



## **Associations et micro-crédit personnel Comment développer un bénévolat spécifique ?**

---

Document élaboré sous la responsabilité de Dominique Thierry, Vice-président de France Bénévolat, à partir des contributions et travaux de Hubert Langeron (Crédit Coopératif) et de Jean Beaujouan ( France Bénévolat)

Juin 2008



## SOMMAIRE

- I. Origine et finalités du document
  
- II. Qu'est ce que le micro-crédit Personnel (MCP)?
  1. Définition, présentation
  2. Les acteurs du MCP
  3. Un démarrage difficile
  
- III. Un enjeu important pour des populations en risque d'exclusion
  1. Qu'est-ce que faire « crédit » ?
  2. Des personnes qui ont des difficultés financières
  3. Enjeux pour les personnes financièrement fragiles
  
- IV. Les banques et le MCP, une grande prudence
  1. Les objectifs implicites ou explicites des banques
  2. Les comportements des banques
  
- V. Les associations et le MCP, une certaine réserve
  1. Culture du don et culture du prêt : les associations interpellées
  2. Les missions de la structure d'accompagnement
  3. Les enjeux du MCP pour les structures accompagnantes
  4. La question du profil et des compétences des accompagnants
  
- VI. Conclusion

Annexe : Charte de l'accompagnement

**Le terme « micro-crédit social » (MCS) a été modifié car certains experts, comme Laurent Pillot (Caisse des Dépôts et Consignations) estiment à juste titre que le terme « MCS » n'est pas heureux, puisque tout micro-crédit, même professionnel, est par nature « social ».**  
**Il recommande le terme plus adapté de « micro-crédit personnel garanti »**

## I. Origine et finalités du document

---

Ce document est destiné prioritairement au Réseau France Bénévolat (ses Centres, Antennes et Relais) et à ses partenaires associatifs.

Son but est de leur donner une information sur le développement du micro-crédit social en France, afin qu'ils puissent y apporter une contribution active et éclairée.

Il répond à la demande de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) que France Bénévolat clarifie la place des associations et des bénévoles dans la diffusion du micro-crédit personnel (MCP)<sup>1</sup>.

Ce document présente les caractéristiques du MCP, ses finalités, sa philosophie et ses acteurs (les personnes exclues bancaires auxquelles il est destiné, les banques et les structures accompagnantes qui ont mission de le diffuser). Il met en lumière l'importance des enjeux du MCP pour les bénéficiaires, auxquels il permet de sortir de l'exclusion bancaire et parfois sociale, mais également pour les banques et surtout pour les associations et autres structures accompagnantes auxquelles il apporte un outil essentiel pour aider leurs usagers les plus fragiles à se réinsérer socialement. Enfin il évoque le profil et les compétences souhaitables pour les bénévoles qui souhaitent s'engager dans l'accompagnement des personnes financièrement fragiles dans le cadre du MCP, et souligne que cette tâche nécessite d'abord une vraie motivation, un solide bon sens, une bonne capacité d'écoute plus que des connaissances financières sophistiquées : la formation, gratuite, permet d'acquérir assez rapidement les connaissances de base indispensables.

Le travail a été mené à partir de deux sources :

- un travail d'enquête mené pour la CDC par Jean Beaujouan, chargé de mission bénévole à France Bénévolat, qui a donné lieu au rapport intitulé : « Le développement du micro-crédit social : une contribution à l'insertion sociale ».
- le rapport du stage de Hubert Langeron au Crédit Coopératif<sup>2</sup>, dans le cadre d'un Master 2 de Paris Dauphine intitulé : « Les banques face au micro-crédit social ».

## II. Qu'est-ce que le micro-crédit personnel (MCP)?

---

### 1. Définition, présentation :

Le MCP est un crédit personnalisé, de faible montant, destiné à des particuliers en situation de précarité, ayant des revenus modestes et exclus du crédit bancaire traditionnel. Il a été institué par la loi de Programmation pour la Cohésion Sociale 2005-32 du 18 janvier 2005 dans le cadre du volet emploi du Plan de Cohésion Sociale (dit Plan Borloo).

Il est distribué par :

- une institution engagée dans l'action sociale, qu'on appelle généralement la structure accompagnante, qui assure l'accueil du demandeur, analyse avec lui sa situation personnelle et son projet, constitue et instruit le dossier de demande de crédit, participe au Comité d'attribution des crédits et accompagne l'emprunteur pendant la période de remboursement du prêt en association avec
- une banque, qui assure la décision d'octroi et la gestion administrative du crédit, et supporte une partie significative du risque de non-remboursement.

<sup>1</sup> La convention entre la CDC et France Bénévolat est ainsi formulée :

« Le micro-crédit social est destiné à apporter une solution de crédit aux personnes écartées de la possibilité de bénéficier de prêts bancaires classiques dans un objectif d'insertion sociale et économique.

France Bénévolat s'engage à étudier les conditions d'un développement du micro-crédit social avec les réseaux bancaires (...) aux conditions de sa diffusion (...) par des associations partenaires (...).

France Bénévolat mobilisera son propre réseau régional, afin qu'il agisse comme relais d'information et de communication auprès des représentations régionales et locales des associations concernées. France Bénévolat étudiera par ailleurs les conditions de la mobilisation de personnes bénévoles, dont l'activité devra être complémentaire avec celle des professionnels bancaires ».

<sup>2</sup> Le Crédit Coopératif avait organisé en avril 2007 un excellent colloque sur le thème Les associations et le micro-crédit social, auquel France Bénévolat avait été associé.

### **1.1. Finalités**

Le MCP a pour finalité principale d'aider les emprunteurs à s'insérer ou à se réinsérer professionnellement et socialement et/ou à faire face à un accident de la vie, en finançant un projet personnel.

Il vient réparer une injustice dont sont victimes les personnes en situation de précarité : l'impossibilité pour elles d'avoir accès à un crédit personnel à un taux modéré. Face à un vrai besoin de crédit, elles sont condamnées soit à l'inaction, soit à faire appel au crédit à la consommation, dont les taux sont élevés et qui peut conduire au « mal endettement », voire au surendettement.

L'objectif est donc de permettre à des personnes qui n'ont pas accès aux crédits bancaires traditionnels d'y accéder dans des conditions de coût et de remboursement raisonnables et d'entrer dans des processus d'insertion sociale ou professionnelle.

Comme l'indique le rapport d'activité 2006 du Fonds de Cohésion Sociale, l'accès au crédit constitue un levier pour la citoyenneté économique, et un vecteur d'insertion bancaire ainsi qu'un outil de lutte contre l'exclusion sociale des plus fragiles.

### **1.2. Bénéficiaires**

Les bénéficiaires du MCP sont les personnes à faibles revenus, les chômeurs, les titulaires d'un CDD, les allocataires de minima sociaux et, plus largement, les personnes en difficulté à la suite d'un accident de la vie, mais aussi les étudiants, les apprentis et les jeunes travailleurs :

- qui n'ont pas accès au crédit bancaire,
- qui sont porteurs d'un projet personnel,
- qui ont une capacité, même modeste, de remboursement.

Les personnes en situation de très grande pauvreté et les personnes en phase de traitement de surendettement sont, dans les faits, exclues du bénéfice du MCP.

### **1.3. Objets financés**

A titre indicatif, les projets ayant vocation à être financés par le MCP sont les suivants :

- Les aides à la mobilité géographique, tels que l'achat d'un véhicule permettant de se déplacer sur son lieu de travail, ou encore l'obtention du permis de conduire
- L'éducation et la formation, notamment pour permettre à l'emprunteur de trouver un emploi ou d'occuper un nouvel emploi plus conforme au marché du travail, à ses goûts ou à son potentiel
- L'accès au logement (frais d'agence, dépôt de garantie...) et l'équipement d'un nouveau logement
- La santé, et en particulier les frais dentaires et la lunetterie
- La cohésion familiale : frais d'éducation des enfants notamment
- L'équipement ménager, tel que le remplacement de matériel d'électroménager hors d'usage
- Les dépenses consécutives à un accident de la vie (divorce, maladie, handicap, chômage, etc.)

### **1.4. Philosophie générale du MCP**

La liste des bénéficiaires et celle des objets financés est donc relativement large, l'important étant de rester dans une « philosophie » générale qui peut être résumée comme suit :

- Le MCP finance des biens durables et nécessaires, non du superflu ou du luxe
- L'objet financé est nécessaire à la réalisation d'un projet porté par le demandeur
- Ce projet doit contribuer à l'insertion ou à la réinsertion professionnelle et/ou sociale du bénéficiaire
- Le recours au crédit bancaire autre que le crédit à la consommation est pour lui hors d'atteinte (montant trop faible, revenus trop faibles ou incertains, fichage comme interdit bancaire à la BDF etc.)
- Le demandeur a une capacité de remboursement, même modeste
- Une autre solution plus économique ou plus adéquate n'existe pas (le MCP est une solution de dernier recours après qu'on ait cherché à activer des droits, des solidarités relationnelles ou familiales, et à imaginer des solutions alternatives)
- L'accompagnement de l'emprunteur est la clé de la réussite.

