



**HAL**  
open science

## Evaluation d'impact des Crédits. Projet personnel du Secours Catholique

Georges Gloukoviezoﬀ, Jeanne Lazarus

► **To cite this version:**

Georges Gloukoviezoﬀ, Jeanne Lazarus. Evaluation d'impact des Crédits. Projet personnel du Secours Catholique. 2007. hal-01074245

**HAL Id: hal-01074245**

**<https://sciencespo.hal.science/hal-01074245>**

Submitted on 13 Oct 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Direction des Réseaux et de l'Animation France - Département Animation et Développement  
Mission Economie Solidaire

# **Évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique**

**Rapport intermédiaire**

**Mai 2007**

**Georges Gloukoviezzoff  
LEFI (Université Lyon2)**

**Jeanne Lazarus  
EHESS (Paris)**

**Jeanne Lazarus**, sociologue, prépare une thèse à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS) sur les conséquences sociales de la bancarisation de masse. Ses recherches portent sur la banque, l'argent et la consommation. Elle a publié *Sociologie de l'argent* en janvier 2007 aux éditions la découverte en collaboration avec Damien de Blic.

[jeanne.lazarus@free.fr](mailto:jeanne.lazarus@free.fr)

**Georges Gloukoviezzoff**, économiste, prépare une thèse sur l'exclusion bancaire des particuliers au Laboratoire d'économie de la firme et des institutions (LEFI) à l'Université Lyon 2. Ses recherches portent sur l'exclusion bancaire, le surendettement et les réponses pouvant être envisagées. Il a publié *Exclusion et Liens Financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004* en février 2005 aux éditions Économica. Il est membre depuis 2006 du conseil de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES).

[georges.gloukoviezzoff@ish-lyon.cnrs.fr](mailto:georges.gloukoviezzoff@ish-lyon.cnrs.fr)

### Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont accepté de nous rencontrer et de nous raconter leur expérience des Crédits projet personnel ainsi que, pour les bénéficiaires, des aspects intimes de leurs vies. Nous tenons également à remercier toutes les personnes au sein du Secours Catholique et de ses partenaires bancaires qui ont rendu notre travail plus facile en nous apportant leur aide.

***Cette étude d'impact a pu être réalisée grâce aux financements de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et de la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS)***

# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	1
PREAMBULE: LE CONTEXTE DE CETTE ETUDE D'IMPACT.....	5
INTRODUCTION.....	7
<b>1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE</b>	<b>7</b>
1.1 Problématique.....	8
1.2 Postulats & hypothèses.....	8
1.2.1 Une conviction fondamentale.....	8
1.2.2 Les relations entre exclusion bancaire et exclusion sociale.....	8
1.2.3 Les hypothèses de travail.....	9
1.2.4 Principaux résultats attendus.....	9
<b>2. LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE L'IMPACT</b>	<b>10</b>
2.1 Crédit et lutte contre la pauvreté et l'exclusion.....	10
2.2 Les distinctions entre indicateurs de suivi, étude d'impact et étude de performance sociale.....	11
2.3 Prove / improve : la voie du compromis.....	12
<b>3. PLAN</b>	<b>13</b>
<b>MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>15</b>
<b>1. LES TERRAINS D'ENQUÊTE</b>	<b>15</b>
1.1 Trois partenariats aux caractéristiques très différentes.....	15
1.2 Description des territoires.....	16
<b>2. MODES DE RECUEIL DES DONNÉES</b>	<b>16</b>
2.1 Observation directe.....	17
2.2 Entretiens.....	17
2.2.1 Les récits de pratique en situation.....	17
2.2.2 Éléments de réalisation.....	17
2.2.2.1 <i>La question du groupe de contrôle.....</i>	<i>17</i>
2.2.2.2 <i>La prise en compte des différentes parties prenantes.....</i>	<i>18</i>
2.2.2.3 <i>Le lieu de l'entretien.....</i>	<i>18</i>
2.2.3 Deux étapes d'entretien.....	18
<b>3. PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES</b>	<b>18</b>
3.1 Les bénéficiaires de Crédit projet personnel (27 entretiens).....	19
3.2 Les accompagnateurs (17).....	20
3.3 Les banquiers (8).....	20
3.4 Les prescripteurs (3).....	20
3.5 Encadrement Secours Catholique et partenaires bancaires (13).....	20
<b>4. MODES D'ANALYSE DES DONNÉES</b>	<b>21</b>

## PREMIÈRE PARTIE : L'IMPACT DES CRÉDITS PROJET PERSONNEL .....23

<b>1. TROIS HISTOIRES</b>	<b>24</b>
1.1 L'insertion ou la réinsertion à partir du Crédit projet personnel : Mademoiselle Cruz.....	24
1.2 Une réussite localisée : Monsieur Leopardieu.....	26
1.3 Les prêts problématiques : Madame Lapierre.....	27
<b>2. BESOINS ET SPÉCIFICITÉS DES CRÉDITS PROJET PERSONNEL</b>	<b>28</b>
2.1 La nature des besoins.....	28
2.1.1 L'objet des financements et projets financés.....	28
2.1.2 Protection ou promotion.....	30
2.1.2.1 <i>Protection</i> .....	30
2.1.2.2 <i>Promotion</i> .....	30
2.2 Les Crédits projet personnel comme réponse à des carences.....	31
2.2.1 Orientation/prescription.....	31
2.2.2 Inefficacité des alternatives.....	33
2.2.2.1 <i>Réponses bancaires</i> .....	33
2.2.2.2 <i>Réponses publiques</i> .....	34
2.2.2.3 <i>Réponses associatives et familiales</i> .....	35
2.3 Les Crédits projet personnel : une réponse spécifique ?.....	37
2.3.1 Un prêt plutôt qu'un don.....	37
2.3.2 Les caractéristiques des Crédits projet personnel.....	38
2.4 Conclusion.....	39
<b>3. LES IMPACTS DES PRÊTS</b>	<b>39</b>
3.1 Les évolutions observées.....	40
3.2 L'insertion professionnelle.....	41
3.3 L'estime de soi.....	43
3.4 L'insertion bancaire.....	44
3.4.1 Situation initiale de la bancarisation.....	45
3.4.2 Les attentes des banques.....	46
3.4.3 L'impact des Crédits projet personnel sur la bancarisation.....	47
3.5 La cohésion familiale.....	50
3.6 L'insertion sociale.....	51
3.7 Les conditions de vie.....	51
3.8 Les ressources.....	52
3.8.1 Niveau de ressources.....	52
3.8.2 Autoconsommation et économie parallèle.....	53
3.8.3 Les modes de gestion des bénéficiaires.....	53
3.8.3.1 <i>Gérer le budget</i> .....	53
3.8.3.2 <i>La gestion bancaire</i> .....	54
3.8.3.3 <i>Privations et maintiens de quelques plaisirs</i> .....	55
3.8.4 Consommation et savoir-faire.....	55
3.8.5 Gestion des dettes.....	56
3.8.6 L'amélioration des ressources et de la gestion grâce au Crédit projet personnel.....	56
<b>4. DES IMPACTS CONTRASTÉS</b>	<b>57</b>
4.1 L'insertion ou la réinsertion.....	57
4.2 La réussite localisée.....	59
4.2.1 impact sur l'une des sphères de la vie sociale.....	59
4.2.2 Impacts positifs limités.....	60
4.3 Les prêts problématiques.....	60
4.4 Conclusion.....	62

## DEUXIÈME PARTIE : LES ENJEUX ORGANISATIONNELS DE L'IMPACT .....63

<b>I.</b>	<b>L'ACCOMPAGNEMENT AMONT : ÉVALUATION ET SÉLECTION</b>	<b>63</b>
<b>1.</b>	<b>LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE</b>	<b>64</b>
1.1	Le premier contact : la clarification .....	64
1.1.1	Une information source de sélection.....	64
1.1.2	Une garantie passée sous silence.....	65
<b>2.</b>	<b>DIVERSITÉ DES ACCOMPAGNEMENTS AMONT ET COPRODUCTION</b>	<b>66</b>
2.1	Diversité des modes d'accompagnement amont.....	66
2.1.1	L'accompagnement centré sur le crédit.....	67
2.1.2	Le crédit comme porte d'entrée vers les difficultés globales.....	67
2.1.3	Quand le crédit s'inscrit dans une démarche déjà engagée.....	68
2.2	Une démarche de coproduction .....	68
2.2.1	La coproduction du projet.....	69
2.2.2	La coproduction du financement.....	69
2.3	Quel degré d'investigation ?.....	70
2.3.1	Entre nécessité et habitude.....	71
2.3.2	Un risque pour l'esprit de l'expérimentation .....	71
<b>3.</b>	<b>LA DÉCISION DE PRÊTER</b>	<b>72</b>
3.1	Quel rôle pour les bénévoles ? .....	72
3.2	Les Comités de crédit.....	73
3.3	Les critères d'octroi du crédit .....	74
3.3.1	Le projet de vie.....	74
3.3.1.1	<i>Une dénomination exigeante.....</i>	<i>74</i>
3.3.1.2	<i>Des stratégies de contournement.....</i>	<i>75</i>
3.3.2	Les ressources et la gestion.....	76
3.3.2.1	<i>Un niveau de ressources plus ou moins important selon le partenaire.....</i>	<i>76</i>
3.3.2.2	<i>Des qualités de gestion qui rassurent.....</i>	<i>77</i>
3.3.3	La motivation .....	78
3.3.3.1	<i>Une évaluation des modes de vie .....</i>	<i>78</i>
3.3.3.2	<i>La nécessité d'être un «!battant!» .....</i>	<i>79</i>
3.3.3.3	<i>Endurer sans se plaindre .....</i>	<i>79</i>
3.3.4	La convention.....	79
3.4	Quelques prêts non accordés .....	81
<b>II.</b>	<b>L'ACCOMPAGNEMENT AVAL</b>	<b>83</b>
<b>1.</b>	<b>DIVERSITÉ DES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT AVAL</b>	<b>83</b>
1.1	Les apports de l'accompagnement aval .....	83
1.2	Variété des formes d'accompagnement aval .....	84
1.2.1	L'accompagnement soutenu .....	84
1.2.2	L'accompagnement occasionnel.....	86
1.2.3	La quasi-absence d'accompagnement.....	87
<b>2.</b>	<b>LES ÉLÉMENTS QUI DÉTERMINENT LE MODE D'ACCOMPAGNEMENT AVAL MIS EN ŒUVRE</b>	<b>89</b>
2.1	Réticences ambiguës à s'immiscer dans la vie privée des emprunteurs.....	89
2.2	Une question de personnalité.....	90
2.3	...et de disponibilité .....	91
<b>3.</b>	<b>LES LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT AVAL</b>	<b>92</b>
3.1	L'accompagnateur n'a pas de solution miracle .....	92
3.1.1	Les difficultés insurmontables .....	92
3.1.2	Une mise en retrait de la part des emprunteurs.....	92
3.2	Spécificités partenariales et gestion des aléas.....	93

3.2.1	Banque C : l'encadrement normé .....	94
3.2.2	Banque B : avantages et limites d'un système dédié .....	95
3.2.3	Banque A : la fragilité de la collaboration .....	96
3.2.3.1	<i>Les enjeux de la collaboration</i> .....	96
3.2.3.2	<i>L'absence de réponse des partenaires</i> .....	97
3.2.3.3	<i>L'insuffisante collaboration</i> .....	97
3.2.3.4	<i>Des situations de blocage</i> .....	98
<b>III.</b>	<b>LE SECOURS CATHOLIQUE FACE AUX CRÉDITS PROJET PERSONNEL</b>	<b>100</b>
<b>1.</b>	<b>LES OBSTACLES À SURMONTER POUR LE SECOURS CATHOLIQUE</b>	<b>100</b>
1.1	L'alimentation du dispositif .....	100
1.2	Des réticences à dépasser .....	101
1.3	L'intégration d'un nouvel outil .....	103
1.3.1	Le crédit : une problématique pas si nouvelle .....	103
1.3.2	Des habitudes à remettre en question .....	103
1.3.3	Une attention particulière à porter au « recrutement » .....	104
1.3.4	Une nécessaire souplesse organisationnelle .....	104
<b>2.</b>	<b>DES IMPACTS SUR LE SECOURS CATHOLIQUE ET SES BÉNÉVOLES</b>	<b>106</b>
2.1	Une efficacité renouvelée .....	106
2.2	Changement de regard sur les personnes accueillies .....	107
2.3	Changement de regard sur les banques .....	108
	Conclusion de la deuxième partie .....	109
	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>111</b>

## **Préambule : le contexte de cette étude d'impact**

Le Secours Catholique a souhaité, dans le courant de l'année 2003, lancer une réflexion, dans le cadre de **la lutte contre l'exclusion financière**.

Cette réflexion a débouché sur la mise en place de diverses expérimentations intitulées **Crédit Projet Personnel**. Elles sont coordonnées par le Secours Catholique et conduites avec plusieurs partenaires et financiers, afin de permettre à des personnes exclues du crédit d'y avoir accès.

Les **Crédits Projet Personnel** sont des microcrédits « *sociaux* ». Leurs montants, limités, ne constituent pas l'élément fondamental de leur définition, ce sont à la fois la population à laquelle ils s'adressent, leurs objets, leur mode d'octroi et le suivi qu'ils impliquent qui les caractérisent. Les critères d'octroi sont fondés sur l'évaluation des qualités de la personne, aussi bien de ses capacités à mener à terme le projet qu'elle présente, que de ses capacités à rembourser correctement, y compris quand son budget est limité. L'accompagnement joue ici tout son rôle.

De par le caractère expérimental de cette démarche le Secours Catholique a souhaité créer un **Comité d'évaluation** dont le rôle est d'analyser l'ensemble du dispositif, mais aussi d'énoncer des préconisations en direction de la profession bancaire, des pouvoirs publics voire du législateur.

Il a semblé en effet important d'évaluer plusieurs paramètres, à savoir :

- les changements intervenus dans la vie des personnes qui auront, grâce à ces expérimentations, pu accéder au crédit,
- le suivi apporté aux personnes qui n'ont pu bénéficier de prêt, leur demande n'entrant pas dans le cadre du dispositif,
- les conditions de réalisation de ces opérations,
- les adaptations, éventuellement nécessaires, tant des réponses des banques et autres opérateurs financiers que de la stratégie des opérateurs associatifs, en vue d'améliorer la réponse aux besoins constatés et/ou permettre l'extension d'un tel dispositif<sup>1</sup>.

**Plus précisément, l'évaluation doit faire ressortir :**

- quels types de public ont bénéficié des expérimentations,
- quelle réponse bancaire (adéquation entre un projet et son produit bancaire de financement – type de prêts, montant, durée, garantie...) a pu être dégagée,
- quel accompagnement (en amont de la décision de crédit, mais aussi tout au long de la vie du prêt) a été mis en place, ou s'est révélé nécessaire,
- quels résultats les expérimentations ont comportés, tant pour leurs bénéficiaires et pour les partenaires financiers, que pour ceux des candidats au bénéfice de l'expérimentation qui n'ont pu voir leur demande prise en compte,
- quelles ont été les principales causes des échecs constatés.

Le Comité d'évaluation a défini **un corps d'hypothèses** en affirmant les points suivants :

---

<sup>1</sup> Il semble essentiel de rappeler clairement que l'objectif n'est pas simplement de généraliser – dans une optique économiquement supportable pour les partenaires bancaires – l'accès au crédit pour les personnes qui en sont actuellement exclues, mais de permettre un accès au crédit de droit commun pour les personnes en situation de pauvreté, qui favorise leur insertion dans le cadre de systèmes à faire évoluer ou à imaginer.

1.- Une conviction fondamentale : la *dignité* de la personne, et la capacité de chacun à devenir *acteur* de sa vie, y compris sur le plan économique et financier.

2.- L'existence de relations entre exclusion financière et exclusion sociale, en supposant d'une part que la lutte contre l'exclusion financière est susceptible de contribuer de manière significative à la lutte plus globale contre l'exclusion sociale, à travers l'amélioration de l'estime de soi, la restauration des liens avec l'entourage, l'affirmation d'une *capabilité* en l'absence même de ressources financières ; et en supposant d'autre part que les pratiques monétaires et financières sont un mode d'expression de l'appartenance sociale (hétérogénéité des normes) et un mode de gestion de l'incertitude.

3.- La volonté de tester plus précisément des hypothèses relatives à l'adéquation entre les besoins des personnes et la mise en place d'un système de prêt : nature des besoins – solvabilité de la population concerné et à quelles conditions (type de produits, montant, taux et durée du crédit nécessaire) – pertinence de l'outil *micro-crédit* quant à savoir s'il constitue la formule la mieux adaptée pour répondre aux besoins financiers repérés et pour combattre l'exclusion financière – la *bancaisation*, c'est-à-dire l'utilisation du système bancaire « ordinaire » plutôt qu'un dispositif spécifique de type « *banque des pauvres* » - taux de sinistralité et mode de gestion des sinistres – possibilité de mettre à profit la formulation de besoins financiers pour organiser, s'il s'avère que les besoins réels ne sont pas de cet ordre, ou ne peuvent être satisfaits, un accompagnement dans une autre perspective....

4.- Et enfin des hypothèses concernant l'attitude et le mode d'intervention des divers opérateurs ainsi que les évolutions à long terme qu'une expérimentation peut enclencher, supposant que les banques y ont un intérêt, en termes de rentabilité financière et d'image, qu'un « *ensemble!* » *Accompagnement/Fonds de Garantie* peut sécuriser la profession bancaire, en vue de l'aider à accueillir une clientèle qu'elle est, d'ordinaire, portée à écarter et en supposant enfin que les banques sont capables, d'une part de *changer de regard vis-à-vis* des personnes pauvres ou précaires, et de *faire évoluer leur mode de fonctionnement* (personnalisation, prise en compte de l'impact sociétal...), pour mieux répondre à leurs besoins.

Pour ce faire, le Comité d'évaluation a préconisé le lancement d'une **étude d'impact** dont le Rapport intermédiaire fait l'objet de ce document

Cette étude a pour but de faire ressortir, d'une part, quels sont les résultats qualitatifs des expérimentations tant pour leurs bénéficiaires que pour les partenaires financiers et le Secours Catholique, et, d'autre part, quelles sont les causes de ces résultats positifs ou négatifs. En d'autres termes, la question à laquelle cette étude se propose de répondre est la suivante : est-ce que le **Crédit Projet Personnel** tel qu'il est proposé par le Secours Catholique est une réponse adéquate aux besoins des personnes confrontées à l'exclusion bancaire et plus largement à l'exclusion sociale ?

C'est l'impact de cette réponse qui doit être mesuré ici et non l'efficacité du fonctionnement du dispositif.

De même, il ne s'agit pas d'évaluer le microcrédit en général, mais juste ses effets dans le cadre particulier du dispositif **Crédit Projet Personnel** proposé par Secours Catholique et ses partenaires bancaires et financiers.

Alain BERNARD – Mission Economie Solidaire – Secours Catholique

# INTRODUCTION

## 1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

En juillet 2003, le Secours Catholique mettait en place un groupe de travail composé de responsables du Secours Catholique et d'experts bancaires. Son but était de s'interroger sur les besoins en services financiers des personnes en difficulté et de permettre l'accès au crédit bancaire à celles et ceux qui en sont exclus et/ou qui se reportent sur des situations de remplacement coûteuses et dangereuses. Les Crédits projet personnel en sont le résultat, ils ont pour objectif de lutter contre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale.

Ces crédits sont octroyés par un opérateur bancaire après l'étude de la demande d'un particulier par un bénévole du Secours Catholique et la décision d'un Comité mixte Secours Catholique / partenaire bancaire. En cas d'accord de ce comité, l'emprunteur est accompagné pendant toute la vie du prêt par un bénévole du Secours Catholique. Le montant de ces prêts varie en général de 500 à 3 000 euros pour une durée maximale de 36 mois<sup>2</sup>. Ils ont pour objet le financement de besoins variés portant sur la formation, la mobilité, l'insertion professionnelle, la cohésion familiale, la santé, les petits travaux d'aménagement, etc. Ces besoins sont rassemblés sous l'appellation « projet de vie ».

La première convention fut signée le 19 octobre 2004 avec le Crédit Mutuel Midi Atlantique. Environ six mois plus tard, le 5 avril 2005, le Ministre de la Cohésion Sociale, Jean-Louis Borloo, créa le Fonds de Cohésion Sociale. Ce fonds, doté de 73 millions d'euros sur 5 ans, a pour finalité de garantir les microcrédits qu'ils soient professionnels ou sociaux.

Le 23 mars 2006, le Secours Catholique et la Caisse des Dépôts et Consignations, gestionnaire du Fonds de Cohésion Sociale, ont signé une convention permettant au Fonds de Cohésion Sociale d'abonder le Fonds Social de Garantie du Secours Catholique<sup>3</sup>. En mai 2007, le Secours Catholique avait développé 13 partenariats avec des opérateurs financiers différents.

Deux ans après le démarrage de la première expérimentation, le Secours Catholique dans le cadre du Comité d'évaluation des Crédits projet personnel, a estimé nécessaire d'analyser l'impact de ces derniers. En effet, si le microcrédit est un outil reconnu de lutte contre la pauvreté<sup>4</sup> – en témoigne le prix Nobel de la paix remis à Muhammad Yunus en 2006 pour l'expérience de la Grameen Bank du Bangladesh – d'une part, il l'est généralement du seul point de vue du financement d'activités professionnelles (ce qu'il n'est pas toujours y compris dans les pays du Sud), et d'autre part, la mise en œuvre d'un outil aussi novateur dans un pays qui n'en a pas l'habitude, méritait que l'on s'interroge sur ses effets et sur les conditions de sa production.

---

<sup>2</sup> Ces caractéristiques ont évolué au cours du temps. Au départ, les prêts étaient de 500 à 2 000 euros pour une durée maximale de 24 mois.

<sup>3</sup> Le Secours Catholique garantit dans le cadre de son propre Fonds de Garantie les Crédits projet personnel à hauteur de 50%, les 50 % restant étant à la charge de l'opérateur bancaire partenaire. La convention passée avec la Caisse des Dépôts et Consignations conduit cette dernière à abonder le Fonds du Secours Catholique.

<sup>4</sup> Pour une analyse du rôle que peut jouer la microfinance et donc le microcrédit dans la lutte contre la pauvreté voir Servet J.-M., (2006), *Banquiers aux pieds nus*, Paris : Odile Jacob.

## 1.1 Problématique

Les objectifs de cette étude sont d'identifier l'impact des Crédits projet personnel pour les personnes qui empruntent, d'en évaluer l'ampleur au regard des situations et de leurs évolutions, enfin d'analyser les causes de ces résultats qu'ils soient positifs ou négatifs.

En d'autres termes, la question à laquelle cette étude se propose de répondre est la suivante : est-ce que le Crédit projet personnel tel qu'il est proposé par le Secours Catholique est une réponse adéquate aux besoins des personnes confrontées à l'exclusion bancaire et plus largement à l'exclusion sociale ?

Nous ne cherchons donc pas ici à évaluer l'efficacité du dispositif en termes de nombre de prêts réalisés ou de coût de ces prêts, même si les aspects organisationnels interviennent dans la qualité de la réponse apportée aux demandeurs. C'est uniquement à ce titre que nous avons intégré à notre analyse certains questionnements relatifs à l'efficacité du dispositif.

Pour le Secours Catholique, l'objectif n'est pas « simplement » de généraliser – dans une optique économiquement supportable pour les partenaires bancaires – l'accès au crédit pour les personnes qui en sont actuellement exclues, mais de permettre un accès au crédit de droit commun pour les personnes en situation de pauvreté ou confrontées à des ruptures, qui favorise leur insertion dans le cadre de systèmes à faire évoluer ou à imaginer. Ce sont donc les aspects qualitatifs qui ont retenus toute notre attention et non une mesure quantitative de la réussite du dispositif.

## 1.2 Postulats & hypothèses<sup>5</sup>

Avant d'entrer plus avant dans les résultats de cette étude, il nous faut clarifier les fondements de notre analyse. Pour cela, nous avons largement repris la démarche adoptée par le Comité d'évaluation du Secours Catholique.

### 1.2.1 Une conviction fondamentale

Lutter contre l'exclusion sociale signifie respecter et favoriser la dignité de la personne et la capacité de chacun à devenir acteur de sa vie, y compris sur le plan économique et financier. Cette lutte implique de s'attaquer aux inégalités, causes d'exclusion que celles-ci soient liées au statut ou aux possibilités d'accès aux droits ou aux services.

### 1.2.2 Les relations entre exclusion bancaire et exclusion sociale

Nous supposons que *l'exclusion bancaire<sup>6</sup> est une composante du processus plus large d'exclusion sociale*. Elle représente cependant un problème spécifique. Les actions destinées à en venir à bout peuvent être conduites sans que les difficultés plus fondamentales (pauvreté, précarité, ...) aient été préalablement intégralement résolues.

Nous supposons en deuxième lieu que cette lutte contre l'exclusion bancaire est susceptible de *contribuer de manière significative à la lutte plus globale contre l'exclusion sociale*, à travers

---

<sup>5</sup> Une note méthodologique préparatoire à l'étude a été remise au Comité d'évaluation du Secours Catholique avant que ne débutent les entretiens. Bien que la grande majorité des points qu'elle soulignait ait été reprise au sein de ce rapport que ce soit dans l'introduction ou dans la partie méthodologique, le lecteur qui souhaite accéder à davantage d'éléments techniques (notamment le guide d'entretien utilisé) peut s'adresser au Secours Catholique pour se la procurer.

<sup>6</sup> L'exclusion bancaire est ici comprise comme le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne (Gloukoviezoff G., (2004), « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, Paris : La Découverte)

l'amélioration de l'estime de soi, la restauration des liens avec l'entourage, l'affirmation d'une possibilité d'agir<sup>7</sup> en l'absence même de ressources financières.

Nous supposons, en troisième lieu, que les pratiques monétaires et financières sont à mettre en relation avec la précarité vécue. Elles constituent aussi un mode d'expression de l'appartenance sociale, y compris selon des normes hétérogènes.

### 1.2.3 Les hypothèses de travail

De la problématique précédemment énoncée découlent quatre principales hypothèses que nous avons testées lors de notre étude.

- Hypothèse 1 : L'impact des Crédits projet personnel est multiforme. Il peut se développer dans divers domaines de la vie des personnes, il ne peut être assimilé ou limité ni à la réalisation du projet initialement financé ni au remboursement du prêt.

- Hypothèse 2 : Selon leurs capacités et leurs situations, les personnes n'ont pas toutes les mêmes possibilités de s'approprier et de tirer parti d'un Crédit projet personnel. L'accompagnement qu'il se situe en amont ou en aval de l'octroi du prêt doit venir compenser ces inégalités initiales. Son apport est essentiel à l'impact.

- Hypothèse 3 : Certains éléments organisationnels qui influencent l'efficacité des expérimentations en termes de volume de prêts ou d'impayés, expliquent également l'impact plus ou moins fort du Crédit projet personnel sur la situation de la personne.

