
Département Évaluation des Politiques Sociales (sous la direction Léopold GILLES)

■ JUILLET 2011



## Sommaire

<b>SYNTHESE .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>13</b>
<b>PREMIERE PARTIE – LA DEMANDE DE MICROCREDIT ET LE REMBOURSEMENT .....</b>	<b>16</b>
<b>1/ LA SITUATION AU MOMENT DE LA DEMANDE</b>	<b>16</b>
1.1 <i>Les caractéristiques sociodémographiques sont connues grâce au fichier géré par le Crédit Municipal de Paris</i>	16
1.2 <i>Une relative proximité avec l'emploi</i>	18
1.3 <i>Le quart des demandeurs avait un prêt en cours lors de la demande</i>	20
<b>2/ L'ORIENTATION VERS LE CMP ET L'OCTROI DU CREDIT</b>	<b>22</b>
2.1 <i>Les circonstances de la demande</i>	22
2.2 <i>Le projet financé</i>	26
2.3 <i>Les délais d'obtention de l'argent</i>	34
<b>3/ PERCEPTION ET EXPERIENCE DU MICROCREDIT</b>	<b>37</b>
3.1 <i>Connaissance du taux d'intérêt et de la bonification</i>	37
3.2 <i>Les difficultés de remboursement</i>	40
<b>DEUXIEME PARTIE : L'AIDE REÇUE ET LES CONTACTS.....</b>	<b>43</b>
<b>1/ LES CONTACTS HORS CREDIT MUNICIPAL</b>	<b>43</b>
1.1 <i>Le quart des emprunteurs bénéficient d'un suivi socioprofessionnel</i>	43
1.2 <i>Peu de contacts avec l'organisme prêteur</i>	44
<b>2/ L'AIDE REÇUE LORS DE L'INSTRUCTION</b>	<b>46</b>
2.1 <i>La plupart des bénéficiaires ont été aidés pour monter le dossier de demande</i>	46
2.2 <i>Selon les entretiens qualitatifs, une étape qui n'a pas posé de difficulté</i>	47
<b>3/ L'AIDE REÇUE PENDANT LA VIE DU CREDIT</b>	<b>49</b>
3.1 <i>L'aide reçue en cas de difficulté de remboursement</i>	49
3.2 <i>L'accompagnement des bénéficiaires</i>	50
3.3 <i>Une analyse des bénéficiaires selon le suivi dont ils bénéficient</i>	54
<b>TROISIEME PARTIE : L'IMPACT DU MICROCREDIT ET LA SATISFACTION .....</b>	<b>58</b>
<b>1/ LA REALISATION DU PROJET : PEU D'ECHECS</b>	<b>58</b>
<b>2/ LES IMPACTS PERÇUS</b>	<b>59</b>

2.1	<i>L'impact sur la vie professionnelle</i>	59
2.2	<i>L'impact sur la situation financière</i>	62
2.3	<i>L'impact sur le logement</i>	66
2.4	<i>Peu d'impact dans le domaine de la santé</i>	69
2.5	<i>Les autres impacts</i>	71
2.6	<i>Les impacts négatifs</i>	74
<b>3/</b>	<b>LA SATISFACTION ENVERS LE MICROCRÉDIT</b>	<b>76</b>
3.1	<i>Un crédit jugé préférable à un emprunt classique</i>	76
3.2	<i>La satisfaction globale</i>	77
3.3	<i>Les entretiens qualitatifs confirment le niveau élevé de satisfaction</i>	79
	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>83</b>
	<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>86</b>

## Synthèse

*Mis en place en octobre 2008, le dispositif de microcrédit personnel a touché depuis cette date plus de 1.200 bénéficiaires répartis dans toute l'Île-de-France. Au début de l'année 2011, le Crédit Municipal de Paris a souhaité mieux connaître ces emprunteurs, et l'impact du dispositif sur leur trajectoire professionnelle et personnelle. Pour répondre à cette demande, le CRÉDOC a interrogé par téléphone, au cours du mois de mars 2011, 300 bénéficiaires. Cette enquête quantitative a été complétée par des entretiens plus approfondis auprès de vingt emprunteurs.*

*Les résultats de cette étude montrent la bonne utilité sociale du dispositif : peu d'emprunteurs ont échoué à mener à bien le projet financé, et nombreux sont ceux qui ont connu une évolution positive de leur situation au moins en partie grâce au crédit obtenu. Les situations d'impayés sont peu fréquentes, la part des bénéficiaires pour lesquels le dispositif aurait pu avoir un impact négatif, très faible. Seul l'accompagnement n'apparaît pas toujours suffisant : de nombreux emprunteurs l'identifient mal, et près de 1 sur 5 sont, ou seraient, très isolés en cas de difficultés liées au dispositif.*

### **Les bénéficiaires d'un microcrédit : des actifs, ayant des contacts avec l'emploi**

Les renseignements saisis par le Crédit Municipal de Paris lors de la constitution des dossiers de demande permettent d'identifier deux grandes caractéristiques des bénéficiaires : d'une part, il s'agit de personnes âgées de 30-59 ans (c'est le cas de 71% des bénéficiaires au moment de la demande), et donc plutôt d'une population en âge d'être active. D'autre part, il s'agit principalement de personnes seules: les deux tiers des bénéficiaires vivent seuls sans enfant, 20% sont dans une situation de monoparentalité.

Compte tenu de cette répartition par âge, les bénéficiaires sont relativement proches de l'emploi. Les données d'enquête montrent qu'au moment de la demande, le tiers des bénéficiaires travaillait, 42% étaient en recherche d'emploi. A la date de l'enquête, 47% des personnes interrogées avaient un emploi. Au total, depuis leur demande de microcrédit jusqu'à la date de l'enquête, 56% des personnes interrogées ont occupé au moins un emploi. Ce dernier est cependant le plus souvent précaire : l'emploi occupé par les personnes qui travaillent, ou ont travaillé depuis la demande de microcrédit, n'est un Contrat à Durée Indéterminée que dans un tiers des cas.

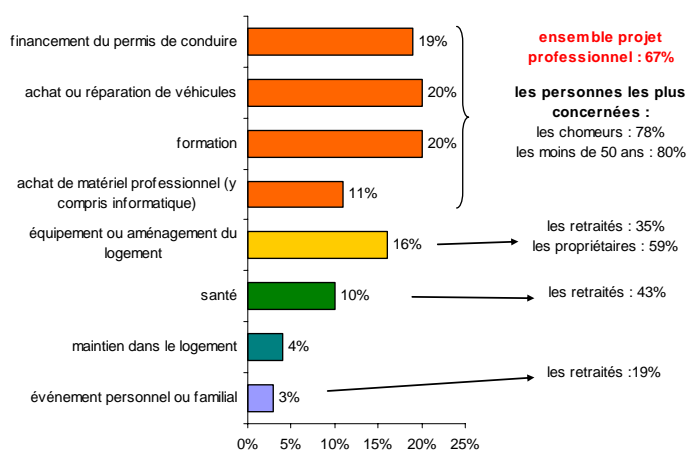
### **Les projets financés : une majorité de projets professionnels**

En lien avec cette proximité du marché de l'emploi, les deux tiers des bénéficiaires ont financé un projet professionnel au sens large. Plus précisément, le microcrédit a souvent été utilisé pour un projet visant à améliorer la mobilité : 19% des emprunteurs mentionnent le financement du permis de conduire, 20%, un achat ou une réparation de véhicule. Le microcrédit est également souvent utilisé pour financer une formation (20% des projets). Plus rarement, pour 11% des emprunteurs, il s'agit de l'achat de matériel professionnel.

Le type de projet financé dépend de la situation professionnelle au moment de l'enquête, de l'âge de l'emprunteur, et enfin, de sa situation par rapport au logement. Ainsi, les personnes en

recherche d'emploi ont mobilisé le microcrédit principalement pour un projet professionnel (78% sont dans ce cas), et l'ont très rarement utilisé pour se soigner (1% seulement). Les 50-59 ans le mobilisent un peu plus que les autres tranches d'âge pour le maintien ou l'équipement du logement, les moins de 50 ans, pour financer un projet professionnel. Le statut par rapport au logement joue principalement sur la mobilisation du microcrédit pour financer l'amélioration du logement : 59% des propriétaires ont demandé un microcrédit dans cette optique. Les retraités ont souvent demandé un microcrédit pour des frais de santé (43% des retraités ont ce motif pour leur prêt contre 10% de l'ensemble des emprunteurs).

### Qu'avez-vous financé grâce à ce microcrédit ?



Enquête CRÉDOC / CMP – mars 2011

Guide de lecture : 67% des bénéficiaires ont cité au moins un projet financé en lien avec un projet professionnel (permis de conduire, véhicule, formation, ou achat de matériel professionnel). C'est en particulier le cas des personnes au chômage : 78% des chômeurs ont financé un projet professionnel.

Près du tiers des bénéficiaires avait déposé une demande auprès d'une banque avant de se tourner vers le CMP. Ceux qui ne l'ont pas fait estiment pour les deux tiers d'entre eux qu'une banque ne leur aurait pas accordé de crédit s'ils en avaient fait la demande.

La moitié des emprunteurs déclare avoir connu le microcrédit personnel proposé par le Crédit Municipal de Paris grâce à un tiers, l'autre moitié s'étant renseignée par elle-même lors de sa recherche de crédit.

Les entretiens qualitatifs permettent d'identifier schématiquement trois types de situation :

- celle de personnes ayant eu un besoin financier imprévu, ou bien n'ayant pas trouvé de sources de financement pour leur projet, qui se sont tournées vers les services sociaux et qui ont été orientées par ces derniers vers le microcrédit « *je devais payer du jour au lendemain près de 400 euros, je n'avais pas suffisamment d'argent (...) Je suis allée à la mairie et j'ai demandé quelle aide je pouvais avoir pour payer cette facture. Elle m'a conseillé le microcrédit, j'ai donc appelé le Crédit Municipal grâce à elle* » ;

- celle de personnes ayant un suivi socioprofessionnel, et orientées vers le microcrédit dans le cadre de ce suivi : *« je suis suivi par une boutique de gestion. C'est là qu'on m'a conseillé »* ;
- celle de personnes ayant identifié le microcrédit notamment par des campagnes de communication. Elles se sont tournées vers ce dispositif lorsqu'elles ont eu un besoin de financement, soit parce qu'elles pensaient ne pas pouvoir obtenir un prêt classique (*« j'étais au RSA »*), soit parce qu'elles savaient les conditions plus intéressantes : *« j'avais lu un article dans la gazette du 18<sup>e</sup> arrondissement. Il y avait dans ce journal un numéro, un contact que j'ai appelé »*.

Près du tiers des bénéficiaires, 31%, avaient par ailleurs déposé une demande de crédit auprès d'une banque, pour financer ce même projet. Il s'agit en particulier des personnes voulant réaliser un projet en lien avec le logement (42% s'étaient au préalable adressés à une banque), ainsi que des étudiants (48%), et des jeunes de moins de 30 ans (42%).

Les personnes interviewées qui ont essuyé un refus de leur banque étaient généralement sans emploi fixe :

*« A l'époque j'avais demandé à ma banque mais ce n'était pas possible parce que j'étais dans les revenus minimum. J'étais au RMI, personne ne vous prête de l'argent au RMI. »*

*« J'ai commencé par demander à ma banque qui a refusé, car à l'époque j'étais au chômage. »*

Ceux qui n'ont pas sollicité leur banque évoquent une forme d'autocensure par rapport au secteur financier traditionnel : que cette perception soit fondée ou non, les deux tiers des personnes n'ayant pas cherché d'abord à financer leur projet par l'intermédiaire d'une banque estiment qu'elles n'auraient pas pu obtenir un crédit par ce biais.

- *Pensez-vous que vous auriez pu obtenir un crédit d'une banque « traditionnelle » pour votre projet si le microcrédit n'avait pas existé ?*

*« Non parce que malgré mes revenus j'ai toujours été en CDD, donc aucune banque ne m'aurait prêté de l'argent à cause de ce statut. Même si mes contrats étaient longs les banques ne prêtent pas dans ce cas. »*

Dans une proportion proche, et parfois de manière complémentaire, ils estiment par ailleurs que les conditions de crédit proposées par les banques auraient été moins intéressantes que celles obtenues grâce au Crédit Municipal de Paris.

*« Je pense qu'avec ma banque il n'y aurait pas eu de problèmes, j'ai pris le microcrédit parce que Pôle Emploi me le proposait, ma conseillère m'en a parlé. Le taux d'intérêt est très bas, c'est ce qui m'a plu. »*

### **La connaissance des conditions de crédit n'est pas toujours effective**

Une étude réalisée par le CRÉDOC pour le Comité Consultatif du Secteur Financier avait montré que les ménages à faibles revenus connaissaient très mal les taux d'intérêt et le coût des crédits qu'ils avaient contractés. La connaissance des conditions du microcrédit n'est pas toujours effective, mais semble un peu plus élevée que celle relevée dans l'étude susmentionnée : un peu

plus de la moitié des contractants déclare ne pas se souvenir du taux d'intérêt, environ 20% pensent s'en souvenir, mais en ont une perception erronée, et le tiers des contractants connaît effectivement ce taux. Par ailleurs, 55% des bénéficiaires résidant dans un département donnant droit à la bonification (Paris, Seine-et-Marne, Essonne et Seine-Saint-Denis), savent que leur prêt est bonifié.

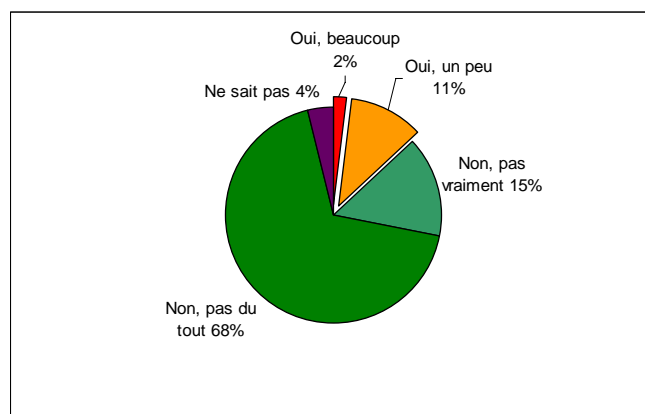
La connaissance du taux d'intérêt dépend très peu des caractéristiques sociodémographiques, ou de la date d'octroi du microcrédit.

### Peu de difficultés de remboursement

Dans l'ensemble, les bénéficiaires rencontrent peu de difficultés pour rembourser leur microcrédit. Seuls 13% sont concernés. 83% affirment par ailleurs avoir toujours réussi à payer les mensualités dans les délais.

Le fait de rencontrer des difficultés pour rembourser est déterminé principalement par la situation par rapport au travail au moment de l'enquête : seules 8% des personnes en emploi n'ont pu que difficilement faire face aux échéances, contre 17% de celles au chômage. Par ailleurs, les bénéficiaires ayant récemment contracté le microcrédit rencontrent peu de difficultés : seuls 5% des contractants de 2011 sont concernés. Le montant total du microcrédit ou celui des mensualités n'ont en revanche que peu d'impact.

#### Avez-vous ou avez-vous eu des difficultés à rembourser votre microcrédit personnel ?



Enquête CRÉDOC / CMP – mars 2011

La grande majorité des personnes interviewées trouve que le montant des remboursements et son étalement dans le temps leur permet de faire face aux échéances, malgré un budget parfois tendu. Certaines signalent cependant qu'elles doivent se restreindre sur certains postes, pour parvenir à rembourser comme l'expliquent ces deux personnes vivant avec un minimum social :

« Ça va, je fais attention : [une trentaine d'euros] par mois, ce n'est pas rien. Si je fais des restrictions pour rembourser ? Oui. Je prendrai Internet plus tard »

« [Moins de 50 euros par mois], j'y arrive mais je restreins sur l'alimentation et sur le téléphone »

Certaines personnes évoquent des incidents de paiement, dus à un découvert ponctuel, qui se sont résolus facilement :

*« L'année où j'étais en formation je n'avais pas des revenus si faibles que ça mais c'est plutôt qu'on avait des revenus irréguliers avec mon mari. Il est intermittent donc ça pouvait nous arriver quelquefois de vivre sur des découverts et que tout arrive d'un seul coup. Il y a eu quelques prélèvements qui ne sont pas passés. En tout cas je n'ai pas eu de restrictions à faire sur d'autres postes. »*

*« Je rembourse facilement. Une fois j'ai eu un impayé parce que le prélèvement se fait automatiquement. C'est informatique. Je n'avais pas [près de 100 euros] sur mon compte, je devais avoir [un peu moins que la somme à prélever] admettons et comme ça fonctionne par prélèvements automatiques si il n'y a pas la somme exacte c'est rejeté. Je devais déjà être à découvert mais j'ai réglé par chèque après. J'ai reçu une lettre, ils m'ont appelé et j'ai fait un chèque. »*

### **L'accompagnement pendant la durée du prêt, une piste d'amélioration ?**

Les bénéficiaires ont pu être accompagnés à différents moments de la vie du prêt :

➤ Lors de la demande du prêt :

87% des bénéficiaires ont reçu de l'aide pour constituer le dossier d'instruction. En particulier, les deux tiers des emprunteurs ont été aidés par le Crédit Municipal de Paris et 17%, par un service social. Les personnes ayant été aidées jugent majoritairement que l'aide a été utile : 88% déclarent que la personne qui les a aidées les a très bien conseillées, 85% qu'elle a très bien compris leur situation.

Les personnes interviewées ont souvent mémorisé le prénom de la personne du Crédit Municipal de Paris qui les a aidées à constituer le dossier de demande, et elles en ont généralement un bon souvenir :

*« Je suis donc allé au Crédit Municipal et j'ai rencontré une dame, [cite le prénom], qui m'a sorti tous les documents et m'a expliqué clairement tout ce qu'il fallait que je fasse et les pièces justificatives à fournir. J'ai fait une lettre de motivation, constitué mon dossier sur mon projet de formation. La personne que j'ai rencontrée a répondu à toutes mes questions. Il y a eu deux rendez-vous. Un pour retirer le dossier et un second pour le remettre en personne et vérifier toutes les pièces. (...) Personnellement je ne trouve pas ça compliqué. La personne que j'ai rencontrée a été très pédagogue. À aucun moment on a jugé mon projet comme ça peut être le cas quand on arrive aux ASSEDICS pour financer une formation. »*

➤ Pendant la durée du prêt :

Le Crédit Municipal de Paris a mis en place un accompagnement systématique des bénéficiaires du microcrédit en septembre 2010, qui inclut les dossiers antérieurs. Depuis cette date, tous les emprunteurs sont contactés tous les trois mois, en général par un bénévole, pour faire le point sur l'avancement du projet et sur les éventuelles difficultés de remboursement rencontrées. Il semble



qu'une marge de progression existe sur la question de l'accompagnement, en effet même parmi ceux ayant eu le temps d'être contactés au moins deux fois avant la date de l'enquête, tous les emprunteurs n'ont pas déclaré être suivis. La proportion de personnes signalant un suivi régulier est plus élevée parmi les bénéficiaires les plus anciens. Ainsi, 67% de ceux ayant contracté le prêt en 2009, et 50% de ceux ayant emprunté entre janvier et août 2010 déclarent être suivis régulièrement.

Le décalage entre le suivi théorique et celui déclaré par les bénéficiaires peut être le signe d'un suivi mal identifié, de par une mauvaise compréhension de ses objectifs ou une mauvaise perception de son utilité. Pourtant, les personnes qui se souviennent du suivi en ont le plus souvent une perception positive : 95% estiment que la personne qui les contacte prend le temps de les écouter, 64% qu'elle leur donne des conseils utiles.

Parmi les personnes interrogées lors des entretiens qualitatifs, certaines ne se souviennent effectivement plus du suivi, d'autres mentionnent la faiblesse de la somme remboursée, et le peu d'intérêt porté à un éventuel suivi : « *Non, je n'ai pas eu d'accompagnement. Dans mon cas, ça n'aurait pas été utile. Je devais payer 19 euros et quelques cents, ce qui est peu. Une fois, j'étais parti dans ma famille, j'ai bien reçu un message mais je ne pouvais pas répondre* ». Les personnes suivies évoquent un accompagnement pas nécessairement très utile, mais valorisant, permettant de se sentir pris en compte, soutenu : « *ce doit être une fois tous les trois mois, je crois. Elle me suit financièrement et dans mon projet, elle m'encourage, et donc ça me fait du bien mais je ne sais pas si c'est vraiment utile* ». Pour d'autres, l'accompagnement est une sécurité : « *si j'ai un problème, je peux l'appeler, elle est là* ». L'accompagnement participe finalement à la perception d'un dispositif en dehors de la sphère marchande « *les personnes du microcrédit, qui, au-delà de vous donner de l'argent, même si c'est un accompagnement simple, ont donné une valeur à cet argent. (...) Quelque part, cela m'a aidé de me dire qu'il y a des gens qui croient en mon projet* ».

➤ En cas de difficultés de remboursement :

Les personnes qui ont rencontré des difficultés de remboursement sont peu nombreuses, 35%, à déclarer avoir reçu un soutien spécifique pour faire face à ces difficultés.

### **Près d'un bénéficiaire sur cinq est isolé**

En dehors de l'aide reçue pour constituer le dossier d'instruction du microcrédit, relativement peu de bénéficiaires ont donc le sentiment d'être suivis, ou soutenus lorsqu'ils ont des difficultés. Cependant, la plupart de ceux qui déclarent ne pas être suivis, 66%, estiment savoir à qui s'adresser en cas de difficulté. Finalement, l'enquête permet d'identifier 56 personnes, 19% de celles interrogées, qui sont réellement isolées. Il s'agit des bénéficiaires qui ne sont pas suivis et ne sauraient pas à qui s'adresser en cas de difficultés, ou de ceux qui ont rencontré des difficultés et n'ont pas été soutenus pour y faire face. Ils sont particulièrement nombreux parmi les personnes âgées de 50-59 ans (27% de cette classe d'âge est concernée) ainsi que parmi les familles monoparentales (29%).

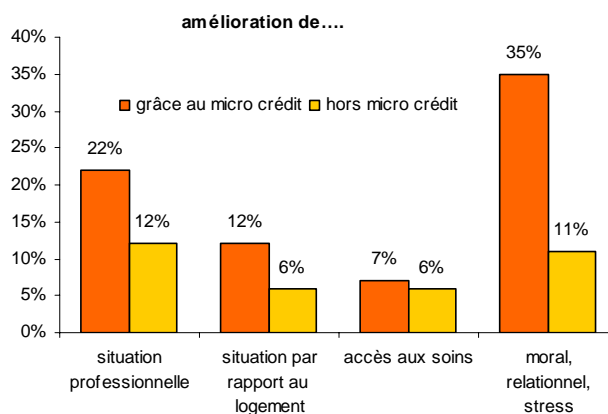
## Les impacts du microcrédit

Seuls 4% des bénéficiaires déclarent que leur projet n'a pas pu se réaliser. Pour 34%, il est en cours de réalisation et pour 62%, le projet s'est bien réalisé. Les impacts du microcrédit sur la vie professionnelle et quotidienne sont alors importants :

- 22% des bénéficiaires (hors retraités) notent une amélioration directement liée au micro crédit, 12% une amélioration due à d'autres facteurs. Parmi les personnes ayant financé un projet professionnel, 33% notent une évolution positive de leur situation due au microcrédit, 9% une évolution positive due à d'autres facteurs.
- 55% des bénéficiaires considèrent que le microcrédit a contribué à l'amélioration de leur situation budgétaire. Cette proportion atteint 77% parmi les ménages ayant financé un projet lié au logement, contre 47% de ceux ayant financé un projet professionnel.
- 12% des personnes interrogées considèrent être mieux logées depuis leur demande de microcrédit grâce au dispositif ; 6% notent une évolution positive liée à d'autres facteurs. L'amélioration du logement est très importante parmi les emprunteurs ayant financé un projet lié au logement : 48% notent une amélioration grâce au microcrédit, 4% une évolution positive liée à d'autres facteurs.
- 7% seulement des emprunteurs notent un accès plus facile aux soins grâce au microcrédit : 6% une amélioration due à d'autres facteurs. Le peu de demandeurs ayant un projet en lien avec la santé explique probablement ce faible pourcentage.
- Enfin, 35% des bénéficiaires estiment être moins tendus ou stressés, ou avoir une meilleure relation avec leurs proches, ou encore un meilleur moral qu'avant la demande de microcrédit grâce à l'emprunt et 11% une amélioration qui ne lui serait pas liée. Cette évolution ne dépend pas du type de projet financé.

Seules 12 des personnes interrogées, soit 4%, estiment que le microcrédit a eu un impact négatif sur leur situation.

### Impact perçu du microcrédit



Les personnes rencontrées lors des entretiens qualitatifs insistent en général sur la bonne réalisation du projet, et donc sur l'évolution positive de leur vie en général : en permettant de concrétiser un projet, notamment s'il s'agit d'un projet professionnel, le microcrédit a provoqué une amélioration globale de la qualité de vie. *« Les conséquences ont été professionnelles, mais pas seulement. Ça m'a donné d'autres pistes, notamment l'idée de reprendre des études, pour cette fois enseigner mon métier ».* *« Ça m'a vraiment aidé dans un moment où je n'avais pas d'argent. Je risquais d'être expulsé de mon appartement, ça m'a sauvé ».* D'autres mentionnent surtout « la bouffée d'oxygène » permise par le microcrédit :

*« Ça m'a permis de faire ma formation et de trouver un emploi derrière. C'est l'avantage de pouvoir emprunter de petites sommes dans des termes clairs sans avoir à emprunter à quelqu'un. Les taux correspondent concrètement au type de projet. [...] Dans ma vie personnelle, là où ça a joué, c'est que financièrement ça m'a donné une bouffée d'oxygène. Et puis dans ma vie professionnelle, ça m'a permis de revenir plus facilement sur le marché du travail après un arrêt de travail et un enfant. »*

*« Ça m'a permis de m'installer chez moi, et de passer à autre chose comme chercher du travail. Ils m'ont aidé à résoudre un problème et à passer sereinement à autre chose ».*

### **Une satisfaction très élevée envers le dispositif**

Il résulte de ces impacts globalement positifs une satisfaction élevée envers le dispositif : 82% des bénéficiaires interrogés sont très satisfaits d'y avoir eu recours, 15% sont plutôt satisfaits et 2% seulement ne le sont pas. Interrogés sur les raisons de cette satisfaction, les emprunteurs mentionnent la réalisation de leur projet (51%), ainsi que le bon fonctionnement du dispositif (42%), et notamment, la faiblesse du taux d'intérêt, la rapidité du montage du dossier, la qualité de l'accueil.

La satisfaction ne dépend pas du type de projet financé, du fait d'avoir ou non bénéficié d'un accompagnement, ni encore des difficultés de remboursement rencontrées. Elle est un peu plus importante parmi les personnes qui travaillaient au moment de la demande (90% sont très satisfaites), plus faible parmi celles au chômage (74%), ainsi que parmi les bénéficiaires âgés de 50-59 ans (73%). Par ailleurs, les personnes ayant contracté un prêt relativement long, de plus de deux ans, ou d'un montant important, de plus de 3000 euros, se caractérisent par un taux de très satisfaits un peu plus faible, respectivement de 77% et 73%, contre 94% des personnes ayant emprunté moins de 1000 euros.

*« J'ai réalisé mon projet, je peux encore utiliser le matériel aujourd'hui, j'ai plein de projets dans ma tête. J'ai fait ce que j'avais envie de faire ».*

Même quand le projet est en cours de réalisation, la satisfaction domine :

*« Sur le plan professionnel, je ne peux pas dire car je n'ai pas encore le permis mais ça m'a soulagée car avoir le permis va me donner de meilleures opportunités professionnelles. »*

Lors de la sélection des personnes à interviewer, celles qui avaient manifesté lors du questionnaire des réticences ont été surreprésentées. Finalement, lors d'un entretien plus approfondi, c'est la

satisfaction qui domine. C'est le cas par exemple de cette femme à qui les délais avaient posé des problèmes car elle n'avait pu préparer le code au moment où elle était le plus disponible, son bilan d'ensemble sur le dispositif reste très positif :

*« Ça m'a permis de respirer. (...) Je ne regrette pas du tout. Je compte même y retourner. Personnellement je ne peux pas ajouter quelque chose qui puisse améliorer le microcrédit. Pour ma part, j'ai été très contente de le découvrir. »*

C'est à la fois l'avantage du taux d'intérêt et la dimension humaine de prise en compte d'un projet qui font le succès du microcrédit parisien auprès de ses utilisateurs :

*« Son taux de remboursement est très bas : on a une facilité d'accès. L'ensemble m'a marqué : la finalité, les moyens, le système humain d'accès à la consommation raisonnée. C'est un système plus humain que les banques privées. L'argent est moins au cœur du dispositif. Avec un taux de 4%, les marges sont réduites. »*

La satisfaction est d'autant plus grande que nombre d'emprunteurs ayant des moyens financiers réduits ont le sentiment que le microcrédit personnalisé leur a donné l'occasion de réaliser un projet qu'ils n'auraient peut-être pas pu financer sans cette solution, ou alors qu'ils auraient financé dans des conditions d'emprunt qui les auraient mis en difficulté.

