

Microcrédit personnel

*un coup
de pouce*

MICROCRÉDIT PERSONNEL
GARANTI

Guide pratique

à l'intention des CCAS/CIAS



Avec le soutien de la Caisse des Dépôts

SOMMAIRE

Introduction	3
1 La notion de microcrédit personnel garanti	5
La garantie du Fonds de cohésion sociale	5
Principe.....	5
Gestion et fonctionnement.....	6
La notion de microcrédit personnel garanti.....	6
L'encadrement juridique	6
Les principes définis par le COSEF.....	6
Les caractéristiques du MCP.....	7
2. L'engagement des CCAS/CIAS dans le développement du microcrédit.....	9
Les motifs d'engagement des CCAS.....	10
Le MCP est un outil supplémentaire dans la palette des aides du CCAS.....	10
Le MCP permet de travailler les questions budgétaires	10
Le MCP est un crédit bancaire (accompagné)	10
La construction du projet.....	11
Le choix du partenaire bancaire ou financier	11
La multiplicité des organismes d'accompagnement au microcrédit sur un territoire donné	14
Comment développer le MCP ?.....	15
La communication.....	15
L'information et la formation en interne permettent de lever les a priori et les préjugés	16
3. Les étapes vers le microcrédit.....	17
Les agents dédiés à l'accompagnement	17
L'accompagnement en amont du prêt	18
Le premier accueil, la prescription.....	18
L'instruction.....	19
L'orientation du CCAS vers un microcrédit.....	25
La décision d'octroyer le prêt	26
Un tiers des demandes instruites par le CCAS aboutissent à un MCP.....	26
Qui décide de l'octroi du prêt ?	26
Qui informe le demandeur de la décision ?.....	28
Les motifs de refus d'octroi du prêt.....	28
L'accompagnement post crédit	29
Un accompagnement adapté à l'emprunteur	29
Les situations d'impayés	30
Caractéristiques des bénéficiaires suivis par le CCAS	32
4. Les caractéristiques du prêt	33
L'objet des prêts	33
Le montant du prêt.....	34
La durée de remboursement.....	34
Le taux d'intérêt	34
L'intervention financière du CCAS dans le prêt.....	35
La bonification des taux.....	35
Le remboursement d'une mensualité	36
5. Le suivi du dispositif au sein des CCAS impliqués	37
ANNEXE 1 - Charte nantaise du microcrédit personnel garanti	38
ANNEXE 2 - Liste des partenaires financiers agréés par le FCS	40
ANNEXE 3 - Les principes du microcrédit accompagné.....	41
ANNEXE 4 - La procédure d'instruction et de décision du prêt au CCAS de Grenoble	42
ANNEXE 5 - Procédures de recouvrement des prêts « Microcrédit personnel » CCAS de Nantes	43
Lexique	46

INTRODUCTION

Depuis toujours, les centres communaux d'action sociale ont recherché, expérimenté, mis en œuvre des outils qui leur permettent d'améliorer les réponses apportées aux usagers et cela quel que soit leur domaine d'intervention.

En matière d'insertion, il leur faut tout à la fois répondre à l'urgence et s'engager dans des démarches d'accompagnement plus durables afin d'éviter que la précarité ne s'installe et nuise à l'intégration sociale, économique et citoyenne des publics en difficulté. Il était donc assez naturel que les CCAS/CIAS s'approprient un dispositif tel que le microcrédit personnel au point de devenir le plus important réseau d'accompagnement en termes de points d'entrée et de microcrédits personnels octroyés.

Moins connu et sans doute moins médiatique que son équivalent dans le domaine professionnel, le microcrédit personnel offre néanmoins des perspectives tout aussi intéressantes pour ses bénéficiaires. Le simple fait de pouvoir financer un permis de conduire peut être un élément clé d'insertion, a fortiori lorsque les revenus des demandeurs avoisinent le seuil de pauvreté. Mais ne nous y trompons pas. Le microcrédit personnel n'a pas été conçu pour se substituer aux dispositifs de solidarité existants.

L'originalité de ce dispositif repose au contraire sur la nouvelle dynamique entre deux acteurs, campés jusqu'à présent, à tort ou à raison, sur leurs a priori respectifs. Et c'est là un des autres intérêts du microcrédit personnel : faire que le partenariat entre un acteur social et un organisme de crédit ait pour point commun l'amélioration de la situation des usagers et parmi eux, des personnes jusque-là inconnues des services du CCAS/CIAS.

Pour toutes ces raisons, l'UNCCAS se réjouit que ses échanges avec la Caisse des dépôts et consignations aient débouché notamment sur la réalisation de ce guide. Trois ans après les débuts de cette expérimentation menée en étroite collaboration, nous ne pouvons que nous satisfaire du chemin parcouru. Nos rapprochements avec les réseaux bancaires, au niveau national, vont également dans le bon sens. Pour autant, le microcrédit personnel n'en est encore qu'à ses débuts. Et si la loi réformant le crédit à la consommation a permis de franchir un grand pas dans la reconnaissance du dispositif, sans doute nous faudra-t-il contribuer à réunir l'ensemble des conditions qui permettront son développement dans les années à venir.

Patrick Kanner
Président de l'UNCCAS



1

la notion de microcrédit personnel garanti

Une fraction importante de la population n'a pas accès au crédit en raison d'une insuffisance de ressources, d'une inscription à un fichier (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits et Fichier Central des Chèques impayés - FICP et FCC) ou de la réticence des banques. Devenu indispensable avec la domiciliation des salaires et des prestations sociales, l'accès aux services bancaires est un critère d'inclusion sociale ; ne pas avoir accès au crédit, ou y avoir accès de manière inadaptée, constitue un handicap dans une société financiarisée. La création d'un fonds de garantie par le législateur a permis l'émergence du microcrédit personnel qui est un prêt bancaire accordé à une personne physique n'ayant pas accès au crédit bancaire et qui permet de financer un projet porté par une personne disposant d'une capacité de remboursement.

La garantie du Fonds de cohésion sociale

Principe

Afin d'inciter les établissements bancaires et financiers à accueillir cette nouvelle clientèle, l'Etat garantit 50 % des prêts microcrédits. Cette mesure a été votée par le législateur¹ afin de « garantir à des fins sociales des prêts à des personnes physiques ou morales et des prêts à des chômeurs ou titulaires des minima sociaux créant leur entreprise ». Le Fonds de cohésion sociale (FCS) intervient comme garantie pour les microcrédits sociaux devenus, au 1^{er} janvier 2008, microcrédits personnels garantis (MCP) ainsi que pour les microcrédits professionnels (pour la création d'entreprise notamment). Il s'agit pour l'Etat, via le FCS, de prendre en charge 50 % du prêt en cas d'impayé.

Les CCAS interviennent uniquement dans le cadre du microcrédit personnel : seul ce dispositif sera traité dans ce guide et non le microcrédit professionnel.

¹Loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005, article 80-III, qui instaure le fonds de garantie, qui s'intitule Fonds de cohésion sociale.

Gestion et fonctionnement

La gestion du FCS, alimenté par l'Etat (ministère des Finances et de l'Emploi), a été, par une convention du 5 avril 2005, confiée à la Caisse des dépôts et consignations (CDC). La définition de la stratégie du FCS relève du

Comité d'orientation et de suivi de l'emploi du FCS, appelé le COSEF, composé d'établissements financiers, de représentants de l'Etat et de deux associations ainsi que du Comité d'agrément du Fonds de cohésion sociale, lequel examine les candidatures des établissements financiers souhaitant bénéficier de la garantie du FCS.

La notion de microcrédit personnel garanti

L'encadrement juridique

L'article 23 de la loi n°2010-737 relative au crédit à la consommation du 1^{er} juillet 2010, apporte pour la première fois un cadre juridique au MCP :

« III. - 1. L'État finance, par des crédits ouverts en loi de finances, un fonds ayant pour objet de garantir des prêts à des fins sociales. Les établissements de crédit, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale peuvent également contribuer à son financement.

« 2. Les prêts garantis par le fonds sont :

« a) Les prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion accordés à des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement, dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs et qui bénéficient d'un accompagnement social. Ces prêts sont accordés afin de permettre l'accès, le maintien ou le retour à un emploi. L'inscription des personnes intéressées au fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels prévue à l'article L. 333-4 du code de la consommation ne peut constituer en soi un motif de refus de ces prêts. Ces prêts peuvent également être accordés pour la réalisation de projets d'insertion sociale qui ne sont pas directement liés à un objectif professionnel ».

▶ **Le microcrédit personnel ne se limite donc pas au retour/maintien à l'emploi. En outre, depuis la publication de la loi, peuvent également y prétendre les personnes fichées pour défaut de paiement de crédit (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits - FICP)².**

Les principes définis par le COSEF

Moins d'un an avant l'adoption de cette loi, le COSEF, dans le cadre de ses missions de gouvernance du FCS, a défini le microcrédit : « *Le microcrédit personnel - quelquefois désigné comme microcrédit social - est une opération de prêt de type bancaire destinée à faciliter l'insertion de son bénéficiaire dans la société et fondée principalement sur la confiance qui se construit dans la continuité d'une relation d'accompagnement* ».

Trois éléments essentiels :

- Le MCP est un prêt bancaire ;
- L'emprunteur est obligatoirement accompagné par un acteur social ou associatif ;
- Il vise à faciliter un parcours d'insertion sociale ou professionnelle en finançant des dépenses liées à :
 - emploi/mobilité : financer un permis de conduire, acheter ou réparer un véhicule, du matériel informatique nécessaire à une activité, financer une formation, un bilan de compétences...
 - logement : déménagement, petits travaux, équipement ménager, caution, impayé de loyers, frais d'agence...
 - santé : dépenses non couvertes par la mutuelle (lunettes, frais dentaires...).
 - divers : accident corporel, dégât matériel, obsèques, séparation...

Le 29 avril 2009, il a également adopté une charte du microcrédit personnel³, laquelle reprend les grands principes qui font consensus au sein de ses membres.

Les caractéristiques du MCP

Le principe

La garantie porte sur des prêts :

- d'un montant compris entre 300 et 3 000 € et jusqu'à 12 000 € pour les « accidentés de la vie » (c'est-à-dire personnes ayant subi une baisse de leurs revenus à la suite d'un divorce, d'une maladie, d'un handicap, du chômage...);
- d'une durée maximale de 36 mois (en cas de difficultés, un rééchelonnement du prêt est possible mais sans dépasser 48 mois) et jusqu'à 60 mois pour les « accidentés de la vie » (rééchelonnement jusqu'à 72 mois).

Les exclusions/dérogations :

Ne peuvent bénéficier d'un MCP ou d'un crédit en général :

- les mineurs non émancipés ;
- les personnes sous tutelle ou curatelle n'ayant pas obtenu l'accord de leur tuteur ou de leur curateur. Si le CCAS et la banque n'ont pas connaissance de cette situation et que la personne sous tutelle ou sous curatelle bénéficie d'un MCP, comme pour un prêt bancaire classique, l'emprunt sera annulé faute de valeur juridique.

En outre, ne peuvent bénéficier de la garantie du FCS :

- les prêts pour le rachat de dettes ou de crédits ;
- les prêts à des personnes en surendettement, sauf exception : le COSEF a autorisé, en 2009 puis en 2010, le bénéfice, à titre d'expérimentation, de la garantie du FCS aux personnes apurant un plan de surendettement. Les conditions d'octroi :
 - objet du prêt : lié à l'accès ou au maintien dans l'emploi,
 - montant : de 300 à 3 000 €,

- durée inférieure à 48 mois,
- accord écrit du président de la commission de surendettement,
- accompagnement effectif par un professionnel du travail social ou un acteur de la solidarité partenaire de la Caisse des Dépôts au titre du Fonds de cohésion sociale.

▶ **Rappelons que le FCS garantit les prêts à des personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC) et dorénavant aux personnes inscrites au FICP (à condition qu'elles ne soient pas surendettées). Par contre, si les pratiques bancaires en MCP garanti tendent vers ces règles, il existe encore des différences d'un partenaire à l'autre.**



²L'ouverture du microcrédit personnel aux personnes inscrites au FICP fait suite à une proposition d'amendement de l'UNCCAS, cosignée par la FNARS, la Croix Rouge et Cresus.

³Cette charte est reprise dans le rapport annuel de l'observatoire de la microfinance de 2008.



Microcrédit personnel

un coup
de pouce

2

l'engagement des CCAS/CIAS dans le développement du microcrédit

Quelques chiffres :

Le réseau des CCAS constitue le premier réseau microcrédit personnel en France en termes de points d'entrée mais aussi de MCP octroyés. Au 30 juin 2010, près de 100 CCAS/CIAS adhérents à l'UNCCAS ont décidé de s'engager dans l'accompagnement au microcrédit parmi lesquels 71 ont été sélectionnés pour être subventionnés par les directions régionales de la CDC, dans le cadre de la convention UNCCAS-CDC signée en novembre 2006. A cette même date, au moins 75 étaient opérationnels, c'est-à-dire qu'ils ont déjà instruit des demandes de microcrédits. Au total, sur le territoire national, au 31 décembre 2009, 308 structures d'accompagnement étaient financées par la CDC.

Au 30 juin 2010, d'après les données recueillies auprès des CCAS/CIAS opérationnels, près de 1 850 microcrédits ont été octroyés (par le biais de 66 CCAS⁴). Selon les chiffres de la CDC au 31 décembre 2009 (chiffres issus du reporting des banques), les MCP octroyés via un partenariat avec les CCAS/CIAS représentent 11,5 % du nombre total de MCP accordés sur le territoire national⁵.

Cependant, au sein du réseau des CCAS comme sur l'ensemble du territoire, existe une inégalité de répartition. Si dans 59 départements - ou 23 régions, selon l'échelle territoriale retenue - au moins un CCAS assure l'entrée dans le dispositif, il faut savoir qu'ils sont une douzaine à le faire en Ile-de-France, une dizaine en Nord Pas de Calais et huit en Rhône-Alpes. En revanche, au regard du nombre de prêts octroyés, la région des Pays de La Loire (Nantes, Angers et Laval principalement) arrive en tête avec près de 50 % proposés par les CCAS.

⁴Donc 9 CCAS sur 75 ont instruit des dossiers mais aucun n'a encore abouti à l'octroi d'un prêt.