## 1.5. Caractéristiques

- Le montant des prêts varie de 300 à 4 000 €, et peut exceptionnellement être porté à 12 000 € pour les personnes ayant subi des accidents de la vie (décès, maladie grave, accident, perte d'emploi, divorce ou séparation etc.). Ce montant correspond aux capacités restreintes de remboursement des demandeurs, il est donc relativement modeste. Mais il permet couvrir la quasi-totalité des demandes.
- La durée des crédits est généralement comprise entre 12 et 48 mois, mais peut être exceptionnellement allongée à 60 mois pour les « accidentés de la vie ».
- Le taux d'intérêt pratiqué varie d'une banque à l'autre et en fonction des conventions passées avec les intervenants associatifs. Il va de zéro à 8%, selon que l'aspect purement social l'emporte, ou au contraire le choix de faire supporter une partie du coût du risque par le consommateur. La différence de coût pour l'emprunteur est néanmoins minime, compte tenu du faible montant des prêts et de la faible durée de remboursement<sup>3</sup>.
- Le remboursement des crédits est mensuel. Les banques ont la possibilité, lorsque cela est justifié, d'opérer certains aménagements tels qu'un différé d'amortissement ou un report d'échéance.
- Les MCP sont garantis par l'Etat, généralement à hauteur de 50 %. La loi de 2005 a en effet créé le Fonds de cohésion sociale (FCS) en lui donnant mandat pour agir « pour l'emploi et la cohésion sociale » et contre l'exclusion financière. Le FCS assure donc la garantie des micro-crédits professionnels (création de micro entreprises par des chômeurs ou des Rmistes) et des micro-crédits sociaux et favorise leur développement sur l'ensemble du territoire. L'Etat a donné mission à la Caisse des dépôts et consignations de gérer ce FCS, qu'il a doté d'un budget de 73 millions d'euros sur cinq ans (2005 à 2009).
- Le MCP est soumis aux dispositions des articles L 311-1 et suivants du Code de la Consommation, celles qui régissent tout prêt à la consommation et protègent le consommateur (délai de rétractation, taux d'usure, etc.). Il est non réutilisable, et ne comporte pas d'assurance obligatoire.

## 1.6. Contexte

Ce dispositif de micro-crédit social vient à la suite du « droit au compte » :

- Avant de s'intéresser à l'accès au crédit, et par la loi 98-657 du 29 juillet 1998, le législateur a permis l'accès de tous à un service bancaire minimum. L'article 137 de cette loi affirme que « toute personne physique ou morale, domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ou auprès des services financiers de La Poste ou du Trésor Public »
  - Chaque consommateur peut donc obtenir l'ouverture d'un compte bancaire associé à quelques prestations bancaires courantes et indispensables, telles que l'enregistrement du virement de ses ressources et les retraits d'espèces ou par carte de retrait
  - Cette ouverture ne peut être refusée par la banque, même si le demandeur est interdit bancaire par ailleurs. Dans le cas contraire, la Banque de France peut désigner une banque d'office.
- Mais le droit au compte ne résout pas tout le problème, puisque les personnes qui en bénéficient n'ont que rarement la possibilité de recourir au crédit ou au découvert bancaire. C'est, donc, pour permettre aux personnes aux revenus modestes ou dans une situation familiale et/ou professionnelle précaire que le dispositif de micro-crédit social a été créé.

A l'inverse du crédit à la consommation classique, qui obéit à des logiques de simplicité et de rentabilité et fait appel à une analyse du risque globale par « scoring » le MCP est un crédit personnalisé : il est le produit d'une rencontre et d'un travail de réflexion entre une personne singulière en état de fragilité et de besoin, le demandeur, et la ou les personnes chargées d'attribuer le crédit. Tant dans le registre humain que financier, le MCP constitue une approche de « cousu main » parce que :

- au-delà de l'attribution d'un crédit, le véritable enjeu est d'aider une personne fragile ou exclue dans son projet, souvent difficile, à se réinsérer socialement et professionnellement
- la fragilité humaine du demandeur et la complexité de sa situation nécessitent une approche fine et personnalisée.

<sup>3</sup> Par exemple pour 1 000€ empruntés sur 12 mois à 6,60% ou à 3,75%, la différence de prix n'est que de 1,1€ par mensualité. Elle est de 1,20€ sur une durée de 36 mois.

### 1.7. Différences avec le micro-crédit économique ou professionnel

- Le micro-crédit économique ou professionnel est destiné essentiellement à des chômeurs ou des Rmistes qui créent une micro entreprise pour créer leur propre emploi, tandis que le micro-crédit social s'adresse à des particuliers en situation de fragilité et d'exclusion bancaire pour financer des objets en lien avec les besoins normaux de tout individu et plus particulièrement avec un projet d'insertion ou de réinsertion quelle qu'en soit la forme
- Les premières expériences historiques du micro-crédit professionnel en France remontent au début des années 1980. Ce sont des initiatives associatives<sup>4</sup> : en rassemblant « une cagnotte » constituée par des dons personnels ou d'entreprises, des prêts d'honneur, sans garanties ni intérêt, étaient accordés à des créateurs d'entreprise ; en lien avec le prêt d'honneur, le créateur était accompagné bénévolement par un ou plusieurs parrains
- Cette pratique s'est progressivement structurée et a été renforcée par l'appui des pouvoirs publics et la Caisse des dépôts et consignations. Quatre réseaux associatifs principaux accordent du micro-crédit économique ou professionnel, chacun sur des cibles et selon des pratiques un peu différentes : France Initiative Réseau (FIR), l'Association pour le Développement de l'Initiative Economique (ADIE), France Active et le Réseau Entreprendre. On estime aujourd'hui qu'un peu plus de 10% des créations d'entreprises (environ 30 000 sur les 270 000 entreprises nouvelles créées chaque année) sont peu ou prou financées et accompagnées de cette façon.

## 2. Les acteurs du MCP

### 2.1. Les bénéficiaires potentiels

#### Définition

Le Fonds de cohésion sociale définit comme suit le bénéficiaire potentiel d'un MCP :

- Il est exclu du crédit à cause de la précarité de sa situation économique
- Il a, au sens large, un projet d'insertion socioéconomique
- Il possède une capacité, même modeste, de remboursement
- Il ne doit pas être inscrit sur les différents fichiers tenus par la Banque de France (FICP –Fichier des Incidents de Paiement des Particuliers- ; surendettement ; redressement ou liquidation judiciaire).

Le MCP concerne donc potentiellement une grande partie des personnes exclues de fait du système bancaire classique.

Selon l'économiste et sociologue Georges Gloukoviezoff, « l'exclusion bancaire est un processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires, qu'elle ne peut plus mener une vie sociale dans la société qui est la sienne»<sup>5</sup>.

L'exclusion bancaire se caractérise par différents degrés : du nonaccès total aux services bancaires et financiers à un accès partiel aux services ou établissements bancaires. Elle ne peut se définir que par rapport à ses conséquences sociales<sup>6</sup>.

Depuis la généralisation de la mensualisation des salaires et de leur virement obligatoire sur un compte bancaire à la fin des années 60, le recours aux services bancaires s'est généralisé. C'est ainsi que 98% des ménages possèdent aujourd'hui un compte de dépôt ou un compte d'épargne. Mais certains de ces ménages n'ont pas accès au crédit bancaire, et/ou à certains moyens de paiement.

L'importance quantitative et la diversité des échanges monétaires dans nos sociétés font que « l'accès aux services bancaires est indispensable pour mener une vie sociale normale ». Cette bancarisation de masse renforce les difficultés des personnes ne pouvant y accéder ou ne sachant pas les utiliser.

<sup>4</sup> La toute première a été celle de Eure Initiative

<sup>5</sup> Gloukoviezoff, G., "De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale", Revue Française des Affaires sociales, 3, juillet-septembre 2004.

<sup>6</sup> Gloukoviezoff, G., L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit à l'accès à l'autonomie, Mémoire de DEA, Université Lyon II, 2001.

## **Un dénombrement complexe et incertain des exclus bancaires**

Bien qu'il n'existe pas d'étude quantitative sur les exclus bancaires, l'exclusion bancaire, totale ou partielle concernerait cinq millions de personnes<sup>7</sup>. 4% de la population ne disposerait pas de compte bancaire ; 1,5 millions de personnes sont frappées d'interdiction bancaire et 850 000 ont eu un plan de surendettement entre 1990 et 1999.

Selon l'enquête de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), réalisée au premier trimestre 2003 sur 5 000 bénéficiaires de minima sociaux<sup>8</sup>, 2 % d'entre eux ne possèdent ni compte de dépôt ni compte d'épargne, que plus de 40 % ne possèdent qu'un compte de dépôt, et que 4 % ont seulement un compte d'épargne. Il faut souligner ici le rôle particulier joué par La Poste qui accueille beaucoup de personnes en difficulté (30 % des personnes ayant répondu à l'enquête possèdent un compte dans cet établissement).

L'expérience de terrain conduit à considérer que, sur les cinq ou six millions de personnes en situation d'exclusion bancaire actuellement en France, environ 10 % seraient porteuses d'un projet et susceptibles de bénéficier d'un MCP.

On le voit donc à la lecture de ces chiffres, le micro-crédit social s'adresse potentiellement à une vaste population, nécessairement peu homogène et dont les caractéristiques socio-économiques sont sans doute très disparates.

## **Des modes d'exclusion différenciés**

A ces précisions quantitatives, il faut ajouter les difficultés d'usage des services bancaires pour les personnes ne sachant pas bien les utiliser, soit par manque de connaissance (raisons cognitives) soit pour des raisons émotionnelles par crainte de la relation avec le gestionnaire de compte.

Les banques ont fortement segmenté leur clientèle et automatisé un grand nombre de procédures pour accroître leur rentabilité. Certains de leurs clients redoutent désormais de demander conseil à leur banquier, et peuvent alors rechercher, pour résoudre un problème passager ou satisfaire un achat imprévu, une solution inappropriée ou dangereuse pour leur budget.

Selon J.-M. Servet<sup>9</sup>, cette exclusion se manifeste à travers trois situations :

- la stigmatisation qu'induit la non-conformité à la norme sociale relative à la possession de moyens de paiement ou de compte bancaire
- la mise à l'écart liée à un refus bancaire (refus d'ouverture de compte ou refus de prêt)
- la marginalisation résultant de facteurs extérieurs, tels que le lieu d'habitation ou la situation familiale.

C'est donc à ces phénomènes que tente de remédier en partie le MCP, en permettant un meilleur accès au crédit pour les particuliers. Il complète ou prend la suite des secours traditionnels en argent proposés par les services sociaux, secours qui ont eux-mêmes cédé progressivement le pas à des aides affectées (tickets repas, chèques services) en raison de la difficulté de contrôle de l'usage des espèces.