## Introduction

La loi de Programmation pour la Cohésion Sociale (LPCS, art. 80 al.III) a institué en 2005 la création du Fonds de Cohésion Sociale (FCS) destiné notamment à garantir les microcrédits personnels octroyés par les établissements de crédit conventionnés. Depuis, de nombreux dispositifs de microcrédit ont vu le jour, le plus souvent locaux et portés par des Centres Communaux d'Action Sociale ou des associations.

Le microcrédit personnel (MCP) est un prêt d'un montant généralement inférieur à 3 000 euros accordé avec un taux d'intérêt nul ou faible (3,5% en moyenne) dont l'objectif consiste à financer des petits projets (santé, voiture, équipement, formation...). Il s'adresse aux personnes dont les ressources ne permettent pas de prétendre à un crédit à la consommation mais ayant une capacité de remboursement. Citons en exemple les travailleurs pauvres, en situation professionnelle précaire (contrats aidés, temps partiel) ou les personnes confrontées à des accidents de la vie.

Au-delà des possibilités d'accéder au crédit, l'objectif de la plupart des dispositifs de microcrédit personnel est de favoriser l'inclusion financière. Un accompagnement est prévu qui vise à aider l'emprunteur à faire face aux remboursements des mensualités et à lui proposer une éducation financière et budgétaire.

Le microcrédit personnel Paris Île-de-France a été développé depuis 2008 par le Crédit Municipal de Paris (CMP). C'est un prêt destiné aux particuliers parisiens et franciliens souhaitant concrétiser un projet, n'ayant pas accès au crédit bancaire classique et disposant d'une capacité de remboursement.

Les projets peuvent concerner :

- la vie personnelle : acquisition d'un bien de première nécessité (exemples : chauffe-eau, électroménager de base), frais de santé, événement familial (exemples : faire face à un divorce, un décès), etc.
- la vie professionnelle : formation professionnelle, permis de conduire, achat d'un moyen de locomotion, etc.

Les modalités de ce microcrédit sont classiques : montant inférieur à 3 000 euros, durée de remboursement inférieure à 36 mois, faible taux d'intérêt (4%), aucun frais de dossier.

Une spécificité de ce dispositif repose sur le rôle important attribué aux bénévoles qui accompagnent la majorité des emprunteurs (85%).

Le Crédit Municipal de Paris a souhaité évaluer l'impact socio-économique du dispositif sur la trajectoire des emprunteurs et, notamment, d'en mesurer l'utilité sociale.

Dans ce contexte, il a confié au CRÉDOC la réalisation d'une étude auprès des bénéficiaires du dispositif. Cette étude a permis de mesurer les impacts positifs et négatifs du dispositif sur la situation des emprunteurs et d'apporter des éclairages sur les modalités de mise en œuvre du dispositif.

L'étude a reposé sur :

❖ **une enquête quantitative auprès d'un échantillon de 300 emprunteurs.**

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas à partir du fichier des 900 personnes ayant bénéficié du dispositif depuis sa création, en 2008. Le tirage a été aléatoire, des quotas ont été suivis pour s'assurer de la bonne représentativité de l'échantillon. Certaines catégories de bénéficiaires ont néanmoins été volontairement surreprésentées, afin de pouvoir donner des résultats les concernant. Un redressement a été effectué pour corriger cette surreprésentation lorsque les résultats sont fournis sur l'ensemble de l'échantillon.

L'enquête a été réalisée au cours du mois de mars 2011, par téléphone. Le questionnaire avait une durée d'environ 15 minutes.

❖ **une enquête qualitative auprès de vingt emprunteurs.**

L'entretien, d'une durée d'environ 45 minutes, approfondissait les thématiques abordées lors de l'enquête quantitative. Les personnes interrogées ont été sélectionnées à l'issue de l'enquête quantitative. Les entretiens ont été réalisés par François Ducardonnet et Vérane Moulin-Avrillier.

Pour permettre de mieux comprendre qui sont les emprunteurs et quelles sont leurs trajectoires, les résultats sur les questions communes ont été comparés :

- aux données d'une enquête réalisée en 2009 par le CRÉDOC pour le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), portant sur l'accès aux services bancaires des populations défavorisées<sup>1</sup>. Elle portait sur un échantillon de 2600 ménages, soit 800 ménages en population générale, 900 allocataires d'un minimum social, et 900 ménages à faible revenu.
- aux résultats de l'enquête réalisée en 2010 par la société GMV Conseil pour la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne (FNCE), portant sur un échantillon de 807 bénéficiaires d'un microcrédit proposé par la FNCE<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> « Étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté », CREOC – CCSF, décembre 2009 : [http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport\\_credoc\\_etude\\_conditions\\_acces\\_services\\_bancaires\\_pauvrete.pdf](http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport_credoc_etude_conditions_acces_services_bancaires_pauvrete.pdf)

<sup>2</sup> « Étude d'impact du microcrédit personnel », FNCE, 2010 : [www.federation.caisse-epargne.fr/Etude\\_Microcredit\\_Personnel.pdf](http://www.federation.caisse-epargne.fr/Etude_Microcredit_Personnel.pdf)

Ce rapport est organisé en trois parties :

- la première détaille les circonstances du microcrédit : la situation des emprunteurs lors de la demande, le recours ou non à d'autres prêts, les modes de connaissance du microcrédit, l'objet de l'emprunt, les éventuelles difficultés de remboursement ;
- la seconde analyse le suivi dont ont pu bénéficier les emprunteurs ;
- la troisième porte sur les impacts du microcrédit sur la vie professionnelle, le budget, la santé, le moral et le relationnel des emprunteurs. Elle étudie également la satisfaction des personnes interrogées.

## Première partie – la demande de microcrédit et le remboursement

Cette première partie détaille les circonstances de la demande de microcrédit. Elle décrit le profil et la situation des emprunteurs au moment de la demande, les modes de connaissance du microcrédit et leur articulation avec le recours ou non au secteur bancaire traditionnel, l'objet du prêt et enfin, l'apparition d'éventuelles difficultés de remboursement.

### 1/ La situation au moment de la demande

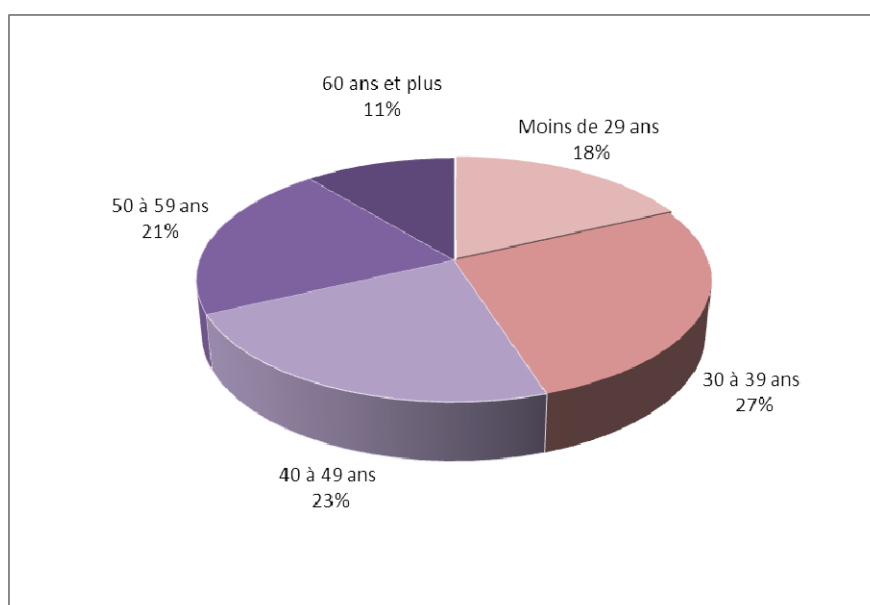
#### 1.1 *Les caractéristiques sociodémographiques sont connues grâce au fichier géré par le Crédit Municipal de Paris*

Les renseignements saisis par le Crédit Municipal de Paris lors de la constitution des dossiers de demande permettent de connaître les caractéristiques sociodémographiques des demandeurs.

Un des faits saillants de ces caractéristiques est la relative proximité avec l'emploi qu'elles dénotent. Cette proximité peut bien entendu s'expliquer par le pré-requis de solvabilité pour l'octroi du crédit. Elle est aussi liée à la nature des projets financés : la seconde partie montrera que la majorité des projets sont liés à la vie professionnelle.

Les emprunteurs sont ainsi dans leur grande majorité (71%), âgés de 30 à 59 ans : il s'agit donc plutôt d'une population en âge d'être active.

**Figure 1 Age des emprunteurs**

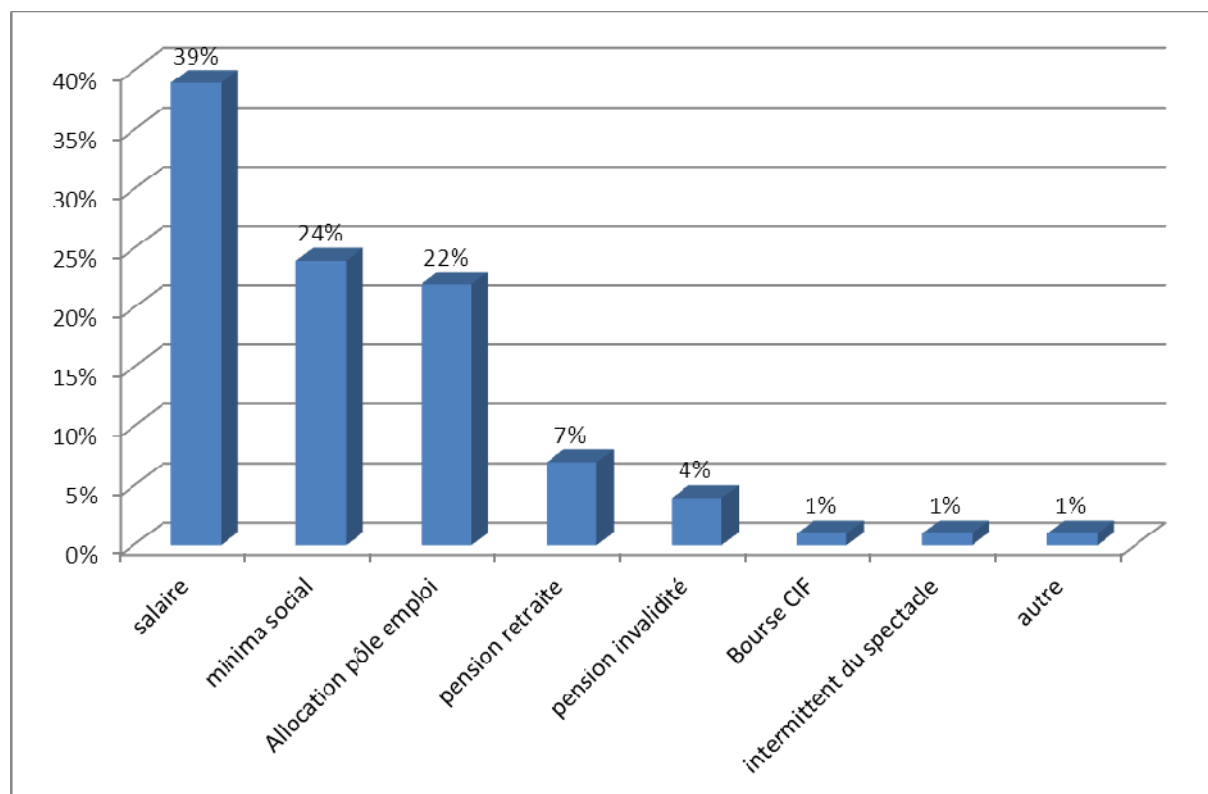


Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011



En conséquence, les trois-quarts des emprunteurs disposent de revenus liés à l'exercice, en cours ou passé, d'une activité professionnelle : salaires, allocations chômage ou retraite. Le quart bénéficie d'un minimum social.

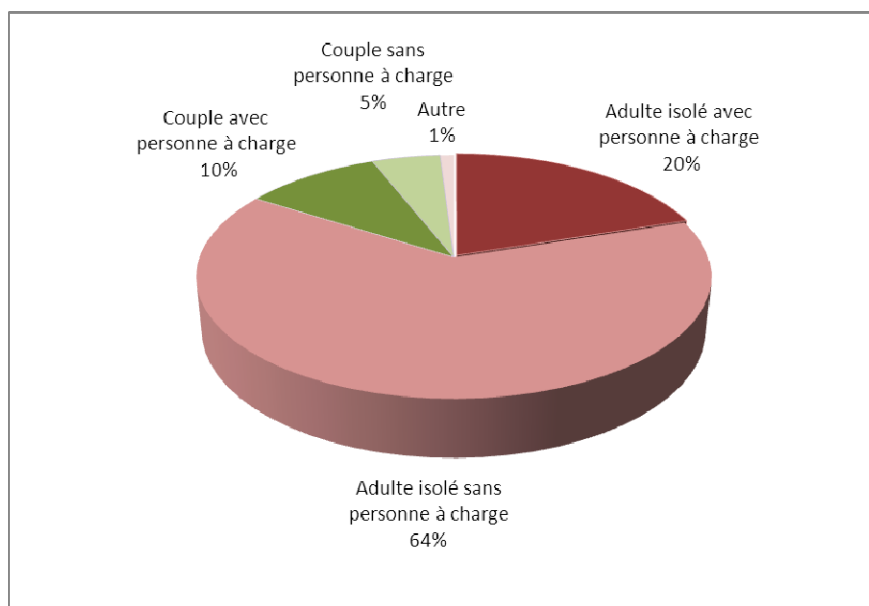
**Figure 2 Ressources des emprunteurs**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

La situation familiale est une autre caractéristique importante des bénéficiaires : peu d'entre eux vivent en couple et les situations de monoparentalité sont fréquentes. Les deux tiers des emprunteurs vivent seuls et sans enfant au moment de la demande.

**Figure 3 Situation familiale des emprunteurs**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Le dispositif de microcrédit mis en place par le CMP est destiné aux franciliens, parisiens ou non. La moitié des emprunteurs est parisienne, l'autre vient de la banlieue.

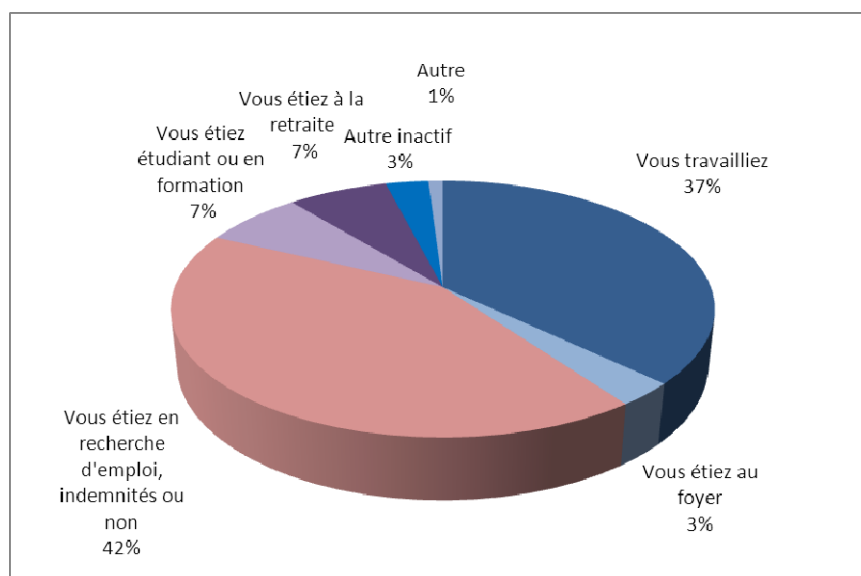
Par ailleurs, 25% des demandeurs sont de nationalité étrangère.

### **1.2 Une relative proximité avec l'emploi**

Les données d'enquête confirment une certaine proximité avec l'emploi au moment de la demande : plus du tiers des personnes interrogées travaillaient et 42% étaient en recherche d'emploi.

Un paragraphe suivant montrera la diversité des projets financés selon la situation professionnelle : les bénéficiaires les plus proches de l'emploi (ceux qui travaillaient au moment de la demande ou qui étaient en recherche d'emploi ou inactifs) se sont, un peu plus que les autres demandeurs, adressés au microcrédit pour un financement de projet professionnel, les bénéficiaires plus éloignés du monde du travail ont financé des projets liés à l'équipement du logement ou encore à la santé.

**Figure 4 Situation des emprunteurs par rapport au travail lors de la demande de microcrédit**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Un tiers des personnes au chômage ou étudiants au moment de la demande se sont insérées professionnellement et sont en emploi à la date de l'enquête du CRÉDOC. Les trois quarts de celles qui travaillaient sont encore en emploi. Il en résulte que, lors de leur interrogation, la moitié des personnes actives (donc hors personnes à la retraite) travaillent.

**Figure 5 Situation des emprunteurs par rapport au travail au moment de l'enquête, en fonction de leur situation lors de la demande**

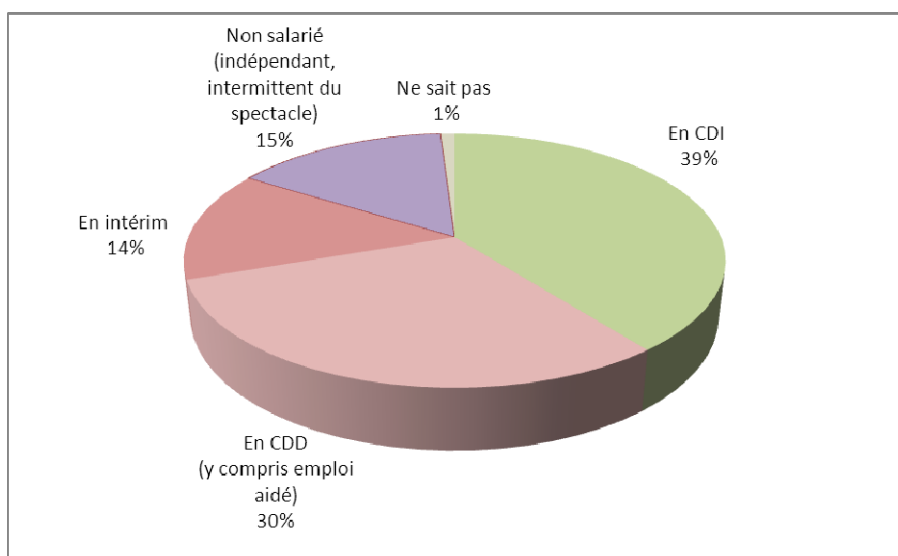
Avez-vous un emploi aujourd'hui?	Travaillait au moment de la demande		Au chômage, au foyer ou étudiants au moment de la demande		Ensemble (hors personnes à la retraite)	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	83	75%	57	34%	140	50%
Non	28	25%	111	66%	139	50%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Parmi ceux qui n'ont pas d'emploi au moment de l'enquête, 29, soit 21% des 139 personnes concernées, en ont occupé au moins un depuis la demande. Finalement, **parmi les personnes qui ne sont pas à la retraite au moment de la demande, 169 personnes, soit 61%, ont eu des**

**contacts avec l'emploi.** Ces emplois sont en majorité des emplois précaires. Seul un tiers des personnes ayant eu des contacts avec l'emploi, a occupé, ou occupe, un emploi en CDI. Sur l'ensemble des bénéficiaires (hors personnes à la retraite), 23% occupent, ou ont occupé, un emploi en CDI.

**Figure 6 Statut de l'emploi actuel  
(ou dernier depuis la demande de microcrédit personnel)**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 169 personnes occupant un emploi lors de l'enquête ou en ayant occupé un depuis la demande.

### 1.3 Le quart des demandeurs avait un prêt en cours lors de la demande

Au moment de la demande, plus du quart des demandeurs a au moins un prêt en cours. En particulier, 16% ont des emprunts susceptibles d'avoir un taux d'intérêt élevé : cartes de crédits dans des magasins et crédit renouvelables.

A titre de comparaison, l'enquête réalisée en 2009 par le CRÉDOC pour le CCSF, portant sur l'accès aux services bancaires des populations défavorisées, montrait que 31% des ménages métropolitains en situation de pauvreté et 24% des bénéficiaires d'un minimum social, avaient un crédit en cours et, notamment, 10% remboursaient un crédit renouvelable. La situation des bénéficiaires du microcrédit personnel par rapport au crédit est donc très proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages en difficultés financières.

**Figure 7 Les crédits en cours de remboursement au moment de la demande**

<b>Au moment de la demande de microcrédit, aviez-vous un ou plusieurs des prêts suivants en cours de remboursement ?</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Prêt immobilier	14	5%
Prêt pour l'achat d'une voiture	5	2%
Prêt étudiant	4	1%
Crédit renouvelable	26	9%
Prêt de cartes de crédit d'un magasin	31	10%
Autre prêt à la consommation (prêt personnel)	22	7%
Autre type de prêt	16	5%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>
<b>Personnes remboursant au moins un prêt</b>	<b>82</b>	<b>27%</b>

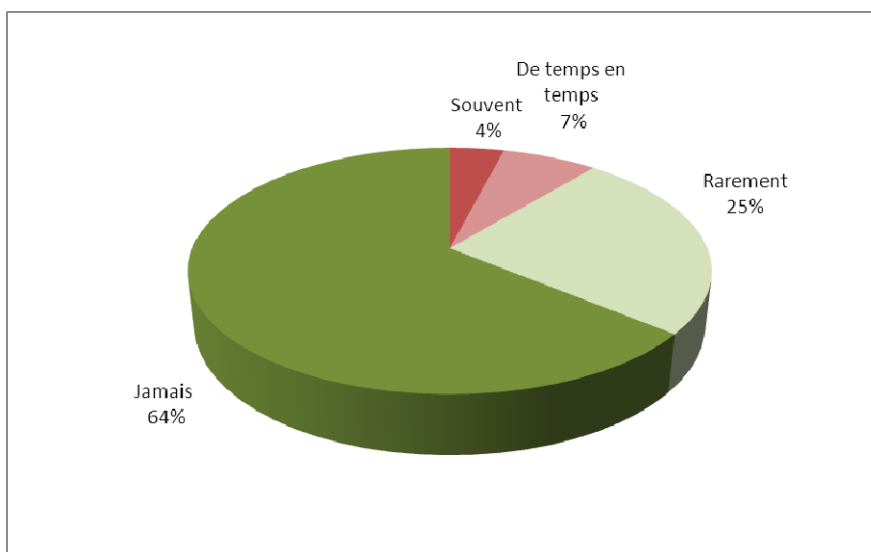
*Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011 – plusieurs types de prêts simultanés possibles*

Les caractéristiques des personnes ayant un emprunt en cours au moment de la demande sont peu différentes de celles de l'ensemble des demandeurs. Il s'agit en particulier de personnes de plus de 60 ans (49% sont concernées). Cet impact de l'âge s'explique par la fréquence des prêts immobiliers contractés par les plus de 60 ans : le tiers d'entre eux étaient propriétaires ou accédants lors de la demande (contre 8% seulement parmi l'ensemble des demandeurs) et, 17% remboursaient un prêt immobilier.

Les deux tiers des 82 personnes ayant un emprunt en cours ont le sentiment de parvenir à rembourser sans difficulté. Là encore, cette situation est très proche de celle observée dans l'enquête menée pour le CCSF : 66% des ménages en situation de pauvreté déclaraient ne jamais avoir de difficulté de remboursement.

**Figure 8 Fréquence des difficultés de remboursement**

**Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir rembourser votre ou un de vos crédits certains mois (hors celui MCP) ?**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 82 personnes ayant un prêt en cours au moment de la demande.

## **2/ L'orientation vers le CMP et l'octroi du crédit**

### **2.1 Les circonstances de la demande**

#### *2.1.1 La moitié des demandeurs ont été orientés vers le dispositif par un tiers*

Seule la moitié des personnes interrogées déclare avoir été orientée par un tiers vers le Crédit Municipal de Paris. Cette proportion, relativement faible, est cohérente avec le constat qui sera fait dans un autre paragraphe, que relativement peu de bénéficiaires font l'objet par ailleurs d'un accompagnement socioprofessionnel.

**Figure 9 Le mode de connaissance du dispositif**

<b>Comment avez-vous connu le microcrédit proposé par le Crédit Municipal de Paris ? Est-ce que</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Quelqu'un vous l'avait conseillé	149	50%
Vous vous étiez renseigné par vous-même	149	50%
Ne se souvient plus	2	0%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les personnes les plus nombreuses à avoir été orientées vers le microcrédit sont les plus jeunes et les familles monoparentales : 64% des moins de 29 ans et 65% des mono-parents ont connu le dispositif car quelqu'un leur avait conseillé. Plus globalement, les personnes bénéficiant d'un accompagnement socioprofessionnel sont particulièrement nombreuses, 60% contre 46% des personnes non suivies, à déclarer s'être adressées au Crédit Municipal sur les conseils d'un tiers.

#### *2.1.2 Les deux tiers des bénéficiaires n'avaient pas recherché de financement bancaire pour ce projet*

Près du tiers des bénéficiaires, 31%, s'était par ailleurs adressé à une banque pour financer le projet ayant fait l'objet de la demande de microcrédit. Les personnes les plus nombreuses à avoir sollicité le réseau bancaire sont les jeunes de moins de 29 ans (42%), ainsi que les étudiants (48%). Les personnes en emploi au moment de la demande, qui a priori auraient été les plus solvables, ne se sont en revanche pas plus tournées vers le réseau bancaire que les autres demandeurs.

Le fait de ne pas avoir contacté de banque s'explique par une forme d'autocensure par rapport au réseau bancaire traditionnel : que cette perception soit fondée ou non, les deux tiers des personnes n'ayant pas sollicité les banques estiment qu'ils n'auraient pas pu obtenir de crédit par ce biais.

Les entretiens qualitatifs confirment que la plupart des personnes rencontrées n'ont pas fait de demande de crédit en bonne et due forme dans un établissement financier, soit parce qu'elles étaient persuadées que cela aurait été inutile, soit encore parce qu'après une demande informelle on les en a dissuadées.

- *Pensez-vous que vous auriez pu obtenir un crédit d'une banque « traditionnelle » pour votre projet si le microcrédit n'avait pas existé ? Pourquoi ?*

*« Non, non, non. Au [nom banque] ils ne voulaient pas. Parce que je suis pauvre. Ça aurait été impossible dans ma situation de l'époque. J'étais sans travail. »*

*« Non. D'abord parce que j'avais déjà un crédit à la banque et ensuite parce que j'étais au chômage et on n'accorde pas de crédit aux gens qui sont au chômage en général. J'en ai parlé à ma banque et ils m'ont fait comprendre que ce n'était pas possible. »*

« Pas à l'époque. A l'époque j'avais demandé à ma banque mais ce n'était pas possible parce que j'étais dans les revenus minimum. J'étais au RMI, personne ne vous prête de l'argent au RMI. »

« J'avais demandé à ma banque de manière non officielle, on m'a dit "non, pas pour 400 euros". Peut-être pour 1200 euros, je n'ai pas demandé » (personne percevant un minimum social)

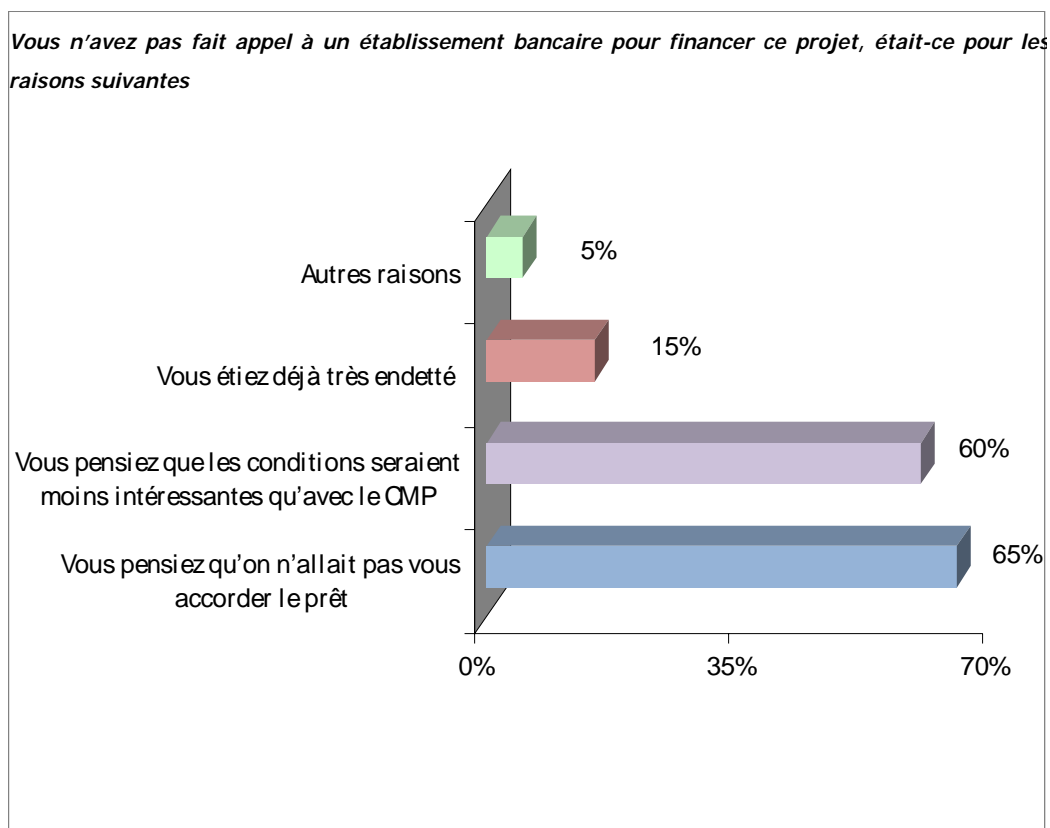
« Non parce que malgré mes revenus j'ai toujours été en CDD, donc aucune banque ne m'aurait prêté de l'argent à cause de ce statut. Même si mes contrats étaient longs les banques ne prêtent pas dans ce cas. »

« J'ai commencé par demander à ma banque qui a refusé, car à l'époque j'étais au chômage. »

Dans une proportion proche de 60%, et parfois de manière complémentaire, les demandeurs n'ayant pas sollicité de prêt bancaire évoquent des conditions moins avantageuses.