⁵La CDC compte 13 437 MCP au 31 mars 2010 sur l'ensemble du territoire national pour un montant total en nominal de 30,20 M€ et un montant de garantie accordé par le FCS de 4,5 M€ sous forme de caution solidaire ou de dotation à des fonds de garantie. Source : Caisse des Dépôts.

Les motifs d'engagement des CCAS

Le MCP est un outil supplémentaire dans la palette des aides du CCAS

Les CCAS et CIAS, établissements publics, interviennent sur le champ social, auprès des personnes vivant dans la commune, de manière légale (instruction des dossiers d'aide sociale, domiciliation des personnes sans domicile stable) ou extralégale. Ces actions dites « volontaristes » sont vastes et variées et dépendent de la volonté des élus du CCAS. Cela va de la gestion d'établissement pour personnes âgées, personnes handicapées... à la distribution d'aides financières pour les personnes en difficulté. A cet égard, ils accordent des aides remboursables (prêts 0 %) ou non (aides et secours du type impayés d'énergie, aide alimentaire...) sur leur budget propre ou orientent tant que faire se peut vers d'autres dispositifs d'aide légaux ou extralégaux plus adaptés. Cependant, ces aides ne correspondent pas forcément au besoin de la personne en termes de montant mais aussi d'objet. Face à la frustration des travailleurs sociaux de ne pouvoir, dans certains cas, trouver de solution aux besoins de leurs usagers, de plus en plus de CCAS s'engagent dans le MCP pour les aider à concrétiser un besoin personnel qui ne trouve pas de réponse par ailleurs. Le MCP permet ainsi au CCAS d'apporter une réponse cohérente et complémentaire aux usagers les plus fragiles et ne doit pas se substituer aux aides du CCAS.

À Angers, c'est au sein du comité d'usagers qu'est venue l'idée de lutter contre l'exclusion bancaire en proposant des prêts sociaux. Les objectifs étaient de mettre en place une alternative aux aides versées sous forme de dons, de contribuer à la maîtrise de la dépense publique et enfin d'appliquer les principes de lutte contre l'assistanat, de responsabilisation et d'engagement des personnes en leur faisant confiance dans leur volonté de réaliser des projets personnels.

Le MCP permet de travailler les questions budgétaires

Le MCP est un crédit « accompagné ». Il permet de limiter les risques d'incident de remboursement mais constitue également un levier pour travailler la prévention du surendettement et la sensibilisation à la gestion du budget des ménages. En effet, l'avantage du MCP réside dans le fait qu'il permet de réaliser un bilan global de la situation financière du demandeur, ce qui amène les CCAS à travailler sur le budget des familles, champ qui auparavant relevait plutôt des caisses d'allocations familiales. Or, travailler la gestion du budget doit amener la personne à mieux gérer ses dépenses donc à limiter les situations d'impayés. Cela permet de diminuer à terme les demandes d'aides formulées auprès des CCAS et de réorienter la partie du budget dédiée aux aides facultatives (sur l'accompagnement budgétaire par exemple). Cela apporte une réelle plus value sur le long terme, pour les usagers comme pour les CCAS.

C'est parce qu'il permet de lutter contre le surendettement que le CCAS de Tourcoing a intégré le dispositif MCP au sein du service « prévention du surendettement ».

Le MCP est un crédit bancaire (accompagné)

Le MCP favorise le rapprochement CCAS - acteurs bancaires, une meilleure connaissance et une meilleure compréhension réciproque. Pour l'emprunteur, le MCP a aussi un objectif d'inclusion bancaire. Via le financement d'un besoin personnel, le dispositif favorise l'accès à un crédit bancaire, garanti par le FCS, pour les personnes qui en sont traditionnellement exclues. Cela leur évite le recours à des solu-

tions de remplacement chères et dangereuses. Le MCP permet par conséquent de lutter contre les situations de surendettement et les inégalités en assurant des chances d'émancipation sociale. Il favorise à terme l'accès à des prêts traditionnels.

En outre, comme il s'agit d'un crédit bancaire et non d'un secours financier (avec ce que cela

peut avoir de stigmatisant), les usagers se sentiront davantage valorisés (car il favorise une responsabilisation et une autonomisation des personnes) et mieux intégrés à la société de consommation. Il vise également, lorsqu'il n'y a pas d'échec de remboursement du prêt, à rétablir le dialogue et une confiance mutuelle entre l'emprunteur et le banquier.

La construction du projet

Le choix du partenaire bancaire ou financier

Outre l'intégration d'un outil supplémentaire pour les CCAS et le fait de favoriser l'accès au crédit, le partenariat banque/CCAS améliore la connaissance réciproque et contribue à créer une relation de confiance. C'est pourquoi le choix du partenaire financier est une étape importante.

Un organisme financier agréé

Pour mettre en place le microcrédit, le CCAS/CIAS doit signer une convention de partenariat avec un établissement bancaire ou financier agréé par le comité d'agrément du FCS (voir la liste en annexe 2 et les principes du MCP par la Fédération Bancaire Française en annexe 3).

Aucun partenariat national, entre l'UNCCAS et chaque organisme financier ou bancaire, n'a été négocié, parce que les CCAS/CIAS gagnent à travailler avec l'organisme de leur choix et à avoir ainsi une marge de négociation. Par conséquent, il n'existe pas à ce jour de convention type pour lier un établissement financier ou bancaire et un CCAS.

Généralement, le choix du partenaire financier se fait en fonction des critères suivants :

- le CCAS a déjà noué des relations partenariales sur d'autres projets,
- les prestations du partenaire financier sont de qualité et l'offre intéressante (taux attractif, pas d'obligation d'acquiescer une part sociale, pas de domiciliation bancaire obligatoire...),
- la banque met à disposition un interlocuteur privilégié ou un référent unique,
- la banque a apporté des informations de qualité au CCAS lors de ses recherches de partenariat (circuit de traitement...),
- l'intérêt de la banque pour le projet (sur certains territoires généralement les moins peuplés, un seul partenaire accepte de se lancer dans le dispositif),
- l'engagement social de certaines banques : actions menées en lien avec le social (lutte contre l'illettrisme, éducation budgétaire...),
- l'engagement mutualiste de certaines banques qui redonnent localement une partie des fonds collectés à l'investissement dans des actions diverses et variées (exemple microcrédit avec missions locales, Secours catholique...), la vocation à réinjecter l'argent collecté sur la région, le coopératif plutôt que les actionnaires à la tête de l'organisme,
- le fait pour la banque d'être agréée par le comité d'agrément du Fonds de cohésion sociale

et donc de faire bénéficier l'emprunteur de la garantie du FCS,

- le fait de diffuser du microcrédit sur d'autres villes,
- les agences bancaires de la ville sont parfois privilégiées par rapport aux enseignes représentant des sociétés de crédits, afin d'éviter toute connotation mercantile et surtout face aux problèmes importants liés au surendettement des habitants.

Les points de vigilance

► **La domiciliation bancaire**
Certaines banques exigent une domiciliation bancaire, c'est-à-dire l'ouverture d'un compte bancaire dans leur établissement avec soit l'obligation d'alimenter le compte nouvellement créé d'au moins le montant de l'échéance du prêt soit celle d'y domicilier l'intégralité de ses revenus.

Les avantages

Cette domiciliation bancaire, qui consiste à rapatrier les virements (salaires, prestations...) du compte de la personne vers le compte nouvellement ouvert chez l'organisme prêteur, peut permettre une meilleure qualité dans le suivi bancaire que la banque va pouvoir mettre en place. Sinon il s'avère impossible, pour la banque, de détecter tout incident susceptible de compromettre les remboursements et il est sans doute regrettable de devoir alors attendre le premier impayé qui est souvent vécu comme un échec par les emprunteurs. La domiciliation peut donc permettre de détecter des mouvements imprévus ainsi que des découverts avant prélèvement de l'échéance. Elle favorise également, selon les banques, la mise en place de solutions sur-mesure (découvert autorisé, remise de frais, facilité de caisse...) grâce auxquelles l'emprunteur pourra plus facilement surmonter une période difficile. Enfin, il peut être compliqué pour l'emprunteur d'avoir à faire à deux banques dont une n'est pas informée (sa banque d'origine) qu'il a obtenu un microcrédit accompagné. Ainsi, il peut, dans certains cas, se retrouver pénalisé par sa banque d'origine (suite notamment à un découvert) alors même que la banque en charge du microcrédit lui propose des aménagements.

Les inconvénients

A l'inverse, la domiciliation bancaire peut constituer un frein pour l'usager :

- *cela peut générer des coûts (adhésion, parts sociales, coût du virement mensuel pour alimenter le compte sur lequel les charges continues d'être prélevées...) mais aussi des démarches administratives supplémentaires (nécessité de mettre en place un virement pour couvrir les charges si l'ensemble des revenus est domicilié sur le nouveau compte), et risque de fragiliser la relation de confiance avec les conseillers dans la banque d'origine ;*
- *la personne ne veut pas forcément changer de banque (même si celle-ci ne fait pas de microcrédit) ayant avec son conseiller de bonnes relations ;*
- *le CCAS peut, quant à lui, avoir le sentiment de faire de la publicité et de la prospection pour les banques ;*
- *frein au dispositif lui-même : un CCAS a ainsi rencontré un problème avec son partenaire bancaire qui refuse d'octroyer un microcrédit pour des demandes inférieures à 500 € sauf si la personne a déjà un compte dans l'établissement.*

▷ *Par conséquent, plusieurs solutions*
Soit le CCAS joue un rôle de médiation vis-à-vis de la banque d'origine pour limiter les incompréhensions. Soit le CCAS expose à la personne les avantages et limites d'avoir une seule banque et laisse l'emprunteur choisir (il faudra, dans ce cas échanger au préalable avec le partenaire bancaire les arguments pour et contre pouvant motiver la personne). Soit le CCAS conventionne avec plusieurs banques, ce qui permet à la personne d'emprunter dans sa banque d'origine. D'ailleurs, une dizaine de CCAS ont déjà conventionné avec au moins deux partenaires bancaires (Alençon, Colmar, Laval, Limoges, Lyon, Nantes, Saint-André-lez-Lille, Saint-Priest...).

Le CCAS de Nantes a conventionné avec plusieurs organismes avec des conditions de prêt identiques : le Crédit municipal de Nantes, Parcours confiance (Caisse d'Épargne), le crédit Mutuel, le Crédit agricole, la Société générale et le Crédit coopératif. Au-delà de ces conventions bilatérales passées avec chacune des banques et nécessaires sur le plan juridique pour sécuriser le dispositif, la Ville de Nantes a souhaité proposer une démarche conjointe, à savoir une charte visant à fédérer les acteurs et à harmoniser l'offre de microcrédit personnel sur son territoire afin de la rendre plus lisible et accessible aux nantais concernés. Cette charte (voir annexe 1), signée par ces six partenaires bancaires, le président du CCAS et de la direction régionale de la CDC, fera l'objet d'une évaluation annuelle à travers un comité de pilotage du réseau local.

Dans tous les cas, il ne faut pas rendre obligatoire et systématique la domiciliation bancaire.

A Antibes, il n'y a pas d'obligation d'ouverture de compte bancaire, mais pour la simplification du suivi des remboursements, il est conseillé à l'emprunteur l'ouverture d'un compte au Crédit Mutuel, le partenaire bancaire.

► **Les frais de gestion et la prise en charge de la garantie**
Avant de conventionner, il faut être vigilant sur la participation aux frais de dossier ou/et au fonds de garantie imposée à la charge du CCAS.

▷ *L'UNCCAS rappelle que le CCAS est libre de conventionner avec le partenaire financier de son choix mais a eu l'occasion de se positionner sur la question des frais imposés au CCAS. Tout d'abord, il peut être perçu comme délicat de demander aux CCAS le versement de frais de gestion au partenaire bancaire alors qu'ils financent déjà l'instruction des dossiers de demande et l'accompagnement post-crédit des bénéficiaires du microcrédit.*

Un CCAS qui aurait des difficultés à trouver un partenaire bancaire peut prendre contact avec la direction générale de la CDC pour l'aider à trouver une solution.

Au 30 juin 2010, 43 CCAS travaillent ou sont en voie de travailler (au moment de la rédaction du guide) en partenariat avec la Caisse d'Épargne dont 40 via l'association Parcours confiance et 2 via Creasol, 25 avec le Crédit mutuel (dont certains via la Caisse solidaire), 19 avec La Banque Postale, 14 avec un Crédit municipal, 8 avec le Crédit agricole, 4 avec Cofinoga, 2 avec le Crédit coopératif et 1 avec BNP Paribas.

Au moins 13 CCAS travaillent avec plus de deux partenaires financiers.

Ensuite, il est nécessaire de rappeler que la convention entre la Caisse des Dépôts et l'organisme bancaire, laquelle lui donne la garantie de l'Etat, prévoit généralement la prise en charge de la garantie à 50 % par le FCS et à 50 % par la banque. Il est donc excessif de demander aux CCAS de financer une partie du risque (sauf s'il s'agit d'un emprunteur ne bénéficiant pas de la garantie).

► Les frais éventuels à la charge de l'emprunteur

Certaines banques imposent des frais aux emprunteurs (ex : frais d'adhésion, frais de dossiers, assurance obligatoire...).

► Tout comme d'autres têtes de réseaux accompagnants, l'UNCCAS a rappelé son opposition à de tels frais. D'une part, il ne paraît pas justifiable d'imposer des frais d'adhésion ou de dossier à un emprunteur sous prétexte qu'il bénéficie d'un microcrédit dès lors qu'aucun frais d'adhésion ne s'imposerait s'il pouvait faire une demande de prêt classique dans une banque. L'UNCCAS s'y oppose, d'autre part, parce que les besoins de financements, qu'ils proviennent de la banque ou des réseaux accompagnants eux-mêmes, ne doivent pas être supportés par les emprunteurs (de surcroît parmi les plus fragilisés) et parce que la mise en œuvre de ces frais de dossiers génère une forme très évidente d'inégalité de traitement de la demande de MCP, d'un réseau accompagnant à l'autre et/ou d'un territoire à l'autre.

Par ailleurs, si certaines banques proposent une assurance décès ou invalidité, c'est parce que le FCS ne garantit plus les prêts lorsque les personnes sont décédées. Il appartient aux héritiers de le rembourser comme n'importe quel prêt. Cependant, le COSEF rappelle que l'assurance doit rester facultative.