Au total, on peut distinguer trois groupes de population parmi les personnes financièrement fragiles :

- Les personnes mal endettées : le « mal endettement » résulte d'une mauvaise structuration des crédits (taux trop élevés, durée trop courte) et entraîne des montants de remboursement très ou trop élevés pour l'emprunteur au regard de son revenu disponible. C'est souvent l'antichambre du surendettement, notamment en cas de perte d'emploi, de maladie prolongée, de séparation ou de divorce. Ce « mal endettement » peut théoriquement être corrigé par une action de restructuration des prêts bancaires et des dettes de la vie courante. S'il ne l'est pas, il a pour effet d'affaiblir les capacités de remboursement de la personne, et rend problématique l'obtention d'un MCP
- Les personnes surendettées : celles dont le montant des remboursements excède le revenu disponible - il s'agit souvent de personnes ayant abusé des possibilités du crédit à la consommation ou ayant été abusées par elles et/ou qui ont connu « un accident de la vie ». Au sens strict, sont reconnues comme surendettées les personnes qui ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Elles n'ont accès au MCP que si celle-ci donne son accord formel.

<sup>7</sup> Le Duigou J.-C., Endettement et surendettement des ménages, Avis et Rapports du Conseil Economique et Social, les Editions des Journaux Officiels, 2000, 135p.

<sup>8</sup> Gloukoviezoff, G. et Monrose, M. Accès et utilisation des services bancaires par les allocataires de minima sociaux, Etudes et Résultats, DREES, p. 351, novembre 2004

<sup>9</sup> Servet, J.-M. 2000, L'exclusion, un paradoxe de la finance, Revue d'Economie Financière, n°58, pp. 17-28.

- Les personnes à revenus faibles ou précaires, ni surendettées, ni mal endettées, ni fichées à la Banque de France, mais qui n'ont pas accès au crédit bancaire classique : c'est à cette troisième catégorie, « les moins pauvres des plus pauvres », que le micro-crédit social s'adresse principalement, même si les frontières sont parfois ténues ou temporaires entre les trois catégories.

### **Caractéristiques socio-psycho-économiques**

Les personnes financièrement fragiles sont très différentes les unes des autres au regard de leur situation sociale, professionnelle, financière, familiale. Nous nous contenterons donc ci-après de donner quelques éclairages sur certaines caractéristiques que l'on retrouve assez fréquemment dans cette population globale, en notant que ces caractéristiques ne s'appliquent pas toujours (et parfois pas du tout) à chaque personne qui en fait partie.

Des personnes qui ont des difficultés financières...

Difficultés objectives : elles ont des revenus faibles ou très faibles, souvent de l'ordre de 1 000 €/mois et parfois moins<sup>10</sup>. Difficultés subjectives : elles entretiennent assez souvent des relations difficiles avec l'argent (sentiments de fascination, de mépris, de culpabilité, d'angoisse, etc.) et ne gèrent pas toujours leur budget de manière très rigoureuse.

...en situation d'exclusion bancaire

- Bien de ces personnes « fâchées » avec leur banque le sont à la suite d'expériences de facturation ou d'interdiction qui ont grevé leur budget de manière parfois significative et les ont perturbées durablement
- Elles n'ont en général pas d'épargne et pas d'accès au crédit bancaire personnel classique
- Certaines sont en situation de surendettement, ou au moins de mal endettement.

Des personnes affrontant des difficultés multiples...

- Difficultés professionnelles : travail précaire, travail pénible et peu rémunéré, perte d'emploi, chômage durable
- Difficultés familiales : séparation, divorce (avec parfois non-paiement ou paiement irrégulier de la pension alimentaire par le père des enfants restés à la charge de la mère), échec scolaire ou maladie des enfants, etc.
- Difficulté d'accès au logement, risque de perdre leur logement
- Difficulté d'accès à certains soins médicaux

Ces difficultés sont parfois d'une grande acuité, et réellement perturbantes pour elles.

...et faisant appel aux services d'aide sociale

Une assez grande proportion de ces personnes financièrement fragiles est suivie par les services sociaux ou par une association caritative. Certaines d'entre elles reçoivent des aides sociales d'origines diverses.

Des personnes psychologiquement fragiles...

- Avoir des revenus faibles ou incertains, ne pas bénéficier de la confiance de son banquier, être au chômage ou exercer un travail précaire, affronter les mille difficultés de l'existence sans le confort de l'argent : cette précarité vécue au quotidien entraîne ou aggrave souvent la fragilité psychique de ceux qui y sont exposés.
- Du fait de leur fragilité, ces personnes sont particulièrement sensibles à la qualité humaine de l'accueil qu'elles reçoivent dans les structures accompagnantes du MCP.

... en panne de vie et de capacité créatrice...

Bien des personnes financièrement fragiles sont « en panne de vie », elles sont bloquées par un ensemble de difficultés qui s'auto-renforcent et qu'elles n'arrivent pas à résoudre<sup>11</sup>. Le sentiment de pouvoir créer un avenir a souvent disparu.

...et en danger ou en phase d'exclusion sociale

<sup>10</sup> Le SMIC (1280 € brut par mois en 2007) concernait environ 3 340 000 personnes au 1er juillet 2006 (Extrapolation à partir de Premières Synthèses Informations, DARES, n° 13-1, Mars 2007. A titre d'exemple, la Région Poitou-Charentes, qui contribue fortement à la diffusion du micro-crédit social (le Micro-crédit Social Universel Régional), accepte les emprunteurs dans une limite de revenu de 1,5 fois le SMIC.

<sup>11</sup> Ex. : « Je ne peux pas acheter une auto avec un prêt bancaire parce que je n'ai pas de contrat de travail. Mais comme je n'ai pas de véhicule, je ne peux trouver un travail ». Ce type de difficultés se conjugue fréquemment avec d'autres dans le registre familial, de santé etc.



Les personnes précaires sont souvent victimes d'un déni de reconnaissance sociale, ce sont les invisibles, les silencieux, les sans-voix, les cachés, les surnuméraires<sup>12</sup>.

Le danger pour elles est celui du dépérissement, de la désaffiliation et de la mort sociale.

Certaines personnes financièrement fragiles gardent néanmoins des ressources psychiques pour s'en sortir

L'opportunité d'obtenir un crédit dans des conditions satisfaisantes d'accueil et de sécurité, ou encore le conseil d'un travailleur social ou d'une association caritative peuvent susciter ou renforcer en elles la volonté de dépasser leurs difficultés et de se sortir d'affaire.

## 2.2 Les structures accompagnantes

Les structures accompagnantes sont celles qui œuvrent dans le domaine du travail social, et notamment dans celui de l'insertion professionnelle et de la lutte contre l'exclusion. L'accompagnant peut être un salarié d'une de ces structures ou un bénévole.

Au-delà des structures accompagnantes déjà actives dans le MCP, de nombreux autres acteurs émergents sont susceptibles de monter en puissance dans les années à venir. Sans prétendre à une typologie stabilisée, ni exhaustive, on peut les identifier comme suit :

- Les « informateurs » : les travailleurs sociaux, les CCAS (Caisses Centrales d'Action Sociale), les associations familiales, les associations d'insertion, les Missions locales, les grands réseaux sociaux et caritatifs, les bénévoles en fonction ou ceux qui pourraient le devenir...
- Les « détecteurs » d'emprunteurs potentiels de MCP : les mêmes, mais aussi les organismes de formation, en particulier de jeunes (exemple de PRO BTP), les CFA (Centres de Formation d'Apprentis), l'AFPA (Association Française pour la Formation d'Adultes)...
- Les « pédagogues amont » sur la gestion de l'argent et du budget familial : les associations familiales et les associations qu'on englobe sous le vocable général « d'éducation populaire »...
- Les « instructeurs de dossiers » : les associations sociales et les associations partenaires des banques qui ont pu développer des compétences « ad hoc »...
- Les « accompagnants aval » : les mêmes qu'au paragraphe ci-dessus, mais qui peuvent être élargis à certains autres acteurs mentionnés dans les paragraphes précédents...
- Le Réseau propre de France Bénévolat, si ses partenaires associatifs le sollicitent pour trouver des accompagnants bénévoles...

C'est à ce large public que le présent document est destiné, comme outil de connaissance, de réflexion et de partage d'expérience.

Les principales caractéristiques de ces structures accompagnantes sont les suivantes :

Elles sont d'une grande diversité

- par leur structure juridique et leur objet social : associations caritatives, associations familiales, associations de défense des consommateurs, coopératives, structures diverses d'économie solidaire, CCAS, collectivités territoriales...
- par leur taille
- par leur niveau de compétence en matière budgétaire et financière : certaines structures ont une expertise ancienne, tandis que d'autres n'ont pas ou ont peu d'expertise.

Elles représentent une grande puissance d'action

- par leur présence sur l'ensemble du territoire, dont elles assurent un maillage serré
- par leur multiplicité et par le nombre global des salariés et des bénévoles qu'elles mobilisent
- par le nombre élevé des personnes financièrement fragiles qu'elles reçoivent, parmi lesquelles sont les demandeurs potentiels d'un MCP.

Leurs collaborateurs (travailleurs sociaux et bénévoles) n'ont pas toujours des relations simples avec l'argent et la banque<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Le Blanc, G., Vies ordinaires, vies précaires, Seuil, Paris, 2007, p.16

<sup>13</sup> C'est parfois également vrai pour leurs dirigeants...

- Leurs représentations de l'argent sont souvent empreintes de réserves
- Ils formulent des critiques parfois virulentes à l'égard des banques
- Ils sont souvent réservés à l'égard du crédit, coupable à leurs yeux de financer des achats parfois peu judicieux et d'être cause de surendettement
- Ils sont souvent réservés à l'idée d'entrer dans la vie privée et dans l'intimité financière des demandeurs de MCP
- Ils estiment souvent ne pas avoir la compétence, ni la légitimité pour leur demander des justificatifs et pour analyser leurs relevés de compte bancaire<sup>14</sup>
- Si bon nombre d'entre eux vivent dans des conditions normales de sécurité, d'autres sont eux-mêmes en relative fragilité financière, sociale et psychique.