- Hypothèse 4 : Si le Crédit Projet Personnel a des effets sur les personnes qui en bénéficient, il en a également sur les autres parties prenantes (Secours Catholique et ses bénévoles, établissements bancaires et leurs salariés, etc.). Ces effets peuvent également favoriser la lutte contre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale.

### 1.2.4 Principaux résultats attendus

Cette étude devra permettre à son terme (c'est-à-dire à l'issue des deux phases d'enquête) de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les indicateurs de réussite d'une opération d'octroi de Crédits projet personnel ?
  - Pour les personnes ?
  - Pour les partenaires ?
- Quels sont les éléments qui jouent sur le bon remboursement du prêt et inversement sur l'échec du remboursement ?
- Est-ce que l'échec du remboursement signifie l'échec du projet pour la personne et inversement, est-ce que le remboursement du prêt signifie la réussite de ce projet ?
- Quels sont les éléments qui favorisent l'impact des Crédits projet personnel comme facteur de lutte contre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale pour les personnes ?
- Quels sont les éléments qui favorisent l'impact des Crédits projet personnel sur les pratiques des partenaires dans une optique de lutte contre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale ?
- Est-ce que les Crédits projet personnel peuvent avoir un effet pédagogique quant au fonctionnement des outils bancaires ?
- Quelles sont les caractéristiques d'un bon accompagnement ?

---

<sup>7</sup> Les lecteurs familiers de Sen auront remarqué que nous avons adopté une approche en termes de *Capabilités* bien que nous n'en fassions pas explicitement mention.

- Quelles sont les demandes liées au crédit non satisfaites par les Crédits projet personnel et quelles sont les alternatives qui peuvent être proposées par le Secours Catholique ou en lien avec d'autres acteurs de l'action sociale et caritative?

## 2. LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE L'IMPACT

Cette étude est longitudinale : nous l'inscrivons dans la durée. Les emprunteurs et accompagnateurs seront rencontrés à deux reprises à un an d'intervalle. Ces deux vagues d'entretiens donneront lieu à rapport, celui qui est présenté ici est donc un rapport intermédiaire, le rapport final est prévu pour le mois de mai 2008.

Afin de mener à bien cette recherche nous avons couplé enseignements issus de nos enquêtes de terrain et analyses provenant des travaux théoriques et empiriques sur ce champ. L'intérêt en est double : cela nous a permis de préparer et de structurer au mieux notre travail de recueil et d'analyse des données. Nous avons ainsi évité autant que possible les écueils auxquels se sont confrontés chercheurs et praticiens qui nous ont précédés. De surcroît, cela nous a permis de mettre en perspective nos observations et de souligner ainsi les éventuelles spécificités (quelles soient positives ou négatives) de l'expérimentation du Secours Catholique en matière d'impact.

L'analyse des différentes études existantes sur des thématiques proches nous a permis de cerner les questionnements récurrents ainsi que les enjeux et difficultés méthodologiques de manière à les intégrer à notre réflexion et ainsi accroître son efficacité. Pour cela nous nous sommes largement appuyés sur les travaux de Cécile Lapenu<sup>8</sup>.

### 2.1 Crédit et lutte contre la pauvreté et l'exclusion

Les dispositifs de microcrédit existants partagent pour la plupart deux caractéristiques : la première est qu'ils ciblent une clientèle qui n'a pas accès au crédit classique. La seconde est qu'ils ont pour ambition d'apporter une réponse qui permette potentiellement aux personnes de sortir de la pauvreté et de l'exclusion sociale ou au moins d'éviter que leur situation n'empire. Cependant, il existe de nombreuses façons de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en recourant au crédit.

Le Secours Catholique a choisi de proposer des Crédits projet personnel qui se caractérisent par leur montant limité (de 500 à 3000 Euros) et leur utilisation dans le but de financer un projet qui ne corresponde ni à une création d'entreprise ni à de la restructuration de dettes (rachat de prêt, rééchelonnement, etc.). En ce sens, l'expérimentation du Secours Catholique se distingue des expérimentations de microcrédit qui ciblent majoritairement la création d'activité mais également d'autres dispositifs comme les Points *Passerelle* en France ou CREDAL en Belgique qui s'adressent également aux particuliers mais en prenant leurs difficultés d'endettement comme porte d'entrée.

La distinction entre le dispositif du Secours Catholique et ces deux expérimentations mérite d'être précisée. L'activité des Points *Passerelle* du Crédit Agricole Nord-Est est dominée à 80 % par des prêts de « resolvabilisation » c'est-à-dire de restructuration de dettes, types de prêts exclus de l'expérimentation du Secours Catholique. Leur public est donc principalement celui des personnes « *mal-endettées* ».

---

<sup>8</sup> Secrétaire du réseau Cerise, elle a coordonné et rédigé en grande partie le dossier « Impact et performances sociales » disponible sur le site [www.lamicrofinance.org](http://www.lamicrofinance.org) qui a largement alimenté notre réflexion méthodologique.

L'expérience CREDAL s'inscrit quant à elle dans une volonté des pouvoirs publics de prévenir le surendettement. Si le microcrédit est un de leurs outils, leur objectif premier est d'éviter de prêter. Ainsi, Caroline Evrard (responsable du microcrédit social à CREDAL) indique que le fait que 65 % des personnes qui s'adressent au dispositif soient réorientées, est considéré comme une victoire. En effet, cela veut dire que le personnel de CREDAL a tout mis en œuvre pour rechercher une autre solution plus adaptée qu'un nouveau crédit. Concernant les 35 % restants, les prêts proposés sont de deux types : la plupart ressemblent aux Crédits projet personnel mais dans certains cas spécifiques des prêts de restructuration sont mis en place.

L'expérimentation du Secours Catholique diffère donc de ces deux exemples : elle cible les personnes qui ont besoin d'un accès adéquat au crédit pour financer un projet leur permettant d'éviter ou de sortir de situations de pauvreté ou d'exclusion sociale, mais ne concerne pas *a priori* les personnes dont les difficultés découlent précisément de leur situation d'endettement existante et qui auraient besoin d'un prêt de restructuration. En d'autres termes, cette expérimentation concerne les laissés pour compte du crédit et non ses victimes.

Il est important d'insister sur ces éléments car les impacts et éventuelles limites que nous serons amenés à constater lors de cette étude sont dépendants des objectifs fixés initialement.

## **2.2 Les distinctions entre indicateurs de suivi, étude d'impact et étude de performance sociale**

Dans la littérature existante portant sur l'évaluation des expérimentations de microcrédit – qu'il soit « social » ou professionnel – dans les pays du « Nord », la plupart des analyses sont fondées sur l'examen de l'objet des prêts, du profil des emprunteurs, des montants empruntés, du taux de sinistre et de leurs évolutions.

Si ces indicateurs de suivi sont indispensables, ils ne permettent pas d'évaluer rigoureusement la raison d'être de ces institutions de microcrédit et en particulier de l'expérimentation du Secours Catholique : donner accès au crédit à celles et ceux qui en sont exclus dans le but de leur permettre de sortir ou d'éviter d'entrer dans la pauvreté. Il est donc nécessaire de se doter d'un outil d'évaluation qui intègre les effets produits par l'expérimentation pour les personnes qui en bénéficient.

Une fois expliqué en quoi il est légitime de ne pas se limiter aux indicateurs de suivi, il convient également de distinguer l'impact d'un dispositif de sa performance sociale.

L'impact est généralement défini comme l'ensemble des changements qui découlent directement ou indirectement d'une action. Ces changements concernent à la fois la personne ciblée par l'action mais également son environnement. Analyser l'impact consiste donc à comprendre et évaluer les effets d'une action. Dans le cas des Crédits projet personnel, il s'agit d'évaluer en quoi ils ont permis aux personnes d'éviter ou de sortir de situations de pauvreté et d'exclusion sociale.

L'évaluation des performances sociales consiste à comprendre et évaluer les moyens mis en œuvre et leur efficacité pour atteindre des objectifs sociaux assignés à une expérimentation. C'est donc la mise en relation des moyens et des fins. Dans le cas des Crédits projet personnel, il s'agirait de mettre en relation les différents coûts de l'expérimentation, le nombre de prêts réalisés et leurs effets constatés.

Ces deux modes d'analyses (impact et performance sociale) sont des méthodes complémentaires d'évaluation de l'action d'une expérimentation mais ne se confondent pas. Nous proposons ici une étude d'impact. Ses résultats pourront d'ailleurs permettre par la suite de bâtir une grille d'analyse nécessaire à la réalisation d'une étude portant sur la performance sociale des Crédits projet personnel.

## 2.3 Prove / improve : la voie du compromis

L'évolution de la situation des personnes participant aux Crédits projet personnel est au cœur de la démarche d'évaluation de l'impact. Deux démarches sont possibles : celle visant à « améliorer » (« improve ») et celle visant à « prouver » (« prove »).

La première consiste à observer les évolutions connues par la situation de la personne depuis son entrée dans le dispositif sans chercher à établir un lien de cause à effet précis avec le dispositif lui-même. Dans ce cas, les informations récoltées sont utilisées pour adapter les services aux besoins des clients (« improve »). La seconde consiste à établir ce lien entre le dispositif et les évolutions constatées. Le but est ici de prouver l'impact (« prove »).

En raison des contraintes respectives de ces deux démarches, la voie du compromis est privilégiée dans la plupart des études d'impact. S'appuyant sur une large revue de la littérature des études d'impact menées dans le champ de la microfinance, Cécile Lapenu indique que « *si l'impact en soi (la fameuse question de «!prouver!») est extrêmement compliquée, en revanche les études visant à analyser les stratégies/comportements des clients semblent plus faciles à mettre en œuvre – en tout cas plus crédibles – et extrêmement utiles d'un point de vue opérationnel: il s'agit finalement d'un compromis entre prouver et améliorer!: décortiquer les stratégies permet de mettre en évidence des formes d'impact, probablement plus réalistes et plus fidèles que les études d'impact basées sur des groupes de contrôle; et en même temps, renseigne sur les usages des services financiers, leur mode d'appropriation et les éventuelles limites, à la fois celles liées à l'institution de microfinance et celles liées à l'environnement extérieur.* ».

C'est précisément cette voie de compromis que nous avons choisi d'adopter afin d'évaluer l'impact des Crédits projet personnel. Cécile Lapenu dresse un tableau synthétique des approches caractérisant les études d'impact de type « prove » et de type « improve ».

	« Prove »	« Improve »
Question	Quels changements l'action de l'institution de microfinance produit sur les clients ?	Comment améliorer les services aux clients ?
Mise en œuvre	Plutôt externe	Plutôt interne
Sources d'information	Surtout enquêtes quantitatives et groupes de contrôle	Surtout enquêtes qualitative sur les clients

Notre démarche croise ces deux types d'études. Notre question principale est bien d'identifier les changements produits par l'expérimentation sur les « clients », la mise en œuvre est effectivement externe (nous ne sommes pas membres de l'expérimentation), en revanche, le recueil des données se fait par l'intermédiaire d'une enquête qualitative. Nous entendons décortiquer les stratégies à l'œuvre afin de mettre en évidence les formes d'impact observées et de comprendre l'usage qui est fait des services financiers mis à dispositions (y compris ceux octroyés par le partenaire bancaire), leurs modes d'appropriation et leurs éventuelles limites.

### 3 PLAN

Ce rapport est un rapport intermédiaire. Les résultats présentés ici sont provisoires, ils devront être confirmés ou infirmés et enrichis par la seconde vague d'entretiens que nous présenterons dans le rapport final de mai 2008. L'analyse que nous présentons ici est donc constituée des résultats que nous avons atteints lors de cette première vague d'entretiens.

Après une présentation détaillée de notre méthodologie, la question de l'impact sera abordée (1). Nous montrerons la manière dont le Crédit projet personnel s'inscrit dans le parcours des personnes et ses effets observés. L'impact peut être multiple, il ne se limite pas au projet initialement défini et il se révèle également extrêmement hétérogène. Nous proposons donc une grille de lecture de la nature et l'ampleur de l'impact observé, ainsi qu'une analyse de l'impact obtenu au regard des situations initiales. Dans cette partie, nous insistons notamment sur la nécessité de tenir compte des impacts autres que professionnels des Crédits projet personnel, qui malgré leur apparente faiblesse sont souvent essentiels dans la vie des personnes que nous avons rencontrées.

C'est la dimension organisationnelle qui nous intéressera ensuite. Nous l'aborderons au travers de l'accompagnement et de l'inscription de l'expérimentation dans le cadre des partenariats et au sein du Secours Catholique. Elle sera analysée en lien avec les impacts produits (2). Nous avons distingué l'accompagnement amont qui se déroule préalablement à l'octroi du crédit et l'accompagnement aval qui lui fait suite. Nous réfléchissons à la diversité des formes d'accompagnement ainsi qu'aux liens entre modalités d'accompagnement amont et aval et efficacité du point de vue de la réalisation du projet et du remboursement du prêt. Ces résultats seront mis en perspective avec les spécificités qui caractérisent le Secours Catholique.



# MÉTHODOLOGIE

L'objectif de cette étude est de comprendre les impacts des Crédits projet personnel et les mécanismes par lesquels ils les produisent. Pour le saisir, nous avons choisi de procéder par une approche qualitative, centrée autour de trois terrains, qui sont trois régions d'expérimentation.

## 1. LES TERRAINS D'ENQUÊTE

Les trois « terrains » ont été choisis avec l'idée de comparer trois expérimentations aux organisations différentes. Nous avons donc fait en sorte de sélectionner des partenaires bancaires aux pratiques variées et des régions aux profils différents.

### 1.1 Trois partenariats aux caractéristiques très différentes

Les trois opérateurs retenus sont :

- la banque A qui est une banque de détail mutualiste et qui inscrit les Crédits projet personnel dans le cadre du fonctionnement normal de ses agences ;
- la banque B qui est également une banque de détail mutualiste mais qui a mis en place un dispositif dédié au sein duquel s'inscrivent les Crédits projet personnel ;
- la banque C n'est pas une banque en dépit du nom que nous lui donnons mais un établissement de crédit spécialisé. Elle a également mis en place un service spécialisé en charge des clients ayant des difficultés de remboursement et des clients empruntant dans le cadre des microcrédits sociaux et donc des Crédits projet personnel.

Notons que les dispositifs dédiés des banques B et C ont d'autres sources de recrutements des clients dont elles s'occupent, à la fois internes et externes, car elles ont noué des partenariats avec d'autres associations.

Ces trois partenariats offrent une bonne diversité qui nous autorise à comparer les impacts obtenus selon les organisations choisies. Les tableaux ci-dessous récapitulent le fonctionnement de chacun des trois partenariats tels que nous les avons observés au moment de notre venue.

#### Présentation processus partenariat Banque A

Demandeur de Crédit projet personnel			
Orientation par prescripteur		Détection par bénévole	
Transfert vers l'un des accompagnateurs-référents			
Instruction du dossier			
Présentation par l'accompagnateur-référent au Comité de crédit			
Décision du Comité			
Refus	Ajournement		Acceptation
Recherche d'alternatives	Réinstruction par l'accompagnateur – référent		Signature du crédit en agence, généralement ouverture d'un compte
	Nouvelle présentation au Comité		Suivi      Prise de contact si problème

## Présentation processus partenariat Banque B

Demandeur de Crédit projet personnel			
Orientation par prescripteur		Détection par bénévole	
Accueil par bénévole et instruction du dossier			
Transfert du dossier vers le référent à la délégation			
Vérification du dossier par le référent			
Si incomplet retour au bénévole		Si complet transfert au dispositif banque B	
Réinstruction du dossier par banque B			
Présentation par le référent de la délégation et par le banquier du dispositif banque B au Comité de crédit			
Décision du Comité			
Refus	Ajournement		Acceptation
Recherche d'alternatives	Réinstruction par bénévole		Signature du crédit au domicile de la personne, généralement ouverture d'un compte
	Nouvelle présentation au Comité	Suivi	Prise de contact si problème

## Présentation processus partenariat Banque C

Demandeur de Crédit projet personnel			
Orientation par prescripteur		Détection par bénévole	
Transfert du dossier vers le référent à la délégation			
Instruction du dossier par le référent en présence du bénévole (futur accompagnateur)			
Dossier soumis à la Commission des aides qui donne un avis			
Dossier transmis au Bureau de la délégation qui prend une décision			
Si dossier refusé, recherche d'une réponse alternative		Si dossier accepté, transfert à Banque C	
Analyse du dossier par Banque C			
Refus	Acceptation		
Recherche d'alternatives	Signature du crédit dans les locaux de la Banque C		
	Suivi	Prise de contact si problème	

### 1.2 Description des territoires

Ces partenariats s'étendent sur un total de 3 régions et 9 départements. Pour des raisons d'efficacité, nous avons restreint le champ de nos investigations à certains d'entre eux. L'étude couvre donc :

- 6 départements sur 9 possibles (2 sur 5 pour la banque A, 3 sur 3 pour la banque B et 1 sur 1 pour la banque C) ;
- 6 délégations du Secours Catholique sur 10 possibles (2 sur 6 pour la banque A, 3 sur 3 pour la banque B et 1 sur 1 pour la banque C) ;
- 7 Comités de crédit sur 11 possibles (5 sur 9 pour la banque A, 1 sur 1 pour les banques B et C).

Il s'agit principalement de zones rurales et de villes moyennes. Il n'a en effet pas été possible de mener d'enquêtes dans l'une des trois principales villes de France faute de partenariats fonctionnant au moment de la définition des caractéristiques de cette étude.

## 2 MODES DE RECUEIL DES DONNÉES

Cette étude qualitative s'inscrit dans le cadre des réflexions menées au sein du Comité d'évaluation de l'expérimentation du Secours Catholique. Nous nous sommes appuyés sur deux méthodes. La première est l'entretien approfondi ou récit de pratique en situation. La seconde, complémentaire de la première, est l'observation directe.

## 2.1 Observation directe

L'observation directe n'a pu être mise en œuvre de manière systématique. Elle n'a donc été qu'un complément des entretiens pour mieux comprendre la réalité du processus. Nous avons assisté à un Comité de crédit dans le cadre du partenariat avec la banque B et à deux entretiens de demandes de crédits dans le cadre de celui avec la Banque A.

Bien que limitées, ces observations nous ont permis de mettre en perspective ce que nous avaient confié les personnes interrogées préalablement. Il n'a pas été possible d'assister à des « rendez-vous confiance » car ces « rendez-vous » ne sont que très rarement organisés.

## 2.2 Entretiens

La technique d'entretien retenue est celle du récit de pratique en situation.

### 2.2.1 Les récits de pratique en situation

Le *récit de pratique* en situation est une méthode d'entretien où la production discursive du sujet prend la forme de la narration. Il ne s'agit en aucun cas d'un récit complet où l'enquêté livre l'intégralité de son parcours personnel. Il y a récit de pratique en situation à partir du moment où un sujet raconte un épisode quelconque de son expérience vécue.

L'objectif est de saisir, à travers le vocabulaire employé et les liens de causalité que l'on décèle, les représentations qui déterminent le vécu de la relation bancaire et de l'accompagnement et les différents types de difficultés liées à l'exclusion bancaire qu'ont pu rencontrer les personnes ainsi que les effets positifs ou négatifs de la mise en place d'un Crédit projet personnel.

Il n'est pas possible dans une telle démarche de rechercher l'exhaustivité, mais au mieux, une bonne représentativité. Il est donc nécessaire que les terrains d'enquête soient assez variés et le nombre de personnes rencontrées suffisamment important afin de dégager des régularités autorisant l'interprétation.

### 2.2.2 Éléments de réalisation

#### 2.2.2.1 La question du groupe de contrôle

Pour véritablement mesurer l'impact d'une expérimentation, il est nécessaire de comparer la situation d'un échantillon de personnes qui participent à l'expérimentation à celle d'un autre échantillon aux caractéristiques rigoureusement identiques mais qui n'y participent pas.

Cette condition est relativement délicate à remplir. C'est ce qui conduit Cécile Lapenu à douter de sa possible mise en œuvre. En effet, « *le fait que les caractéristiques des clients et non-clients soient suffisamment similaires pour permettre une comparaison appropriée n'est généralement pas connu avant l'analyse des informations descriptives de ces deux groupes.* »<sup>9</sup>. La méthode retenue, celle de l'enquête qualitative permet de contourner cette difficulté en mettant l'accent sur les processus à l'œuvre.

De plus, si nous ne constituons pas de groupe de contrôle, nous ne nous sommes pas pour autant privés de toute source de comparaison. L'une des possibilités présentées par Cécile Lapenu pour contourner cette difficulté consiste à choisir comme groupe témoin les clients qui ont été acceptés (mêmes caractéristiques a priori que les clients) mais n'ont pas encore reçu un prêt (situation sans impact des services financiers).

---

<sup>9</sup> Cf. introduction.

Dans les critères de sélection des personnes interrogées, nous avons fait attention à avoir à la fois des personnes disposant d'un Crédit projet personnel depuis longtemps et des personnes s'adressant tout juste au dispositif. La comparaison de leurs représentations, stratégies et situations a permis de comparer les discours sur les effets attendus et effectivement obtenus liés à l'accompagnement notamment.

#### **2.2.2.2 La prise en compte des différentes parties prenantes**

Nous avons systématiquement privilégié la rencontre avec les différentes parties d'un même dossier. Ainsi, à chaque fois que cela a été possible nous avons rencontré la personne bénéficiaire, son accompagnateur et le banquier auteur du crédit. Nous avons également pu rencontrer le prescripteur pour quelques dossiers. En croisant les regards, cela nous a permis de reconstituer les logiques à l'œuvre et d'en comprendre les points forts et faibles dans la production de l'impact du Crédit projet personnel.

#### **2.2.2.3 Le lieu de l'entretien**

Les entretiens avec les personnes se sont déroulés autant que possible dans un lieu qui leur convienne et qui favorise l'établissement d'une relation de confiance et la confidentialité. Majoritairement, les entretiens ont eu lieu dans les locaux du Secours Catholique qui a mis à notre disposition des salles permettant de mener ces entretiens dans d'excellentes conditions. Plus rarement, nous nous sommes rendus au domicile des personnes.

Pour les prescripteurs, accompagnateurs et banquiers, les entretiens se sont déroulés sur leur lieu d'activité. Là encore, nous avons bénéficié d'un accueil excellent permettant d'obtenir les locaux nécessaires pour la réalisation de ces entretiens.

#### **2.2.3 Deux étapes d'entretien**

Comme nous l'avons souligné dans l'introduction, l'évaluation de l'impact des Crédits projet personnel suppose l'inscription de l'étude dans la durée. Son caractère longitudinal implique donc la réalisation de deux phases d'entretien afin de pouvoir évaluer les évolutions de la situation des personnes et d'en attribuer ou non les effets au crédit octroyé. Ce sont les résultats de la première phase qui sont présentés dans ce rapport.

De plus, afin de nous assurer de la pertinence de nos grilles d'entretien (une grille par profil de personnes interviewées), nous avons mené une première série d'entretiens en novembre et décembre 2006. Après une première analyse et les ajustements nécessaires, la plus grosse partie des entretiens s'est déroulée entre janvier et février 2007.

### **3 PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES**

À défaut de viser une représentativité parfaite, nous avons cherché à rencontrer la plus grande diversité de bénéficiaires de Crédits projet personnel, cette condition était indispensable à la pertinence de l'analyse. Nos choix ont été orientés par deux contraintes :

- nous avons privilégié à chaque fois que cela a été possible les parties prenantes d'un même dossier de prêt ;
- si nous avons défini des profils, nous sommes évidemment restés tributaires de l'accord des personnes pour participer aux entretiens.

Cinq populations principales ont été ciblées : les bénéficiaires d'un Crédit projet personnel, les accompagnateurs, les banquiers, les prescripteurs, l'encadrement du Secours Catholique et des partenaires bancaires (ci-après nommés les « cadres »).

Dans le projet initial nous souhaitions rencontrer des personnes pour qui le Crédit projet personnel avait été refusé et qui s'étaient vu proposer une alternative. Il n'a malheureusement pas été possible de réaliser ces entretiens.

Au total, 68 personnes ont été interviewées pour cette première phase.

Pour ce rapport, nous avons rendu anonymes les noms des personnes que nous avons rencontrées : les noms des bénéficiaires ont été changés. Ceux des accompagnateurs et des banquiers n'apparaissent pas. Les accompagnateurs et les prescripteurs sont désignés en fonction de leur région d'appartenance (A, B ou C) et distingués par des numéros (ex. : Acc. A1 ou Presc. A1)). Notons que nous n'avons pas traduit la hiérarchie de l'organisation du Secours Catholique dans l'anonymisation des accompagnateurs, de sorte que les « référents » sont codés de la même façon que les accompagnateurs de terrain. Les banquiers quant à eux ne sont pas distingués, seule leur région est indiquée (ex. : Banquier B). Nous avons fait ce choix en fonction du nombre de personnes rencontrées. En effet dans certaines expérimentations, le nombre de banquier est faible, de sorte qu'il serait trop aisé de reconnaître les personnes si nous les distinguions.

### **3.1 Les bénéficiaires de Crédit projet personnel (27 entretiens)**

Les bénéficiaires d'un Crédit projet personnel sont au cœur de l'évaluation de l'impact. Pour produire une analyse pertinente, il nous fallait couvrir une diversité de situations. Les profils des personnes rencontrées varient selon plusieurs caractéristiques :

- La nature du projet financé : dix-sept crédits ont une finalité professionnelle, quatre ont trait aux conditions de vie, deux sont des projets d'autonomie, deux sont liés à la cohésion familiale et un correspond à des soins de santé.

- L'ancienneté du prêt : huit crédits dataient de moins d'un mois, trois de trois à six mois, neuf de sept à douze mois, six de treize à vingt-quatre mois, et un de vingt-quatre à trente six mois.

- La survenue de difficultés dans le déroulement du projet : cinq emprunteurs ont connu des difficultés dans la réalisation de leur projet.

- La survenue de difficultés dans le déroulement du prêt : neuf ont connu des difficultés dans le remboursement du prêt.

- Le profil socioéconomique : dix personnes étaient isolées sans enfant, sept familles monoparentales, cinq couples sans enfant, cinq couples avec enfants. Treize personnes avaient pour seules ressources des aides sociales (principalement le RMI), quatre mixaient le RMI avec des revenus d'activité (saisonnier ou contrats aidés), quatre étaient au chômage, deux étaient en contrat aidé, une était travailleuse indépendante, et une était en CDD.

- Le partenaire bancaire à l'origine du prêt : dix-sept personnes ont obtenu un prêt dans le cadre du partenariat avec la Banque A, six avec la Banque B et quatre avec la Banque C. Cette répartition reflète les différences d'ampleur en termes de nombre de prêts réalisés par chaque partenariat.

Il n'a pas été possible de rencontrer de personnes dont le prêt avait été soldé. Cela s'explique par leur très faible nombre et par le fait que la majorité de celles pour qui la garantie a dû être appelée ne sont pas restées en contact avec le Secours Catholique.

