

# COLLECTION DES RAPPORTS

## ÉVALUATION DE DEUX DISPOSITIFS DE MICROCRÉDIT

Dispositifs expérimentaux de microcrédit pour les jeunes  
Centres Communaux d'Action Sociale de Besançon et de Grenoble

■ Anne LOONES

■ DÉCEMBRE 2013





## INTRODUCTION

---

Ces deux évaluations ont été financées par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°AP1 lancé en avril 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le fonds d'expérimentation est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Les résultats de ces études n'engagent que leurs auteurs, et ne sauraient en aucun cas engager le Ministère.

Ministère de l'éducation nationale de la jeunesse et de la vie associative  
Secrétariat d'État chargé de la jeunesse et de la vie associative  
Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse  
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13  
Téléphone : 01 40 45 93 22  
<http://www.experimentationsociale.fr>

Pour plus d'informations sur le déroulement du projet, vous pouvez consulter sur le site [www.experimentationsociale.fr](http://www.experimentationsociale.fr) la note de restitution finale soumise au FEJ par le porteur de projet.



# PLAN DU RAPPORT

<b>EVALUATION DU DISPOSITIF « PARCOURS PROJET » ET SON OUTIL MICROCREDIT – CCAS DE BESANÇON</b> .....	<b>4</b>
<b>Introduction générale</b> .....	<b>8</b>
<b>I. L'expérimentation</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Objectifs et modalités de l'évaluation</b> .....	<b>12</b>
i. Problématique et méthodologie mise en œuvre.....	12
ii. Validité interne.....	14
<b>II. Enseignements de politique publique</b> .....	<b>16</b>
<b>1. Résultats de l'évaluation</b> .....	<b>16</b>
i. Les publics touchés par l'expérimentation .....	16
ii. Les effets du dispositif expérimenté.....	18
<b>2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage</b> .....	<b>22</b>
i. Caractère expérimental du dispositif évalué .....	22
ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle .....	23
iii. Rôle de l'évaluateur dans l'expérimentation.....	23
<b>Conclusion</b> .....	<b>25</b>
<b>EVALUATION DU MICROCREDIT PERSONNEL POUR LES 18-25 ANS : LE DROIT AU CREDIT – CCAS DE GRENOBLE</b> .....	<b>26</b>
<b>Introduction générale</b> .....	<b>30</b>
<b>I. L'expérimentation</b> .....	<b>31</b>
<b>1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée</b> .....	<b>31</b>
<b>2. Objectifs et modalités de l'évaluation</b> .....	<b>34</b>
i. Problématique et méthodologie mise en œuvre.....	34
ii. Validité interne.....	36
<b>II. Enseignements de politique publique</b> .....	<b>37</b>
<b>1. Résultats de l'évaluation</b> .....	<b>37</b>
i. Les publics touchés par l'expérimentation .....	37
ii. Les effets du dispositif expérimenté.....	39
<b>2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage</b> .....	<b>42</b>
i. Caractère expérimental du dispositif évalué .....	42
ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle .....	43
iii. Rôle de l'évaluateur dans l'expérimentation.....	43
<b>Conclusion</b> .....	<b>44</b>
<b>Annexes</b>	
1. Liste des acteurs interrogés .....	46
2. Guide d'entretien auprès des acteurs .....	47
3. Guide d'entretien auprès des jeunes .....	50



## Dispositif « Parcours projet » et son outil microcrédit

**CCAS de Besançon**  
GRANDJEAN Marie-Noelle  
Responsable Proxim social

**CREDOC**  
LOONES Anne  
Chef de projet au Département Evaluations des Politiques Sociales

Durée d'expérimentation : Année 2010

Date de remise du rapport d'évaluation : mars 2012



## RÉSUMÉ

---

Cette expérimentation repose sur la mise en place d'un microcrédit assorti d'un accompagnement social et budgétaire assuré par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale du CCAS de Besançon. Ce dispositif « parcours projet » ouvert à l'origine aux Bisontins sans enfants comporte un volet spécifique pour les jeunes. La spécificité du microcrédit est multiple : le CCAS reste autonome dans l'octroi du prêt, qui est autofinancé sur fonds propres, et adopte de fait une position différente de celle des banques. Le microcrédit doit s'inscrire dans un projet d'insertion et propose un suivi social et budgétaire en parallèle. Par ailleurs, son taux d'intérêt est nul et il intervient en dernier ressort pour les jeunes qui ne peuvent bénéficier d'aucune aide ou microcrédit de droit commun. Il vise ainsi un public a priori plus fragile que les autres microcrédits.

Les principaux enseignements de l'évaluation sont les suivants :

### Pour les bénéficiaires

- le microcrédit apporte une aide à l'insertion professionnelle ;
- aucune difficulté n'est relevée pour honorer le microcrédit ;
- on constate un impact positif sur l'estime de soi des jeunes bénéficiaires ;
- le fonctionnement du dispositif (montage, suivi) est jugé satisfaisant dans l'ensemble ;
- une opinion positive est exprimée vis-à-vis du CCAS, perçu comme un lieu ouvert à tous les publics.

### Sur le système d'acteurs

- on relève une méconnaissance du dispositif et une crainte liée au fait que le microcrédit endette les jeunes surtout au début de l'expérimentation. Il semble que ces réticences s'estompent avec le temps (début 2012) ;
- on note par ailleurs une faible implication par rapport à un outil qui, pour les acteurs interrogés, concerne un public limité, la plupart des jeunes n'ayant pas de ressource.

### **Point de vue sur la généralisation**

Cette expérimentation sociale pourrait être généralisée à d'autres CCAS car elle apporte une aide réelle à l'insertion des jeunes dans un contexte qui ne présentait pas de spécificités fortes. La mise en place d'un tel dispositif requiert cependant un important travail de communication et d'information auprès de la population et des partenaires afin de le faire connaître.



## NOTE DE SYNTHÈSE

---

Début 2010, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Besançon a mis en place le dispositif « parcours projet » et son outil microcrédit avec un volet spécifique pour les 16-25 ans. L'objectif était d'ouvrir son système d'aides sociales facultatives aux jeunes en les accompagnant dans leur parcours vers l'insertion socioprofessionnelle. Cette réponse est nouvelle. Le microcrédit permet de sortir d'une logique d'assistantat, en se tournant vers des publics disposant d'un minimum de ressources, mais aussi de ne pas déstabiliser l'état des finances locales, de plus en plus fragiles de nos jours.

Le dispositif « parcours projet » s'organise autour d'un microcrédit et d'un accompagnement social et budgétaire assuré par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale du CCAS. La spécificité de ce microcrédit est multiple. Autofinancé sur fonds propres, le CCAS reste autonome dans l'octroi du prêt et adopte une position différente de celle des banques. Il se base davantage sur les capacités futures de remboursement que sur celles au moment du dépôt de la demande. Par ailleurs, il s'inscrit dans un projet d'insertion et propose un suivi social et budgétaire en parallèle. En outre, son taux d'intérêt est nul et il intervient en dernier ressort, uniquement pour les situations qui ne peuvent bénéficier d'aucune aide ou microcrédit de droit commun. Pour ces multiples raisons, il vise un public fragile et exclu des circuits classiques de financement.

L'évaluation de ce dispositif s'est mise en place en septembre 2010 avec deux principaux objectifs :

- analyser l'impact du dispositif sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes (cible touchée, adhésion, impact sur l'insertion, impact sur le budget) ;
- analyser le partenariat développé tant avec d'autres porteurs de microcrédit qu'avec des prescripteurs potentiels et apprécier le positionnement du CCAS au sein de l'offre globale de financement.

Une évaluation similaire a été mise en place pour analyser l'expérimentation de microcrédit portée par le CCAS de Grenoble.

Pour répondre à ces objectifs, le CREDOC prévoyait d'interroger des jeunes et des acteurs. Deux vagues d'interrogation étaient prévues (la première fin 2010 et la seconde un an après pour analyser à la fois la mise en place du dispositif, son développement et son impact sur la situation des jeunes et le partenariat. L'idée initiale était d'interroger une quinzaine de jeunes fin 2010 et de les réinterroger fin 2011 pour analyser l'évolution de leur situation. Le porteur de projet, les prescripteurs potentiels et les autres porteurs de microcrédit implantés à Besançon étaient interrogés.

L'évaluation s'est heurtée à la lente montée en charge du dispositif. En 2010, le CCAS s'était fixé comme objectif d'avoir 50 bénéficiaires d'un microcrédit. Seuls 8 prêts ont été accordés. L'évolution est néanmoins positive : 12 bénéficiaires en 2011 et 6 de janvier à avril 2012. Cette difficulté n'est pas propre à la Ville de Besançon et se retrouve pour tous les microcrédits. Cet outil semble peu connu et surtout mal compris dans la population. En effet, malgré des campagnes de communication auprès des Bisontins, des prescripteurs potentiels (Mission Locale et Conseil Général principalement), dans les lieux

fréquentés par les jeunes, mais aussi auprès des autres porteurs de microcrédit à Besançon, les réticences sont fortes. Il semble toutefois après deux ans d'expérimentation que les partenaires commencent à s'appropriier l'outil et à mieux le comprendre. Cette évolution mériterait cependant d'être confirmée.

Ce faible développement s'explique également peut-être par la cible même du dispositif qui est relativement limitée du fait que la plupart des jeunes n'ont pas de ressources. C'est une réponse essentielle pour les jeunes qui ont des faibles ressources ou des revenus instables mais elle ne concerne qu'une partie du public jeunes.

Le nombre de jeunes pouvant être interrogés dans le cadre de l'évaluation était faible et ce public est souvent difficile à joindre (leurs coordonnées changent régulièrement). Pour faire face à ces difficultés mais aussi analyser les raisons du manque d'adhésion des jeunes à ce dispositif, nous avons élargi l'échantillon des bénéficiaires à des jeunes ayant vu leur demande refusée et des jeunes ayant cessé les échanges avec le CCAS en cours de démarche. Nous avons également constitué une deuxième cohorte de jeunes à partir des sollicitations sur 2011.

Au total, 11 jeunes ont été interrogés début 2011 et 9 fin 2011, dont 3 avaient déjà été contactés en début d'année.

L'évaluation auprès des jeunes est fragile au vu du nombre de cas pris en compte. Certes les situations étudiées s'avèrent variées et permettent de rendre compte de la diversité des cas possibles (montant et objet de prêt). Les résultats sont également cohérents avec d'autres travaux plus robustes sur le thème. Mais l'analyse de l'impact du dispositif manque de recul dans le temps et s'appuie sur un nombre limité de situations étudiées. Au sein des jeunes bénéficiaires, certains venaient juste d'obtenir leur microcrédit lorsqu'ils ont été interrogés, d'autres étaient encore en train de le rembourser.

Les situations étudiées montrent que le microcrédit contribue à l'insertion socioprofessionnelle en permettant la réalisation d'un projet qui ne trouve aucune autre solution de financement. La situation budgétaire du jeune n'est pas fragilisée : le remboursement se passe bien. Le bénéficiaire tire même de cette expérience une certaine estime de soi : il a progressé vers l'autonomie. Le dispositif est, en pratique, jugé satisfaisant : montage du dossier sans difficulté, référente disponible, compétente et à l'écoute. Le suivi est adapté : il est effectué à la demande du jeune sans être étouffant ou maternant. Ces résultats sont confortés par l'expérience de Grenoble qui a des conclusions similaires.

Ainsi, le microcrédit semble une réponse pertinente pour les jeunes. L'expérimentation montre que c'est un soutien à l'insertion, qu'il ne remet pas en cause la situation budgétaire du jeune et que ce dernier progresse en autonomie. Ce soutien est d'autant plus approprié au contexte des finances publiques car il permet d'élargir le champ des publics aidés à budget constant. En outre, il modifie l'image du CCAS qui apparaît davantage comme un lieu ouvert à tous et non pas uniquement aux personnes sans ressources. Cette réponse est enfin particulièrement intéressante pour les jeunes puisqu'elle permet d'éviter la logique d'assistantat en responsabilisant le public bénéficiaire.



## INTRODUCTION GENERALE

### Contexte

En 2009, dans son analyse des besoins de la population bisontine, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Besançon met en exergue le développement de situations de pauvreté et de précarité chez les jeunes, aggravées par la crise économique. Leurs difficultés d'insertion professionnelle (contrats précaires, temps partiel) se conjuguent avec des difficultés pour accéder à un logement autonome. Or, le public jeune est mal connu du CCAS, aucune aide spécifique ne lui est dédiée.

Parallèlement à l'émergence de ces nouveaux besoins, la Mairie souhaite faire évoluer son système d'aides étant donné le contexte des finances publiques. Les recettes sont stables voire en baisse face à des besoins croissants. Il s'agit donc de réfléchir et de tester d'autres types de soutiens à la population. En outre, ces nouveaux outils permettraient de sortir d'une logique d'assistanat et de responsabiliser davantage les bénéficiaires.

En réponse à ces besoins, le 24 septembre 2009, le Conseil d'Administration du CCAS a validé la mise en œuvre du microcrédit. Il vise à sécuriser le parcours des personnes fragilisées par la crise économique en proposant une réponse à un besoin de financement. Au sein de ce dispositif, un volet spécifique pour les jeunes a été développé et soutenu par le Ministère de la Jeunesse.

Le CCAS de Grenoble a mis en place, en parallèle de Besançon, un microcrédit avec un volet jeunes, également soutenu par le Ministère de la Jeunesse. Le CREDOC est en charge des deux évaluations qui ont les mêmes objectifs.

### Problématique et hypothèses à tester

Cette expérimentation vise à tester une nouvelle réponse sociale et à capter un nouveau public. Elle doit permettre de répondre aux questions suivantes :

- ✓ Ce dispositif répond-t-il à un besoin dans la population au vu des demandes et des microcrédits accordés ?
- ✓ Le public visé est-il bien ciblé ou existe-t-il des franges de la population qui en sont exclues alors qu'aucune autre réponse n'existe ?
- ✓ Quel est l'impact de ce dispositif sur le parcours et la situation des bénéficiaires (professionnel, personnel, estime de soi) ? Comment se passe le montage du dossier, la demande et le remboursement du prêt ?
- ✓ Comment ce dispositif s'articule-t-il avec l'offre globale de microcrédit sur Besançon ? Entre-t-il en concurrence ou en complémentarité avec les autres offres ? Comment se positionne-t-il dans l'offre globale et est-il identifié ?
- ✓ De nouveaux partenariats se sont-ils développés ? Si oui, lesquels ?
- ✓ Quels sont les freins et leviers au développement de ce dispositif ? Quelles sont les conditions optimales pour que ce dispositif puisse être développé ailleurs ?



## Principaux résultats et méthodes utilisées

La méthodologie est similaire à celle évaluant le microcrédit du CCAS de Grenoble.

Pour répondre aux objectifs de l'évaluation, nous avons interrogé des acteurs et des jeunes concernés par le dispositif. Les acteurs se répartissent entre le porteur de projet, les organismes portant d'autres microcrédits et les prescripteurs potentiels repérés par le CCAS. La méthodologie prévoyait deux vagues d'entretiens : la première visait à analyser la mise en place du dispositif et son fonctionnement, tandis que la deuxième visait à repérer l'évolution de l'outil, de la situation du jeune et du partenariat.

Les résultats montrent que le dispositif se développe lentement. Peu de jeunes ont sollicité le dispositif et un nombre important a rompu le contact avec le CCAS en cours de démarches. C'est pour cette raison que l'échantillon a été diversifié en trois groupes : des bénéficiaires, des jeunes pour lesquels le microcrédit a été refusé et des jeunes n'ayant pas mené leur demande de microcrédit jusqu'au bout. Au vu de la faiblesse des effectifs, l'approche qualitative était la seule possible.