► **La caution personnelle**
Même si à ce jour il ne semble pas que les conventions entre CCAS et partenaires financiers fassent référence à une caution personnelle des emprunteurs, l'UNCCAS souhaite rappeler qu'il est capital de garantir l'accès au microcrédit sans recours à la caution d'un tiers. Tout d'abord, le microcrédit bénéficie actuellement d'excellents taux de remboursement et d'une solide garantie de l'Etat via le Fonds de cohésion sociale. Ensuite, demander une caution serait un frein important à l'accès au microcrédit et exclurait une partie du public potentiellement emprunteur mais incapable de proposer un cautionnaire. Enfin, le rôle joué par le réseau accompagnant, distinct de l'organisme prêteur, est d'anticiper les risques et de limiter les impayés tout en assurant une certaine « pression sociale » sur l'emprunteur du fait de la confiance qu'il lui accorde.

La multiplicité des organismes d'accompagnement au microcrédit sur un territoire donné

Il existe sur certains territoires une multiplicité de réseaux accompagnants sans aucune harmonisation de l'offre. Pour les réseaux accompagnants concernés, cette absence de coordination est plutôt perçue comme un handicap, car le nombre de demandes est en baisse ce qui peut, de ce fait, remettre en cause leur investissement dans le dispositif.

Il est donc important, avant de se lancer, de vérifier l'offre existante en matière de microcrédit personnel sur le territoire et de se coordonner, si certains réseaux le proposent déjà, afin qu'une personne puisse obtenir le même produit quel que soit le point d'entrée, évitant ainsi toute inégalité dans les réponses apportées sur un même territoire.



Le CCAS de Villeurbanne a établi un partenariat avec la Croix-Rouge afin d'harmoniser les pratiques et l'offre sur le territoire communal en matière de microcrédit et de donner de la lisibilité au dispositif. Le CCAS pourra attribuer aux bénéficiaires villeurbannais qui lui sont adressés par la Croix-Rouge les mêmes avantages qu'il accorde à ses propres bénéficiaires du microcrédit, à savoir : bonification des intérêts et aide complémentaire au microcrédit personnel attribuée sur un fonds spécial géré par le CCAS. Le CCAS met en outre à disposition de l'association, de façon ponctuelle, un bureau ainsi que l'équipement informatique nécessaire au lancement du dispositif.

Comment développer le MCP ?

La communication

Il ne semble pas possible de déterminer un montant prévisionnel budgétaire type pour la mise en place du MCP par le CCAS sachant que celui-ci va dépendre de plusieurs facteurs :

- nombre de demandes et nombre de prêts octroyés,
- situation des demandeurs,
- fonctionnement même du CCAS et du poste occupé par la personne en charge du suivi,
- temps passé en ETP dans l'accueil du public, sur l'instruction d'un dossier mais aussi sur l'accompagnement des personnes,
- actions mises en place par le CCAS (éducation budgétaire, formation...),
- éventuelle communication sur le dispositif (plaquettes...),
- éventuelle bonification du taux d'intérêt,
- etc.

La CDC a fait le choix de ne pas communiquer à grande échelle puisque l'ensemble du territoire n'est pas couvert par une offre de MCP. Elle a toutefois mis en place le site www.france-microcredit.org afin de recenser l'ensemble des points d'entrée microcrédit (structures d'accompagnement) ayant conventionné avec la CDC, en France. Localement, les avis, au départ partagés, tendent de plus en plus vers une volonté de développer la communication. En effet, « le succès des MCP réside dans leurs impacts pour les emprunteurs mais également dans leur accessibilité pour ceux qui en auraient besoin »⁶.

La communication permet de toucher davantage de demandeurs...

La communication commence par une bonne mobilisation interne des agents et notamment des agents d'accueil du CCAS, premier moyen d'accès à l'information pour les usagers. D'autre part, la majorité des CCAS souhaite, pour développer l'offre de MCP, communiquer largement auprès des habitants et des partenaires sociaux. En effet, d'autres que les usagers connus du CCAS peuvent prétendre au dispositif.

71 CCAS ont obtenu, entre 2006 et 2009, un financement de la CDC pour se lancer dans le dispositif dans le cadre de la convention UNCCAS-CDC. Cette subvention, variable selon les CCAS, le nombre de prêts et les années, est jugée très importante pour les CCAS afin de tester le dispositif et de se donner les moyens de l'améliorer. Elle est aussi importante pour financer le ou les ETP investis. Cependant, elle n'est pas pérenne.

⁶ Grenelle de l'insertion – Microcrédit personnel et inclusion financière, synthèse des travaux du groupe préparatoire par Georges Gloukoviezzoff, rapporteur.



Suite à sa campagne de communication grand public (plaquette, conférence de presse, panneaux d'affichage à l'échelle de la ville...), le CCAS de Grenoble a reçu en cinq mois environ 600 demandes d'information. La moitié de ces personnes a ensuite été reçue en entretien par un travailleur social et une cinquantaine de prêts a été accordée. Le défi pour le CCAS réside dans sa capacité à maintenir ce rythme de communication et d'accueil par les travailleurs sociaux dans la durée.

Le CCAS de Montpellier informe le grand public et les partenaires socioprofessionnels : presse locale, réunions d'information, diffusion de plaquettes, etc.

Le CCAS de Grande Synthe a diffusé de l'information sur le microcrédit personnel par le biais de la télévision locale, d'un dépliant quatre pages et d'un article dans le journal municipal afin de faire le point après plusieurs mois de fonctionnement.

L'UNCCAS a réalisé une plaquette de communication type, elle est disponible, pour les adhérents, sur www.unccas.org.

L'impact de l'information va cependant dépendre des moyens mis en œuvre - la seule plaquette ne touche généralement que le public du CCAS - mais aussi de la situation de la population.

... et donc de détecter des situations

Même si pour certains CCAS la communication n'est pas forcément la clef de la réussite du dispositif, parce qu'elle ne permet pas forcément de multiplier le nombre de prêts octroyés, elle a au moins l'intérêt de positionner le CCAS dans ce dispositif.

En effet, comme il n'est pas dans la culture des CCAS de faire des prêts avec un taux d'intérêt, cette communication permet de faire venir au CCAS des personnes jusque-là inconnues (par exemple des personnes retraitées ou des travailleurs pauvres), d'étudier leur situation, leur possibilité d'accéder à des droits (CMU...) et, en cas d'impossibilité d'accès à un MCP, de les orienter vers d'autres dispositifs.

L'information et la formation en interne permettent de lever les a priori et les préjugés

Si la communication est essentielle pour sensibiliser les usagers et les partenaires du CCAS, la formation est également un vecteur de réussite du dispositif. La méconnaissance des principes du système bancaire par les acteurs sociaux, leur vision parfois « déformée » de ce système et de ce qu'il induit en matière de risque de surendettement accru des publics fragiles justifient la mise en place de modules de formation adaptés. Ces formations permettent aux agents de percevoir le MCP comme un outil supplémentaire aux aides. En effet, les aides facultatives ne permettent pas de résoudre les difficultés sur le long terme, et du fait de leur faible montant et de leur temporalité, sont surtout des « palliatifs ». Or, bien qu'il soit complexe d'orienter une personne vers un microcrédit, il est encore plus difficile de ne rien proposer. Ces formations montrent que, utilisé à bon escient, le MCP ne met pas les personnes en difficulté mais au contraire leur est utile et facilite une réconciliation avec le monde bancaire. En outre, la formation à l'éducation budgétaire est précieuse pour une meilleure pré-instruction.

Le CCAS de Laval considère que la réussite du dispositif dans la commune est essentiellement liée aux réunions de formation des travailleurs sociaux du CCAS mais aussi du conseil général (qui intervient comme prescripteur) sur le MCP et l'éducation budgétaire. En 2009, le CCAS a ainsi instruit 143 demandes et 77 prêts ont été octroyés.

Au CCAS d'Angers, la formation est apparue indispensable pour lever les appréhensions des agents, répondre à leurs questionnements et les mettre dans une position favorable pour l'instruction de cette nouvelle prestation.

En complément à la formation, les CCAS font remonter le besoin de pouvoir comparer leurs propres pratiques avec celles d'autres réseaux accompagnants.

3

les étapes vers le microcrédit

L'accompagnement du microcrédit personnel, élément intrinsèque de ce dispositif, se décompose en plusieurs étapes, de l'amont à l'aval du prêt. Les CCAS interviennent de l'accueil à l'accompagnement, tout au long du prêt en passant bien entendu par l'orientation, s'il y a lieu, vers des solutions plus appropriées à la situation du demandeur. Adapté à la situation de chaque personne, cet accompagnement « a pour but de pallier les carences de la relation bancaire en agence qui ne permet pas de prendre en compte de manière adaptée les contraintes et besoins spécifiques de ces personnes »⁷. Il permet de prendre en compte sa situation globale et d'intégrer le microcrédit dans un processus d'insertion. Il vise également à prévenir le surendettement et à protéger les emprunteurs.

Rappel des étapes

Ces étapes sont variables selon les CCAS.

1- Point d'entrée :

prescription / accueil en direct / information

2- Instruction :

- diagnostic de la situation de la personne,
- analyse du projet,
- aide à la construction : émergence et formalisation,
- ou réorientation vers un dispositif existant.

3- Si orientation vers le microcrédit :

- transmission du dossier d'instruction à la banque,
- diagnostic financier par la banque.

4- Décision :

- En cas de refus : le CCAS recherche des solutions alternatives ou retravaille le dossier pour le représenter.
- En cas d'octroi du microcrédit : signature du contrat entre la banque et l'emprunteur,
- suivi post-crédit par le CCAS.

Les agents dédiés à l'accompagnement

Concrètement, la mise en place du microcrédit nécessite d'étudier la disponibilité d'au moins un agent dédié sur ce dispositif. En effet, bien que complémentaire aux autres aides extralégales du CCAS, l'offre d'accompagnement peut

difficilement être prise en charge par la personne référente au CCAS sans aménagement de son temps de travail d'autant plus qu'une partie des demandeurs de MCP est parfois extérieure au public habituel suivi par le CCAS.

Chaque CCAS ayant un mode de fonctionnement différent, le nombre d'équivalents temps plein (ETP) nécessaires sur ce dispositif varie d'un CCAS à l'autre indépendamment de la taille du CCAS.

Le CCAS de Grenoble (153 200 habitants) met à disposition 1,5 ETP sur ce dispositif, ceux de Martigues (48 000 habitants) et de Grande Synthe (23 200 habitants) au moins 1 ETP (rien que pour l'instruction pour Grande Synthe), ceux de Saint Etienne (180 100 habitants) et de Menton (28 800 habitants) environ 0,6 ETP. A Montpellier, le CCAS a affecté deux conseillères en économie sociale et familiale (CESF) à cette action avec une montée en charge progressive des moyens; en 2007 : 20 % ETP, en 2008/2009 : 70 % ETP et en 2010 : 50 % et 80 % de temps des CESF.

L'accompagnement en amont du prêt

Le premier accueil, la prescription

Un grand nombre de CCAS informe les structures partenaires (associations, CAF, collectivités locales...) du lancement de l'offre MCP afin d'une part de leur expliquer l'intérêt du dispositif et d'autre part de les positionner en tant que prescripteurs. Cela permet, tout comme la

communication, de toucher un plus large public. Le prescripteur assure une première information, voire un premier diagnostic, et oriente ensuite, le cas échéant, la personne vers le CCAS.

Lorsque la personne s'adresse directement au CCAS, celui-ci assure ce premier accueil.

A Perpignan, les acteurs sociaux du territoire - agents de proximité tels que les animateurs des centres sociaux, les agents administratifs travaillant dans les mairies de quartiers, ou les travailleurs sociaux du CCAS mis à disposition dans les centres sociaux - orientent les demandeurs éventuels vers les travailleurs sociaux du CCAS pour une prise de rendez-vous et un entretien personnalisé.

A Grenoble, une plateforme téléphonique dédiée, gérée au siège du CCAS par le service des aides sociales facultatives, assure un premier filtrage à l'aide d'une grille d'entretien type qui permet de cadrer le déroulement de l'appel : renseignements sur le dispositif, première analyse du projet et orientation vers la solution adaptée. Si cette solution est le MCP, les agents de la plateforme orientent vers une CESF de l'un des 11 centres sociaux qui fixe un rendez-vous et demande les pièces justificatives nécessaires à l'étude de la demande (voir annexe 4, la procédure d'instruction).

A Montpellier, l'accueil repose sur des permanences hebdomadaires où les personnes peuvent prendre rendez-vous directement avec les deux CESF dédiées à cette action. Elles reçoivent par ailleurs par téléphone les orientations des partenaires sociaux (associations d'insertion, pôle de la solidarité départementale du centre ville...) qui présentent des situations. L'accueil téléphonique s'effectue en fonction de l'arrivée des demandes. L'augmentation du nombre de demandes a amené l'ouverture de deux demi-journées de permanence.

L'instruction

L'accueil de la personne donne lieu à une évaluation de la demande par un agent du CCAS, généralement une assistante sociale ou une CESF. Cette offre de service peut, notamment dans les CCAS d'une certaine taille, être de proximité (plusieurs points d'accueil pour l'instruction) plutôt que centralisée.

A Lyon, les équipes des neuf points d'accueil ont demandé à ce qu'un contrat d'accompagnement type soit formalisé entre le travailleur social et l'emprunteur.

Objectifs

Lors de l'entretien, le demandeur expose sa situation personnelle, familiale et professionnelle puis présente son projet. Le rôle du travailleur social est de recueillir ces informations, d'évaluer la motivation, de vérifier l'éligibilité et la solvabilité du demandeur puis de l'accompagner dans le montage de son projet ou le réorienter si le MCP n'est pas la solution adaptée.

Il s'agit d'une phase importante et délicate de la procédure d'instruction puisque lors de cet ou ces entretien(s), une relation de confiance doit s'établir et le demandeur doit saisir que son interlocuteur sera son référent tout au long du prêt. Il sera plus facile ensuite de trouver des solutions (déclenchement d'actions sociales...). Cette évaluation recouvre également un aspect éducatif.

Le CCAS de Nantes constate que les entretiens d'évaluation permettent une prise de conscience des usagers tant sur leur projet ou leur gestion personnelle que sur leur rapport à l'argent. Cette démarche, vécue initialement comme anodine, devient un moyen réel d'appui éducatif et de prévention des situations de surendettement.

Dans certains CCAS, la banque intervient également au moment de l'instruction.