Nous avons rencontré des difficultés symétriques – bien que moindre – pour rencontrer une partie des bénéficiaires pour qui le prêt a été une réussite : soit que leur insertion professionnelle ne les empêche de trouver le temps de nous rencontrer, soit qu'ayant dépassé leurs difficultés avec l'aide du Crédit projet personnel, ils rechignent aujourd'hui à se retourner vers une période difficile.

L'une des limites potentielles de notre recrutement est que pour atteindre les bénéficiaires, il nous fallait passer par les accompagnateurs. Nous avons craint de ne rencontrer que des personnes pour qui tout se passe pour le mieux. Il est difficile de savoir si ce biais a effectivement joué, mais l'échantillon de nos entretiens peut nous laisser penser qu'il n'a pas été si fort que cela : parmi les prêts en cours depuis suffisamment longtemps, neuf ont connu des difficultés bancaires et cinq des difficultés liées à la réalisation du projet. En outre, huit prêts viennent de débiter et l'effet de sélection à ce stade est dérisoire.

### **3.2 Les accompagnateurs (17)**

Alors que nous pensions rencontrer des accompagnateurs de différents horizons, il est apparu qu'ils étaient quasi-exclusivement issus du Secours Catholique. Un seul ne l'était pas mais nous ne l'avons pas comptabilisé au sein de cette catégorie car il est également le banquier de la personne ayant emprunté.

Les accompagnateurs sont 7 à être issus du partenariat avec la Banque A, 4 avec la Banque B et 6 avec la Banque C.

Les entretiens avec les accompagnateurs ont porté sur leurs motivations, leurs représentations et les situations des emprunteurs que nous rencontrons par ailleurs, mais également sur l'ensemble des dossiers sur lesquels ils avaient eu à intervenir afin d'avoir la vue la plus complète possible de la diversité des situations auxquelles ils sont confrontés et sur leur manière d'y répondre.

### **3.3 Les banquiers (8)**

Il s'agit des salariés des partenaires bancaires ayant en charge ou étant en contact direct avec les bénéficiaires de Crédit projet personnel.

Nous avons rencontré 4 employés de la Banque A (deux chargés de clientèle et deux directeurs d'agence), 2 chargés de clientèle du dispositif dédié de la Banque B et 2 salariés de la Banque C en charge de la cellule spécialisée qui s'occupe des Crédits projet personnel.

### **3.4 Les prescripteurs (3)**

Nous avons rencontré 3 prescripteurs des Crédits projet personnel. Le premier l'est dans le cadre du partenariat avec la Banque B et intervient, bien qu'à la retraite, auprès d'un CCAS local.

Les deux autres sont prescripteurs du partenariat avec la Banque A. L'un est conseiller insertion RMI au sein de l'ANPE et l'autre est responsable de la Mission RMI au sein du Conseil Général. Plus exactement, il nous faudrait dire « les autres » car trois personnes étaient présentes au cours de cet entretien, toutes parties prenantes de la mission RMI.

### **3.5 Encadrement Secours Catholique et partenaires bancaires (13)**

Les entretiens avec l'encadrement du Secours Catholique et des partenaires bancaires avaient pour but de comprendre la philosophie générale du dispositif, son organisation et son intégration dans les structures existantes. Ils nous ont également permis d'identifier les attentes des personnes en charge de la mise en œuvre de cette expérimentation et les difficultés qu'elles avaient déjà rencontrées.

- Partenariat avec la banque A : trois cadres du Secours Catholique et trois cadres bancaires.
- Partenariat avec la banque B : trois cadres du Secours Catholique et un cadre bancaire.
- Partenariat avec la banque C : deux cadres du Secours Catholique et un cadre bancaire.

## 4 MODES D'ANALYSE DES DONNÉES

Presque tous les entretiens ont été enregistrés et transcrits. Un bénéficiaire a refusé d'être enregistré mais l'entretien a été pris en notes. Ces entretiens ont ensuite fait l'objet de résumés et d'un codage à l'aide du logiciel NVivo 7 afin d'en faciliter l'exploitation.

L'étude est longitudinale. Elle doit permettre la mise en lumière des effets produits par la participation à l'expérimentation dans la durée. Pour cela, nous avons décidé de réaliser deux vagues d'entretiens à environ un an d'intervalle avec les mêmes personnes (autant que cela soit possible) de manière à pouvoir évaluer l'évolution des situations, des représentations et des stratégies mises en œuvre. L'analyse des données se fera donc en deux temps. Ce rapport est le résultat de la première phase et n'offre que des résultats provisoires. Ils devront être confirmés et enrichis par la seconde vague d'entretiens et d'analyses dont le résultat est prévu pour mai 2008.

Toutefois, nous avons adopté une approche autorisant l'élaboration d'hypothèses solides dès la première phase de nos travaux. Pour cela nous avons privilégié une approche « avant/après » hybride. L'approche avant/après consiste à mener des entretiens à l'entrée des personnes dans le dispositif puis de le renouveler après une période de fonctionnement (après que les effets éventuels se soient produits). Le plus souvent, faute d'une étude préalable, les études d'impact se limitent à un entretien au cours duquel la situation initiale est reconstituée par la personne interrogée. Dans notre étude, nous avons fait le choix de mixer ces deux possibilités. Une partie des personnes interrogées avait déjà un prêt depuis un certain temps et d'autres étaient de nouveaux entrants. Outre la possibilité de développer des hypothèses solides quand aux impacts observés, l'intérêt est également de donner à voir les effets à long terme dans la mesure où les personnes ayant déjà un prêt depuis un certain temps au moment de la première vague d'entretiens seront également réinterrogées au cours de la seconde vague.

### Récapitulatif des entretiens

Banquiers	Banque A	4	
	Banque B	2	
	Banque C	2	
Prescripteurs	Région A	2	
	Région B	1	
	Région C	0	
Encadrement	Région A	6	3 cadres bancaires et 3 cadres du Secours catholique
	Région B	4	1 cadre bancaire et 3 cadres du Secours catholique
	Région C	3	1 cadre bancaire et 2 cadres du Secours catholique
Accompagnateurs	Région A	7	
	Région B	4	
	Région C	6	
Bénéficiaires	Région A	17	Blondiaux, Gelas, Michel, Chamfort, Sissoko, Hassani, Parent, Barthez, Favier, Lepardieu, Nasri, Djellal, Khalil, Revol, Cruz, Rondeau, Terret
	Région B	6	Leconte, Barry, Diallo, Barnet, Lapierre, Brunois
	Région C	4	Bompart, Lesage, Seigneur, Vassel
Total	Région A	36	
	Région B	17	
	Région C	15	

Nous notons dans ce tableau une sur-représentation des entretiens avec des bénéficiaires ou des partenaires de la banque A. Cela s'explique simplement par le fait que le partenariat avec cette banque est celui dans lequel le plus grand nombre de dossiers a été monté et qui s'étend sur la plus large aire géographique. Ces deux caractéristiques nous ont conduits à mener plus d'entretiens que dans les deux autres régions. Cependant, nous avons cherché dans le rapport que nous présentons à traiter équitablement les trois expérimentations.

# PREMIÈRE PARTIE :

## L'IMPACT DES CRÉDITS PROJET PERSONNEL

La première partie de ce rapport est constituée par l'analyse des impacts du dispositif Crédit projet personnel tel que nous avons pu l'observer dans les trois régions où nous nous sommes rendus. Le caractère intermédiaire de ce travail invite à la prudence quant aux conclusions présentées ici car bon nombre des prêts que nous avons étudiés sont en cours et deux expérimentations sur trois sont relativement récentes.

Cependant, les entretiens que nous avons menés nous ont permis de réfléchir à la façon dont les Crédits projet personnel interviennent dans le parcours des personnes qui les demandent : le moment auquel ils arrivent, les besoins auxquels ils répondent, leur rôle dans l'amélioration éventuelle des situations que vivent les bénéficiaires, etc. La variété des profils et des projets des personnes que nous avons rencontrées nous permet de dessiner un paysage assez complet des différents impacts qui peuvent être attendus des Crédits projet personnel, à la fois dans leur forme et dans leur ampleur. Le rapport final qui suivra celui-ci sera l'occasion de solidifier ces premières analyses grâce à l'ancienneté supérieure des prêts à ce moment-là. Les premiers impacts décrits ici nous serviront de base de réflexion pour la suite du travail.

Notre enquête est qualitative, nous avons cherché à comprendre les histoires individuelles des demandeurs de Crédit projet personnel et à partir de leur point de vue pour mener à bien l'évaluation de l'impact. Ce point de vue a été complété par celui des autres intervenants du dispositif : bénévoles du Secours Catholique et banquiers. Plus nous avançons dans l'enquête et plus nous nous sommes aperçus de la difficulté de porter un jugement sur la « réussite » ou non d'un projet donné. Si les Crédits projet personnel avaient pour seul objectif le retour au travail, l'étude d'impact serait aisée à mener. Cependant, le dispositif est plus ambitieux au sens où il vise à une amélioration de la situation des personnes dans de nombreux espaces de leur vie. C'est en écoutant les bénéficiaires expliquer ce qu'ils avaient retiré de ces prêts que nous avons pu mesurer l'importance des Crédits projet personnel dans des domaines aussi variés que la restauration de l'estime de soi ou l'amélioration du confort de la vie quotidienne. Nous allons à présent restituer cette parole et chercher à présenter le plus en détail possible les différentes sphères d'impact du dispositif Crédit projet personnel.

Dans une première partie, nous présenterons trois histoires qui illustrent les situations dans lesquelles le Crédit projet personnel intervient et ce qui peut en être attendu. Nous décrirons ensuite les besoins auxquels le dispositif répond et l'absence d'alternatives que la plupart des demandeurs nous ont décrite. L'impact proprement dit sera alors analysé dans toute sa variété : chacune des sphères d'impact sera détaillée, l'impact sur la sphère professionnelle étant loin d'être le seul bienfait du dispositif. Enfin, nous montrerons qu'il existe trois groupes d'impacts selon qu'ils transforment la vie des personnes plus ou moins en profondeur et nous en décrirons les caractéristiques.

## 1. TROIS HISTOIRES

Pour comprendre l'impact des Crédits projet personnel, il nous semble important, avant d'entrer dans des éléments de généralisation, de partir des histoires personnelles qui nous ont été racontées. Pour évaluer l'impact des Crédits projet personnel, il fallait comprendre la manière dont ils s'inscrivaient dans les parcours de vie des emprunteurs. Cela permet d'estimer le rôle joué par le projet lui-même et les changements escomptés par sa réalisation mais également l'importance des liens qui se sont établis autour du prêt, avec l'accompagnateur, avec la banque, et simplement du fait que la personne s'est vue jugée digne de confiance.

Tous les prêts contractés n'ont pas eu le même impact, certains parce que leur objet le permettait, parce qu'ils arrivaient à un tournant de la vie des personnes, ont eu un rôle majeur d'insertion ou de réinsertion, l'impact fut alors positif sur une série d'aspects : professionnels, personnels, en terme d'estime de soi, de ressources disponibles, d'insertion sociale. Un deuxième groupe se détache, pour lequel l'impact ne touche pas forcément l'ensemble des sphères possibles de la vie sociale, mais améliore ou protège de la dégradation, l'un des aspects de la vie des personnes. Nous appelons ce groupe celui des « besoins localisés ». Enfin, un dernier groupe d'emprunteurs correspond à ceux pour qui le Crédit projet personnel est problématique, soit que les relations avec la banque aient connu des heurts, soit que des aléas extérieurs aient rendu le remboursement très difficile, soit encore que malgré un remboursement sans problèmes, le projet ne se soit pas réalisé comme il était prévu.

Nous avons choisi d'illustrer ces trois groupes par le récit de trois des 27 histoires que nous avons recueillies. Toutes auraient pu figurer ici, celles que nous avons choisies l'ont été car elles sont spécialement représentatives du groupe dans lequel nous les avons classées.

### 1.1 L'insertion ou la réinsertion à partir du Crédit projet personnel : Mademoiselle Cruz

Le parcours de mademoiselle Cruz, 30 ans, fut chaotique : elle a été confrontée à l'instabilité familiale depuis son plus jeune âge et sa vie fut ponctuée de ruptures. Sa mère part définitivement alors qu'elle a 15 ans. Livrée en grande partie à elle-même, elle connaît la grande pauvreté, la violence et la rue. Elle parvient tout de même à obtenir un BTEP (niveau bac) en insertion sociale et animation en 1998. C'est à ce moment là que son père tombe malade, elle s'occupera de lui jusqu'à son décès en 2000. Le reste de sa famille ne lui est d'aucune aide, elle est brouillée avec eux depuis la succession de son père, lors de laquelle elle estime avoir été flouée.

Mademoiselle Cruz affirme cependant qu'elle a réussi à affronter toutes ces difficultés grâce à sa force de caractère. Elle affiche une volonté permanente de ne pas se résigner, volonté qui peut être perçue comme de la revendication par certains. « *Surtout dans les petites villes comme ça où on vous étiquette facilement. Moi, je travaille dans les quartiers avec les arabes, je parle un peu arabe, donc je suis une racaille.* » Ses rapports avec l'assistante sociale de secteur ne sont pas bons, elle raconte que cette dernière lui a refusé l'aide sollicitée car elle n'avait plus de quoi se nourrir, en invoquant le fait qu'elle avait, cinq ans auparavant, décliné une proposition d'emploi chez Mac Donald.

Ne se résignant pas devant la situation très difficile qu'elle vit, elle tente et réussit le concours d'aide-soignante, fin 2004. Elle finit 5<sup>ème</sup> sur 50. Malheureusement, son BTEP lui interdit l'accès aux aides de la Région pour financer la formation et, par ricochet, à l'aide de 300 euros par mois du CNASEA : ces aides sont réservées à des étudiants qui ont un niveau scolaire inférieur. Elle apprend le vendredi qu'elle n'aura pas de bourse alors que la rentrée a lieu le mardi, que la formation coûte 2 700 euros et qu'il faut verser 270 euros d'arrhes. Elle contacte alors Presc. A1 qui la suit en tant que conseiller RMI à l'ANPE. Sans possibilité de réponse, il l'oriente vers Presc. A2 de la Mission RMI du Conseil Général. Celui-ci lui conseille de contacter en urgence Acc. A1. Comme elle le dit, ses alternatives étaient simples « *la corde, la balle ou le crédit.* »

Le lundi matin, elle rencontre Acc. A1 qui lui donne son accord de principe et lui dit de faire les démarches auprès de son organisme de formation. Elle effectue alors sa rentrée et verse les 270 euros d'arrhes grâce à la différence réalisée par la vente durant le week-end de son véhicule et le rachat d'un autre moins coûteux mais à restaurer.

Dans les jours qui suivent la solution est trouvée : un Crédit projet personnel de 1 700 euros sur 36 mois avec des mensualités progressives est débloqué et une aide de la Mission RMI de 1 200 euros vient le compléter.

Le déroulement de sa formation et celui du crédit sont une réussite. Elle n'a été qu'une seule fois à découvert et ce, pour 6 euros suite à une fracture des deux chevilles l'ayant empêchée d'aller déposer un chèque permettant de couvrir ses dépenses et après avoir prévenu son banquier. Elle ne vit pourtant pendant cette période que du RMI, que Acc. A1 et Presc. A2 réussissent à lui faire conserver malgré son statut d'étudiante. Elle s'inflige de nombreuses privations (dîners constitués uniquement de « Vache-qui-rit », suppression des sorties, deux ans sans aller chez le coiffeur, etc.), ses années difficiles lui ont appris à vivre de peu. Cependant, ces privations extrêmement fortes auraient pu compromettre son projet. Elle se refuse toutefois à en parler à Acc. A1 « *J'y ai pensé et puis j'ai dit « Non, quand tu auras tout. Quand tu auras réussi, que tu auras été au bout! ». [...] Il m'a donné les moyens de..., il m'a fait confiance donc à moi d'arriver avec les résultats. »*

La réussite est d'abord professionnelle : aujourd'hui, mademoiselle Cruz suit le processus normal au sein de l'hôpital. Actuellement en CDD jusqu'à fin mai 2007, elle devrait poursuivre par 3 ans de stage avant d'être recrutée en CDI. Alors qu'elle était au RMI au moment du crédit, elle gagne à présent entre 1 300 et 1 500 euros.

Sur un plan personnel, ses relations avec son compagnon se sont également améliorées. Elles sont plus équilibrées. Ses relations aux autres se sont d'ailleurs globalement transformées : « *Après, je retrouve le courage d'avoir des sentiments [...]. Je dis aux gens que je les aime. Ça a changé mon comportement affectif, relationnel. »* Si elle a conservé ses amis, elle peut les inviter plus souvent. En outre, son insertion sociale s'est améliorée car elle a une confiance plus grande en elle qui lui permet d'élargir son cercle et d'aller vers des gens « *que je n'aurais pas osé aborder, ou que j'aurais pensé trop bien pour moi par exemple. »*

Enfin, sur un plan bancaire, elle étudie actuellement avec son compagnon la possibilité de faire un crédit immobilier pour racheter la maison de ses grands-parents et préserver ainsi ce qui reste de l'héritage familial. La banque A est sur les rangs mais elle est mise en concurrence... Elle est donc réellement devenue une cliente comme les autres.

Le Crédit projet personnel est arrivé dans la vie de Mademoiselle Cruz à une période où elle avait un projet qui lui permettait de transformer sa vie. Elle avait disposé elle-même toutes les pièces, il lui manquait un soutien financier, qui signifiait également une reconnaissance de sa valeur personnelle et de la valeur de ce qu'elle avait entrepris : « *On a tellement honte de soi, d'être... de ne rien faire, de ne rien faire de constructif. Et on a tellement la frustration de vouloir le faire mais ne pas pouvoir qu'au bout d'un moment on finit par croire ce que le système nous dit! : « !Ta place c'est là et ferme ta gueule! ». Et là, non, il y a un système qui vous aide, donc vous reprenez une confiance globale en vous disant que tout ce monde n'est pas complètement pourri [...]. C'est toute une démarche donc vous revenez vers la vie, vers les gens en même temps. Vous n'êtes plus isolée dans votre truc. Le crédit, moi, il m'a permis complètement...il m'a payé le droit de travailler, le droit d'être libre, le droit d'être ce que je suis et d'être qui je suis déjà... parce que en découle l'emploi, en découle... Le fait que quelqu'un qui a un pouvoir de faire ou de ne pas faire fasse confiance, à vous, ça vous valorise énormément quand même. »*

## 1.2 Une réussite localisée : Monsieur Lepardieu

Monsieur Lepardieu a 47 ans, il est marié et vit dans la région de S. Il a une formation d'électricien et a travaillé et gagné sa vie correctement jusqu'en 1992. Cette année-là, qui était celle où il avait décidé de venir s'installer dans la région après avoir rencontré sa femme, il a eu un accident de voiture qui l'a laissé hospitalisé pendant plusieurs mois et en incapacité de travailler jusqu'en 2003. Sa femme connaît également d'importants problèmes de santé, de sorte que ni l'un ni l'autre ne travaillent pendant toutes ces années. Ils vivent de maigres pensions et n'ont aujourd'hui qu'un RMI de couple, soit 550 euros pour deux par mois. Depuis 2003, Monsieur Lepardieu reprend des travaux en Intérim, mais le travail n'est pas très abondant dans la région et il est considéré comme âgé par les employeurs potentiels.

L'équipe du Secours Catholique le connaît bien : il vient souvent demander des colis, mais aussi donner des coups de main. Il vend des lapins, et lors des manifestations du Secours Catholique, il fait des petits pains : il achète de la farine et de la levure avec un soutien du Secours Catholique, vend une partie de sa production au bénéfice de l'association et en garde une partie pour lui qui lui permet d'améliorer son ordinaire. Le couple vit dans une grande précarité : ils habitent une cabane que Monsieur Lepardieu a fabriquée, mais celle-ci n'est pas bien isolée, et surtout des rats entrent par le sol. Il souhaite construire une nouvelle cabane, avec une chape de béton qui les protège. Monsieur Lepardieu a contracté deux Crédits projet personnel : le premier de 600 euros a servi à acheter du matériel pour refaire une cuisine : lambris, laine de verre, etc. Le second de 800 euros a, quant à lui, été utilisé pour acheter des appareils ménagers : une cuisinière, une machine à laver, et lui a permis aussi d'effectuer des réparations sur sa voiture qui avait été accidentée. Il a connu le système de microcrédit par les affichettes disposées dans le local du Secours Catholique qu'il fréquente régulièrement et a pensé que ce serait un bon moyen pour lui d'accélérer les travaux qu'il comptait faire, puisque cela lui donnait la possibilité de réunir un capital qu'il lui aurait fallu des années à accumuler.

Ses remboursements sont relativement élevés par rapport à ses ressources, puisqu'ils s'élèvent à 70 euros par mois. Cependant, Monsieur Lepardieu a acquis un grand savoir-faire dans la gestion de la pénurie : il fait les courses une fois par mois, avec 200 euros, qu'il prélève en liquide le 6 du mois quand son RMI arrive, laissant le reste pour les prélèvements divers. Il achète de quoi « tenir » jusqu'au mois suivant, et quand il n'y a plus rien, il reste des biscottes et du café au lait pour attendre le prochain RMI. Cet ordinaire est amélioré parfois de sa production de lapins, œufs, volailles, et quelques légumes en été, mais le plus souvent il se sert de ce qu'il produit pour gagner un peu d'argent et mettre de l'essence dans sa voiture ou acheter du matériel pour le projet d'agrandissement de sa maison.

L'impact du prêt de Monsieur Lepardieu s'observe d'abord sur les conditions de vie : en améliorant la cuisine et son isolement, il améliore l'ensemble du logement et l'alimentation du couple. En outre, Monsieur Lepardieu est fier qu'une banque lui ait prêté de l'argent, cela lui a redonné de l'espoir, et lui a permis pour une fois de ne pas se sentir marginal :

*« Ben disons que ça m'a changé sur plusieurs points déjà...déjà de plus être malheureux!: de voir les gens qui... Surtout la propre famille, que eux, ils pouvaient s'acheter une voiture, ils pouvaient réparer leur voiture, que moi je ne pouvais pas... Que eux, ils pouvaient manger, ils pouvaient aller au bord de la mer, que moi je ne pouvais pas [...] La joie de vivre déjà parce que, à un moment, je parlais vraiment avec ma femme... on partait...psss, on descendait... On descendait, on n'en pouvait plus... J'ai... Bon, ma femme a essayé... m'a empêché... mais j'étais prêt à me foutre en l'air... Je n'en pouvais plus, je n'avais pas de travail, on me disait que j'étais trop vieux je n'avais pas d'argent, je ne mangeais pas à ma faim, on était vraiment partis à zéro... Je me foutais en l'air, ma femme elle avait tout ce qu'il fallait après... Je m'en foutais pas mal, comme il y avait une assurance. »*

Le cas de monsieur Lepardieu est spécifique par la situation de son bénéficiaire : c'est sans doute parce qu'il était déjà connu par le Secours Catholique que le prêt lui a été accordé malgré de si faibles ressources, et le Secours Catholique continue de l'aider au cours du prêt, par des bons d'essence ou des colis alimentaires. Cependant, c'est une situation qui montre l'intérêt du Crédit projet personnel en

dehors de projets d'emplois. Pour ce couple qui vit dans des conditions très dures, qui, malgré son insertion au Secours Catholique, se sent très marginalisé, avoir accès au crédit représente la possibilité de faire de nouveaux projets. Pendant l'entretien Monsieur Lepardieu parle beaucoup du troisième prêt qu'il espère contracter quand il aura fini le remboursement du second. Bien sûr ces impacts sont limités, pour autant, ils doivent être pris au sérieux, car ils sont réels pour les bénéficiaires.

### 1.3 Les prêts problématiques : Madame Lapierre

Madame Lapierre a 61 ans et s'occupe de son petit fils depuis qu'il est né, il a aujourd'hui 7 ans. La naissance de cet enfant a bouleversé sa famille : son fils, âgé de 17 ans alors, n'a pas assumé cette paternité, d'autant que la mère de l'enfant est partie. Madame Lapierre a pris parti pour son fils contre son mari, qu'elle a alors quitté, ainsi que le confort matériel dans lequel elle vivait. Son fils a alors connu une période très difficile, jusqu'à un internement psychiatrique. Elle savait qu'il s'était installé dans la région B, elle a donc cherché à se rapprocher de lui. Alors qu'elle a toujours travaillé, elle vit depuis plusieurs années du RMI. Aidée par des associations de réinsertion et le Secours Catholique de sa région d'origine, elle a monté un projet de reprise d'une épicerie dans un petit village proche de R. Elle a pour cela bénéficié d'un prêt spécifique de la banque B destiné à la reprise d'activité pour des personnes en difficultés.

Elle est donc arrivée dans la région de R. un an plus tôt pour reprendre une boutique qui lui avait été conseillée par l'association qui la suivait. Au bout de quelques mois elle a eu besoin d'acheter une nouvelle voiture, la sienne ne fonctionnait plus. Son conseiller de la banque B lui a alors parlé des Crédits projet personnel, et elle s'est rendue au Secours Catholique. La voiture qu'elle a achetée lui servait pour livrer les personnes à domicile mais aussi pour la vie avec son petit-fils. Le Crédit projet personnel a donc servi dans ce cas à une promotion de la situation initiale, puisqu'il est venu s'ajouter à une dynamique déjà enclenchée. Durant toute cette période, elle continue de toucher le RMI car le commerce n'est pas encore assez rentable.

Cependant, un problème s'est très vite posé : le stock que Madame Lapierre avait racheté était périmé. Une bataille judiciaire s'en est suivie, qu'elle était sûre de gagner au moment où elle est venue demander le Crédit projet personnel. Cependant quelques mois plus tard, le jugement lui fut défavorable, ce qui pour elle a constitué une grande injustice.

Elle a depuis décidé de vendre son commerce et de prendre sa retraite. Le projet professionnel a donc été un échec, pourtant, Madame Lapierre insiste sur le fait que son projet initial était de réunir son fils et son petit-fils, ce qui est le cas puisqu'ils vivent maintenant tous les trois. Son fils travaille et subvient aux besoins des trois personnes.