Ces réserves ne semblent pourtant pas entraîner de blocages graves dans la mise en place du MCP. Nombre de travailleurs sociaux et de bénévoles comprennent les avantages du MCP et l'accueillent positivement comme un outil nouveau et intéressant.

Par ailleurs, il n'existe pas de clivage entre des travailleurs sociaux qui seraient compétents en matière d'argent et de micro-finance, et des bénévoles qui seraient incompetents et culturellement réservés, voire arc-boutés sur une culture du don et de la subvention : chaque catégorie possède sa typologie complexe allant des plus réservés aux plus accueillants et des moins compétents aux plus compétents .

Les structures accompagnantes sont très investies dans le travail social...

- Elles sont très motivées et souvent inventives pour réaliser leur objet social : favoriser l'insertion des personnes fragiles, rétablir le lien social, contribuer à lutter contre l'exclusion bancaire
- Elles sont en contact intime et permanent avec leurs « usagers », reçoivent régulièrement leur visite, connaissent bien leurs difficultés, elles vivent même parfois parmi eux<sup>16</sup>.

... et généralement prudentes

- Leur préoccupation première n'est pas de grossir ou grandir, ou même de diversifier leur activité, mais de protéger leurs usagers, de les développer et de ne pas les exposer au danger du surendettement
- En matière de MCP, elles veulent avancer prudemment et se donner un temps d'apprentissage
- Elles expriment la volonté de faire un travail sérieux en matière de crédit, et donc de se former préalablement.

### 2.3. Les banques

A la fin de 2006, douze établissements de crédit ont reçu l'agrément du Fonds de cohésion sociale pour distribuer du MCP et passé une convention avec lui<sup>17</sup>. Quelques-uns sont des groupes bancaires de taille internationale, la plupart sont de statut coopératif ou mutualiste, quelques-uns sont spécialisés dans le crédit à la consommation. Ils sont différents par leur taille, leur histoire, leur statut juridique, leur stratégie, leurs valeurs affichées et par leurs pratiques professionnelles, notamment à l'égard de leurs clients les plus fragiles.

Le rappel de quelques caractéristiques communes à la plupart des banques permettra de mieux comprendre leur implication dans le dispositif de distribution du MCP en France :

- Même si, en France, la plupart des banques sont aujourd'hui privées, elles exercent pourtant et d'abord, pour le compte de l'Etat et sous son contrôle, une fonction régalienne, celle du service public de l'argent. Parce qu'il joue un rôle central dans la construction du lien social et de la confiance économique, l'argent concentre en effet des enjeux politiques, économiques et sociaux importants<sup>18</sup>. Il est également l'objet de multiples convoitises, et de multiples risques : dérapage de la masse monétaire, banqueroute de tel ou tel établissement de crédit, perte de confiance du public – potentiellement accompagnée de

<sup>14</sup> A tort, semble-t-il : dans les faits, certaines structures accompagnantes demandent et vérifient les justificatifs, et analysent, avec leurs clients, les relevés de compte qu'ils considèrent comme un moyen indispensable pour bien comprendre le demandeur, son projet, et son fonctionnement à l'égard de l'argent.

<sup>15</sup> Parmi les bénévoles investis dans le MCS, nous avons ainsi rencontré un ancien chef d'entreprise et d'anciens cadres supérieurs ou dirigeants, un ancien clerc de notaire, un ancien vérificateur du fisc, un ancien chef de service encadrant une équipe de travailleurs sociaux, un ancien expert comptable etc. Tous nous ont semblé très « affûtés », et plusieurs disent exercer une mission de bénévoles parce que le travail consistait à « distribuer » du MCS (en clair : ils ne seraient pas devenus bénévoles pour d'autres tâches).

<sup>16</sup> C'est le cas notamment des Foyers d'étudiants ou de jeunes travailleurs.

<sup>17</sup> Il s'agit du Crédit Coopératif, de la Caisse Solidaire du Crédit Nord Europe, de la Confédération du Crédit Mutuel, du Groupe Caisses d'Epargne, de BTP banque – Groupe Crédit Coopératif, de Laser-Cofinoga, du Groupe Crédit Agricole, du Crédit Municipal de Bordeaux, de Cetelem, du Crédit Municipal de Roubaix, du Crédit Municipal de Nantes et de Cofidis (cf. Rapport d'activité 2006 du Fonds de cohésion sociale).

<sup>18</sup> Cf. J. Ph. Bouilloud et V. Guienne (sous la direction de), Questions d'argent, Paris, Desclée de Brouwer, 1999

mouvement de panique -, détournements, fraudes diverses, blanchiment etc.

- Contre tous ces risques, le système bancaire contribue à protéger le public, mais doit aussi se protéger lui-même ainsi que ses multiples acteurs. Le système bancaire est donc très étroitement encadré et surveillé par l'Etat et par les instances européennes de Bruxelles, il est enserré dans une multitude de lois, de directives communautaires, de règlements et de contrôles de toutes sortes réalisés notamment par la Banque Centrale Européenne et par la Banque de France.
- Les banques sont aussi des entreprises commerciales, qui interviennent sur un marché très concurrentiel dont la dimension internationale est de plus en plus présente. A ce titre, elles ont des stratégies de conquête de parts de marché, de lancement de produits nouveaux, de facturation etc. Leurs impératifs de productivité financière les amènent à réduire les rencontres en face à face au guichet entre les agents bancaires et les clients, et à pousser ces derniers à réaliser leurs opérations courantes à l'aide d'automates bancaires (distributeurs de billets, remise de chèques, consultation de son solde) ou par internet.
- Les banques ne se considèrent généralement pas en charge des difficultés « sociales/financières » de leurs clients les plus fragiles. Leurs agents bancaires de terrain considèrent certains de ces clients comme irresponsables et porteurs de risque. Ils ont peu de temps à leur consacrer même si ces clients fragiles ont, plus que les autres, besoin d'écoute, de conseil et d'encadrement.
- Les banques de particuliers nomment leur métier « retail banking », banque de détail, et se comparent volontiers à des hypermarchés de l'argent. Certaines développent des stratégies marketing qui s'inspirent de celles utilisées pour vendre des produits de grande consommation, faisant en partie l'impasse sur le caractère très spécifique de leur « matière première » qu'est l'argent. Cette réalité commerciale est parfois source de contradiction avec la mission bancaire de « service public de l'argent ».
- Les banques sont vivement incitées à réaliser des résultats financiers élevés : c'est une condition mise à leur développement par les instances européennes, dans le but d'assurer à leurs clients et à la communauté financière un niveau suffisant de solvabilité et de sécurité. Celles qui sont cotées en bourse ou se préparent à l'être sont par ailleurs poussées à maximiser leurs profits par leurs actionnaires et par les investisseurs potentiels.
- Parce qu'elles traitent un grand nombre de clients et d'opérations, les banques sont également des entreprises de traitement de masse de l'information, car l'argent est d'abord une information, et l'argent de masse est matérialisé par des milliards d'informations. Les banques consomment donc des budgets informatiques quatre à cinq fois supérieurs aux autres acteurs économiques. Les réglementations qui leur sont imposées conjuguées à cette informatisation omniprésente expliquent qu'elles soient souvent perçues comme des machines lourdement administratives.
- Dans le dispositif de MCP, une banque peut, si elle le veut, fonctionner en « circuit fermé », en travaillant avec une structure accompagnante créée par elle ou avec une association d'accompagnateurs composée d'anciens salariés retraités<sup>19</sup>. Mais une association ne peut accorder des MCP sans le concours d'une banque ou d'un établissement de crédit, qui sont seuls habilités à attribuer des crédits aux particuliers.

## 2.4. Les prescripteurs

Il s'agit pour l'essentiel :

- des travailleurs sociaux et des bénévoles ne travaillant pas directement dans une structure accompagnante engagée dans la distribution du MCP
- des multiples structures qui les emploient et qui œuvrent dans le domaine de l'insertion, de la lutte contre l'exclusion ou de l'action sociale, mais ne sont pas impliquées officiellement et directement dans le MCP en tant que structure accompagnante.

Les premiers à titre individuel, et les secondes en tant qu'institutions, peuvent jouer un rôle essentiel pour repérer les personnes susceptibles de bénéficier d'un MCP, pour les informer et pour les orienter vers une structure d'accompagnement engagée dans le MCP.

La plupart des caractéristiques concernant les structures accompagnantes énoncées ci-dessus s'appli-

<sup>19</sup> C'est notamment le cas des Caisses d'Epargne avec Parcours Confiance et du Crédit Agricole avec Passerelle

quent à ces prescripteurs.

## **2.5. Les pouvoirs publics**

La création du MCP répond à la volonté du Gouvernement, qui a chargé la CDC de gérer ce Fonds et de promouvoir l'ensemble du dispositif.

Les collectivités locales et territoriales (mairies à travers les CCAS, Départements, Régions<sup>20</sup>) ont déjà commencé à s'investir dans le MCP ou s'informent à son sujet, et joueront probablement un rôle important dans les années à venir.

## **3. Le développement du MCP en 2007, un démarrage timide**

La loi créant le Fonds de cohésion sociale date de janvier 2005, les premières conventions du FCS avec les banques ont été signées en décembre 2005. Les premiers prêts ont été débloqués au premier trimestre 2006.

En 2006, le FCS a engagé 2,545 millions d'euros en faveur du micro-crédit personnel. Le nombre de prêts signés au 31 décembre 2006 s'élève à 457, pour un montant moyen de 2 126 €<sup>21</sup>.

Fondée sur la collaboration d'acteurs qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble, la mise en place d'un dispositif de distribution du micro-crédit personnel est naturellement soumise à des difficultés et à des lenteurs. Les relations entre banques et associations étaient jusque là des relations habituelles de clients à fournisseurs et leur partenariat en matière de MCP constitue une nouveauté, pour ne pas dire une révolution.