Au CCAS de Martigues, il y a une pré-évaluation de la situation par Creasol, le partenaire financier, afin de vérifier si le demandeur est éligible ou non au prêt.

Le temps de travail

L'évaluation d'un dossier de microcrédit est également une étape importante. Elle nécessite un temps de travail supplémentaire par rapport à celle d'une demande d'aide classique pour plusieurs raisons :

- les pièces justificatives exigées sont plus nombreuses,
- certains demandeurs de MCP sont, jusque-là, inconnus du CCAS/CIAS,
- l'agent du CCAS assure un examen budgétaire approfondi de la situation de la personne :
 - évaluation et analyse de la situation du demandeur et de ses capacités de remboursement,
 - prise en compte du risque bancaire,
 - prise en compte de la projection de la personne sur son parcours,
 - constitution d'un budget.
- contrairement à l'aide financière non remboursable, le microcrédit engage à un remboursement pendant plusieurs années.

A Grenoble, les CESF assurent une demi-journée d'entretiens par semaine. Elles bénéficient d'un logiciel d'analyse budgétaire qui permet d'éditer les dossiers de microcrédit et de surendettement éventuels. Ce logiciel élaboré avec l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), partenaire du MCP grenoblois, donne aussi la possibilité de collecter très précisément l'ensemble des données permettant une évaluation très complète du dispositif et qui peuvent être utilisées par ailleurs.

A Dunkerque, deux techniciens interviennent en amont et en aval du prêt (un agent pour les étudiants et un autre agent pour les personnes en contrat aidé au CCAS). Il faut compter deux à trois rendez-vous préliminaires pour l'instruction du dossier sur le volet projet. Après intervient la CESF du CCAS qui reçoit tous les demandeurs et apprécie la partie financière (chiffrage du budget, viabilité financière avec projection dans l'avenir selon les hypothèses de ressources...). Au minimum, deux rendez-vous sont effectués.

Le coût

Le coût, par dossier, de l'accompagnement avant octroi du prêt peut être estimé⁸ de la manière suivante :

- coût horaire = entre 18 et 29 € (selon le poste du référent accompagnateur⁹)
- temps passé = entre 2 h et 4 h par dossier (selon les CCAS)

Ce coût ne prend pas en compte : les tâches annexes de secrétariat, réunions et temps de coordination, saisies diverses et formation, ni les rendez-vous de suivi.

Lourdeur de l'instruction

Certains CCAS estiment que la procédure d'instruction est bien plus lourde que pour un crédit classique et surtout que pour un crédit revolving : nombre de pièces à produire, précisions exigées dans le dossier d'instruction fourni par la banque. Cette particularité peut décourager à la fois les demandeurs, qui préfèrent un crédit revolving, plus simple et rapide à obtenir, et les travailleurs sociaux, qui pour de faibles montants vont préférer orienter la personne vers des aides.

Il est donc essentiel, quand cela est nécessaire, de négocier avec le partenaire bancaire un dossier d'instruction assez « souple » et un nombre de pièces justificatives limité.

Certains CCAS bâtissent le dossier d'instruction avec le partenaire bancaire, comme se fut le cas du CCAS de Pont de Claix avec le Crédit Mutuel.

Les critères d'évaluation du projet

A Montpellier, l'accueil de la personne donne lieu à une évaluation du projet microcrédit et à une vérification de l'exclusion bancaire (éventuel interdit bancaire ou situation de surendettement déclarée à la Banque de France). Ensuite, les CESF mettent en lien l'évaluation globale de la situation sociale (parcours scolaire, professionnel, situation sociale et familiale, santé) de la personne et l'évaluation budgétaire, afin d'analyser si le microcrédit va déclencher une évolution positive de la situation de la personne. En dernier lieu, elles vérifient la faisabilité du remboursement du crédit. Il pourra ainsi procéder à une orientation vers les partenaires plus adaptés au besoin de la personne. La personne est rencontrée autant de fois qu'il est nécessaire pour définir son projet et la demande de microcrédit. De plus, ces rendez-vous lui permettent de s'approprier cette demande. Dans les faits, il est nécessaire de revoir la personne au minimum deux fois afin d'éviter de donner une réponse trop rapide à la demande sans prise de recul pour la personne. La demande n'étant pas une aide sociale mais un véritable crédit bancaire, le CCAS reçoit les personnes dans un service bien identifié en tant que tel.

Le CCAS évalue le projet et l'orientation éventuelle du demandeur vers un MCP ou un autre dispositif en fonction de plusieurs critères.

Le fait d'être exclu de l'accès à un crédit bancaire

Il se détermine lors de l'examen de la situation personnelle et financière de la personne. Cependant, il est difficile de demander un justificatif de refus de la banque car les organismes financiers ne délivrent pas aisément ce type de document.

La situation personnelle du demandeur

Une majorité de femmes (52 %) a été reçue par le CCAS pour une demande de microcrédit, notamment parmi les 16/34 ans où elles représentent plus de 58 % des demandeurs.

Globalement, les 16/34 ans représentent la tranche d'âge la plus importante parmi les demandeurs. A l'inverse, les plus de 54 ans sont les plus faiblement représentés.

Le reporting effectué par les CCAS et CIAS révèle par ailleurs que les demandeurs sont des personnes seules (environ 76 %) sans personnes à charge (58 % des demandeurs). Lorsqu'il y a une personne à charge, le nombre maximum est de 7 personnes à charge et la moyenne de 0,85 personne.

Ils sont principalement locataires (75,7 %) contre 8,7 % en habitat collectif (CHRS...), 2,7 % propriétaires et 1,4 % sans domicile fixe. 10,5 % sont dans un habitat « autre » (dont habitat mobile, hôtel...).

Si 9,4 % des demandeurs n'ont aucune formation, 19,4 % ont le baccalauréat ou un diplôme supérieur et 22,7 % ont un CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) ou un BEP (Brevet d'enseignement professionnel), reste 48,5 % de non réponse.

L'éligibilité :

Parmi ces demandeurs de MCP, les CCAS déterminent - souvent en commun accord avec le partenaire financier - ceux qui seront éligibles au prêt. Si la majorité propose ce dispositif à l'ensemble des personnes exclues d'un crédit bancaire classique sur leur commune (et ayant des capacités de remboursement suffisantes) afin de permettre au plus grand nombre d'accéder au crédit et donc de réduire leurs difficultés d'insertion personnelle, certains CCAS, en fonction du contexte local, limitent l'accès au MCP à un public cible ou en fonction de critères précis.

Le CCAS de Dunkerque propose dans un premier temps (aux fins d'expérimentation) ce dispositif aux étudiants et aux personnes en contrat aidé au CCAS.

Le CCAS de Brest concentre l'octroi des MCP vers les gens du voyage (pour l'achat, la réparation de caravanes et d'électroménager).

Le CCAS de Quimper cible le public suivi dans la structure, à savoir essentiellement les sans domicile fixe, les gens du voyage (pour l'achat ou la réparation de caravane), le public du parc logement social ainsi que les demandeurs d'emploi suivis par le PLIE. Cependant, le dispositif est également accessible à tout autre public domicilié sur la commune par contact direct ou sur orientation d'un référent social partenaire (conseil général...). Le suivi de l'emprunteur après octroi du prêt s'effectue alors en lien avec le travailleur social référent.

A l'inverse, la majorité des CCAS ouvre largement l'accès au MCP à tout public exclu d'un crédit bancaire. Avant même l'adoption de la loi relative au crédit à la consommation, certains CCAS - sous couvert de l'accord du président de la commission de surendettement et dans le cadre de l'expérimentation ouverte par le COSEF (voir § «les caractéristiques du MCP» en page 7) - orientaient déjà vers un MCP des personnes surendettées et/ou fichées ayant les capacités de remboursement. Ces personnes représentent environ 40 % des demandes de microcrédit¹¹ mais très peu de prêts ont été octroyés dans ce cadre faute de communication autour de cette expérimentation. Les choses devraient changer avec la loi qui autorise l'octroi de la garantie du FCS aux personnes inscrites au FICP.

Au CCAS de Valenciennes, le partenaire bancaire accepte d'octroyer, à titre exceptionnel, un microcrédit à des personnes interdites bancaires (inscrites au FCC). Dans ce cas, la banque prend à sa charge 100 % du risque. Pour les personnes de bonne foi apurant un plan de surendettement, la banque peut accorder également un microcrédit après accord du président de la commission de surendettement.

Quelques chiffres, issus du reporting effectué par les CCAS et CIAS¹⁰ sur le site france-microcredit.org :

Répartition des personnes accueillies par âge et par sexe	par âge et par sexe	
	Femme	Homme
16/34 ans	58,3 %	41,7 %
35/44 ans	47,3 %	52,7 %
45/54 ans	48,9 %	51 %
> 54 ans	46,5 %	53,5 %
indéfini	54,4 %	41,2 %
Total	52,1 %	47,8 %

Répartition des personnes accueillies par âge	
16/34 ans	38,6 %
35/44 ans	27 %
45/54 ans	20 %
> 54 ans	10,6 %
indéfini	4 %
Total	100 %

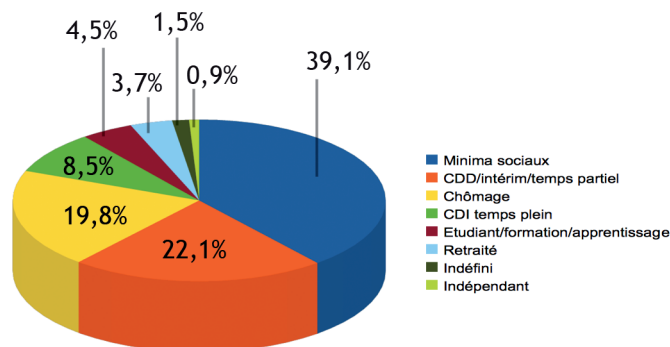
⁸ Estimation réalisée selon les données fournies par les CCAS de Grande Synthe, Laval et Montpellier en 2009.

⁹ CESF, assistant social...

¹⁰ Source www.france-microcredit.org. Ce reporting permet d'obtenir des données chiffrées sur les caractéristiques des demandes et des demandeurs de microcrédit. Il est basé sur 2512 demandes de microcrédit déposées auprès de 50 CCAS entre la mi-mai 2008 et juin 2010.

¹¹ ANSA, Microcrédit social : Diagnostic de perspective et développement, rapport remis le 25-02-08 à la CDC.

La situation financière et professionnelle du demandeur



SITUATION PROFESSIONNELLE DES DEMANDEURS

La majorité des demandeurs (39 %) est bénéficiaire d'un minima social¹². Mais une part non négligeable de demandeurs (22 %) occupe un emploi dit précaire (CDD/interim/temps partiel) auquel s'ajoute 19,8 % de personnes au chômage.

En moyenne, les ressources mensuelles des demandeurs sont de 970 €

Parmi les personnes seules demandeurs ayant déclaré une ressource, 59 % sont en-deçà du seuil de pauvreté (fixé, depuis 2007, à 60 % du revenu médian, soit moins de 908 € par mois pour une personne seule) et 21 % ont des ressources inférieures ou égales au montant mensuel du RSA socle (fixé, pour 2010, à 460,09 € pour un allocataire seul sans personne à charge).

Les critères de ressource :

• Le reste à vivre :

Pour déterminer les capacités de remboursement de l'emprunteur, les CCAS déterminent un reste à vivre¹³ reposant généralement sur le mode de calcul suivant :

Ressources du ménage - charges du ménage

Nombre de personnes

Néanmoins, ce mode de calcul est fixé de façon différenciée par les CCAS/CIAS puisque ceux-ci prennent en compte des charges et des ressources différentes.

En outre, le montant du reste à vivre retenu pour octroyer une aide varie selon les CCAS.

Il est de 8 € par jour par personne au CCAS de Grenoble, de 200 € par mois par personne (soit 6,5 € par jour) pour les CCAS de Lagny Sur Marne, Noyon et Cachan (plus 150 € par personne supplémentaire...), de 6 € par jour par personne à Valenciennes et de 5 € par jour et par personne à Mérignac.

A Saint-Priest, sont éligibles au MCP les personnes disposant d'un reste à vivre supérieur à 250 € par mois (8,3 € par jour) et inférieur à 600 € par mois (20 € par jour).

Le CCAS de Laval a fixé le reste à vivre à 5 € par jour par personne mais il constate que les dossiers ont du mal à passer à ce niveau (car il peut déclencher d'autres dispositifs d'aide) donc dans la pratique les dossiers orientés vers du microcrédit ont plutôt un reste à vivre de l'ordre de 6 à 8 € par jour et par personne. Il a mis en place, via Parcours Confiance, un logiciel de calcul du reste à vivre qui permet de savoir si une personne est éligible au niveau du diagnostic financier et donc de l'orienter ou non vers un microcrédit.

Pour d'autres CCAS, fixer un reste à vivre « trop élevé », tel que 200 € par mois et par personne,

est inadéquat car cela exclut de fait les personnes aux minima sociaux. Par conséquent, ils considèrent qu'il ne faut pas mettre de limites, que ce soit en termes de reste à vivre ou de ressources, mais étudier les dossiers au cas par cas.

Constat : un certain nombre de CCAS souligne l'extrême faiblesse des ressources du public reçu. Le CCAS de Menton remarque que « les personnes qui se présentent au CCAS sont déjà dans une situation financière plus que précaire (loyer trop élevé par rapport aux ressources, charges courantes trop élevées, dettes, cumul de prêts, situation de surendettement ou de découvert bancaire chronique...) ».

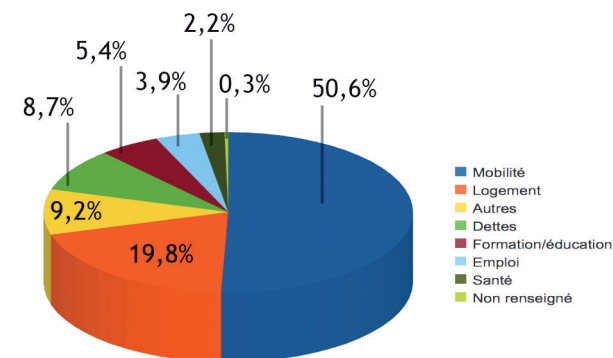
• Le plafond de ressources

Parce que le microcrédit vise les personnes exclues d'un crédit bancaire classique, certains CCAS vont fixer un plafond de ressources - en complément ou non du reste à vivre - au-delà duquel les demandeurs ne pourront accéder au microcrédit.