On s'aperçoit avec cette histoire de la fragilité des projets des personnes aidées, au sens où leur réussite est très dépendante des obstacles rencontrés. Par rapport à des personnes plus riches ou en mesure de bénéficier de plus de soutiens familiaux, la survenue d'obstacle met bien plus en péril leurs projets que pour n'importe qui d'autre : si le stock n'avait pas été périmé, tout aurait pu continuer, le commerce fonctionnait bien, il aurait pris de l'ampleur et Madame Lapierre aurait pu continuer à travailler plusieurs années, d'autant que sa boutique lui a permis d'avoir une insertion sociale rapide dans le village où elle s'est installée. Pourtant, un aléa extérieur a gâché ses espoirs, et ses faibles ressources ne lui ont pas permis de trouver une solution, mais plus encore, l'énergie qu'elle a mise, depuis sept ans qu'elle s'occupe seule de son petit-fils et qu'elle cherche à renouer avec son fils, est maintenant épuisée. Se battre de nouveau pour reconstruire quelque chose ne lui paraît plus possible :

*«!Mon projet était de travailler au moins encore pendant dix ans. J'adore le commerce, et bon. Là, je suis contrainte et forcée, parce que je n'avais pas mes points retraite, j'aurai une petite retraite. J'avais prévu de travailler jusqu'à 67, 68 ans. Au départ, c'était pas du tout ça.*

*Q!: Et l'idée de prendre une autre affaire, et de tout recommencer!?*

*R! : Non. Non. Pas à mon âge. C'est-à-dire que vous avez moins d'énergie. J'ai dépensé beaucoup d'énergie dans cette affaire, beaucoup d'énergie, et je me suis rendue compte qu'il y avait trop de gens malhonnêtes. Je ne suis plus... Aujourd'hui, mon objectif, même si je me suis fait avoir, est un peu atteint dans la mesure où mon fils est arrivé vers nous, que les choses s'arrangent petit à petit. Je me dis bon ben...!»*

## 2 BESOINS ET SPÉCIFICITÉS DES CRÉDITS PROJET PERSONNEL

Réfléchir à l'impact des Crédit projet personnel implique de se poser d'abord la question du type de besoins auxquels ils répondent. L'objet des crédits nous donne une indication : à quoi l'argent sert-il concrètement ? Cependant, pour réellement comprendre le besoin exprimé il importe de saisir le projet du demandeur dans sa globalité et en particulier d'analyser la dynamique dans laquelle il s'inscrit. De ce point de vue, nous avons distingué deux groupes de projet : ceux qui relèvent de la *promotion* et ceux qui sont une *protection*<sup>10</sup>. Cependant, si nous nous arrêtons aux objets financés, nous ne tiendrions pas compte de la spécificité du public des Crédits projet personnel qui se caractérise notamment par la faiblesse des alternatives auxquelles il peut recourir pour couvrir ses besoins. Les banques sont rarement ouvertes à ce type de clients et les aides sociales sont limitées. Le Secours Catholique apporte en ce sens une réponse réellement originale et novatrice.

### 2.1 La nature des besoins

Les objets des financements demandés permettent de saisir les types de besoins auxquels les Crédits projet personnel répondent. Toutefois, parce qu'ils ont pour but de lutter contre l'exclusion bancaire et plus largement sociale, les besoins financés s'inscrivent dans le cadre d'un « projet de vie ». Nous analyserons dans la deuxième partie les avantages et limites d'une telle inscription, son intérêt est ici de souligner qu'un même objet financé peut avoir différentes finalités et qu'il importe de s'y intéresser lorsque que l'on se pose la question de l'impact.

#### 2.1.1 L'objet des financements et projets financés

Au cours de notre enquête, deux tiers des objets financés (19) avaient trait à la mobilité (achat ou réparation de véhicule, permis de conduire). Le tiers restant se répartissant entre 4 crédits pour le logement (déménagement, travaux), 2 pour des dettes (avocats, impayés de loyer), 1 pour la formation et 1 pour des soins de santé.

Tableau 1!: les objets financés

Bénéficiaires	Objet	Nature	Finalité	Promotion ou protection	Montant du crédit
Lesage	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle et cohésion familiale	Promotion	2200
Bompart	Achat de véhicule	Mobilité	Autonomie personnelle	Promotion	2000
Blondiaux	Déménagement	Logement	Conditions de vie	Promotion	1000
Gelas	Financement frais d'avocats	Dettes	Gestion	Protection	300

<sup>10</sup> Nous reprenons sur ce point la distinction réalisée par Drèze et Sen (Drèze, J., Sen, A., (1989), *Hunger and Public Action*, Oxford : Clarendon Press)

Michel	Mettre l'électricité dans son logement	Logement	Conditions de vie	Promotion	1500
Chamfort	Scooter et permis de conduire	Mobilité	Professionnelle	Promotion	1500
Sissoko	Déménagement pour formation	Logement	Professionnelle	Promotion	2000
Hassani	Achat de véhicule	Mobilité	Autonomie personnelle	Protection	2000
Leconte	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Promotion	2000
Parent	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Protection	1800
Barthez	Réparation de voiture	Mobilité	Professionnelle	Protection	970 + 800
Seigner	Réparation de voiture	Mobilité	Professionnelle	Protection	1000
Favier	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Protection	2000
Lepardieu	Amélioration logement	Logement	Conditions de vie	Promotion	600 + 800
Nasri	Implants dentaires	Santé	Conditions de vie	Promotion	1200
Barry Marcelin	Achat de véhicule	Mobilité	Cohésion familiale	Protection	1600
Diallo	Passer le permis de conduire	Mobilité	Professionnelle	Promotion	1000
Djellal	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Promotion	2000
Khalil	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Promotion	1500
Barnet	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Protection	3000
Revol	Passer le permis de conduire	Mobilité	Professionnelle	Promotion	2000
Lapierre	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Promotion	2000
Cruz	Financement formation	Formation	Professionnelle	Promotion	1700
Brunois	Véhicule pour monter une entreprise	Mobilité	Professionnelle	Promotion	1000
Vassel	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Protection	2600
Rondeau	Achat de véhicule	Mobilité	Professionnelle	Protection	2000
Terret	Impayés de loyer	Dettes	Conditions de vie	Protection	2000

Ces seules données ne suffisent pas à se faire une idée du besoin auquel répondent ces prêts. Pour mieux le comprendre, il est nécessaire de tenir compte des justifications apportées par les personnes pour expliquer leur demande.

18 Crédits projet personnel ont une finalité professionnelle. Ils correspondent à 16 des 19 prêts ayant trait à la mobilité, au prêt pour une formation et à celui pour un déménagement dans la mesure où il permettait à la personne de s'installer dans la ville où était dispensée la formation qu'elle désirait suivre. Viennent ensuite 5 prêts pour l'amélioration des conditions de vie des personnes. Il s'agit de 3 des prêts finançant des travaux et un déménagement mais également du prêt portant sur des dettes de loyer dans la mesure où cela doit permettre d'éviter l'expulsion du logement. Enfin, le prêt pour les implants dentaires améliore la santé et la vie quotidienne de l'emprunteuse.

Parmi les prêts pour des achats de véhicule, 4 ont d'autres finalités que les seules raisons professionnelles:

- 2 projets d'autonomie : pour l'un il s'agit pour la personne de conserver la possibilité de se déplacer librement ; pour la seconde, de pouvoir quitter un conjoint violent tout en conservant son travail qui nécessitait une voiture.

- 2 projets liés à la cohésion familiale : dans un cas il est question de pouvoir continuer à emmener les enfants à l'école et donc d'éviter qu'ils ne logent chez leur grand-mère (ce qui était le cas depuis la panne de voiture, la grand-mère vivant à proximité de l'école), dans l'autre, celui de Madame Lesage, qui a une réelle finalité professionnelle, le véhicule sert également, et d'abord dans l'esprit de l'emprunteuse à pourvoir déménager dans un logement éloigné du centre-ville et plus grand, lui permettant de faire revenir l'une de ses deux filles qui vivait chez son père, et de pouvoir être présente au quotidien auprès de la seconde, placée dans une famille d'accueil.

Enfin, un prêt a pour but de financer des frais d'avocat permettant potentiellement d'éviter le paiement d'une somme de plusieurs milliers d'euros, ce prêt permet d'améliorer la gestion de la personne.

### 2.1.2 Protection ou promotion

Parallèlement à l'objet financé et au besoin auquel il répond, évaluer l'impact suppose de comprendre la façon dont ce crédit intervient dans la trajectoire des personnes. Deux situations sont possibles :

- La protection : les personnes sont confrontées à un incident risquant de compromettre leur situation, c'est pour éviter une dégradation qu'un crédit est nécessaire.
- La promotion : le crédit s'inscrit dans une dynamique, sa finalité est alors d'y contribuer ou de la susciter. Grâce au financement, la situation doit s'améliorer.

Il est essentiel de distinguer ces deux catégories car l'évaluation de l'impact ne peut être la même. Dans le premier cas, l'absence de changement devra être considérée comme un impact positif alors que dans le second ce serait un indicateur d'échec.

#### 2.1.2.1 Protection

Les personnes rencontrées dont la situation correspond à la catégorie « protection » sont au nombre de 11. Trois sous-groupes peuvent être distingués :

Le premier réunit celles qui attendent du Crédit projet personnel de conserver leur travail. Elles sont trois, deux ont été confrontées à des pannes de voiture alors qu'elles étaient en CDD et en intérim, et une ne pouvait plus recourir à l'aide de ses proches pour se rendre sur ses différents lieux d'emploi. (Rondeau, Favier, Barnet)

Le second est constitué de personnes en recherche d'emploi mais dont la voiture est tombée en panne. Elles sont quatre et souhaitent conserver leur véhicule pour avoir une chance d'être recrutées. Ce véhicule importe également dans le cadre de la réalisation des activités quotidiennes. (Vassel, Barthez, Parent, Seigner)

Enfin, dans le dernier groupe on trouve des personnes confrontées à une rupture qui risque de faire basculer leur situation ou au moins de sérieusement la dégrader. Elles sont quatre. Deux sont confrontées à une panne de voiture qui, pour l'une, compromet sa vie sociale et, pour l'autre, conduit à l'impossibilité de maintenir les enfants au domicile des parents qui ne peuvent les emmener à l'école sans voiture. Quant aux deux autres, l'une doit faire face à des risques d'expulsion suite à des dettes de loyer et l'autre à une impossibilité de payer une somme conséquente dans le cadre d'un litige suite à un accident pour lequel elle fait appel à un avocat. (Barry et Marcelin, Hassani, Terret, Gelas)

L'effet du financement attendu pour les personnes dont le prêt correspond à une protection n'est donc pas une transformation de leur situation mais bien un retour à la situation précédant la rupture. Nous considérerons donc pour ces situations que le prêt est réussi y compris lorsque les évolutions observables dans la vie de la personne sont neutres : c'est bien le signe que le crédit a empêché une dégradation.

#### 2.1.2.2 Promotion

Le groupe pour lequel le financement correspond à une logique de promotion comporte 16 personnes. Nous distinguons cette fois 5 types de situations :

1) Le premier groupe est celui des personnes en activité qui veulent accroître leurs possibilités. Elles sont quatre. Pour deux d'entre elles, il s'agit de créer ou de stabiliser leur auto-emploi grâce à l'acquisition d'un véhicule (épicerie, microentreprise). Pour les deux autres en intérim et en contrat aidé,

il s'agit toujours par l'achat d'un véhicule d'augmenter leurs potentialités. (Lapierre, Brunois, Chamfort, Diallo)

2) Viennent ensuite les demandeurs qui ont une promesse d'embauche mais dont la concrétisation dépend de l'acquisition d'un véhicule. Ils sont au nombre de deux. (Khalil, Leconte)

3) Suivent les personnes qui n'ont pas d'emploi mais qui veulent accroître leurs chances. Elles sont quatre. Deux ont un projet de formation : l'une a besoin de financer les frais d'inscription, l'autre les frais de déménagement impliqués par cette formation. Une autre a acheté une voiture afin d'être davantage employable. La dernière finance son permis également pour répondre davantage aux critères de recrutement. (Cruz, Sissoko, Djellal, Revol)

4) Les bénéficiaires pour qui le financement a pour objet l'amélioration de leur vie personnelle. Ils sont deux. Le premier finance son véhicule pour fuir un conjoint violent tout en conservant son emploi pour lequel la voiture est indispensable. L'autre, grâce au véhicule, pourra récupérer l'une de ses filles et participer de manière plus importante à la vie de la seconde qui est placée. (Bompart, Lesage)

5) Le dernier groupe est composé des personnes qui souhaitent améliorer leurs conditions de vie matérielles. Elles sont quatre. L'une finance un déménagement dans un logement plus adapté et avec un environnement de meilleure qualité. Deux effectuent des travaux dans leurs logements-abris. Enfin la dernière en se faisant poser des implants dentaires améliore sa santé. (Blondiaux, Lepardieu, Michel, Nasri).

Lorsque les Crédits projet personnel sont contractés avec un objectif de promotion, l'impact attendu, dans la sphère professionnelle ou personnelle, est une évolution positive de la situation des emprunteurs

## **2.2 Les Crédits projet personnel comme réponse à des carences**

Quel que soit le type de projet poursuivi (professionnel, personnel, etc.) ou la situation dans laquelle le Crédit projet personnel s'inscrit (promotion / protection), l'une des dimensions de l'évaluation d'impact consiste à mesurer ce qu'apportent ces crédits au regard des réponses existantes. Avant d'identifier la variété des effets qu'ils produisent sur les personnes et leur situation, effets que ne produisent pas forcément les autres réponses, il importe de s'interroger sur la place de ce dispositif parmi les recours existants pour les demandeurs : pour une part ces crédits satisfont des besoins spécifiques jusqu'alors sans solution adaptée.

Les Crédits projet personnel apportent principalement une réponse en termes de financement. En cela, les principales réponses existantes sont celles proposées par les établissements bancaires, les services sociaux au sens large, les associations caritatives et les proches.

Mais avant de se pencher sur les carences respectives des unes et des autres, il convient de souligner que les personnes rencontrées ne s'adressent pas de manière homogène à l'ensemble de ces acteurs.

### **2.2.1 Orientation/prescription**

Les parcours des personnes que nous avons rencontrées se divisent en deux groupes, se différenciant par leur proximité plus ou moins forte avec l'emploi, le fait d'être suivi ou non par des travailleurs sociaux ou une association caritative, le type d'alternatives recherchées ou non, et le mode de prescription.

Le premier groupe rassemble un tiers des personnes (Chamfort, Rondeau, Bompart, Favier, Seigneur, Sissoko, Khalil, Hassani, Terret, Lapierre). Il réunit des personnes généralement proches de l'emploi (intérim, contrat aidé ou auto-emploi) et qui ne sont pas en contact – ou alors de manière très occasionnelle – avec le monde du travail social.

Le second groupe est composé de personnes très rarement proches de l'emploi (1/18), qui sont en revanche en relation avec des travailleurs sociaux et/ou des associations caritatives de manière régulière.

Les alternatives recherchées (sans succès) par ces deux groupes les distinguent nettement. Deux tiers des membres du premier groupe ont tenté d'obtenir un crédit bancaire, tandis que deux tiers de ceux du second groupe n'ont au contraire même pas essayé de s'adresser aux banques, persuadés de voir leur demande rejetée. Concernant les alternatives de types aides publiques ou associatives, les proportions s'inversent : moins d'un tiers des personnes du premier groupe ont fait ce type de démarche contre près des deux tiers de celles du second groupe.

Tableau 2!: Orientation et alternatives

Bénéficiaires	Finalité	Orientation par	Groupe	Alternatives recherchées		
				Banque	Aides sociales	Famille
Lesage	Professionnelle et cohésion familiale	Association de réinsertion	2	Oui	Oui	Non
Bompart	Autonomie personnelle	Donatrice du Secours Catholique	1	Oui	Non	Non
Blondiaux	Conditions de vie	Assistante sociale	2	Oui	Oui	Non
Gelas	Gestion	Secours Catholique	2	Non	Non	Non
Michel	Conditions de vie	Assistante sociale	2	Non	Non	Non
Chamfort	Professionnelle	Télévision	1	Non	Non	Non
Sissoko	Professionnelle	Secours Catholique	1	Oui	Oui	Non
Hassani	Autonomie personnelle	Banque A	1	Oui	Non	Non
Leconte	Professionnelle	Presse	2	Oui	Non	Non
Parent	Professionnelle	Secours Catholique	2	Non	Non	Non
Barthez	Professionnelle	Centre social	2	Oui	Oui	Non
Seigner	Professionnelle	Assistante sociale	2	Oui	Oui	Non
Favier	Professionnelle	Ami	1	Non	Non	Non
Lepardieu	Conditions de vie	Secours Catholique	2	Non	Non	Non
Nasri	Conditions de vie	Secours Catholique	2	Oui	Non	Non
Barry Marcelin	Cohésion familiale	Assistante sociale	2	Non	Oui	Non
Diallo	Professionnelle	Assistante sociale	2	Non	Oui	Non
Djellal	Professionnelle	Assistante sociale	2	Non	Oui	Non
Khalil	Professionnelle	Banque A	1	Oui	Oui	Non
Barnet	Professionnelle	Assistante sociale	2	Non	Oui	Non
Revol	Professionnelle	Association de réinsertion	2	Non	Non	Non
Lapierre	Professionnelle	Banque B	1	Oui	Non	Non
Cruz	Professionnelle	Conseil Général	2	Non	Oui	Non
Brunois	Professionnelle	Accompagnateur Secours Catholique	2	Non	Non	Non
Vassel	Professionnelle	Assistante sociale	2	Oui	Oui	Non
Rondeau	Professionnelle	Banque A	1	Oui	Non	Oui
Terret	Conditions de vie	Banque A	1	Oui	Non	Non

Les membres du groupe 1 apparaissent en grisé

Les personnes les plus proches de l'emploi se sont donc principalement tournées vers les Crédits projet personnel suite à un constat de carence de réponses de l'univers bancaire : sur 9 personnes, 7 se sont adressées à la banque, et 5 d'entre elles ont même été orientées vers le dispositif par le partenaire bancaire, les autres ont été orientées par des amis ou par la presse, mais aucune par des services sociaux. Les membres du second groupe en revanche s'adressent au Secours Catholique le plus souvent après avoir tenté d'obtenir un financement auprès du système d'aides publiques et des structures associatives, ce sont d'ailleurs en général ces structures d'aides qui les orientent vers le Crédit projet personnel. Cela ne les empêche pas d'avoir tout de même parfois tenté de s'adresser à des banques, c'est le cas pour 7 des 18 membres de ce groupe.

Il apparaît ainsi que la situation des personnes (leur proximité respective avec le monde de l'emploi et celui du suivi social) conditionne d'une part le type d'alternatives qu'elles recherchent et par là les carences auxquelles répondent les Crédits projet personnel, et d'autre part les types de canaux d'information et d'orientation vers ces mêmes crédits. La diversité des modes de prescription est donc garante de celle des situations des personnes. Cela permet aux Crédits projet personnel d'apporter des réponses aussi bien à des personnes « socialisées » aux dispositifs de lutte contre la pauvreté, qu'à celles qui le sont beaucoup moins. En revanche, nous n'observons pas de corrélation entre la nature des projets financés, personnels ou professionnels, et l'origine de la prescription, les deux groupes présentant une répartition équilibrée entre ces deux types.

## 2.2.2 Inefficacité des alternatives

La plupart des demandeurs ont entrepris des démarches préalables au Crédit projet personnel. Soit qu'ils aient tenté d'obtenir de l'aide des services sociaux ou d'associations caritatives, soient qu'ils aient directement cherché un crédit auprès d'une banque. Les échecs essuyés au cours de ces démarches sont liés au montant requis, à la nature du besoin, au profil des personnes (leur situation sociale et leurs ressources) et parfois au caractère d'urgence dont relevait leur situation. Toutefois ces éléments n'interviennent pas exactement de la même manière selon les interlocuteurs.

### 2.2.2.1 Réponses bancaires

Les Crédits projet personnel ont été pensés comme une réponse à l'exclusion des crédits bancaires d'une partie de la population. La moitié des emprunteurs que nous avons rencontrés, s'était adressée à des banques. Les prêteurs potentiels se détournent de ces clients, en priorité parce qu'ils ne les estiment pas solvables : lorsque ses ressources ne dépassent pas le montant des minima sociaux, il est impossible pour la banque de se retourner contre un emprunteur qui ne rembourserait pas son crédit. Elle ne prend donc en général pas le risque de lui prêter. C'est ce que nous explique Mademoiselle Rondeau :

*«!Et oui parce que le RMI est insaisissable alors si jamais je loupais des remboursements ils pouvaient pas saisir.*

*Q!: C'est ce que vous a dit votre banque!?*

*RI!: Tout à fait. Oui parce que j'étais à la BNP [...]. Ils se sont renseigné, et puis on m'a dit!: oui mais vous comprenez nous on voudrait bien, mais il nous faudrait quand même une caution, vous n'avez que le RMI et la pension de votre fils donc même en ayant le RMI et la pension ça fait pile poil le montant du RMI que j'ai droit. Donc on ne peut pas y toucher.»*

Les règles de la banque sont strictes : il n'est pas possible de prêter à une personne ne touchant que le RMI. En outre, des revenus plus élevés ne sont pris en compte par la banque que s'ils sont stables. Or, la population des Crédits projet personnel se caractérise par un rapport précaire à l'emploi. Même si les employés de banque voulaient prêter à ces personnes, l'informatique les en empêche :

«!Q!: Vous avez déjà eu un client [Crédit projet personnel] qui n'était pas désigné en rouge, qui aurait pu être éligible à du crédit en agence!?

R!: Ca me dit!: «!Vous n'avez pas délégation pour faire ce dossier de crédit.!»

Q!: Systématiquement!?

R!: Systématiquement.!» (Banquier B)

Cependant, la pratique usuelle des banquiers face à des demandeurs précaires consiste le plus souvent à ne même pas tenter de monter le dossier mais à dire non dès que la situation est connue :

«!Ce sont les agences qui ne veulent pas prendre le risque de faire ce dossier-là. Il y en a aussi qui ne le sentent pas, parce qu'en termes de revenus, c'est du CDD, donc ils veulent pas se lancer. (Banquier B)

Le problème de ce mode d'évaluation tient au fait qu'il évalue la capacité des clients à rembourser au moment de la demande (en t) mais n'intègre pas la possibilité que le crédit puisse avoir des effets positifs sur les ressources à l'avenir (en t+1). La banque ne s'engage que lorsque les emplois ont débuté, et souvent depuis plusieurs mois. Toutes les personnes que nous avons rencontrées ne présentaient pas ce type de profil là et les limites du mode d'évaluation bancaire sont mises en exergue notamment par deux exemples :

Le premier est celui de Mademoiselle Hassani qui enchaînait les CDD depuis de nombreuses années et qui n'avait jamais rencontré de problèmes auprès de sa banque. Quand sa voiture est tombée en panne et qu'elle a voulu en acheter une nouvelle, il lui manquait 2 000 euros en plus de ses 3 000 euros d'apport personnel. Toutes les banques auxquelles elle s'est adressée ont refusé sa demande en raison de l'instabilité de sa situation professionnelle. C'est finalement la Banque A qui, lui ayant comme les autres opposé un refus, l'a orientée vers la solution Crédit projet personnel, le banquier se proposant même pour être son accompagnateur.

Le second exemple est celui de Mademoiselle Khalil, qui possédait une promesse d'embauche en tant qu'agent immobilier, à condition qu'elle soit munie d'un véhicule, indispensable pour emmener les clients. Là encore les Crédits projet personnel sont venus pallier l'absence de réponse de la part de sa banque (la Banque A).

«!Je savais que ça serait négatif, mais bon je me suis dit on sait jamais vu que ça fait pas mal d'années que je suis chez eux, mais comment vous dire!? En fait, eux ils ont calculé le budget de stagiaire, même si le contrat allait arriver. Mais eux ils voulaient du concret, et voilà le concret c'était le salaire de stagiaire, donc ça passait pas. Ça passait pas, et je remercie ma conseillère ainsi que son responsable, parce que son responsable aussi lui en a parlé [des Crédits projet personnel].!» (Mademoiselle Khalil)

Pour ces petits prêts consentis à des clients avec des profils atypiques au regard de la clientèle considérée comme relativement sûre, la profession bancaire ne propose donc pas de réponses.

### 2.2.2.2 Réponses publiques

En dépit de leur nombre et de leur variété, les aides publiques ne parviennent pas à répondre à tous les types de demandes. En effet, si les exigences des prêteurs s'avèrent trop importantes pour les personnes que nous avons rencontrées, c'est également le cas des aides publiques. Ainsi, Mademoiselle Khalil que nous venons d'évoquer, s'était précédemment adressée à son organisme de formation, à l'ANPE et au Conseil Général qui ont tous répondu par la négative, le financement d'un véhicule pour ce type de demande n'entrant pas dans leurs « compétences ».

En outre, ces aides présentent le défaut d'être souvent très longues à être mises en place alors que les besoins des personnes sont urgents :

«!Il y a d'autres solutions de type Fondation de la Seconde Chance, etc. J'en parle aux personnes [...]. Mais ce dispositif est un peu lourd, un peu long. Souvent quand les gens ont la

*réponse à la réussite à un concours, à un examen, il faut aller très vite, c'est-à-dire que dans la semaine, grosso modo, il faut qu'ils disent si oui ou non ils acceptent. Donc on est toujours un peu dans l'urgence. Parce que [...] les gens généralement, ils font la démarche seulement au moment où ils savent qu'ils ne sont pas financés par la Région. Donc au tout dernier moment.!» (Presc. A1)*

Les aides publiques ont pour autre limite d'être peu souples : elles s'adressent à tel type de demandeur, défini selon son âge, son niveau de diplôme, sa situation familiale. De sorte qu'une personne ayant le bac ne pourra pas accéder à telle formation destinée aux non diplômés, ou que telle autre n'ayant pas encore 25 ans ne pourra prétendre à un type d'aide spécifique. En outre, les aides ciblent les besoins de formation du bassin d'emploi local, de sorte que d'autres demandes de formations ne seront pas aidées. Prescr. A3, travailleuse sociale, est fataliste : « *si on veut faire autre chose que maçon...* » Par exemple Mademoiselle Sissoko qui poursuit des études de kinésithérapie s'est vue proposer de s'orienter vers une formation d'infirmière, elle aurait eu alors accès à une bourse. Concernant le financement de véhicules, les dispositifs publics sont relativement limités en raison du montant de tels achats. Il existe des associations de location à bas prix, cependant elles ne sont le plus souvent accessibles qu'aux titulaires du RMI ou aux personnes ayant moins de 25 ans et n'interviennent que pour une période limitée. Concernant les besoins liés au logement, il existe des prêts CAF d'un montant maximum de 1 070 euros et à 1 % d'intérêt, cependant ils ne sont accessibles que pour des besoins bien précis et ne peuvent financer qu'au maximum 80 % du montant. Enfin, certaines demandes ne sont tout simplement pas considérées comme légitimes à l'instar des frais d'avocats (l'aide juridictionnelle n'intervenant que plus tard) ou des soins dentaire (la sécurité sociale les ayant considérés comme des soins de confort).