Deux illustrations montrent que le démarrage est néanmoins réel :

- Au Crédit Coopératif, l'expérience a débuté rapidement par une première convention passée entre sa filiale BTP Banque et la caisse de retraite et de prévoyance PRO BTP. Cet accord prévoit le déblocage de microcrédits en faveur des apprentis du Bâtiment et Travaux Publics, en 2e année, pour l'acquisition d'un moyen de locomotion. Sur les 457 prêts accordés en 2006, 136 l'ont été en faveur des apprentis du bâtiment.
- Le Secours Catholique constitue une exception, puisqu'il avait imaginé un dispositif équivalent dès 2003, qui a produit 300 dossiers depuis 2004 et qui fait l'objet d'un travail d'évaluation très approfondi.

## **III. Les enjeux du MCP pour les personnes en risque d'exclusion**

---

### **1. Qu'est-ce que faire « crédit » ?**

Attribuer un crédit est une opération apparemment banale, notamment lorsqu'une banque le fait au profit de l'un de ses clients qu'elle connaît bien, dans le cadre de procédures plus ou moins normalisées et automatisées.

En réalité, l'acte d'attribuer un crédit met en jeu des processus complexes et revêt des significations multiples pour l'emprunteur, pour le prêteur, mais aussi pour la Société.

Rappel de la définition de base

Attribuer un crédit, c'est mettre à la disposition d'une personne une somme d'argent qu'elle pourra utiliser en général pour un objet précis, tel que l'achat d'un logement, d'un meuble, d'une automobile, ou encore pour créer ou développer son entreprise.

Cet argent devra être remboursé dans des conditions fixées par contrat, généralement dans le cadre de garanties formelles prises par le prêteur. Il est attribué en contrepartie du paiement d'un intérêt qui rémunère le prêteur pour payer ses charges de fonctionnement et le risque qu'il supporte, et pour nourrir son profit.

L'emprunteur peut utiliser immédiatement un argent qu'il n'a pas encore gagné, et il s'engage à le rembourser avec des revenus qu'il espère avoir dans le futur. Emprunter, c'est donc transformer le rapport au temps.

<sup>20</sup> C'est le cas en particulier de la Région Poitou-Charentes, qui conduit en matière de MCS une action significative d'impulsion et de soutien.

<sup>21</sup> Source : Fonds de Cohésion Sociale, rapport d'activité 2006 présenté par la Caisse des Dépôts et Consignations

On peut considérer qu'un bon crédit est celui qui :

- a été établi dans la clarté et la transparence
- finance un objet utile à l'emprunteur
- ne déséquilibre pas son budget, correspond à ses capacités de remboursement
- a donc toutes les chances d'être remboursé
- accessoirement a permis à l'emprunteur d'y voir plus clair sur sa situation financière et budgétaire.

La confiance, au cœur du phénomène de crédit

Faire crédit à une personne, c'est lui faire confiance, dans le cadre d'une bonne foi, d'une espérance et d'un engagement censés apporter la sécurité<sup>22</sup>. Cette notion de confiance introduit d'emblée au cœur du MCP.

Accorder(ou non) sa confiance à un candidat emprunteur est l'acte fondateur du processus d'attribution d'un crédit. C'est la mission la plus importante des structures d'accompagnement, puisque celles-ci sont chargées d'accueillir le candidat emprunteur, de comprendre sa situation et son projet et de préparer, en liaison avec la banque, la décision d'attribution du crédit. Cette question de la confiance mérite donc qu'on s'y attarde.

La confiance est multi-présente dans l'attribution d'un crédit :

- Le prêteur accordera plus facilement sa confiance à un candidat emprunteur si celui-ci a confiance en lui-même, et s'il a préalablement acquis un bon capital de confiance auprès de son entourage, de son employeur, de son banquier, des travailleurs sociaux qui s'occupent de lui etc. Pour avoir du crédit (en argent), il faut déjà bénéficier d'une certaine « quantité sociale » de crédit (bonne foi, conduite honorable, fiabilité, courage etc.), le premier découlant naturellement de la seconde.
- Décider d'accorder un crédit, c'est faire raisonnablement confiance au demandeur au-delà du capital de confiance dont il jouit déjà, et des garanties qu'il donne. Prêter consiste toujours à parier sur une personne, sur l'avenir, et à prendre un risque :
  - o C'est lui faire confiance sur le fait qu'elle utilisera l'argent prêté pour l'objet qu'elle a déclaré
  - o C'est parier sur sa capacité à conduire un projet, à s'assumer et devenir financièrement autonome, à apprendre, à profiter des opportunités, à faire face à l'imprévu ou à l'adversité, et surtout à respecter ses engagements de rembourser
  - o C'est faire une hypothèse sur la conduite future du demandeur, dans un contexte intermédiaire entre le savoir et le non savoir, entre le certain et l'incertain, entre le prévisible et l'imprévisible.
- Faire confiance au demandeur d'un crédit, c'est ajouter « un plus » à sa situation, à son statut.
- Ce qui est prêté à l'emprunteur, c'est de l'argent, c'est-à-dire un objet social complexe qui est lui-même le produit d'une confiance commune. L'argent est de la confiance. Dans sa version la plus commune, le billet de banque, l'argent n'est en effet rien d'autre qu'un morceau de papier sur lequel sont inscrits quelques dessins symboliques, ou la représentation d'un personnage humain, des chiffres, une ou plusieurs signatures inconnues, quelques sigles ou le nom d'un Etat ou d'une communauté d'Etats<sup>23</sup>. L'argent prend également, souvent, la simple forme d'un chiffre inscrit dans les fichiers de l'ordinateur de la banque qui tient notre compte bancaire.
- Cet argent, si précieux aux yeux des humains, n'a aucune valeur en soi. Sa valeur ne repose que sur la garantie de l'Etat, sur la vigilance des banques centrales et sur la commune confiance que les particuliers et les entreprises lui accordent. Elle repose également sur la confiance que chaque client fait à sa propre banque. Sans ce jeu complexe de systèmes de sécurité et de confiance, l'argent ne pourrait simplement pas exister, sinon dans des formes très primitives et dégradées.

## 2. Enjeux pour les personnes financièrement fragiles

Le MCP est, au sens strict, une création et une distribution d'argent à des personnes qui en sont gravement privées. Or l'argent est un équivalent général de toutes les valeurs.

<sup>22</sup> Le mot « crédit » est issu du mot italien *credito* signifiant « dette, emprunt », « confiance », « influence, considération », en lien avec le latin *credere* qui signifie « croire » et renvoie aux expressions « mettre sa confiance en quelqu'un », « lui confier quelque chose ». Le mot *confiance*, pour sa part, évoque des significations telles que « foi », « engagement solennel », « bonne foi, loyauté », mais aussi « assurance » et « confiance en soi », « espérance » et « sécurité ».

<sup>23</sup> On y trouve aussi parfois une déclaration inattendue comme celle qui est inscrite sur le dollar américain : *In God we trust*, « en Dieu est notre confiance » ou « en Dieu est notre crédit », qui tend à montrer que dans certains pays, l'argent a un fondement sacré, voire transcendant.

A son détenteur, il procure à la fois une puissance d'action accrue, le carburant de la vie quotidienne, la confiance en soi, la considération sociale, et le moyen de renforcer le lien social qui le relie aux autres individus et à la Société. L'argent est un puissant excitant psychique qui touche, plus qu'on ne le reconnaît volontiers, au cœur de l'humain.

Pour présenter le MCP sous la forme d'une image, on pourrait le comparer à l'arrosage d'une jeune plante en danger de dépérissement par manque d'eau : s'ils sont distribués et utilisés avec précaution, l'argent comme l'eau favorisent la renaissance de celui qui en bénéficie, lui apportent un regain de vitalité et lui permettent de s'enraciner plus profondément, gage d'une plus grande résistance à venir.

Pour le possible bénéficiaire du MCP, la plupart des enjeux nous semblent fortement positifs :

### **2.1. Avoir accès à un crédit dans de bonnes conditions de coût et de sécurité**

- Pouvoir, comme les personnes plus fortunées, recourir à un crédit bancaire pour faire face à certains besoins normaux de la vie courante : rétablir cette sorte d'égalité dans l'accès au crédit est l'objet premier du MCP
- Accéder au crédit dans de bonnes conditions de coût et de sécurité
  - le montant et la durée sont calculés au plus juste en fonction de l'objet financé et des capacités de remboursement de l'emprunteur
  - les garanties sont le plus souvent à la charge du FCS et de la banque prêteuse
  - l'accompagnement post-crédit apporte une bonne sécurité à l'emprunteur
- Ne pas être tenté de recourir au crédit revolving ou à la consommation, souvent plus facile et plus rapide à obtenir, mais beaucoup plus cher et plus dangereux (risque de surendettement).

### **2.2. Réaliser un Projet de vie**

- Avoir les moyens de se déplacer pour aller travailler, se former pour progresser dans son activité professionnelle ou pour rechercher et occuper un nouvel emploi, acheter un ordinateur pour travailler et communiquer, se soigner, se loger, sont des exemples de Projet de vie.
- Pour l'emprunteur potentiel, réussir un tel projet, c'est, le plus souvent, être remis en route, « dépanné » d'un état de « panne » dans lequel il était préalablement ; sortir de la difficulté actuelle, potentiellement grave ; se projeter dans un avenir créateur de vie, de mobilisation et de réalisation de soi ; retrouver une activité, un mouvement, une raison de vivre, de nouveaux contacts, reconstruire sa vie. Avoir un projet, c'est exister. Vivre, c'est réaliser des projets. En ce sens, le MCP est un pourvoyeur d'énergie de vie.
- Devenir acteur de sa vie. Réaliser un projet, c'est prendre en main son existence, se sortir d'affaire, refuser l'abandon et le risque de disqualification sociale lié à la précarité.
- Accéder à des ressources financières plus importantes et plus stables, et donc à une plus grande autonomie dans la durée.