En outre, les partenaires ne se révèlent pas tous favorables à cette nouvelle réponse sociale. Les entretiens ont montré une certaine méconnaissance et une incompréhension du dispositif mais aussi de l'appréhension. Pour certains d'entre eux, le microcrédit reste un crédit. Il engage une dépense, endette les jeunes et fragilise des situations déjà précaires. Il représente plutôt un frein au démarrage dans la vie qu'une aide au projet. Enfin, au sein de l'offre globale de microcrédit, le positionnement du CCAS pose question pour les autres porteurs de projet : du fait du taux d'intérêt nul, il est parfois considéré comme un concurrent déloyal. Cette opinion semble néanmoins évoluer fin 2011 : les réticences diminuent et la connaissance s'améliore sous l'effet de l'animation d'un réseau de partenaires par le CCAS. Cet effet mériterait néanmoins d'être confirmé.

## **I. L'expérimentation**

### **1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée**

#### Les objectifs du projet

**Le microcrédit est une réponse à un besoin de financement pour des populations qui sont exclues des circuits bancaires classiques et peuvent être la proie de systèmes onéreux et dangereux pour leur situation budgétaire, comme le crédit revolving (crédit à la consommation).** Les établissements bancaires calculent, en effet, les risques d'octroi d'un prêt en fonction de la situation actuelle du bénéficiaire, des capacités de remboursement futures et des garanties. Les banques ont à leur disposition un certain nombre de fichiers tenus par la Banque de France qui leur permettent de repérer les personnes ayant des difficultés budgétaires. Lors d'une demande de crédit effectuée par un particulier, elles consultent le Fichier central des chèques et le Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Il est quasiment impossible d'emprunter ou d'obtenir un découvert si l'on figure dans l'un de ces deux fichiers.

**Le microcrédit est une aide à la réalisation d'un projet d'insertion.** Il s'inscrit dans un dispositif appelé « parcours projet » qui comprend un accompagnement social et budgétaire. La demande de financement doit s'inscrire dans un projet global d'insertion sociale et professionnelle. L'apurement de dettes est, par exemple, exclu du dispositif. L'objet de la demande de financement doit principalement concerner un projet d'emploi (formation, permis, achat de véhicule, achat d'ordinateur) de logement (permettre l'accès à un logement autonome et l'installation), voire d'insertion sociale (santé). Pour les jeunes, cet outil est conçu comme une aide au démarrage dans la vie.

### Les actions

**Concrètement, la mise en place de ce dispositif s'est traduite par le recrutement d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF).** Son rôle est d'accueillir et répondre aux sollicitations de la population, en lien avec les collègues du service des aides financières, d'évaluer la demande, de présenter le dispositif et de vérifier la viabilité du projet, puis de proposer un plan d'action soit en réorientant la personne vers un dispositif déjà existant, soit en présentant le dossier à la commission « microcrédit » du CCAS. Pour les bénéficiaires d'un microcrédit n'ayant pas de référent social avant leur demande, elle assure ensuite un accompagnement social jusqu'à la fin du remboursement pour informer sur les échéances, trouver une solution en cas de difficulté ponctuelle, revoir l'échéancier, etc.

Deux autres missions lui ont été attribuées : développer un partenariat avec les autres microcrédits intervenant à Besançon et avec les prescripteurs potentiels, mais aussi mettre en place des actions collectives auprès des jeunes concernant la gestion du budget.

**La mise en place du dispositif s'est traduite par un travail de promotion du dispositif tout au long de la première année d'expérimentation avec une relance en 2011.** Les principales actions de communication mises en place sont les suivantes :

- Communication directe auprès des habitants : élaboration d'un dépliant et d'affiches, articles de presse dans le Journal Municipal de Besançon (BVV), l'Est Républicain, et des revues de quartiers.
- Mise en ligne des dépliant sur le site du Centre Régional d'Information sur la Jeunesse (CRIJ) de la ville de Besançon, de la Banque d'expériences de l'Union Nationale des CCAS (Uncass), Revues Actes.
- Participation à la journée de l'apprentissage, réunion sur la mobilité internationale, rencontre « Pro jeunesse ».
- Participation à des réunions d'équipes pour informer les travailleurs sociaux : service interne du CCAS (Insertion, Logement, Espace solidaire, accueil) , Mission Locale , Conseil Général, participation à des réunions de réseaux de quartiers.
- Affiches et dépliant déposés dans les structures où des jeunes sont susceptibles de venir
- Communication auprès des autres acteurs du Microcrédit (ADIE, Caisse solidaire de Franche Comté, CIDFF et Resto du Cœur en 2011).

Enfin, la référente projet a tenté de **mettre en place des formations à la gestion budgétaire pour des jeunes sous forme de réunions collectives.** Ce projet s'est soldé par un échec, faute de candidats intéressés.

### Les caractéristiques du dispositif expérimenté

**Ce n'est pas un crédit bancaire classique puisqu'il doit être adossé à un projet dans les domaines de l'emploi, de la formation, de la vie sociale, de la santé, du logement, de l'estime de soi.** De même, il touche les populations qui sont exclues des circuits d'emprunt classiques. En revanche, **les conditions d'emprunt sont particulièrement intéressantes :** taux à 0%, montant pouvant aller jusqu'à 3000 euros remboursables sur 36 mois ce qui permet de proposer des mensualités réduites (moins de 100 euros).

Le public cible du dispositif est plus large que les jeunes, même si nous n'étudions ici que le volet spécifique pour les jeunes. Il s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans (mais aussi dès 16 ans pour les jeunes en contrat d'apprentissage), aux personnes isolées ou aux couples sans enfant mineur à charge, aux bénéficiaires de minima sociaux, aux salariés ou travailleurs précaires, aux retraités. Jusqu'en octobre 2011, les personnes ayant des enfants n'étaient pas éligibles.

Ce microcrédit est réservé aux personnes domiciliées sur Besançon.

Le CCAS a fait le choix d'autofinancer le microcrédit. Il ne dépend pas d'une banque pour l'octroi des sommes demandées, ce qui lui laisse l'entière décision des dossiers financés. En outre, ce dispositif s'inscrit dans la continuité des commissions « secours » chargées d'apporter un soutien financier rapide aux personnes précaires (aide au paiement de frais de transport pour un entretien d'embauche, soutien au paiement des factures, frais de restauration ou garde d'enfants lors de reprise d'emploi, etc.). Au sein de l'enveloppe du microcrédit, ces deux logiques se complètent. Une partie concerne des prêts pour les plus solvables et les grosses sommes et une autre des secours. Une même demande de financement peut même bénéficier d'un mixte de prêt et de secours.

### L'apport par rapport au droit commun

L'originalité du dispositif porté par le CCAS de Besançon est multiple :

- Il **offre des crédits à taux zéro** alors que la plupart des microcrédits sont proposés à des taux autour de 3-4% ce qui le rend attractif pour la population. Par contre, ce niveau alimente l'ambiguïté des autres associations offrant du microcrédit : est-ce un prêt ou un est-ce un crédit ? Notons que la dénomination « microcrédit » a été reconnue et actée par le Haut commissariat à la Jeunesse lors de la mise en place de l'expérimentation.
- Le **dispositif n'est pas adossé à une banque** mais fonctionne sur les fonds propres de la Trésorerie de la Ville de Besançon, ce qui permet d'avoir une vision différente des établissements bancaires dans l'octroi des prêts (notamment en termes de fichage à la Banque de France, mais aussi pour les étrangers par rapport à la date de validité de leur titre de séjour). L'appréciation de la situation est plus souple que dans une banque, elle est basée sur l'appréciation des capacités futures de remboursement par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF). Des projets risqués d'un point de vue de la situation budgétaire actuelle peuvent être accordés si la commission juge que le jeune sera capable de rembourser. C'est un pari sur l'avenir.
- **C'est une réponse sociale** : la demande de financement doit s'inscrire dans un projet d'insertion et un accompagnement social est proposé pendant toute la durée du remboursement. Le bénéficiaire peut contacter la référente à tout moment, lorsqu'il

doit faire face à un impayé, une difficulté de paiement, etc. C'est ce qui est dénommé le dispositif « parcours projet ».

- **Le microcrédit finance en dernier ressort** une fois qu'il a été vérifié qu'aucun autre organisme porteur de microcrédit ne pouvait répondre à la demande.

Au total, le dispositif peut toucher un public plus fragile professionnellement que les autres microcrédits. Il fait un pari sur les capacités financières et personnelles du jeune, l'amène vers l'insertion et l'autonomie et assure un suivi pendant tout le remboursement.

### **L'originalité par rapport à l'activité habituelle du CCAS**

Pour le CCAS, l'outil microcrédit permet :

- de **développer des aides ciblées sur le public jeune** et donc de toucher une population jusqu'à présent inconnue des services de la mairie alors même que ses besoins sont croissants ;
- de **tester une nouvelle forme de soutien à la population**. Le microcrédit sort de la logique « aide financière pure ». Il permet de ne pas fragiliser l'état des finances locales tout en responsabilisant le bénéficiaire.

### **Quelques évolutions récentes**

Au cours de l'année 2011, indépendamment de l'évaluation, le CCAS a modifié deux aspects de son dispositif :

- Le champ des bénéficiaires s'est élargi aux familles (personnes seules ou couples avec enfant) suite au sentiment des élus que se restreindre aux couples et personnes seules sans enfant pénalisait une partie de la population.
- Une procédure d'urgence s'est mise en place pour les besoins de financement rapides. En effet, les commissions « microcrédits » se réunissent une fois par mois. Certaines situations ne peuvent attendre ce délai et bénéficient d'un accord préalable par téléphone avant la validation en commission. Cette procédure améliore la réactivité du CCAS.

## **2. Objectifs et modalités de l'évaluation**

### **i. Problématique et méthodologie mise en œuvre**

#### **Objectifs de l'évaluation**

L'évaluation a pour objectif d'analyser le contexte, le développement et l'apport du nouveau dispositif mis en place par le CCAS de Besançon.

Elle a deux principaux objectifs :

- évaluer **l'impact du dispositif microcrédit porté par le CCAS de Besançon sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes** ;
- apprécier **le partenariat qui a été développé** et le positionnement de l'action du CCAS dans l'offre globale de financement sur Besançon.

L'évaluation se heurte à plusieurs contraintes :

- **La montée en charge du dispositif est lente.** Le nombre de bénéficiaires est en-deçà des objectifs du CCAS.
- Une **contrainte de temps.** La durée de l'évaluation est courte par rapport à celle de l'insertion des jeunes. L'évaluation prend fin en 2011 alors que certains bénéficiaires sont en cours de remboursement. L'impact et le déroulement du microcrédit ne sont donc pas observables dans leur globalité.
- La **faiblesse des échantillons** rend les résultats fragiles même s'ils sont en cohérence avec d'autres plus robustes de travaux similaires.

L'évaluation permet principalement **d'analyser l'impact d'un prêt donné sur la situation professionnelle, budgétaire et personnelle du jeune.** Ce dernier étant en pleine construction, cet impact peut paraître faible par rapport au chemin qu'il reste à parcourir vers l'insertion. Mais c'est un début, un premier pas.

Elle permet également de **repérer comment les partenaires se positionnent, participent ou freinent le développement du dispositif.**

Elle permet, enfin, de **repérer comment ce nouvel outil trouve sa place dans le dispositif global d'aides du CCAS.**

### Méthodologie de l'évaluation

Le CCAS a bénéficié d'un financement pour son expérimentation sur l'année 2010. Le CREDOC a été sollicité en septembre 2010 pour mener l'évaluation du dispositif qui s'étale sur 2010 et 2011.

Le choix entre une méthodologie quantitative et une méthodologie qualitative pour les jeunes a été fait en fonction du nombre de sollicitations du CCAS. En 2010, 20 jeunes avaient contacté le CCAS : 8 bénéficiaient d'un microcrédit, 2 avaient été réorientés et 10 avaient abandonné la démarche sans raison connue du CCAS. Une enquête quantitative n'était pas envisageable.

Par ailleurs, l'idée initiale était d'avoir une seule cohorte de jeunes qu'on interrogeait début 2011, puis un an après, afin d'apprécier l'impact du microcrédit sur leur trajectoire professionnelle et personnelle. Etant donné que seuls 11 jeunes ont pu être interrogés lors de la première vague, ce n'était pas suffisant pour envisager une deuxième interrogation uniquement avec ces jeunes. En octobre 2011, une deuxième cohorte a été constituée correspondant aux jeunes ayant sollicité le CCAS depuis janvier 2011.

La deuxième vague a eu lieu en novembre 2011 : elle visait à réinterroger la première cohorte et à interroger le maximum de jeunes de la deuxième. Globalement, **9 jeunes ont pu être interrogés dont 3 ayant déjà été contactés un an auparavant.**

Les entretiens auprès des jeunes ont été menés par téléphone. Ils avaient pour but d'analyser les raisons qui les ont amenés à s'intéresser au microcrédit, le déroulement de leur demande et son issue. L'interrogation cherchait également à repérer l'impact du dispositif sur leur situation financière, professionnelle et de logement. Elle recueillait enfin l'opinion globale du jeune sur le dispositif et des éléments sur sa situation familiale, professionnelle et de logement. Un guide d'entretien semi-directif avait été rédigé. Comme les jeunes souhaitaient être interrogés rapidement, nous commençons l'entretien par les informations directement liées au dispositif : demande du microcrédit, montage du dossier, déroulement et impact ressenti. Le profil du jeune, sa situation familiale et professionnelle

étaient abordés dans un second temps. Certaines de ces informations avaient, d'ailleurs, parfois été abordées en parlant du microcrédit. De ce fait, nous étions sûrs d'avoir les éléments de réponse nécessaires à l'analyse.

Les entretiens auprès des acteurs avaient, quant à eux, pour objectif de comprendre le contexte de mise en œuvre du microcrédit, d'analyser les partenariats et les attentes envers le dispositif. Le guide d'entretien variait selon l'interlocuteur. Avec le porteur de projet, l'accent a été mis sur la mise en place et le fonctionnement du dispositif mais aussi les attentes du CCAS. Les prescripteurs potentiels commençaient par décrire leur structure et leur rôle auprès des jeunes, puis nous abordions leur connaissance, leur perception et leur usage du microcrédit ainsi que leur opinion sur le partenariat établi avec le CCAS. Enfin, les autres porteurs de microcrédit détaillaient leur offre, leur connaissance du dispositif du CCAS et la perception de l'articulation des différents porteurs de microcrédit. Nous évoquons ensuite leur opinion sur le partenariat développé avec le CCAS.

Les guides d'entretien étaient communs avec ceux de l'évaluation du microcrédit porté par le CCAS de Grenoble.

### **Le rôle du porteur de projet**

Le porteur de projet a eu connaissance des guides d'entretien mais n'a fait aucune remarque. Il n'a donc pas impacté le contenu des entretiens.

Il a, en revanche, participé à la définition de la cible du dispositif et à la constitution de l'échantillon pour l'évaluation. Le fait de ne pas interroger que des jeunes bénéficiaires d'un microcrédit permettait ainsi de répondre à son interrogation concernant le fait que beaucoup d'appels ne se transformaient ni en rendez-vous ni en dossier de microcrédit, mais aussi que certains jeunes ne venaient pas aux rendez-vous. L'évaluation se devait de comprendre pourquoi des jeunes sollicitaient le CCAS mais ne menaient pas leurs démarches de demande de microcrédit jusqu'au bout. Cette réflexion et ce souhait étaient partagés par le CCAS de Grenoble.

Enfin, c'est le CCAS qui a constitué les listes de jeunes et d'acteurs à interroger. L'ensemble des jeunes et des partenaires et des autres porteurs de micro-crédit a été transmis au CREDOC ce qui limite tout biais d'échantillonnage.

## **ii. Validité interne**

### **Composition de l'échantillon « jeunes »**

Globalement, 11 jeunes ont été interrogés début 2011 et 9 fin 2011 dont 3 avaient déjà été interrogés en début d'année. 17 situations ont ainsi pu être analysées. Parmi elles, on compte :

- 5 bénéficiaires, dont 1 jeune qui avait cessé des démarches début 2011 puis est devenu bénéficiaire fin 2011, sa situation ayant évolué.
- 3 jeunes dont la demande a été refusée,
- 9 jeunes qui ont cessé les démarches avant le montage du dossier.