Les Crédits projet personnel interviennent bien de manière complémentaire aux possibilités d'action des dispositifs publics. Leurs critères d'octroi plus larges et leur meilleure réactivité offrent une souplesse que les travailleurs sociaux n'ont pas à leur disposition. Cependant dans le même temps cette complémentarité pose la question de la substitution de ces crédits à des réponses jusque là considérées comme étant du ressort de la collectivité :

*«!Globalement ce qu'on observe, c'est que sur les dispositifs publics les moyens n'augmentent pas, voire ils se réduisent. C'est quand même un fait. Mais c'est vrai que dans les situations qu'on rencontre, il y a toujours des gens qui sont un peu... voilà, qu'on n'arrive pas à faire rentrer forcément pour diverses raisons tout à fait dans les clous des choses que l'on a à notre disposition. Donc ce type de dispositif il vient parfaitement compléter les dispositifs publics qui pour des raisons de gestion de l'argent public sont très bornés, sont très encadrés. Et bien la vie, c'est pas comme ça, et du coup il y a toujours des gens qui ne rentrent pas tout à fait dans les clous et nous on pense que ça vaut le coup qu'ils aient les moyens de faire avancer leur projet, et eux ils trouvent que ça vaut le coup.!» (Presc. A3)*

### **2.2.2.3 Réponses associatives et familiales**

Bien que de nature différente, nous avons regroupé ces deux types de réponses car elles présentent les mêmes limites que les Crédits projet personnel permettent de dépasser. D'une part, l'une comme l'autre ne se sollicitent pas aussi facilement que cela. Demander de l'aide à une association caritative ou à sa famille n'est pas toujours chose aisée. D'autre part, elles disposent toutes les deux de possibilités financières d'action généralement limitées. Financer l'achat d'un véhicule ou l'inscription à une formation n'est pas toujours possible que ce soit pour les familles ou les associations. Les personnes rencontrées nous ont d'ailleurs fréquemment mentionné que leur famille et leurs proches n'avaient pas les moyens de leur venir en aide et/ou qu'eux-mêmes ne souhaitaient pas le leur demander. Le tableau 2 montre que seule une bénéficiaire a pensé à sa famille comme alternative.

## Les parents

La majorité des personnes rencontrées ont parfois recours à des aides en nature ou financières auprès de leur famille. Cependant cette aide est souvent limitée dans son ampleur par les ressources disponibles des parents et se révèle souvent délicate à solliciter, voire humiliante pour des personnes qui estiment avoir atteint un âge où elles devraient pouvoir se passer de leurs parents.

Demander une aide familiale implique de faire part à ses proches ou à ses parents de ses problèmes financiers, et ouvre éventuellement la porte à des remontrances ou des commentaires sur sa façon de vivre. C'est pourquoi Mademoiselle Gelas dont les parents sont de très loin les plus riches de l'ensemble des personnes rencontrées, rechigne à demander de l'aide à son père. Les cadeaux de Noël lui servent à payer ses factures en retard. Son père fut froissé du fait qu'elle échange contre de l'argent liquide les cartes cadeaux qu'il lui avait envoyées pour qu'elle s'achète de l'électroménager. Cet argent a servi à payer la facture EDF. Le prêt de 300 euros qu'elle sollicite pour payer des dettes d'avocat aurait très bien pu être avancé par son père d'un strict point de vue financier. Cependant, lui raconter l'histoire et subir son jugement serait trop lourd : *« Et c'est vrai que le coup des 4!650 euros<sup>11</sup> j'en aurais parlé avec mon père il m'aurait peut-être aidée, il aurait peut-être pris un avocat. Il m'aurait peut-être aidée mais moi déjà rien que quand il va apprendre que c'est parce que...! »*.

En dehors de ce cas très spécifique par rapport à ceux que nous avons rencontrés, les aides se divisent en deux catégories :

- les aides en nature qui vont de l'invitation régulière pour les repas jusqu'à l'hébergement ;
- les aides financières pour faire face à un besoin urgent.

Ces aides n'existent pas sans contreparties. Monsieur Lepardieu donne des volailles à sa belle-sœur qui le dépanne de temps à autre de 10 euros. Mademoiselle Rondeau rend elle aussi des services en échange d'aides ponctuelles : *« Ils [son père et son frère] ne sont pas là la semaine parce qu'ils partent en déplacement parce que mon petit frère travaille pour lui. Bon, c'est vrai que je vais lui faire un peu de ménage, je lui surveille son courrier, bon et des fois ils ne rentrent pas le week-end parce qu'ils sont obligés de travailler. Donc c'est mon petit frère qui rentre. S'il y a des trucs à faire en catastrophe je leur fais. Donc comme mon père dit! : d'une autre manière, je leur rends service parce que ça les aide énormément. Donc il sait que par exemple, si j'ai besoin d'habiller le petit, des trucs comme ça, ben il va le faire au contraire avec plaisir quoi. »*

Ce mécanisme de don – contre don assure l'équilibre de la relation même si l'équivalence entre ce qui est reçu et donné est rarement considérée. Il arrive également fréquemment que la famille qui pourrait aider, en tous cas d'après les bénéficiaires, n'aident pas. En outre, les parents ne demandent pas d'aides à leurs enfants, et quand cette aide a lieu, elle est extrêmement ponctuelle et le plus souvent en nature (Madame Michel a un téléphone portable que lui a donné son fils en laissant une carte de 10 euros à l'intérieur).

Trois principaux groupes peuvent être distingués :

- Ceux qui ne disposent d'aucun soutien familial principalement parce que leur famille n'en a pas les moyens ; ou parce qu'ils sont isolés, soit qu'ils n'aient plus de famille, soit qu'ils soient brouillés avec elle. Les migrants sont les plus isolés familialement.
- Ceux qui bénéficient d'un soutien occasionnel principalement financier.
- Et ceux qui bénéficient d'un soutien régulier. Dans ce dernier cas comportant systématiquement une partie en nature. Ce groupe est le plus restreint.

---

<sup>11</sup> Il s'agit de la somme globale en litige. Elle est exigée par l'assurance de la tierce personne. Les frais d'avocate ont pour but d'en éviter le paiement à mademoiselle Gelas.

## **Les associations caritatives**

Comme nous l'avons mentionné au sujet de l'estime de soi, le recours aux associations caritatives n'est pas une démarche aisée. Elles ne sont donc sollicitées le plus souvent qu'en dernier recours pour faire face à l'urgence (notamment dans le cadre de bons ou de paniers alimentaires).

Par effet de sélection, un tiers des personnes rencontrées fréquentaient régulièrement le Secours Catholique. Le fait de se trouver confronté à la pauvreté depuis une période de temps longue est un facteur qui accroît la probabilité de recourir régulièrement à ce type d'associations (les Restos du Cœur sont également très présents). Elles prennent leur place dans la gestion de survie ou de débrouille qu'élaborent les personnes.

### **2.3 Les Crédits projet personnel : une réponse spécifique ?**

Les Crédits projet personnel pallient des carences bancaires, publiques, associatives ou familiales. Ils apportent même parfois une réponse à ceux qui s'étaient résignés et ne cherchaient plus de solutions financières à leur besoin, étant déjà largement socialisés aux dispositifs d'aides publiques et associatives et s'étant, par le passé, heurtés à leurs réponses négatives. D'ailleurs, les personnes sont généralement surprises à l'annonce de l'octroi du prêt, ne croyant plus que quelqu'un ou qu'une organisation – et encore moins une banque – puisse leur prêter de l'argent à elles.

Cela explique que pour la grande majorité des personnes rencontrées les Crédits projet personnel soient la solution ultime, leur dernier recours. Pourtant, il ne s'agit pas d'une réponse comme une autre mais d'un prêt d'argent impliquant un remboursement. On peut dès lors se demander comment les emprunteurs apprécient les spécificités des Crédits projet personnel. Il est nécessaire dans cet exercice de garder à l'esprit qu'il s'agissait pour nombre d'entre eux de leur dernier espoir.

#### **2.3.1 Un prêt plutôt qu'un don**

Les Crédits projet personnel ont pour principale spécificité le fait qu'il ne s'agisse pas d'un don mais bien d'un prêt. L'ensemble des accompagnateurs estiment que cet élément est positif : cela préserve la fierté des personnes et les implique davantage dans la réussite du projet. Il ne fait en revanche par l'unanimité du côté des personnes rencontrées.

Trois groupes peuvent être distingués. Le premier se compose de ceux qui disent préférer avoir eu un crédit plutôt qu'un don. Ils représentent un peu moins d'un tiers des personnes rencontrées. Le témoignage de monsieur Barnet est représentatif des justifications qu'ils y apportent : *« Moi, je préfère avoir un crédit. J'ai beau avoir des emmerdes par-dessus la tête, je suis quelqu'un d'hyper fier. Et moi, devoir quelque chose à quelqu'un, je peux pas. »*

Les deux groupes suivants sont extrêmement proches et représentent chacun environ un tiers des personnes rencontrées : le second rassemble ceux qui auraient préféré ne pas avoir à rembourser mais qui s'accommodent de ce prêt n'ayant de toutes façons pas d'autres solutions. D'abord étonnés par la forme de cette aide, ils sont parfois finalement heureux de s'apercevoir qu'ils ont réussi à accomplir un projet sans être redevables. Ils s'en sont sortis par eux-mêmes.

Le dernier groupe réunit quant à lui des personnes qui ne font pas de différences entre le fait que ce soit un don ou un crédit dans la mesure où elles n'avaient aucune alternative :

*«!Pour moi, il n'y a qu'une chose, prêt ou don, pour moi, ça n'a aucune importance. Je ne voyais qu'une chose, à l'époque, parce que j'avais très peu de contacts avec mon fils, je ne voyais qu'une chose! : il faut qu'il vive normalement, comme tous les enfants. Et j'étais motivée uniquement par cela. Sinon, jamais je n'aurais franchi la porte, je me foutais une balle dans la tête, c'était tout. Je n'étais motivée que par lui, il a tout l'avenir devant lui.» (Madame Lapierre)*

Parmi ces derniers, certains expliquent être mal à l'aise à l'idée d'avoir dû emprunter de l'argent mais qu'ils auraient tout aussi mal vécu le fait d'avoir reçu un don pour lequel ils n'auraient rien pu rendre. Le fait qu'il s'agisse d'un crédit n'efface pas chez eux la démarche initiale qui a consisté à demander de l'aide, ils se sentent redevables, même s'ils ont remboursé. C'est ce que dit Mademoiselle Khalil : « *Mais même pour la voiture, ça a été dur, ça a été un grand pas pour moi de demander de l'aide, on touchait à mon ego là.* »

Tous les emprunteurs sont bien sûr satisfaits d'avoir trouvé cette réponse, cependant, beaucoup considéraient ne plus avoir d'alternatives. Il est donc nécessaire de compléter ces éléments par l'évaluation de l'impact de ces crédits pour déterminer leurs avantages et inconvénients au regard des dons. Il est de même nécessaire de pondérer ces jugements dans la mesure où nous n'avons pu mener d'entretiens avec des personnes ayant abandonné leur demande à l'annonce du nécessaire remboursement et du taux d'intérêt<sup>12</sup>.

### 2.3.2 Les caractéristiques des Crédits projet personnel

Les Crédits projet personnel se caractérisent par l'accompagnement dont ils font l'objet mais également par un taux d'intérêt équivalent à ceux proposés aux meilleurs clients de la banque partenaire, une absence de frais de dossier, et une garantie en cas d'impayé. L'accompagnement est l'objet de la seconde partie, reste donc les questions du taux d'intérêt et de la garantie.

Alors qu'il est un vrai sujet de débat au sein du Secours Catholique, le taux d'intérêt l'est beaucoup moins pour les bénéficiaires. Évidemment, l'hypothèse de le supprimer est toujours très appréciée toutefois les personnes n'en font véritablement pas un sujet de mécontentement étant tout au plus étonnées qu'il y en ait un. C'est ce qu'illustre l'extrait qui suit.

*« !Je vous avouerai que j'ai été quelque peu étonnée qu'il y ait un taux d'intérêt. Je pensais, ce que moi j'avais cru en comprendre, c'était justement que c'était un partenariat entre [la banque A] et le Secours Catholique. Après c'est un taux d'intérêt à 6!%, quand on voit les prêts personnels à 16 ou 17, quand on voit un prêt personnel à 6!% c'est rien quoi! » (Mademoiselle Gelas)*

Il faut également souligner que si les personnes n'y sont pas très sensibles, c'est d'une part, parce qu'elles ne calculent que rarement ce que représente l'intérêt dans le coût total de leur crédit, les chiffres variant entre 5 et 8 % restant alors très théoriques, et parce que d'autre part, ce qui importe principalement pour elles est le montant des mensualités.

*« L'autre avantage, c'est des petits remboursements mensuels. Parce que pour avoir une voiture, si on achète une voiture neuve ou d'occasion et qu'on fait du crédit, ça sera sûrement pas du 90 euros, ça sera plus près du 200. » (Monsieur Leconte)*

De manière complémentaire, il nous faut souligner qu'aucun emprunteur ne s'est réjoui du fait que les frais de dossier ne leur avaient pas été facturés. Toutefois, pour certains clients d'une des caisses locales de la Banque A, contrairement à ce qui est prévu par la convention, les frais de dossier ont été prélevés. Cela s'explique par le manque d'informations des banquiers de cette caisse, qui ont considéré que proposer à quelqu'un le même service qu'à tout le monde signifiait qu'on lui imposait des frais de dossiers comme à tous les clients.

Cette sensibilité supérieure au montant remboursé chaque mois par rapport au coût du crédit (intérêt et frais de dossier) n'est pas le propre des utilisateurs de Crédits projet personnel mais une caractéristique fréquemment retrouvée chez les emprunteurs aux revenus modestes<sup>13</sup>. Ce qui importe pour eux c'est avant tout de trouver une solution au problème qui se pose et qui soit financièrement supportable au

---

<sup>12</sup> Ces abandons nous ont été le plus souvent décrits par les accompagnateurs comme le fait de personnes ayant des choses à cacher ou alors cherchant simplement une solution peu coûteuse alors qu'elles pouvaient avoir accès à d'autres solutions.

<sup>13</sup> Sur ce point, voir notamment les travaux d'Elaine Kempson et du Personal Finance Research Center.

quotidien. Ils ont une grande sensibilité au court terme. Le coût du crédit est alors très difficilement mis en relation avec le soulagement apporté par cette solution. Il l'est d'autant moins lorsque le crédit octroyé apparaît comme l'ultime solution<sup>14</sup>. Cette sensibilité hétérogène aux caractéristiques indique qu'il faut donc manier avec prudence les arguments avançant que le taux d'intérêt importe peu pour les personnes n'ayant pas accès au crédit et que la suppression du taux de l'usure pourrait être une solution. C'est seulement par l'évaluation de l'impact d'emprunts à taux élevés que l'on pourrait véritablement alimenter le débat.

Quant à la garantie, son existence a pour but premier de rassurer le prêteur en limitant les risques auxquels il s'expose. Elle permet en outre de protéger les emprunteurs s'ils rencontrent des difficultés de remboursement car les prêteurs se sont engagés à ne pas mettre en œuvre les procédures classiques de recouvrement. La garantie pourrait donc être une source de sécurisation ou de tranquillisation de l'emprunteur. Dans les faits, cela reste au stade de la potentialité car les emprunteurs n'ont jamais connaissance de son existence, identifiant généralement le rôle du Secours Catholique à celui d'une caution du même ordre que celle apportée par un particulier.

## 2.4 Conclusion

Ce cheminement à travers les besoins auxquels répondent les Crédits projet personnel nous a montré la diversité des situations dans lesquelles ils pouvaient être utiles. Les financements peuvent servir à promouvoir une situation ou à la protéger d'une dégradation, ils s'inscrivent dans des besoins professionnels mais également dans des nécessités familiales et personnelles. En outre, les Crédits projet personnel présentent l'intérêt de répondre à des besoins que les demandeurs n'arrivaient jusqu'alors pas à satisfaire, ne trouvant ni possibilités de financements bancaires, ni aides, qu'elles soient familiales, caritatives ou publiques. En ce sens le dispositif ne vient pas remplacer des possibilités existantes, il permet d'apporter des solutions à des problèmes qui seraient le plus souvent restés sans solutions.

Les canaux de prescription sont en ce sens primordiaux : ce sont eux qui permettent de mettre en contact les personnes qui ont besoin d'un Crédit projet personnel et le dispositif. Les travailleurs sociaux ou les associations de réinsertion se trouvent parfois face à des demandes qu'ils n'arrivent pas à satisfaire et peuvent trouver dans l'emprunt une façon de passer l'obstacle qui les bloquait.

Le fait que beaucoup de demandeurs arrivent au Crédit projet personnel après avoir épuisé toutes les alternatives possibles explique qu'ils soient souvent peu sensibles à ses caractéristiques comme son taux ou le fait qu'il faille rembourser. Ces éléments sont minorés, en tous cas au début du prêt, tant le service rendu est primordial. Pourtant, si le discours des bénéficiaires est souvent plus centré sur l'objet réalisé par le crédit que sur les avantages et inconvénients du dispositif lui-même, pour réellement mesurer l'impact de ces crédits et comprendre comment ils s'inscrivent dans la vie des personnes, il nous faudra tenir compte dans notre analyse à la fois de l'impact des réalisations permises par les crédits et de celui de l'organisation du dispositif.

## 3 LES IMPACTS DES PRÊTS

Pour estimer l'impact des Crédits projet personnel dans la vie des personnes rencontrées, il nous importait de différencier les espaces de déploiement de ces impacts. L'une des conclusions de ce rapport est qu'il serait illusoire d'attendre de chaque Crédit projet personnel qu'il mène à une transformation radicale de la situation des personnes car celle-ci passe le plus souvent par le retour à

---

<sup>14</sup> Ce mécanisme joue à plein dans le cas des crédits *revolving* d'autant plus que le coût réel du crédit est particulièrement difficile à calculer.

l'emploi qui est lié à des causes structurelles que le Crédit projet personnel ne peut seul contourner. Pour autant, les améliorations localisées dans une des sphères de la vie des personnes sont d'une grande importance pour les emprunteurs et ne doivent pas être minimisées.

Après avoir présenté une synthèse des impacts observés à travers un tableau récapitulatif, cette partie sera consacrée à l'analyse des différentes sphères d'impact rencontrées et à leur importance pour les bénéficiaires.

### 3.1 Les évolutions observées

Tableau 3!: synthèse des impacts

Bénéficiaires	Insertion professionnelle	Estime de soi	Insertion bancaire	Cohésion familiale	Insertion sociale	Conditions de vie	Ressources (gestions, courses, assurances, etc.)	Ancienneté du prêt	Promotion ou protection
Barnet	+	=	+	=	=	+	+	Quelques jours	Protection
Barry et Marcelin	=	=	=	++	=	+	+	Quelques jours	Protection
Barthez	=	=	=	=	+	+	=	1 an	Protection
Blondiaux	=	=	+	=	+	+	+	8 mois	Promotion
Bompart	=	++	=	=	+	++	=	4 mois	Promotion
Brunois	++	+	+	+	+	+	++	1 an et 2 mois	Promotion
Chamfort	+	=	=	=	=	=	=	3 mois	Promotion
Cruz	++	++	++	+	+	++	++	2 ans	Promotion
Diallo	=	=	=	=	=	+	=	1 mois	Promotion
Djellal	=	=	-	=	=	+	-	9 mois	Promotion
Favier	=	+	=	+	=	=	=	3 mois	Protection
Gelas	=	+	=	+	=	=	+	1 mois	Protection
Hassani	-	=	=	+	+	++	-	1 an 8 mois	Protection
Khalil	++	++	=	=	++	++	++	8 mois	Promotion
Lapierre	+ puis -	+	=	++	+	+	=	8 mois	Promotion
Leconte	+	+	=	+	+	+	=	7 mois	Promotion
Lepardieu	=	+	=	=	=	+	-	7 mois	Promotion
Lesage	=	++	=	++	+	+	+	1 an et 2 mois	Promotion
Michel	=	=	-	=	=	+	=	4 mois	Promotion
Nasri	=	=	=	=	=	+	=	1 an	Promotion
Parent	=	-	=	+	+	+	-	1 an	Protection
Revol	=	=	=	=	=	=	-	7 mois	Promotion
Rondeau	+	+	=	+	=	+	=	1 an et 2 mois	Protection
Seigner	++	++	=	+	+	++	++	1 mois	Protection
Sissoko	+	+	=	=	-	-	- (provisoire : elle est en formation)	4 mois	Promotion
Terret	=	+	=	+	=	+	+	1 mois	Protection
Vassel	=	=	=	=	+	+	-	1 mois	Protection

	Impact primaire
	Impact secondaire

Le tableau synthétique précédent résume les évolutions observées avant et après le Crédit projet personnel pour les 27 bénéficiaires que nous avons rencontrés. Toutes les évolutions ne peuvent être considérées comme des impacts directs du prêt, notamment en ce qui concerne les dégradations des situations professionnelles, qui sont des aléas extérieurs au crédit. C'est pourquoi nous avons fait apparaître en couleur les évolutions que nous considérons comme des impacts. Nous distinguons les impacts *primaires*, besoins indiqués dans le dossier de prêt, directement visés par le projet. Par exemple, une voiture achetée pour favoriser la recherche d'emploi a pour impact primaire, si l'emploi est effectivement trouvé, une amélioration de l'insertion professionnelle. Si le bénéficiaire est encore en train de chercher un travail, l'impact primaire est codé comme neutre. Les impacts *secondaires* n'étaient pas initialement prévus dans le dossier de prêts mais sont très souvent liés à la meilleure insertion sociale produite par l'objet du prêt, ou par le prêt lui-même et l'accompagnement qui va avec. Il arrive que le projet ait des impacts négatifs, en particulier en ce qui concerne les ressources, diminuées lorsque le prêt ne conduit pas à une meilleure insertion professionnelle<sup>15</sup>.

Avant d'entrer plus en détail dans les différentes familles d'impact, il nous faut préciser que les prêts dont il s'agit sont en cours, pour certains depuis peu de temps, quelques mois voire quelques jours. L'impact du prêt que nous avons observé est dans ces derniers cas plus prospectif que conclusif. Ce rapport est un rapport intermédiaire et toutes les personnes seront recontactées dans un an, de sorte que nous pourrions alors observer les effets des prêts à long terme. Sur le tableau, une case indique l'ancienneté du prêt en cours.

Cependant, les récits de ces emprunteurs nous permettent de dresser une typologie des impacts, qui peut être généralisée à la fois en ce qui concerne les prêts passés, mais aussi les prêts futurs et ce qui peut en être attendu.

Les familles d'impacts ont été définies à partir des récits des personnes et de ceux des accompagnateurs et des banquiers. Nous avons procédé de la même façon pour les résultats : il ne s'agit pas d'observations directes, mais de ce que les personnes ont pu nous en dire.

### 3.2 L'insertion professionnelle

Cette catégorie regroupe la formation et le retour à l'emploi. Il arrive qu'au cours du Crédit projet personnel, les personnes qui avaient un emploi initialement, l'aient perdu, nous avons codé ces cas par « - », ce qui ne signifie pas que le Crédit projet personnel soit responsable de cet impact, mais ce qui montre une dégradation de la situation. Quand la situation n'a pas changé, c'est le cas lorsque les personnes avaient déjà un emploi ou bien quand elles n'en avaient pas et n'en ont pas retrouvé, le codage est « = ». Les situations où les personnes ont emprunté pour acheter une voiture qui doit servir à améliorer la recherche d'emploi, mais sans avoir encore abouti, sont classées dans cette catégorie. Les codages « + » correspondent à des améliorations à confirmer : une formation qui donnera ensuite un emploi stable, ou une voiture qui a servi un temps à reprendre un emploi mais celui-ci s'est terminé. Enfin lorsque l'emprunt a permis de retrouver un emploi durable, nous avons codé « ++ ». Notons que les impacts peuvent être de promotion ou de protection, le Crédit projet personnel a parfois permis de conserver l'emploi initialement occupé, dans ce cas, nous avons codé « = ».

Les Crédits projet personnel touchent des personnes généralement très précarisées vis-à-vis de l'emploi. Au moment de l'octroi du crédit, seule une personne occupait un emploi à plein temps, 15 demandeurs étaient au RMI, 4 touchaient des allocations chômage, 4 exerçaient un emploi aidé, les autres recevaient diverses aides comme des pensions d'invalidité et la retraite pour une personne. 10 femmes sur 19 exercent ou cherchent à exercer un emploi dans des activités sanitaires et sociales : garde d'enfants, de personnes âgées, ou emploi hospitalier (deux Crédits projet personnel ont servi pour soutenir ce type de formation, l'une pour une école d'aide-soignante, une autre pour une école de

---

<sup>15</sup> Les critères qui nous ont permis d'apprécier si les impacts observés étaient positifs, négatifs ou neutres sont précisés pour chaque type d'impact au sein des parties qui leur sont consacrées.

kinésithérapie), l'une d'elles est psychologue ; trois travaillent ou ont travaillé dans le commerce, deux d'entre elles souhaiteraient exercer des métiers artistiques, l'une a une formation d'hydraulicienne, l'une est agent immobilier, la dernière est en invalidité. 8 hommes sur 9 exercent des métiers ouvriers, dans le bâtiment ou comme mécaniciens, le neuvième a une formation de cuisinier et d'informaticien. Lorsque les personnes ont des emplois, ils sont le plus souvent précaires : intérim, au mieux CDD, certains ont une activité saisonnière. Il est significatif que lorsque nous demandons aux emprunteurs quels emplois ils exercent, ils répondent souvent plus par leur statut d'emploi que par un métier : l'un nous dit qu'il est en « *contrat d'avenir* », un autre « *je travaille en Intérim* », etc. La stabilité de l'emploi paraît bien plus importante que le type d'activités exercées.