### **2.3. Etre réinséré ou conforté dans le lien social**

Obtenir un crédit et réaliser un projet entraîne des effets sociaux majeurs pour l'emprunteur :

- Etre rétabli dans un droit dont il était injustement privé par le système bancaire traditionnel<sup>24</sup>;
- Etre accueilli et écouté de manière respectueuse par une structure accompagnante, pouvoir raconter son histoire, sortir du non-dit, du caché, nommer ses difficultés et parfois ses souffrances souvent difficiles à porter seul<sup>25</sup> ;
- Etre pris au sérieux quant à la pertinence de son projet, à sa capacité à le mener à bien, à sa capacité à rembourser le crédit et, de ce fait, être réinvesti de la confiance publique ;
- Prendre l'engagement de rembourser : la dette et l'engagement de rembourser sont par eux-mêmes des liens sociaux ;
- Obtenir le droit, à travers le MCP, d'entreprendre et de consommer dans des proportions jugées raisonnables et retrouver ainsi sa citoyenneté économique ;

<sup>24</sup> Ce droit n'est pas public et inconditionnel, mais lié à la crédibilité personnelle du candidat emprunteur, à son capital de probité et de fiabilité qui, jusqu'alors, n'étaient pas reconnus.

<sup>25</sup> Le récit de vie, même partiel, est le point de départ d'une réappropriation de soi et de sa vie. Etre soigné, suivi, accompagné, c'est exister aux yeux d'un représentant de la société, c'est recevoir une reconnaissance personnelle et sociale, sortir de l'invisibilité et du déni de reconnaissance.

- Se réinsérer professionnellement et socialement, et notamment retrouver un emploi, ou occuper un emploi plus stable et plus rémunérateur, qui confortent son assise sociale et psychologique ;
- Retrouver une relation saine avec sa banque là où il y avait méfiance, incompréhension et parfois conflit ;
- Accélérer le processus d'intégration des personnes d'origine étrangère : recevoir un crédit est un processus et un symbole d'intégration dans une communauté.

#### **2.4. Faire le choix « vertueux » de mieux gérer ses affaires d'argent**

- Accepter de parler d'argent avec un tiers, recevoir un regard extérieur et des conseils, là où les affaires d'argent étaient souvent vécues dans la solitude et le non-dit<sup>26</sup>
- S'obliger à faire la clarté devant un tiers bienveillant sur sa situation financière complexe et/ou fragile et/ou cachée<sup>27</sup>
- Tirer profit de l'effet de découverte et de prise de conscience qui en résulte : certaines personnes découvrent à cette occasion qu'elles sont en situation ou en danger prochain de surendettement
- Comprendre mieux les mécanismes d'un éventuel dysfonctionnement de sa relation à l'argent, explorer les tensions entre la nécessité de la rigueur et le danger du laisser-aller
- Entrer dans un processus d'éducation à la gestion du budget et de l'argent
- Comprendre, le cas échéant, pourquoi le recours à un crédit n'est pas une très bonne solution, et y renoncer au moins provisoirement
- Accepter le principe d'un accompagnement dans la durée, à visée pédagogique, en vue d'apprendre à mieux gérer son budget
- Sortir de la culture du court terme, apprendre à programmer des rentrées et des dépenses dans un avenir d'au moins quelques mois.
- Pour certains emprunteurs, l'accès au MCP est le point de départ et l'occasion d'une « cure de désintoxication » par rapport à de mauvaises habitudes de dépenses et d'une mise en ordre général de leurs affaires d'argent.

#### **2.5. Retrouver son autonomie et sa dignité**

- Payer avec son propre argent, par exemple pour passer son permis de conduire ou faire une formation, procure plus de dignité, ou est moins humiliant que recevoir une aide et être assisté
- Etre investi de la confiance et de la considération publique, et réaliser un projet de réinsertion a pour effet de restaurer, chez l'emprunteur, une estime de soi qui était souvent dégradée.

#### **2.6. Des enjeux négatifs ?**

Le MCP ne comporte pas seulement des opportunités, mais parfois des dangers ou des risques, et notamment :

- Risque de recevoir un refus de la structure d'accompagnement et/ou de la banque. Même s'il fait un effort pour en comprendre les raisons, le candidat emprunteur est forcément déçu par ce refus, parce qu'il avait fait un effort pour obtenir le prêt (se déplacer, expliquer son projet, fournir des documents, convaincre de son bien fondé), et qu'il avait espéré l'obtenir. Il lui faut alors rechercher d'autres solutions...
- Risque de ne pas pouvoir rembourser. Toutes les expériences conduites montrent que ce risque est faible, notamment lorsque le montage du dossier de crédit et l'accompagnement post crédit sont conduits correctement. Mais un nouvel accident de la vie, ou un passage à vide, peuvent toujours survenir...
- Risque que la normalisation de la relation bancaire ne soit que partielle ou provisoire, et que la confiance retrouvée soit à nouveau entamée. Or de nouveaux accidents peuvent toujours survenir :
  - de la part du client, qui peut connaître une nouvelle difficulté personnelle et/ou financière plus ou moins grave, voire un retour ponctuel de ses vieux démons
  - de la part de la banque, qui peut répéter certaines erreurs relationnelles, notamment en cas de changement du chargé de clientèle en contact avec le client fragile récemment « réintégré ».

<sup>26</sup> Dans certains ménages, la situation de surendettement n'est connue que par celui ou celle qui gère les affaires d'argent, mais non par le conjoint !

<sup>27</sup> A la fois en termes de patrimoine : « Qu'est-ce que je possède vraiment ? Où en suis-je de mes avoirs et surtout de mes dettes ? » et en termes de gestion budgétaire : « Quels sont mes revenus et mes dépenses ? La dynamique actuelle des recettes et des dépenses est-elle durablement soutenable ? Que faudrait-il éventuellement changer ? »

## IV. Les banques face au MCP : une certaine prudence

---

### 1. Les objectifs implicites ou explicites des banques

Plusieurs opportunités ou motivations peuvent pousser une banque à distribuer du MCP :

#### Répondre à une demande « citoyenne » des pouvoirs publics

Il s'agit de contribuer à un dispositif national d'économie solidaire dont l'objet est de résorber l'exclusion bancaire, phénomène socio-économique grave qui concerne toutes les banques, et dont elles sont un acteur de premier plan<sup>28</sup>.

#### Afficher des valeurs de solidarité citoyenne et en tirer profit en termes d'image

En agissant contre l'exclusion bancaire et sociale par le MCP, toute banque peut espérer :

- améliorer une image souvent ternie par les reproches que lui adressent les associations de consommateurs, la presse et parfois les pouvoirs publics au sujet du surendettement et des facturations envers les clients débiteurs et les interdits bancaires
- développer la fierté et la motivation des salariés de la banque.

#### Traiter de manière plus attentive les clients financièrement fragiles

#### Renouer des relations bancaires normales avec des clients exclus

C'est l'un des buts explicites affichés par les textes portant création du MCP : la banque, comme son client « à problème », a intérêt à renouer avec celui-ci une relation normale fondée sur la confiance.

#### Noier ou renforcer des liens avec les grands acteurs de l'action sociale

Partenaires dans la distribution du MCP, ceux-ci peuvent également être ou devenir clients de la banque.

#### Enjeux financiers et commerciaux

D'un strict point de vue financier, distribuer du MCP constitue pour une banque un coût réel. Celui-ci est surtout lié aux charges de salaire des collaborateurs de la banque affectés au MCP. Dans une proportion moindre, ce coût est également lié au risque de non-remboursement, qui est relativement faible, et au taux d'intérêts généralement peu élevé pratiqué par la plupart des banques<sup>29</sup>.

Pour une banque commerciale de taille importante, ces coûts restent relativement modérés au regard des coûts et des bénéfices de l'ensemble de l'activité bancaire traditionnelle.

### 2. Les comportements des banques

Concernant le MCP, on constate que les banques adoptent :

Un engagement variable

Les dirigeants bancaires portent une appréciation différente sur ces enjeux du MCP pour leur banque, notamment en fonction de leur propre degré de sensibilité aux effets destructeurs de l'exclusion bancaire et/ou sociale. De ce fait, certaines banques sont très actives dans la mise en place du dispositif de MCP, d'autres moins, et d'autres encore pas du tout. Ces différences s'observent d'un groupe bancaire à l'autre, mais aussi, dans les banques à réseau mutualistes, à l'intérieur d'un même groupe, alors que les avantages et les charges (ou les inconvénients) sont pourtant approximativement les mêmes pour chacune.

Des modalités de délégation différenciées

La mise en œuvre du micro-crédit personnel varie d'une banque à l'autre, selon leur mode d'organisation interne et selon le degré de leur motivation.

<sup>28</sup> Lorsqu'un client bancaire devient durablement débiteur, lorsqu'il n'est plus en mesure de faire face à ses engagements de remboursement de crédit, et d'une manière générale lorsqu'il engage des dépenses supérieures à ses ressources, la banque est en effet amenée à sauvegarder ses propres intérêts mais aussi ceux de son client en retirant à celui-ci ses moyens de paiement de manière plus ou moins progressive et plus ou moins coercitive : le processus d'exclusion bancaire, douloureux pour le client, est enclenché...

<sup>29</sup> Souvent autour de 3 à 4 %, et au maximum de 6 %. Même dans ce dernier cas, le taux du crédit ne permet pas au banquier, ou lui permet à peine, de couvrir le coût de la ressource financière qui alimente le prêt, et tous les frais annexes (salaires, coûts informatiques etc.)



En général, conformément à l'esprit de la loi et afin de diminuer le coût de gestion des dossiers, elles délèguent aux structures accompagnantes les missions consistant à identifier les futurs emprunteurs, à les accueillir et à instruire le dossier de crédit. Elles gardent ce qu'elles savent le mieux faire ou ce qu'elles sont les seules à pouvoir faire : apprécier le risque bancaire, décider de l'attribution du crédit<sup>30</sup>, réaliser le crédit dans le respect des prescriptions légales et réglementaires, élaborer le tableau d'amortissement, émettre les avis d'échéance et encaisser les mensualités, surveiller le compte bancaire de l'emprunteur, alerter la structure accompagnante en cas de dysfonctionnement et, d'une manière générale, veiller au bon fonctionnement de l'ensemble du dispositif de MCP.