Dans cette évaluation, on ne peut parler ni d'échantillon bénéficiaire ni d'échantillon témoin. Si on a différents groupes de jeunes, c'est pour mieux comprendre les différentes

situations et les demandes des jeunes afférentes au dispositif. Certains n'appellent que pour avoir des informations ou ne sont pas éligibles au dispositif et sont immédiatement réorientés par la CESF vers d'autres aides ou organismes. D'autres renoncent à monter le dossier. A ce titre, on peut dire qu'ils sont tous bénéficiaires du dispositif à des stades différents.

On ne peut pas parler non plus de tirage d'échantillon car tous les jeunes ayant sollicité le CCAS ont été appelés et interrogés lorsqu'ils acceptaient. L'échantillon a subi un taux de déperdition important. Début 2011, 11 jeunes ont été interrogés sur 23 noms soit un taux de réponse de 48%. Fin 2011, 9 entretiens ont pu être réalisés sur 75 noms soit un taux de réponse de 12 %. Ces chiffres reflètent l'instabilité des coordonnées des jeunes, public qui change régulièrement de numéro de téléphone, d'autant plus qu'on cherche à toucher les plus fragiles d'entre eux. Cette spécificité n'est pas propre à l'évaluation du microcrédit étudiée ici, elle se retrouve dans tous les travaux que le CREDOC mène auprès des jeunes.

Ces 17 sollicitations du dispositif sont diverses :

- si la plupart concernent des projets de permis de conduire ou d'achat de véhicule, 2 jeunes souhaitent financer un stage ou une formation, 2 autres une installation dans un nouveau logement ou un déménagement et 1 dernier l'achat de matériel professionnel. Cette diversité est en accord avec l'ensemble des demandes reçues par le CCAS. Sur 2011, 63 demandes de jeunes ont été enregistrées dont 28 concernaient la mobilité (permis, véhicule) et 21 le logement (achat de mobilier ou d'électroménager).
- Les montants accordés sont variables allant de 300 euros à 3000 euros avec par conséquent des durées de crédit allant de 6 mois à 2 voire 3 ans. Cette palette est en accord avec l'activité globale du CCAS. Sur 2011, pour l'ensemble des microcrédits accordés, quel que soit l'âge du demandeur, une dizaine de dossiers concernaient une demande de moins de 500 euros, autant entre 500 et 1000 euros et autant entre 1000 et 2000 euros. Cette diversité se retrouve parmi les 15 situations de jeunes étudiées en commission (projet allant de moins de 400 euros à plus de 5 000 euros<sup>1</sup>).

Ces chiffres montrent que notre échantillon, bien que de taille réduite, permet de prendre en considération les différents cas de figure.

### **Le recoupement avec d'autres données**

L'information recueillie lors des entretiens auprès des jeunes a été, le plus souvent possible, rapprochée d'autres éléments dont dispose le CCAS de Besançon. Cette comparaison a été faite sur les caractéristiques de la demande de prêt, le profil sociodémographique, la situation professionnelle. Elle a permis de replacer les résultats de l'évaluation dans un contexte plus large pour apprécier les biais éventuels de l'échantillonnage.

Les résultats de l'évaluation ont également été mis en regard d'autres études :

---

<sup>1</sup> Pour les sommes dépassant 3000 euros, plafond du microcrédit, une partie du projet est financée en parallèle par le jeune, sa famille ou des secours.

- l'expérimentation microcrédit portée par le CCAS de Grenoble auprès des jeunes, également financée par le Ministère de la Jeunesse.
- une étude menée par le CREDOC auprès d'un échantillon national de bénéficiaires de microcrédit pour le Crédit Municipal de Paris.

Ces comparaisons ont permis de replacer les résultats de l'expérimentation du CCAS de Besançon dans un contexte plus large et d'affirmer que même s'ils portent sur un petit nombre de jeunes, ces résultats sont en accord avec des données plus générales et quantitatives. Elles visent également à mettre en évidence des différences concernant le public touché selon la nature des dispositifs. A Grenoble, par exemple, le microcrédit est plus proche d'un microcrédit classique (adossé à une banque, taux non nul).

## II. Enseignements de politique publique

### 1. Résultats de l'évaluation

#### i. Les publics touchés par l'expérimentation

##### Le public touché

En 2010, 40 jeunes ont sollicité le dispositif « parcours projet ». Parmi eux, 24 sont venus à au moins un rendez-vous avec la référente projet en vue de monter un dossier. 10 situations ont été étudiées en commission qui ont donné lieu à :

- => 8 micro crédits accordés  
(2 jeunes n'ont pas donné suite à la contractualisation du microcrédit)
- => 1 refus pour absence de lisibilité du projet
- => 1 dossier ajourné pour manque de justificatif

En 2011, 63 jeunes ont sollicité le dispositif « parcours projet ». Parmi eux, 36 sont venus à au moins un rendez-vous avec la référente projet en vue de monter un dossier. 15 situations ont été étudiées en commission qui ont donné lieu à :

- => 12 micro crédits accordés dont 5 avec complément sous forme de subvention (secours). Parmi eux, 2 jeunes n'ont pas donné suite à la contractualisation du microcrédit
- => 2 situations aidées en subvention uniquement
- => 1 refus

**Le dispositif est en progression entre 2010 et 2011 en termes de sollicitations. Au total, environ une sollicitation sur deux a donné lieu à un rendez-vous et une sur quatre à un passage en commission.**

##### Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation

Pour caractériser ce public, nous nous appuyerons sur les entretiens réalisés par le CREDOC auprès des jeunes dans le cadre de l'évaluation. Certes, ils portent sur un échantillon réduit mais sont très complets en termes d'informations. Pour replacer ces résultats au sein de l'ensemble de la population mère, des données du CCAS auprès de tous les jeunes ayant sollicité le dispositif seront mises en parallèle. Le contenu de ces données varie en fonction



de la durée du contact avec le jeune et de la nature de sa démarche (simple demande d'information ou demande de crédit par exemple).

Parmi les 17 jeunes interrogés, les principales caractéristiques relevées sont les suivantes :

- Des jeunes en insertion professionnelle ayant des petits boulots et des petits salaires, puis des étudiants.
- Une instabilité professionnelle qui a des conséquences dans d'autres domaines : logement, financier, projection dans l'avenir, mobilité, etc.
- 2 jeunes n'ont pas pu mener leur démarche en raison de la présence d'un enfant. L'élargissement du champ du public cible aux familles en octobre 2011 permet à présent de répondre à ces demandes.
- Ce sont des jeunes qui se construisent et découvrent la société d'où souvent un manque d'information mais aussi de maturité.
- Ils sont généralement issus de milieux modestes. La famille ne peut guère aider financièrement.

La situation professionnelle des jeunes est connue du CCAS pour les jeunes ayant monté un dossier uniquement. En 2011 comme en 2010, les bénéficiaires peuvent autant être des étudiants ou jeunes en formation que des demandeurs d'emploi, voire des salariés. Les effectifs sont trop faibles pour voir un réel profil.

Aucun profil sociodémographique précis ne se dessine. En termes de sexe, il y a autant de filles que de garçons. Tous les âges sont représentés.

Un des objectifs du dispositif étant d'aller vers le public jeune, jusqu'alors peu connu des services du CCAS, ce public n'est pas habituel pour la structure porteuse de projet. C'est pourquoi le porteur de projet a développé des partenariats avec les lieux et les structures qui accueillent des jeunes (Mission Locale notamment). De même, des supports de communication spécifiques pour le microcrédit jeunes ont été édités en parallèle de ceux en direction des plus âgés.

### **Adhésion du public ciblé au dispositif**

Les résultats de l'évaluation montrent que les objectifs fixés par le CCAS en termes de jeunes bénéficiaires d'un microcrédit ne sont pas atteints : 8 bénéficiaires en 2010 et 12 en 2011 contre 50 attendus par an.

Le premier décalage tient au fait que le nombre d'appels des jeunes est inférieur à ce qui était prévu. Si le public attendu est moins nombreux qu'escompté, les entretiens auprès des jeunes réalisés montrent que cela est dû en grande partie à un déficit global d'information et de compréhension du dispositif. Il n'est pas encore compris comme une nouvelle forme de soutien social à la population. Cette incompréhension est partagée tant par les jeunes que par les prescripteurs. Les prescripteurs attendus étaient principalement la Mission Locale et le Conseil Général qui suivent des jeunes ayant parfois quelques ressources (demandeurs d'emploi indemnisés notamment) et qui ont des projets d'insertion professionnelle ou sociale. Les entretiens que le CREDOC a menés auprès de ces deux organismes, soulignent leur mauvaise compréhension du dispositif, notamment en 2010. Selon eux, leur public a de faibles ressources donc il ne peut pas accéder au dispositif.

En outre, on peut se demander si finalement ce dispositif ne s'adresse pas à une cible restreinte du fait que la plupart des jeunes n'a aucune ressource et est éligible à d'autres aides.

En effet, la communication a pourtant été importante. Début 2010, la référente projet a rencontré les prescripteurs potentiels, et a fait des réunions d'information dans les maisons de quartier. Des plaquettes ont été mises à disposition de la population. A priori, tout a été mis en place pour que le dispositif soit connu et compris.

Le deuxième décalage vient de l'écart entre le fait de solliciter le CCAS et le fait de monter un dossier de demande de microcrédit. Une sollicitation sur deux seulement donne lieu à un rendez-vous et une sur quatre à un montage de dossier. Les raisons de ces abandons ou de ces arrêts des démarches vers le microcrédit sont les suivantes :

- Le jeune appelle pour s'informer uniquement. Les appelants n'ont pas tous un projet d'insertion en tête et ne sont pas tous décidés à faire une demande de financement.
- La personne n'est pas éligible au microcrédit (pas de ressource, enfant, etc.), elle est réorientée immédiatement par la CESF
- Les jeunes visés par le dispositif sont dans des situations instables qui évoluent vite : perte ou nouvel emploi. Ces changements rendent alors la demande de microcrédit caduque.
- Certains ne souhaitent pas attendre le délai d'instruction du dossier et de passage en commission

En revanche, le public qui a adhéré au dispositif semble bien celui qui était visé : des jeunes fragiles ayant un projet socioprofessionnel mais aucune solution de financement dans le droit commun.

## **ii. Les effets du dispositif expérimenté**

### **Les effets attendus de l'expérimentation sur le public bénéficiaire**

#### **Un impact socioprofessionnel difficile à apprécier**

Nous rappelons que la mesure des effets de l'expérimentation sur le public bénéficiaire que le CREDOC a pu analyser est contrainte par la faiblesse des effectifs, le taux de déperdition et la durée de l'évaluation.

Pour les personnes n'ayant pas mené les démarches de demande de microcrédit, l'analyse d'un impact n'a, le plus souvent pas de sens. En effet, soit le jeune a abandonné son projet soit il a trouvé une autre solution et réalise autrement son projet.

Deux situations permettent cependant de repérer des impacts possibles du microcrédit sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes :

- Pour un bénéficiaire demandeur d'emploi, l'achat d'une voiture lui permet d'élargir le périmètre des offres d'emploi auxquelles il peut postuler.
- Pour un jeune n'ayant pas pu accéder au microcrédit, on a pu constater une situation de blocage. Plus précisément, ce jeune habite Besançon et voulait déménager à Dijon. Sa demande de microcrédit portait sur un ensemble de

dépenses (caution et équipement d'un nouvel appartement). Pour le CCAS, ce déménagement entraîne un éloignement et des risques de difficultés pour suivre le jeune dans la phase de remboursement notamment s'il y a un impayé.

### **Pas de difficulté à rembourser**

Aucun bénéficiaire interrogé ne déclare avoir eu de difficultés à rembourser leurs mensualités. Les jeunes estiment que leur situation a été bien étudiée. Les mensualités et l'échelonnement du remboursement sont adaptés. Ce sentiment est d'autant plus fort que le jeune s'est senti partie prenante dans le montage du dossier. Il a le sentiment d'avoir participé à la définition des règles de remboursement et donc d'avoir choisi le montant et le rythme du remboursement. Ce discours est corroboré par la conseillère du CCAS qui commence l'entretien avec le jeune par l'étude de son budget, et de ses capacités de remboursement. En général, le jeune est plutôt optimiste et elle lui propose souvent des mensualités plus faibles. L'impact pour le bénéficiaire est évident : on l'a écouté et les mensualités sont moindres que prévues.

Les statistiques du CCAS sur le déroulement des remboursements confirment qu'il n'y a guère de problèmes particuliers d'impayés ou de retards de paiement.

### **Des jeunes bénéficiaires fiers de leur microcrédit**

Au-delà de l'impact sur leur situation socioprofessionnelle et budgétaire, le microcrédit apporte un renforcement de la confiance en soi. Les jeunes sont fiers de pouvoir réaliser leur projet et d'avoir pu accéder à un crédit et honorer le remboursement. Il faudrait néanmoins confirmer cet impact avec plus de recul dans le temps.

### **Le microcrédit offre une solution de financement aux exclus des circuits classiques**

Les bénéficiaires interrogés connaissaient rarement d'autres possibilités pour financer leur projet. Les possibilités familiales sont réduites du fait qu'ils sont issus de milieux généralement modestes. Ils connaissent mal le monde bancaire et même s'autocensurent. La majorité pense que les banques ne sont pas pour eux et n'ont jamais osé pousser la porte d'un établissement. Ceux qui se sont renseignés auprès des banques confirment d'ailleurs leur intuition : l'absence de contrat de travail, un contrat précaire ou des ressources variables et/ou faibles empêchent souvent l'octroi d'un crédit bancaire.

### **Des effets induits**

#### **Une vision positive du fonctionnement du dispositif**

Les jeunes ont connu le dispositif « projet » et le microcrédit par des vecteurs variés : Internet, leur référent social, le bouche-à-oreilles, une publicité voire encore leur travail car certains bénéficiaires sont salariés de structures financées par la Ville (maison de quartier par exemple). Ils sont attirés par le microcrédit car ils savent que le taux d'intérêt est nul, que les mensualités seront donc réduites et ils ont l'impression que ce prêt est de fait plus facile d'accès.

Les jeunes sont satisfaits des contacts avec le CCAS. Ils ont trouvé une conseillère à l'écoute de leur situation et de leur projet qui a répondu à leurs questions, s'est montrée disponible et très claire dans ses explications.

Les jeunes estiment que le montage du dossier n'est pas compliqué et que les pièces demandées sont utiles. Aucune difficulté n'est mentionnée.

Pour les bénéficiaires, le suivi par la conseillère dans la phase du remboursement est adapté. Il n'est ni formalisé ni obligatoire ce que certains refuseraient car ils ne veulent pas d'un suivi maternant ou étouffant. Mais, le jeune apprécie d'avoir une personne référente vers qui se tourner s'il a une question ou il rencontre une difficulté dans son remboursement. Notons que ce suivi après l'octroi du prêt n'est réalisé par la conseillère du CCAS que si le jeune n'avait aucun référent social auparavant. Sinon, c'est l'ancien référent qui gère ce suivi.

### **Un changement d'image pour le CCAS**

Pour les jeunes, le CCAS est souvent perçu comme un organisme pour les personnes défavorisées ou celles qui ont des revenus modestes. Le microcrédit pourrait, selon eux, être de fait stigmatisant car il témoigne d'une certaine pauvreté budgétaire mais il n'en est rien. Leur expérience s'est bien passée et ils ne se sont pas sentis stigmatisés. Certains jugent positivement le fait que le CCAS apporte une réponse à un besoin de financement pour les plus défavorisés qui n'existait pas jusqu'à présent.

Ce changement d'image est attendu du porteur de projet qui souhaite faire évoluer le CCAS vers un lieu citoyen ouvert à tous et non pas uniquement aux plus défavorisés.