« Je pense qu'avec ma banque il n'y aurait pas eu de problèmes, j'ai pris le microcrédit parce que Pôle Emploi me le proposait, ma conseillère m'en a parlé. Le taux d'intérêt est très bas, c'est ce qui m'a plu. »

**Figure 10 Raisons pour lesquelles l'emprunteur n'a pas fait de demande préalable de prêt auprès d'une banque**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Plusieurs réponses possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base des 206 personnes qui n'ont pas fait appel à une banque



### 2.1.3 Finalement, trois types de comportements lors de la demande

Les entretiens qualitatifs permettent d'identifier, schématiquement, trois types de comportement ayant conduit à la demande d'un microcrédit personnel :

- **des personnes ayant eu un besoin financier imprévu (une facture élevée) ou bien n'ayant pas trouvé de solution de financement pour leur projet. Elles se sont tournées vers les services sociaux qui les ont orientées vers le Crédit Municipal de Paris :**

*« Ma mère m'a conseillé d'aller me renseigner à la mairie de X [sa commune de résidence, en banlieue]. J'ai été accompagné par une assistante sociale qui m'a aidé à faire toutes les démarches. J'ai monté mon dossier avec elle et une fois qu'il a été terminé, l'assistante sociale l'a donné au Crédit Municipal de Paris. Tout s'est passé à la mairie. »*

*« C'est l'assistante sociale de la mairie du [cite son arrondissement de Paris] qui m'a fait connaître le microcrédit. Je suis allé à la mairie et j'ai demandé quelle aide financière je pouvais avoir pour payer cette facture. Elle m'a conseillé le microcrédit. J'ai donc appelé le Crédit Municipal grâce à elle. »*

- **des personnes ayant déjà un suivi socioprofessionnel et orientées vers le microcrédit dans le cadre de ce suivi.**

Par exemple, parmi les personnes interviewées, trois des personnes ayant un projet de création d'entreprise ont été orientées vers le Crédit Municipal de Paris par des organismes les aidant à monter leur projet. Les deux premières personnes ont fait financer le permis de conduire nécessaire pour leur activité professionnelle. Dans le premier cas c'est une boutique de gestion chargée d'aider à la création d'entreprise qui a orienté, dans le deuxième cas c'est la conseillère Pôle Emploi : *« C'est le Pôle Emploi qui ne pouvait pas financer le permis de conduire qui m'a orienté vers le microcrédit »*. Une autre personne a été orientée par son organisme financier au moment où elle cherchait à faire financer une formation. Il s'agit d'un établissement financier participant au dispositif du microcrédit à Paris.

- **des personnes ayant identifié le microcrédit notamment par des campagnes de communication.** Elles se sont tournées vers le dispositif lorsqu'elles ont eu un besoin de financement, soit parce qu'elles pensaient ne pas pouvoir obtenir de prêt classique, soit parce qu'elles savaient les conditions plus intéressantes.

*« Je connaissais le microcrédit depuis longtemps parce que socialement ça m'intéresse. Je connaissais donc ce système de financement depuis le début. Ceux qui m'ont poussé vers le microcrédit c'est ma banque. À l'époque la Banque Postale ne faisait aucun crédit hors crédits immobilier et automobile. »*

Les sources d'informations sont variées : internet, des *« encarts publicitaires à la mairie »* ; les gazettes municipales : *« j'avais lu un article dans la gazette du 18<sup>ème</sup> arrondissement. Il y avait dans ce journal un numéro, un contact, que j'ai appelé (...). Obtenir un crédit de ma banque n'aurait sans doute pas posé problème, car je suis un vieux client. Je suis passé par le microcrédit car les intérêts étaient faibles. »*

Une des personnes, demandeuse d'un prêt pour renouveler des appareils ménagers, était déjà utilisatrice du Crédit Municipal de Paris : « *Je déposais mes objets au clou, j'ai connu le microcrédit là-bas, rue des Francs-Bourgeois, une dame sympa.* »

## **2.2 Le projet financé**

### *2.2.1 Le projet financé : le plus souvent un projet professionnel*

En lien avec la proximité du marché de l'emploi relevée dans un paragraphe précédent, les deux tiers des bénéficiaires ont financé un projet professionnel : plus précisément, le microcrédit a souvent été utilisé pour un projet visant à améliorer la mobilité : 19% des emprunteurs mentionnent le financement du permis de conduire, 20% un achat ou une réparation de véhicule. Le microcrédit est également souvent utilisé pour financer une formation (20% des projets). Plus rarement, pour 11% des emprunteurs, il s'agit de l'achat de matériel professionnel.

Les autres postes de financement sont diversifiés. Ils concernent notamment l'accès aux soins et l'équipement du logement.

Cette prépondérance des projets professionnels parmi les projets financés n'est pas spécifique aux microcrédits accordés par le CMP : 64% de ceux octroyés par la FNCE financent un projet lié à l'accès, au retour ou au maintien dans l'emploi.

**Figure 11 Le projet financé par le microcrédit,  
selon les déclarations des personnes interrogées**

Qu'avez-vous financé grâce à ce microcrédit ?	Effectifs	%
<b>Projet professionnel</b>	<b>192</b>	<b>67%</b>
<i>Permis de conduire</i>	56	19%
<i>Formation</i>	61	20%
<i>Véhicule ou réparation du véhicule (lié à l'emploi)</i>	61	20%
<i>Ordinateur / Matériel informatique</i>	23	8%
<i>Matériel professionnel</i>	9	3%
<i>Autre objet lié à l'emploi</i>	4	1%
<b>Santé</b>	<b>29</b>	<b>10%</b>
<i>Soins dentaires</i>	26	9%
<i>Soins optiques</i>	3	1%
<i>Soins auditifs</i>	2	1%
<i>Autre objet lié à la santé</i>	2	1%
<b>Logement accès ou maintien</b>	<b>11</b>	<b>4%</b>
<i>Déménagement</i>	1	<1%
<i>Caution/Dépôt de garantie</i>	1	<1%
<i>Frais d'agence</i>	0	0%
<i>Retard de loyer / de charges locatives</i>	2	1%
<i>1er mois de logement</i>	1	<1%
<i>Charges et travaux de copropriété</i>	6	2%
<b>Aménagement, équipement</b>	<b>46</b>	<b>16%</b>
<i>Autre objet lié au logement</i>	9	3%
<i>Travaux dans le logement</i>	12	4%
<i>Équipement de la personne</i>	2	1%
<i>Équipement du logement</i>	26	9%
<b>Événement</b>	<b>10</b>	<b>3%</b>
<i>Frais liés à une séparation</i>	0	0%
<i>Frais liés à un décès</i>	4	1%
<i>Frais liés à une union</i>	1	<1%
<i>Frais liés à des loisirs</i>	0	0%
<i>Autre objet lié à un évènement de la vie</i>	6	2%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Guide de lecture : les lignes en gras représentent les grandes catégories d'objets du microcrédit. Elles sont reconstituées à partir des réponses au questionnaire : les répondants étaient interrogés sur les objets détaillés (en italique dans le tableau ci-dessus).

Plusieurs réponses étaient possibles et la somme des effectifs des sous-catégories en italiques peut être supérieure à l'effectif de la catégorie reconstituée.

### *2.2.2 Le type de projet financé dépend en particulier de la situation par rapport à l'emploi et de l'âge*

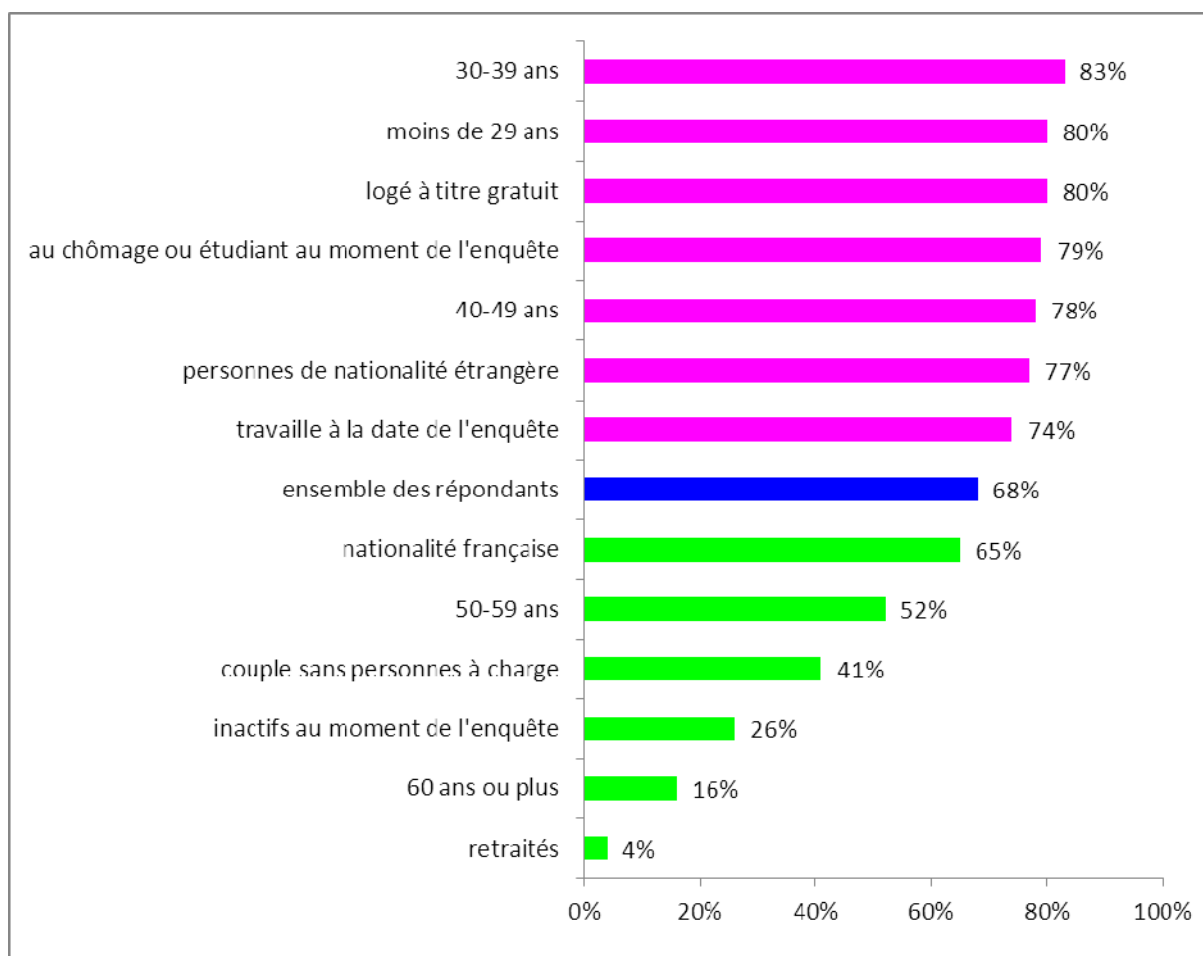
Les motifs pour lesquels les personnes interrogées ont eu un besoin de financement dépendent de leur situation professionnelle au moment de la demande, mais également de leur âge et, dans une moindre mesure, de leur situation par rapport au logement.

Les personnes les plus nombreuses à avoir demandé un microcrédit pour un projet professionnel sont logiquement les plus proches de l'emploi au moment de la demande et, en particulier, celles au chômage ou étudiant : pour 79% de ces dernières et 74% des personnes en emploi, l'objet de la demande était professionnel, contre le quart des personnes au foyer et 4%, seulement, des personnes à la retraite. En lien avec la situation par rapport à l'emploi, l'âge a un impact important sur le type de projet financé. La part du financement d'un projet professionnel diminue ainsi avec l'âge. Elle reste élevée jusqu'à 50 ans (plus des trois quarts des personnes âgées de 50 ans ou moins ont financé un projet professionnel) et diminue fortement ensuite.

Enfin, les personnes de nationalité étrangère sont plus nombreuses que celles de nationalité française (77% contre 65%) à avoir demandé un microcrédit pour un projet professionnel. Ce constat s'explique en particulier par la situation au moment de la demande : seuls 6% des personnes de nationalité étrangère sont à la retraite, contre 16% des personnes de nationalité française.

Figure 12 Les déterminants du financement d'un projet professionnel

% de personnes ayant financé un projet professionnel parmi...



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

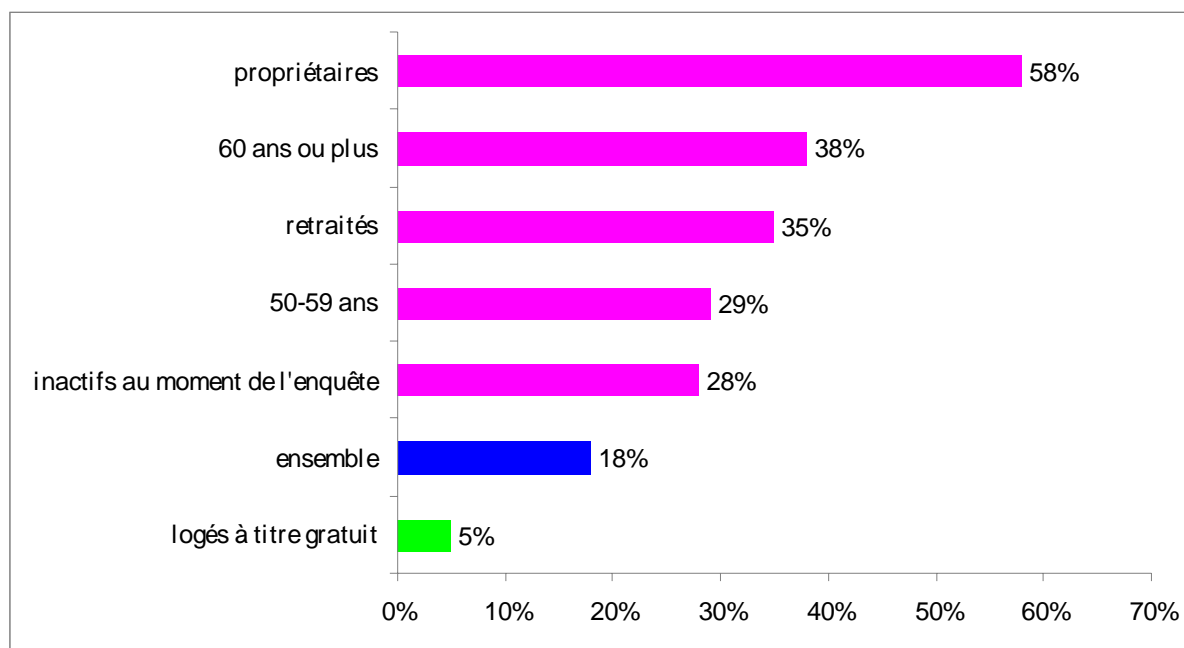
Guide de lecture : le graphique présente les modalités ayant un impact significatif, au seuil de 10%, sur le fait d'avoir financé un projet professionnel plutôt qu'un autre projet. Les modalités au-dessus de la ligne « ensemble » (des répondants) ont un impact positif, celles en dessous un impact négatif. Par exemple, 77% des personnes de nationalité étrangère ont financé un projet professionnel. Elles sont significativement plus nombreuses dans ce cas que l'ensemble des demandeurs (65%) et, en particulier, que les demandeurs de nationalité française (65%).

Le nombre de projets « santé » financés est un peu trop faible pour pouvoir obtenir des résultats statistiquement robustes sur les caractéristiques de leurs bénéficiaires. Il s'agit cependant principalement des personnes à la retraite et des personnes âgées de 60 ans ou plus : 42% des personnes à la retraite, 34% des personnes âgées de 60 ans ou plus ont financé un projet en lien avec la santé, contre 10% de l'ensemble des bénéficiaires et 3% simplement des personnes étudiantes ou au chômage. Les personnes de nationalité étrangère, qui peuvent ne pas avoir de droits ouverts au système de protection sociale français, sont pourtant très peu nombreuses à s'orienter vers le microcrédit pour un projet santé : seules 3% sont concernées.

Les personnes ayant financé un projet « logement » sont particulièrement nombreuses parmi les propriétaires et, de façon corrélée, les personnes retraitées ou celles âgées de 60 ans ou plus.

**Figure 13 Les déterminants du financement de l'équipement du logement**

**% de personnes ayant financé un projet pour le maintien ou l'équipement du logement, parmi...**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les moins de 50 ans ainsi que les actifs occupés ou au chômage au moment de l'enquête ne sont pas significativement moins nombreux que l'ensemble à avoir financé un projet « logement ». Pour ces catégories de demandeurs, l'objet du microcrédit est donc soit professionnel (entre 75% et 80% de ces emprunteurs), soit lié au logement (entre 15 et 20%), rarement à la santé.

S'il y a bien un lien entre la situation professionnelle des bénéficiaires au moment de la demande, et le projet financé, le financement de projets professionnels n'est pas exclusivement le fait des personnes proches de l'emploi. Les entretiens qualitatifs permettent de mieux comprendre quels sont les types de projet financés selon la situation par rapport à l'emploi. Ainsi, pour les personnes qui sont en emploi au moment de la demande et qui ont eu un besoin de financement pour un projet professionnel, ce besoin correspond souvent à une amélioration des conditions d'activité (matériels, mais aussi mobilité) pour les personnes à leur compte:

*« Je voulais passer mon permis de conduire. Comme je suis coiffeuse à domicile, si je n'ai pas le permis, c'est difficile pour moi de me déplacer à domicile, avec mon matériel. Au début, quand j'ai créé mon entreprise, je m'étais dit qu'en travaillant avec les maisons de retraite, il serait simple de me déplacer, mais après, j'ai eu des clients particuliers et c'est devenu compliqué de me déplacer avec ma grosse valise. »*

*« Je devais passer ce permis parce que je suis projectionniste, et que j'avais des horaires un peu particuliers. J'ai commencé à travailler en 2008. Je me suis dit que c'était indispensable pour ce genre de boulot, où on rentre régulièrement entre minuit et demi et une heure du matin. »*

Pour des personnes au chômage, voire plus éloignées de l'emploi, le financement du projet peut s'inscrire dans une démarche d'insertion ou de reconversion.

*« J'ai travaillé pendant dix ans, depuis que j'ai 18 ans. J'ai eu une quinzaine d'employeurs, je n'ai jamais été au chômage. Je me suis arrangé pour arrêter mon activité, car je voulais changer de domaine. Je suis donc allé à l'ANPE à qui j'ai demandé de me financer une formation de chauffeur de taxi. L'ANPE a refusé car ils ne financent plus les permis de conduire quels qu'ils soient. Il a donc fallu que je trouve une autre solution pour financer ma formation. »*

Dans certains cas, le projet financé a pu être qualifié de « professionnel », mais le discours des bénéficiaires éloignés de l'emploi montre que le projet d'insertion peut être autant social que professionnel.

*« C'était pour l'achat d'une voiture. C'était pour pouvoir me déplacer la nuit, m'occuper de moi-même et des membres de ma famille. Pour aller les voir en banlieue. Et éventuellement aussi, me réinsérer professionnellement, au niveau de la brocante. J'avais besoin de me déplacer à ce moment-là et surtout de faire les courses pour deux membres de ma famille qui sont handicapés. »*

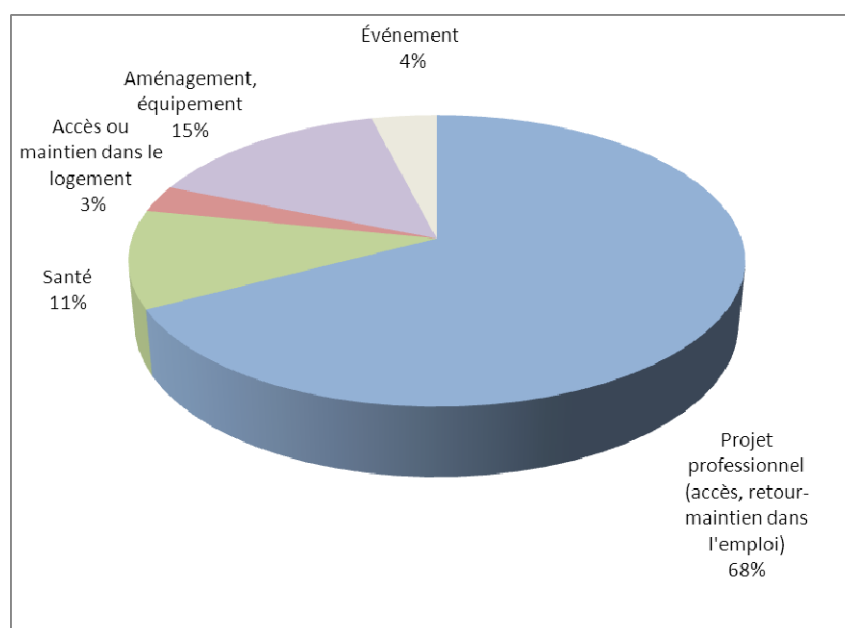
Les projets financés non professionnels relèvent parfois de l'achat d'équipement, d'amélioration du logement, de la personne (« Sortie d'un foyer, j'ai obtenu de la Ville un logement, je n'avais aucun meuble pour m'installer »), mais permettent aussi souvent de faire face à une dépense imprévue.

*« (...) J'ai donc dû faire appel au microcrédit pour payer les frais de justice et les dommages et intérêts qui m'étaient imposés. Si je n'avais pas payé, j'aurais reçu l'injonction d'un huissier qui m'aurait saisi tous mes biens. Le procès a duré très longtemps, à peu près cinq ans. Le tribunal lui a alloué près de 10 000 euros. Il fallait quand même les payer. J'ai payé un petit peu mais il me manquait de l'argent. J'ai emprunté. »*

### 2.2.3 Peu de décalage entre le projet finalement financé et celui inscrit dans la demande de prêt

Les déclarations des personnes interrogées sur le projet financé grâce au microcrédit sont très proches de l'objet du microcrédit exposé lors de la demande et inscrit dans les dossiers des demandeurs.

**Figure 14 Le projet pour lequel a été demandé le microcrédit**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

*Guide de lecture : il s'agit ici des projets inscrits dans les dossiers de demande déposés par les bénéficiaires interrogés, et non des données d'enquête.*

Le croisement entre l'objet du crédit mentionné dans le fichier et celui déclaré par les personnes interrogées confirme cette proximité : les deux variables ne correspondent pas dans 6% des cas. Pour 3% des dossiers, il s'agit d'une inversion entre « accès ou maintien dans le logement » et « aménagement, équipement », deux items par ailleurs très proches. Seuls 3% des bénéficiaires auraient donc financé un autre projet que celui inscrit dans la demande initiale.

Les entretiens qualitatifs montrent que ce bon emploi du crédit, pour financer le projet, s'explique par les modalités de versement de la somme. Les chèques sont libellés à l'ordre du vendeur ou prestataire concerné, ou la somme lui est versée directement. Les personnes interrogées sont nombreuses à souligner que dans le cas contraire, elles auraient eu la tentation d'utiliser différemment le crédit, notamment pour faire face à des périodes de fortes tensions financières.

*« Ils m'ont fait un chèque à l'ordre de l'auto-école. On me l'a donné en main propre. Je préfère cette méthode. Comme je suis souvent à découvert, je sais que l'argent sera entièrement investi dans mon projet professionnel. Cela m'a obligé à payer l'auto-école, il n'est pas possible de l'encaisser, c'est très bien. »*



*« Il a été versé directement à l'école (...) Ça ne m'a pas gêné, même si j'aurais aimé disposer d'une partie de la somme qui était en trop pour m'acheter des livres par exemple. Mais c'est très bien comme ça. Le risque, quand on est dans des conditions financières pas trop aisées, c'est de dépenser une partie de la somme au moindre pépin. Ça nous décharge aussi de tout un tas de responsabilités, c'est très bien. Je trouve ça bien quand les administrations travaillent ensemble. »*

Les personnes ayant demandé un prêt pour acheter un véhicule ou des équipements ménagers sont plus critiques sur ce principe de versement de la somme au vendeur, car elles ont le sentiment qu'elles auraient pu obtenir de meilleures conditions en ayant davantage de souplesse dans le choix du fournisseur :

*« On m'a fait un chèque avec le nom du vendeur de la voiture. Ça aurait été mieux que ça me soit versé directement parce que après j'aurais pu dispatcher comme je le souhaitais. C'est toujours plus simple comme ça. C'est plus maniable. J'aurais pu changer d'avis entre temps. Là ça conditionne un peu mon choix. Si je change d'avis je dois attendre à nouveau. »*

*« J'aurais préféré que ça soit versé directement sur mon compte, pour recevoir l'argent et pouvoir acheter dans plusieurs magasins. Là le chèque faisait qu'on était obligé de tout acheter chez X [nom d'une grande enseigne d'ameublement et d'équipement ménager] ».*

*« Le montant du prêt a été versé à Y [une grande enseigne d'équipement ménager], d'après devis et factures. C'est dommage : j'aurais peut-être eu moins cher sur Internet. »*

Pour des raisons analogues, une des personnes ayant eu la somme versée directement à son auto-école le regrette car elle a été déçue de la qualité de la prestation de cette entreprise et aurait aimé en changer :

*« Ok mais il y a eu quand même un inconvénient : par rapport au choix de l'auto-école. Ça ne nous laisse pas la marge de manœuvre pour changer d'auto-école. Le service en termes de qualité ne correspondait pas à ce que je voulais. Pour changer d'auto-école, il aurait été préférable que je puisse justifier et changer plutôt que d'avoir à rester parce que l'argent avait été versé à cette auto-école. »*

Enfin, un bénéficiaire relève un dysfonctionnement, lié à la présence de plusieurs financements pour le même objet : *« J'aurais préféré que l'argent soit versé sur mon compte car le cabinet [médical] a reçu 400 euros de l'Aide Sociale, 400 euros de microcrédit et 400 euros de ma poche. Cela avait coûté 1 100 euros et le cabinet m'a dit ne pas pouvoir me rembourser. »*

Les quelques personnes rencontrées ayant eu la somme versée directement sur leur compte l'ont affectée à leur projet et n'ont pas trouvé que cela posait le moindre problème.

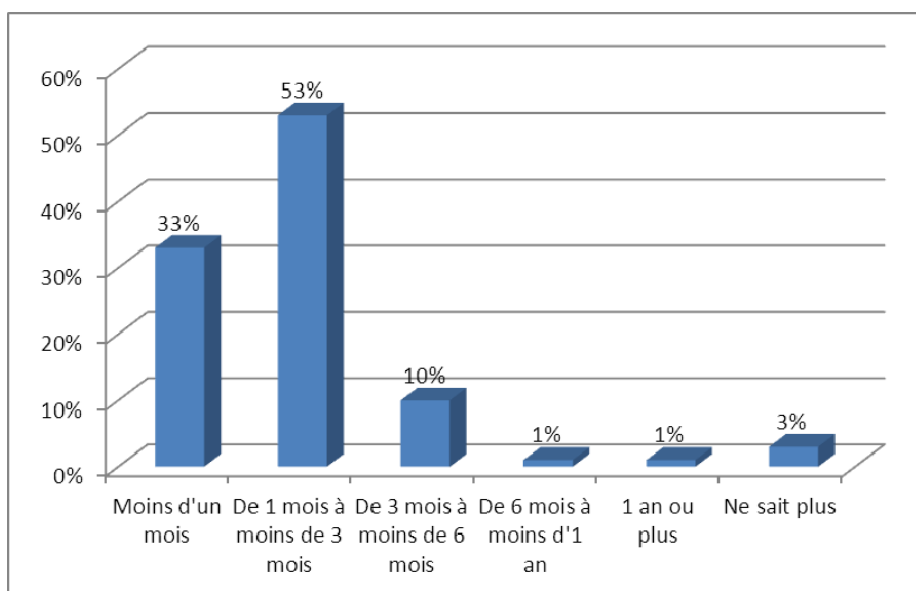
## 2.3 Les délais d'obtention de l'argent

### 2.3.1 Des délais courts, qui ne posent en général pas de difficultés aux emprunteurs

Les délais entre le dépôt du dossier et la mise à disposition de l'argent emprunté, tels que se les rappellent les bénéficiaires, sont très courts : près de 9 bénéficiaires sur 10 déclarent qu'ils ont été inférieurs à 3 mois, le tiers des personnes interrogées notant même des délais de moins d'un mois.