Le CCAS de Petit Bourg fixe un plafond de ressources, généralement entre un et un SMIC ½ par personne.

Au CCAS de Tourcoing, les emprunteurs doivent disposer de ressources mensuelles comprises entre un minimum de 440 € nets et un maximum fixé au montant du SMIC mais aussi respecter le « reste pour vivre », fixé à 200 € pour une personne seule, 350 € pour un couple, majoré de 150 € supplémentaires par enfant à charge.

L'objet de la demande



OBJET DE LA DEMANDE

On note que les demandes liées à la mobilité (permis de conduire, achat de véhicule, frais de réparation... qui ont pour objet l'accès ou le maintien dans l'emploi...) et au logement (emménagement, électroménager...) sont les plus importantes. Celles relatives au remboursement de dettes (réaménagement de dettes, rachat de crédit...) avoisinent les 9 %.

Zoom sur la restructuration budgétaire

Si la majorité des CCAS n'oriente pas vers un microcrédit les personnes ayant besoin d'un prêt pour restructurer une dette, un crédit ou rembourser un découvert, parce que le FCS ne garantit pas ce type de prêt, d'autres CCAS ont pris l'initiative inverse afin d'assainir la situation financière des personnes qui font appel à

¹² Ibid.
¹³ Le « reste à vivre » est une disposition réglementée par la loi n°98-1998 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions pour permettre aux commissions de surendettement de déterminer la capacité de remboursement du débiteur.

des organismes de crédit et de prévenir des situations de surendettement. En effet, un certain nombre de personnes doivent rembourser des crédits de l'ordre de 2 000 à 3 000 euros avec des mensualités qui mettent en péril l'équilibre budgétaire du ménage. L'éligibilité de la demande est alors déterminée par la capacité de remboursement du demandeur.

Cette « ouverture » se concrétise de deux manières : dans certains cas, une partie du montant du prêt vise à financer le remboursement d'une dette, d'un crédit ou d'un découvert, dans d'autres cas, le microcrédit aura pour unique objet la restructuration budgétaire. Du fait de l'absence de garantie du FCS dans ce deuxième cas, la banque va prendre en charge 100 % de la garantie ou partager le risque avec le CCAS. Le rôle de ce dernier, en tant qu'accompagnateur, sera d'analyser avec précaution, avec l'emprunteur, les problèmes de gestion budgétaire qui ont pu l'amener dans cette situation d'endettement.

Le CCAS de Nantes a une convention spécifique avec le Crédit municipal de Nantes afin de traiter les demandes de rachat de crédit revolving et/ou la restructuration budgétaire et de situer le MCP comme un véritable outil de lutte contre le surendettement. Sur l'ensemble des prêts accompagnés par le CCAS de Nantes, cet objet représente 25 %. A noter que le CCAS contribue avec la banque au fonds de garantie.

L'objet de la demande et la situation de la personne

L'objet de la demande doit être mis en parallèle avec la situation du demandeur. Les référents sociaux et bancaires peuvent juger superflu un besoin pour telle personne mais nécessaire pour une autre. Ainsi, une personne dont toute la famille vit à l'étranger et qui ne peut, en cas de force majeure (décès d'un proche...), se rendre auprès d'eux peut avoir besoin d'un microcrédit pour se financer son billet d'avion.

La viabilité du projet

C'est un élément déterminant pour l'orientation vers un microcrédit. En effet, lors de l'instruction, l'agent du CCAS va construire avec la personne son projet ou son besoin, s'assurer de sa viabilité afin de ne pas le conduire vers un échec supplémentaire et dommageable en cas d'impossibilité de remboursement.

Parce qu'il est difficile de savoir si une personne qui sollicite un MCP pour une formation retrouvera un emploi à l'issue de celle-ci et surtout quel sera son salaire à l'embauche, il peut être difficile d'évaluer ses capacités de remboursement si au moment de la demande d'emprunt elle n'a pas de ressources pérennes.

Le CCAS de Dunkerque, d'un commun accord avec son partenaire financier, a fixé un barème de ressources pour les étudiants potentiellement éligibles au MCP.

C'est pourquoi, pour ce type de projets, le CCAS avant d'orienter vers un MCP, s'entoure de garanties.

Certains CCAS préfèrent s'adresser d'abord à Pôle Emploi ou au centre d'information et d'orientation de la commune avant d'orienter vers le MCP. Si ces structures considèrent que le projet est viable et peut aboutir sur un véritable emploi/projet, alors le CCAS oriente vers du MCP.

A Nantes, le CCAS octroie du MCP pour financer des formations visant des emplois en tension. En revanche, pour les formations concernant les autres emplois, le CCAS attribue plutôt des aides facultatives.

La complémentarité du MCP

Le MCP ne vise pas à se substituer aux autres dispositifs et surtout, pour la majorité des CCAS, aux dépenses devant être prises en charge par la solidarité nationale comme la santé. Par exemple, pour certains CCAS, le dispositif MCP serait décrédibilisé s'il était utilisé pour financer des impayés de loyer alors que des aides du FSL peuvent être mobilisées.

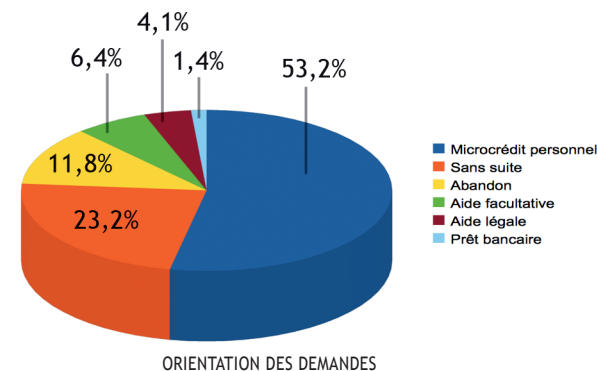
Par conséquent, avant de proposer un MCP, l'organisme instructeur doit avoir épuisé tous les autres recours possibles. Le CCAS, en tant qu'acteur social, a connaissance des dispositifs d'aides existant sur le territoire et peut orienter vers le dispositif adéquat, dont ses propres aides et secours.

Le CCAS de Saint-Priest maintient ses avances remboursables à 0 % jusqu'à 600 € pour les personnes en-dessous du RSA. Le MCP est utilisé pour des demandes comprise entre 600 € et 3 000 €.

Parallèlement, pour certaines demandes, lorsque les dispositifs d'aide pouvant être sollicités ne sont pas suffisants pour financer le besoin du demandeur, le MCP peut venir en complément.

L'orientation du CCAS vers un microcrédit

La moitié des demandes instruites orientées vers du microcrédit par les CCAS ¹⁴



D'après les données communiquées par les CCAS¹⁵, plus de la moitié des demandes de microcrédit instruites au CCAS a finalement été orientée vers du microcrédit. 23,2 % des demandes ont été déclarées « sans suite » du fait notamment du manque de capacité de remboursement de la personne, de sa situation personnelle ou financière (en surendettement, FICP/FCC, etc.) et 6,4 % ont été orientées vers des aides et secours, en particulier du CCAS (dont 1,5 % vers des prêts internes du CCAS/CIAS). Parfois plusieurs solutions sont proposées pour une même personne : microcrédit et aides du CCAS par exemple.

Au CCAS de Boulogne-sur-Mer, une orientation vers d'autres dispositifs est proposée pour les dossiers déclarés non recevables ou classés sans suite : aides financières du conseil général et du CCAS, FAJ mission locale, avance financière d'Emmaüs, microcrédit entreprise, prêt bancaire classique...

Qui décide de l'orientation vers le MCP ?

En cas de profil non éligible, l'accompagnateur pourra réorienter la personne vers d'autres institutions, organisations ou associations pouvant répondre à ses besoins. Seuls les dossiers orientés vers du microcrédit sont transmis à la banque.

¹⁴ Source : www.france-microcredit.org. Attention, les pourcentages sont plus ou moins relatifs, tous les CCAS n'inscrivent pas sur ce site l'ensemble des demandes instruites au CCAS.

¹⁵ Sur 2512 demandes de microcrédit au 30 juin 2010.

Plusieurs CCAS considèrent qu'il est délicat de faire porter la décision d'orienter une personne vers du MCP sur un seul agent étant données les implications engendrées en cas d'octroi effectif du microcrédit tant du point de vue de l'emprunteur (remboursement du prêt, suivi...) que du CCAS (engagement sur l'accompagnement post crédit notamment).

A Valenciennes, la décision est prise par une équipe de techniciens.

A Dunkerque, le CCAS a créé une commission technique avec des membres du conseil d'administration pour se prononcer sur la viabilité du projet.

A Marcq-en-Barœul, le MCP étant considéré comme un outil politique d'aide facultative avec un objectif d'insertion, c'est la commission permanente qui décide si un dossier peut faire ou non l'objet d'un microcrédit.

De même, au CCAS d'Arles, le dossier est présenté en commission sociale qui se réunit hebdomadairement au CCAS dans le cadre de l'attribution des secours d'urgence. Cette commission se compose d'administrateurs. Elle est animée par la responsable du service social. Sont admis, en cas de présentation de dossier, la personne désignée en charge administrative du dispositif et le travailleur social référent de l'emprunteur. La commission décide du montage définitif du dossier.

En cas d'éligibilité, le travailleur social ou l'instance décisionnaire du CCAS émet une préconisation de suivi et transmet le dossier à la banque.

La décision d'octroyer le prêt

Un tiers des demandes instruites par le CCAS aboutissent à un MCP¹⁶

D'après les données communiquées par les CCAS sur le site www.france-microcredit.org environ 67,6 % des demandes orientées vers un microcrédit par le CCAS¹⁷ reçoivent un avis favorable du comité de décision banque/CCAS ou de la banque contre 28,78 % défavorable et 3,7 % ajourné. Lorsque le dossier a été retenu favorablement par le comité de décision ou la banque, dans 89 % des cas, le demandeur poursuit sa démarche.

Par conséquent, si l'on prend en compte l'orientation par le CCAS, la décision de la banque et celle du demandeur, on note que sur l'ensemble des demandes instruites au CCAS seules 31 % font réellement l'objet d'un prêt.

Qui décide de l'octroi du prêt ?

C'est presque toujours le partenaire financier qui octroie le prêt et donc qui prend la décision finale après que le CCAS lui ait transmis un dossier. Cependant, dans certains cas, la banque suit l'avis du CCAS sans difficulté.

► **Dans tous les cas, il est nécessaire d'échanger avec le partenaire bancaire**
Si le travail de l'agent du CCAS consiste à instruire le dossier et l'envoyer à la banque sans pouvoir expliquer les motifs de cette orientation, l'agent peut avoir le sentiment d'être en posture de simple sous-traitant de la banque. Cela est d'autant plus vrai s'il n'est prévu aucun temps d'échange ultérieur avec la banque et si celle-ci transmet sa décision par mail. Des échanges permettent, au contraire, un apprentissage réciproque des réalités et contraintes de l'autre partenaire. Cela contribue ainsi à la production d'une culture et d'un langage communs qui facilitent à terme la coopération.

▷ **Par conséquent, les CCAS mettent en avant la nécessité de pouvoir échanger avec le partenaire bancaire au moment de la décision et/ou ultérieurement selon plusieurs modalités.**

• Le comité collégial

A Boulogne-sur-Mer, le travailleur social du CCAS expose les dossiers MCP devant le comité de sélection composé d'un représentant du CCAS, de la communauté d'agglomération et du Crédit Municipal avec la possibilité pour l'intéressé d'être présent.

A Nantes, la décision relative aux prêts « stabilité » (prêts visant le rachat de crédit revolving et/ou la restructuration budgétaire)¹⁸, se fait de manière collégiale, la commission se réunissant une fois par mois. Généralement la position du CCAS est suivie.

A Montpellier, les CESF participent aux commissions mensuelles d'attribution des microcrédits personnels de Parcours Confiance, ce qui leur permet d'adapter la demande du public aux réalités de la commission, et inversement de faire évoluer les critères de la commission : interdit bancaire, surendettement, montant des prêts supérieur pour des situations particulières.

• L'échange en cas de désaccord sur un dossier :

A Marcq-en-Barœul, la décision est prise par la banque avec avis du CCAS. Ce dernier explique parfois pourquoi il présente tel ou tel dossier s'il y a un risque que la banque refuse le prêt.

Au CCAS de Grenoble, lorsqu'un dossier est transmis à la banque pour accord (vérification du volet bancaire et des capacités de remboursement), le responsable de service échange avec elle. Si un arbitrage est nécessaire, alors les directions du CCAS et de la banque se réunissent pour essayer de trouver une solution et un accord quant à l'avenir du dossier. Cette solution pourra être réutilisée par la suite, si d'autres dossiers du même type sont examinés.

Le CCAS de Laval a également des contacts téléphoniques ou par mail avec le partenaire bancaire mais il peut négocier le dossier lorsque Parcours Confiance a des doutes.

En conséquence, ce qui est important lors de la décision c'est de pouvoir négocier et défendre les dossiers auprès du partenaire bancaire soit dans le cadre d'un comité collégial, soit dans le cadre d'échanges réguliers en direct, par mail ou par téléphone selon les possibilités de chacun. A l'inverse, il ne semble pas souhaitable ni valorisant pour le CCAS de voir la décision imposée par la banque sans qu'aucune concertation ne soit possible.

► **Les délais de décaissement des prêts**

Les délais sont parfois trop longs entre l'orientation de la demande par le CCAS auprès de la banque et la prise de décision par celle-ci : ils peuvent aller de 15 jours à un mois parfois, délai auquel s'ajoute les 7 jours de délai légal de rétractation (avant l'octroi effectif).

Par conséquent, afin d'éviter de décourager les demandeurs, qui pourraient préférer un crédit revolving plus rapide à satisfaire leur besoin, il est important de trouver un partenaire financier réactif.

¹⁶ Source www.france-microcredit.org.

¹⁷ Pour rappel, les demandes orientées vers du MCP par le CCAS représentent 53 % des demandes.

¹⁸ Voir description en page 24.

Qui informe le demandeur de la décision ?

Contrairement à ce qui se pratique le plus souvent, la plupart des CCAS estiment que lorsque la décision de refus est prise par le partenaire financier seulement, c'est à lui et non au CCAS, d'informer et de motiver ce refus au demandeur. D'une part parce que la décision doit être notifiée par celui qui l'a prise et d'autre part parce que le microcrédit a pour objectif la réinsertion bancaire et l'autonomisation de la personne. En parallèle, les CCAS souhaitent également être destinataires de cette décision afin de pouvoir recontacter la personne pour, le cas échéant, lui proposer une autre solution.