### **Vers l'éducation budgétaire ?**

Spontanément, les jeunes se déclarent peu intéressés par des formations à la gestion de leur budget ou de l'information sur les dispositifs bancaires. L'échec des formations que le CCAS a voulu mettre en place en 2010 le confirme. Les jeunes sont assez réticents à l'idée de recevoir des conseils en matière de gestion d'argent et ne souhaitent pas aborder ces sujets. Un des effets induits par le microcrédit est l'ouverture du dialogue sur ce thème qui doit de fait être discuté pour apprécier la capacité de remboursement, ce qui permet de le démystifier. Il n'est pas rare que finalement le jeune soit demandeur de conseils. Cette démarche l'amène à prendre conscience de ses besoins en termes d'information sur la gestion budgétaire et à accepter des conseils.

Cela a également amené le CCAS à réfléchir à d'autres formes de formation : des ateliers budget en collaboration avec la mission locale et le Crédit Mutuel sur la base d'échanges sur la façon de consommer.

### **Gouvernance et coordinations d'acteurs**

#### **Un dispositif méconnu et peu reconnu par les partenaires**

La mise en place du dispositif « parcours projet » et de son outil microcrédit s'est accompagnée d'une campagne de communication et d'information auprès des organismes d'insertion destinés aux jeunes. Cet effort de communication a été particulièrement marqué début 2010 lorsque le dispositif s'est mis en place mais n'a pas cessé.

Elle s'est également accompagnée d'un rapprochement avec les autres porteurs de microcrédit de Besançon pour les informer sur cette offre, expliquer la particularité et le positionnement du dispositif du CCAS. Ces échanges visaient notamment à favoriser les orientations vers d'autres acteurs lorsque l'un d'eux ne pouvait pas répondre à la demande d'une personne (refus de la banque, public ou objet de la demande hors de leur champ de compétences). Un projet de plaquette commune présentant chaque microcrédit est en cours.

Les entretiens menés dans le cadre de l'évaluation tant auprès des prescripteurs potentiels qu'auprès des autres porteurs de projet de microcrédit, mettent en exergue une **mauvaise connaissance du dispositif du CCAS surtout lors de la première vague en 2010**.

Les autres porteurs de microcrédit présents à Besançon perçoivent l'offre du CCAS de façon diverse. Une structure interrogée la perçoit plutôt comme une offre concurrente déloyale du fait que le taux d'intérêt est nul. Une autre structure exprime plutôt un avis positif, partant du principe que le microcrédit est un outil mal connu globalement et que plus il y aura d'offres plus le dispositif sera connu et pourra se développer. Le microcrédit est, pour certains d'entre eux, un outil secondaire qui n'a pas vocation à se développer. Il concerne une partie de leur public seulement et n'est qu'une aide parmi d'autres. Enfin, malgré le travail d'animation de réseau du CCAS pour coordonner les différentes offres de microcrédit, la dynamique est lente à se mettre en place.

Quant aux prescripteurs potentiels, les entretiens menés auprès de la Mission Locale et du Conseil Général montrent un manque d'intérêt pour l'outil et le sentiment qu'ils n'ont pas de candidat potentiel au microcrédit au sein du public qu'ils suivent. En outre, on ne peut pas négliger la peur de certains travailleurs sociaux d'endetter un jeune, de le pousser à la dépense. Cette crainte révèle la nécessité de rassurer les partenaires en leur montrant que le microcrédit contribue à l'insertion et ne déstabilise pas le jeune quand le jeune est accompagné et que le remboursement se déroule bien.

Là encore, ce discours doit être nuancé au vu de données fournies par le CCAS. Il semble que la position des prescripteurs évolue. En 2011, 63 personnes ont sollicité le CCAS pour un microcrédit, quel que soit leur âge. Parmi elles, 16 étaient orientées par le Conseil Général. De même, au sein des jeunes, 3 demandeurs de microcrédit sur les 15 demandes reçues en 2011 étaient orientées par le Conseil Général. Ces chiffres sont certes faibles mais montrent que le Conseil Général suit des personnes qui peuvent prétendre au microcrédit. Si les entretiens réalisés n'ont pas permis de saisir ce partenariat, c'est probablement parce que ces demandes sont réparties sur un nombre important de travailleurs sociaux. Une réorganisation récente des services du Conseil Général a pu également rendre difficile la diffusion de l'information. L'implication de la mission locale n'est pas non plus négligeable : 4 demandeurs de microcrédit sur les 15 de 2011 étaient orientés par cette structure. On peut en conclure que certes les effectifs orientés par les partenaires restent faibles, ce qui explique qu'aux yeux des prescripteurs potentiels les candidats potentiels restent des cas particuliers, mais l'orientation fonctionne.

### **Un positionnement de dernier recours**

Contrairement au microcrédit offert par le CCAS de Grenoble qui a développé un microcrédit qu'on pourrait qualifier de classique (taux faible, crédit financé par une banque), l'offre du CCAS de Besançon s'inscrit comme une solution de dernier recours lorsque les autres offres

de financement classique ne sont pas possibles. Elle touche donc un public plus fragile que les autres, celui qui n'a pas même le droit aux autres microcrédits existants. Il ressort néanmoins des entretiens avec les partenaires que cette originalité n'est pas bien identifiée. Le fait qu'une structure considère le CCAS comme un concurrent le confirme.

### **Conclusion et mise en perspective**

L'expérimentation du dispositif « parcours projet » et son outil microcrédit mis en place par le CCAS de Besançon montre que :

- L'outil contribue à améliorer l'insertion socioprofessionnelle des jeunes en leur permettant d'accéder à un permis de conduire, un véhicule, une formation ou d'équiper leur premier logement. Cette hypothèse mériterait cependant d'être confirmée par un suivi à plus long terme d'un nombre de jeunes plus conséquent.
- Le fait que cette aide soit un crédit et non un don présente plusieurs avantages. Les finances publiques n'en sont pas affectées. Pour le jeune qui ne rencontre pas de problèmes particuliers pour rembourser le plus souvent, cette démarche le responsabilise et accroît l'estime qu'il a de lui.
- Seule ombre : ce dispositif est encore méconnu et craint des partenaires. Il faut du temps, de la communication et de l'information sur les résultats du dispositif pour qu'il puisse se développer et toucher son public cible. Le début de l'année 2012 montre néanmoins que la position des partenaires évolue.

Ces résultats montrent que le microcrédit est une solution pour les jeunes pourtant souvent décrits comme un public irresponsable, volatile et dépensier. Le microcrédit est une réponse à leur éventuel manque d'éducation budgétaire et à la nécessité de ne pas les faire entrer dans une logique d'assistanat. Il peut également renforcer l'estime de soi d'eux-mêmes, tout en préservant les finances des collectivités.

## **2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage**

### **i. Caractère expérimental du dispositif évalué**

La municipalité de Besançon constatait depuis plusieurs années que le public jeune devenait de plus en plus précaire et que ses besoins émergents allaient nécessiter une action spécifique de la Ville. Mais cette réflexion n'avait pas encore été suivie d'actions.

Seuls éléments qui préexistaient : les moyens humains. En effet, la Ville avait développé un fonds de secours qui permettait de donner de l'argent en cas d'urgence ou de difficulté ponctuelle à des personnes dans le besoin. Deux secrétaires géraient les appels téléphoniques et les demandes de fonds. De même, un service de travailleurs sociaux gérait les demandes et le suivi social de la population : Proxim'social.

Le microcrédit repose sur ce socle en développant parallèlement à l'enveloppe de secours (aides non remboursables) le dispositif de crédit. La référente « parcours projet » a été recrutée en interne. Elle travaille avec les deux secrétaires qui gèrent l'enveloppe secours et le traitement administratif des demandes.

La plus-value de cette expérimentation est d'augmenter le nombre de personnes aidées à budget constant tout en gardant le volet secours pour les personnes qui n'ont aucune capacité de remboursement ou dont la capacité ne suffit pas à financer la somme souhaitée. Dans ce dernier cas, le soutien sera sous forme mixte (secours-microcrédit).

Néanmoins, mettre en place le dispositif expérimenté par le CCAS de Besançon sur un territoire où le socle administratif ne préexiste pas paraît tout à fait possible. Il suffit de mobiliser des moyens en secrétariat afin de répondre aux appels de la population et de gérer les demandes, et de recruter un travailleur social voire de proposer le poste en interne si une équipe de travailleurs sociaux existe ce qui semble souvent le cas dans les CCAS.

## **ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle**

### **Représentativité du terrain, des acteurs et du public bénéficiaire**

Le contexte de l'expérimentation présente peu de spécificités fortes en termes de partenariat local (les Missions Locales, Conseils Généraux, l'ADIE ou les restos du cœur sont présents sur de nombreux territoires), de difficultés d'insertion des jeunes ou de moyens humains disponibles au sein des CCAS.

### **Transférabilité du dispositif**

La spécificité du dispositif du CCAS de Besançon est probablement de toucher un public plus fragile que les autres microcrédits puisqu'il intervient en dernier ressort, notamment lorsque les banques proposant des microcrédits refusent le financement. Mais les effectifs observables sont trop faibles pour déceler des différences, notamment avec Grenoble.

Ce dispositif souffre néanmoins actuellement d'une certaine méconnaissance et de craintes liées au fait qu'on est sûr du crédit et non pas sûr de l'aide pure.

L'évaluation met ainsi en exergue la nécessité de communiquer à plus grande échelle sur le dispositif afin de mieux le faire connaître et de démystifier les a priori et craintes qui y sont actuellement associés.

## **iii. Rôle de l'évaluateur dans l'expérimentation**

### **Intervention de l'évaluateur en amont du projet**

L'expérimentation a été mise en place début 2010 et a reçu un financement de la MAFEJ au titre de l'année 2010. Le CREDOC a commencé son évaluation fin 2010, aucun résultat n'a été communiqué en 2011. Il n'a donc, en aucun cas, pu orienter le projet. Seule la transmission des coordonnées de jeunes et des partenaires a fait l'objet d'échanges.

### **Intervention de l'évaluateur pendant le projet**

De même, le CREDOC n'a pas pu modifier le cours de l'expérimentation : aucun conseil n'a été donné au porteur de projet. L'évaluateur s'est contenté d'interroger le porteur de projet, des jeunes et les partenaires. La question de l'élargissement du champ aux familles n'a jamais été évoquée entre le CCAS et le CREDOC, c'est une décision du CCAS.

Le seul impact possible de l'évaluation est celui des entretiens, il est arrivé au CREDOC de présenter le dispositif, de préciser ses spécificités afin que l'interrogé comprenne l'objet de l'entretien et qu'il puisse répondre à nos questions en connaissance de cause.

Certains jeunes se disaient alors intéressés et souhaitaient rappeler le CCAS. En recoupant les informations avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale, il semble que ces déclarations n'aient pas été suivies d'effet. Mais l'opinion des jeunes à l'égard du dispositif a pu évoluer positivement.

Sur les partenaires, l'effet de l'évaluation est faible voire nul. Même si on présentait à nouveau le microcrédit proposé par le CCAS, la dynamique du partenariat relevait davantage des actions du CCAS à travers les rencontres et réunions organisées que de l'intervention du CREDOC.



## CONCLUSION

En conclusion, le CCAS de Besançon a expérimenté une nouvelle réponse sociale à destination des jeunes, à travers la mise en place du dispositif « parcours projet » et de son outil microcrédit. Il propose, depuis 2010, un microcrédit à taux zéro, assorti d'un accompagnement social et budgétaire. Ce soutien vise à financer un projet qui va permettre au jeune de franchir une étape dans son insertion sociale et professionnelle (permis de conduire, achat de véhicule, accès au logement autonome, formation, etc.). Mais, il ne fonctionne qu'en dernier ressort, lorsque les autres offres ou aides existantes à Besançon ne permettent pas de financer le projet. A ce titre, il vise un public particulièrement précaire disposant de ressources faibles au moment de la demande de microcrédit mais ayant le potentiel de remboursement.

Comme beaucoup de microcrédits actuellement, ce dispositif a peu de demandes. Alors que le CCAS prévoyait 50 bénéficiaires par an, seule une quinzaine en a profité en deux ans. Cet outil reste encore méconnu du public des partenaires qui craignent de fragiliser davantage un public déjà précaire. Les prescripteurs potentiels que sont les travailleurs sociaux des espaces du Conseil Général ou de la Mission locale se révèlent réticents à orienter les jeunes vers ce dispositif, pensant qu'il peut être préjudiciable de commencer dans la vie avec un crédit. Après deux ans de fonctionnement du dispositif et de travail de partenariat, il semble néanmoins que l'opinion des acteurs évolue.

Pourtant, les résultats de l'évaluation montrent que les jeunes bénéficiaires sont satisfaits de ce soutien. Le microcrédit leur a souvent permis de financer un projet qui œuvre pour leur insertion et qui n'aurait pas pu être réalisé sans. Le remboursement s'est en général bien passé et le jeune en tire même une certaine estime de soi : il a réussi à accéder un microcrédit et progresse vers l'autonomie.

Cet outil est, enfin, tout à fait adapté aux contraintes financières des collectivités locales. Il permet ainsi de sortir de la logique d'assistanat et de contribuer à l'émancipation des jeunes qui débutent dans la vie tout en préservant les finances locales.



## FICHE SYNTHÉTIQUE

# Microcrédit personnel pour les 18-25 ans : le droit au crédit

### CCAS de Grenoble

MEYER Pierre

Directeur de l'Intervention et de l'Observation Sociale

### CREDOC

LOONES Anne

Chef de projet au Département Evaluations des Politiques Sociales

Durée d'expérimentation : Année 2010 et 2011

Date de remise du rapport d'évaluation : mars 2012



## RÉSUMÉ

---

Cette expérimentation repose sur la mise en place d'un microcrédit assorti d'un accompagnement social et budgétaire assuré par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale du CCAS de Besançon. Ce dispositif « Microcrédit pour tous » ouvert aux Grenoblois instaure un véritable droit au crédit bancaire et comporte un volet spécifique pour les jeunes. Ses caractéristiques sont proches des microcrédits définis par le Fonds de Cohésion Sociale qui garantit les microcrédits accordés par les établissements bancaires. Deux originalités sont à noter : le taux est bonifié et le dispositif est adossé à deux banques ce qui diversifie les modalités d'octroi et de fonctionnement.

Les principaux enseignements de l'évaluation sont les suivants :

### Pour les bénéficiaires

- le microcrédit apporte une aide à l'insertion professionnelle ;
- aucune difficulté n'est relevée pour honorer le microcrédit ;
- on constate un impact positif sur l'estime de soi des jeunes bénéficiaires ;
- le fonctionnement du dispositif (montage, suivi) est jugé satisfaisant dans l'ensemble ;
- une opinion positive est exprimée vis-à-vis du CCAS, perçu comme un lieu ouvert à tous les publics.

### Sur le système d'acteurs

- on relève une méconnaissance du dispositif et une crainte liée au fait que le microcrédit endette les jeunes surtout au début de l'expérimentation.
- on note par ailleurs une faible implication par rapport à un outil qui, pour les acteurs interrogés, concerne un public limité, la plupart des jeunes n'ayant pas de ressource.

### **Point de vue sur la généralisation**

Cette expérimentation sociale pourrait être généralisée à d'autres CCAS car elle apporte une aide réelle à l'insertion des jeunes dans un contexte qui ne présentait pas de spécificités fortes. La mise en place d'un tel dispositif requiert cependant un important travail de communication et d'information auprès de la population et des partenaires afin de le faire connaître.



## NOTE DE SYNTHÈSE

---

Début 2010, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Grenoble a mis en place le dispositif Microcrédit personnel pour tous avec un volet spécifique pour les 16-25 ans. L'objectif était de soutenir les jeunes dans leur parcours d'insertion et d'attirer dans ses locaux un nouveau public alors que les cas de pauvreté se multiplient. Le microcrédit permet de sortir d'une logique d'assistanat, d'aller vers des publics disposant d'un minimum de ressources, mais aussi de ne pas déstabiliser l'état des finances locales, de plus en plus fragiles de nos jours.