Si le retour à l'emploi ne constitue pas l'unique objectif des Crédits projet personnel, 17 projets sur 27 étaient liés à l'insertion professionnelle : 15 pour des véhicules nécessaires à l'emploi, 1 pour une formation, 1 pour un déménagement lié à une formation. Lorsqu'un retour à l'emploi a lieu, on peut lire sur le tableau que les impacts secondaires sont très nombreux : toutes les sphères de la vie sociale sont touchées. Non seulement les ressources et les conditions de vie s'améliorent, mais l'estime de soi et l'insertion sociale progressent. Cela renvoie à la place du travail dans la société contemporaine, et rejoint les analyses de Robert Castel sur la désaffiliation : le modèle d'appartenance sociale contemporain repose sur deux piliers que sont la famille et le travail. Or la perte de travail ne conduit pas seulement au dénuement matériel mais à une forme « d'inutilité au monde », de non appartenance à la société et la perte progressive des liens sociaux qui définissent un individu. C'est en ce sens que l'on ne parle pas seulement de chômage, mais d'exclusion. Comme le dit Presc. A1, conseiller RMI à l'ANPE : « *Le gros problème c'est quand vous êtes en difficulté financière et puis quand vous êtes bénéficiaire du RMI, vous êtes vraiment en difficulté financière importante, c'est que il y a tout d'un coup autour de vous, il y a le vide qui se crée, c'est-à-dire que, soit par la faute des gens qui vous ont entouré précédemment, qui sont gênés en fait de vous voir en difficulté ils savent pas comment vous aider, et puis vous en tant que bénéficiaire du RMI, ben vous, vous... Enfin vous vivez mal le fait que les gens, vous avez l'impression qu'ils peuvent être condescendants. Vous vivez mal que les gens s'apitoient sur votre sort [...] Ben ils se retrouvent seuls quand même.* » Monsieur Barnet confirme : « *Un mois de moins sans travailler! : et physiquement et moralement ça détruit.* »

La stigmatisation de l'assistantat touche très fortement les populations précarisées : « *On est dans une société où on continue à penser qu'il suffit de vouloir pour réussir. Que si on ne réussit pas, c'est pour un manque de motivations, il y a encore tout un jugement comme ça de valeurs. Moi j'ai régulièrement des chefs d'entreprise en emploi, pour eux quelqu'un qui est au chômage, c'est quelqu'un qui veut pas travailler quoi. Alors que c'est pas ça quoi hein, moi je suis confronté au marché du travail, on sait très bien que c'est pas ça du tout. Alors souvent ce qui est montré en exemple, c'est des cas particuliers de personnes qui usent et abusent un peu du système mais la réalité des faits, c'est que les gens qui sont demandeurs d'emploi, ils veulent travailler!* » nous dit encore Presc. A1. La crainte d'être perçu comme quelqu'un qui « abuse » transparaît dans beaucoup des entretiens que nous avons réalisés : Madame Lesage nous dit à propos des Restos du cœur : « *Je l'ai fait, sans abus, mais je l'ai fait!* ». Demander de l'aide à une association caritative est souvent une véritable épreuve pour les personnes. Monsieur Bruno nous dit : « *Moi j'ai pas l'habitude d'être assisté comme des personnes qui passent leur vie à être assistées au RMI, et puis à pleurer partout, moi, c'est pas trop mon truc* ». Malgré leur situation de précarité, les personnes que nous avons rencontrées tiennent à marquer la distance entre elles et les autres, ceux qui profitent du système et qui ne veulent pas travailler. Elles justifient leur situation en prouvant qu'elles ne pouvaient pas échapper aux difficultés qu'elles rencontrent, que ces difficultés sont dues à la situation économique de la région, au fait d'élever seule des enfants ou bien encore d'être victime de problèmes de santé. Parallèlement à cela, les bénéficiaires tentent d'échapper à l'image du « mauvais pauvre », celui qui abuse des aides, qui ne cherche pas de travail. Ils présentent ainsi une image conforme à ce qui est attendu d'eux auprès des institutions sociales, auxquelles ils nous assimilent sans doute en partie, enquêteurs venus par le Secours Catholique :

«!J'y vais [au CCAS] une fois tous les 3 ou 4 mois. Il y en a qui y vont tous les mois. Pas moi hein. Non c'est un coup de pouce que je leur demande. Faut pas non plus en profiter parce qu'après si on est tout le temps assisté partout, partout, c'est bon, on fout plus rien quoi. Moi je me lève quand même, j'ai pas de boulot mais tous les matins 6h30 je suis debout parce que je sais ce que j'ai à faire dans la matinée et tout ça. C'est le matin qu'il faut aller chercher le boulot. C'est pas l'après-midi. Bon l'après-midi, je bouge pas de chez moi en principe. Je regarde la télé, j'attends les coups de fil, voilà. Mais tous les matins, je suis parti.» (Monsieur Leconte)

Il est significatif que nous n'ayons rencontré aucune personne nous tenant un discours inverse, heureuse de sa situation. L'éthique du travail est donc très fortement ancrée chez les bénéficiaires de Crédits projet personnel. Ils vivent dès lors d'autant plus durement leur mise à l'écart du monde de la production. Cela explique que le retour au travail constitue une véritable transformation de l'ensemble de leur vie, et une restauration de l'estime de soi.

Un peu de moins de la moitié des personnes rencontrées ont connu une amélioration de leur situation professionnelle, et 4 personnes une transformation totale, avec l'accès à un emploi à plein temps et stable. Cette part pourrait sembler faible si l'on considérait que la réussite d'un Crédit projet personnel passe forcément par le retour à l'emploi. Or, les objectifs sont multiples comme les impacts, c'est pourquoi ce tableau comporte 7 colonnes.

### 3.3 L'estime de soi

L'estime de soi représente l'un des impacts importants des Crédits projet personnel : pour 16 personnes sur 27, on peut affirmer qu'il y a eu une amélioration dans ce domaine. C'est en écoutant les personnes que nous avons mesuré l'amélioration de l'estime de soi, les personnes nous disent qu'elles ont repris confiance en elle, qu'elles se sont senties écoutées et respectées. D'autres se contentent de dire qu'elles vont mieux. Il y a cependant une personne (Madame Parent) dont la situation psychologique s'est détériorée, les difficultés s'amoncellent, notamment autour du remboursement du prêt, mais pas uniquement. Dans ce cas, le Crédit projet personnel n'est pas un échec, car l'objet du prêt est utile à la bénéficiaire et les remboursements même s'ils accusent parfois des retards se déroulent normalement. Pourtant, le prêt à lui seul n'a pas suffi à résoudre à long terme les problèmes auxquels cette bénéficiaire est confrontée.

Pourtant, le plus souvent, même lorsque des difficultés persistent, le prêt et son remboursement sont un objet de fierté pour les emprunteurs, qui leur donnent le sentiment d'être « comme tout le monde ». L'accès aux biens de consommation constitue l'un des fils importants de participation au monde social<sup>16</sup>, en être exclues est vivement ressenti par les personnes qui sont informées par la télévision, mais aussi par leurs courses au supermarché, de la différence entre leur propre consommation et celle du mode de vie moyen. C'est en ce sens que certains sociologues ont parlé à propos des pauvres contemporains d'une « classe moyenne paupérisée »<sup>17</sup>, c'est-à-dire d'un groupe social qui ne possède pas une culture et des codes de consommation propre, mais qui a les mêmes goûts et aspirations que la classe moyenne sans les moyens financiers de les réaliser. Les Crédits projet personnel en donnant accès à des crédits à la consommation pallient une partie de cette frustration. Ainsi, lorsque nous demandons à monsieur Lepardieu de préciser ce qu'il entend par « joie de vivre », il répond :

«!Q!: Et la joie de vivre c'est le fait d'avoir de l'argent!?

R : Disons de pouvoir s'acheter ce dont on avait besoin.»

<sup>16</sup> Lazarus, J., (2006), « Les pauvres et la consommation », *Vingtième siècle*, septembre, n°91.

<sup>17</sup> Villechaise A., (1997), « La Banlieue sans qualités. Absence d'identité collective dans les grands ensembles », *Revue française de sociologie*, 38-2, p. 351-374.

La restauration de l'estime de soi est également liée au fait que les aides financières soient ici remboursables : les personnes n'ont alors pas le sentiment d'être des « assistés », puisqu'elles paient elles-mêmes le bien qu'elles ont acheté. Comme le dit Madame Marcelin : *« Ille véhicule on se le paie [...] moi je fais pas partie des gens qui abusent! »* ; ou Madame Lesage : *« J'ai ma fierté, je paye ma voiture! »* ; écoutons encore Mademoiselle Sissoko : *« je trouve que c'est bien pour moi que ce soit un crédit. Je trouve que c'est bien, parce que si c'était une aide ça allait jouer sur mon psycho, j'allais pas être bien, ça aurait été trop pour moi. Pour moi je...je veux, ce que je veux avoir, je veux l'acquérir seule, je veux que ce soit moi qui trouve tout. Mais étant donné que je peux pas tout trouver aussi, on m'a proposé de l'aide, donc je prends l'aide avec grand plaisir, mais je veux pouvoir rendre.!»* Pouvoir rendre donne de la fierté aux personnes et les sort d'une dette impossible à rembourser qui les rend redevables. En outre, obtenir un crédit, c'est aussi le signe qu'une institution a eu confiance en la parole donnée, et pas n'importe quelle institution puisqu'il s'agit d'une banque, lieu souvent méfiant à l'égard des personnes en difficultés. Dans le dispositif, les bénéficiaires signent un contrat avec la banque, prennent un engagement qui leur permet quand il est respecté d'entretenir ensuite avec elle une relation d'égal à égal. C'est le cas de Mademoiselle Cruz qui lorsqu'elle cherche un crédit immobilier, se conduit comme une cliente ordinaire en mettant en concurrence les établissements entre eux. Cet engagement pris auprès de la banque permet à des personnes parfois très éloignées de l'emploi et dont les projets ont souvent du mal à aboutir de réussir quelque chose grâce à elles-mêmes. Le remboursement du crédit est en soi une réussite et une satisfaction. Reste que l'objet du prêt lui-même et sa réalisation procurent des satisfactions. C'est en particulier vrai lorsqu'il s'agit de formations, ou lorsqu'il s'agit d'aides à la mobilité qui offrent l'accès à l'emploi. L'ensemble des prêts qui ont eu un impact sur l'insertion professionnelle en ont également produit un sur l'estime de soi, car ils ont initié une dynamique favorable.

### 3.4 L'insertion bancaire

L'insertion ou la réinsertion bancaire font partie des objectifs initiaux des Crédits projet personnel. On peut considérer qu'une personne qui n'a pas accès aux prêts est en partie exclue du monde bancaire. Par là, le Crédit projet personnel est une amélioration de l'accès aux services bancaires. Cependant, ce qui est pris en compte ici est un impact à plus long terme concernant les relations avec la banque : il s'agit d'améliorer non seulement l'accès mais l'usage des services bancaires. Une meilleure bancarisation se traduit par un meilleur accès aux moyens de paiement, mais également par une meilleure relation avec la banque, ce qui passe par un sentiment de confiance : les personnes n'hésitent plus à poser des questions, à prévenir le banquier en cas de problèmes, à passer à l'agence pour vérifier leur compte et discuter avec la personne qui est au guichet, etc. En ce sens, nous avons considéré ici que les améliorations de l'insertion bancaire correspondent à des résolutions de problèmes comme des interdictions bancaires ou à une amélioration des relations avec la banque suite au changement d'enseigne induit par le Crédit projet personnel. Deux cas de dégradation de l'insertion bancaire ont pu être observés : dans le premier, des problèmes techniques empoisonnent le déroulement du crédit et l'emprunteuse a le sentiment que la banque fait peu d'efforts pour comprendre son point de vue ; le second est lié à une mauvaise information de l'emprunteuse qui s'est avérée fort mécontente lorsqu'elle s'est aperçue qu'une mensualité de retard lui coûtait des frais. Le tableau 3 montre que les améliorations de l'insertion bancaire sont en réalité assez rares : seuls 4 bénéficiaires nous rapportent une meilleure insertion bancaire depuis qu'ils ont contracté leur crédit. Pour la plupart des bénéficiaires, la lutte contre l'exclusion bancaire consiste uniquement dans l'accès au crédit.

### 3.4.1 Situation initiale de la bancarisation

La situation initiale des bénéficiaires ne nécessitait pas forcément de grands changements, une partie d'entre eux étant relativement insérés dans la banque. Un tiers des bénéficiaires étaient clients de la Banque Postale, les deux tiers restant se répartissent équitablement entre les principaux réseaux bancaires de détail. Du point de vue des moyens de paiement, l'accès au chéquier est quasi-inexistant, en revanche tous ont une carte, uniquement de retrait pour la moitié des bénéficiaires, pour l'autre moitié, il s'agit de cartes de paiements, dont près d'un tiers sont à autorisation systématique. Enfin, un tiers a accès au découvert et un quart avait un ou plusieurs crédits en cours (sachant que ces deux populations se recoupent largement).

Cet accès limité – principalement aux moyens de paiement scripturaux – n'est pas seulement le résultat de la sélection bancaire mais également le fruit d'une auto-exclusion. Elle résulte du fait que les personnes estiment que ces services sont trop coûteux et trop risqués compte tenu de leur situation<sup>18</sup>. Les difficultés d'utilisation de la « monnaie invisible » par les personnes à bas revenus ont été largement documentées par différents chercheurs<sup>19</sup>. Faire ses comptes est bien plus aisé quand le budget est géré en liquide, et surtout cela évite les tentations de la monnaie virtuelle, qui semble parfois inépuisable :

*«!R!: Le chéquier j'en veux pas parce que je touche pas assez d'argent pour pouvoir me permettre de faire des chèques, non j'en veux pas pour l'instant.*

*Q!: Pourquoi!?*

*R!: Parce que c'est tentant.!»* (Mademoiselle Favier)

Ces craintes à l'égard des produits bancaires participent évidemment au recours à la gestion en espèces mais également parfois à l'économie informelle.

*«!Quand tu es raide, raide, je ne vais pas m'endetter. Je ne vais pas prendre ma carte bleue pour aller retirer des sous. Je vais aller sur le marché, donner la main, me faire de l'argent au black. Je ne vais pas prendre de l'argent au banquier qui va me le faire payer plus cher, je le prends en travaillant, à la sueur de mon front.!»* (Mademoiselle Cruz)

La grande majorité des personnes rencontrées expriment des craintes non seulement à l'égard des moyens de paiement bancaires, mais à l'égard du système lui-même, craintes le plus souvent assises sur l'expérience vécue.

Seul un tiers des personnes rencontrées indique n'avoir jamais connu de problèmes bancaires. Trois quarts des problèmes rencontrés peuvent être qualifiés de sérieux. On peut noter que cinq personnes sont ou ont été en interdit bancaire et trois sont fichées au FICP (deux au titre du surendettement et l'une pour des impayés de crédit).

Plus généralement les problèmes bancaires prennent la forme de facturations de frais pour incidents sans que cela ne se traduise par un fichage. Cependant, ces difficultés par leur fréquence peuvent grever lourdement ces budgets déjà limités. Lorsqu'elles se sont accompagnées de conflits avec la banque, elles instaurent une méfiance de la personne envers la banque, qui peut se traduire par un retrait total de la relation bancaire.

Ces difficultés peuvent prendre une forme plus insidieuse mêlant inadaptation du produit proposé par le banquier et incompréhension de la part de la personne. Ce crédit *revolving* de 1 500 euros contracté 10 ans auparavant pour l'achat d'un véhicule en est l'exemple.

*«!R1!: Il [(le banquier de la Banque B)] a dit «!Tiens vous avez un autre crédit?!» et on lui a expliqué que c'était pour un véhicule. Et que maintenant je paie le crédit, et tous les mois on*

<sup>18</sup> Gloukoviezzoff G., (2004), « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2003-2004*, Paris : La Documentation Française.

<sup>19</sup> Pahl, J., (1999), *Invisible Money. Family Finances in the Electronic Economy*, Bristol : Policy Press ; Servet J., (2006), *Banquiers aux pieds nus*, Paris : Odile Jacob.

*reprend les sous. Et il m'a dit «!Oui mais j'ai compris, vous reprenez les sous ce qui fait qu'en dix ans, ils vivent avec les intérêts!». Mais c'est lui qui m'a mis la puce à l'oreille en me disant mais il faudrait que ça s'arrête parce que eux à l'autre bout ils y arrivent.*

*R2!: Ah ben ils gagnent hein...*

*R1!: Je lui ai dit «!Ah ben oui, je n'avais pas vu ça sous cet angle là!».*

*R2!: On a remboursé le double, le triple, le quoi maintenant!?*

*R1!: Ça nous fait 26 euros d'intérêt par mois qu'ils prennent. Ils nous redonnent les 50 peut-être mais calculé sur 10 ans...*

*R2!: Ouais, comme on reprend chaque fois ça fait qu'il ne rembourse jamais le crédit.»*

Barry (1) et Marcelin (2)

La qualité de la relation bancaire permet d'éviter certaines difficultés. De ce point de vue, seul un bénéficiaire nous a parlé de mauvaises relations avec sa banque précédente. Pour le tiers des personnes rencontrées, les relations avec la banque sont même qualifiées de bonnes, c'est-à-dire que les parties arrivent le plus souvent à éviter ou à limiter les conséquences des difficultés rencontrées.

En revanche, dans la majorité des cas, ces relations sont totalement inexistantes. Les banquiers se plaignent parfois du fait que les clients démunis qui ont des problèmes d'argent ne les préviennent pas de leurs difficultés. Ceux-ci, devant des débits inexplicables, appliquent des sanctions plus sévères que s'ils savaient de quoi il retourne et étaient rassurés par une attitude apparemment responsable des clients. Cela tient en partie au fait que la banque n'est pas vue comme un espace de résolution des problèmes pour la grande majorité des personnes. Elle est au contraire perçue comme cherchant à gagner de l'argent à leurs dépens et surtout comme un lieu où elles ne sont pas les bienvenues, ayant le sentiment de ne pas être écoutées quand bien même elles feraient l'effort d'expliquer au banquier leur situation.

Toutefois, il faut distinguer le rapport à la banque de celui entretenu avec le banquier quand la relation existe. Dans ces cas là, même si la relation n'est pas idyllique, les bénéficiaires sont conduits à porter un jugement moins sévère sur la banque. Néanmoins, cette affirmation est loin d'être généralisable comme l'illustre l'exemple ci-dessous, qui montre que les clients peu fortunés sont extrêmement dépendants de la relation qu'ils ont nouée avec une personne, tout changement peut entraîner la remise en cause d'arrangements tacites, sources de difficultés :

*«!La banquière, elle est super. [...] S'il manque 10, 15 euros, elle fait passer et puis ça me coûte 10 euros d'agios. Terminé. Le problème c'est qu'elle travaille à mi-temps et qu'elles sont deux à s'occuper de mon compte. Et il y a une jeune alors elle, elle peut pas m'encadrer et puis elle me refuse. Et le refus de paiement, c'est 25 euros. Ça va vite les frais et tout. Voilà tandis que madame V., elle a 55 ans, elle habite [ville où il habite] aussi mais en maison. Elle, elle me connaît depuis plus de 15 ans. [...] Des fois, elle me téléphone mais elle me fait pas payer tandis que l'autre, la jeune là qui me refuse des trucs, elle me téléphone, c'est 3 euros le coup de téléphone. Elle m'envoie une enveloppe pour me dire que j'ai dépassé mon découvert et tout, c'est 3 euros aussi. Elle est méchante (rires).!» (Monsieur Leconte)*

### 3.4.2 Les attentes des banques

Du côté des banquiers, les clients qui ont des petits revenus ne sont pas forcément accueillis avec un « tapis rouge » (banquier A), cependant, ceux que nous avons interviewés nous affirment qu'ils sont souvent étonnés de la gestion des personnes qui vivent de minima sociaux qu'ils estiment souvent bien plus scrupuleux que d'autres clients aux salaires moyens. Pour qu'une relation de qualité s'instaure

avec ces clients, ils attendent de ces derniers non seulement une gestion précise, mais surtout qu'ils sachent où en sont leurs comptes, comme le dit ce banquier de la banque B :

*«!Pour moi un compte bien géré, c'est même pas un compte qui est toujours positif, [...] c'est une personne qui sait où elle en est. Au moment où je l'appelle, elle dit: «!Oui, je sais...!» ou alors elle m'appelle pour dire: «!Oui, je vais être à découvert, il y a telle facture, il y a tel impayé, il y a tel chèque que j'ai fait à l'opticien il y a deux mois qui doit être présenté ce mois-ci.!» Ça c'est une personne qui maîtrise son budget. A la limite, c'est même pas une bonne gestion qu'on veut, c'est une maîtrise du budget. Quand on sait qu'ils maîtrisent le budget, ils savent où ils en sont, donc ils savent si ils vont être mal, si ça va passer, si ça va pas passer, et ces gens-là je sais que même si ils sont à moins 500 euros, je vais les appeler, et ils vont tout de suite m'expliquer!: «!Je sais, mais normalement j'ai telle somme qui doit rentrer le mois prochain, je devrais être à moins 300.!» Voilà ce que c'est qu'un bon gestionnaire, et un compte bien géré, c'est un compte où les dépenses sont maîtrisées.!»*

Ce qui compte ici pour le banquier, c'est la planification des dépenses, le fait que les personnes connaissent exactement leurs entrées et leurs sorties. On notera également l'insistance sur le fait de prévenir le banquier d'un problème qui peut se poser. La plupart d'entre eux estiment que cela fait partie d'une gestion et d'une relation bancaire de confiance. Tous les banquiers nous confirment que la mission d'un chargé de clientèle est d'atteindre ses objectifs de vente, de sorte que le temps commercial est primordial et que le temps passé à expliquer à des clients comment gérer un compte ou pourquoi ils ont des frais lorsqu'ils sont à découvert est considéré comme un temps sinon perdu, du moins à limiter. A l'inverse, une façon de rentabiliser les clients qui déposent peu d'argent sur leur compte consiste à leur vendre des « produits satellites » (banquier B), qu'ils ont le plus souvent du mal à refuser car ils ne sont pas en position de force vis-à-vis du banquier. Les produits leur sont vendus comme des contreparties à leurs demandes. Par exemple, un client qui a des difficultés de trésorerie passagères vient à la banque demander une augmentation de découvert ou un crédit revolving. Ce client est en position de demandeur, le banquier peut donc lui faire comprendre qu'il accepte sa demande à condition qu'elle soit assortie de la souscription à une assurance ou un compte d'épargne. De ce point de vue, un des effets attendus des Crédits projet personnel est une meilleure connaissance du fonctionnement des banques pour les bénéficiaires afin qu'ils soient en mesure de dire oui ou non aux propositions commerciales qui leur sont faites. Une partie des clients préfère de ce point de vue la Banque Postale où les services sont moins nombreux mais où ils se trouvent moins souvent confrontés à ce type de sollicitations.

L'autre façon de « rentabiliser » les clients les moins riches réside dans les frais bancaires, qui sont proportionnellement très élevés. Monsieur Leconte affirme ainsi payer 17 euros chaque mois d'agios, sans compter d'éventuels frais de rejets. Sur ce point les différents partenaires bancaires ont des politiques différenciées.

### **3.4.3 L'impact des Crédits projet personnel sur la bancarisation**

L'impact sur la bancarisation ne semble pas être extrêmement fort puisque l'on peut lire dans le tableau que seuls 4 bénéficiaires ont connu une amélioration de leur situation bancaire. L'une d'elle, Mademoiselle Cruz, dont nous avons détaillé l'histoire plus haut, est désormais tellement bien insérée dans la banque qu'elle est en train de prospecter auprès de différentes enseignes pour trouver le prêt immobilier le meilleur marché. Notons que cette réussite du point de vue bancaire est liée au fait que cette bénéficiaire a désormais un emploi stable, ce qui fait d'elle une cliente tout à fait recevable par les banques.

Rappelons que quelques uns des bénéficiaires étaient relativement insérés dans la banque, c'est parfois leur banquier qui les a orientés vers les Crédits projet personnel et le Secours Catholique, l'impact neutre n'est alors pas un signe de mauvaise insertion bancaire. Cependant, nous avons

observé que tous les bénéficiaires qui possédaient un compte chèque postal avant la mise en place du prêt ont conservé ce compte, ce qui est peut-être le signe d'une méfiance envers la banque, et de la volonté de garder cette sécurité.

En outre, les trois partenaires bancaires n'offrent pas les mêmes possibilités de bancarisation : la banque A ouvre des comptes en agence, pour la plupart de ses clients<sup>20</sup>. Lorsqu'un nouveau compte est ouvert, cela permet parfois aux bénéficiaires de quitter des banques avec lesquelles ils ont eu des conflits, pour entrer dans une nouvelle relation bancaire. C'est le cas de Madame Blondiaux, qui fut mise à la porte de sa banque précédente du fait d'un gros découvert qui s'était creusé après la mort de son mari. Depuis qu'elle est cliente de la banque A, les relations sont bien plus apaisées : « *Je vais souvent les voir, leur dire bonjour ou autre, voir si tout va bien [...] Non, ça se passe bien!* », dit-elle. Pour autant, lorsqu'un compte est ouvert à la banque A, la relation bancaire qui se noue prend du temps pour s'installer : comme pour tous les autres clients, la banque attend quelques mois pour voir comment le compte fonctionne avant d'accorder certains moyens de paiement comme les cartes de paiement ou les chéquiers, d'accorder des découverts, etc. Par ailleurs, les clients arrivés par le dispositif Crédit projet personnel n'ont pas de traitement de faveur quant aux frais en cas d'incidents : s'ils sont à découvert, ils paient des agios, s'ils sont en retard pour payer leur mensualité d'emprunt, ils sont facturés de 15 euros, et doivent payer deux mensualités le mois suivant. Les bénéficiaires ne sont pas toujours conscients de cette éventuelle sévérité : entrés par un dispositif d'aide, ils sont parfois surpris de voir qu'on ne les aide pas forcément lorsqu'ils ont des problèmes de trésorerie.

Madame Djellal n'a ainsi pas réellement fait la différence entre le Secours Catholique et la banque A. Elle est restée cliente d'une autre banque, et n'a ouvert un compte à la banque A que pour le crédit. Elle a le sentiment que le fonctionnement de ce crédit est plus souple qu'un crédit bancaire classique puisqu'il lui a été accordé via une association caritative. Jusqu'au jour où ayant eu une mensualité de retard car son mari n'a pas eu de travail durant un mois, elle reçoit 15 euros de pénalités : « *Si on n'a pas payé c'est pas parce que on ne veut pas payer ou qu'on a oublié, c'est parce que on était trop serrés.* » Elle est étonnée que la banque ne soit pas plus compréhensive, d'autant qu'avec ses autres créanciers, comme l'assurance, s'ils ne peuvent pas payer pendant un mois, ils paient le mois suivant et n'ont pas de pénalités. Ici, l'accompagnement pourrait jouer tout son rôle, à la fois pour expliquer le fonctionnement de la banque aux bénéficiaires de crédit, et les prévenir des éventuelles pénalités<sup>21</sup>. Madame Djellal affirme que si elle avait su qu'elle aurait des pénalités à payer, elle aurait trouvé un moyen de payer la mensualité qui est aujourd'hui en retard. Dans la hiérarchie des factures, elle a estimé que le remboursement de ce prêt « social » pourrait attendre le mois suivant, car il s'agissait d'un prêt pour l'aider.

Cependant, la tension peut grandir encore plus, c'est le cas de Madame Michel qui a obtenu un Crédit projet personnel pour raccorder à EDF l'abri de jardin dans lequel elle vit. Lors de la mise en place du prêt, elle a souhaité conserver son compte à La Poste depuis lequel elle a mis en place un virement mensuel du montant des mensualités du crédit vers son compte à la Banque A.

La première difficulté est liée au fait que le crédit de Madame Michel comportait un différé d'amortissement de 3 mois mais qu'il ne concerne pas les intérêts. L'information semble n'avoir pas été clairement transmise par la banque car ni elle ni son accompagnateur ne l'avait compris. Finalement, la décision a été prise d'ajouter ces trois mois d'intérêts à la première mensualité. Malheureusement, les difficultés ne s'arrêtent pas là : Madame Michel perçoit le RMI, le 6, sur son compte à la Banque Postale. Elle a donc mis en place un virement le 8 de manière à être sûre que son compte auprès de la Banque A soit approvisionné pour honorer l'échéance du prêt le 9 ou le 10. Il s'est avéré que ce délai était trop court entraînant des frais bancaires chaque mois, et l'envoi d'un courrier lui indiquant que son

---

<sup>20</sup> Dans l'une des agences qui participent à l'expérimentation, le directeur est en train d'expérimenter des prêts ouverts sans compte, avec seulement un prélèvement à partir du compte antérieur de la personne, afin de faciliter la gestion de celle-ci.