En cas de refus, le CCAS de Fort de France propose une révision du dossier notamment sur le montant et l'échéancier, afin de le re-proposer à la banque sous de nouvelles conditions.

Au CCAS de Six Fours, même si c'est la banque qui a la décision finale concernant l'octroi du prêt, un travail partenarial va être développé autour des dossiers non aboutis, afin d'orienter les usagers vers d'autres dispositifs.

Si la décision est prise par une instance collégiale (CCAS-banque), les CCAS souhaitent que la notification et la motivation du refus soit signée au nom de l'instance même si c'est ensuite eux qui transmettent la décision.

Les motifs de refus d'octroi du prêt

En principe, les banques n'ont pas à motiver un refus de vente, donc elles ne justifient pas leur refus d'octroyer un crédit.

Cependant, les CCAS ont besoin d'accéder à cette information, ne serait-ce que pour éviter d'orienter vers du MCP des personnes que la banque écartera systématiquement pour les mêmes motifs. Ils améliorent ainsi leur travail d'instruction et d'orientation.

Quelques exemples de refus d'octroi :

- personnes en surendettement et/ou fichées (le CCAS l'ignorait),
 - objet du prêt non conforme à la convention avec le partenaire financier (ex : dettes),
 - capacité de remboursement jugée insuffisante/ressources non pérennes,
 - train de vie incompatible,
 - manque de visibilité dans le projet,
 - le taux d'endettement (le ratio charges de remboursement d'emprunts mensuelles / revenus mensuels, dont les revenus annuels irréguliers) ne devant pas représenter plus de x % de leurs revenus, souvent de l'ordre de 30 à 35 %.
- Sur ce dernier point, les CCAS estiment que ce n'est pas parce qu'une personne n'a pas de crédit (donc un bon taux d'endettement) qu'elle a forcément un reste à vivre suffisant. Inversement, il y a des situations où des personnes ne seront pas éligibles au microcrédit parce qu'elles ont un taux d'endettement supérieur à celui imposé par la banque alors qu'elles auront un reste à vivre suffisant pour rembourser le prêt. Certaines banques ne prennent pas en considération le taux d'endettement mais la notion de reste à vivre pour le microcrédit. En effet, elles estiment que ce taux n'est pas pertinent pour les personnes exclues du crédit bancaire classique.
- A l'inverse, le taux important d'acceptation par la banque ou le comité de décision est lié également à la qualité du dossier présenté par le CCAS, aux échanges courants entre le CCAS et la banque lors de l'instruction...

L'accompagnement post crédit

L'accord de prêt marque le début de l'accompagnement post-crédit. Cet accompagnement comprend le suivi du remboursement du prêt et un éventuel accompagnement social (appui à la réalisation du projet) et/ou budgétaire (éducation budgétaire...).

Un accompagnement adapté à l'emprunteur

L'accompagnement post-crédit est un élément structurant du dispositif : il permet de garantir un taux d'impayé très faible et la réalisation des projets dans des conditions optimales.

Le suivi du bon déroulement du remboursement du prêt est lié à l'intervention du CCAS en cas de difficulté afin de permettre aux personnes de faire face aux échéances. Par contre, l'accompagnement social, qui permet la prise en compte de difficultés spécifiques, est variable. En effet, les caractéristiques du suivi ne peuvent être fixées uniformément en raison de l'hétérogénéité des emprunteurs : certains n'ont aucun besoin ou ne désirent pas être suivis quand d'autres sont très demandeurs.

Les CCAS de Lisieux et d'Alençon indiquent à ce titre combien l'engagement des usagers à accepter un accompagnement est difficile à obtenir.

Aussi est-il essentiel d'adapter et de personnaliser l'accompagnement post crédit selon la situation du bénéficiaire, la nature de son projet et les éventuels accidents de parcours. De même, la forme que prend ce suivi évolue au cours du temps en fonction de l'évolution de la relation avec l'emprunteur et/ou de la situation de ce dernier. Le coût de cet accompagnement est donc difficile à chiffrer. C'est à l'accompagnateur de juger du niveau de suivi, en fixant par exemple la régularité des appels téléphoniques

ou des rendez-vous. En cas de difficultés, l'emprunteur doit avoir conscience qu'il doit prendre contact le plus tôt possible avec son accompagnateur. Ainsi, une solution adaptée pourra être envisagée préservant la relation entre l'emprunteur et la banque. A l'inverse, en cas d'augmentation des ressources de l'emprunteur (par exemple la fin d'un crédit antérieur), il peut être envisagé d'augmenter leurs mensualités ou de proposer le rachat du crédit. Cette phase de l'accompagnement consiste à suivre l'évolution de la situation du bénéficiaire et rechercher en commun des solutions.

Après l'obtention du prêt, le CCAS de Grenoble ne fait pas systématiquement d'accompagnement. Seules les personnes déjà suivies par un travailleur social continueront d'être accompagnées. Pour les autres, la conseillère en économie sociale et familiale jugera avec la personne s'il est nécessaire ou non d'intervenir.

Au CCAS de Perpignan, le travailleur social peut proposer au demandeur un suivi de sa gestion budgétaire, l'objectif étant de permettre à l'usager de passer de l'assistance à l'autonomie.

Au CCAS d'Antibes, les personnes bénéficient d'un suivi régulier avec la référente du dispositif : pendant toute la durée du remboursement du prêt, la CESF accompagne les personnes sur le plan budgétaire et social, en prenant en considération leurs difficultés, en partenariat avec leur référent social. Elle effectue également le suivi des remboursements du prêt, avec le partenaire bancaire. Chaque mois, un contact par téléphone ou un rendez-vous à lieu, en fonction de la situation pour faire le point avec la personne.

Au CCAS d'Arles, tout bénéficiaire d'un MCP se verra proposer de participer à un cursus de formation à la relation à l'argent et à la maîtrise de son budget dispensé en animation collective par deux conseillères en économie sociale et familiale, salariées du CCAS et/ou un organisme de formation agréé par le partenaire bancaire. Tout bénéficiaire sera encouragé à se constituer une épargne de précarité.

Le CCAS de Laval propose un accompagnement éducatif budgétaire qui peut comporter un volet d'information en collectif et un accompagnement individuel où le budget est analysé puis structuré grâce à un petit logiciel « âges ». Ces interventions se font toujours avec l'adhésion des familles.

A Montpellier, l'obtention du microcrédit est associée à des mesures sociales et éducatives (formation à l'argent, suivi psychologique, ateliers vidéo...).

A Agen, l'emprunteur signe un contrat d'accompagnement social personnalisé avec le président du CCAS. Ce contrat prévoit notamment la durée et la forme de l'accompagnement (entretiens réguliers, accompagnement physique ou téléphonique, aide à la lecture et à la compréhension des documents, aides à l'élaboration de dossiers utiles), le principe d'une aide à la gestion des ressources (réalisation en commun d'un budget prévisionnel et suivi de ce budget), le nom du référent social, les engagements réciproques des deux parties...

Dans certains cas, c'est le partenaire bancaire - quand il dispose d'un organisme de formation - qui prend en charge l'accompagnement budgétaire, via des ateliers collectifs par exemple, le CCAS ayant à charge l'accompagnement social.

Au CCAS du Havre, le dispositif Parcours Confiance a mis en place pour les bénéficiaires des ateliers animés par Finances et Pédagogie. Ces ateliers d'une dizaine de personnes se modulent en trois fois deux heures. Ils visent à apporter une éducation budgétaire, en abordant, par l'intermédiaire de petits jeux, le regard par rapport à l'argent (évaluation, fonctionnement, choix...) et le rapport à la banque (connaissance des outils bancaires, relation...).

A Ecully, les emprunteurs bénéficient, à partir d'un diagnostic social du CCAS, du même soutien de Finances et Pédagogie, en complément de l'accompagnement bancaire individuel (diagnostic financier) mené par les conseillers de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes, dans le cadre du Parcours Confiance.

Les situations d'impayés

Malgré l'accompagnement assuré par l'acteur social, l'emprunteur peut se retrouver en situation d'impayé.

Le suivi bancaire

Au-delà de l'accompagnement de l'emprunteur par le CCAS, le dialogue entre le banquier et la personne qui assure le suivi principal est essentiel au moment de la signature du crédit et surtout lorsque des difficultés financières apparaissent.

Dans la charte d'accompagnement signée entre l'établissement financier et l'accompagnant, il est inscrit que « L'établissement prêteur s'engage à informer l'accompagnateur référent des incidents de paiement afin que celui-ci recherche avec l'emprunteur les moyens pour surmonter les difficultés passagères. Le référent donne son avis au moment du prononcé de la déchéance du terme ».

Ainsi le moment et les modalités de l'alerte lancée par le banquier à l'accompagnateur doivent être précisés dans la convention de partenariat. Il faudra également déterminer si les difficultés bancaires autres que celles portant sur les mensualités doivent être incluses dans ce dispositif d'alerte.

Dans les faits, la rapidité de l'alerte, dès le premier impayé, est un élément clef pour éviter l'aggravation des situations.

A Lyon, l'établissement prêteur informe le CCAS de tout incident de paiement à partir du premier rejet. Dès que le référent est informé de l'incident, il contacte la personne par tout moyen afin de rechercher avec elle les façons de surmonter cette difficulté.

Les solutions en cas d'impayés

Légalement, le fichage par la banque, à la troisième échéance impayée, est obligatoire. Toutefois, dans le cadre du microcrédit, les

banques doivent dès le premier impayé, avertir les CCAS/CIAS afin que ces derniers échangent sur les difficultés des emprunteurs et proposent avec eux une solution (voir annexe 5, la procédure de recouvrement au CCAS de Nantes).

Sur les 800 microcrédits octroyés à ce jour et enregistrés sur le site www.france-microcredit.org il y a eu 29 incidents de paiement. Dans 9 cas le dossier a été réaménagé (après report d'échéance, aménagement des délais, aide ponctuelle). Dans 20 cas l'incident n'a pas été régularisé. Donc 20 dossiers sur 800 ont fait l'objet d'un impayé, soit un taux de sinistralité de 2,5 %. En comparaison, au niveau national, en date de mars 2010, 2,57 % des prêts (sur 13 437 prêts) ont fait l'objet d'un appel en garantie.

Le report d'échéances

Certaines banques acceptent le report d'échéances, en cas d'impossibilité de remboursement de prêt, par exemple parce que la personne perd son emploi et donc son salaire. Ceci permet de ne pas avoir à clôturer le prêt et donc de ne pas aboutir à un échec pour la personne.

Les partenaires financiers du CCAS de Villeurbanne (Parcours Confiance) et de Grenoble (Crédit municipal de Lyon) acceptent le report d'échéances, mais de manière exceptionnelle.

L'aide du CCAS

A Grenoble, les conseillères en économie sociale et familiale évaluent avec le service d'aide sociale les différentes possibilités d'aide. En outre, le Crédit Municipal de Lyon est prêt à envisager plusieurs formes d'actions bancaires pour aider l'emprunteur qui connaît des difficultés (report d'une ou des mensualités en cas d'impayés, rééchelonnement du prêt...).

Au CCAS de Tours, une aide financière pourra éventuellement prendre en charge une partie des mensualités.

L'appel en garantie du FCS

Rappelons que le FCS prend en charge 50 % de la garantie. Dans tous les cas la banque doit prendre à sa charge au minimum 35 % de la garantie même si généralement elle prend en charge 50 %.

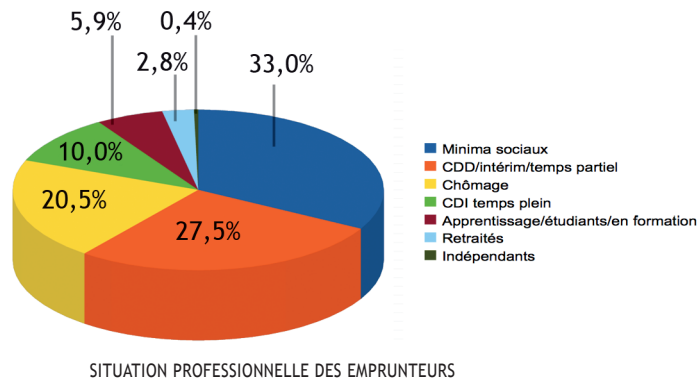
En pratique, en cas de trois impayés successifs, la banque peut faire un appel en garantie du FCS. Dès lors que le CCAS met en avant les raisons qui justifient le défaut de paiement, la banque ne diligentera aucune procédure de recouvrement à l'égard de l'emprunteur.

Au CCAS d'Arles, lors du premier constat d'un impayé, CREASOL envoie une lettre d'avertissement à l'emprunteur et informe l'accompagnateur référent du projet. Au bout du deuxième impayé, une lettre recommandée avec accusé de réception est envoyée. Sans réponse et à la troisième échéance d'impayé, après avis de l'accompagnateur référent, le fonds de cohésion sociale est activé. L'objectif est de respecter une certaine souplesse en raison de la fragilité du public concerné. S'il s'avère que ces personnes rencontrent une difficulté exceptionnelle de paiement d'une mensualité du fait du passage d'une étape plus complexe dans la vie du projet, il est entendu qu'un espace de discussion et de négociation est possible pour que ce dernier ne soit pas mis en péril. L'engagement d'accompagnement social pris par le CCAS est une «assurance» pour CREASOL qui consent de ce fait à la mise en place d'un espace de négociation.

Voir, en annexe 5, la procédure de recouvrement des prêts et les modalités de saisie du FCS convenue entre le CCAS de Nantes et le Crédit municipal de Nantes.

Caractéristiques des bénéficiaires suivis par le CCAS

Quelques chiffres issus du reporting



Les bénéficiaires d'un MCP ont globalement le même profil que les demandeurs. Cependant on peut relever que les bénéficiaires, contrairement aux demandeurs, sont, pour un peu plus que la moitié, des hommes (50,8 %) et surtout qu'ils ont, en moyenne, des ressources de l'ordre de 1 101 € (970 € pour les demandeurs).