Le dispositif « microcrédit personnel pour tous » instaure un droit au crédit bancaire. Ses caractéristiques (objet, montant du prêt, taux, fonctionnement) sont proches des microcrédits définis par le Fonds de Cohésion Sociale. Deux originalités sont à noter : le taux est bonifié c'est-à-dire que 2% des intérêts sont reversés à l'emprunteur si le remboursement s'est bien passé et le dispositif est adossé à deux banques ce qui diversifie les modalités d'octroi et de fonctionnement (paiement au prestataire ou à l'emprunteur, conditions d'obtention).

L'évaluation de ce dispositif s'est mise en place en septembre 2010 avec deux principaux objectifs :

- analyser l'impact du dispositif sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes (cible touchée, problèmes d'adhésion, impact sur l'insertion, impact sur le budget) ;
- analyser le partenariat développé tant avec d'autres porteurs de microcrédit qu'avec des prescripteurs potentiels et apprécier le positionnement du CCAS dans l'offre globale de financement.

Une évaluation similaire a été mise en place pour analyser l'expérimentation de microcrédit portée par le CCAS de Besançon.

Pour répondre à ces objectifs, le CREDOC prévoyait d'interroger des jeunes et des acteurs. Deux vagues d'interrogation étaient prévues : fin 2010 et un an après pour analyser à la fois la mise en place du dispositif, son développement et son impact sur la situation des jeunes et le partenariat. L'idée initiale était d'interroger une quinzaine de jeunes fin 2010 et de les réinterroger fin 2011 pour analyser l'évolution de leur situation. Le porteur de projet, les prescripteurs potentiels et les autres porteurs de microcrédit implantés à Grenoble étaient interrogés.

L'évaluation s'est heurtée au manque de développement du dispositif. En 2010, le CCAS s'était fixé comme objectif d'avoir 50 bénéficiaires d'un microcrédit. Seuls 16 prêts ont été accordés, malgré un nombre important d'appels lié probablement aux efforts de communication sur le dispositif (270 appels). En outre, le nombre de sollicitations a fortement baissé en 2011 avec un recul de 75% (68 appels en 2011).

Cette difficulté n'est pas propre à la Ville de Grenoble et se retrouve pour tous les

microcrédits. Cet outil semble peu connu et surtout mal compris. En effet, malgré des campagnes de communication auprès de la population, des prescripteurs potentiels (Mission Locale et l'UMIJ, association qui gère les foyers de jeunes travailleurs, principalement), dans les lieux fréquentés par les jeunes, mais aussi des autres porteurs de microcrédit présents à Grenoble, les réticences persistent. Certains travailleurs sociaux perçoivent ce dispositif comme un crédit avant tout et hésitent à endetter des jeunes, craignant de fragiliser davantage leur situation.

Ce faible développement s'explique également peut-être par la cible même du dispositif qui est relativement limitée du fait que la plupart des jeunes n'ont pas de ressources. C'est une réponse essentielle pour les jeunes qui ont des faibles ressources ou des revenus instables mais elle ne concerne qu'une partie du public jeunes.

Au total, 9 jeunes bénéficiaires ont été interrogés. En effet, outre le faible nombre de bénéficiaires, le public jeune est difficile à joindre et change régulièrement de coordonnées. Nous avons également interrogé des jeunes ayant vu leur demande refusée et des jeunes ayant cessé les échanges avec le CCAS en cours de démarche (afin d'analyser les raisons du manque d'adhésion du public au dispositif).

L'évaluation auprès des jeunes est relativement fragile au vu du nombre de cas pris en compte. Néanmoins les situations étudiées s'avèrent variées et permettent de rendre compte de la diversité des cas possibles (montant et objet de prêt). Les résultats sont également cohérents avec d'autres travaux plus robustes sur le thème. Mais l'analyse de l'impact du dispositif manque de recul dans le temps et s'appuie sur un nombre limité de situations étudiées. Au sein des jeunes bénéficiaires, certains venaient juste d'obtenir leur microcrédit lorsqu'ils ont été interrogés, d'autres étaient encore en train de le rembourser.

Les situations étudiées montrent que le microcrédit contribue à l'insertion socioprofessionnelle en permettant la réalisation d'un projet qui ne trouve aucune autre solution de financement. La situation budgétaire du jeune n'est pas fragilisée : le remboursement se passe bien. Le bénéficiaire tire même de cette expérience une certaine estime de soi : il a progressé vers l'autonomie. Le dispositif est, en pratique, jugé satisfaisant : montage du dossier sans difficulté, référente disponible, compétente et à l'écoute. Le suivi est adapté : il est effectué à la demande du jeune sans être étouffant ou maternant. Ces résultats sont confortés par l'expérience de Besançon qui a des conclusions similaires.

Ainsi, le microcrédit semble une réponse pertinente pour les jeunes. L'expérimentation montre que c'est un soutien à l'insertion, qu'il ne remet pas en cause la situation budgétaire du jeune et que ce dernier progresse en autonomie. Ce soutien est d'autant plus approprié au contexte des finances publiques car il permet d'élargir le champ des publics aidés à budget constant. En outre, il modifie l'image du CCAS qui apparaît davantage comme un lieu ouvert à tous et non pas uniquement aux personnes sans ressources. Cette réponse est enfin particulièrement intéressante pour les jeunes puisqu'elle permet d'éviter la logique d'assistantat en responsabilisant le public bénéficiaire.



## INTRODUCTION GENERALE

### Contexte

En 2009, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Grenoble (CCAS) constatait le développement de situations de précarité et de surendettement chez les jeunes. Son système d'aides sociales facultatives ne prenait pas en compte ce public. En parallèle, le service logement de la ville souhaitait développer avec le CCAS de nouvelles aides (allocation « coup de pouce », pour les jeunes mamans de moins de 25 ans : aide à la première décohabitation). Le constat de la Ville était que les difficultés d'insertion professionnelle des jeunes (contrats précaires, temps partiel) se doublaient de difficultés à accéder à un logement autonome, mais aussi à un besoin d'éducation budgétaire pour éviter les situations de surendettement. Un travail avec l'UMIJ, association qui gère des foyers de jeunes travailleurs a montré que les jeunes n'étaient pas assez solvables pour accéder aux logements disponibles et que leur insertion socioprofessionnelle était freinée par un manque de ressources et d'aides spécifiques.

L'appel à projets du Ministère de la Jeunesse a offert l'opportunité de tester la pertinence du microcrédit en tant que réponse à ces difficultés. Cette expérimentation s'inscrit dans le cadre du projet « Microcrédit personnel (MCP) pour tous » lancé en mai 2009 par le CCAS de Grenoble, en partenariat avec le Crédit Municipal de Lyon (CML) et avec le soutien de la Caisse des Dépôts.

Une expérimentation similaire est lancée en parallèle par le CCAS de Besançon, les deux faisant l'objet d'une évaluation par le CREDOC.

### Problématique et hypothèses à tester

Cette expérimentation vise à tester une nouvelle réponse sociale et à capter un nouveau public. Elle doit permettre de répondre aux questions suivantes :

- ✓ Ce dispositif répond-t-il à un besoin dans la population au vu des demandes et des microcrédits accordés ?
- ✓ Le public visé est-il bien ciblé ou existe-t-il des franges de la population qui en sont exclues alors qu'aucune autre réponse n'existe ?
- ✓ Quel est l'impact de ce dispositif sur le parcours et la situation des bénéficiaires (professionnel, personnel, estime de soi) ? Comment se passe le montage du dossier, la demande et le remboursement du prêt ?
- ✓ Comment ce dispositif s'articule-t-il avec l'offre globale de microcrédit sur Grenoble ? Entre-t-il en concurrence ou en complémentarité avec les autres offres ? Comment se positionne-t-il dans l'offre globale ?
- ✓ De nouveaux partenariats se sont-ils développés ? Si oui, lesquels ?
- ✓ Quels sont les freins et leviers au développement de ce dispositif ? Quelles sont les conditions optimales pour que ce dispositif puisse être développé ailleurs ?

## **Principaux résultats et méthodes utilisées**

La méthodologie est similaire à celle évaluant le microcrédit du CCAS de Besançon.

Pour répondre aux questions évaluatives, nous avons interrogé des acteurs et des jeunes concernés par le dispositif. Les acteurs se répartissent entre le porteur de projet, les organismes portant d'autres microcrédits et les prescripteurs potentiels repérés par le porteur du projet. La méthodologie prévoyait deux vagues d'entretiens : la première visait à analyser la mise en place du dispositif et son fonctionnement, tandis que la deuxième visait à repérer l'évolution de l'outil et de la situation du jeune.

Les résultats montrent que le dispositif se développe difficilement. Peu de jeunes ont sollicité le dispositif et un nombre important a rompu le contact avec le CCAS avant d'avoir demandé un prêt en commission. C'est pour cette raison que l'échantillon a été diversifié en trois groupes : des bénéficiaires, des jeunes pour lesquels le microcrédit a été refusé et des jeunes n'ayant pas mené leur demande de microcrédit jusqu'au bout. Au vu de la faiblesse des effectifs, l'approche qualitative était la seule possible. Enfin, contrairement à Besançon, le nombre de bénéficiaires est en baisse probablement parce que les partenaires ne s'impliquent pas suffisamment.

En effet, les partenaires ne se révèlent pas tous favorables à cette nouvelle réponse sociale. Pour certains d'entre eux, le microcrédit est un crédit. Il engage une dépense, endette les jeunes et fragilise des situations déjà précaires. Il représente plutôt un frein au démarrage dans la vie qu'une aide au projet.

## **I. L'expérimentation**

### **1. Objectifs du projet et nature de l'action expérimentée**

#### **Les objectifs du projet**

**Le microcrédit proposé par le CCAS de Grenoble est une réponse à un besoin de financement pour des populations qui sont exclues des circuits bancaires classiques et peuvent être la proie de systèmes onéreux et dangereux pour leur situation budgétaire, comme le crédit revolving (crédit à la consommation).** Le dispositif mis en place par le CCAS de Grenoble instaure un « droit au crédit » bancaire et permet de lutter contre les inégalités en assurant des chances d'émancipation sociale.

Les établissements bancaires calculent, en effet, les risques d'octroi d'un prêt en fonction de la situation actuelle du bénéficiaire, des capacités de remboursement futures et des garanties. Les banques ont à leur disposition un certain nombre de fichiers tenus par la Banque de France qui leur permettent de repérer les personnes ayant des difficultés budgétaires. Lors d'une demande de crédit effectuée par un particulier, elles consultent le Fichier central des chèques et le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Il est quasiment impossible d'emprunter ou d'obtenir un découvert si l'on figure dans l'un de ces deux fichiers.

Il permet, en outre, de repérer et d'approcher les besoins des jeunes en matière d'éducation budgétaire (gestion du budget, outils bancaires) via la plate-forme téléphonique qui a été mise en place.

## Les actions

**Concrètement, la mise en place de ce dispositif s'est traduite par le recrutement d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) à temps plein.** Son rôle est d'accueillir et de répondre aux sollicitations de la population, d'évaluer la demande, de présenter le dispositif et de vérifier la viabilité du projet. Si la demande de microcrédit est envisageable, le CCAS réalise une analyse sociale du projet et de la situation du demandeur avant de transmettre le dossier au Crédit Municipal de Lyon qui assure un diagnostic financier avant l'octroi du prêt. Deux autres missions ont été attribuées à la CESF : informer et développer un partenariat avec les prescripteurs potentiels, mais aussi mettre en place un module de formation collective sur le budget avec l'association Finances et Pédagogies.

La première année d'expérimentation s'est appuyée sur un travail partenarial important puisque le CCAS a rencontré de nombreuses structures pour faire la "promotion" du dispositif (fonctionnement, enjeux, ciblage du public) :

- Cap Berriat (association qui accompagne les jeunes de 14 à 25 ans dans la mise en place de projets culturels, citoyens, sportifs...)
- Greta et AFPA (centre de formation pour les personnes qui ont entre 16 et 60 ans)
- Régie de quartier
- commission jeunesse secteur 6
- Plateforme Mobilité du CCAS de Grenoble
- ADIIJ: Association Départemental Information Initiative Jeunesse
- Mission Locale
- UMIJ:(Union Mutualiste pour l'Habitat et l'Insertion des Jeunes)
- CAF
- Associations intermédiaires (Adams, proxim' services) qui emploient des personnes en insertion souvent à temps partiel
- CROUS (service social étudiant)
- IMT (Institut des Métiers et des Techniques, Centre de Formation d'Apprentis de la Chambre de Commerce et d'Industrie qui accueille 2500 jeunes en contrat d'apprentissage)
- EVE (espace de vie étudiant)
- ULISSE: réseau d'associations d'insertion.

Une réunion d'information collective sur la relation bancaire a été animée conjointement avec l'association Finances et Pédagogie au deuxième trimestre 2010. Cette séance a réuni 3 jeunes malgré le travail réalisé avec les partenaires (tels que la Mission Locale, l'AFIJ, les foyers de jeunes travailleurs). Cet axe est par conséquent en suspens actuellement.



## Les caractéristiques du dispositif expérimenté

Ce n'est pas un crédit bancaire classique puisque le dispositif a pour objectif d'aider les jeunes à réaliser des projets favorisant leur insertion sociale. Ces projets peuvent être liés à la mobilité (réparation ou achat d'un véhicule, permis de conduire), au logement (installation, déménagement, achat d'équipement), à la formation, etc. L'objet à financer doit rentrer dans le cadre du microcrédit défini par le Fonds de Cohésion Sociale (FCS) soit un projet concourant à l'insertion et sociale et professionnelle du demandeur.

Néanmoins, c'est un microcrédit relativement classique : d'un montant inférieur à 3 000 euros, il est remboursable sur 3 ans maximum et adossé à une banque. Le dispositif était au début uniquement adossé au Crédit Municipal de Lyon, puis une convention a été signée avec la Banque Postale en 2011. Cet élargissement s'explique par le fait que beaucoup de personnes aux revenus modestes ont un compte à la Banque postale. Le fait que le microcrédit soit attribué par la banque où le bénéficiaire a un compte permet de le familiariser avec les interlocuteurs qu'il pourra rencontrer à l'avenir dans le cadre d'un crédit classique. Dans les faits, très peu de situations avec la Banque Postale ont pu être observés et l'évaluation ne peut rien dire sur l'intérêt d'avoir deux banques.

Ce microcrédit « jeunes » s'adresse aux personnes domiciliées à Grenoble, âgées de 16 à 25 ans. Contrairement au dispositif mis en place par le CCAS de Besançon, le microcrédit du CCAS de Grenoble est ouvert aux familles. Un dispositif parallèle est également développé pour les personnes âgées de plus de 25 ans.

## L'apport par rapport au droit commun

L'originalité du dispositif porté par le CCAS de Grenoble est triple :

- **L'offre de prêt est bonifiée pour les moins de 25 ans**, c'est-à-dire que si le remboursement s'est bien passé, le CCAS reverse au jeune l'équivalent de 2% des intérêts. Les échéances sont calculées au départ sur la base de 4,5% comme pour les plus âgés. Cette bonification devrait assurer au bénéficiaire une petite épargne en sortant du dispositif. Dans les faits, les sommes s'avèrent tellement dérisoires (10 euros que ce système de bonification interroge. L'évaluation ne permet pas de se prononcer sur un éventuel effet du fait du manque de situations observables.
- **Le microcrédit est octroyé par deux banques** : le Crédit Municipal de Lyon et la Banque Postale. Le fait d'avoir deux banques élargit les possibilités de financement.
- **C'est une réponse sociale** : la demande de financement doit s'inscrire dans un projet et un accompagnement social est proposé pendant toute la durée du remboursement. Le bénéficiaire peut contacter la référente à tout moment, lorsqu'il doit faire face à un impayé, une difficulté de paiement, etc.

## L'originalité par rapport à l'activité habituelle du CCAS

Pour le CCAS, le dispositif « microcrédit » permet de **développer des aides ciblées sur le public jeunes** et donc de toucher une population jusqu'à présent inconnue des services de la mairie alors même que ses besoins sont importants et croissants.