## **V. Les associations et le MCP, une certaine réserve**

---

Pour leur part, les associations partenaires des banques vont prendre en charge des missions plus ou moins importantes, qui peuvent aller de la simple prescription du MCP à une présence active tout au long du processus d'attribution et de remboursement du prêt.

### **1. Culture du don et culture du prêt, les associations interpellées**

Le monde associatif, intervenant dans le champ caritatif, social ou de l'assistance, a toujours basé sa démarche sur le don. Donner un coup de main, de l'aide matérielle, alimentaire, financière, donner du temps, de la présence, sont au fondement de l'action du Secours Catholique, d'Habitat et Humanisme, et des entreprises d'insertion, des associations familiales etc.<sup>31</sup>. Comme l'affirment J.-B. de Foucauld et A. Caillé, « redonner la parole aux "sans-parole", puis bien la recevoir afin de leur rendre toutes leurs chances dans la Société<sup>32</sup> ». L'acte de donner implique en effet celui de recevoir, ainsi que celui de rendre. Cette relation permanente, dans le cadre familial, professionnel, associatif, amical, lie les individus les uns aux autres, par un jeu perpétuel de créances et de dettes jamais éteintes<sup>33</sup>.

Dans le cadre associatif aussi, ce système de « don/contre don », fonctionne : on voit souvent des personnes aidées venir à leur tour donner leur temps, rendre service dans l'association qui les a soutenues ou bien, plus simplement, en parler à leur entourage et inviter d'autres personnes à solliciter une aide.

Pour l'essentiel, le monde associatif évolue donc dans une culture fort éloignée de celle du commerce en général, et de la distribution du crédit en particulier. Dans cette dernière, l'avance d'argent remplace le don, le remboursement obligatoire remplace le rendu aléatoire. Nous sommes dans une tout autre relation: commerciale, tarifée, contraignante.

Les acteurs du travail social sont généralement peu familiers de cette démarche, ce qui explique leurs réticences à entrer dans ce dispositif du micro-crédit social.

### **2. Les missions de la structure accompagnante à l'égard de l'emprunteur**

Les associations reçoivent une mission générale d'accompagnement des personnes susceptibles d'emprunter dans le cadre du MCP. On trouvera en annexe 1 ci-dessous la charte de l'accompagnement édictée par le Fonds de cohésion sociale.

Pour les concepteurs comme pour les opérateurs de terrain du MCP, le terme « accompagnement » recouvre des réalités parfois différentes qui peuvent être sources de confusion. Nous suggérons donc de définir comme suit les différentes formes d'accompagnement :

Accompagnement global : il s'agit de l'ensemble du travail qui n'est pas réalisé par la banque mais par la structure accompagnante. Il peut être subdivisé en deux : l'accompagnement en amont du crédit, et l'accompagnement post crédit.

Accompagnement budgétaire, que certains appellent également suivi budgétaire ou action éducative budgétaire : il consiste à aider la personne à mieux gérer son budget familial. Il peut être réalisé en dehors de l'attribution d'un crédit, et n'est pas systématiquement nécessaire dans le cadre d'un accompagnement post MCP.

<sup>30</sup> En général dans le cadre d'un Comité d'attribution des prêts au sein duquel la ou les structures accompagnantes sont présentes.

<sup>31</sup> Même si ces dernières font payer partiellement leurs prestations, le cœur de leur démarche est basé sur la générosité.

<sup>32</sup> De Foucauld J.-B., Le don n'est pas que désintéressé, La Croix - Caillé A., Anthropologie du don, le tiers paradigme, Desclée de Brouwer, 2001

<sup>33</sup> Cf. La théorie du don et du contre don mis en exergue dès 1923 par Marcel Mauss.

Accompagnement bancaire ou financier : il concerne le suivi du fonctionnement du compte bancaire, des éventuels incidents de paiement, des facturations de pénalité etc. Il est réalisé au premier niveau par le chargé de clientèle de l'agence bancaire qui gère le compte de l'emprunteur.

Accompagnement socioprofessionnel : il concerne la recherche d'un emploi, d'un logement, de conseils et/ou d'aides financières diverses, il peut être passager ou permanent, il est réalisé parfois par les services sociaux ou les associations à vocation caritative ou sociale. Le candidat emprunteur en bénéficie parfois depuis un certain temps lorsqu'il se présente à une structure accompagnante pour demander un MCP.

La répartition des tâches décrites ci-après correspond à une hypothèse d'intervention minimale pour la banque et maximale pour la structure accompagnante. Elle n'est qu'une configuration parmi de nombreuses autres possibles.

Dans la réalité multiple des partenariats entre une banque et une structure accompagnante, c'est à chaque couple de partenaires de définir la répartition réelle qui lui semble la plus appropriée, en fonction de différents facteurs spécifiques tels que le niveau de compétence financière de la structure accompagnante, la distance géographique entre celle-ci et la banque, la volonté plus ou moins grande de la banque de déléguer certaines de ses prérogatives, les habitudes de travail plus ou moins rôdées entre les deux partenaires etc.

Cette répartition des tâches et ces modalités de travail peuvent d'ailleurs évoluer dans le temps par réglage périodique entre les partenaires, notamment en fonction des difficultés rencontrées, des résultats obtenus, des apprentissages acquis, d'une confiance construite dans l'expérience commune etc.

## **2.1. Détecter et informer de manière globale les bénéficiaires potentiels d'un MCP**

- Organiser un réseau de prescripteurs (du type travailleurs sociaux de terrain, associations ou structures de travail social non directement engagées dans un dispositif de MCP, etc.) et entretenir des relations avec lui
- Informer les clients potentiels de l'existence du MCP, et de la différence entre un MCP et un crédit à la consommation classique
- Convaincre les emprunteurs potentiels que le MCP peut représenter une bonne solution pour eux et les amener au moins à venir s'informer
- Accueillir individuellement chaque demandeur et faire avec lui un pré- diagnostic de conseil et d'orientation

## **2.2. Accueillir chaque candidat emprunteur**

- Comprendre qui il est et quelle est sa dynamique de vie, c'est-à-dire d'où il vient, où il en est aujourd'hui, vers quoi il évolue
- L'informer de ce qu'est un crédit, et des conditions pour qu'un éventuel crédit donne satisfaction tant à l'emprunteur qu'au prêteur.
- Comprendre et analyser son projet
- Analyser sa situation financière :
  - Faire un diagnostic de sa situation financière et de son fonctionnement budgétaire<sup>34</sup>
  - Faire avec lui une projection de sa vie, de ses rentrées d'argent et de ses besoins financiers pour les 12 à 24 mois à venir .

Cette mission de diagnostic et de conseil financier est importante : puisque l'argent et la gestion du budget sont au centre des mécanismes de précarisation et d'exclusion, c'est dans ce domaine que les difficultés ou les dysfonctionnements doivent être mis à jour et que les solutions novatrices doivent être recherchées.

<sup>34</sup> La situation financière d'une personne concerne son patrimoine global : c'est la valeur de l'ensemble de ses biens propres moins l'ensemble de ses dettes. Elle correspond au bilan d'une entreprise. Cette situation nette peut être positive ou négative. Le patrimoine est une sorte de stock (d'argent) appartenant à quelqu'un à un moment donné. Le fonctionnement budgétaire, pour sa part, est un ensemble de flux (d'argent), c'est l'ensemble de ses recettes et de ses dépenses, analysées en général mensuellement, et qui constitue son budget. Si les recettes excèdent les dépenses, le budget est excédentaire et permet l'épargne. Dans le cas contraire, le budget est déficitaire et doit être financé par une « désépargne » ou par un recours au crédit, potentiellement facteur de surendettement.

### 2.3. Compléter l'analyse du projet de crédit

- Explorer avec le demandeur différentes solutions alternatives au crédit, et vérifier avec lui que le recours au crédit est vraiment indispensable
- Si le MCP n'est pas une solution adaptée à sa situation, lui expliquer pourquoi
- Dans tous les cas (MCP possible ou non), l'informer et/ou le conseiller sur des initiatives à prendre pour améliorer sa situation<sup>35</sup>, ou l'inviter à consulter une association ou un service d'accueil. L'aider éventuellement à formaliser et à concrétiser leur mise en œuvre<sup>36</sup>
- Apprécier sa motivation à réussir
- Lui prodiguer des conseils de prudence<sup>37</sup>
- Se faire une intime conviction sur le degré de confiance que l'on peut faire au demandeur en tant que personne, à propos de la validité de son projet, de sa volonté de se réinsérer, et de sa capacité à tenir ses engagements de rembourser

### 2.4. Constituer et instruire le dossier de crédit

- Vérifier l'éligibilité du demandeur et du co-emprunteur éventuel
- Définir précisément l'objet, le montant et la durée du micro-crédit
- Monter avec lui le dossier de demande de MCP, et vérifier les diverses pièces justificatives qui viennent à l'appui de la demande.

### 2.5. Intervenir dans la phase de décision prise par le Comité d'attribution du crédit

- Présenter le dossier de crédit au Comité, et donner son avis sur l'objet, le montant et la durée du crédit
- Eventuellement siéger à ce Comité<sup>38</sup>
- Communiquer au demandeur la décision du Comité, et notamment lui donner une explication claire et « pédagogique » en cas de refus, ou encore lorsque le Comité a formulé des conditions ou apporté des modifications par rapport à la demande présentée
- Accompagner le demandeur dans la phase de mise en place du crédit (signature du contrat de prêt), et vérifier que l'argent prêté est bien affecté à la réalisation de son objet

### 2.6. Accompagner le demandeur durant toute la durée du crédit

- S'assurer que son projet d'insertion socioéconomique se réalise pour l'essentiel comme prévu, et l'aider en ce sens si nécessaire
- Rester attentif au remboursement du crédit : en cas de retard de paiement des échéances de remboursement, prendre contact avec l'emprunteur pour connaître le motif de ce retard, et analyser les mesures à prendre. Accompagner la personne dans ce passage difficile
- Eventuellement faire de l'accompagnement budgétaire
- Contribuer à ce que l'emprunteur reconstruise avec sa banque des relations fondées sur la confiance et le contrat, et retrouve un statut de client normal
- Faire le point avec la banque en cas de défaillance d'un emprunteur, et rechercher avec elle la meilleure solution après avoir eu un entretien avec celui-ci.