La situation professionnelle des bénéficiaires de prêt est relativement identique à celle des demandeurs. Les bénéficiaires sont majoritairement aux minima sociaux. Cependant, alors qu'ils sont 39 % de demandeurs aux minima sociaux, ils ne sont « plus » que 33 % parmi les

bénéficiaires. A l'inverse, si 30,5 % des demandeurs ont une activité professionnelle, notamment CDD, interim, temps partiel, 37,5 % des bénéficiaires de prêt en ont une. Les CCAS et les banques orientent donc davantage une personne en activité professionnelle qu'une personne au minima social vers un microcrédit. Cela se justifie sans doute par le fait que le reste à vivre et les capacités de remboursement sont plus élevés chez les personnes en activité professionnelle qu'au minima sociaux (qui bénéficient en outre d'autres dispositifs d'aides).

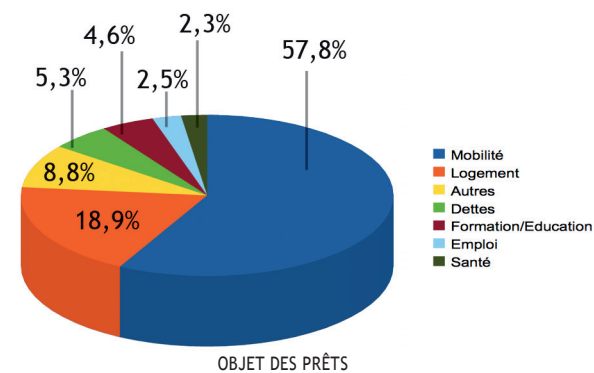
4

les caractéristiques du prêt

Une fraction importante de la population n'a pas accès au crédit en raison d'une insuffisance de ressources, d'une inscription à un fichier (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits et Fichier Central des Chèques impayés - FICP et FCC) ou de la réticence des banques. Devenu indispensable avec la domiciliation des salaires et des prestations sociales, l'accès aux services bancaires est un critère d'inclusion sociale ; ne pas avoir accès au crédit, ou y avoir accès de manière inadaptée, constitue un handicap dans une société financiarisée. La création d'un fonds de garantie par le législateur a permis l'émergence du microcrédit personnel qui est un prêt bancaire accordé à une personne physique n'ayant pas accès au crédit bancaire, et qui permet de financer un projet porté par une personne disposant d'une capacité de remboursement.

L'objet des prêts

D'après les données issues du reporting de 50 CCAS sur www.france-microcredit.org l'objet des prêts se répartit de la manière suivante :



Lorsque l'on compare l'objet des prêts réellement accordés à celui des demandes, on constate que ce sont surtout les demandes ayant pour objet la mobilité qui aboutissent à un microcrédit. La mobilité concerne effectivement 50 % des demandes mais environ 58 % des prêts octroyés. Cependant, le logement (amélioration, mobilier...) reste important. L'objet « autres » est également à souligner puisqu'il représente 8,8 % des prêts.

Le montant du prêt

Toujours d'après le reporting réalisé par 50 CCAS sur le site www.france-microcredit.org, le montant du prêt octroyé oscille entre 295 et 5 000 €. En moyenne, il est de 2 005 €. Donc, bien que la garantie du FCS ne s'applique normalement plus pour les prêts supérieurs à 3 000 €, certains partenariats banque-CCAS prévoient d'aller au-delà.

Au niveau national, le montant moyen du prêt est de 2 247 € (mars 2010)¹⁹.

Dans certains cas, la banque verse directement la somme prêtée au fournisseur plutôt qu'à l'emprunteur. Mais pour se rapprocher des prêts bancaires classiques, la majorité des établissements verse le montant du prêt sur le compte de l'emprunteur. Alors, pour s'assurer que la somme versée à l'emprunteur serve bien à l'achat du bien/service, certains CCAS demandent à l'emprunteur la facture qu'ils transmettent ensuite à la banque. D'autres CCAS font signer à celui-ci un engagement à utiliser réellement le prêt pour le projet visé.

La durée de remboursement

La durée minimale de remboursement du prêt est de 6 mois et la durée maximale de 72 mois, donc au-delà de la durée maximale de remboursement prévue par le FCS (36 mois).

Au CCAS de Saint Priest, on considère qu'il est important, dans certains cas, d'aller au-delà des 36 mois afin d'alléger les mensualités. Dans ce cas, c'est le CCAS qui prend en charge la garantie pour les mois suivants les 36 mois.

Afin d'aider au mieux les emprunteurs, certains partenariats banque-CCAS prévoient la possibilité de retarder la date du premier remboursement. Il semblerait, d'après les données de reporting, que pour 12 % des prêts octroyés, il y ait eu un différé de remboursement de 1 à 84 mois. Dans d'autre cas, il y a modulation du montant du remboursement.

Au CCAS de Dunkerque, il est possible de moduler le montant du prêt selon le mois.

Le taux d'intérêt

Le taux d'intérêt varie, selon les expériences, du niveau du livret A (1,25 % au 1^{er} janvier 2010) à 6,5 %. Le taux effectif global²⁰ (TEG) par contre peut atteindre exceptionnellement 8,5 %, sachant qu'il est important de négocier au mieux avec les banques, celles-ci pouvant appliquer un taux différent selon leur localisation alors même qu'elles sont affiliées à la même entité. Dans 95 % des cas, l'emprunteur paye un taux inférieur ou égal à 4,5 %.

Le conseil d'administration du CCAS de Saint-André-lez-Lille a décidé de développer son partenariat avec plusieurs organismes bancaires afin d'une part d'éviter l'obstacle de la domiciliation bancaire et d'autre part de pouvoir bénéficier du taux d'intérêt le plus adapté aux capacités de l'emprunteur.

▶ *Par ailleurs, pour l'UNCCAS et d'autres réseaux accompagnants, le taux d'intérêt doit être pensé en fonction de l'intérêt des personnes. S'il doit avoir une fonction pédagogique, se rapprocher du droit commun (pas à taux 0 %), il doit être supportable afin d'éviter de pénaliser des personnes exclues du système bancaire.*

L'intervention financière du CCAS dans le prêt

La bonification des taux

Pour diminuer le coût du taux d'intérêt pour les emprunteurs, certains CCAS participent à l'effort budgétaire demandé aux personnes en prenant en charge une partie de ce taux en début ou en fin de prêt.

Certains CCAS versent donc systématiquement une partie ou la totalité des intérêts en début de prêt afin d'accompagner et de donner confiance à l'emprunteur.

Cette prise en charge systématique des taux d'intérêts, en début de prêt et en totalité, traduit l'aspect volontariste de la politique d'aide facultative du CCAS ou de la commune mais la majorité des CCAS estime cependant que présenter le microcrédit comme un prêt à taux 0 % n'a pas d'effet éducatif, ni d'effet gratifiant.

En conséquence, un plus grand nombre de CCAS préfèrent rembourser, en fin de parcours, sous forme de secours, une partie ou la totalité du montant des intérêts lorsque l'emprunteur a respecté son engagement - remboursement à l'échéance - signe de réussite du projet. Cette participation du CCAS vise à encourager les emprunteurs et à les responsabiliser.

Le CCAS de Tours bonifie au début du prêt pour tous les bénéficiaires de sorte qu'il ne reste que 1 % de taux d'intérêt à la charge de l'emprunteur.

A Dijon, le CCAS prend à sa charge 1 point sur le taux d'intérêt (qui est de 5,4 %) : la bonification est réglée en deux fois au 30/06 et au 31/12 pour tous les prêts engagés.

Le CCAS de Saint-André-lez-Lille prend en charge 2 points (des 6,2 % de taux d'intérêt) qu'il verse au bénéficiaire du prêt dans le mois suivant la mise en place du financement. Le CCAS estime que cette bonification permet de faciliter la relation d'échange avec le bénéficiaire dans la mesure où elle est versée dès le premier mois d'accompagnement.

A Dunkerque, le CCAS prend en charge 100 % des intérêts dès l'octroi des prêts. A ce titre, il reçoit régulièrement par le partenaire financier une «facture» afin d'honorer les taux d'intérêt pour chaque crédit en cours de remboursement. L'emprunteur bénéficie donc d'un emprunt sans l'application du taux d'intérêt.

A Saint-Priest, la bonification est variable. Si le CCAS décide d'accorder une bonification sur une partie du prêt (égal à 2,25 %) alors il paie la moitié des intérêts et la personne l'autre moitié. Si le CCAS décide d'accorder une bonification sur l'ensemble du prêt, alors la personne bénéficie d'un taux à 0 %. C'est le CCAS qui paie directement les intérêts à la banque.

Les CCAS d'Alençon, de Laval et de Merignac remboursent l'intégralité des intérêts en fin de remboursement du prêt.

Le CCAS de Grande Synthe prend également en charge, sous condition du respect des engagements de remboursement des emprunteurs, le montant des intérêts (1,25 %) ainsi que les coûts d'assurance non garantis par le FCS (décès, invalidité).

Le CCAS de Villeurbanne rembourse sous conditions entre 50 et 100 % des taux d'intérêt mais seulement quand le prêt touche le handicap, le développement durable... Il est aussi possible de prendre en charge le coût des assurances liées au prêt.

Le CCAS de Colmar rembourse 50 % du taux en fin de remboursement et celui d'Alès rembourse en fin de prêt 2,5 points sur les 4 % exigés par la banque. Celui de Grenoble bonifie, pour les 16-25 ans et à l'issue du remboursement du prêt, de 2 points le taux d'intérêt initial de 4,5 %.

D'autres CCAS bonifient au cas par cas. D'autres encore ne souhaitent pas bonifier pour se rapprocher au maximum du droit commun.

¹⁹ Source : Caisse des Dépôts.

²⁰ Taux annuel prenant en compte tous les éléments du coût d'un crédit : montant emprunté, durée, intérêts, frais de commissions. Les intérêts sont calculés sur le capital restant dû. Le TEG permet de comparer les offres de tous les prêteurs parce qu'il prend en compte pour son calcul le même ensemble de frais payés par le client. Il n'inclut pas les assurances facultatives.

Le remboursement d'une mensualité

Afin d'encourager les emprunteurs à respecter leurs engagements, les CCAS peuvent intervenir financièrement, outre la bonification, via le remboursement en fin de parcours d'une mensualité à l'emprunteur.

Au CCAS de Saint-Etienne, la dernière mensualité de remboursement du prêt est offerte au bénéficiaire qui aura tenu ses engagements (projets, remboursements...).

Le CCAS de Valenciennes prend également à sa charge une partie du taux de sorte qu'il ne reste à la charge de l'emprunteur qu'1%. En outre, le CCAS a fait le choix de rembourser une mensualité à l'emprunteur (en fin de parcours). Il s'agit là d'une volonté du CCAS d'accompagner la personne, de lui donner confiance.



5

le suivi du dispositif au sein des CCAS impliqués

La démarche d'évaluation du microcrédit est extrêmement importante, tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif.

Outre la participation des CCAS au reporting sur le site www.france-microcredit.org, qui permet de recueillir, d'un point de vue global (pour l'ensemble des acteurs impliqués qui remplissent les données), des éléments quantitatifs, un certain nombre de CCAS ont mis en place un tableau de bord interne. Cette évaluation interne permet de rendre compte de l'efficacité et de l'impact du dispositif sur la commune et, le cas échéant, d'améliorer sa mise en œuvre.

A Quimper, l'évaluation porte sur l'analyse des refus de prêt et des propositions faites à la famille en lien avec le travailleur social référent ; l'analyse qualitative et quantitative des accords (type de projets financés...) ; le suivi de la famille après octroi du prêt ; la place de la famille et son investissement dans la relation bancaire ; le point de vue de la banque sur ce dispositif et les difficultés auxquelles elle a été confrontée lors de l'expérimentation.

Le CCAS de Fougères a mis en place des tableaux de bord afin d'analyser la typologie du public concerné, d'étudier, en concertation avec le partenaire bancaire, la pertinence et l'efficacité du dispositif (taux de remboursement, taux de pertes...) et de mesurer, autant que faire se peut, l'impact « social » (par exemple : si l'octroi du microcrédit social a permis l'accès à un emploi durable...).

Au CCAS du Mans, un tableau de bord mensuel est mis en place. Il comporte le suivi des dossiers en cours et les éléments sur les nouvelles demandes. Une évaluation semestrielle avec le référent bancaire « Parcours Confiance » est également prévue. Elle porte sur le suivi des dossiers, l'articulation CCAS-associations, l'analyse typologique des ménages concernés par les prêts. Elle fait apparaître les points positifs et les problématiques du dispositif mis en place et permet si nécessaire d'adapter les procédures. Enfin, un bilan annuel est rédigé sur les aspects quantitatif et qualitatif. Il sert de base à la reconduction du dispositif mis en place.

A Montpellier, l'évaluation est mise en œuvre par la tenue de tableaux de bord trimestriels permettant de tenir une comptabilité précise sur :

- le nombre de personnes orientées par le CCAS ou par d'autres partenaires,
- le nombre de dossiers recevables,
- le nombre de dossiers refusés et les motifs des refus,
- l'objet de la demande de crédit (social, professionnel, etc.).

L'évaluation permet de faire des points d'avancement mensuels sur chacune des rubriques mentionnées. Les deux agents du CCAS conduisent également une analyse qualitative des données collectées et examinent les situations sociales des publics accueillis pouvant bénéficier de cette action afin d'appréhender les profils sociologiques et professionnels les plus récurrents.

Dans le cadre de la convention partenariale entre le CCAS d'Arles et CREASOL, un comité de suivi doit se réunir au moins une fois par semestre afin d'évaluer la pertinence de la qualité des dossiers présentés. Le CCAS sera à l'initiative de cette rencontre. Un tableau de bord créé par le CCAS permettra d'apporter les informations nécessaires au comité de suivi pour argumenter l'évaluation du dispositif.

Charte nantaise du microcrédit personnel garanti

Préambule

La Ville de Nantes constate, d'une part, que le besoin de renforcement de la prévention en matière d'endettement des publics les plus fragiles financièrement devient une priorité incontournable des politiques de solidarité et que, d'autre part, ces publics n'ont pas accès au crédit ou ont souvent recours à des moyens de financement trop coûteux. La Ville de Nantes entend favoriser le développement du microcrédit personnel comme vecteur d'insertion bancaire, économique et comme outil de lutte contre l'exclusion financière.