## 2. Objectifs et modalités de l'évaluation

### i. Problématique et méthodologie mise en œuvre

#### Objectifs de l'évaluation

L'évaluation a pour objectif d'analyser le contexte, le développement et l'apport du nouveau dispositif mis en place par le CCAS de Grenoble.

Elle a deux principaux objectifs :

- évaluer l'impact du dispositif microcrédit porté par le CCAS de Grenoble sur l'insertion socioprofessionnelle des jeunes ;
- apprécier le partenariat qui a été développé et le positionnement de l'action du CCAS dans l'offre globale de financement sur Grenoble.

L'évaluation se heurte néanmoins à plusieurs contraintes :

- **La montée en charge du dispositif est lente.** Le nombre de bénéficiaires est en-deçà des objectifs du CCAS.
- Une **contrainte de temps.** La durée de l'évaluation est courte par rapport à celle de l'insertion des jeunes. L'évaluation prend fin en 2011 alors que certains bénéficiaires sont en cours de remboursement. L'impact et le déroulement du microcrédit ne sont donc pas observables dans leur globalité.
- La **faiblesse des échantillons** rend les résultats fragiles même s'ils sont en cohérence avec d'autres plus robustes de travaux similaires.

L'évaluation permet principalement d'analyser l'impact d'un prêt donné sur la situation professionnelle, budgétaire et personnelle du jeune. Ce dernier étant en pleine construction, cet impact peut paraître faible par rapport au chemin qu'il reste à parcourir vers l'insertion. Elle permet également de repérer comment les partenaires se positionnent, participent ou freinent le développement du dispositif.

Elle permet, enfin, de repérer comment ce nouvel outil trouve sa place dans le dispositif global d'aides du CCAS.

#### Méthodologie de l'évaluation

Le CCAS a bénéficié d'un financement pour son expérimentation sur les années 2010 et 2011. Le CREDOC a été sollicité en septembre 2010 pour mener l'évaluation du dispositif en lien avec celle du microcrédit porté par le CCAS de Besançon.

Le choix entre une méthodologie quantitative et une méthodologie qualitative pour les jeunes a été fait en fonction du nombre de sollicitations du CCAS. En 2010, 16 jeunes

bénéficiaient d'un microcrédit alors que l'objectif s'élevait à 50. Une enquête quantitative n'était pas envisageable.

Par ailleurs, l'idée initiale était de définir un groupe de jeunes qu'on interrogeait une première fois début 2011 et qu'on réinterrogeait, une deuxième fois, un an après afin d'apprécier l'impact du microcrédit sur leur trajectoire professionnelle et personnelle. Fin 2010, 9 coordonnées de jeunes ont été communiquées au CREDOC afin de conduire une première interrogation. Etant donné les effectifs et la déperdition probable, cette vague d'interrogation a été abandonnée. L'ensemble des jeunes ayant pris contact avec le CCAS en 2010 ou 2011 a donc été contacté fin 2011. 9 jeunes ont pu être interrogés.

Le groupe de jeunes a, de plus, été diversifié en fonction de leur adhésion au dispositif pour mieux comprendre les raisons amenant un jeune à ne pas venir à un rendez-vous ou à ne pas mener les démarches jusqu'au bout. Trois sous-groupes ont été formés : des bénéficiaires, des jeunes dont la demande a été refusée et des jeunes ayant coupé les contacts avec le CCAS en cours de démarches.

Les entretiens auprès des jeunes ont été menés par téléphone. Les guides d'entretien étaient communs avec ceux de l'évaluation du microcrédit porté par le CCAS de Besançon. Ils avaient pour but d'analyser les raisons qui les ont amenés à s'intéresser au microcrédit, le déroulement de leur demande et son issue. L'entretien cherchait également à repérer l'impact du dispositif sur leur situation financière, professionnelle et de logement. Il recueillait enfin l'opinion globale du jeune sur le dispositif et des éléments sur sa situation familiale, professionnelle et de logement. Comme les jeunes souhaitaient être interrogés rapidement, nous commençons l'entretien par les informations directement liées au dispositif : demande du microcrédit, montage du dossier, déroulement et impact ressenti. Le profil du jeune, sa situation familiale et professionnelle étaient abordés dans un second temps. Certaines de ces informations avaient, d'ailleurs, parfois été abordées en parlant du microcrédit. De ce fait, nous étions sûrs d'avoir les éléments de réponse nécessaires à l'analyse.

Les entretiens auprès des acteurs avaient quant à eux pour objectif de comprendre le contexte de mise en œuvre du microcrédit, d'analyser les partenariats et les attentes envers le dispositif. Le guide d'entretien variait selon l'interlocuteur. Avec le porteur de projet, l'accent a été mis sur la mise en place et le fonctionnement du dispositif mais aussi les attentes du CCAS. Les prescripteurs potentiels commençaient par décrire leur structure et leur rôle auprès des jeunes, puis nous abordions leur connaissance, leur perception et leur usage du microcrédit ainsi que leur opinion sur le partenariat établi avec le CCAS. Enfin, les autres porteurs de microcrédit détaillaient leur offre, leur connaissance du dispositif du CCAS et la perception de l'articulation des différents porteurs de microcrédit. Nous évoquions enfin leur opinion sur le partenariat développé avec le CCAS.

### **Le rôle du porteur de projet**

Le porteur de projet a eu connaissance des guides d'entretien mais n'a fait aucune remarque. Il n'a donc pas impacté le contenu des entretiens.

Il a, en revanche, participé à la définition de la cible du dispositif et à la constitution de l'échantillon pour l'évaluation. Le fait de ne pas interroger que des jeunes bénéficiaires d'un microcrédit permettait ainsi de répondre à son interrogation concernant le fait que

beaucoup d'appels ne se transformaient ni en rendez-vous ni en dossier de microcrédit, mais aussi que certains jeunes ne venaient pas aux rendez-vous. L'évaluation se devait de comprendre pourquoi des jeunes sollicitaient le CCAS mais ne menaient pas leurs démarches de demande de microcrédit jusqu'au bout. Cette réflexion et ce souhait étaient partagés par le CCAS de Besançon.

Enfin, c'est le CCAS qui a constitué les listes de jeunes et d'acteurs à interroger. L'ensemble des jeunes et des partenaires et des autres porteurs de microcrédit a été transmis au CREDOC ce qui limite tout biais d'échantillonnage.

## ii. Validité interne

### Composition de l'échantillon « jeunes »

9 jeunes ont été interrogés fin 2011 :

- 3 bénéficiaires,
- 1 jeune dont la demande a été refusée,
- 1 jeune dont la demande était en cours,
- 4 jeunes qui ont cessé les démarches avant le montage du dossier.

Dans cette évaluation, on ne peut parler ni d'échantillon bénéficiaire ni d'échantillon témoin. Si on a différents groupes de jeunes, c'est pour mieux comprendre les différentes situations et les demandes des jeunes afférentes au dispositif. Certains n'appellent que pour avoir des informations ou ne sont pas éligibles au dispositif et sont immédiatement réorientés par la CESF vers d'autres aides ou organismes. D'autres renoncent à monter le dossier. A ce titre, on peut dire qu'ils sont tous bénéficiaires du dispositif à des stades différents.

On ne peut pas parler non plus de tirage d'échantillon car tous les jeunes ayant sollicité le CCAS ont été appelés et interrogés lorsqu'ils acceptaient. L'échantillon a cependant subi un taux de déperdition important. Fin 2011, **9 entretiens ont pu être réalisés sur 50** noms soit un taux de réponse de 18 %. Ces chiffres reflètent l'instabilité des coordonnées des jeunes, et notamment les moins insérés d'entre eux. Cette spécificité n'est pas propre à l'évaluation du microcrédit étudiée ici, elle se retrouve dans tous les travaux que le CREDOC mène auprès des jeunes.

Ces 9 sollicitations du dispositif sont diverses :

- Si la plupart concerne des projets d'achat de véhicule ou de permis (6 cas), 2 jeunes souhaitaient financer un stage ou une formation et un autre l'achat d'un ordinateur.
- Les montants accordés sont compris entre 1000 et 3000 euros avec par conséquent des durées de crédit allant d'un an à 2 voire 3 ans. Très souvent, les mensualités envisagées sont comprises entre 50 et 100 euros.

Cette répartition est en accord avec les données du CCAS : une majorité de demande de prêt pour un permis ou un véhicule, pour des sommes très souvent comprises entre 1000 et 3000 euros. Certes, nous n'avons pas de demande de microcrédit pour l'accès ou l'aménagement d'un logement, mais notre échantillon prend en considération la plupart des cas de figure.

## **Le recoupement avec d'autres données**

L'information recueillie lors des entretiens auprès des jeunes a été, le plus souvent possible, rapprochée d'autres informations dont dispose le CCAS de Grenoble. Cette comparaison a été faite sur les caractéristiques de la demande de prêt, le profil sociodémographique, la situation professionnelle. Elle a permis de replacer les résultats de l'évaluation dans un contexte plus large pour apprécier les biais éventuels de l'échantillonnage.

Les résultats de l'évaluation ont également été mis en regard d'autres études :

- l'expérimentation microcrédit portée par le CCAS de Besançon auprès des jeunes, également financée par le Ministère de la Jeunesse.
- une étude menée par le CREDOC auprès d'un échantillon national de bénéficiaires de microcrédit pour le Crédit Municipal de Paris.

Ces comparaisons ont permis de replacer les résultats de l'expérimentation du CCAS de Grenoble dans un contexte plus large et d'affirmer que même s'ils portent sur un petit nombre de jeunes, ces résultats sont en accord avec des données plus générales et quantitatives. Elles visent également à mettre en évidence des différences concernant le public touché selon la nature des dispositifs concernés. Sur Besançon, par exemple, le microcrédit est autofinancé, a un taux d'intérêt nul et n'était pas ouvert aux familles jusqu'en octobre 2011.

## **II. Enseignements de politique publique**

### **1. Résultats de l'évaluation**

#### **i. Les publics touchés par l'expérimentation**

#### **Le public touché**

En 2010, le CCAS de Grenoble a reçu 270 appels venant de jeunes. 144 rendez-vous ont été programmés. 21 dossiers ont été constitués par la conseillère, dont 18 ont été transmis au Crédit Municipal de Lyon. Au final, 16 microcrédits ont été signés. Cette activité est plus forte en début d'année : 65 appels ont été reçus en janvier, 35 en février et seulement 10 en novembre et 10 en décembre. On peut probablement y lire l'impact des campagnes de promotion du dispositif au sein de la population.

**En 2011, l'activité est en net recul.** Le CCAS de Grenoble a reçu 68 appels. 57 rendez-vous ont été programmés. 8 dossiers ont été constitués par la conseillère, dont 7 ont été transmis au Crédit Municipal de Lyon. Au final, 3 microcrédits ont été signés.

Entre 2010 et 2011, le nombre d'appels a baissé de 75%. Mais un appel est plus souvent suivi d'un rendez-vous en 2011. Les appels concernent probablement plus souvent des gens intéressés et informés sur le microcrédit. En effet, en 2010, 53% des appels ont donné lieu à des rendez-vous contre 84% en 2011. Le rapport entre le nombre de rendez-vous et le nombre de dossiers constitués reste, en revanche, stable : 14% des rendez-vous ont donné lieu à un dossier.

## **Caractéristiques des bénéficiaires de l'expérimentation**

Pour caractériser ce public, nous nous appuyons sur les entretiens réalisés par le CREDOC auprès des jeunes dans le cadre de l'évaluation. Certes, ils portent sur un échantillon réduit mais sont très complets en termes d'informations. Pour replacer ces résultats dans l'ensemble de la population mère, des données du CCAS auprès de tous les jeunes ayant sollicité le dispositif seront mises en parallèle.

Parmi les 9 jeunes interrogés, on trouve :

- Des jeunes en insertion professionnelle ayant des petits boulots et des petits salaires et des étudiants. Un jeune est chômeur.
- Des situations familiales variées : 4 vivent encore chez leurs parents, 3 vivent en couple et 2 vivent seuls.
- Des jeunes généralement issus de milieux modestes. La famille ne peut guère aider financièrement.

Ces données sont en accord avec les observations du CCAS. Parmi les jeunes ayant sollicité le dispositif en 2010 ou en 2011, près de la moitié des jeunes est en emploi (CDD, CDI, intérim), un tiers est au chômage et le reste est composé d'étudiants. Les trois-quarts sont des femmes. Ce profil ne se retrouve pas sur Besançon où les filles sont aussi nombreuses que les garçons. Mais les effectifs sont trop faibles pour que ces différences soient significatives. L'âge des demandeurs est plutôt compris entre 22 et 25 ans.

Comme un des objectifs du dispositif était d'aller vers un nouveau public, jusqu'alors peu connu des services du CCAS, des partenariats avec les lieux et les structures qui accueillent des jeunes (Mission Locale notamment) ont été développés en parallèle. De même, un important travail de communication a été réalisé.

## **Adhésion du public ciblé au dispositif**

Les résultats de l'évaluation montrent que les objectifs fixés par le CCAS en termes de jeunes bénéficiaires d'un microcrédit ne sont pas atteints. Le CCAS souhaitait avoir 50 bénéficiaires en 2010, il n'en a finalement obtenu que 16.

Ce décalage vient, en grande partie, de l'écart entre le fait de solliciter le CCAS et le fait de monter un dossier de demande de microcrédit. En effet, en 2010, le nombre d'appels de jeunes est particulièrement élevé : 270. Mais ils n'ont donné lieu qu'à 144 rendez-vous programmés et à 21 dossiers de microcrédit constitués.

Les raisons de ces abandons ou de ces arrêts des démarches vers le microcrédit sont les suivantes :

- Le jeune appelle pour s'informer uniquement. Les appelants n'ont pas tous un projet d'insertion en tête et ne sont pas tous décidés à faire une demande de financement.
- La personne n'est pas éligible au microcrédit (pas de ressource), elle est réorientée immédiatement par la CESF
- Les jeunes visés par le dispositif sont dans des situations instables qui évoluent vite : perte ou nouvel emploi. Ces changements rendent alors la demande de microcrédit caduque.

- Certains ne souhaitent pas attendre le délai d'instruction du dossier et de passage en commission

Le public qui a adhéré au dispositif est dans la cible escomptée, au sens où ce sont des jeunes en difficulté d'insertion, avec de faibles ressources, voire confrontés à des problèmes budgétaires (surendettement).

## **ii. Les effets du dispositif expérimenté**

### **Les effets attendus**

#### **Un impact socioprofessionnel évident mais le nombre de cas d'analyse possible est très réduit**

Rappelons ici que les effets mesurés de l'expérimentation sur le public bénéficiaire que le CREDOC a pu analyser sont limités par la faiblesse des effectifs, le taux de déperdition et la durée de l'évaluation.

Quatre situations permettent cependant de repérer des impacts possibles du microcrédit.

- Un jeune a pu réaliser un stage à l'étranger, ce qui enrichit son CV et probablement augmente ses chances de trouver un emploi. Cette supposition mériterait d'être confirmée par l'étude plus précise de sa trajectoire professionnelle dans quelques années.
- Un jeune a augmenté son temps de travail pour pouvoir rembourser son microcrédit qui concerne l'achat d'un ordinateur. Son emploi est encore précaire et cet ordinateur doit faciliter sa recherche d'emploi stable. Le microcrédit permet donc de faire un pas vers un temps plein et la stabilité
- Un jeune s'étonne d'avoir pu accéder à un crédit et d'être devenu plus autonome budgétairement.
- Enfin, un jeune a vu sa demande de financement de permis refusée, ce qui freine sa recherche d'emploi en limitant le périmètre d'investigation.

Pour les cinq autres jeunes interrogés, le microcrédit n'a aucun impact observable car ils ont trouvé une autre solution et ont réalisé leur projet par un autre financement ou alors ils ont abandonné leur projet suite à l'évolution de leur situation.

#### **Pas de difficultés à rembourser**

Les bénéficiaires interrogés déclarent n'avoir eu aucune difficulté à rembourser. Ils estiment que leur situation a été bien étudiée. Les mensualités et l'échelonnement du remboursement sont adaptés.