**Figure 15 Les délais d'obtention de l'argent**

**Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez déposé le dossier et celui où l'argent a été disponible**

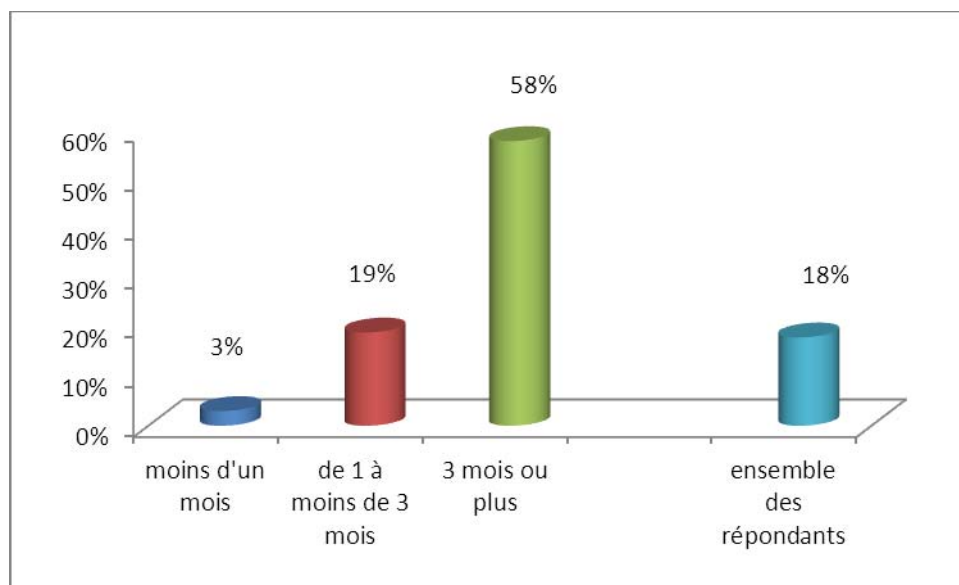


Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Malgré le déblocage rapide de la somme demandée, presque un bénéficiaire sur 5, 18%, estiment que ce délai leur a posé des difficultés. Les difficultés liées au délai dépendent bien entendu de ce dernier : seules 3% des personnes qui ont attendu moins d'un mois le déblocage de l'argent, considèrent que cette attente leur a posé des difficultés, contre 19% lorsque le délai était de 1 mois à moins de 3 mois, et 58% lorsqu'il a atteint ou excédé 3 mois.

**Figure 16 Difficultés posées par le délai, selon le délai**

Ce délai vous a-t-il posé des difficultés ? % de réponses oui



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les personnes ayant connu des difficultés à cause des délais ne présentent pas de différences statistiquement significatives avec les autres en termes de profil ou de type de projet.

### 2.3.2 Les bénéficiaires rencontrant des difficultés liées aux délais : des délais un peu plus longs et des projets urgents

Pour mieux comprendre quelles difficultés peuvent poser les délais de traitement et de déblocage de la somme empruntée, un certain nombre des bénéficiaires rencontrés lors des entretiens qualitatifs ont été sélectionnés car ils estimaient les délais trop longs. Les réponses montrent que les difficultés posées correspondent souvent à des personnes ayant un besoin urgent de la somme, et ne pouvant faire avancer leur projet tant que cette somme n'est pas débloquée (déménagement, financement de formations, de permis de conduire...).

L'une d'entre elles est une femme qui déclare avoir fait une demande de prêt « en urgence » le mois où son logement a été attribué, afin d'équiper son logement. Elle était auparavant logée en foyer. L'argent a été débloqué 3 mois plus tard, ce qui a occasionné un retard pour pouvoir enfin habiter dans un logement autonome :

*« Retard oui par rapport aux objectifs : j'aurais dû emménager au [cite une date] et j'avais besoin des meubles tout de suite, j'ai dû être hébergée chez des amis et attendre [cite une date 3 mois plus tard] la somme versée pour avoir les meubles et aller chez moi. (...) Monter le dossier a été long, d'autant que j'étais dans l'urgence, il a fallu deux ou trois rendez-vous, ça a pris trois mois. »*

Une autre personne projetant de passer le permis pour des projets professionnels a été retardée dans son projet par les délais de mise au point du dossier :

*« J'ai perdu du temps en attendant que les fonds soient débloqués au moment où j'avais du temps pour me préparer au code. Quand ma demande a été acceptée au mois de juin 2010 le temps qui me restait pour préparer le code m'a paru insuffisant. (...) J'ai trouvé ça long. Ça a duré peut-être trois semaines à un mois. De notre côté il nous a fallu aussi attendre que notre conseiller bancaire revienne. »*

Une des personnes vivant d'un minimum social a demandé un prêt pour rembourser des frais médicaux. Le délai de deux mois lui a semblé long, bien qu'il ait pu trouver un accord avec le centre médical pour différer le paiement :

*« C'est un peu long : il ne faut pas avoir de problèmes avec des huissiers parce que eux n'attendent pas 2 mois l'argent. »*

Certains demandeurs ayant comme objectif de financer une formation ont été inquiets que l'argent ne soit pas débloqué à temps, mais ces situations se sont réglées soit parce que le financement est finalement arrivé au bon moment soit parce que l'organisme de formation a accepté que la formation démarre sans attendre le versement du prêt.

Le discours d'un des bénéficiaires est révélateur des difficultés qui peuvent émerger selon l'état d'avancement du projet : pour que le dossier soit débloqué, il est nécessaire que le vendeur, ou le prestataire, soit bien identifié (c'est lui qui recevra les fonds ou le chèque sera libellé à son ordre). Une fois ce vendeur connu, il peut y avoir un délai pour libérer la somme, avec un risque pour que le financement arrive un peu tard au regard des délais du vendeur ou de l'organisme de formation par exemple.

*« Le versement dépendait de moi. De quand je trouverais la voiture. Si je l'avais eu tout de suite ça aurait été plus rapide. A partir du moment où le dossier a été accepté il m'a fallu un mois et demi ou deux mois pour trouver la voiture donc le dossier était en suspens en attendant que je fasse l'achat mais si je l'avais trouvé plus tôt ça aurait été plus vite. Après il vous laisse quand même quatre-cinq mois pour trouver ce que vous souhaitez acheter. » [Le délai pour débloquer les fonds vous a-t-il posé problème ?] « C'est un peu long. Parce que là je connaissais la personne qui allait me la vendre et qui avait confiance mais j'aurais pu tomber sur quelqu'un qui m'aurait dit : " non monsieur je veux vendre ma voiture tout de suite je ne peux pas attendre qu'on vous débloque les fonds ". Là ça aurait posé un problème. Il a fallu une quinzaine de jours entre le moment où j'ai trouvé la voiture et le moment où j'ai versé l'argent. »*

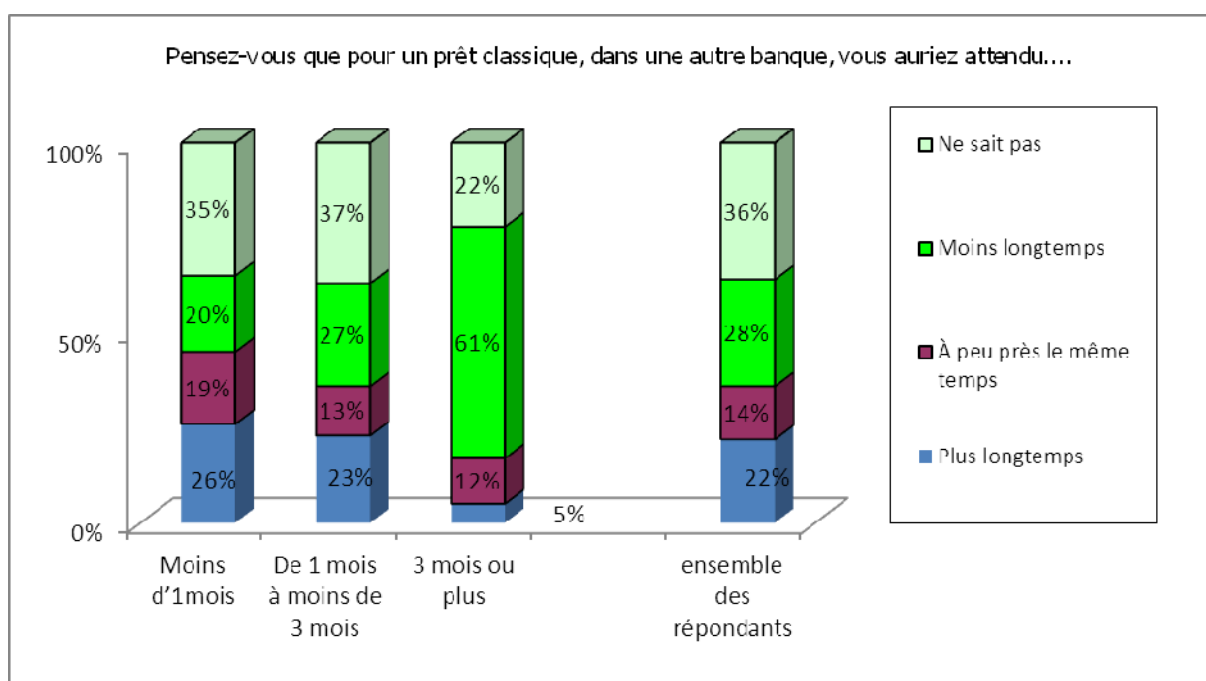
### *2.3.3 Des bénéficiaires qui estiment parfois que les délais auraient été plus courts via le secteur financier*

Les avis sont partagés sur l'importance de ce délai relativement à ce qu'il aurait pu être dans une autre banque. Si le tiers des bénéficiaires ne se prononce pas sur ce qu'auraient été les délais via les voies classiques de financement, un quart pense qu'ils auraient été plus court, un quart estime qu'ils auraient été plus longs et 14%, comparable.

Cette perception dépend bien entendu du temps de débloqué de l'argent : les deux tiers des demandeurs ayant attendu plus de 3 mois la somme empruntée, pensent que le délai aurait été plus court via une autre banque.

A noter cependant que 20% des bénéficiaires qui ont attendu moins d'un mois le débloqué de l'argent emprunté, estiment qu'ils auraient attendu moins longtemps dans le cadre d'un crédit classique. Ce constat peut probablement être relié à l'expérience des crédits à la consommation, tels que les crédits renouvelables ou ceux obtenus par les cartes de crédit délivrées dans les grands magasins.

**Figure 17 Comparaison des délais d'obtention de prêt avec une autre banque, selon le délai d'attente**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

### 3/ Perception et expérience du microcrédit

#### 3.1 Connaissance du taux d'intérêt et de la bonification

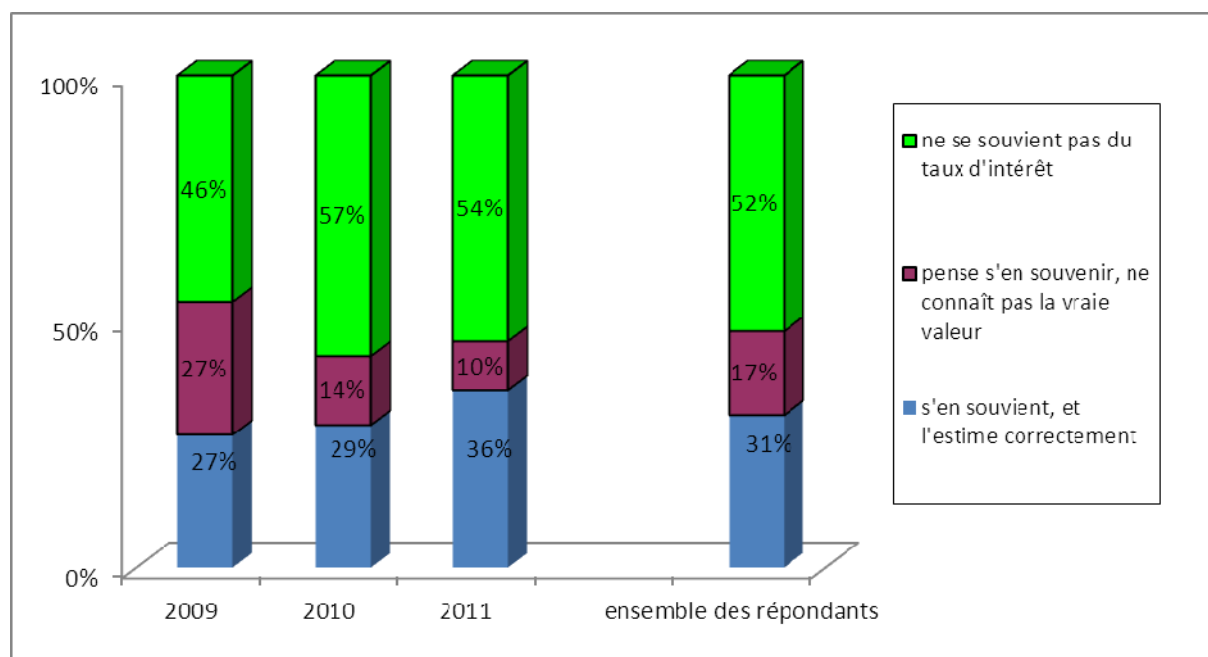
##### 3.1.1 Le tiers des bénéficiaires connaissent le taux d'intérêt

L'étude réalisée par le CRÉDOC pour le CCSF avait montré que les ménages à faibles revenus connaissaient très mal les taux d'intérêts et les coûts des crédits qu'ils avaient contractés. La connaissance des conditions du microcrédit est également faible. Elle est cependant un peu plus élevée que celle observée dans l'étude CCSF. Plus précisément, la moitié des personnes interrogées déclarent ne plus se souvenir du montant du taux d'intérêt, moins de 20% pensent s'en souvenir, mais en ont une perception erronée, et le tiers des contractants connaît effectivement ce taux : ils s'en souviennent et l'estiment entre 3,8 et 4,2%, soit proche de sa vraie valeur, de 4%. Le plus souvent, ils donnent d'ailleurs le vrai chiffre de 4%.

Les personnes qui pensent connaître le taux d'intérêt, mais qui ne l'apprécient pas bien, le jugent en général plus faible que la réalité. Parmi les 50 bénéficiaires dans cette situation, 35 donnent un chiffre inférieur à 3,8%.

La connaissance du taux d'intérêt dépend principalement de la date d'octroi du microcrédit personnel. Assez logiquement, les bénéficiaires ayant contracté le crédit en 2011 sont les plus nombreux à connaître précisément le taux d'intérêt. Ceux ayant obtenu leur crédit en 2009 sont particulièrement nombreux à penser connaître le taux d'intérêt, mais à mal le chiffrer.

**Figure 18 Connaissance du taux d'intérêt du prêt du microcrédit personnel, en fonction de l'année de décaissement**



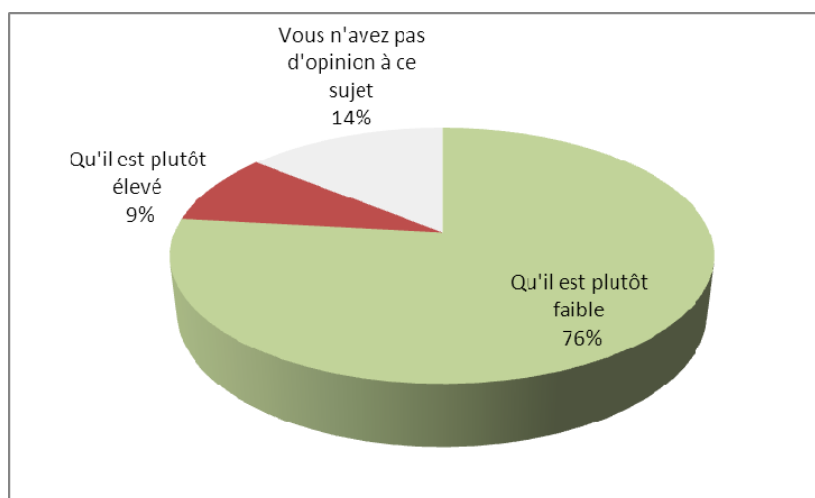
Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

La connaissance du taux d'intérêt ne dépend ni des caractéristiques du prêt (montant, objet, durée), ni de celles du demandeur.

Dans l'ensemble, les bénéficiaires jugent plutôt faible le taux d'intérêt. Moins d'une personne sur 10 considère qu'il est plutôt élevé. Cette opinion ne dépend que peu de la connaissance ou non du taux d'intérêt. Les personnes qui déclarent s'en souvenir ne sont en particulier pas plus nombreuses que les autres, à considérer qu'il est plutôt faible.

**Figure 19 Opinion sur le taux d'intérêt du prêt du microcrédit personnel**

Diriez-vous du taux d'intérêt du prêt du microcrédit personnel ?



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

3.1.2 À peine la moitié des bénéficiaires concernés savent que le prêt est bonifié

La moitié des personnes interrogées déclarent que leur prêt est bonifié. Ce pourcentage est un peu plus élevé, mais reste relativement faible, de 55%, parmi les habitants des départements ayant effectivement droit à bonification. 21% des bénéficiaires d'un autre département pensent que leur prêt est bonifié.

**Figure 20 La connaissance de la bonification, selon le département de résidence**

Votre prêt est-il un prêt bonifié, c'est-à-dire que quand le prêt est complètement remboursé, une partie des intérêts vous est rendue	Habitent le 75, 77, 91 ou 93		Habitent un autre département		Ensemble des répondants	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
	Oui	135	55%	12	21%	147
Non	53	22%	32	59%	85	28%
Ne sait pas	57	23%	11	20%	68	23%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Parmi les habitants des départements où la bonification existe, la connaissance de la bonification dépend de la date de décaissement. Les bénéficiaires ayant obtenu récemment le prêt, en 2011,

sont ainsi plus nombreux que ceux ayant obtenu le prêt en 2009, à identifier la bonification (60% contre 47%). Très peu des personnes interrogées ont fini de rembourser le prêt et il n'est donc pas possible d'analyser la connaissance de la bonification parmi les personnes susceptibles d'avoir été déjà remboursées.

### 3.2 Les difficultés de remboursement

#### 3.2.1 Les bénéficiaires sont peu nombreux à avoir rencontré des difficultés

Dans l'ensemble, les bénéficiaires ont peu de difficultés à rembourser leur microcrédit. Seuls 13% en rencontrent. Ces taux sont relativement proches de ceux observés parmi les bénéficiaires d'un microcrédit octroyé par la FNCE.<sup>3</sup>

**Figure 21 Les difficultés pour rembourser le crédit**

Avez-vous ou avez-vous eu des difficultés à rembourser votre microcrédit personnel ?	Effectifs		Bénéficiaires FNCE
		%	
Oui, beaucoup	5	2%	4%
Oui, un peu	34	11%	13%
Non, pas vraiment	45	15%	28%
Non, pas du tout	205	68%	53%
Ne sait pas	12	4%	2%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Cette faiblesse des difficultés est confirmée par la relative rareté des retards dans le remboursement : 17% des personnes interrogées ont déclaré avoir parfois eu des retards pour payer dans les délais. Enfin, seuls 7% des demandeurs ont le sentiment d'être en situation de surendettement. (6% des ménages en situation de pauvreté dans l'enquête CRÉDOC / CCSF). Cette situation ne provient pas forcément du microcrédit : parmi les 22 bénéficiaires se percevant surendettés, 11, soit la moitié, avaient déjà des emprunts en cours lorsqu'ils ont déposé la demande de microcrédit.

A noter que pratiquement toutes les personnes ayant déclaré ne pas avoir eu de retard de paiement sont bien notées dans les fichiers du CMP comme n'ayant pas eu de difficultés de

<sup>3</sup> Les réponses à ces questions ont par ailleurs été calculées en redressant la sous réponses des personnes ayant eu des impayés. Les résultats observés ci-dessus ne sont pas significativement modifiés.

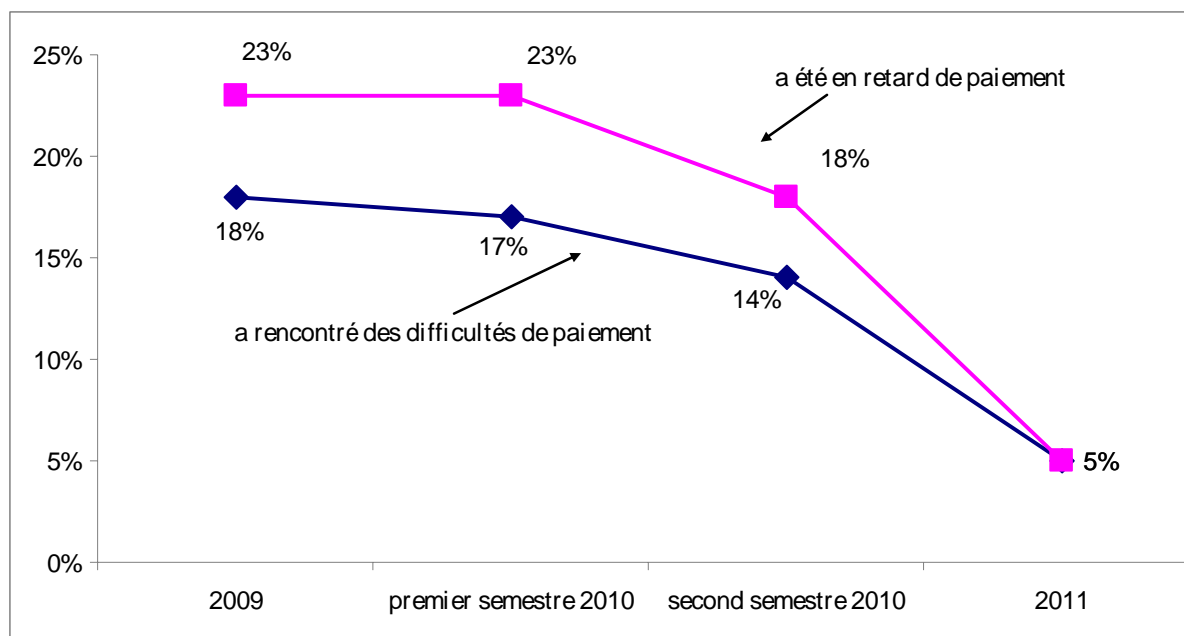


paiement. En revanche un quart des personnes ayant déclaré avoir eu des retards n'ont pas d'impayés selon les fichiers du Crédit Municipal.

Enfin, les personnes en retard de paiement n'ont pas toujours déclaré avoir eu des difficultés pour payer les échéances. Le paragraphe suivant, portant sur les entretiens qualitatifs, montrera qu'un retard très ponctuel, certains mois, lorsqu'il est rattrapé rapidement, n'est pas nécessairement perçu comme source de difficulté ou comme anormal.

L'occurrence de difficultés pour rembourser le microcrédit, ou de retards de paiement, dépend fortement de la date de décaissement. En particulier, seules 5% des personnes ayant contracté un crédit en 2011, sont concernées. Ce constat s'explique bien entendu par le fait que les difficultés apparaissent dans la durée du prêt et rarement au cours des tout premiers mois de l'emprunt.

**Figure 22 Difficultés et retard de paiement selon la date de décaissement**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Lorsqu'on exclut les bénéficiaires 2011, pour lesquels l'absence de difficulté s'explique d'abord par le caractère récent du prêt, ce sont finalement 15% des personnes interrogées qui ont déclaré avoir rencontré, ou rencontrer, des difficultés certains mois et 21% qui ont eu des retards de paiement.

Parmi les bénéficiaires ayant contracté le crédit avant 2011, le fait d'avoir rencontré des difficultés ou d'être en retard de paiement dépend principalement de la situation au moment de l'enquête, et non de celle au moment de la demande. Les personnes interrogées ont répondu à la question en fonction de leur ressenti au moment de leur interrogation, plus qu'en fonction d'éventuelles périodes difficiles qu'elles ont pu connaître auparavant. Ainsi, seuls 10% des personnes qui travaillent ont déclaré avoir rencontré des difficultés, contre 20% des bénéficiaires sans emploi. Le

croisement entre les difficultés rencontrées et l'évolution de la situation professionnelle, confirme enfin que seule la situation au moment de l'enquête a un impact.

L'occurrence de difficultés ne dépend pas des autres caractéristiques des emprunteurs. Elle ne dépend que peu de celles du prêt. Les personnes ayant réalisé un emprunt pour un montant relativement élevé, compris entre 1 500 et 3 000 euros, ainsi que celles ayant emprunté pour une durée de 25 à 36 mois, sont un peu plus nombreuses que les autres à déclarer avoir parfois rencontré des difficultés : 23% des premières, 18% des secondes sont concernées.

### *3.2.2 Les entretiens qualitatifs expliquent la faiblesse des difficultés par le montant relativement faible des échéances ou par des restrictions sur certains postes*

La grande majorité des personnes interviewées trouve que le montant des remboursements et son étalement dans le temps leur permet de faire face aux échéances, malgré un budget parfois tendu. Certaines signalent cependant qu'elles doivent se restreindre sur certains postes, pour parvenir à rembourser comme l'expliquent ces deux personnes vivant avec un minimum social :

*« Ça va, je fais attention : [une trentaine d'euros] par mois, ce n'est pas rien. Si je fais des restrictions pour rembourser ? Oui. Je prendrai Internet plus tard »*

*« [Moins de 50 euros par mois], j'y arrive mais je restreins sur l'alimentation et sur le téléphone »*

Certaines personnes évoquent des incidents de paiement dus à un découvert très ponctuel qui se sont résolus facilement. Deux d'entre elles n'avaient d'ailleurs pas mentionné de retards lors de l'enquête quantitative.

*« L'année où j'étais en formation je n'avais pas des revenus si faibles que ça mais c'est plutôt qu'on avait des revenus irréguliers avec mon mari. Il est intermittent donc ça pouvait nous arriver quelques fois de vivre sur des découverts et que tout arrive d'un seul coup. Il y a eu quelques prélèvements qui ne sont pas passés. En tout cas je n'ai pas eu de restrictions à faire sur d'autres postes. »*

*« Je rembourse facilement. Une fois j'ai eu un impayé parce que le prélèvement se fait automatiquement. C'est informatique. Je n'avais pas [près de 100 euros] sur mon compte, je devais avoir [un peu moins que la somme à prélever] admettons et comme ça fonctionne par prélèvements automatiques si il n'y a pas la somme exacte c'est rejeté. Je devais déjà être à découvert mais j'ai réglé par chèque après. J'ai reçu une lettre, ils m'ont appelé et j'ai fait un chèque. »*

## Deuxième Partie : L'aide reçue et les contacts

Les bénéficiaires du microcrédit peuvent être suivis, ou avoir des contacts, à plusieurs titres. Le premier d'entre eux est l'accompagnement socioprofessionnel dont certains d'entre eux peuvent bénéficier, parce qu'ils sont demandeurs d'emploi, allocataires d'un minimum social, en création d'entreprise...

Les autres contacts sont plus liés à la vie du dispositif : il s'agit d'abord des contacts avec la banque ayant octroyé le prêt, puis de ceux avec le Crédit Municipal de Paris. Ces derniers sont très étroitement liés à l'attribution et à la gestion du microcrédit. Ils peuvent ainsi avoir lieu lors de la demande de prêt (aide à la constitution du dossier), lors du déroulement de l'emprunt (dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires) et enfin, en cas de difficultés de remboursement.

Cette deuxième partie fait le point sur la fréquence et la qualité de ces contacts.

### 1/ Les contacts hors Crédit Municipal

#### 1.1 *Le quart des emprunteurs bénéficient d'un suivi socioprofessionnel*

Environ le quart des personnes interrogées bénéficient d'un suivi socioprofessionnel, en dehors de celui éventuellement réalisé dans le cadre du microcrédit.

Quand un suivi socioprofessionnel existe, il est une fois sur deux réalisé par les services sociaux.

**Figure 23 Existence d'un suivi socioprofessionnel**

<b>En dehors de la personne qui (éventuellement) vous accompagne dans le cadre du microcrédit personnel, êtes-vous suivi régulièrement par une ou d'autres personnes pour vous aider dans vos démarches d'insertion professionnelle, logement, etc. ?</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Oui	79	26%
<i>Une personne de pôle emploi, de la mission locale</i>	20	7%
<i>Une personne du CCAS, de la mairie, de la CAF, des services sociaux</i>	40	13%
<i>Une personne d'une association, chargée d'aider à l'insertion sociale ou professionnelle des personnes en difficulté</i>	27	9%
Non	221	74%
<b>Total des répondants</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Le bénéfice d'un accompagnement socioprofessionnel dépend principalement de la situation par rapport au travail au moment de la demande : 31% des personnes au chômage ou étudiants sont suivies, contre 13% des inactifs.