<sup>21</sup> La question de l'influence de l'accompagnement sur le développement ou non des difficultés bancaires est développée dans la partie suivante.

compte est insuffisamment provisionné. Ainsi, entre les problèmes liés aux intérêts et le décalage dans le versement des mensualités, madame Michel a accumulé 144 euros de frais en moins de 6 mois.

Cette situation affecte beaucoup la bénéficiaire, elle est très en colère et ne comprend pas pourquoi malgré sa bonne foi et le virement qu'elle effectue chaque mois la situation est à ce point dégradée : *«!Je n'ai jamais fait de crédit, jamais, le seul que j'ai fait malgré que je paie, on me cherche des noises, on me met des agios, on me colle des frais alors que, il y a aucun, il y a pas lieu de coller des frais là. Ah ça me met dans tous mes états!»*. Ici, seul l'accompagnateur peut servir de médiateur avec la banque et chercher un moyen de résoudre le problème. Cette situation est la seule que nous ayons rencontrée qui se soit à ce point dégradée.

Dans les cas de Mesdames Michel et Djellal on s'aperçoit qu'un des problèmes vient du fait que la banque propose aux clients des Crédits projet personnel les mêmes conditions qu'aux clients ordinaires : la bancarisation consiste en effet à être traité « comme tout le monde », pourtant, l'égalité n'est pas toujours équitable, surtout quand les personnes concernées ont du mal à comprendre par elles-mêmes ce qui se passe.

La banque B propose quant à elle un service dédié : des chargés de mission s'occupent uniquement des dossiers de microcrédit. Ils ont à leur disposition de nombreux moyens d'adapter les frais bancaires à la situation des personnes : augmentation de découvert ou rétrocession de frais, mais ils possèdent surtout un bien précieux qui est du temps disponible pour ces clients qui en demandent parfois plus que les autres. Non que l'ensemble des clients peu fortunés demandent une attention supplémentaire, mais il arrive souvent que ces clients lorsqu'ils se trouvent en situation difficile soient plus que les autres enclins à s'auto-exclure de la banque, à ne pas chercher à comprendre ce qui se passe, ni entrer en contact avec le banquier, n'ouvrant pas les courriers et attendant que l'orage passe. Les conseillers de la banque B s'attellent alors à leur apprendre comment fonctionne la banque, à leur faire perdre leur crainte du banquier, et à leur apprendre à avoir une attitude autonome face à la gestion de leurs comptes. Ici, l'amélioration de la bancarisation ne passe pas seulement par l'accès à des services, mais également par l'apprentissage du fonctionnement d'une banque. Les chargés de clientèle insistent notamment sur le fait qu'ils veulent faire perdre à leurs clients leurs craintes de la banque : *«!Je suis quelqu'un à qui vous avez le droit de dire non. Vous avez le droit de réfléchir. Vous pouvez ne pas être d'accord avec moi. Si je dis quelque chose qui vous choque, vous me le dites tout de suite. Si vous, vous dites quelque chose qui me choque, je vous le dis. Voilà, j'essaie vraiment de mettre un truc, une relation assez équilibrée, et je pense que ça marche.»* (Banquier B)

La banque C présente la spécificité de ne pas ouvrir de compte mais ne fait qu'installer un prélèvement automatique sur le compte initial de la personne. Dans ce dernier cas, l'amélioration de la bancarisation peut tout de même avoir lieu grâce au Crédit projet personnel, mais c'est plutôt avec l'accompagnateur que les choses se passent. Au cours de l'accompagnement, il peut éventuellement mettre à plat la situation financière et bancaire de la personne et l'informer et la conseiller sur d'éventuelles améliorations. Cependant, dans les dossiers financés par la banque C et les récits que nous en ont faits accompagnateurs et salariés, la bancarisation n'est pas apparue comme l'un des objectifs premiers.

En résumé, l'impact des Crédits projet personnel sur la bancarisation dépend en premier lieu du partenaire bancaire et de la politique qu'il met en œuvre à l'égard des bénéficiaires. Les améliorations qui peuvent être attendues et sont observées, concernent la maîtrise des services bancaires et un changement dans le rapport à la banque qui leur permet d'entrer dans une relation d'égal à égal. En outre, mettre en place une relation bancaire demande du temps, les nouveaux clients des banques doivent faire l'apprentissage des règles de la banque et de son langage. Le rapport final sera l'occasion de constater les éventuels progrès en ce domaine.

### 3.5 La cohésion familiale

La cohésion familiale est l'un des objectifs affirmés des Crédits projet personnel. Ce terme désigne aussi bien les relations entre générations que les relations de couple, ou entre frères et sœurs. La vie familiale peut aussi connaître des motifs de protection et de promotion : les améliorations les plus fortes (« ++ ») ont lieu lorsque des parents peuvent se rapprocher de leurs enfants et ce grâce à une amélioration de leurs conditions de vie et de leurs moyens de transport qui leur permet de les accueillir de nouveau. Les autres situations codées « + » correspondent à des cas où l'objet du Crédit projet personnel a permis aux personnes de maintenir ou de resserrer des liens familiaux, avec leurs parents ou avec des frères et sœurs. Ce resserrement se mesure par la fréquence des contacts ou simplement par un sentiment d'apaisement dans les relations quotidiennes du foyer (un fils qui dit à sa mère qu'il se sent davantage en sécurité, un couple qui se dispute moins, des enfants qui passent plus de temps avec leurs parents, etc.). Il n'y a pas de cas de dégradation des liens familiaux après un Crédit projet personnel.

12 des 27 personnes interrogées nous ont rapporté des améliorations de leur situation familiale : telle mère de famille a pu faire revenir sa fille qui était placée en famille d'accueil, car la voiture achetée avec le Crédit projet personnel lui a permis de déménager dans un logement un peu éloigné du centre-ville mais plus grand et confortable. Tel homme célibataire a pu décider de partir vivre chez sa sœur qu'il n'avait pas vue depuis des années, celle-ci acceptant de l'accueillir car il possède une voiture et sera donc mobile pour chercher du travail. Outre ces rapprochements spectaculaires, il arrive souvent qu'une voiture permette aux bénéficiaires non seulement de chercher du travail, ce qui est le plus souvent l'objectif mis en avant et premier, mais également de simplifier la vie de tous les jours, et par là la vie familiale : avec une voiture, il est plus facile d'aller chercher les enfants à l'école, de les emmener faire des activités, d'aller se promener en famille le dimanche. Il est plus facile aussi de s'occuper de ses parents âgés ou d'aller voir ses frères et sœurs malades. Les femmes soulignent plus souvent les aspects familiaux que les hommes, c'est en effet souvent elles, quand elles sont seules mais pas seulement, qui prennent en charge les liens avec les membres de la famille qui ont besoin d'aide. Mademoiselle Rondeau en est un bon exemple : elle s'occupe de son fils qu'elle élève seule, mais aussi de sa mère très malade, tout en aidant son père et son frère qui sont artisans et souvent partis sur des chantiers et ont besoin de quelqu'un pour faire les comptes et le ménage. Elle est réellement un soutien de famille et la voiture qui lui a d'abord servi à occuper un emploi, qu'elle a malheureusement perdu par la suite, lui est indispensable pour l'ensemble de ses tâches familiales quotidiennes qui l'occupent fortement.

Si les Crédits projet personnel ont des effets sur la cohésion familiale, ce n'est pas seulement en raison de leur objet, c'est également du fait de la restauration de l'estime de soi qu'ils permettent, et qui assure mieux les personnes dans leur vie de couple ou leur rôle de parent : « *C'est un gros poids en moins et ça va même jusqu'à intervenir dans le relationnel avec mon ami parce que le nombre de fois où je me suis entendue dire que je faisais l'autruche et que je n'assurais pas une cacahuète!*» (Gelas) ; « *Mon fils devait le sentir que les loyers étaient pas payés quoi hein. Une fois il me l'a posée la question, j'ai dit: «!Ça te regarde pas, occupe toi de tes études, c'est pas tes oignons!», enfin un truc comme ça. Et une fois j'ai dit: «!Tiens tout est régularisé!». Il est venu vers moi, il m'a dit: «!Maman je me sens en sécurité!». Enfin bon un truc comme ça. Donc voila j'ai gagné ce mot là.» (Terret).*

Rares sont les projets qui ont pour objet direct la cohésion familiale, on aperçoit pourtant qu'une amélioration des conditions matérielles retentit fortement sur cet aspect de la vie des personnes.

### 3.6 L'insertion sociale

Ce terme désigne les liens sociaux autres que familiaux. Les Crédits projet personnel ont ici un impact sur le degré d'isolement des personnes. Il peut s'agir d'une plus grande mobilité acquise grâce à un véhicule qui permet de voir plus d'amis, mais plus modestement cela désigne parfois le lien qui s'est créé entre le bénéficiaire et le bénévole du Secours Catholique qui l'accompagne, et qui lui permet de se sentir moins seul pour affronter les difficultés<sup>22</sup>. 13 emprunteurs ont bénéficié de cet impact. Madame Blondiaux a rencontré en la personne de l'accompagnateur (A6) qui la suit et de sa femme des soutiens très présents dans sa vie de veuve isolée :

*«!J'ai été très bas. Je crois que [Acc. A6] serait pas intervenu, moi, je parlais avec mon mari. Là c'était clair, il fallait me voir. J'étais un zombie quoi.*

*Q!: C'est le crédit qui vous a aidée ou c'est le fait que [Acc. A6] vous ait accompagnée!?*

*R!: Bah déjà le crédit parce que j'étais contente de pouvoir changer de maison, donc déjà. Et puis après [Acc. A6] qui me remontait le moral!: «!Ça va aller, ça va aller...!» Moi je disais «!Non, ça va pas aller, je vais empirer.!» Et puis sa dame quoi, que je vais voir de temps en temps, qui me dit!: «!Ça va aller maintenant vous allez voir...!»»*

Dans d'autres situations, l'insertion sociale se traduit par une vie amicale resserrée grâce à plus de mobilité (aller voir des amis qui habitent un peu loin), mais aussi à une meilleure situation financière et psychologique. Mademoiselle Khalil décrit ainsi la période difficile qu'elle a traversée : « *Les amis [...] en général ils sont là, les vrais amis, ça, même quand ça allait pas, ils étaient là, mais bon c'est plus de mon côté, j'avais du mal, même sortir, des choses comme ça, sachant que financièrement ça allait pas.* »

Mais l'insertion sociale ne concerne pas seulement la vie privée, c'est aussi le sentiment d'être un membre à part entière de la vie sociale. En ce sens, une présentation de soi plus conforme à ce qui est attendu socialement ou le fait de faire des démarches administratives constitue des repères notables dans la vie sociale. Un banquier nous parle ainsi d'un bénéficiaire de Crédit projet personnel, SDF, qui a eu un prêt pour payer la caution d'un appartement, et qui est venu signer habillé en costume et rasé de près. Le banquier souligne : « *Vraiment, il avait fait le maximum pour être... dans le moule de notre société.*! » (banquier A). Si le conformisme peut être fustigé quand il désigne une uniformisation du plus grand nombre, il est en revanche une épreuve pour les personnes les plus fragiles : « *être comme tout le monde!* » leur demande beaucoup d'efforts et alors que c'est pour elles une marque importante d'insertion. Être reçu par une banque et avoir accès à un crédit est un signe d'insertion dans l'une des institutions les plus banales qu'il soit mais qui est aussi un lieu qui juge, qui évalue et qui éventuellement sanctionne. En ce sens, une meilleure bancarisation est en elle-même un indice d'une meilleure insertion sociale.

### 3.7 Les conditions de vie

Les conditions de vie correspondent au confort de l'habitat, notamment pour des prêts qui avaient pour objet d'aider à des déménagements, mais aussi au confort de la vie quotidienne : pouvoir aller faire les courses en voiture plutôt qu'en bus constitue une amélioration des conditions de vie. En ce sens, tous les prêts qui ont pour objet un véhicule conduisent à des meilleures conditions de vie. Cela explique que presque tous les bénéficiaires que nous avons rencontrés ont retiré du prêt un impact bénéfique dans ce domaine (22 sur 27).

Lorsque cela n'est pas le cas, c'est que les bénéfices attendus n'ont pas encore eu lieu, par exemple quand le prêt sert à passer le permis et que cela n'est pas encore terminé, ou quand le prêt sert à financer une formation : le temps de celle-ci, les conditions de vie peuvent même se trouver

<sup>22</sup> Nous revenons largement sur la diversité des apports de l'accompagnement dans la partie suivante.

provisoirement dégradées avant de connaître une amélioration future. C'est le cas de Mademoiselle Sissoko qui vit pour le moment dans des conditions plus précaires que celles qui étaient les siennes lorsqu'elle travaillait comme assistante de santé hospitalière. Mais elle espère qu'une fois son diplôme de kinésithérapeute obtenu, il lui permettra d'améliorer considérablement son statut à l'hôpital et son confort de vie.

Il semble donc que l'amélioration des conditions de vie soit l'impact le plus répandu des Crédits projet personnel. En effet, pour les bénéficiaires, les améliorations de court terme revêtent une très grande importance : on l'a vu, disposer d'un véhicule assure une meilleure insertion sociale et familiale, mais cela permet aussi de rendre la vie quotidienne moins éreintante quand elle évite de longs déplacements à vélo, en transports en commun, voire en stop. En ce qui concerne les logements, les améliorations de l'habitat sont significatives : Monsieur Leopardieu souhaite construire une chape de béton qui isolera des rats, Madame Blondiaux a plus d'argent pour se chauffer maintenant qu'elle vit dans un logement dont le loyer est accessible à ses moyens, Madame Michel a fait mettre l'électricité dans la cabane de jardinier où elle vit, ce qui lui permet d'avoir de la lumière le soir, et de faire la cuisine chez elle, etc.

Si ces impacts peuvent sembler plus limités que ceux liés à l'insertion professionnelle, car ils ne créent pas forcément de dynamique de long terme et ne sont en ce sens parfois pas considérés par les accompagnateurs comme relevant des objectifs des Crédits projet personnel, ils sont pourtant souvent ceux qui sont le plus sensibles pour les bénéficiaires. Il paraît important de prendre au sérieux ce qu'ils en disent, comme Mademoiselle Favier :

*« On habite quand même à la campagne, on habite pas en ville où il y a un bus toutes les 10!minutes, tout le métro ou autre. Et c'est vrai qu'ici faut faire au moins 20 km pour pouvoir aller à la banque, il faut mettre, faire 10 km pour pouvoir aller faire les courses, enfin bon j'exagère un peu mais bon c'est il faut quand même un véhicule pour pouvoir se déplacer sinon on fait rien quoi.!»*

### **3.8 Les ressources**

Les ressources sont le dernier espace d'impact dont nous avons tenu compte. Le public des Crédits projet personnel étant constitué de personnes aux revenus modestes, lorsqu'une amélioration des ressources se dessine, cela a une résonance considérable sur les conditions de vie des personnes.

#### **3.8.1 Niveau de ressources**

Les personnes rencontrées étant toutes en situation de précarité, le niveau des ressources et son éventuelle amélioration constituent une question fondamentale pour la vie quotidienne. Les revenus des demandeurs avant le prêt variaient entre 380 euros et 1 300 euros par mois, néanmoins seulement 5 personnes vivaient avec plus de 700 euros par mois, parmi elles des familles qui reçoivent des allocations familiales pour les enfants. Ainsi Monsieur et Madame Vassel et leurs trois enfants reçoivent en tout 1 000 euros par mois entre les allocations familiales et la pension d'invalidité de Monsieur.

La nature des revenus – donnée primordiale quand il est question d'accès au crédit – était exclusivement composée de prestations sociales pour la moitié des bénéficiaires, en tête desquelles vient le RMI. Ensuite, à égalité, viennent les allocations chômage et les revenus issus de contrats aidés. Enfin, le reste se compose de revenus du travail indépendant, d'intérim, du couplage entre RMI et activité et d'un CDD.

### 3.8.2 Autoconsommation et économie parallèle

Pour compléter ces ressources, nous nous sommes demandés si les personnes rencontrées bénéficiaient d'autres moyens de subsistance. L'autoconsommation est assez faible parmi les personnes que nous avons rencontrées. Un seul bénéficiaire entretenait un potager et élevait quelques poules et lapins sans pour autant pouvoir s'en nourrir uniquement, notamment les mois d'hiver. En revanche, le recours à l'économie parallèle pour améliorer l'ordinaire ou répondre à un besoin financier urgent est bien plus répandu. Un tiers des personnes rencontrées nous ont confié y recourir. Elles appartiennent toutes aux groupes des personnes ayant toujours été confrontées à la précarité et en représentent par conséquent un peu plus de la moitié.

L'ampleur de ce « coup de pouce » financier est généralement limitée. Cela va du coup de main donné à des voisins contre lequel sont perçus 10 à 20 euros, en passant par la vente de tableaux à des proches pour des montants à peine supérieurs, jusqu'au travail au noir. Dans ce dernier cas les sommes en jeu sont plus conséquentes (de 100 à 300 euros) mais concernent deux bénéficiaires uniquement. De plus, ces ressources se révèlent d'une part très irrégulières et d'autre part, relativement risquées, éventuellement à l'égard de la loi, comme pour cet homme qui s'est trouvé dans une situation catastrophique après avoir été condamné parce qu'il travaillait au noir, et surtout parce que les « employeurs » ne respectent pas toujours leurs engagements.

Le recours à l'économie informelle tel que nous l'avons rencontré auprès de ces personnes ressemble donc bien plus à du bricolage pour réduire le degré de privation qu'à un moyen organisé et régulier d'échapper aux charges sociales et patronales. Cependant, une partie des bénéficiaires de RMI savent que le fait de déclarer uniquement quelques heures de travail est une mauvaise affaire, puisque cet argent gagné est déduit de celui reçu et peut faire perdre l'accès à certains droits.

### 3.8.3 Les modes de gestion des bénéficiaires

Pour bien comprendre comment les améliorations de ressources monétaires s'inscrivent dans la vie des personnes, il nous faut au préalable nous intéresser à la manière dont les personnes rencontrées gèrent leur argent.

#### 3.8.3.1 Gérer le budget

La capacité à gérer son budget, c'est-à-dire à planifier ses dépenses et ses rentrées d'argent, est un élément essentiel pour le remboursement d'un crédit. Les personnes rencontrées ont notamment été sélectionnées sur cette compétence. Trois groupes de pratiques se distinguent néanmoins parmi les bénéficiaires.

Une minorité – moins d'un quart – des personnes rencontrées ne gère pas à proprement parler le budget. Ces personnes s'adaptent aux aléas mais ne parviennent pas à les anticiper.

*«!Pendant un an, quand je dis l'autruche, c'est vraiment l'autruche. Je ne m'en suis absolument pas occupée. Je recevais des courriers je n'en avais rien à faire, je les classais.» (Gelas)*

Cependant, même parmi les membres de ce groupe, aucun n'a de gestion qui pourrait être qualifiée de catastrophique, les dépassements restent limités du fait des faibles ressources et de la rigidité bancaire qui est opposée à ces clients.

Le deuxième groupe se compose de personnes qui maîtrisent leur budget mais dans le même temps expliquent ne pas avoir besoin ou ne pas pouvoir réaliser une véritable planification budgétaire en raison de la faiblesse de leurs ressources.

*«!Q!: Vous gérez pas le budget!?»*

*R! : [...] Il n'y a pas grand budget!!!! Ça passe comme ça dans les futilités, dans les courses...!»*  
(Djellal)

Enfin, le troisième groupe est celui de ceux qui parviennent véritablement à mettre en œuvre une gestion planifiée : chaque mois ils savent combien d'argent sera prélevé pour les différentes charges, combien d'argent il reste pour la nourriture et pour l'essence, et ces sommes ne sont pas dépassées, y compris au prix de privations importantes :

*«!R! : J'essaye de vivre avec les 546 qu'on me donne... Quand j'ai tout payé, il me reste à peine 200 euros, à peine...»*

*Q! : Alors comment vous faites!?*

*R : Ben on diminue. On fait comme certains, on se prive... On ne mange pas de viande tous les jours... On n'en mange pas souvent... On prend toujours du café au lait le soir, et le midi, on ne mange pas...!»* (Lepardieu)

Ceux qui ne gèrent pas leur budget se recrutent majoritairement parmi ceux ayant les ressources les plus « élevées » et des filets de sécurité familiaux. Les seconds sont principalement des familles monoparentales ou des couples avec enfants. Le troisième groupe quant à lui se caractérise par la faiblesse de ses ressources.

### 3.8.3.2 La gestion bancaire

Gérer son budget n'implique pas seulement de parvenir à planifier les sorties et rentrées d'argent, cela demande également de maîtriser les outils bancaires qui, dans une société où le niveau de bancarisation est élevé, sont aujourd'hui le principal support de l'argent.

Ces outils sont plus ou moins intégrés à la gestion des personnes. Les prélèvements automatiques sont souvent utilisés pour le règlement du loyer et des charges courantes. Leur automaticité évite les oublis mais permet également de rythmer la gestion dans la mesure où ils surviennent à des dates précises facilitant la connaissance des ressources restant disponibles<sup>23</sup>. Elle a cependant le défaut pour certains, qui refusent d'avoir des prélèvements automatiques, d'empêcher la négociation avec les créanciers : payer EDF ou l'assurance en plusieurs fois. En outre, si EDF ne facture pas d'intérêts de retard sur une facture impayée pendant un mois, un rejet de prélèvement par la banque coûte cher. Une partie des gens choisissent donc de payer en liquide, et de se rendre chez EDF à chaque facture pour garder la maîtrise de ce qu'ils donnent.

Certains mettent également en œuvre une forme de marquage social de l'argent<sup>24</sup> : ils cloisonnent les flux monétaires afin d'en conserver la maîtrise. Cela peut être fait en dehors du système bancaire en recourant à des enveloppes où l'on conserve les espèces destinées à un poste budgétaire précis. Pour d'autres, cela est fait en « affectant » les différents comptes bancaires disponibles et en y domiciliant certaines ressources, comme Mademoiselle Favier : « *J'ai deux comptes. J'ai un compte à la banque A qui m'a fait le crédit, et là-dessus je me fais verser toutes les allocations que je touche, le RMI, les allocations familiales, et comme ça je paye mon crédit, je paye mon assurance de voiture. Comme ça, je ne touche pas... je peux gérer juste mon compte avec mon salaire.* »

Concernant les achats quotidiens, la moitié des personnes possèdent une carte de paiement, les autres n'ont qu'une carte de retrait. Cela explique que la moitié des personnes pratiquent une gestion partiellement ou totalement en espèces. Cependant, les raisons à cette préférence pour les espèces ne sont pas seulement techniques: le contact physique avec l'argent et l'information immédiate sur ce qui a été dépensé et ce qu'il reste, offrent un sentiment de confort dans la gestion, que ne permettent pas les

<sup>23</sup> Les personnes consultant le solde de leur compte le jour suivant la date prévue de ces prélèvements.

<sup>24</sup> Viviana Zelizer dans *Les significations sociales de l'argent*, Le Seuil, Paris, 2005, utilise ce terme pour désigner les pratiques de différenciation de l'argent en fonction de son origine et de son utilisation.

cartes et les chéquiers, sources éventuelles d'anxiété pour des personnes ayant des difficultés à maîtriser un budget réduit<sup>25</sup> :

«!Q!: Et vous gérez donc sur votre compte de La Poste plutôt en liquide!?

R!: Oui, parce que je trouve qu'en liquide, on se rend mieux compte. Et ça, c'est depuis que je suis Rmiste que je vois comme ça.

Q!: Avant c'était!?

R!: Oh ben non, avant, j'avais pas de soucis.

Q!: Vous ne surveillez pas tellement les comptes!?

R!: Si, j'ai toujours surveillé les comptes, m'enfin, je faisais facilement un chèque ou... Maintenant, non.!» (Lapierre)

Si certains retirent l'intégralité de leurs ressources après prélèvement pour les préserver d'éventuelles ponctions imprévues, il se développe également des formes hybrides de rapport à l'argent : les personnes retirent régulièrement de petites sommes (moins de 20 euros) au distributeur mêlant ainsi l'intérêt du compte bancaire mettant l'argent physiquement à distance et le contact concret avec l'argent.

### 3.8.3.3 Privations et maintiens de quelques plaisirs

En dépit de ces techniques pour contrôler les dépenses, le maître mot de la gestion des personnes que nous avons rencontrées reste « privation ». Seules deux d'entre elles nous confiaient ne pas en souffrir. Ces privations concernent en priorité les loisirs, les soins (depuis l'habillement jusqu'à la santé) et l'alimentation. Ces privations peuvent atteindre des niveaux extrêmement élevés. Plusieurs personnes dînent ainsi de café au lait et de biscottes ou de lait avec des tartines, en particulier à la fin du mois, en attendant le prochain versement du RMI.

Ces privations sont d'autant plus difficilement supportées que des enfants sont présents. Ainsi, c'est souvent pour leur permettre de maintenir l'apparence d'une vie normale (aller au rugby les mercredi après-midi, pouvoir choisir des jouets de temps en temps, etc.) que des privations plus fortes sont imposées aux parents.

Ces « choix budgétaires » peuvent également être justifiés par la volonté de maintenir un peu de vie sociale (pouvoir sortir avec des amis de temps en temps) et là encore c'est le budget alimentaire qui est réduit d'autant.

## 3.8.4 Consommation et savoir-faire

Jean-François Laé et Numa Murard ont montré les modes d'adaptation à la pénurie des pauvres qui vivent de revenus sociaux, en particulier en termes de gestion prudentielle des ressources<sup>26</sup> : les cycles de consommation correspondent aux rentrées d'argent et les priorités sont hiérarchisées. En outre, la pratique du « stock » permet d'anticiper les fins de mois où l'argent est totalement absent. Depuis la parution de cet ouvrage en 1985, plusieurs éléments nouveaux sont apparus : d'une part le RMI, qui a fait du 6 du mois un moment important dans la consommation des plus pauvres et d'autre part les magasins « discount » qui proposent des produits alimentaires moins chers que les supermarchés.

Si tous les bénéficiaires que nous avons rencontrés n'y ont pas accès, notamment parce qu'ils habitent trop loin et qu'ils n'ont pas de véhicule, la grande majorité ont développé des routines d'achat qui les

<sup>25</sup> Blic (de) D., Lazarus J., (2007), *Sociologie de l'argent*, coll. Repères, Paris : La Découverte.