Pour les organismes bancaires signataires de la présente charte, la situation financière précaire d'un grand nombre de personnes ou foyers constitue un handicap durable à leur insertion sociale et professionnelle et à la création d'activité et d'entreprises à partir de projets personnels dont ils sont les porteurs. C'est à ces situations multiples, dommageables socialement et économiquement, que le plan de cohésion sociale, issu de la loi n°2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, répond en instituant un Fonds de cohésion sociale, destiné, aux termes de l'article 80-III de la loi, à « garantir à des fins sociales des prêts à des personnes physiques ou morales et des prêts à des chômeurs ou titulaires de minima sociaux... ».

Le FCS, de par la loi, est géré par la Caisse des Dépôts et Consignations et est doté de moyens budgétaires lui permettant de garantir des prêts accordés à des personnes physiques (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, travailleurs en reconversion, personnes en voie d'exclusion bancaire) ou morales (associations, TPE, structures d'insertion...), en vue du financement de projets individuels ou collectifs visant à favoriser l'insertion ou la réinsertion sociale et professionnelle des intéressés. Dans cette perspective, le FCS peut être utilisé, soit en tant que « fonds de fonds », destiné à la dotation de fonds de garantie existants ou à créer, soit, si besoin est en phase expérimentale, en tant que fonds de garantie, pour la couverture de portefeuilles de financements.

Cette démarche conjointe s'inscrit dans le projet de la Ville de Nantes de fédérer et harmoniser l'offre de microcrédit personnel sur son territoire afin de la rendre plus lisible et accessible aux nantais concernés ; cette charte est proposée à tous les acteurs investis sur cette question.

> Article 1 : **Les établissements de crédit et les réseaux accompagnants s'engagent pour développer le microcrédit personnel garanti** : chaque signataire s'attache à développer le microcrédit dans le but de faciliter l'insertion des bénéficiaires dans la société. Pour cela, les signataires s'engagent à promouvoir le prêt présentant les caractéristiques du microcrédit personnel.

> Article 2 : **Les établissements de crédit et les réseaux accompagnants s'engagent à soutenir les projets personnels favorisant l'inclusion sociale** : les signataires sont porteurs de valeurs respectueuses de l'individu et de ses projets, les réseaux accompagnants mettent en œuvre un processus de suivi des bénéficiaires tout au long du prêt, conformément au fondement du microcrédit personnel garanti, en prenant en compte la fragilité des situations.

> Article 3 : **Les établissements de crédit s'engagent à favoriser des relations bancaires dynamiques** : les établissements de crédit veillent à promouvoir le microcrédit auprès de leur réseau et de leur clientèle en utilisant la charte de communication qui y est associée. Les établissements de crédit s'engagent à étudier avec objectivité les sollicitations des nantais éligibles au dispositif.

> Article 4 : **Les établissements de crédit et les réseaux accompagnants s'engagent à développer une consommation responsable** : chaque signataire s'engage à étudier la situation de chaque demandeur, à y répondre avec précision en valorisant les initiatives dans le sens d'une consolidation durable des parcours de vie.

> Article 5 : **Les établissements de crédit et les réseaux accompagnants s'engagent à informer et soutenir les initiatives : le label « Réseau nantais du microcrédit »** sera accordé aux établissements de crédit et aux réseaux accompagnants en accord avec l'esprit de la présente charte.

> Article 6 : Le réseau s'engage à maintenir la confidentialité des informations en sa possession et à ne pas les diffuser en dehors de son organisation sans l'accord des personnes ayant fait l'objet de la collecte des dites informations, dès lors que celles-ci sont des données à caractère personnel directement ou indirectement nominatives.

> Article 7 : **Les établissements de crédit et les réseaux accompagnants s'engagent** à assurer la plus parfaite transparence de leurs comptes et de leurs activités vis-à-vis des membres du Réseau comme auprès du grand public. Cette transparence sera assurée par la publication d'un rapport annuel.

Fait à Nantes,
Le 8 février 2010

ANNEXE 2

Liste des partenaires financiers agréés par le FCS²¹

Voici la liste banques, crédits municipaux, établissements financiers spécialisés et autres partenaires agréés pour octroyer des microcrédits bénéficiant de la garantie du FCS :

Les banques

- Groupe BPCE (Banque Populaire - Caisse d'Épargne)
- Crédit Mutuel
- Crédit Coopératif
- Crédit Agricole
- La Banque Postale
- BNP-Paribas Guyane
- BNP-Paribas Grand Est
- Société Générale (uniquement pour le Prêt Jeune Avenir)

Les Caisses de Crédit Municipal

- Crédit Municipal de Bordeaux
- Crédit Municipal de Nantes
- Crédit Municipal de Roubaix
- Crédit Municipal de Boulogne sur Mer
- Crédit Municipal de Dijon
- Crédit Municipal de Toulouse
- Crédit Municipal de Lyon

Les établissements financiers spécialisés

- Laser Cofinoga
- BNP Paribas Personal Finance (ex Cetelem)
- Cofidis

Autres partenaires

- Secours Catholique
- SA d'Intérêt Collectif Immobilière d'Accession à la Propriété (SACICAP) Immobilière PluriHabitat (Ardennes)
- Association pour le Droit à l'Initiative Economique - ADIE

ANNEXE 3

Les principes du microcrédit accompagné

La Fédération Bancaire Française a établi les principes interbancaires du microcrédit accompagné. Afin de structurer la démarche, la FBF a élaboré les principes interbancaires du microcrédit accompagné auxquels adhèrent tous les grands groupes bancaires et qu'elle va proposer aux acteurs sociaux (associations ou secteur public). Ces principes définissent le fonctionnement de cette nouvelle offre (cible, rôle de l'accompagnement, mise en œuvre...), fondée sur une appréhension de la situation budgétaire de l'emprunteur et sur un suivi tout au long du prêt.

1. Le microcrédit doit permettre de financer un projet, un besoin ponctuel dans une perspective d'accès, de maintien ou de retour à l'emploi ou pour la réalisation de projets d'insertion.

2. L'accompagnement est obligatoire dès le départ et pendant toute la période de remboursement. Il est assuré par un organisme ou une structure à but non lucratif.

La proximité entre le client, l'accompagnant et la banque est la clé du succès comme l'ont montré les expériences passées.

La bancarisation de l'emprunteur (accès au compte de dépôt et aux moyens de paiement) est également un élément de succès de l'intégration sociale.

3. La décision finale d'octroyer le crédit est prise par la banque mais toujours sur proposition du réseau social qui monte le dossier et le présente à la banque.

4. Le prêt est consenti à un client solvable ou qui le deviendra grâce au microcrédit et qui est non éligible à un financement classique.

Il ne s'agit pas d'un substitut de revenu ou d'aides sociales.

5. Si le client ne peut pas rembourser le microcrédit et si sa bonne foi est confirmée par le réseau accompagnant, des aménagements pouvant aller jusqu'à l'effacement de la créance seront proposés.

6. Le taux d'intérêt est un taux personnalisé ; il est déterminé par la banque en fonction du projet, de la situation et du profil du client, conformément à la politique tarifaire de la banque. Les frais de dossier sont pris en charge par la banque.

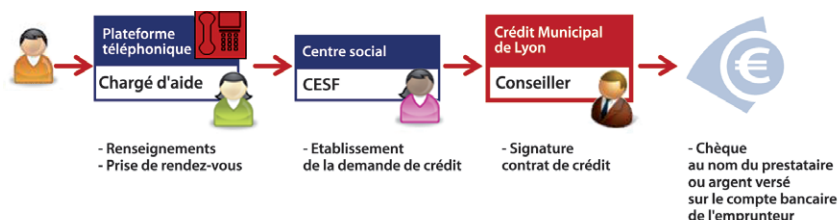
7. Banque et acteur social accordent leur confiance à l'emprunteur qui prend l'engagement d'accepter et de suivre l'accompagnement social.

Le remboursement de son prêt permettra en effet à la banque de consentir in fine de nouveaux prêts.

ANNEXE 4

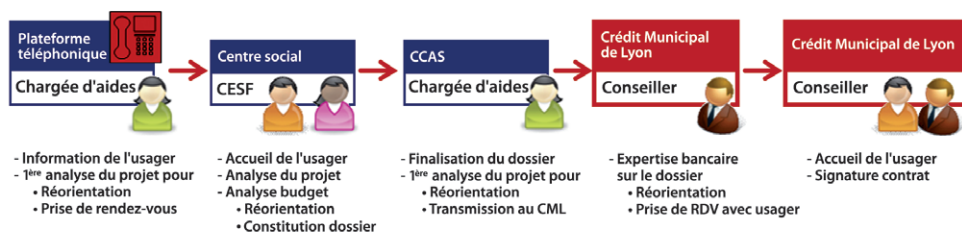
La procédure d'instruction et de décision du prêt au CCAS de Grenoble

Les étapes pour l'utilisateur :



Les étapes de l'instruction :

Le processus d'instruction est un peu plus complexe pour le CCAS et le Crédit Municipal de Lyon



ANNEXE 5

Procédures de recouvrement des prêts « Microcrédit personnel » CCAS de Nantes

Introduction : présentation du comité de suivi

Ce comité est composé de représentants du Crédit Municipal de Nantes et de représentants du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes. Il se réunira au moins une fois par an. Le comité décide d'affecter le dossier au fonds de garantie (passage à perte) au terme de la procédure de relance des impayés.

1/ PROCÉDURES DE RECOUVREMENT AMIABLE

Les remboursements s'effectuent par prélèvements sur compte bancaire avec première mensualité à M+1 suivant la saisie du contrat.

Le Crédit Municipal de Nantes s'engage à adresser mensuellement au Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes un état des impayés survenus sur la même période.

1 - Relance impayée

Le Crédit Municipal de Nantes favorise la solution amiable, tout en mettant en œuvre la procédure suivante :

Si le motif du rejet du premier impayé est : « défaut de provision » :

- > Représentation de la mensualité à J +15 (lettre d'information),
- > Si la mensualité revient à nouveau impayée, il n'y aura plus de représentation et les courriers de relance vont s'enchaîner :
 - J+20 : relevé de situation (lettre simple),
 - J+30 : lettre de rappel/mise en demeure (première lettre recommandée avec A/R).

Si le motif de rejet du premier impayé est : « compte bloqué... » :

- > L'échéance n'est pas représentée,
- > Relevé de situation (lettre simple),
- > J+15 : lettre de rappel mise en demeure (première lettre recommandée avec A/R).

Etapes suivantes :

- > Mise en place par le Crédit Municipal de Nantes d'un accord amiable à la demande du client.
- > En cas d'absence ou d'échec de l'accord, le Crédit Municipal procède à l'envoi du courrier : « dernier avis avant poursuite - déchéance du terme » (deuxième lettre recommandée avec A/R). Le dossier est dans le même temps proposé pour étude au comité de suivi.

Les relances impayées sont adressées simultanément à l'emprunteur et au co-emprunteur.

2 - Gestion des accords

Les règles de report d'échéance(s) et de prise d'accords font l'objet d'une procédure écrite au Crédit Municipal.

Report d'échéance(s)

- Le prêt doit être sans impayé,
- Report de trois échéances maximum (1x3 - 3x1 - 2x1 + 1) soit cumulativement avec une, deux ou trois autres, soit en fin de contrat,

➤ Dès lors que le débiteur ne respecte pas son report, celui-ci devient caduc et aucun autre report ne lui sera accordé.

Seul le service du recouvrement est habilité à effectuer le traitement des reports.

Accord

En cas d'impayés (si possible avant le troisième), les parties peuvent faire des propositions de régularisation.

Elles résultent d'une discussion entre le Crédit Municipal de Nantes, le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes et l'emprunteur.

En cas d'impayés, la règle est que le remboursement se fasse en trois fois maximum, en plus de la mensualité.

Il ne peut y avoir plus de trois accords de pris sur un même contrat (en principe).

Dès lors qu'un accord n'est pas respecté, il devient caduc et n'ouvre plus la possibilité à d'autres accords.

La procédure de relance reprend là où elle avait été suspendue.

2/ DECISION DE PASSAGE AU FOND DE GARANTIE

Si, malgré les diligences menées contre le débiteur, il n'est pas possible de recouvrer les sommes dues, le comité de suivi, regroupant le Crédit Municipal de Nantes et le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes décide de faire appel au fonds de garantie :

- en prononçant la déchéance du terme (en fonction de la bonne ou mauvaise foi du client, ou de l'insolvabilité de celui-ci...) et du passage à perte,
- ou si le capital restant dû est inférieur à 400 euros,
- le décompte s'effectue sur le capital restant dû et les échéances impayées.

Lors du comité de suivi une fiche de synthèse sera produite par le Crédit Municipal de Nantes au Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes sur la situation du client et des résultats de la procédure d'impayé.

Le passage au fonds de garantie devra se faire dans un délai de trois mois maximum après réunion du comité de suivi.

Si le Crédit Municipal de Nantes perçoit des remboursements complémentaires pour un dossier passé à perte, ceux-ci seront reversés, au fonds de garantie, géré par le Crédit Municipal, sous forme de dotations complémentaires.

Inscription au fichier des incidents de paiement de la Banque de France

Le fichage FICP intervient automatiquement au quatrième impayé. Il n'est levé qu'en cas de régularisation complète de l'impayé ou de remboursement total du prêt.

3/ DOSSIERS EN SURENDETTEMENT

Le Crédit Municipal de Nantes informe le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nantes par courrier de la recevabilité du dossier de l'emprunteur auprès de la Banque de France.

Le fonds de garantie effectuera le règlement mensuel au Crédit Municipal de Nantes du différentiel entre la mensualité initiale du prêt et la mensualité réaménagée sur présentation du plan définitif ou des mesures recommandées.

Le comité de suivi décide de l'opportunité de faire appel au fonds de garantie pour la totalité du capital restant dû en cas de moratoire.

LEXIQUE

CDC : Caisse des dépôts

CESF : Conseillères en économie sociale et familiale

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

ETP : Equivalents temps plein

FCC : Fichier central des chèques impayés

FCS : Fonds de cohésion sociale

FICP : Fichier national des Incidents de remboursement des crédits

MCP : Microcrédit personnel



Téléchargez le dépliant « Microcrédit personnel » sur www.unccas.org, rubrique « publications ».

Destiné aux usagers, ce dépliant peut-être personnalisé grâce au rectangle de la dernière page destiné à recevoir le tampon du CCAS/CIAS.





UNCCAS - Union Nationale des Centres
Communaux d'Action Sociale

Villa Souchet - 105 avenue Gambetta - BP 3
75960 Paris cedex 20
T : 01 53 19 85 50 - F : 01 53 19 85 51

www.unccas.org

SEPTEMBRE 2010