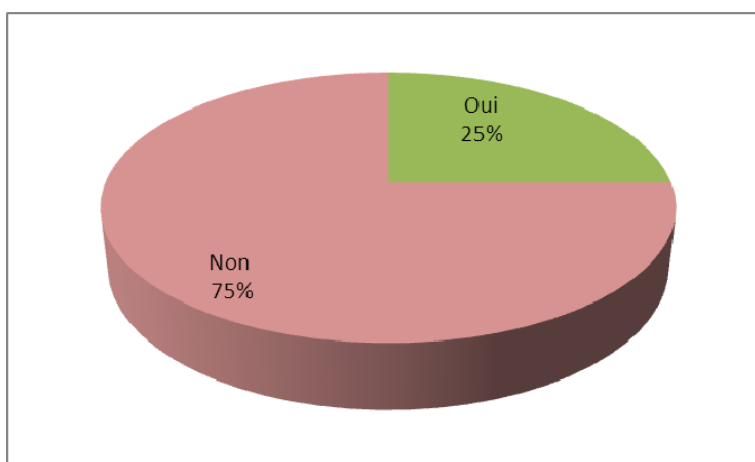
Le suivi socioprofessionnel n'a par ailleurs pas d'impact sur l'apparition de difficultés ou de retards de paiement, ni sur la connaissance du taux d'intérêt.

## 1.2 Peu de contacts avec l'organisme prêteur

Seul le quart des personnes interrogées déclare avoir des contacts avec la banque qui a débloqué l'argent.

**Figure 24 Contacts avec la banque qui a prêté de l'argent**

**Avez-vous des contacts avec la banque qui vous a prêté de l'argent ? Attention, nous ne parlons pas du Crédit Municipal de Paris, mais de la banque qui a débloqué l'argent.**

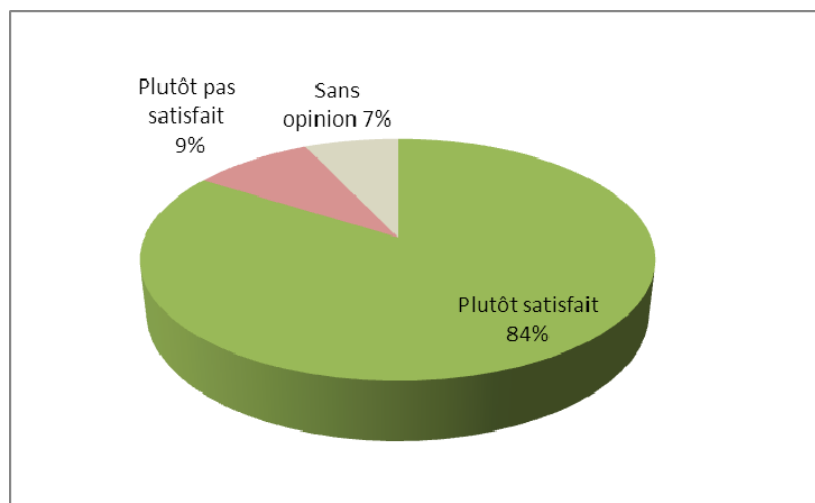


Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les personnes ayant eu des relations avec la banque en sont le plus souvent satisfaites. Seules 9% d'entre elles déclarent ne pas être satisfaites.

**Figure 25 Satisfaction des emprunteurs vis-à-vis des contacts avec l'organisme prêteur**

Êtes-vous satisfait de ces contacts ? Vous êtes



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 76 personnes ayant eu des contacts avec la banque qui a prêté l'argent du microcrédit.

Les enquêtés sont peu prolixes sur le contact avec l'organisme prêteur qui a généralement été bref et sans difficulté particulière, comme le montre ce verbatim extrait d'un des entretiens qualitatifs :

*- Avez-vous eu des échanges avec l'organisme bancaire qui a versé le microcrédit ? Lesquels ? Pourquoi ? Qu'en avez-vous pensé ?*

*« En dehors de la fois où je suis allé récupérer mon chèque, non. La relation a été courtoise et directe. Je suis passé une vingtaine de minutes. On a discuté un petit peu de mon projet et à l'issue de ça on m'a donné mon chèque. Le conseiller connaissait très bien mon dossier et avait tous les papiers à signer à portée de main. Je suis arrivé à 10h à 10H20 j'étais sorti. Ça a été super rapide. »*

## 2/ L'aide reçue lors de l'instruction

### 2.1 *La plupart des bénéficiaires ont été aidés pour monter le dossier de demande*

Recevoir de l'aide du Crédit Municipal pour constituer le dossier d'instruction est fréquent, mais n'est pas systématique : les deux tiers des personnes interrogées se souviennent avoir été aidées par une personne du CMP.

Les personnes qui n'ont pas été aidées par le CMP l'ont principalement été par un service social (17% des personnes interrogées) ou n'ont reçu aucune aide (12%).

**Figure 26 L'aide reçue lors de l'instruction du dossier**

<b>Qui vous a aidé pour constituer le dossier d'instruction de microcrédit et réunir les pièces nécessaires ?</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Une personne au CMP	196	65%
Une personne d'un service social (CCAS, mairie, CASVP, assistante sociale,....)	51	17%
Personne ne l'a aidé	34	12%
Une personne d'une association	20	7%
Un proche	4	1%
Ne sait plus	1	0%
Autre	3	1%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

*Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011*

Les personnes qui n'ont pas reçu d'aide pour monter leur dossier d'instruction ne se caractérisent ni par leur profil sociodémographique, ni par la durée, la date ou le montant de l'emprunt. En revanche, quelques différences apparaissent selon que l'aide provient du CMP ou d'un service social. En particulier, 76% des Parisiens ont été aidés par le CMP, contre 55% des personnes vivant en banlieue. Par ailleurs, 72% des personnes en emploi au moment de la demande ont reçu une aide du CMP. Les personnes bénéficiant d'un suivi socioprofessionnel ne sont ni plus ni moins nombreuses à avoir été aidées par une personne du CMP. Les entretiens qualitatifs confirment que la plupart des bénéficiaires ont été aidés par le CMP, y compris lorsqu'ils étaient orientés vers le dispositif par un service social.

Lorsqu'elles ont été aidées, les personnes interrogées sont le plus souvent satisfaites de l'aide reçue : 85% considèrent que la personne qui les a aidées a très bien compris leur situation, 88% qu'elle les a très bien conseillées. Ce niveau de satisfaction ne dépend pas de l'institution ayant aidé au montage du dossier (CMP, services sociaux ou associations).

**Figure 27 La satisfaction envers l'aide reçue**

La personne qui vous a aidé :

	A-t-elle bien compris votre situation ?		Vous a-t-elle bien conseillé ?	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Tout à fait bien	222	85%	229	88%
Plutôt bien	37	14%	30	11%
Plutôt mal	1	<1%	1	<1%
Très mal	1	<1%	1	<1%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

*Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011**Les pourcentages sont calculés sur la base des 261 bénéficiaires ayant été aidés pour le montage du dossier.*

Enfin, il n'y a pas de lien entre l'aide reçue au moment du montage du dossier et la connaissance ou non des taux d'intérêt, ni avec l'apparition de difficultés ou de retard de remboursement.

## **2.2 Selon les entretiens qualitatifs, une étape qui n'a pas posé de difficulté**

Les entretiens avec des bénéficiaires du microcrédit personnel ont été l'occasion de détailler cette étape de constitution du dossier. Conformément aux résultats de l'enquête quantitative, la plus grande part des personnes interviewées ont été uniquement en contact avec le Crédit Municipal de Paris pour leur dossier. Même si l'orientation est passée par un autre canal (une assistante sociale par exemple), en général le dossier a été constitué en lien avec le personnel du CMP. Pour la plupart des personnes rencontrées, le déroulement de cette étape a été clair, les demandes de pièces justifiées et bien comprises.

*« Je suis donc allé au Crédit Municipal et j'ai rencontré une dame, [cite le prénom], qui m'a sorti tous les documents et m'a expliqué clairement tout ce qu'il fallait que je fasse et les pièces justificatives à fournir. J'ai fait une lettre de motivation, constitué mon dossier sur mon projet de formation. La personne que j'ai rencontrée a répondu à toutes mes questions. Il y a eu deux rendez-vous. Un pour retirer le dossier et un second pour le remettre en personne et vérifier toutes les pièces. » (Demandeuse d'emploi au moment du dépôt du dossier, demande de prêt pour financer une formation)*

*« On a monté le dossier avec une dame du Crédit Municipal. En tout j'ai eu 3 rendez-vous : au premier rendez-vous, j'ai expliqué ce que je voulais faire, on a demandé des informations sur moi ; au deuxième, j'ai ramené le dossier et la 3ème fois j'ai signé le prêt, j'ai vu 3 personnes différentes. » (Demande de permis de conduire dans un but professionnel)*

Les quelques personnes moins satisfaites évoquent la multiplicité des interlocuteurs, des demandes jugées trop intrusives ou encore ont estimé difficile et longue la collecte des pièces justificatives :

- Une des personnes, tout en trouvant normal qu'on demande les justificatifs prévus, a regretté d'avoir plusieurs interlocuteurs, il a dû recommencer à expliquer sa situation (projet d'achat d'un véhicule) :

*« Je n'ai plus vraiment le souvenir, ça m'avait l'air d'être un dossier classique. Par contre ce qui rend les choses plus difficiles c'est que ça a l'air d'être des bénévoles qui s'occupent de ça. Ça a l'air d'être managé par des bénévoles au niveau du contact avec les demandeurs. Ce sont des gens qui travaillent sûrement à mi-temps ou une ou deux fois par semaine ce qui fait que quand on veut les contacter on a beaucoup de mal à retomber sur la personne à qui on a eu à faire donc à chaque fois c'est reprise du dossier, incompréhension du truc et tout. J'ai dû rappeler et je ne suis pas retombé exactement sur la personne à qui j'avais eu à faire donc il a fallu qu'ils reprennent le dossier qu'ils re-regardent tout, qu'ils reprennent tout. J'ai dû avoir à les rappeler une ou deux fois et puis à chaque fois c'était un peu le même problème. »*

- Une des personnes a particulièrement mal vécu l'étape de constitution du dossier, trouvant les pièces demandées trop intrusives :

*« J'ai eu l'impression d'avoir été mis à nu : on rentre dans le privé, il faut fournir les 3 derniers relevés bancaires. Il faut ça pour éviter la fraude, c'est une précaution qui n'est pas indispensable, pas à ce point. »*

Cette attitude trouve peut-être son explication dans le fait que ce bénéficiaire de minimum social, qui a dû emprunter pour payer une partie d'une facture médicale, a eu des difficultés à obtenir son crédit car il avait mis de l'argent de côté et ne voulait pas toucher à cette épargne. Il explique cet attachement à une épargne de précaution par le fait qu'il a déjà connu des épreuves dans la vie et ne veut pas se retrouver démuné :

*« Ce qui m'a marqué c'est le temps que ça prend et la façon dont ils vous mettent à nu. J'ai remarqué qu'il fallait vraiment être pauvre pour ne pas avoir de problèmes, pour avoir un microcrédit. J'ai eu du mal à obtenir le microcrédit parce que j'avais de l'argent de côté. Il a fallu que j'explique que j'avais vécu dans la rue et que depuis je mettais de côté au cas où il arriverait un gros problème. Je ne recommencerais pas. C'est pas un bon système d'attendre que la personne n'aie plus rien pour l'aider, si on n'intervient pas avant c'est très long. »*

- Deux bénéficiaires évoquent la lourdeur du montage du dossier

*« J'ai rempli le dossier moi-même. Je suis allé au moins trois fois dans un bureau situé dans le Marais. Il y avait une femme qui suivait mon dossier. Ce n'était pas simple car c'était pour une petite somme [moins de 400 euros]. J'y suis allé une première fois pour retirer le dossier et le remplir. Ensuite j'ai dû y retourner une seconde fois avec ma femme car il fallait sa signature. Enfin j'ai dû revenir encore une troisième fois pour rapporter un papier manquant. Je ne me souviens plus lequel. C'était long. Environ trois semaines. Pour demander si peu d'argent ça m'a paru long. J'ai dû revenir plusieurs fois. »*



Une autre personne, également à la recherche d'un prêt pour financer une formation, a trouvé le dossier difficile à remplir même si elle a trouvé justifié de fournir ces éléments pour instruire la demande :

*« Les justificatifs de revenu sont difficiles à fournir. Sur mon compte courant que je partage avec mon mari, je suis souvent à découvert. Il est plus fluctuant. Mon compte professionnel est plus stable. La complexité de mon compte courant a sans doute ralenti ma demande. Ils m'ont demandé toutes les justifications (justificatifs de domicile, relevés de compte de trois mois, quittances de loyer, l'avis d'imposition, bulletins de salaire). C'était clair et net pour une chose pareille. Il faut savoir combien on gagne et combien on peut dépenser. »*

Il a été demandé aux vingt personnes interviewées si elles avaient des suggestions précises d'amélioration du dossier à remplir. La plupart des personnes ont répondu que leur expérience étant positive, elle ne voyait pas quelle suggestion faire. Quelques personnes parmi celles ayant fait leur demande au début du dispositif ont répondu ne pas se souvenir plus précisément. La seule suggestion concrète est celle de mettre en ligne un prédossier avec la liste des pièces à fournir :

*« Peut-être que ce qui est dommage c'est qu'il n'y ait pas un prédossier à remplir sur internet sous forme de formulaire. Ce serait des informations précises qui permettraient d'arriver directement avec les pièces justificatives. Ça ne ferait plus qu'un seul rendez-vous. »*

### **3/ L'aide reçue pendant la vie du crédit**

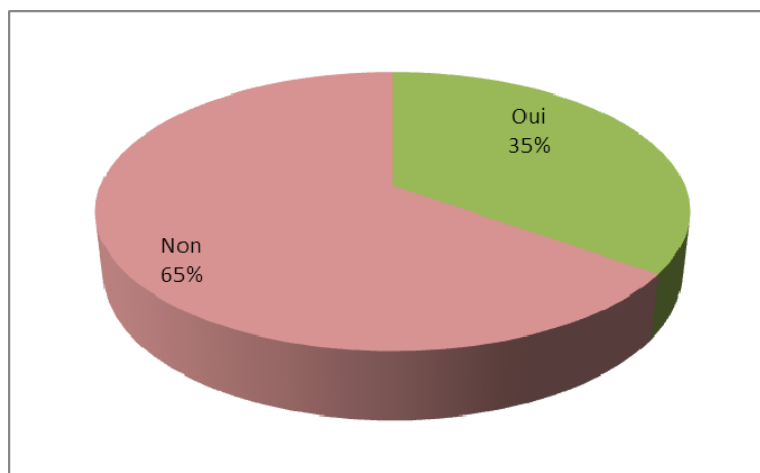
#### **3.1 L'aide reçue en cas de difficulté de remboursement**

Seules 13% des personnes interrogées, soit 39 bénéficiaires, ont rencontré des difficultés pour rembourser leur microcrédit.

Parmi elles, une minorité (14 personnes, soit 35% de celles concernées), a été soutenue pour résoudre ces difficultés. Cette proportion est plus faible parmi les bénéficiaires FNCE ayant rencontré des difficultés (20%). La faiblesse des effectifs doit cependant conduire à considérer ce résultat avec prudence.

**Figure 28 Soutien en cas de difficultés de remboursement**

(Si difficultés de remboursement) avez-vous bénéficié d'un soutien pour surmonter ces difficultés ?



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 39 bénéficiaires ayant rencontré des difficultés de remboursement.

Les personnes concernées sont trop peu nombreuses, pour qu'il soit possible d'analyser les spécificités des bénéficiaires ayant été aidés par rapport à ceux qui ne l'ont pas été.

Interrogés sur les personnes qui les ont aidés, les 14 bénéficiaires concernés citent d'abord le référent du CMP (6 personnes). 3 mentionnent une banque, 2 des proches, 2 également une assistante sociale, 1 la banque ayant réalisé le prêt.

### **3.2 L'accompagnement des bénéficiaires**

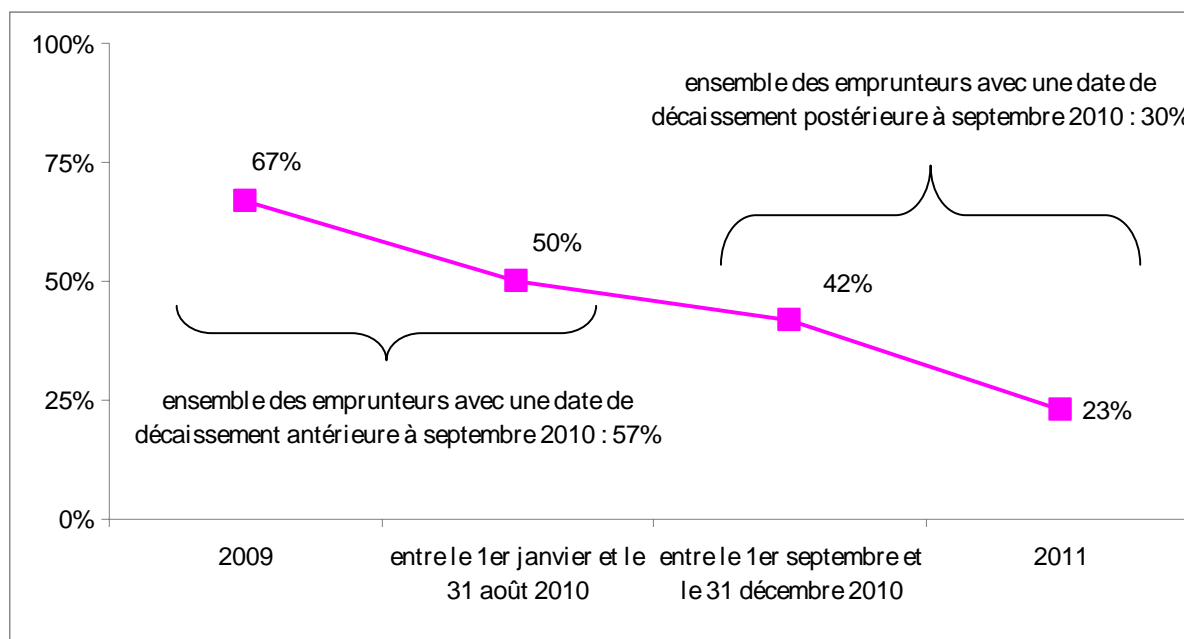
#### **3.2.1 Un accompagnement qui n'est pas toujours effectif**

Le Crédit Municipal de Paris a mis en place un accompagnement systématique des bénéficiaires du microcrédit en septembre 2010. Depuis cette date, tous les emprunteurs sont contactés régulièrement, en général par un bénévole, pour faire le point sur l'avancement du projet et sur les éventuelles difficultés de remboursement rencontrées. Seuls 46% de l'ensemble des bénéficiaires interrogés déclarent en effet être suivis dans ce cadre.

La proportion de bénéficiaires suivis diminue avec la date d'entrée dans le dispositif. En particulier, ceux pour lesquels la date de décaissement est postérieure à septembre 2010, et donc à la mise en place de l'accompagnement, sont moins nombreux que les bénéficiaires plus anciens à déclarer être suivis. La mise en œuvre de l'accompagnement semble donc plus effective pour les emprunteurs relativement anciens, qui pour la plupart n'avaient pas encore fini de rembourser, que pour les nouveaux entrants.

**Figure 29 Les personnes suivies régulièrement, selon la date de décaissement**

Êtes-vous contacté régulièrement par une personne pour voir avec vous où en est votre projet, ou encore pour voir si vous n'avez pas de difficulté pour rembourser ? % de réponses oui

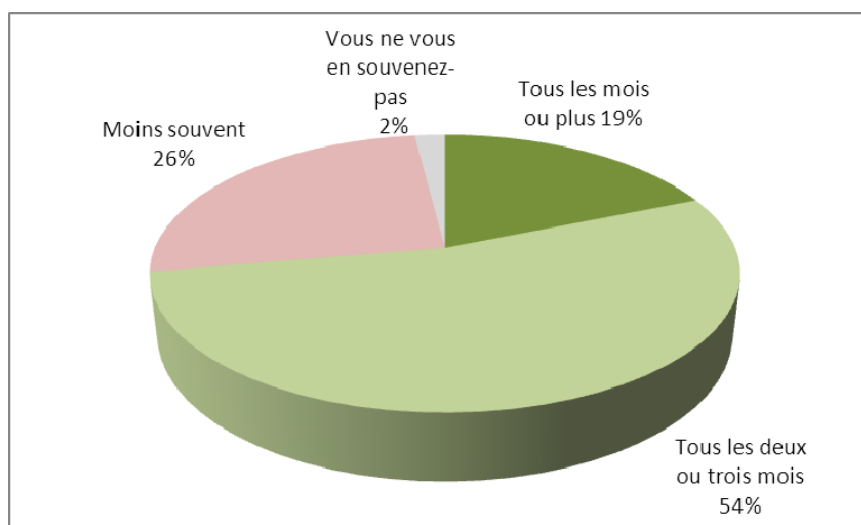


Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Lorsque les personnes sont accompagnées, les contacts sont par ailleurs relativement peu fréquents : certes, plus de la moitié des personnes interrogées déclarent être contactées tous les deux ou trois mois, mais plus du quart le sont moins souvent.

**Figure 30 Fréquence des contacts**

Tous les combien environ êtes-vous contacté par cette personne ?



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 137 personnes identifiant le suivi.

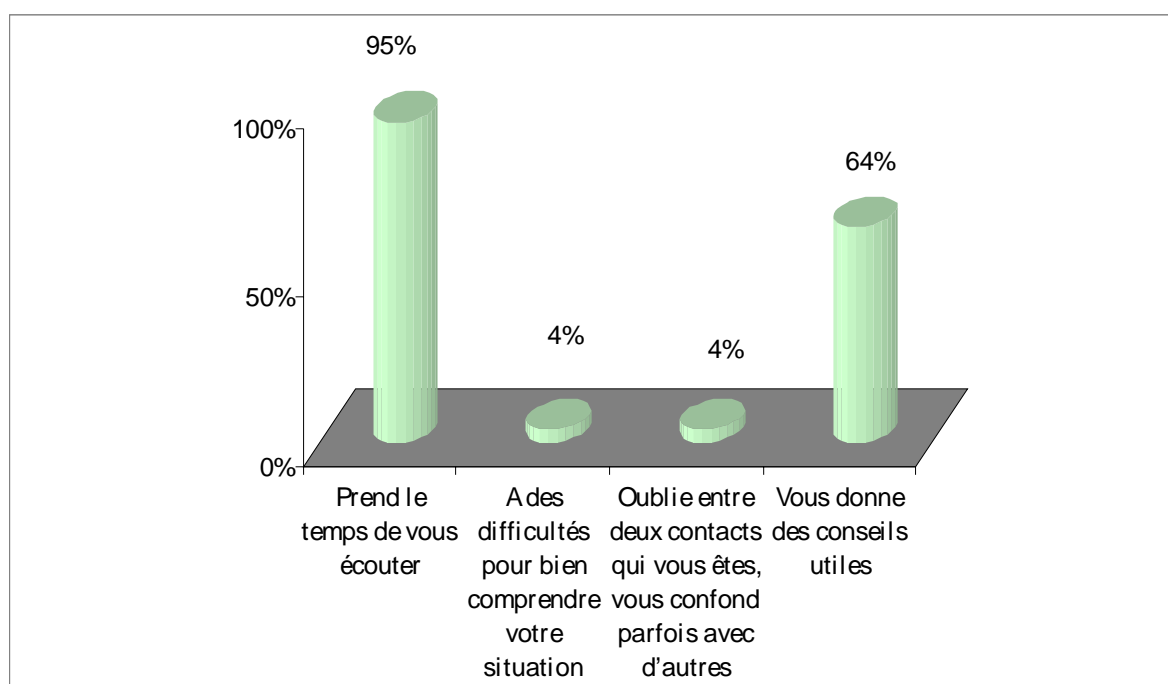
### 3.2.2 Une forte satisfaction envers le suivi

Le décalage entre le suivi théorique et celui déclaré par les bénéficiaires peut être le signe d'un suivi mal identifié, de par une mauvaise compréhension de ses objectifs ou une perception négative de son utilité. Pourtant, les personnes qui se souviennent du suivi en ont le plus souvent une perception positive : 95% estiment que la personne qui les contacte prend le temps de les écouter, 64% qu'elle leur donne des conseils utiles.

Les personnes accompagnées sont par ailleurs satisfaites de la qualité des contacts : la quasi-totalité estime que la personne concernée prend le temps de les écouter, comprend la situation du bénéficiaire et l'identifie bien. En revanche, les bénéficiaires sont un peu plus partagés sur l'utilité des conseils fournis : seuls les deux tiers estiment ces conseils utiles.

**Figure 31 Relations avec la personne qui accompagne l'emprunteur**

Comme se passe ce contact ? Diriez-vous que la personne qui vous contacte :



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 137 personnes ayant déclaré être suivies.

### 3.2.3 Les entretiens qualitatifs font émerger l'importance de la dimension humaine de l'accompagnement, à la fois motivante et sécurisante

Parmi les personnes interrogées lors des entretiens qualitatifs, certaines ne se souviennent effectivement plus du suivi, d'autres mentionnent la faiblesse de la somme empruntée et donc le peu d'intérêt du suivi.

« Ça aurait été utile d'être accompagnée si j'avais eu des problèmes, mais là, j'ai fait face à chaque fois. »

« Non, je n'ai pas eu d'accompagnement. Dans mon cas, ça n'aurait pas été utile. Je devais payer moins de 20 euros, ce qui est peu. Une fois, j'étais parti dans ma famille, j'ai bien reçu un message mais je ne pouvais pas répondre ».

Globalement, les personnes rencontrées lors de la phase qualitative, et qui identifient l'accompagnement, en sont satisfaites. La plupart considèrent que ce suivi n'est pas à strictement parler utile, mais qu'il permet de se sentir valorisé, pris en compte, soutenu.

- Etes-vous appelé régulièrement ?

« Oui, X [la personne qui l'a renseigné pour son dossier au CMP] m'a appelé plusieurs fois. D'un point de vue financier je n'avais pas vraiment besoin de ce suivi mais là où ça a été utile c'est dans mon projet lui-même parce que c'est assez valorisant. On voit qu'on est suivi. On ne m'a pas que prêté de l'argent. On s'intéressait aussi à ce que mon projet aboutisse. » (Demandeuse d'emploi au moment du dépôt du dossier, demande de prêt pour financer une formation)

« Elle m'a appelé une fois. Elle doit me rappeler bientôt. Ça doit être une fois tous les trois mois je crois. Elle me suit financièrement et dans mon projet. Elle m'encourage donc ça me fait du bien mais je ne sais pas si c'est vraiment utile. »

« Oui on m'appelle de temps en temps pour savoir comment se passe ma formation, mes remboursements. S'il y a le moindre problème pour le remboursement je peux appeler directement le Crédit Municipal de Paris, leur expliquer que j'ai des difficultés. S'il y a des problèmes on s'arrange. L'assistante sociale m'a appelé une fois pour savoir si tout se passait bien. Elle s'est vraiment impliquée et on a sympathisé. (...) Son aide m'a été très très utile. Est-ce que j'ai besoin d'être suivi ? Oui et non parce que je suis assez indépendant dans ma vie quand même donc qu'ils m'accompagnent ou qu'ils ne m'accompagnent pas ça change pas grand chose mais c'est vrai que quand on a quelqu'un derrière soi qui nous motive c'est valorisant. » (Crédit en rapport avec un projet de création d'entreprise).

« La dame est très sympa, je l'aime bien mais je me débrouillerai sans. J'apprécie l'humanisme de cette démarche, c'est une salariée gentille, à l'écoute des gens. »

Pour d'autres, l'accompagnement est une sécurité. Par exemple, cette personne qui a financé une formation et a dû renégocier l'échéancier dans une période où elle a dû supporter des frais de déménagements apprécie particulièrement le suivi dont elle bénéficie :

« C'est très utile : c'est un suivi, on est pris par la main. L'accompagnement est super tel qu'il est : au moindre incident on est contacté. On nous propose toujours une solution. »

Cette autre bénéficiaire souligne « si j'ai un problème, je peux l'appeler, elle est là ».

L'accompagnement participe finalement à la perception d'un dispositif en dehors de la sphère marchande : « les personnes du microcrédit, qui au-delà de vous donner de l'argent, même si c'est un accompagnement simple, ont donné une valeur à cet argent (...). Quelque part, cela m'a aidé de me dire qu'il y a des gens qui croient en mon projet. Il faut se replacer dans le contexte. J'étais au

*chômage, j'avais un enfant, il y avait là des gens qui prenaient mon projet au sérieux au-delà d'obtenir simplement de l'argent. ».* (Financement d'une formation).