## 3. Les enjeux du MCP pour les structures accompagnantes :

Distribuer du MCP en liaison avec une ou plusieurs banques recèle des opportunités intéressantes pour une structure accompagnante :

- Compléter son « offre de service » en vue de mieux réaliser son objet social : le crédit représente un formidable outil pour aider ses usagers.

<sup>35</sup> Par exemple faire valoir ses droits, suivre une formation, rechercher un emploi ou en changer, demander un secours ou un conseil, consulter une association ou un service social correspondant à son problème principal, faire un suivi budgétaire plus serré, épargner, ne pas recourir au crédit consommation classique, réaménager ses différents crédits etc.

<sup>36</sup> Dans certains cas, la structure accompagnante recommande par exemple au candidat emprunteur d'assainir sa situation financière préalablement à toute attribution de crédit, et notamment de bénéficier d'un accompagnement budgétaire qu'elle peut éventuellement assurer elle-même. Si la recommandation est suivie d'effet, le demandeur pourra obtenir son crédit quelques mois plus tard.

<sup>37</sup> Ex : « Ne signez aucune promesse d'achat tant que le prêt n'est pas accordé, soyez prudent avec le crédit à la consommation »

<sup>38</sup> Dans cette hypothèse, il importe que la personne qui représente la structure d'accompagnement au Comité d'attribution des crédits soit différente de l'instructeur/ rapporteur qui en fera la présentation.

- Attirer vers elle de nouveaux « usagers » et de nouveaux bénévoles
- Exercer le pouvoir de choisir les bénéficiaires de crédit : cette mission consiste à investir certaines personnes, qui en étaient exclues, de la confiance publique, et à rétablir certains exclus dans le cercle du lien social. Elle est politiquement et symboliquement forte et comporte une lourde responsabilité.
- Acquérir ou renforcer sa compétence financière dans l'accompagnement social : l'argent est le vrai « logiciel » de la pauvreté et le média de l'exclusion, et pour aider une personne fragile à se protéger contre l'exclusion ou à s'en sortir, il est souvent nécessaire de « mettre les mains dans le cambouis » de l'argent pour regarder avec elle la réalité de sa situation financière et de son rapport à l'argent, et pour lui donner des conseils et un meilleur savoir-faire pour mieux gérer son argent.
- Favoriser sa « révolution culturelle » pour passer du don au prêt : l'enjeu pour elle est de rendre ses usagers moins assistés et moins dépendants, et de les accompagner vers une plus grande autonomie :
  - Devenir intermédiaire dans l'attribution d'un prêt permet d'apporter une aide sans recourir au don
  - Demander des (relevés de) comptes, des justificatifs, et entrer dans l'intimité des pratiques privées de l'argent est plus inconfortable que d'activer un droit ou accorder un secours sous forme de don
  - Acquérir progressivement des compétences et une légitimité pour parler clairement d'argent avec les personnes fragiles transforme fortement le « métier » d'accueillant bénévole ou de travailleur social au sein de ces structures et implique en particulier qu'ils portent un regard différent sur l'argent, sur le crédit et sur les banques
- Exister au regard des pouvoirs publics et de ses partenaires et justifier la recherche de financements pérennes

Si le MCP recèle d'importantes opportunités, il génère également une charge de travail non négligeable.

#### **4. La question du profil et de la compétence des accompagnants :**

Certaines associations qui envisagent de distribuer du MCP conjointement avec une banque craignent de ne pas disposer de collaborateurs salariés ou de bénévoles ayant les connaissances et les compétences nécessaires dans ce domaine, en particulier dans le registre de l'analyse financière.

Mais cette question ne doit pas les rebuter. Si l'on creuse un peu plus la question du profil et des compétences souhaitables pour accompagner les personnes financièrement fragiles, on s'aperçoit en effet que ce profil est plus répandu qu'on ne le croit généralement.

Trois familles de conditions semblent nécessaires :

- une motivation sérieuse et forte, qui rend l'accompagnant capable de s'investir dans la durée
- des capacités humaines d'écoute, de bienveillance, de bon sens, de prudence, de pédagogie, de diplomatie, de rigueur et de courage
- des compétences techniques élémentaires concernant le maniement quotidien de l'argent et la gestion planifiée d'un budget familial. Par exemple : connaître les grandes masses des recettes et des dépenses d'un budget ; faire des prévisions sur les mois ou l'année à venir ; différencier les dépenses courantes et les investissements, les dépenses récurrentes et les dépenses exceptionnelles ; rapprocher le relevé de compte bancaire des documents justificatifs des dépenses réalisées ; comparer les prévisions budgétaires et les réalisations etc.

Ces capacités et compétences sont souvent présentes chez :

- les agents ou anciens agents bancaires en contact avec les clients
- les personnes ayant exercé des activités de gestion d'une affaire (commerçants, artisans, professions libérales etc.)
- un grand nombre de travailleurs sociaux, salariés ou bénévoles
- plus généralement, les personnes ayant géré avec rigueur leur propre budget familial.

Par ailleurs, pour une structure d'accompagnement, la bonne question n'est pas : « quelles compétences essentielles devrais-je avoir pour m'engager activement dans le MCP ? », mais « compte tenu de mes compétences, comment puis-je contribuer au mieux à offrir le bénéfice du MCP aux publics pour lesquels je travaille ? », et « comment peut-on acquérir les compétences les plus essentielles pour offrir assez rapidement les services liés au MCP ? »

Pour se former, plusieurs solutions s'offrent à la structure accompagnante et à ses collaborateurs salariés ou bénévoles :

- Participer aux sessions de formation animées par des cabinets ou des structures sélectionnées par le Fonds de cohésion sociale et dont le coût est pris en charge par lui<sup>40</sup>
- Faire des stages dans une autre structure accompagnante ayant acquis une bonne expérience, ou encore dans une banque partenaire
- Apprendre « sur le tas », par la pratique, en ayant recours, dans un premier temps, aux conseils et à l'assistance rapprochée de la ou des banques partenaires
- Avoir des discussions et des échanges de pratique avec des collègues réalisant le même type d'expérience au sein d'une région ou d'un réseau national.

Dans ce domaine, l'essentiel est que les futurs praticiens se sentent motivés par le travail d'accueil et d'accompagnement financier à réaliser : une telle motivation signale le plus souvent un bon potentiel d'apprentissage. L'acquisition des connaissances et des compétences les plus indispensables à cette nouvelle mission pourra alors être faite rapidement.

### **Conclusion**

Pour les exclus bancaires en danger d'exclusion sociale qui sont nombreux dans notre pays, le MCP représente une opportunité vraiment intéressante de bénéficier de la confiance publique dont ils étaient parfois injustement écartés, et de réaliser un Projet de vie par lequel ils peuvent se réinsérer professionnellement et socialement.

Le MCP est par ailleurs l'occasion, pour certains, d'apprendre à mieux gérer leur budget familial et à se prémunir contre les aléas de la précarité.

Pour les associations et les autres structures engagées dans l'action sociale, le MCP permet d'apporter à leurs adhérents ou à leurs usagers un service nouveau et de grande valeur. L'expérience montre que c'est pour elles un projet stimulant, qui participe d'une action d'envergure nationale d'intégration professionnelle et sociale des personnes en situation de précarité.

France Bénévolat apportera volontiers son concours aux associations en recherche de bénévoles pour développer un tel projet, sous réserve bien sûr qu'elles aient bien clarifié leur rôle dans les différentes formes et nature d'accompagnement et donc qu'elles aient bien défini les missions pour les bénévoles concernés.

<sup>39</sup> Il s'agit du Réseau Européen de la Microfinance (REM) (site [www.european-microfinance.org](http://www.european-microfinance.org)), de l'association Crésus (site [www.cresusalsace.org](http://www.cresusalsace.org)) et de Finances et Pédagogie (site [www.finances-pedagogie.com](http://www.finances-pedagogie.com)).

## Annexe 1. Charte de l'accompagnement

1. L'établissement prêteur s'engage à proposer systématiquement un accompagnement individualisé à l'emprunteur, et à désigner un accompagnateur référent. Celui-ci pourra être un travailleur social, un salarié ou un bénévole d'une association d'intérêt général, familiale ou caritative, un banquier retraité bénévole...
2. L'établissement prêteur sensibilisera, si nécessaire, la structure d'accompagnement sur la culture bancaire de base
3. L'accompagnement vise à prendre en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les emprunteurs dans l'accès au crédit
4. Les emprunteurs peuvent être détectés soit par la banque, soit par la structure d'accompagnement
5. L'accompagnateur référent intervient dès la phase amont pour évaluer conjointement avec l'emprunteur sa situation financière et sa demande de crédit
6. L'accompagnateur référent formule un avis sur l'objet, le montant et la durée du crédit
7. L'accompagnateur référent s'engage à avoir des points de rencontre réguliers avec l'emprunteur pendant la durée du crédit
8. L'établissement prêteur s'engage à informer l'accompagnateur référent des incidents de paiement afin que celui-ci recherche avec l'emprunteur les moyens de surmonter les difficultés passagères. Le référent donne son avis au moment du prononcé de la déchéance du terme.

Dans le cas où un refus d'octroi de crédit est opposé au demandeur, l'accompagnateur l'orientera vers des structures d'accompagnement social lui permettant potentiellement de mobiliser d'autres dispositifs (aide sociale, assistance, suivi social, écoute, don).