Les statistiques du CCAS sur le déroulement des remboursements confirment qu'il n'y a pas eu de problèmes particuliers d'impayés ou de retards de paiement.

Certains retards sont constatés. Les jeunes les expliquent par des retards dans le virement de leur paie de leur employeur. Le problème des frais bancaires générés par cet impayé se pose à cette occasion alors même que le jeune n'y est a priori pour rien.

## **Des jeunes bénéficiaires fiers de leur microcrédit**

Le microcrédit renforce la confiance en soi. Les jeunes bénéficiaires sont fiers de pouvoir réaliser leur projet et d'avoir pu accéder à un crédit et honorer le remboursement. Il faudrait confirmer cet impact avec plus de recul dans le temps.

Pour les non-bénéficiaires, qu'ils aient eu un refus ou trouvé une autre solution, aucun effet négatif n'a pu être repéré.

## **Le microcrédit offre une solution de financement aux exclus des circuits classiques**

Les jeunes ont connu le microcrédit par une publicité, du bouche-à-oreilles voire leur travail (un jeune est lui-même travailleur social ou a temporairement un emploi dans une structure municipale). Ils sont attirés par le microcrédit car ils savent que le taux est réduit, que les mensualités seront donc faibles. Ils ont l'impression que ce prêt est plus facile d'accès notamment parce qu'il n'y a pas besoin de garantie, et que la relation est plus humaine qu'avec une banque.

En cela le microcrédit est une alternative aux circuits classiques. Ils connaissent certes les banques mais ils considèrent que cet interlocuteur n'est pas facile d'accès (autocensure). Ceux qui se sont renseignés, se sont vus refuser un crédit pour cause d'absence de contrats de travail ou pour ressources insuffisantes.

Les jeunes interrogés ont parfois souvent des budgets serrés avec un fréquent sentiment de devoir « faire attention ». Les données montrent que leur budget mensuel est souvent entre 400 et 600 euros.

## **Les effets induits**

### **Un dispositif satisfaisant**

Les jeunes sont satisfaits des contacts avec le CCAS. Ils apprécient d'avoir une référente à appeler en cas de difficulté.

Les jeunes estiment que le montage du dossier n'est pas compliqué et que les pièces demandées sont utiles. Aucune difficulté n'est mentionnée.

Pour les bénéficiaires, le suivi par la conseillère dans la phase du remboursement est adapté. Il n'est ni formalisé ni obligatoire ce que certains refuseraient car ils ne veulent pas d'un suivi « maternant ».

### **Vers l'éducation budgétaire ?**

Spontanément, les jeunes se déclarent peu intéressés par des formations à la gestion de leur budget ou de l'information sur les dispositifs bancaires. Seuls deux sur les neuf disent être peut-être intéressés. L'échec des formations que le CCAS a voulu mettre en place en 2010 le confirme. Les jeunes sont assez réticents à l'idée de recevoir des conseils en matière de gestion d'argent et ne souhaitent pas aborder ce sujet.

Un des effets induits par le microcrédit est l'ouverture du dialogue sur ce thème. Le CCAS de Grenoble attendait du dispositif le repérage de besoins chez les jeunes en matière d'éducation budgétaire et l'amorce de solutions. Le budget doit de fait être discuté pour apprécier la capacité de remboursement, ce qui permet de démystifier le sujet. Il n'est pas



rare finalement que le jeune soit demandeur de conseils. Cette démarche amène le jeune à prendre conscience de ses besoins en termes d'information sur la gestion budgétaire et à accepter des conseils.

### **Un changement d'image pour le CCAS**

Pour les jeunes, le CCAS est souvent un organisme pour les personnes défavorisées ou celles qui ont des revenus modestes. Le microcrédit pourrait, selon eux, être de fait stigmatisant car il témoigne d'une certaine pauvreté budgétaire mais il n'en est rien. Leur expérience s'est bien passée et ils ne se sont pas sentis stigmatisés. Certains jugent positivement le fait que le CCAS apporte une réponse à un besoin de financement pour les plus défavorisés qui n'existait pas jusqu'à présent.

Le thème même du microcrédit semble, à ce titre, bien choisi car les offres de financement sont, à l'origine, offerts par des organismes qui n'ont aucune connotation sociale (banques, sociétés de crédit revolving).

Le microcrédit a donc un effet sur l'image du CCAS : ouverture vers l'éducation budgétaire et le financement mais aussi un lieu qui ne s'adresse pas qu'aux pauvres.

### **Gouvernance et coordinations d'acteurs**

#### **Un dispositif mal connu et mal reconnu par les partenaires**

La mise en place du microcrédit s'est accompagnée d'une campagne de communication et d'information auprès des organismes d'insertion accueillant et accompagnant des jeunes. Cet effort de communication a été particulièrement marqué début 2010 lorsque le dispositif s'est mis en place mais n'a pas cessé.

Malgré cette communication, les entretiens menés dans le cadre de l'évaluation tant avec les prescripteurs potentiels qu'avec les autres porteurs de projet de microcrédit, mettent en exergue une **mauvaise connaissance du dispositif du CCAS**.

Les autres porteurs de microcrédit prescrits à Grenoble connaissent peu le dispositif du CCAS et semblent peu enclins à mieux le connaître et travailler avec le CCAS : il n'y a pas de réelle volonté de réorienter les jeunes vers le CCAS lorsqu'ils n'ont pas de solution. Très souvent, le microcrédit reste considéré comme un outil secondaire qui n'a pas vocation à se développer. Quant aux prescripteurs potentiels, les entretiens menés auprès de la Mission Locale et de l'UMIJ montrent un manque d'intérêt pour l'outil. Malgré de multiples mails et messages, la mission locale n'a pas accepté de participer à l'évaluation. Quant à l'UMIJ, le sentiment de ne pas avoir de candidat potentiel au sein du public suivi, parce que les ressources sont faibles, montre qu'ils n'ont pas bien compris l'objectif du dispositif microcrédit et son public cible.

### **Conclusion et mise en perspective**

L'évaluation du dispositif microcrédit mis en place par le CCAS de Grenoble aboutit aux mêmes conclusions que celle mise en place pour le CCAS de Besançon. A savoir :

- L'outil contribue à améliorer l'insertion socioprofessionnelle des jeunes en leur permettant d'accéder à un permis de conduire, un véhicule, une formation ou

d'équiper leur premier logement. Cette hypothèse mériterait cependant d'être confirmée par un suivi à plus long terme d'un nombre de jeunes plus conséquent.

- Il ne dégrade pas leur situation budgétaire. Au contraire, le microcrédit permet de détecter des situations économiques difficiles et d'ouvrir le dialogue sur un sujet que les jeunes ne souhaitent souvent pas aborder a priori.
- Le fait que cette aide soit un crédit et non un don présente plusieurs avantages. Les finances publiques n'en sont pas affectées. Pour le jeune, qui ne rencontre pas de problèmes particuliers pour rembourser le plus souvent, cette démarche le responsabilise et accroît l'estime qu'il a de lui.
- Seule ombre : ce dispositif est encore méconnu et craint des partenaires. Il faut du temps, de la communication et de l'information sur les résultats du dispositif pour qu'il puisse se développer et toucher son public cible. Contrairement à Besançon cette opinion n'évolue pas. La dynamique d'animation de réseau observée sur Besançon ne se retrouve pas sur Grenoble.

Ces résultats montrent que le microcrédit est une solution possible pour les jeunes pourtant souvent décrits comme un public irresponsable, volatile et dépensier. Le microcrédit est une réponse à leur manque éventuel d'éducation budgétaire et à la nécessité de ne pas les faire entrer dans une logique d'assistanat. Il peut également renforcer l'estime de soi chez les jeunes tout en préservant les ressources des collectivités.

## **2. Validité externe des résultats et perspectives de généralisation/essaimage**

### **i. Caractère expérimental du dispositif évalué**

A Grenoble comme à Besançon, aucune politique antérieure au microcrédit n'existait en direction des jeunes. C'était d'ailleurs un des objectifs de l'expérimentation : toucher un nouveau public.

Le CCAS n'avait pas non plus d'expérience en matière de microcrédit. Le microcrédit ouvert aux plus de 25 ans s'est mis en place en parallèle de celui en direction des jeunes.

Seuls éléments qui préexistaient : une partie des moyens humains. Les conseillers en économie sociale et familiale (CESF) en charge de l'instruction étaient déjà en poste dans les centres sociaux lors du démarrage du microcrédit personnel pour tous. Une CESF supplémentaire a été recrutée spécifiquement pour l'expérimentation du microcrédit jeunes.

Néanmoins, mettre en place le dispositif expérimenté par le CCAS de Grenoble sur un territoire où le socle administratif ne préexiste pas paraît tout à fait possible. Il suffit de mobiliser un secrétariat afin de répondre aux appels de la population et gérer les demandes, et des travailleurs sociaux pour l'instruction du dossier et le suivi du jeune. Ces moyens peuvent être éventuellement mobilisés en interne.

## **ii. Caractère transférable du dispositif et changement d'échelle**

### **Représentativité du terrain, des acteurs et du public bénéficiaire**

Le contexte de l'expérimentation présente peu de spécificités fortes en termes de partenariat local (les Missions Locales, le secours catholique ou l'UDAF sont présents sur de nombreux territoires), de difficultés d'insertion des jeunes ou de moyens humains disponibles au sein des CCAS.

### **Transférabilité du dispositif**

Cette expérimentation permet d'affirmer que le microcrédit est une réponse adaptée aux besoins des jeunes.

Ce dispositif souffre néanmoins actuellement d'une certaine méconnaissance et de craintes liées au fait qu'on est sûr du crédit et non pas sûr de l'aide pure.

L'évaluation met enfin en exergue la nécessité de communiquer à plus grande échelle sur le dispositif afin de mieux le faire connaître et de démystifier les a priori et craintes qui y sont actuellement associés.

## **III. Rôle de l'évaluateur dans l'expérimentation**

### **Intervention de l'évaluateur en amont du projet**

Le CREDOC a commencé son évaluation fin 2010, aucun résultat n'a été communiqué en 2011. Il n'a donc, en aucun cas, pu orienter le projet.

### **Intervention de l'évaluateur pendant le projet**

De même, le CREDOC n'a pas pu modifier le cours de l'expérimentation : aucun conseil n'a été donné au porteur de projet. L'évaluateur s'est contenté d'interroger le porteur de projet, des jeunes et les partenaires.

Le seul impact possible de l'évaluation est celui des entretiens sur la perception du dispositif par les jeunes et les partenaires. Lors des entretiens, nous avons évidemment parlé du dispositif porté par le CCAS de Grenoble et de ce fait, il est arrivé au CREDOC de présenter le dispositif, de préciser ses spécificités afin que l'interrogé comprenne l'objet de l'entretien et qu'il puisse répondre en connaissance de cause. Ces précisions ont pu faire évoluer les représentations des jeunes et des partenaires à l'égard du dispositif.

## CONCLUSION

En conclusion, le CCAS de Grenoble a développé un premier dispositif d'aides destiné aux jeunes, public jusqu'alors méconnu des services sociaux. Depuis 2010, il propose le microcrédit personnel pour tous qui instaure un droit au crédit bancaire en reprenant les bases d'un microcrédit classique tel que le définit le Fonds de Cohésion Sociale : prêt concourant à l'insertion sociale et professionnelle du jeune, d'un montant inférieur à 3 000 euros. Deux originalités sont à signaler : le microcrédit est adossé à deux banques ce qui permet de diversifier les modalités d'octroi et le taux est bonifié (2% sont reversés au jeune à la fin du remboursement si tout s'est bien déroulé).

Comme beaucoup de microcrédits actuellement, ce dispositif a peu de demandes. Alors que le CCAS prévoyait 50 bénéficiaires par an, seuls 16 microcrédits ont été accordés à des jeunes la première année et le nombre d'appels est en forte baisse en 2011. Cette baisse d'activité montre que l'effort de communication début 2010 a porté ses fruits mais que son effet n'est pas durable. Outre la méconnaissance du dispositif, cet outil souffre du manque d'adhésion des partenaires et prescripteurs potentiels. Malgré l'information qu'ils ont reçue, le dispositif est mal compris, les prescripteurs craignent de fragiliser des situations déjà précaires et perçoivent le microcrédit avant tout comme un crédit.

L'évaluation montre pourtant que le microcrédit peut constituer une aide à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, ne fragilise pas leur situation budgétaire (les remboursements se passent bien) et renforce l'estime de soi, et l'autonomie des jeunes.

Ces résultats méritent donc d'être diffusés tout comme le dispositif qui est une réponse adaptée pour les jeunes et les finances publiques actuelles. Il permet de sortir de la logique d'assistantat ce qui est d'autant plus important pour un public en voie d'autonomisation. Il permet également de ne pas fragiliser l'équilibre budgétaire des communes. Seul point négatif : il demande un important travail de communication et d'information auprès de la population et des partenaires. L'effort fourni par le CCAS de Besançon semble le confirmer.



## ANNEXES

---

- I. Liste des acteurs interrogés
- II. Guide d'entretien auprès des acteurs
- III. Guide d'entretien auprès des jeunes

## **I. Liste des acteurs interrogés**

### **Microcrédit de Besançon**

- Madame Mountassir, Madame Grandjean, Madame Sabots, Madame Scholler, Monsieur Mollaret, Mesdames Sanchez et Dumetier, CCAS de Besançon
- M.Rach, Mission Locale de Besançon
- Madame Gagliardi, Conseil Général
- Directeur du Resto du coeur
- Directeur de l'ADIE
- Madame Guastala, Caisse Solidaire

### **Microcrédit de Grenoble**

- Pierre Meyer, Séverine Dugue et Florence Guilcher, CCAS de Grenoble
- Directrice de l'UMIJ
- Directrice de l'UDAF
- Guy Labrunie du Secours Catholique

## II. Guide d'entretien semi-directif auprès des acteurs

*Objectifs de l'entretien :*

- *Comprendre le contexte de mise en œuvre du dispositif,*
- *analyser les partenariats*
- *analyser les attendus envers le dispositif*
- *recueillir les premiers éléments d'information sur les atouts et les handicaps du dispositif, sur les motifs de l'orientation ou de l'absence d'orientation vers le dispositif*

*Ce guide est destiné à indiquer lors de l'interview, les thèmes à aborder : il s'agit de construire un dialogue constructif, en couvrant l'ensemble des thématiques. Toutes ne sont pas abordées avec chaque interlocuteur, l'entretien est adapté selon les fonctions occupées par la personne interrogée.*

### **1/ Présentation de la structure**

Fonction de la personne interrogée, ancienneté

Champ d'action de la structure / du service (missions, publics, territoire).

Focus sur le champ d'action en lien avec l'accompagnement du public jeune/ ou avec les aides financières : implication dans ces différents domaines : antériorité, modalités d'intervention, publics cibles, partenaires, difficultés éventuelles, résultats observés.

### **2/ les conditions d'émergence du dispositif**

Description du public jeune sur le territoire : difficultés rencontrées, besoins initialement repérés sur le territoire, en particulier besoins non couverts sur le territoire

Description du droit commun et distinction par rapport au dispositif expérimental :

- ★ les dispositifs existant pouvant répondre aux besoins d'aide financière des jeunes pour le montage de projets :
  - les acteurs qui interviennent et les partenariats dans le cadre de ces dispositifs
  - les publics cibles
  - Les actions
  - Les moyens humains et financiers
  - Les difficultés de mise en œuvre
  - Les résultats obtenus, les lacunes, les atouts et manques de ces dispositifs (facteurs explicatifs, zooms sur les manques en termes de publics cibles, de champ d'actions, de partenariats)
- ★ Les autres dispositifs à destination des jeunes pouvant avoir un lien avec le microcrédit jeunes (en termes de partenariat, d'orientation, de diagnostics, d'accompagnement, d'éducation financière, ...)