### 3.3 Une analyse des bénéficiaires selon le suivi dont ils bénéficient

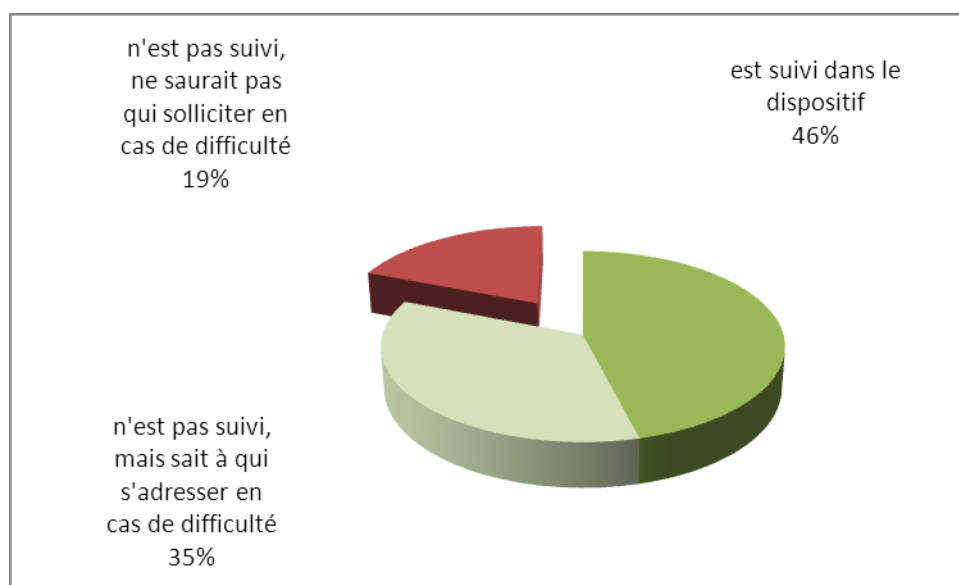
#### 3.3.1 Des bénéficiaires parfois isolés

Si le nombre de personnes suivies est relativement faible, parmi les personnes qui déclarent ne pas l'être, la plupart, 66%, savent à qui s'adresser en cas de difficulté avec leur microcrédit personnel.

Finalement, l'enquête permet d'identifier :

- les personnes qui sont suivies dans le cadre du microcrédit : elles représentent 46% des bénéficiaires ;
- les personnes qui ne sont pas suivies, mais qui sauraient à qui s'adresser en cas de difficultés ;
- les personnes isolées, qui ne sont pas suivies et qui ne sauraient pas à qui s'adresser en cas de difficulté, ou qui ont rencontré des difficultés de remboursement et n'ont pas été aidées pour les résoudre. Elles représentent 19% des bénéficiaires.

**Figure 32 Un indicateur du suivi, et du besoin de suivi**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

#### 3.3.2 Un suivi qui dépend des caractéristiques des bénéficiaires

Se souvenir avoir été suivi dans le cadre du microcrédit dépend d'abord de l'apparition de difficultés. Près des deux tiers des emprunteurs ayant rencontré des difficultés de remboursement, identifient le suivi : soit parce qu'il a été plus intensif, soit parce que la perception de l'utilité en est

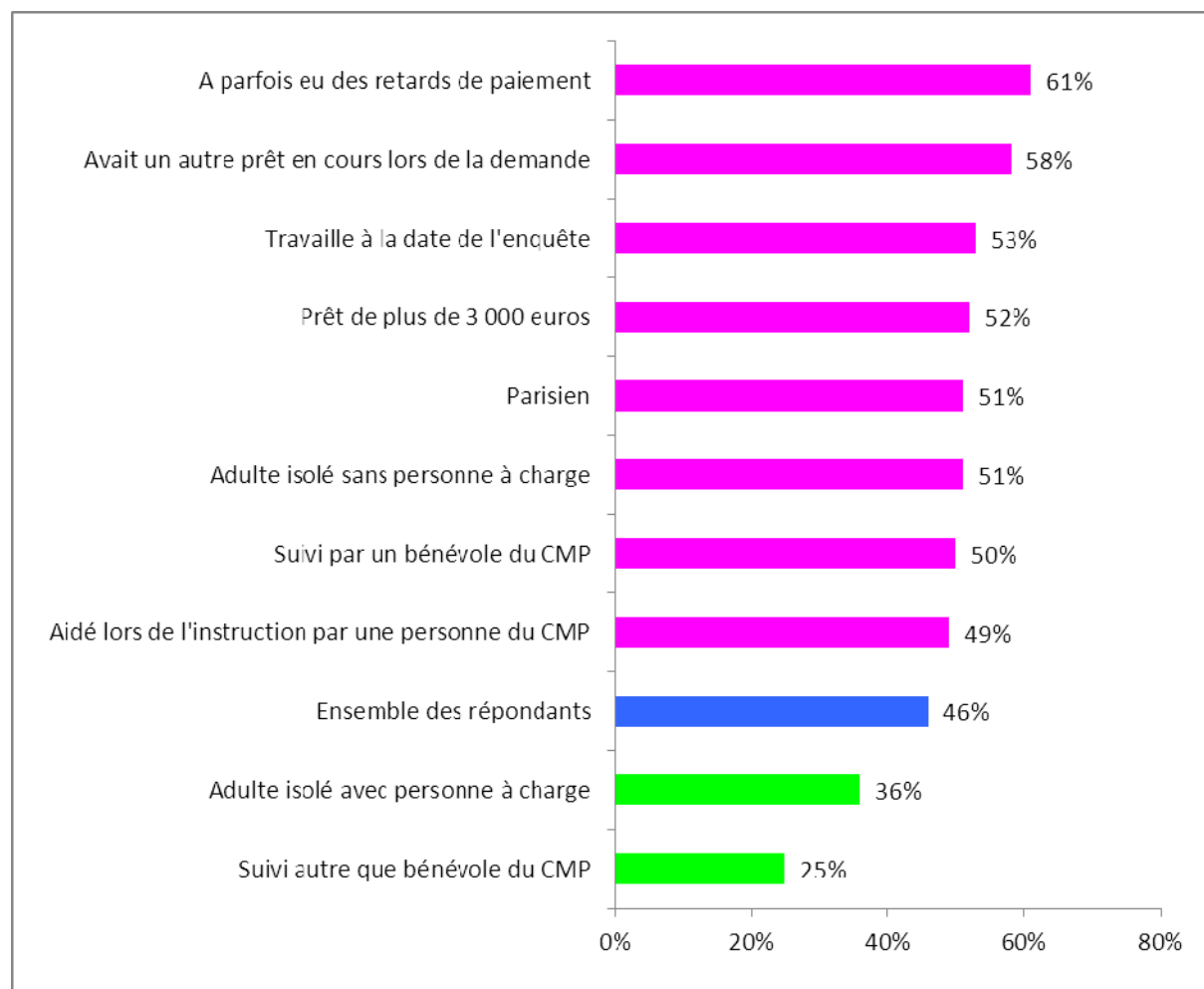
plus élevée. Les personnes qui avaient des emprunts en cours au moment de la demande se souviennent également plus souvent que les autres, être suivies dans le dispositif.

Par ailleurs, les personnes les plus nombreuses à identifier le suivi sont les parisiens, les personnes sans enfant à charge, celles qui travaillent au moment de l'enquête, ainsi que celles ayant emprunté une somme importante, supérieure à 3 000 euros. Les familles monoparentales sont particulièrement peu nombreuses, 36%, à identifier le suivi.

Les bénéficiaires pour lesquels le fichier du CMP indique qu'elles sont suivies par un de leur bénévoles identifient plus fréquemment le suivi. Ce constat est complexe à interpréter. Il peut s'expliquer par la forme de la question, qui a pu conduire les personnes suivies en dehors des bénévoles du CMP, à considérer que ce suivi n'entraînait pas dans le cadre de la question.

**Figure 33 Les personnes se souvenant du suivi**

**% de personnes ayant déclaré bénéficié d'un suivi**

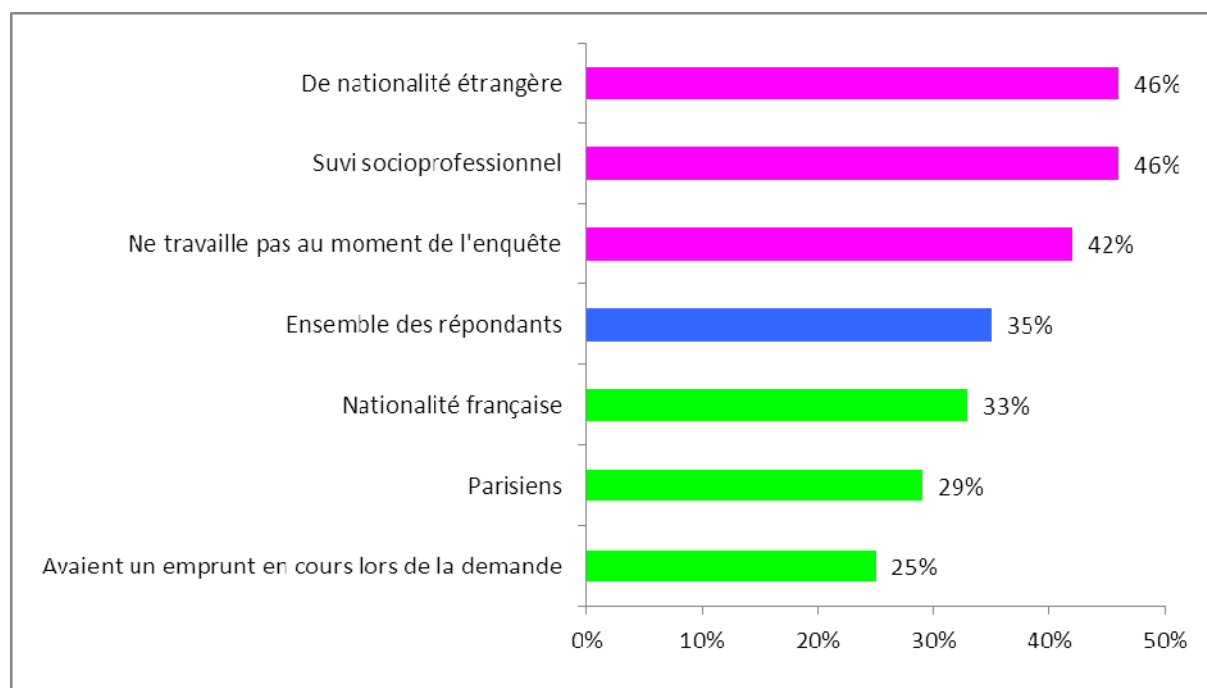


Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les personnes qui ne sont pas suivies, mais qui déclarent savoir comment trouver de l'aide en cas de difficultés sont particulièrement nombreuses parmi celles qui bénéficient par ailleurs d'un suivi socioprofessionnel. La présence d'un référent identifié explique qu'elles aient le sentiment d'avoir des recours possibles. Les personnes qui ne travaillent pas, plus souvent suivies socioprofessionnellement, appartiennent ainsi plus fréquemment à cette catégorie. Enfin, les personnes de nationalité étrangère sont également un peu plus nombreuses que celles de nationalité française, à estimer être capables de trouver un soutien si elles rencontraient des problèmes pour rembourser leur microcrédit.

**Figure 34 Les personnes non suivies, mais sachant vers qui se tourner en cas de difficulté**

**% de personnes ayant déclaré ne pas bénéficier d'un suivi, mais savoir à qui s'adresser en cas de difficulté**



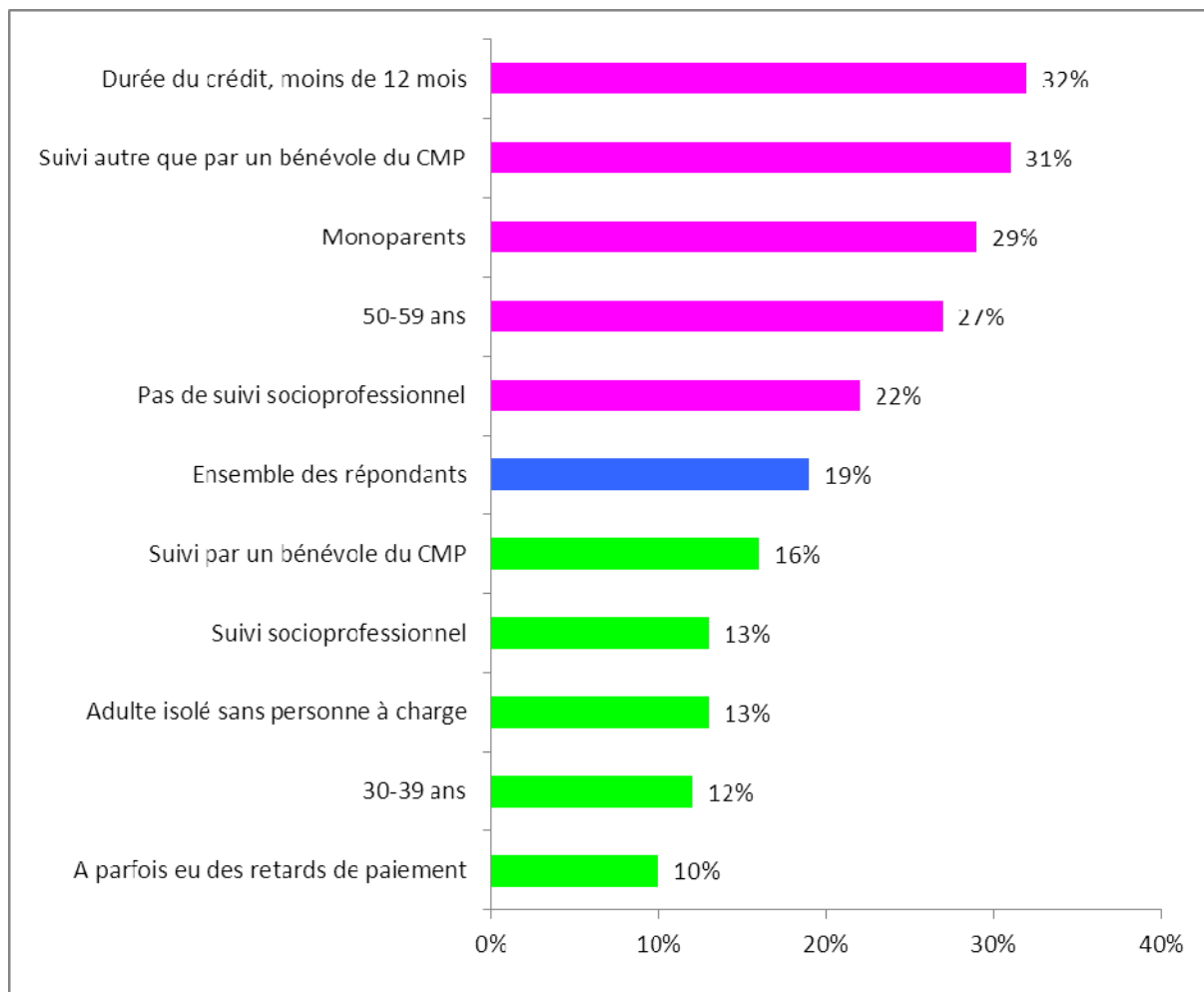
Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les personnes, qui n'identifient pas le suivi dans le cadre du microcrédit et qui ne sauraient pas à qui s'adresser en cas de difficulté, sont nombreuses parmi les bénéficiaires dont le suivi est assuré hors CMP, alors qu'elles le sont peu lorsque le suivi est mis en œuvre par un bénévole du CMP. Il s'agit également plutôt de familles monoparentales et de personnes n'ayant pas, par ailleurs, de suivi socioprofessionnel.



**Figure 35 Les personnes isolées**

**% de personnes non suivies et qui ne sauraient pas à qui s'adresser en cas de difficulté**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

## Troisième Partie : l'impact du microcrédit et la satisfaction

Cette dernière partie décrit les impacts du dispositif, dans les différentes dimensions prises en compte par le questionnaire : il s'agit des évolutions professionnelles, budgétaires, des conditions de logement, de l'accès aux soins, du bien-être. Elle analyse le poids du microcrédit pour expliquer les évolutions observées et étudie la satisfaction des emprunteurs envers le dispositif.

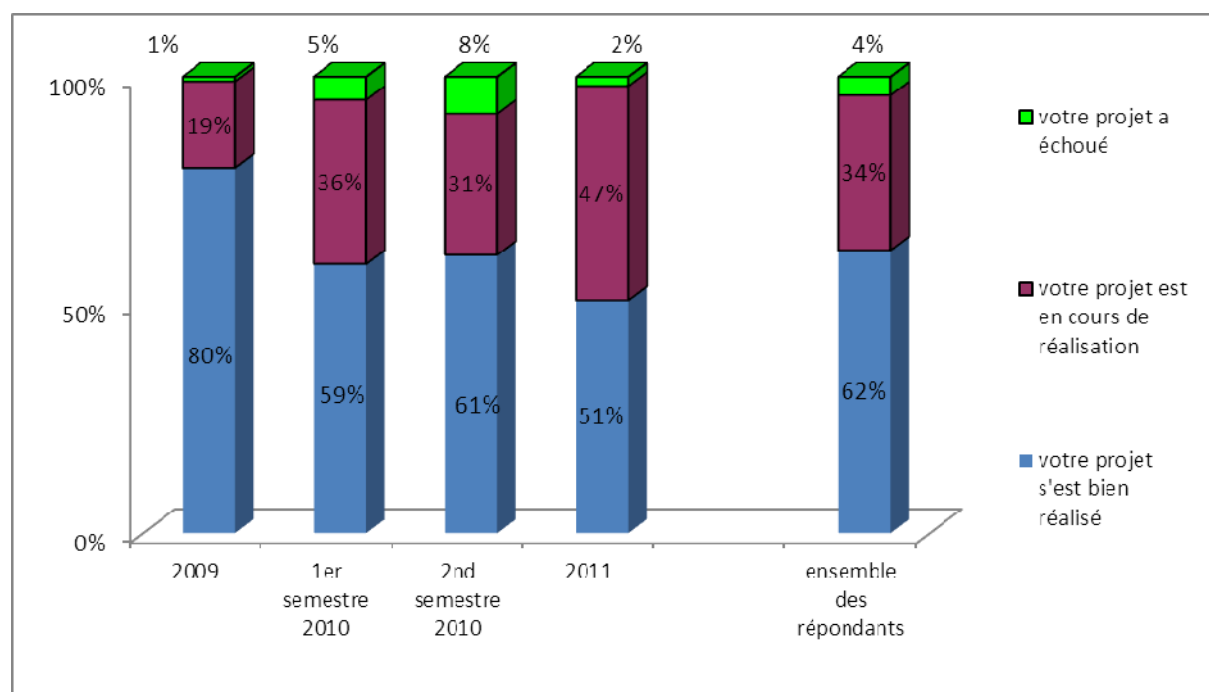
### 1/ La réalisation du projet : peu d'échecs

Seuls 4% des bénéficiaires estiment que leur projet ne s'est pas réalisé. Pour les deux tiers, il s'est réalisé et pour le tiers, il est en cours de réalisation.

La réalisation du projet dépend bien entendu de la date de décaissement du crédit. 80% des emprunteurs ayant contracté le crédit en 2009 déclarent que leur projet s'est réalisé, contre 51% des emprunteurs récents (date de décaissement en 2011).

**Figure 36 Réalisation du projet selon la date de décaissement**

Quelle est la proposition qui correspond le mieux ?



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Parmi les 13 personnes dont le projet n'a pas réussi, 9 d'entre elles avaient un projet classé par le CMP au moment de la demande comme professionnel. D'après leur déclaration, il s'agit dans deux cas d'un projet de passer le permis, dans quatre cas d'un projet d'achat ou de réparation de véhicule, dans trois cas de formation. Les autres cas relèvent de l'équipement du logement ou de soins dentaires.

Lorsque le projet avait pour objet le financement d'une voiture, cette dernière fonctionne encore dans 4 cas sur 5.

## **2/ Les impacts perçus**

### ***2.1 L'impact sur la vie professionnelle***

#### *2.1.1 Des évolutions plutôt positives*

La première partie avait montré que la situation professionnelle des demandeurs connaissait plutôt une amélioration. En particulier, un tiers des personnes sans emploi au moment de la demande (hors retraité) en occupent un lors de l'interrogation.

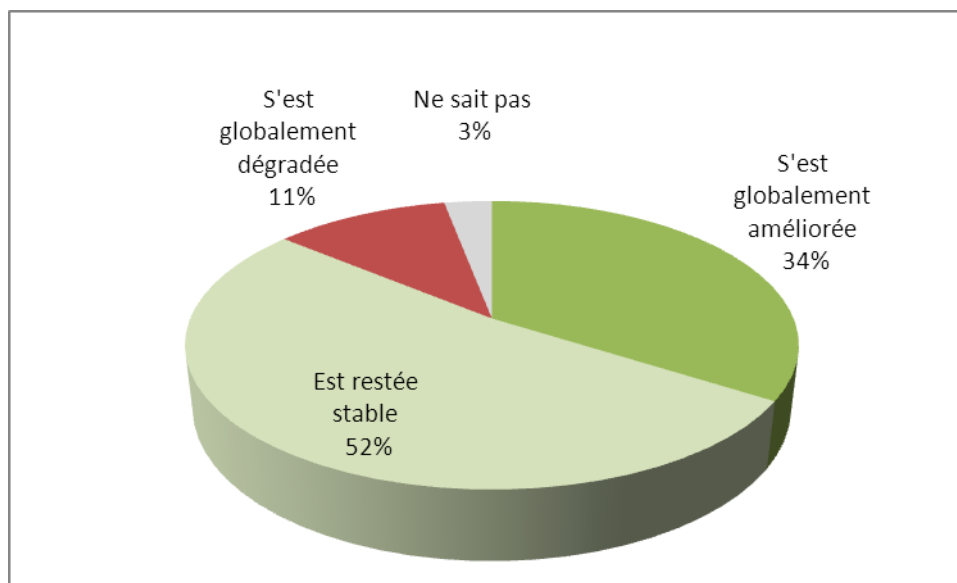
Cette proportion est un peu plus faible que celle observée parmi les bénéficiaires de la FNCE : la moitié des demandeurs sans emploi lors de la demande en occupaient un lors de l'enquête. Par ailleurs, les trois quarts des personnes qui travaillent lors de la demande sont toujours en emploi au moment de l'enquête (chiffre comparable à celui observé dans l'enquête FNCE).

Plus précisément, 20% des personnes interrogées (hors personnes retraitées) ne travaillaient pas au moment de la demande et travaillent lors de l'enquête, 30% travaillaient au moment de la demande et sont toujours en emploi au moment de l'enquête, 40% ne travaillaient ni au moment de la demande, ni lors de l'enquête et enfin, 10% travaillaient lors de la demande et sont sans emploi lors de l'enquête.

Interrogées sur l'évolution de leur situation professionnelle, les personnes qui ne sont pas à la retraite notent plutôt une amélioration ou une stabilité de cette situation.

**Figure 37 Évolution de la situation professionnelle depuis l'obtention de crédit**

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



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 279 personnes qui ne sont pas à la retraite.

Les personnes ayant déclaré que leur situation s'était améliorée étaient une fois sur deux demandeurs d'emploi au moment de leur demande de crédit, un quart seulement était en emploi, alors qu'au moment de l'enquête trois sur quatre sont en emploi. A l'inverse, les personnes dont la situation professionnelle s'est détériorée étaient souvent en emploi à la date de la demande (les deux tiers l'étaient) et elles ne sont plus que 4 sur 10 à être en emploi au moment de l'enquête.

Lorsqu'il y a eu évolution, la moitié des bénéficiaires l'imputent au microcrédit. Cette proportion atteint les deux tiers parmi les personnes qui estiment que leur situation s'est améliorée. 4 personnes, 1% des personnes actives, ont connu une dégradation de leur situation professionnelle qu'elles imputent au moins en partie au microcrédit.

**Figure 38 L'origine des évolutions professionnelles observées,  
selon la nature de cette évolution**

L'évolution de votre situation professionnelle est-elle directement liée au microcrédit ?	Bénéficiaires ayant connu une amélioration		Bénéficiaires ayant connu une dégradation		Ensemble des bénéficiaires ayant connu une évolution	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	64	66%	4	14%	68	54%
Non	31	33%	25	86%	56	45%
Ne sait pas	1	1%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

*Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011*

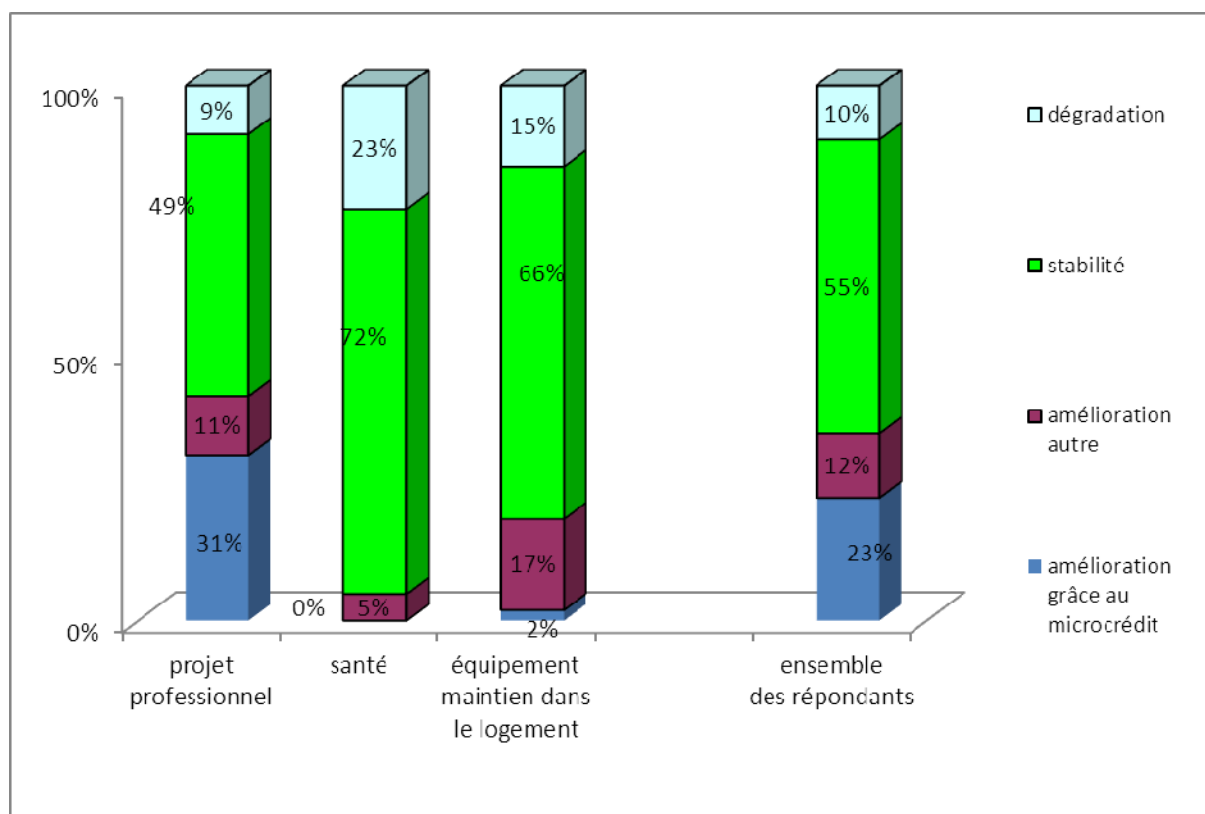
#### *2.1.2 Des évolutions liées notamment au type de projet financé*

Au global, 23% des bénéficiaires notent une amélioration de leur vie professionnelle grâce au microcrédit, 12% une amélioration due à d'autres facteurs, 55% ne relèvent pas d'évolution et 10% estiment que leur situation s'est dégradée.

Cet impact est principalement déterminé par le type de projet financé. Les évolutions positives liées au microcrédit sont quasiment exclusivement notées par les demandeurs ayant financé un projet professionnel. 31% notent une telle évolution, contre quasiment aucun des emprunteurs ayant financé un autre projet.

L'impact ne dépend pas du type de projet professionnel financé. Les améliorations citées par les emprunteurs ne sont ainsi pas plus fréquentes pour les projets liés à la mobilité que pour ceux liés à la formation.

**Figure 39 Les impacts professionnels selon l'objet du crédit**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les pourcentages sont calculés sur la base des 279 personnes qui ne sont pas à la retraite.

Il n'y a que peu de lien entre l'accompagnement dont ont pu bénéficier les demandeurs et les évolutions de la situation professionnelle.

## 2.2 L'impact sur la situation financière

Plus du tiers des bénéficiaires ont connu une évolution de leur situation financière. Cette évolution correspond un peu plus souvent à une amélioration qu'à une dégradation ; près d'un bénéficiaire sur cinq estime néanmoins avoir plus de difficulté à boucler ses fins de mois qu'au moment de la demande de microcrédit. Ces résultats sont tout à fait comparables à ceux obtenus dans l'étude FNCE.

**Figure 40 Évolution de la situation budgétaire depuis l'obtention de crédit**

Depuis l'obtention de ce microcrédit, vous arrivez à boucler vos fins de mois :	Bénéficiaires		
	Effectifs	%	FNCE
Plus facilement	66	22%	28%
Ni mieux ni moins bien	173	58%	53%
Moins facilement	51	17%	16%
Ne sait pas	10	3%	3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Globalement, plus de la moitié des personnes interrogées considèrent que le microcrédit a contribué à améliorer leur situation budgétaire. Là encore, ces chiffres sont comparables à ceux observés parmi les bénéficiaires FNCE.

**Figure 41 Impact du microcrédit sur l'amélioration de la situation budgétaire**

Q 45 Considérez-vous que le microcrédit a contribué à l'amélioration de votre situation budgétaire ?	Bénéficiaires		
	Effectifs	%	FNCE
Oui	166	55%	57%
Non	117	39%	41%
Ne sait pas	17	6%	2%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Cette proportion atteint 80% parmi les personnes qui ont déclaré parvenir à boucler plus facilement les fins de mois qu'au moment de la demande. La moitié des bénéficiaires qui note que leur budget est plus tendu, considère cependant que le microcrédit a contribué à améliorer leur situation budgétaire : en son absence, la dégradation de la situation financière aurait pu être plus importante.

**Figure 42 Impact du microcrédit sur l'amélioration de la situation budgétaire en fonction de l'évolution de la situation budgétaire**

Considérez-vous que le microcrédit a contribué à l'amélioration de votre situation budgétaire ?	Parvient à boucler ses fins de mois :		
	Plus facilement	Ni plus ni moins facilement	Plus difficilement
Oui	80%	50%	48%
Non	20%	44%	49%
Ne sait pas	0%	6%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>effectifs</b>	<b>66</b>	<b>173</b>	<b>51</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

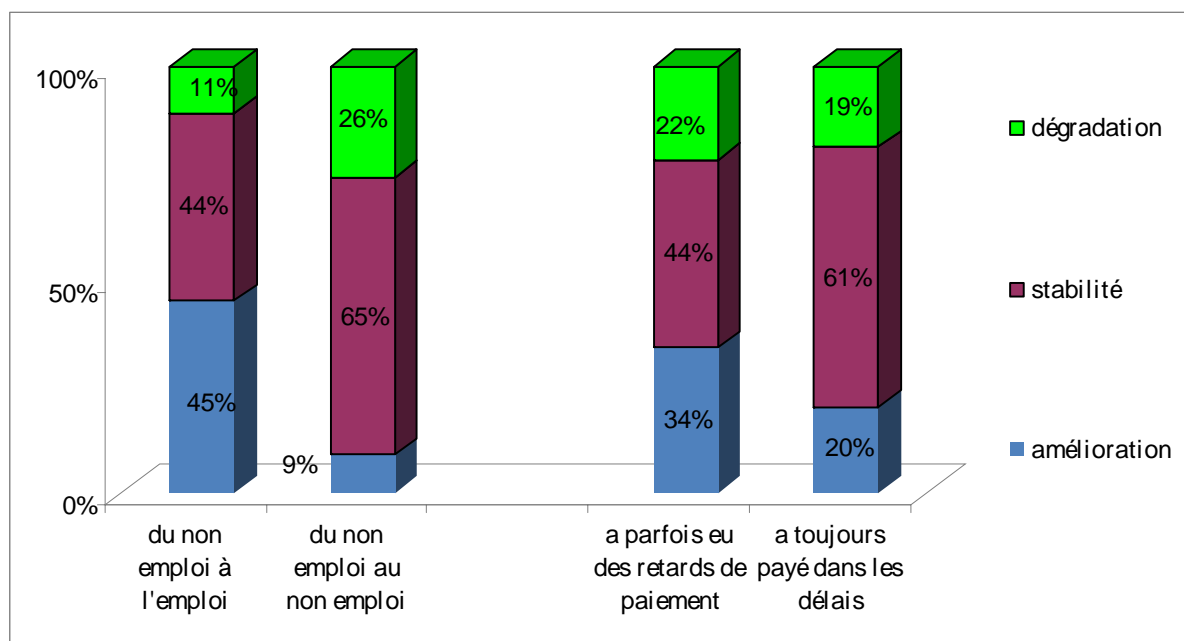
### 2.2.1 Des évolutions qui dépendent peu du type de projet financé

L'amélioration de la situation budgétaire dépend principalement de l'évolution de la trajectoire professionnelle et de l'apparition ou non de difficultés de remboursement du prêt. Elle ne dépend pas du type de projet financé.

De manière un peu surprenante, les demandeurs ayant connu des retards de paiement sont les plus nombreux à estimer que leur situation budgétaire s'est améliorée. Il peut notamment s'agir de demandeurs en difficultés financières, pour lesquels la situation n'a pu finalement que devenir plus favorable.



Figure 43 Les déterminants de l'évolution de la situation budgétaire



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

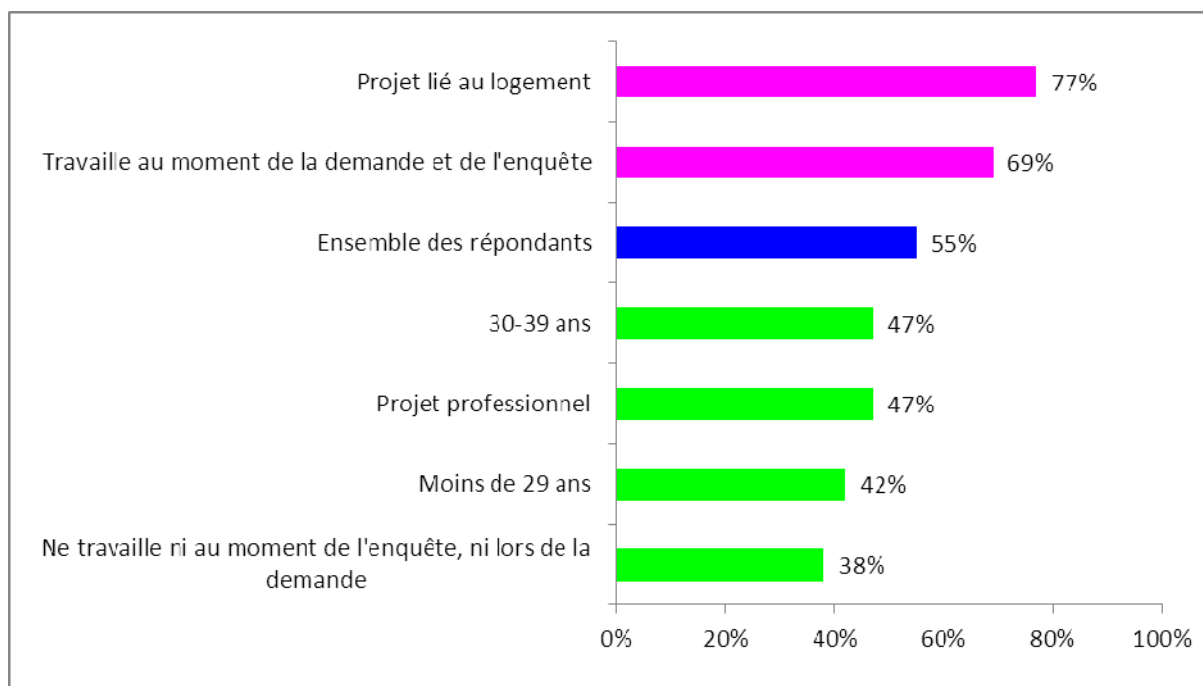
Les déterminants de l'impact du microcrédit sur l'amélioration budgétaire sont un peu différents. En particulier, les demandeurs ayant financé un projet professionnel sont un peu moins nombreux que les autres à estimer que le microcrédit a contribué à améliorer leur situation budgétaire (47% contre 77% de celles ayant financé un projet lié au logement). Les personnes restées en dehors de l'emploi notent peu d'impact du dispositif. Les impacts les plus fréquents sont relevés par les personnes en emploi lors de l'enquête et par celles en emploi lors de la demande.

Enfin, les plus jeunes sont moins nombreux que leurs aînés à considérer que le microcrédit a contribué à l'amélioration de leur situation budgétaire.

Globalement, il semble donc que les impacts du microcrédit sur la situation budgétaire sont déterminés plus par la situation des personnes et, en particulier, leur plus ou moins bonne santé financière, que par l'évolution de cette situation.

**Figure 44 Les déterminants de l'impact du microcrédit sur la situation budgétaire**

**% de personnes estimant que le microcrédit a contribué à l'amélioration de leur situation budgétaire**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Ni les difficultés de remboursement rencontrées, ni l'accompagnement ne jouent sur l'impact perçu du microcrédit sur la situation budgétaire.

### **2.3 L'impact sur le logement**

#### *2.3.1 Peu d'évolution des situations par rapport au logement*

Les situations par rapport au logement sont globalement stables. Près des trois quarts des demandeurs ne notent pas d'évolution. Celles observées sont proches de celles constatées par l'enquête menée auprès des bénéficiaires d'un microcrédit octroyé par la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne.

**Figure 45 Les évolutions des situations par rapport au logement**

Parlons de votre logement. Diriez-vous que depuis ce financement, vous êtes :			<i>Bénéficiaires</i>
	Effectifs	%	<i>FNCE</i>
Mieux logé	55	18%	21%
Ni mieux ni moins bien logé	213	71%	65%
Moins bien logé	22	7%	3%
Ne sait pas	10	3%	11%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

L'évolution de la situation par rapport au logement est surtout liée à une amélioration de son état général. Ce résultat est un peu surprenant, dans la mesure où les projets financés dans le domaine du logement l'étaient plus souvent pour son équipement, que pour la réalisation de travaux. Il est par ailleurs sensiblement différent de celui observé auprès des bénéficiaires FNCE, qui étaient beaucoup plus nombreux à mentionner l'équipement.

**Figure 46 Le type d'évolution observée**

(Si mieux logé) : cela est-il lié au fait que vous habitez un logement :			<i>Bénéficiaires</i>
	Effectifs	%	<i>FNCE</i>
En meilleur état	44	80%	39%
Plus spacieux	33	59%	32%
Mieux équipé	11	21%	59%
<b>Total</b>	<b>55</b>		

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

La moitié des personnes ayant connu des évolutions de leurs conditions de logement, les impute au microcrédit. Cette proportion atteint les deux tiers, lorsque les conditions de logement se sont améliorées. Seules 10% des personnes qui ont connu une dégradation de leurs conditions de logement (2 personnes, soit 1% de celles interrogées) estiment que le microcrédit est responsable de cette évolution.

**Figure 47 L'impact du microcrédit sur les évolutions des conditions de logement**

Le microcrédit a-t-il contribué à l'évolution de vos conditions de logement ?	Bénéficiaires ayant connu une amélioration		Bénéficiaires ayant connu une dégradation		Ensemble des bénéficiaires ayant connu une évolution	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	35	65%	2	9%	37	49%
Non	18	31%	19	87%	37	47%
Ne sait pas	2	4%	1	4%	3	4%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

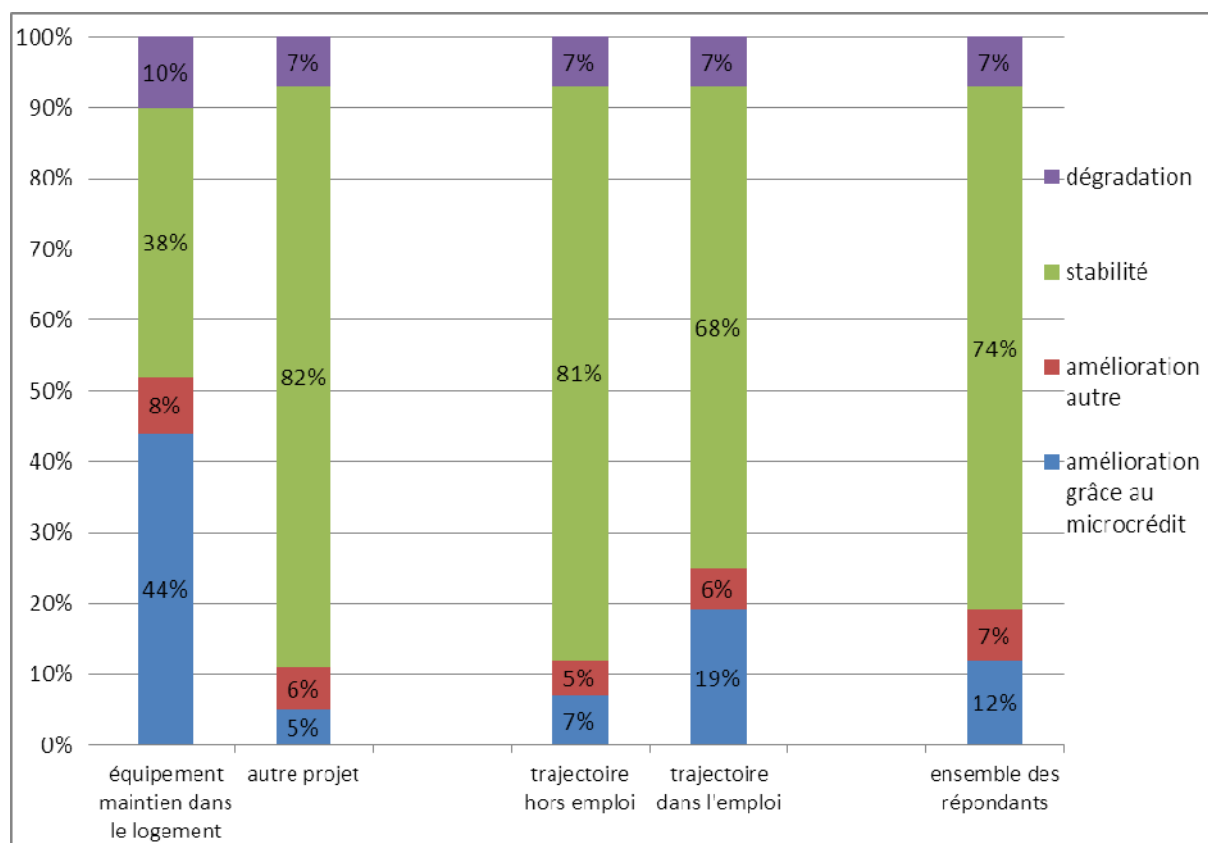
Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

### 2.3.2 L'impact du microcrédit sur les conditions de logement dépend principalement du type de projet financé

Globalement, 12% des personnes interrogées relèvent une évolution de leur situation par rapport au logement grâce au microcrédit, 7% une amélioration non imputable au dispositif, 74% une stabilité de leur situation et 7%, une dégradation.

Là également, l'amélioration et son imputation au microcrédit dépendent principalement du type de projet financé. Comme pour l'impact du microcrédit sur la situation budgétaire, celui sur la situation par rapport au logement dépend de la situation professionnelle plus que de son évolution : les personnes ayant une situation moins tendue pendant toute la durée du prêt sont un peu plus nombreuses à en relever un impact.

**Figure 48 Les déterminants de l'impact du microcrédit sur le logement**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

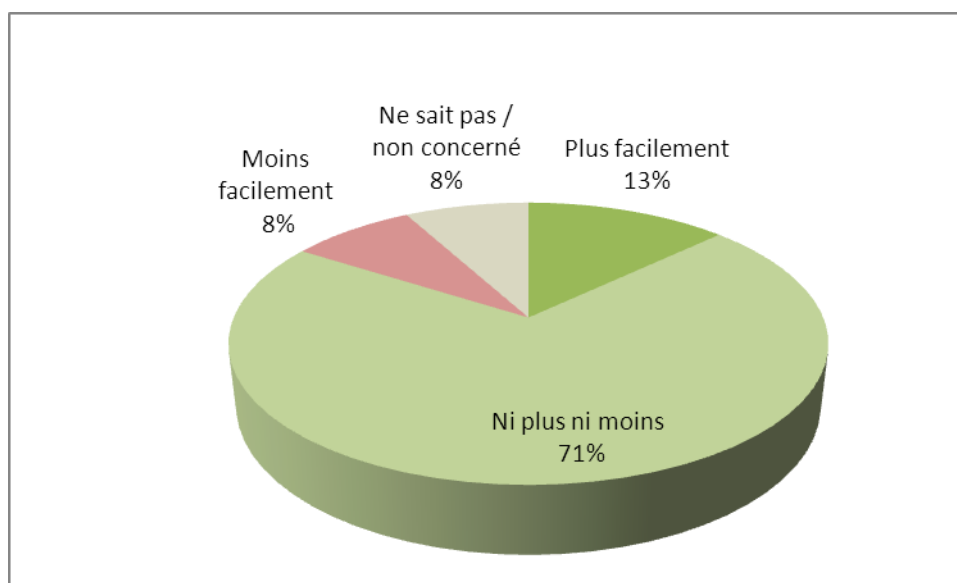
Par ailleurs, ce sont les jeunes de moins de 29 ans qui sont les plus nombreux à noter une évolution de leur situation par rapport au logement, pour une autre raison que le microcrédit : 13% sont dans ce cas, contre 7% de l'ensemble des bénéficiaires.

#### **2.4 Peu d'impact dans le domaine de la santé**

L'accessibilité financière des soins de santé n'a que peu évolué depuis la demande de microcrédit. 13% des personnes interrogées notent une amélioration, 8% une dégradation.

**Figure 49 L'évolution de l'accès aux soins**

Et en ce qui concerne votre santé, depuis l'obtention du microcrédit, est-ce que vous arrivez à faire les dépenses de santé dont vous ou votre famille avez besoin



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Dans le domaine de la santé, les évolutions sont plus rarement imputées au microcrédit que dans les autres dimensions de la vie quotidienne. Là également, quelques bénéficiaires constatent une dégradation de leur situation et l'imputent au microcrédit.

**Figure 50 L'impact du microcrédit sur l'accès aux soins**

Cette évolution est-elle directement liée au microcrédit ?	Bénéficiaires ayant connu une amélioration		Bénéficiaires ayant connu une dégradation		Ensemble des bénéficiaires ayant connu une évolution	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	19	49%	3	14%	22	36%
Non	19	49%	21	86%	40	63%
Ne sait pas	1	2%	0	0%	1	1%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Finalement, seuls 6% des bénéficiaires notent une évolution positive de l'accès aux soins, qu'ils imputent au microcrédit. 7% notent une amélioration non imputable au dispositif, 79% pas d'évolution et 8%, une dégradation.

Le faible nombre de bénéficiaires ayant financé un projet dans le domaine de la santé ne suffit pas à expliquer le peu d'impact du dispositif dans le domaine de la santé. Ainsi, même si les

bénéficiaires ayant un projet santé sont plus nombreux que les autres à noter une amélioration grâce au microcrédit, cette amélioration reste peu fréquente : 19% des bénéficiaires ayant utilisé le microcrédit dans le domaine de la santé notent une amélioration de l'accès aux soins imputable au dispositif, 8% une amélioration non liée au microcrédit, 67% pas d'évolution, et 8% une dégradation. Ce constat s'explique probablement par le fait que le microcrédit a financé un soin ponctuel, sans avoir d'impact globalement sur l'accessibilité financière des soins.

## **2.5 Les autres impacts**

### *2.5.1 Des impacts sur le moral et le relationnel*

Près de la moitié des personnes interrogées estiment leur moral meilleur qu'avant la demande de microcrédit et le tiers se juge moins stressé. Les impacts sur les relations aux proches sont un peu plus faibles.

**Figure 51 L'évolution sur le moral et le relationnel**

Depuis l'obtention du microcrédit, avez-vous le sentiment d'être :

tendu, stressé	Effectifs	%
Moins qu'avant le microcrédit	92	31%
Ni plus, ni moins	175	58%
Plus qu'avant le microcrédit	24	8%
Ne sait pas	9	3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

à l'aise avec vos proches	Effectifs	%
Moins qu'avant le microcrédit	17	6%
Ni plus, ni moins	215	72%
Plus qu'avant le microcrédit	50	17%
Ne sait pas	18	6%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

avec un bon moral	Effectifs	%
Moins qu'avant le microcrédit	15	5%
Ni plus, ni moins	151	50%
Plus qu'avant le microcrédit	125	42%
Ne sait pas	10	3%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Globalement, 46% des personnes interrogées ont connu une évolution positive sur le plan moral : elles sont moins stressées ou ont un meilleur relationnel ou encore un meilleur moral, et n'ont connu de dégradation sur aucun de ces points. 39% n'ont connu aucune évolution et 15%, au moins une dégradation.



**Figure 52 Synthèse des impacts sur le bien être**

	Effectifs	%
Dégradation	43	15%
Aucun changement	118	39%
Amélioration	139	46%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Ces évolutions de la situation morale sont très majoritairement imputées au microcrédit. En particulier, 76% des bénéficiaires ayant noté au moins une évolution positive l'imputent au dispositif.

Si évolution du moral, lien entre cette évolution et le CMP	Amélioration	Ensemble des répondants
Oui	76%	70%
Non	22%	28%
Ne sait pas	2%	2%
	<b>139</b>	<b>182</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

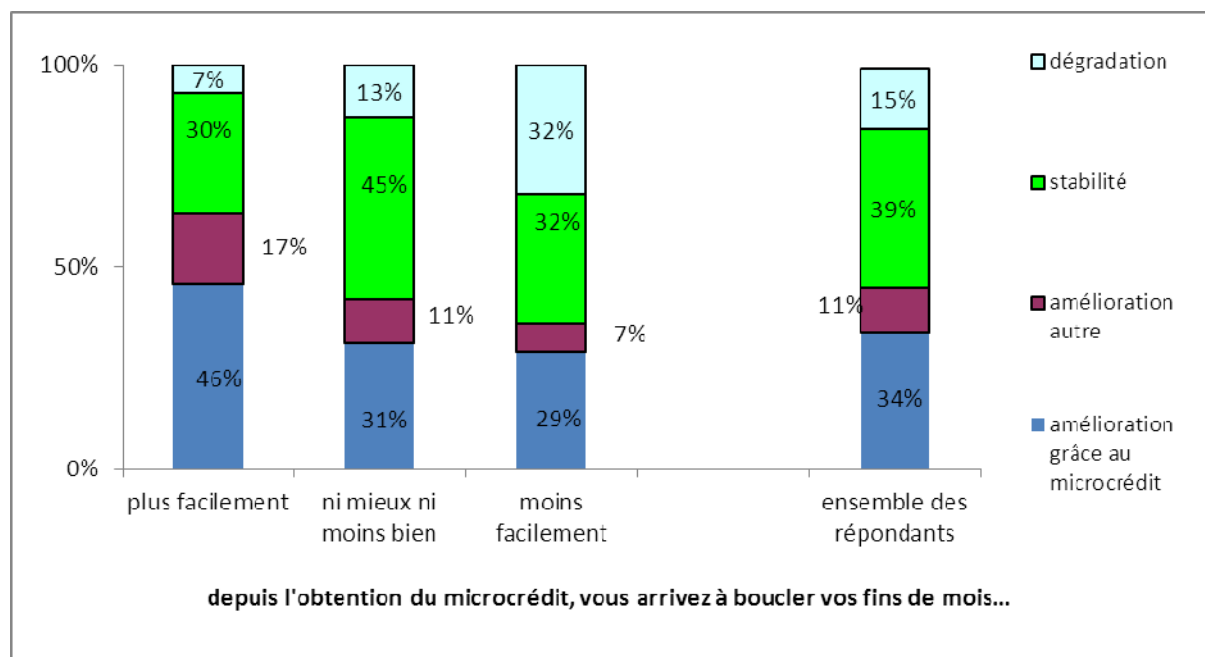
*Remarque : les personnes qui ont connu une dégradation sont celles qui ont déclaré au moins une fois que leur situation s'est détériorée. Elles ont pu connaître des améliorations sur d'autres points. La question n'avait pas de sens ici. En revanche, les personnes qui ont vu leur situation s'améliorer ont connu au moins une évolution positive, et n'ont pas connu d'évolution négative, ce qui permet bien de croiser avec l'impact du microcrédit.*

### 2.5.2 Un impact qui dépend principalement de l'évolution de la situation budgétaire

35% des bénéficiaires ont connu une amélioration sur le plan du bien-être, grâce au microcrédit. 11% en ont connu une qu'ils n'imputent pas au microcrédit, 39% n'ont pas connu d'évolution et 15% ont vu leur situation se dégrader.

Cet impact ne dépend ni du type de projet financé, ni des trajectoires professionnelles, ni du suivi dans le dispositif ou encore des difficultés de paiement rencontrées. Il s'explique principalement par l'évolution de la situation budgétaire : les personnes ayant connu une évolution positive de leur situation budgétaire sont en meilleure santé morale.

**Figure 53 Impact du microcrédit sur le bien-être, selon l'évolution de la situation budgétaire**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

## 2.6 Les impacts négatifs

Seules 12 des personnes interrogées, soit 4%, estiment que le microcrédit a eu des impacts négatifs sur leur vie.

Le tableau suivant donne les motifs, notés en clair par l'enquêteur, de ces impacts négatifs. Ils sont liés notamment aux remboursements, ainsi, que, pour trois personnes, à des difficultés dues à la gestion du dispositif (attentes des relevés, attentes de l'argent, absence de contact).

**Figure 54 Les impacts négatifs identifiés par les bénéficiaires**

<b>Q102 Si impacts négatifs MCP ; quels impacts négatifs du microcrédit</b>	<b>Effectifs</b>
Attente longue de constitution- donner les relevés – j'ai trouvé que la situation a été compliquée	1
Changement de qualité de vie	1
Dans ma vie personnelle avec mon compagnon	1
Difficultés financières	1
Il faut prévoir un budget de remboursement	1
Pour le remboursement du crédit	1
Remboursements	1
Je n'ai pas de travail	1
La vie normale	1
Ne sait pas en parler	1
Pas de contacts avec la personne qui se fiche complètement de ma situation	1
Si j'ai l'argent je serai content	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

### 3/ **La satisfaction envers le microcrédit**

#### **3.1 Un crédit jugé préférable à un emprunt classique**

En cohérence avec cette grande satisfaction, 83% des personnes interrogées considèrent qu'il vaut mieux faire un crédit avec le Crédit Municipal de Paris, qu'un crédit classique. Cette question n'est pas corrélée avec le fait d'avoir une carte de crédit de magasin ou un crédit renouvelable, ni avec le fait d'avoir un prêt en cours au moment de la demande, ni non plus avec le fait d'avoir demandé un prêt à sa banque pour le même projet.

Les personnes rencontrées pour un entretien se sont exprimées sur leur perception du Crédit Municipal par rapport aux banques plus « classiques ». Plusieurs points sont mis en avant comme étant à l'avantage du Crédit Municipal : le taux d'intérêt plus faible, la disponibilité du crédit pour les ménages à faible ressource, l'intérêt pour les projets des demandeurs, la dimension humaine.

*- Pensez-vous d'après votre expérience que le microcrédit c'est différent d'un prêt d'une banque ? Pour quelles raisons ?*

*« Ah oui c'est complètement différent, le taux d'intérêt est très faible et il est remboursé à la fin. C'est même pas 2%. Pour l'acquérir [avec une banque classique] c'est plus compliqué aussi. C'est plus long et c'est plus difficile. Celui qui gagne pas beaucoup plus d'argent qu'un RSA, une petite retraite ou un COTOREP il l'aura pas. C'est un crédit spécifiquement pour les petits revenus ce qui n'est pas le cas pour les banques. Les banques traditionnelles c'est le contraire. »*

*« Dans la finalité il n'y a pas de différence : c'est un crédit à la consommation. Par les moyens et le public ciblé, c'est différent : dans une banque privée, le taux d'intérêt de remboursement est très important. »*

*« Je ne connais pas trop, je crois que c'est différent au niveau des taux. Le microcrédit a un caractère social, le montant est fixé, le public est restreint : qui peut avoir le microcrédit, qui ne peut pas l'avoir. »*

*« On ne m'aurait jamais prêté à la banque, je n'ai pas de sous. La logique est différente : la banque n'aide que les gens qui ont les moyens. Dans l'un la démarche c'est le gain, dans l'autre, c'est l'humanisme. »*

*« Différent oui : C'est fait pour ça, pour les gens aux bas revenus. Avec des taux bas. Ils poussent moins à la consommation, ils ne vous vendent pas autre chose comme à la banque qui vous pousse à acheter autre chose. »*

Certains points en défaveur du microcrédit sont évoqués par une minorité des personnes rencontrées : les délais perçus par ces personnes comme plus long, la complexité des démarches :

*« Oui, c'est différent : Si on fait un prêt à sa banque, on n'a qu'une seule démarche à faire auprès du banquier et il s'occupe de tout. Au microcrédit, il y a beaucoup de démarches, on réalise soi-même les démarches. Les choses vont moins vite. »*

L'enquêtée suivante a une vision plus nuancée des différences entre une banque classique et un prêt par le Crédit Municipal :

« Oui, c'est différent. Le taux d'intérêt est très bas, c'est ce qui m'a plu. Trois points font la différence ; la durée, les études et le versement sur le compte. La durée : presque 3 mois avant d'avoir l'argent au microcrédit, c'est long, à la banque ça prend 1 à 2 semaines. Les études : parfois la banque fait des études devant toi, le microcrédit, non. Le versement sur le compte de la personne : le microcrédit verse sur le compte d'un tiers, la banque verse sur ton compte. »

### 3.2 La satisfaction globale

#### 3.2.1 Le niveau de satisfaction est très élevé

Le taux de satisfaction est très élevé : 82% des personnes interrogées sont très satisfaites d'avoir eu recours au microcrédit, seules 2% sont peu ou pas du tout satisfaites. La satisfaction des emprunteurs CMP est un peu plus élevée que celle des emprunteurs FNCE.