Les partenariats déjà existant sur le territoire avec les structures impliquées dans le dispositif (partenariats préexistants au projet expérimental)

### **3/ Description du projet expérimental / connaissance du projet et mise en œuvre**

Les modalités d'implication de la structure dans le projet. Les raisons de son implication

Les objectifs poursuivis (initialement et éventuels ajustements)

Les attentes et perceptions des apports potentiels du dispositif. La pertinence perçue de ce dispositif, les réserves envers le projet

Le public initialement ciblé (critères de définition, effectifs) – les ajustements par rapport à ce public

Les moyens (humains, financiers), mis à disposition par la structure

Les modalités précises de mise en œuvre du projet au sein de la structure :

★ pour le CCAS :

- information (auprès des jeunes, des partenaires)
- accueil, diagnostic, entretiens, suivi, actions en termes de difficultés de remboursement, accompagnements, autres actions
- partenaires impliqués (financiers, prescripteurs, opérationnels, ...)
- raisons des choix effectués

★ pour les autres partenaires, selon leur rôle dans le dispositif :

- formalisation d'un repérage des publics cibles, critères de repérage, modalités d'orientation / modalités d'acceptation des dossiers
- modalités d'information des bénéficiaires, accompagnement prévu intégrant l'accès ou la demande du micro crédit,
- autres actions menées en partenariat autour du dispositif expérimental ou impactées par le dispositif (actions d'éducation financière, aide au montage de projet, ...)
- les partenariats
- raisons des choix effectués

### **4/ Premiers constats effectués sur le dispositif**

Appréciation des résultats au regard des objectifs : atteintes ou non des objectifs (ou atteinte partielle / en cours), attentes remplies ou non remplies

Motifs pouvant expliquer la non atteinte de certains objectifs / l'atteinte de certains objectifs. En particulier, motifs pouvant expliquer la faible montée en charge : raisons perçues pour lesquelles peu de jeunes sont orientés vers le microcrédit, peu de jeunes appellent, peu vont à l'entretien....

Mobilisation et qualité des partenariats

Autres impacts observés du dispositif (sur les jeunes, le paysage partenarial, ...)

Pour les points qui n'auraient pas été abordés spontanément, relances sur les opinions sur :

- ★ l'adaptation du projet au contexte local et aux besoins des jeunes : pertinence de la définition du public cible, pertinence des objectifs, du mode opératoire (accueils, entretiens, pièces demandées, accompagnement,°...))



- \* les moyens mobilisés
- \* les partenaires impliqués
- \* les difficultés rencontrées :
  - difficultés liées aux jeunes (adhésion, motivation, comportement, ...)
  - difficultés matérielles ou techniques
  - difficultés liées aux partenariats (institutionnels, opérationnels, financiers, ...)

## **5/ Perspectives et évolutions**

État d'avancement du projet : les actions mises en œuvre, les actions qui n'ont pas été mises en œuvre et les raisons pour lesquelles elles ne l'ont pas été

La montée en charge observée et attendue

Les ajustements prévus

Les évolutions perçues comme étant nécessaires / pertinentes

Autres remarques

### III. Guide d'entretien semi-directif auprès des jeunes

*Objectifs de l'entretien : ce premier entretien a pour objectif principal d'analyser la situation des jeunes à l'entrée du dispositif, les motivations à leur demande, les freins à l'accès au dispositif. Il aborde le premier impact et les premières opinions sur le dispositif, mais ces thèmes seront approfondis principalement lors du deuxième entretien.*

*Ce guide est destiné à indiquer lors de l'interview, les thèmes à aborder : il s'agit de construire un dialogue constructif, en couvrant l'ensemble des thématiques. L'entretien est adapté selon la situation des jeunes (ayant ou non assisté au premier entretien, ayant ou non accédé au crédit)*

#### 1/ Caractéristiques du jeunes

Thèmes à aborder : le parcours du jeune depuis la fin de ses études, sa situation familiale, sa situation par rapport au logement, sa situation financière, les soutiens qu'il reçoit, les difficultés qu'il rencontre.

#### Formes de questionnement possibles

##### ★ Détail du parcours des jeunes :

Actuellement, quelle est votre situation par rapport au travail ?

*Si études* : à quel niveau d'études êtes-vous ? Quand pensez-vous obtenir votre diplôme ?

*Si en emploi* : Depuis combien de temps avez-vous terminé vos études ou votre scolarité ? Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ? Quel d'emploi occupez-vous ? Avec quel contrat de travail ? Quel temps de travail ? Cherchez-vous un nouvel emploi ? Pour quelle raison ? Quel est votre salaire ? Avez-vous déjà travaillé auparavant ? Combien d'emplois avez-vous occupés ? Combien de CDI ?

*Si en recherche d'emploi* : Depuis combien de temps avez-vous terminé vos études ou votre scolarité ? Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ? Depuis combien de temps êtes-vous en recherche d'emploi ? Êtes-vous inscrit à Pôle Emploi ? Si non, pourquoi ? Quels types d'emplois recherchez-vous ? Avez-vous déjà travaillé auparavant ? Combien d'emplois avez-vous occupés ? Combien de CDI ?

*Si en recherche d'emploi ou en contrat précaire* : Comment s'expliquent, selon vous, vos difficultés pour trouver un emploi stable ? Êtes-vous accompagné par une Mission Locale ? Par une autre structure qui vous aide dans vos démarches ? Précisez laquelle.

##### ★ Situation familiale, par rapport au logement

Vivez-vous en couple ? Avez-vous des enfants ? Combien ?

Quelle est votre situation par rapport au logement ? Cherchez-vous un nouveau logement ? Pourquoi ? Pensez-vous arriver à en trouver un dans les 6 prochains mois. Pourquoi ? A combien s'élève votre loyer ? Qui le paye ?

Pour les jeunes qui n'habitent pas chez leurs parents : avez-vous des contacts avec vos parents ? A quelle fréquence ? Y a-t-il autour de vous d'autres adultes qui peuvent vous conseiller ? Vous dépanner financièrement ? Qui sont ces adultes ?

★ Difficultés particulières,

Possédez-vous le permis de conduire ? Avez-vous une voiture, un deux roues ? Comment vous déplacez-vous le plus souvent ? Avez-vous déjà refusé un emploi parce qu'il était trop loin ?

Si n'a pas le permis : ne pas avoir le permis vous a-t-il empêché d'obtenir des emplois que vous souhaitiez ? Pensez-vous le passer ? Pourquoi ? Savez-vous comment vous allez le financer ?

Avez-vous des problèmes de santé particuliers ? Lesquels ?

★ Ressources financières :

Actuellement, de quels types de ressources disposez-vous ? A combien s'élèvent-elles ? Recevez-vous une aide financière de vos parents, ou d'autres personnes ? A combien s'élève-t-elle ? Vos parents, ou d'autres personnes, vous aident-ils autrement ? Comment ?

*(en dehors du crédit que vous avez obtenu par le CCAS (si bénéficiaire)), avez-vous des crédits en cours ? Pourquoi avez-vous pris ces crédits ? Quand aurez-vous fini de les rembourser ? Combien remboursez-vous chaque mois ? Est-ce qu'il vous arrive de ne pas réussir à les rembourser certains mois ? Pour quelles raisons avez-vous des difficultés pour les rembourser (dépenses imprévues, baisse des ressources, difficultés à maîtriser ses dépenses). Avez-vous le sentiment d'être en situation de surendettement ? Avez-vous déposé un dossier auprès de la Banque de France ?*

Avez-vous demandé des crédits au cours des 12 derniers mois ? Pour quelles raisons vouliez-vous faire un crédit ? Quel montant demandiez-vous ? Savez-vous pour quelles raisons il a été refusé ? Avez-vous finalement renoncé à la dépense ? Trouver un autre moyen pour la financer ? Lequel ?

Vous est-il déjà arrivé d'avoir besoin d'un crédit, et de renoncer à le demander ? Pour quelles raisons (trop compliqué, sentiment de ne pas y avoir droit, ne veut pas s'endetter, ...) ?

Vous arrive-t-il de ne pas pouvoir payer certaines factures à la fin du mois (loyer, téléphone, ...) ? D'être à découvert sur votre compte à la fin du mois ? De dépasser votre découvert autorisé ? Pour quelles raisons (dépenses imprévues, baisse des ressources, difficultés à maîtriser ses dépenses) ? Ces difficultés sont-elles exceptionnelles, ou bien arrivent-elles régulièrement ? Êtes-vous actuellement Interdit de chéquier ? L'avez-vous déjà été ?

Avez-vous le sentiment de devoir vous restreindre, de vous priver de certaines dépenses ? Lesquelles ?

## **2/ La demande de Microcrédit**

Thèmes à aborder : les modes de connaissance du micro crédit jeune, le déclenchement de la démarche d'appel au CCAS, le projet que le jeune souhaite voir financer, les représentations initiales par rapport au dispositif. Les attentes en termes d'impact sur sa situation, les montants attendus, les compléments possibles, ...

### **Formes de questionnement possibles**

Comment avez-vous eu connaissance du dispositif de Microcrédit, proposé par le CCAS de Grenoble, à destination des jeunes ? *Pour les jeunes ayant été orienté par une autre*

*structure*, comment vous l'a-t-on présenté ? Pourquoi vous a-t-on conseillé de contacter le CCAS ?

Qu'est-ce qui vous a décidé à appeler le CCAS pour ce dispositif ? Vouliez-vous une simple information, ou étiez-vous déjà décidé à faire une demande ?

Lorsque vous avez appelé le CCAS, qu'attendiez-vous du dispositif Microcrédit? (relance sur une aide financière, un crédit, un crédit plus facile à obtenir, avec des taux d'intérêt plus faibles, des dossiers plus légers, plus faciles à remplir ...) ? Et maintenant, comment décririez-vous ce dispositif ?

Quel projet souhaitiez-vous financer ? Ce projet était-il important pour vous ? Pourquoi ? A combien s'élève le financement total de ce projet ? Quelle somme pensiez-vous au départ demander au CCAS ? Comment pensiez-vous compléter ce financement ? Quelle somme pensiez-vous pouvoir rembourser chaque mois ? Avez-vous une idée du taux d'intérêt pour ce crédit ?

### **3/ Les premiers impacts du Microcrédit et les opinions**

Pour les jeunes bénéficiaires, l'état d'avancement du projet, les difficultés rencontrées ou non de remboursement, les opinions sur le dispositif. Pour les jeunes dont le dossier a été refusé, la compréhension du refus, les solutions alternatives trouvées et l'impact sur sa situation du non financement. Pour les jeunes qui ne sont pas allés au rendez-vous, les motifs de l'abandon, les solutions alternatives trouvées et l'impact sur sa situation. Finalement, les opinions sur le dispositif, son utilité, ses modalités de mise en œuvre, sa réponse aux attentes.

#### **Formes de questionnement possibles**

★ Pour les jeunes bénéficiaires et les jeunes s'étant heurtés à un refus

Comment s'est passé le montage du dossier? Avez-vous compris l'utilité des pièces que l'on vous demandait ? Avez-vous eu le sentiment que réunir ces pièces était compliqué ? Inutile ? Combien de temps s'est-il écoulé entre votre appel au CCAS et le rendez-vous avec la conseillère ? Puis entre le rendez-vous avec la conseillère et le moment où votre dossier a été constitué ? Où vous avez su que votre dossier était accepté / refusé ? Ces délais vous ont-ils semblé normaux / trop long ? Vous ont-ils posé des difficultés pour le montage de votre projet ? Lesquelles ? Combien de fois avez-vous rencontré la conseillère ou une autre personne du CCAS lorsque vous avez monté votre dossier ? A quoi vous ont servi ces entretiens ?

Globalement, êtes-vous satisfait de la façon dont s'est passé le montage du dossier ? Avez-vous parfois pensé à renoncer à votre demande ? Pour quelles raisons ?

Actuellement, avez-vous encore des contacts avec des personnes du CCAS ? Pour quelles raisons ? A quoi vous servent ces contacts ?

★ Pour les jeunes bénéficiaires

Quel montant avez-vous finalement obtenu ? Pour quel taux d'intérêt ? Sur quelle durée ? Quelle somme remboursez-vous chaque mois ? Avez-vous des difficultés pour rembourser cette somme ? Avez-vous déjà connu des retards de paiement ? Demandé des

échelonnements ? Quelles solutions ont été trouvées ? Êtes-vous satisfait du montant que vous avez obtenu / du taux d'intérêt / de la durée ? Pourquoi ?

Le montant que vous avez obtenu couvrirait-il la totalité du montant de votre projet ? Si non, comment avez-vous complété ? Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver le complément ? Si oui, lesquelles ? *Si a complété par un autre crédit*. Quel était son montant, sa durée, son taux d'intérêt. Quelle somme remboursez-vous chaque mois ? S'agit-il d'un crédit renouvelable ? Rencontrez-vous des difficultés pour le rembourser certains mois ?

Avez-vous déjà effectué l'achat / réalisé le projet pour lequel vous aviez demandé ce microcrédit ? A quoi l'utilisez-vous ? Depuis cet achat, avez-vous le sentiment que votre situation s'est amélioré, détérioré ? En quoi ?

Finalement, que pensez-vous globalement de ce dispositif ? A-t-il bien répondu à ce que vous en attendiez qu'en vous avez appelé le CCAS ? Pourquoi ? Vous a-t-il été utile ? Pourquoi ? Avez-vous d'autres remarques à faire sur son fonctionnement ?

★ Pour les jeunes pour lesquels le prêt a été refusé

Pour quelles raisons n'avez-vous pas obtenu le prêt ? Avez-vous trouvé d'autres solutions pour financer le projet ? Lesquelles ? Si autre prêt : quel est son montant, son taux d'intérêt, sa durée ? Quel montant remboursez-vous chaque mois ? S'agit-il d'un crédit renouvelable ? D'un autre prêt ? Rencontrez-vous des difficultés pour le rembourser certains mois ? Avez-vous connu des retards de paiement ?

*Si a trouvé des financements* : avez-vous déjà effectué l'achat / réalisé le projet pour lequel vous aviez demandé ce microcrédit ? A quoi l'utilisez-vous ? Depuis cet achat/ la réalisation de ce projet, avez-vous le sentiment que votre situation s'est amélioré, détérioré ? En quoi ?

*Si n'a pas trouvé d'autres solutions pour financer le projet* : est-ce que le fait de ne pas avoir pu réaliser ce projet a un impact sur votre situation ? Lequel ? Depuis votre demande de micro crédit, avez-vous l'impression que votre situation s'est améliorée ? Détériorée ? En quoi ?

Finalement, que pensez-vous globalement du dispositif Microcrédit jeunes ? Avez-vous d'autres remarques à faire sur son fonctionnement ?

★ Pour les jeunes ayant abandonné après l'appel téléphonique

Pour quelles raisons n'êtes-vous pas allés au rendez-vous ?

Avez-vous trouvé d'autres solutions pour financer le projet ? Lesquelles ? Si autre prêt : quel est son montant, son taux d'intérêt, sa durée ? S'agit-il d'un prêt renouvelable ? D'un autre prêt ? Rencontrez-vous des difficultés pour le rembourser certains mois ? Avez-vous connu des retards de paiement ?

*Si le projet a été financé et s'il était important*: avez-vous déjà effectué l'achat / réalisé le projet pour lequel vous aviez demandé ce microcrédit ? A quoi l'utilisez-vous ? Depuis cet achat/ la réalisation de ce projet, avez-vous le sentiment que votre situation s'est amélioré, détérioré ? En quoi ?

*Si n'a pas trouvé d'autres solutions pour financer le projet* : est-ce que le fait de ne pas avoir pu réaliser ce projet a un impact sur votre situation ? Lequel ? Depuis votre appel au CCAS, avez-vous l'impression que votre situation (dans votre logement, avec vos amis, professionnelle, ...) s'est améliorée ? Détériorée ? En quoi ?

A decorative graphic consisting of several colored squares and dashed boxes of various colors (purple, green, orange, blue) arranged in a scattered pattern across the page.

## Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative  
Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

<http://www.experimentationsociale.fr>