**Figure 55 La satisfaction envers le dispositif**

Globalement, êtes-vous satisfait d'avoir eu recours au microcrédit?	Bénéficiaires		
	Effectifs	%	FNCE
Oui beaucoup	247	<b>82%</b>	70%
Oui plutôt	45	15%	28%
Non pas tellement	3	1%	1%
Non pas du tout	4	1%	1%
Ne sait pas	2	1%	
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Les bénéficiaires citent deux grands motifs de satisfaction : 51% sont satisfaits car ils ont pu financer leur projet (« cela m'a permis de réaliser l'achat d'un ordinateur », « j'ai pu réaliser mon projet », « pour le permis, j'ai été content que cela soit accepté », ...) 42% le sont pour des motifs liés au fonctionnement du microcrédit en lui-même : accès au crédit, taux d'intérêt faible, accueil, réactivité, ... (« le Crédit Municipal a compris ma situation », « je n'avais pas d'autre possibilité de prêt », « il n'y a pas beaucoup de document, c'est rapide et bon marché », ...)

Figure 56 Les motifs de satisfaction

Pour quelles raisons [êtes vous satisfait ou insatisfait]?	Effectifs	%
<b>Le microcrédit a permis de financer un projet</b>	<b>153</b>	<b>51%</b>
<i>Financer le permis de conduire</i>	16	5%
<i>Achat ou réparation de véhicule</i>	17	6%
<i>Achat d'équipement pour la maison</i>	9	3%
<i>Projet professionnel</i>	17	6%
<i>Les études ou une formation</i>	30	10%
<i>Achat informatique</i>	5	2%
<i>Pour des frais médicaux</i>	8	3%
<i>Travaux dans le logement</i>	3	1%
<i>Financement d'un projet</i>	17	6%
<i>Financer d'autres dépenses</i>	37	12%
<i>Frais liés à un décès</i>	1	0%
<b>Le fonctionnement du microcrédit est satisfaisant</b>	<b>127</b>	<b>42%</b>
<i>Taux d'intérêt faible</i>	56	19%
<i>N'aurait pas pu avoir un crédit ailleurs...</i>	22	7%
<i>Rapidité du montage du dossier</i>	40	13%
<i>CMP compréhensif et accueillant</i>	42	14%
Insatisfait de l'attente	3	1%
Autres réponses	24	8%
Ne sait pas	5	2%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

Question ouverte recodée ensuite. Plusieurs types de réponse ont pu être données par la même personne (ex « Ça m'a aidé à payer le permis et le taux était faible ».)

### 3.2.2 Les déterminants de la satisfaction

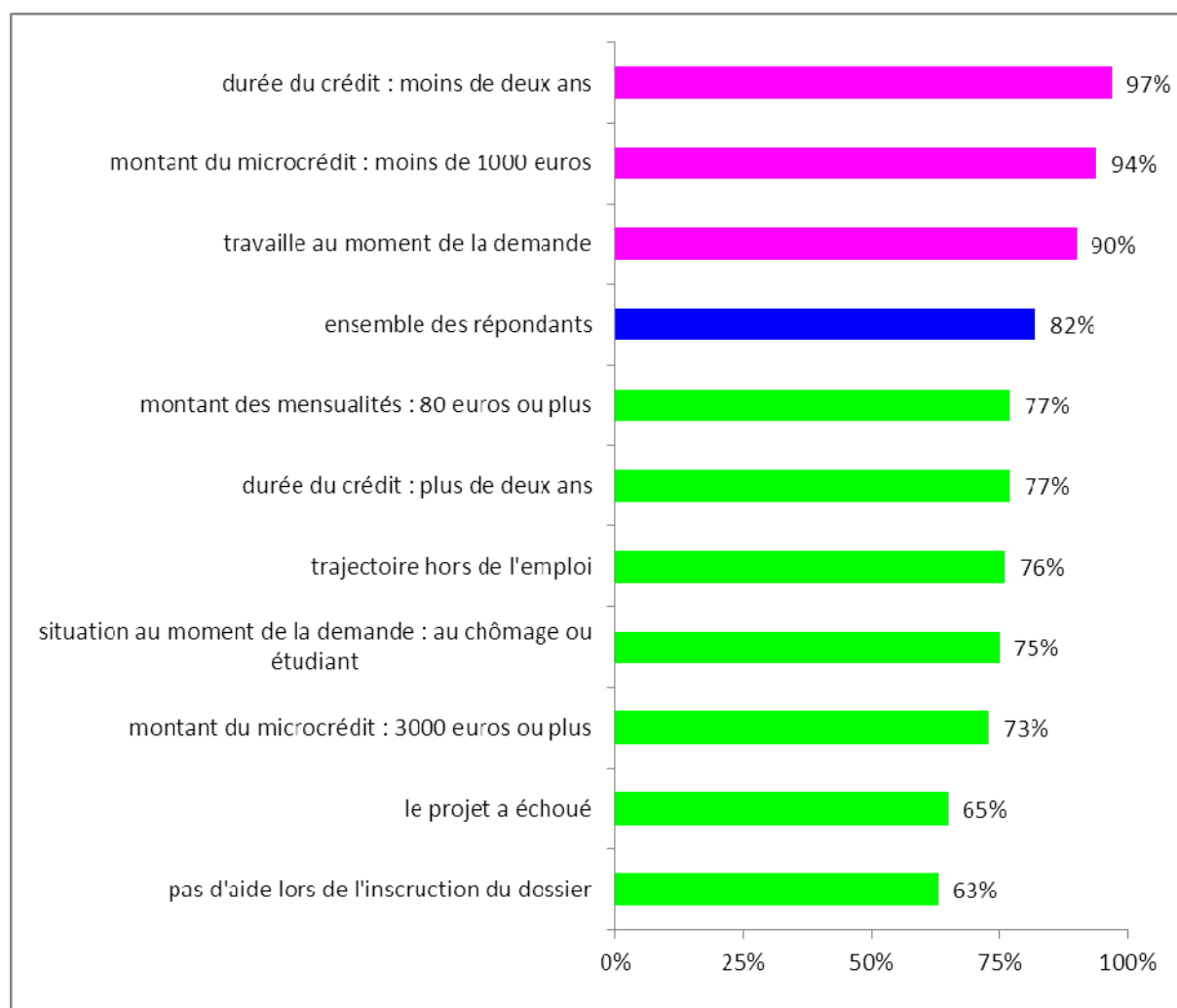
La satisfaction ne dépend pas des impacts du dispositif sur la vie professionnelle, la situation budgétaire, la santé, le logement ou encore le bien-être global. Elle est un peu plus élevée parmi les personnes en emploi au moment de la demande (90% sont très satisfaites), un peu plus faible parmi celles au chômage (75%).

La satisfaction reste par ailleurs tout aussi élevée quel que soit l'objet du microcrédit. Elle n'est pas plus faible parmi les personnes ayant rencontré des difficultés de remboursement.

Elle est en revanche un peu moins élevée parmi les personnes qui n'ont pas été aidées lors de l'instruction du dossier, mais ne dépend pas du suivi pendant le dispositif.

Elle dépend alors principalement de la réalisation du projet : seuls 65% des demandeurs dont le projet n'est pas réalisé sont très satisfaits. Elle varie également selon les caractéristiques du crédit. Les bénéficiaires ayant emprunté les sommes les plus importantes, sur la durée la plus longue et les mensualités les plus élevées, sont un peu moins satisfaits que les autres emprunteurs.

**Figure 57 Les déterminants de la satisfaction**



Enquête CRÉDOC / CMP – Mars 2011

### **3.3 Les entretiens qualitatifs confirment le niveau élevé de satisfaction**

La satisfaction est clairement ce qui domine les entretiens réalisés, alors que la sélection des personnes à interroger surreprésentait des personnes qui avaient manifesté soit un bilan négatif dans le recours au microcrédit soit qui avaient déclaré que dans au moins un domaine le

microcrédit avait contribué à dégrader leur situation. Les entretiens distinguent deux catégories de bénéficiaires, qui sont finalement tous globalement satisfaits du dispositif.

- **Des personnes n'ayant pas pu réaliser leur projet**

Les motifs de non-réalisation ne sont pas à imputer au dispositif et les bénéficiaires restent globalement satisfaits du microcrédit.

Une des personnes dont la situation s'est dégradée est un homme qui avait emprunté pour acheter un véhicule afin de monter une petite entreprise d'import-export. Or il a acheté son véhicule dans un pays européen et n'a pas réussi à le faire immatriculer en France. Il ne peut donc pas réaliser son projet professionnel, ne pouvant quitter le territoire avec ce moyen de transport. Il a des difficultés pour rembourser :

*« C'est pas facile de rembourser, je comptais rembourser avec l'activité. [Mais n'a pas pu démarrer suite aux difficultés à faire immatriculer son véhicule] »*

Il est aidé financièrement par des amis.

Son bilan est mitigé, les difficultés n'étant pas directement dues au microcrédit mais à son impossibilité de mener à bien son projet professionnel :

*- Regrettez-vous ou êtes-vous plutôt content ? Pour quelles raisons ?*

*« Est-ce que je suis content ? Oui et non. C'est une question ambiguë : la relation entre moi et le microcrédit c'est l'activité. Il n'y a pas d'activité, pas de satisfaction. Vis-à-vis du microcrédit, je suis satisfait mais il n'y a pas eu d'adéquation entre l'activité et le microcrédit. »*

Une autre des personnes qui avait manifesté des difficultés face au microcrédit au moment du questionnaire est un retraité qui a dû faire un prêt important pour rembourser des frais de justice. L'entretien révèle des difficultés à faire face aux remboursements, suite à sa faible marge budgétaire et ses ennuis de santé :

*« Ce n'est pas facile de rembourser parce que j'ai acheté une voiture il y a cinq ans. Je dois la payer jusqu'à fin 2012 mais j'ai eu des ennuis avec. (...) [il détaille les problèmes qu'il a eus] Tout ça ne m'a pas arrangé. J'ai dû faire des restrictions. Les fins de mois sont difficiles avec les charges qui augmentent, le loyer qui augmente, la vie en somme augmente. Et puis j'ai eu des problèmes de santé. Faut que je me cramponne pour tenir le coup. »*

Il reste globalement dans l'entretien très enthousiaste sur l'apport du microcrédit qui l'a sauvé de la saisie et sur les qualités humaines des personnes rencontrées :

*« [A propos de son accompagnatrice au Crédit Municipal :] On a sympathisé. Je lui dois beaucoup. Elle m'appelle de temps en temps. Une fois tous les trois mois mais ça dépend des périodes. Si j'ai un problème je n'ai qu'à l'appeler, elle est là.*

*Les banques ne prêtent plus d'argent à partir d'un certain âge. Je dirais que c'est autour de 65 ans. [Comparaison avec une banque « classique » :] Ah oui c'est le jour et la nuit. Déjà c'est un taux*



*très bas. C'est insignifiant par rapport à une banque traditionnelle. Ça doit être 2% ou 3%. Et puis il y a la compréhension des gens qui y travaillent. C'est un crédit solidaire. Personne ne m'aurait prêté, ça m'a sauvé la vie. Madame X [son accompagnatrice au Crédit Municipal :] je lui dois beaucoup. (...) Ça m'a sauvé de la saisie. Le remboursement est difficile mais si je n'avais pas eu ça je perdais tout. Tout ce que j'avais gagné dans une vie de travail, tout disparaissait du jour au lendemain. »*

La troisième personne ayant manifesté une insatisfaction lors de l'enquête est cette femme qui a demandé un prêt pour financer le permis afin de se déplacer plus facilement dans son activité d'auto-entrepreneur (dans le secteur des services à la personne) et qui déplorait les délais de décision. Elle n'avait pas pu passer le code au moment où elle était disponible. Dans le cadre de l'entretien, à part sur cette question de délai et sur celle de la difficulté à justifier des revenus fluctuants, elle se montre globalement positive :

*« Ça m'a permis de respirer. (...) Je ne regrette pas du tout. Je compte même y retourner. Personnellement je ne peux pas ajouter quelque chose qui puisse améliorer le microcrédit. Pour ma part, j'ai été très contente de le découvrir. »*

- **Les bénéficiaires qui ont réalisé leur projet ou sont en voie de réalisation**

Ces bénéficiaires relèvent au-delà de l'impact à court terme du microcrédit sur leur projet, un impact global important. En permettant de concrétiser un projet, notamment s'il est professionnel, le dispositif a provoqué une amélioration globale de la qualité de vie.

Les extraits suivants sont représentatifs des réactions très positives sur le microcrédit de ces bénéficiaires franciliens :

*« Ça m'a vraiment aidé dans un moment où je n'avais pas d'argent. **Je risquais d'être expulsé de mon appartement. Ça m'a sauvé. Après j'ai retrouvé du travail, ma vie s'est arrangée un peu.** Ça m'a sorti de cette mauvaise passe. J'ai pu conserver mon logement et commencer petit à petit à retravailler avec plus de régularité, à améliorer mon quotidien. C'était utile dans un moment où je ne pouvais pas emprunter 400 euros auprès de mon entourage car je n'aurais pas pu rendre cette somme le mois suivant. »*

*« **Ça m'a permis de faire ma formation et de trouver un emploi derrière.** C'est l'avantage de pouvoir emprunter de petites sommes dans des termes clairs sans avoir à emprunter à quelqu'un. Les taux correspondent concrètement au type de projet. Les conséquences ont été professionnelles mais pas seulement. Ça m'a donné d'autres pistes, notamment l'idée de reprendre des études pour cette fois enseigner mon métier. Dans ma vie personnelle, là où ça a joué, c'est que financièrement ça m'a donné une bouffée d'oxygène. Et puis dans ma vie professionnelle, ça m'a permis de revenir plus facilement sur le marché du travail après un arrêt de travail et un enfant. On croit que c'est acquis mais j'ai eu plein de réflexions. On m'avait retiré mon statut de salarié. J'étais mère de famille au foyer. Par exemple pour chercher un mode de garde dans ces conditions, sans emploi, on vous fait comprendre qu'il n'y a pas de place de garde à Paris, si vous êtes au chômage on vous dit de rester chez vous. Après cela dans les entretiens la question de mon enfant ne s'est pas posée, ce qu'on a vu c'est que je sortais de formation, que je couronnais mon expérience*

professionnelle par un diplôme. Les personnes du microcrédit qui au-delà de vous donner de l'argent, même si c'est un accompagnement simple, ont donné une valeur à cet argent. Je n'ai pas trouvé qu'on m'avait donné simplement de l'argent. Je trouve ça intéressant. Psychologiquement quelque part ça m'a aidé de me dire : « tiens il y a des gens qui croient en mon projet ». Il faut se replacer dans le contexte. J'étais au chômage, j'avais un enfant, il y avait là des gens qui prenaient mon projet au sérieux au-delà d'obtenir simplement de l'argent. »

**« Il m'a permis d'évoluer professionnellement. Je vais faire une formation, à l'issue de ça je vais me remettre à travailler et je vais faire ce qui me plaît. Moi je peux voir que du positif là-dedans. Un changement de vie aussi parce que quand on fait un boulot qui ne nous plaît pas, tous les matins on y va en reculant et quand on fait un boulot qui nous plaît, on se lève en étant content. (...) Me lever le matin en étant mon propre patron je ne peux y voir qu'un changement positif. Bosser pour un patron et bossier pour soi, il y a une réelle différence. »**

« Pour le moment il n'y a pas vraiment de conséquences professionnelles puisque je travaille [dans Paris], mais dans ma vie quotidienne ça me permet de ne plus galérer en train ou en bus quand je pars en vacances. **Dans mon travail ça me permet de postuler pour des jobs auxquels je n'aurais pas postulé avant parce qu'on me demandait le permis B. Ça étend ma palette de recherche.** J'ai toujours trouvé du travail à Paris mais ça peut m'aider à l'avenir. A l'époque aussi j'envisageais de quitter Paris et de travailler en province, et donc là ça devenait indispensable d'avoir le permis. »

« De réaliser certaines choses dont j'avais besoin. De me déplacer, éventuellement faire mes brocantes, aider ma famille, m'aider moi-même. Ça m'a complètement changé la vie. Ça ne peut qu'être positif pour moi. Je n'aurais jamais pu acheter cette voiture, je n'avais pas l'argent. C'est ce que j'espérais et c'est ce qui est arrivé. Ce ne sont que des conséquences positives jusqu'à maintenant. **Je ne suis pas encore parti en vacances avec cette voiture mais savoir que je peux le faire c'est déjà sympa. C'est déjà réconfortant d'avoir le sentiment d'avoir un peu de pouvoir.** »

« Ça m'a permis de m'installer chez moi et de passer à autre chose comme chercher du travail. **Ils m'ont aidé à résoudre un problème et à passer sereinement à autre chose** ». (Femme pénalisée par le délai d'attente qui a retardé son emménagement dans son logement, le prêt servant à l'équipement en meubles et appareils électroménagers, elle est malgré cela globalement contente d'avoir eu recours au microcrédit).

« Ce qui est positif : c'est **un instrument efficace pour quelqu'un qui doit se reconstruire.** Si je n'avais pas eu le microcrédit, ça aurait été une contrainte autre. Là, tout a été comme sur des roulettes. L'impact positif, c'est que mon projet suit son cours sans contrainte particulière. » (suite chômage fait une formation bac+5)

## Conclusion

L'étude aboutit au constat d'impacts globalement positifs. En particulier, les trois-quarts des emprunteurs relèvent au moins une évolution positive de leur situation, qu'ils imputent au microcrédit. Les données montrent effectivement que la situation des demandeurs est globalement meilleure au moment de l'enquête, qu'à celui de la demande : ainsi, le tiers des demandeurs (hors personnes à la retraite) étaient en emploi au moment de la demande. Cette proportion atteint 50% à la date de l'enquête. En particulier, le tiers des personnes sans emploi au moment de la demande avait accédé à l'emploi au moment de l'enquête.

Les impacts du microcrédit relevés par les bénéficiaires sont principalement de deux ordres. Il s'agit d'abord d'une amélioration sur le plan budgétaire, pour 55% des bénéficiaires. Il s'agit ensuite d'une amélioration globale de la qualité de vie, mesurée par une amélioration du moral, du relationnel, du stress ressenti : 35% des personnes interrogées constatent une évolution sur ces points, qu'ils imputent au dispositif. Ces impacts existent pour tous les types de projet financés.

Par ailleurs, 22% des bénéficiaires estiment que le microcrédit a permis une évolution positive de leur situation professionnelle. Cette évolution est quasi exclusivement relevée par les emprunteurs ayant financé un projet professionnel. 12% des demandeurs notent par ailleurs un impact positif sur le logement, 7% seulement sur l'accès aux soins.

Par ailleurs, le dispositif n'induit que peu d'impacts négatifs. La faiblesse des mensualités explique probablement que les difficultés de paiement ou les retards sont rares : 13% des personnes interrogées déclarent avoir rencontré de telles difficultés, 83% affirment avoir toujours réussi à payer les mensualités dans les délais. Seules 4% des personnes interrogées notent des impacts négatifs et très peu relèvent des dégradations de leur situation qui pourraient être imputées au microcrédit.

Il en résulte que globalement, la satisfaction par rapport au dispositif est très importante : 82% des bénéficiaires sont très satisfaits d'avoir eu recours au dispositif, 15% sont plutôt satisfaits et 2% seulement ne le sont pas.

Les entretiens qualitatifs rejoignent l'ensemble de ces constats. Ils permettent en particulier de confirmer que cette bonne opinion n'est pas liée à un effet induit par le questionnaire et son commanditaire (les demandeurs étaient interrogés au nom du Crédit Municipal de Paris), mais résultent bien de l'appréciation que les personnes interrogées ont de leur situation et de son évolution.

Au-delà de ce constat global, **trois pistes d'amélioration** pourraient cependant être étudiées.

#### ❖ **Une diffusion vers des projets non professionnels ?**

Le dispositif finance principalement des projets professionnels et bénéficie en particulier à des personnes proches de l'emploi. Or l'enquête quantitative comme les entretiens qualitatifs montrent l'intérêt du microcrédit également pour des personnes un peu plus éloignées de l'insertion professionnelle, mais qui sont confrontées à une dépense imprévue ou à un accident de la vie qui aurait pu avoir des conséquences importantes en l'absence du dispositif. L'enquête réalisée par le CRÉDOC pour le CCSF montrait que parmi les personnes en situation de pauvreté, une des principales raisons ayant conduit les ménages à s'endetter, parfois dans de mauvaises conditions, était liée à une dépense imprévue ou des difficultés temporaires pour équilibrer son budget. Le microcrédit peut donc avoir un rôle important à jouer pour prévenir ces comportements.

Cependant, il ne peut être question de revenir sur les contraintes de solvabilité : elles ne sont sans doute pas négociables avec les partenaires financiers du Crédit Municipal, mais surtout, elles jouent bien leur rôle. En effet, si les difficultés de paiement sont rares, les entretiens qualitatifs montrent bien que le remboursement des mensualités provoque une tension sur un budget parfois très contraint (avec par exemple des restrictions sur d'autres postes). Par ailleurs, les difficultés de remboursement augmentent avec l'éloignement de l'emploi : les personnes au chômage au moment de l'enquête sont plus nombreuses à être concernées. Enfin, la satisfaction diminue lorsque le montant des remboursements, et probablement le poids des mensualités sur le budget global, augmente.

L'étude ne permet pas d'analyser si la prédominance des projets professionnels s'explique uniquement par des critères de solvabilité ou si d'autres facteurs interviennent. Il peut s'agir par exemple d'une mauvaise compréhension des possibilités de dépôt d'un dossier, ou bien d'un dispositif qui serait perçu comme destiné au financement de projets professionnels plus qu'à un soutien en cas de difficultés. Identifier ces motifs pourrait permettre de diffuser le dispositif vers des bénéficiaires qui en sont pour l'instant exclus et qui en ont un réel besoin.

#### ❖ **Une réflexion sur le rôle et le ciblage de l'accompagnement**

Un des constats importants de l'étude porte sur le rôle de l'accompagnement. Il est souvent mal identifié : seule la moitié des personnes interrogées déclare être suivie dans le cadre du dispositif. Par ailleurs, lorsque le suivi existe, il n'est pas nécessairement jugé directement utile, mais participe à l'image d'un dispositif à échelle humaine, en dehors des exigences commerciales. Il permet aux bénéficiaires de se sentir soutenus, reconnus et valorisés dans leur projet.

Pour autant, presque un bénéficiaire sur cinq est isolé : il n'est pas suivi et déclare ignorer vers qui s'orienter en cas de difficulté. Il s'agit en particulier de personnes qui ne bénéficient pas d'un autre suivi (socioprofessionnel par exemple), des familles monoparentales, des personnes âgées de plus de 50 ans, et des bénéficiaires de nationalité étrangère.

Une piste d'évolution possible serait ici de repenser un accompagnement à deux niveaux. Le premier niveau garderait la même forme qu'actuellement et serait destiné à l'ensemble des bénéficiaires. Le deuxième niveau pourrait consister en un accompagnement plus intensif (dans sa fréquence, dans des rencontres en face et face et pas seulement par téléphone, ...) pour des personnes plus fragiles (moins solvables, plus éloignées de l'emploi, sans contact avec des structures d'insertion professionnelle, en situation de monoparentalité, ...).

❖ **Le lien entre la mise en œuvre du projet et le déblocage du financement**

Un des (rares) motifs d'insatisfaction envers le dispositif est le délai entre le dépôt de la demande, et le déblocage de l'argent. Si ce délai est en général court et s'il n'a pas posé de souci à la majorité des emprunteurs, certains ont pu être en difficulté. Il s'agit en particulier de ceux pour lesquels le financement devait être débloqué absolument avant une certaine date pour que le projet soit possible (formations par exemple, mais aussi achat de véhicule voire permis de conduire selon les contraintes des demandeurs). Il pourrait être envisagé de traiter prioritairement ce type de dossiers.

## Liste des figures

Figure 1 Age des emprunteurs .....	16
Figure 2 Ressources des emprunteurs .....	17
Figure 3 Situation familiale des emprunteurs.....	18
Figure 4 Situation des emprunteurs par rapport au travail lors de la demande de microcrédit .....	19
Figure 5 Situation des emprunteurs par rapport au travail au moment de l'enquête, en fonction de leur situation lors de la demande.....	19
Figure 6 Statut de l'emploi actuel (ou dernier depuis la demande de microcrédit personnel) .....	20
Figure 7 Les crédits en cours de remboursement au moment de la demande.....	21
Figure 8 Fréquence des difficultés de remboursement .....	22
Figure 9 Le mode de connaissance du dispositif .....	23
Figure 10 Raisons pour lesquelles l'emprunteur n'a pas fait de demande préalable de prêt auprès d'une banque .....	24
Figure 11 Le projet financé par le microcrédit, selon les déclarations des personnes interrogées .	27
Figure 12 Les déterminants du financement d'un projet professionnel .....	29
Figure 13 Les déterminants du financement de l'équipement du logement .....	30
Figure 14 Le projet pour lequel a été demandé le microcrédit .....	32
Figure 15 Les délais d'obtention de l'argent.....	34
Figure 16 Difficultés posées par le délai, selon le délai .....	35
Figure 17 Comparaison des délais d'obtention de prêt avec une autre banque, selon le délai d'attente.....	37
Figure 18 Connaissance du taux d'intérêt du prêt du microcrédit personnel, en fonction de l'année de décaissement .....	38
Figure 19 Opinion sur le taux d'intérêt du prêt du microcrédit personnel.....	39
Figure 20 La connaissance de la bonification, selon le département de résidence .....	39
Figure 21 Les difficultés pour rembourser le crédit .....	40
Figure 22 Difficultés et retard de paiement selon la date de décaissement .....	41
Figure 23 Existence d'un suivi socioprofessionnel .....	43
Figure 24 Contacts avec la banque qui a prêté de l'argent .....	44
Figure 25 Satisfaction des emprunteurs vis-à-vis des contacts avec l'organisme prêteur .....	45
Figure 26 L'aide reçue lors de l'instruction du dossier .....	46
Figure 27 La satisfaction envers l'aide reçue.....	47

Figure 28 Soutien en cas de difficultés de remboursement.....	50
Figure 29 Les personnes suivies régulièrement, selon la date de décaissement.....	51
Figure 30 Fréquence des contacts.....	51
Figure 31 Relations avec la personne qui accompagne l'emprunteur.....	52
Figure 32 Un indicateur du suivi, et du besoin de suivi.....	54
Figure 33 Les personnes se souvenant du suivi.....	55
Figure 34 Les personnes non suivies, mais sachant vers qui se tourner en cas de difficulté.....	56
Figure 35 Les personnes isolées.....	57
Figure 36 Réalisation du projet selon la date de décaissement.....	58
Figure 37 Évolution de la situation professionnelle depuis l'obtention de crédit.....	60
Figure 38 L'origine des évolutions professionnelles observées, selon la nature de cette évolution.....	61
Figure 39 Les impacts professionnels selon l'objet du crédit.....	62
Figure 40 Évolution de la situation budgétaire depuis l'obtention de crédit.....	63
Figure 41 Impact du microcrédit sur l'amélioration de la situation budgétaire.....	63
Figure 42 Impact du microcrédit sur l'amélioration de la situation budgétaire en fonction de l'évolution de la situation budgétaire.....	64
Figure 43 Les déterminants de l'évolution de la situation budgétaire.....	65
Figure 44 Les déterminants de l'impact du microcrédit sur la situation budgétaire.....	66
Figure 45 Les évolutions des situations par rapport au logement.....	67
Figure 46 Le type d'évolution observée.....	67
Figure 47 L'impact du microcrédit sur les évolutions des conditions de logement.....	68
Figure 48 Les déterminants de l'impact du microcrédit sur le logement.....	69
Figure 49 L'évolution de l'accès aux soins.....	70
Figure 50 L'impact du microcrédit sur l'accès aux soins.....	70
Figure 51 L'évolution sur le moral et le relationnel.....	72
Figure 52 Synthèse des impacts sur le bien être.....	73
Figure 53 Impact du microcrédit sur le bien-être, selon l'évolution de la situation budgétaire.....	74
Figure 54 Les impacts négatifs identifiés par les bénéficiaires.....	75
Figure 55 La satisfaction envers le dispositif.....	77
Figure 56 Les motifs de satisfaction.....	78
Figure 57 Les déterminants de la satisfaction.....	79