<sup>26</sup> Laé J.-F., Murard N., (1985), *L'argent des pauvres*, Paris : Seuil.

conduisent à s'adresser à ces fournisseurs. Les Lidl, Leader Price, ED et autres sont le plus souvent leurs uniques lieux d'achat. Des magasins comme Leclerc ou Super U sont considérés comme luxueux. Cependant, les bénéficiaires sont souvent très attentifs aux promotions offertes par l'ensemble des magasins qui les entourent : ils lisent attentivement les prospectus qu'ils reçoivent et choisissent parfois d'acheter dans un magasin plus « haut de gamme » des produits en gros qui sont ensuite surgelés. Toutefois, les personnes n'ont pas le sentiment d'être des consommateurs malins et économes en se fournissant ainsi. Elles se plaignent de la qualité gustative et des conséquences pour leur santé de ces marchandises « 1<sup>er</sup> prix ». Monsieur Leconte nous rapporte ainsi que malgré sa maigreur, son sang contient un excès des triglycérides, généralement l'apanage de gens obèses. Un tiers des personnes tentent d'échapper à la mauvaise qualité des aliments bon marché en utilisant leurs capacités à sélectionner les produits présentant un bon rapport qualité/prix mais surtout à les cuisiner eux-mêmes et à les conserver.

### 3.8.5 Gestion des dettes

Dans ces situations où l'argent manque régulièrement, l'une des compétences essentielles est de savoir en limiter les conséquences. Pour les deux tiers des personnes rencontrées cela passe par une forme de hiérarchisation budgétaire qui veut que les dettes auprès de la banque soit à payer en priorité par rapport à celles à l'égard d'EDF, GDF et autres, car ces organismes ne font pas payer les retards. Quand en dépit des arrangements, les ressources sont insuffisantes pour éponger la dette, c'est alors vers les services sociaux (la CAF) et en dernier recours vers les associations caritatives que les bénéficiaires se tournent. Le Secours Catholique notamment peut donner des secours en argent, mais il lui arrive également de fournir un colis ou un bon alimentaire afin d'alléger d'autant ce poste budgétaire et de dégager une petite marge pour payer les dettes.

### 3.8.6 L'amélioration des ressources et de la gestion grâce au Crédit projet personnel

Cette amélioration peut passer par deux biais, en premier lieu il peut évidemment s'agir de plus importantes rentrées d'argent, et en ce sens, la réinsertion professionnelle a évidemment toujours pour corollaire une amélioration des ressources. Cependant, cette amélioration des ressources peut avoir pour origine une diminution des dépenses. C'est le cas des personnes qui ont utilisé le prêt pour changer de logement et obtenir un loyer moins élevé, c'est également le cas des bénéficiaires qui peuvent grâce à leur véhicule aller faire des courses dans des endroits moins chers que les petites épiceries près desquelles ils habitent. Ils peuvent alors tirer de substantielles économies de ce désenclavement :

*«!Q!: depuis que vous avez la voiture, il y a un gros changement!?»*

*R!: Ah oui. Déjà et d'un, au lieu d'aller sur, là comme j'ai dit je viens sur [L.] parce qu'il y a le discount Leader Price qui est... On a un plus grand choix en viande et tout ça que chez nous, il y a le Champion mais c'est un peu plus cher, donc il faut mettre un peu plus du budget, donc on prend moins. Donc moi je préfère aller dans les grandes surfaces et en avoir un peu plus et remplir le congélateur quoi, c'est mieux.!»*

Cela explique pourquoi y compris dans des cas où les personnes n'ont pas retrouvé d'emploi, nous avons pu observer une amélioration des ressources, notamment en ce qui concerne la nourriture.

Une autre source d'amélioration est la mise à plat des dépenses avec l'accompagnateur ou le banquier qui pointent alors certaines économies possibles : Acc. C5 qui accompagne Monsieur et Madame Vassel leur a montré qu'ils payaient beaucoup d'assurances et pouvaient les regrouper ce qui leur a permis d'économiser 120 euros par an.

Dans certains cas cependant, le niveau de ressources se dégrade. Cela est vrai quand le remboursement du Crédit projet personnel conduit à d'importantes privations : rembourser 50 ou 70 euros par mois sur un RMI est considérable. Cet impact des prêts est envisagé initialement avec les bénéficiaires puisque le niveau des remboursements est discuté avec l'accompagnateur et avec le partenaire bancaire. Cependant, beaucoup d'entre eux attendent du prêt une amélioration de leur insertion professionnelle et estiment qu'ils rembourseront avec leurs salaires futurs. Lorsque celui-ci n'arrive pas, la charge des mensualités pèse fortement. Même si certains bénéficiaires sont fiers d'arriver à rembourser malgré leurs modestes moyens, pour beaucoup les charges sont lourdes, d'autant que les prêts durent plusieurs années. Des privations nous sont rapportées, qui concernent le plus souvent la nourriture, réduite à des biscottes et du café pour certains, mais aussi les loisirs et les petits plaisirs, Madame Vassel nous dit ainsi que cette année, pour la Saint-Valentin, son mari ne lui offrira pas le coiffeur comme il le fait d'habitude. La vie sociale peut en être aussi affectée, comme Madame Hassani qui depuis qu'elle est au RMI voit moins ses amies, dont les loisirs sont coûteux. Les choses deviennent encore plus difficiles lorsqu'un imprévu survient : une réparation à faire sur la voiture, un problème de santé. Madame Lapierre a ainsi eu une facture de téléphone très élevée lorsque son fils a été hospitalisé, son budget en a pâti quelque temps. Le mari de Madame Djellal n'a pas eu de travail au mois de décembre, la mensualité n'a pas été payée.

Si ces difficultés financières expliquent certains échecs dans le remboursement, nous avons cependant constaté que les personnes rencontrées possédaient un grand savoir-faire dans la gestion de la pénurie, en particulier en instaurant des priorités dans les dépenses. Le prêt, marque d'insertion sociale et de confiance accordée, est l'une des priorités pour beaucoup des bénéficiaires, ce qui explique pourquoi malgré des ressources qui paraîtraient insuffisantes, la grande majorité rembourse sans retard chaque mois.

## **4 DES IMPACTS CONTRASTÉS**

Après avoir détaillé les espaces possibles d'impact des Crédits projet personnel, il convient de présenter les résultats d'une façon plus synthétique. Comme nous l'avons dit dans la première partie de ce chapitre, l'impact des Crédits projet personnel sur les bénéficiaires peut être divisé en 3 groupes : celui de l'insertion ou de la réinsertion, celui des réussites localisées, et enfin celui des prêts problématiques.

### **4.1 L'insertion ou la réinsertion**

Nous avons regroupé dans cette catégorie les personnes qui ont, grâce au prêt, vu leur situation se transformer. 5 personnes relèvent de cette catégorie (Bompard, Seigneur, Khalil, Cruz, Brunois). Nous y avons ajouté Mademoiselle Sissoko, pour le moment en formation, mais qui a une promesse d'embauche de l'hôpital dans lequel elle travaillait, et pour qui on peut espérer que le prêt ait un impact aussi positif que pour Mademoiselle Cruz. En dehors de Madame Bompard qui possédait déjà un emploi au moment du prêt, et à qui celui-ci a servi à quitter un homme qui la maltraitait, les bénéficiaires qui appartiennent à cette catégorie ont pu grâce au prêt financer un moyen de retrouver un emploi. Mademoiselle Khalil et Madame Seigneur ont acheté une voiture qui leur a permis de travailler, Mademoiselle Cruz a financé ses études, Monsieur Brunois s'est servi du prêt pour payer sa vie quotidienne alors qu'il était très malade. Dans deux cas, les accompagnateurs ont aidé les bénéficiaires à retrouver un travail : Acc. B7 a aidé la femme de monsieur Brunois à trouver un emploi et a été un grand soutien moral au long de plusieurs années de maladie et de convalescence ; Acc. C3 a aidé Madame Seigneur à trouver un emploi d'auxiliaire de vie.

Dans chacune de ces situations, le prêt est venu combler un manque ponctuel, qui était un obstacle empêchant les personnes de sortir de la précarité. Mademoiselle Khalil avait une promesse d'embauche, elle travaillait déjà chez son employeur comme agent immobilier, mais celui-ci ne pouvait la garder que si elle se dotait d'une voiture ; Mademoiselle Cruz était arrivée 5<sup>ème</sup> au concours d'aide-soignante ; Madame Bompert avait décidé de quitter son compagnon mais avait besoin d'une voiture pour conserver son emploi alors qu'elle utilisait jusque là celle de cet homme ; Madame Seigner sortait d'une dépression et faisait des heures à gauche et à droite en empruntant une voiture à sa voisine, elle avait besoin de stabiliser la situation qu'elle était en train de redresser. Cinq de ces six prêts avaient des objectifs de promotion.

Si l'on peut dire dans ces situations que le prêt a eu un impact d'insertion ou de réinsertion, c'est qu'il est arrivé à un moment où il a permis aux personnes de franchir une marche très importante pour leur vie, Madame Bompert le dit : « *Ma voiture, [la Banque C] et le Secours Catholique ont été le début, la première marche de l'escalier. Après j'ai suivi, suivi, suivi...!* » Ces personnes ont déjà souvent cherché des solutions ailleurs, et le Crédit projet personnel apparaît comme l'ultime possibilité, c'est l'expérience de Mademoiselle Khalil : « *Honnêtement, il y a eu un moment où ça a été très dur, et je vous cache pas que si ça avait pas marché, j'aurais laissé tomber. Je me suis dit! : si ça marche tant mieux, sinon je vais faire un travail de 35 heures, parce que bon là des fois je fais un peu plus, mais ça me dérange pas, ça me plaît, et puis voilà, terminé. Même si ça me plaît pas, et puis tant pis, je m'épanouirai pas...!* »

Les personnes classées dans cette catégorie présentent la spécificité de toutes posséder des qualifications professionnelles : Mademoiselle Sissoko était kinésithérapeute au Sénégal, Mademoiselle Khalil a suivi une formation d'agent immobilier, Madame Bompert est une aide à domicile chevronnée, etc. Leur proximité avec l'activité est dès lors plus grande que celle les autres bénéficiaires. En outre, seule Mademoiselle Cruz vivait avant le prêt dans une précarité installée, les autres bénéficiaires ont connu des « accidents de la vie » : séparation et maladie. Mesdemoiselles Sissoko et Khalil ont quant à elles choisi des voies difficiles passant par des périodes de formation à l'âge adulte afin de poursuivre leurs projets, toutes deux sans être issues de mondes précaires, ne peuvent faire appel à leur famille. Par ailleurs, en dehors de Mademoiselle Cruz, les membres de ce groupe n'ont pas été socialisés dans des univers de grande pauvreté, mais plutôt de classe moyenne même peu fortunée.

Le tableau 4 prouve que l'insertion professionnelle produit une série d'impacts positifs puisque dans chacun des 5 cas avérés, les conditions de vie, l'insertion sociale et l'estime de soi ont été améliorées. Pour Mademoiselle Sissoko, on peut espérer une amélioration, mais déjà l'estime de soi a progressé.

Les ressources s'améliorent presque toujours, sauf dans le cas de Madame Bompert, qui occupait déjà un emploi. Le prêt a un impact sur la cohésion familiale dans le cas des personnes qui vivent en couple ou avec des enfants. Enfin, pour deux bénéficiaires, l'insertion bancaire progresse, pour les autres, elle n'était pas de mauvaise qualité auparavant, elle n'a donc pas évolué.

Tableau 4 : les Crédits projet personnel qui ont mené à une insertion.

Bénéficiaires	Insertion professionnelle	Estime de soi	Insertion bancaire	Cohésion familiale	Insertion sociale	Conditions de vie	Ressources (gestions, courses, assurances, etc.)	Promotion ou protection
Bompert	+	++	=	=	+	++	=	Promotion
Brunois	++	+	+	+	+	+	++	Promotion
Cruz	++	++	++	+	+	++	++	Promotion
Khalil	++	++	=	=	++	++	++	Promotion
Seigner	++	++	=	+	+	++	++	Protection
Sissoko	+	+	=	=	-	-	-	Promotion

Ce tableau nous permet d'observer les dynamiques qui peuvent être lancées par les Crédits projet personnel et souligne une fois de plus l'importance du travail dans la vie des personnes.

## 4.2 La réussite localisée

Cette seconde catégorie réunit une très grande partie des bénéficiaires. Il s'agit de prêts qui n'ont pas conduit à un changement radical de situation, mais qui ont pu améliorer les conditions de vie, l'insertion professionnelle, ou bien la cohésion familiale et l'estime de soi. Les remboursements se font sans trop de problèmes.

Les membres de ce groupe sont plus souvent éloignés de l'emploi que ceux du précédent : seuls 5 d'entre eux possèdent des compétences professionnelles spécifiques et tous sont confrontés à la précarité de l'emploi, l'Intérim représentant le mode usuel de travail. Ils sont bien plus nombreux à avoir été socialisés dans des milieux pauvres ou très modestes. Pour seulement 4 d'entre eux le prêt a été demandé suite à un accident de la vie, la plupart sont dans des situations de précarité installée de longue date.

A l'intérieur de cette catégorie, deux groupes se distinguent pourtant. Dans le premier, l'impact des Crédits projets personnels dépasse le seul objet financé. En revanche, dans le second, il est difficile d'estimer un impact positif, même si le prêt n'a pas d'impact négatif.

### 4.2.1 impact sur l'une des sphères de la vie sociale

Tableau 5!: les bénéficiaires qui ont vu un impact limité du Crédit projet personnel.

Bénéficiaires	Insertion professionnelle	Estime de soi	Insertion bancaire	Cohésion familiale	Insertion sociale	Conditions de vie	Ressources (gestions, courses, assurances, etc.)	Promotion ou protection
Barnet	+	+	+	=	=	+	+	Protection
Barry Marcelin	=	=	=	++	=	+	+	Protection
Barthez	=	=	=	=	+	+	=	Protection
Blondiaux	=	=	+	=	+	+	+	Promotion
Diallo	=	=	=	=	=	+	=	Promotion
Favier	=	+	=	+	=	=	=	Protection
Gelas	=	+	=	+	=	=	+	Protection
Hassani	-	=	=	+	+	++	-	Protection
Leconte	+	+	=	+	+	+	=	Promotion
Lepardieu	=	+	=	=	=	+	-	Promotion
Lesage	=	++	=	++	+	+	+	Promotion
Parent	=	-	=	+	+	+	-	Protection
Rondeau	+	+	=	+	=	+	=	Protection
Terret	=	+	=	+	=	+	+	Protection
Vassel	=	=	=	=	+	+	-	Protection

Les bénéfices du Crédit projet personnel pour les emprunteurs regroupés dans ce tableau se situent majoritairement dans les conditions de vie, la cohésion familiale et l'estime de soi. 10 de ces 16 prêts ont pour objet l'achat ou la réparation d'une voiture, le plus souvent dans l'espoir de s'en servir pour trouver un emploi. Cependant, la plupart des personnes de ce groupe restent éloignées de l'emploi (les impacts positifs pour Monsieur Leconte et Mademoiselle Rondeau ont malheureusement été provisoires), de sorte que l'impact du Crédit projet personnel concerne surtout leur vie personnelle. Comme nous l'avons souligné, le désenclavement offre une plus grande richesse de liens sociaux, et simplifie des quotidiens parfois très chargés.

Le fait que seuls 5 prêts sur 15 aient pour objet une promotion explique pour une part l'ampleur limitée de ces emprunts. En effet, les prêts de protection ici majoritaires sont destinés à stabiliser une situation fragile, de sorte que l'impact attendu n'est pas une transformation radicale de la situation. Pour autant, il peut être extrêmement important pour les emprunteurs, comme Monsieur Barry et Mademoiselle Marcelin qui attendent du prêt la possibilité d'acheter une voiture leur permettant de faire revenir leurs enfants chez eux, ce qu'ils ne peuvent faire pour le moment car ils sont trop enclavés.

L'impact des Crédits projet personnel a beau être limité dans ces situations, il n'en est pas moins réel pour les personnes, qui ont gagné en liberté et ont grâce au prêt vu s'ouvrir de nouvelles perspectives. Certains de ces prêts sont très récents, il nous est donc difficile d'en estimer réellement l'impact, seule la deuxième vague d'entretiens nous permettra de les évaluer.

#### 4.2.2 Impacts positifs limités

Tableau 6!: des impacts positifs limités

Bénéficiaires	Insertion professionnelle	Estime de soi	Insertion bancaire	Cohésion familiale	Insertion sociale	Conditions de vie	Ressources (gestions, courses, assurances, etc.)	Promotion ou protection
Chamfort	+	=	=	=	=	=	=	Promotion
Djellal	=	=	-	=	=	+	-	Promotion
Nasri	=	=	=	=	=	+	=	Protection

Le tableau 6 regroupe des situations dans lesquelles les prêts sont remboursés mais les Crédits projet personnel ont un impact très faible dans la plupart des sphères de la vie des personnes. Si ces trois cas ont été différenciés de ceux de la catégorie précédente, c'est qu'en dehors du financement ponctuel d'un besoin, le prêt n'a pas amélioré d'autres sphères. Au contraire dans le cas de Madame Djellal, il y a eu dégradation dans le niveau de ses ressources ainsi que dans ses relations avec la banque : elle et son mari n'ont pas pu payer la mensualité du mois de décembre, ils ont eu à en payer deux au mois de janvier ainsi qu'une pénalité de 15 euros. Cela leur a beaucoup déplu, ils ont eu l'impression que l'on ne prenait pas au sérieux leurs difficultés, ils sont donc dans une position de méfiance vis-à-vis de la banque A et affirment qu'ils la quitteront dès que le prêt sera remboursé.

Comme nous le verrons plus en détail par la suite, le point commun de ces trois situations est que l'accompagnement amont et aval est extrêmement faible : les projets sont peu discutés et construits avec les bénéficiaires, et surtout des liens de confiance ne sont pas créés, liens qui leur permettraient de téléphoner à l'accompagnateur en cas de problèmes, ce que n'a pas fait Madame Djellal par exemple. Même si tous les bénéficiaires n'ont pas besoin d'un accompagnement rapproché, ces cas nous montrent les risques d'un accompagnement trop faible : une mauvaise réalisation du projet ou des ennuis avec la banque. L'impact du prêt reste important pour les personnes : la chirurgie dentaire de Madame Nasri améliore fortement son état de santé ; le scooter de monsieur Chamfort lui permet d'accepter des missions d'Intérim qu'il n'aurait pas acceptées sinon, pourtant cela ne se diffuse pas aux autres sphères de leur vie personnelle : le Crédit projet personnel n'a pas déclenché de dynamique particulière.

#### 4.3 Les prêts problématiques

Tableau 7!: les prêts problématiques

Bénéficiaires	Insertion professionnelle	Estime de soi	Insertion bancaire	Cohésion familiale	Insertion sociale	Conditions de vie	Ressources (gestions, courses, assurances, etc.)	Promotion ou protection
Lapierre	+ puis -	+	=	++	+	+	=	Promotion
Michel	=	=	-	=	=	+	=	Promotion
Revol	=	=	=	=	=	=	-	Promotion

Trois prêts entrent dans cette catégorie. On s'aperçoit en lisant le tableau 7 que les situations sont contrastées. Nous avons déjà présenté l'histoire de Madame Lapierre, dont le prêt ne peut être qualifié d'échec que du point de vue de son insertion professionnelle mais qui a tout de même réussi à atteindre son objectif premier qui était de réunir son fils et son petit-fils.

Pour Madame Michel, la situation est différente : le prêt qui a servi à faire mettre l'électricité dans l'abri de jardin qu'elle habite se déroule mal auprès de la banque. Une série de difficultés techniques font qu'elle se voit facturer des frais chaque mois (déjà 144 euros moins de 6 mois après le démarrage). Madame Michel est en conflit depuis de longues années avec une assurance, car elle n'arrive pas à se faire indemniser pour un accident de voiture qui lui a laissé des séquelles physiques, mais qui a également mis à bas tous les projets qu'elle avait, lorsqu'elle avait décidé à 50 ans de venir s'installer à la campagne, de construire une maison et de mener une vie d'artiste. La maison ne fut jamais construite, et la vie d'artiste est restée un rêve. Son combat contre l'assurance rend pour elle les démarches administratives très lourdes à porter. Elle affirme mettre plusieurs mois pour chaque courrier qu'elle doit écrire : elle essaie de se mettre à sa table mais est prise de nausées et n'y parvient pas. Dans ce contexte, il est très difficile pour elle de se voir en conflit avec la banque (la situation est de l'ordre du conflit car elle se sent extrêmement agressée par ces lettres qu'elle reçoit et les frais qui lui sont demandés).

Ce cas nous montre les risques encourus par les bénéficiaires de Crédit projet personnel : la garantie du Secours Catholique couvre le capital emprunté en cas de défaillance, cependant le reste des frais ne sont pas pris en compte. Étant donné que les personnes visées sont peu insérées dans le monde bancaire, connaissent parfois mal le fonctionnement d'un crédit - c'est le cas de Madame Michel qui contractait un emprunt pour la première fois - en cas de problèmes, il est important d'une part que les banques fassent montre de souplesse, d'autre part que les accompagnateurs soient présents pour aider les personnes à comprendre ce qui se passe, et éventuellement plaider leur cause auprès des banques. En effet, les personnes en difficultés sont parfois maladroites dans leur expression, quand elles ne sont pas agressives<sup>27</sup>, à l'instar de Madame Michel qui ressent une grande colère face à l'attitude de la banque de sorte qu'elle refuse d'entendre les arguments qui peuvent lui être donnés. Cette colère – au demeurant peut-être justifiée – rend le dialogue avec le banquier difficile et la recherche de solutions moins aisée.

Le cas de Monsieur Revol est encore différent : son crédit devait servir à payer le permis de conduire. Cependant il n'est toujours pas inscrit alors qu'il a reçu l'argent depuis 6 mois, il l'a mis de côté et l'appelle « *mon épargne* ». Il n'a été reçu au Secours Catholique qu'une fois, au moment de donner les papiers pour le prêt, il n'a pas transféré ses comptes à la banque, et n'a pas revu son accompagnateur. Il n'a donc bénéficié ni d'un accompagnement amont poussé lui permettant de construire un projet, ni d'un accompagnement aval, et n'a pas noué de contacts avec le partenaire bancaire, se contentant de déposer chaque mois l'argent nécessaire à la mensualité. Dans son cas, le prêt n'a pas été inutile : il lui servira sans doute à financer son permis dans quelques temps, et peut-être que ce permis l'aidera à trouver un travail. Pour autant, il est difficile de dire que l'impact a été ici important, et le crédit lui sert davantage à constituer une épargne qu'à réaliser un projet.

---

<sup>27</sup> Guérin I. (2000), « Pratiques budgétaires des bénéficiaires de minima sociaux : capacités cognitives, vécu émotionnel de l'assistance et qualité des relations bancaires », *Revue d'économie financière*, 58, p. 29-46.

## 4.4 Conclusion

Ces contrastes dans la réussite des Crédits projet personnel nous permettent de considérer que ce dispositif est à la fois extrêmement utile pour aider les personnes à franchir des obstacles, parfois des murs, qui les séparent de l'insertion sociale et professionnelle, mais aussi pour améliorer les conditions de la vie quotidienne des personnes démunies qui ont souvent à faire face à des conditions matérielles dégradées. Il convient cependant de tenir compte du fait que les Crédits projet personnel ne mènent pas toujours à un succès, soit que les aléas extérieurs mettent en péril le projet, soit que les difficultés financières s'accumulent, soit encore que les difficultés administratives menacent les personnes.

Pour bien comprendre comment ce dispositif fonctionne, et quelles sont les raisons de ces impacts, comment les améliorer parfois ou faire en sorte de les multiplier, il nous faut à présent nous intéresser à l'organisation des expérimentations.

## **DEUXIÈME PARTIE :**

### **LES ENJEUX ORGANISATIONNELS DE L'IMPACT**

Les Crédits projet personnel peuvent être à l'origine d'une grande diversité d'impacts – qu'ils soient directs ou indirects – dont l'ampleur respective n'est pas homogène. La situation et les ressources initiales des personnes tout comme l'ambition du projet poursuivi sont des causes incontournables de cette variété et de cette hétérogénéité, néanmoins ce ne sont pas les seules. Les caractéristiques des Crédits projet personnel jouent également un rôle essentiel. Les impacts observés sont en effet le résultat de la rencontre entre des situations, des besoins et la proposition de réponse du Secours Catholique et de ses partenaires avec ses caractéristiques propres.

L'évaluation de l'impact des Crédits projet personnel ne peut donc se limiter à leur identification auprès des emprunteurs. Il importe également de comprendre comment ces impacts sont produits. Pour cela il faut se pencher sur ce qui fait la spécificité de ces crédits : leurs caractéristiques (montant, taux, garantie), leur mode d'octroi et de suivi ainsi que les structures organisationnelles dans lesquelles ils s'inscrivent. C'est pour cette raison que les impacts identifiés ne peuvent être généralisés sans précaution. Même s'ils sont très probablement partagés avec les différents types de microcrédits sociaux, ils sont avant tout ceux de l'expérimentation du Secours Catholique.

Les Crédits projet personnel et les microcrédits sociaux en général reposent sur un certain nombre de principes largement partagés. Les principaux sont la nécessité fréquente d'un accompagnement, l'utilité d'une garantie et la pertinence d'une démarche partenariale.

L'objet de cette partie est donc d'une part, de comprendre quelle est la traduction concrète de ces principes généraux – À quoi correspond l'accompagnement ? Quel rôle joue la garantie ? Quelles sont les spécificités des différents partenariats ? – et d'autre part, d'analyser les relations entretenues par les pratiques mises en œuvre à partir de ces principes et les impacts identifiés.

Pour répondre à ces différentes questions, nous nous sommes intéressés tout d'abord à ce que nous avons appelé « l'accompagnement amont » et qui correspond aux étapes qui vont de l'identification d'un besoin de Crédit projet personnel jusqu'à son octroi. Il s'agit de comprendre ce qu'il se passe entre le bénévole et la personne accueillie tant au regard du projet qu'à celui du prêt, quels sont les critères d'éligibilité des demandes, et le rôle joué par les différentes parties prenantes. Ensuite, c'est « l'accompagnement aval » qui a été analysé. Constatant la diversité des modes d'accompagnement mis en œuvre une fois le prêt accordé, nous nous sommes interrogés sur leur raison d'être et leurs effets sur l'impact des crédits. Enfin, la dimension organisationnelle et institutionnelle de l'expérimentation étant apparue comme extrêmement importante, nous nous sommes penchés sur les enjeux des Crédits projet personnel pour le Secours Catholique mais également sur ses impacts pour ce dernier.

#### **I. L'ACCOMPAGNEMENT AMONT : ÉVALUATION ET SÉLECTION**

Le processus de sélection constitue l'un des nœuds du dispositif. Pourtant, les modes et critères de sélection des bénéficiaires et de leur projet varient d'une expérimentation à l'autre, et d'une région à l'autre. Ces différences correspondent à autant de perceptions et de définitions du dispositif. Qui est éligible ? A quoi doivent servir ces microcrédits ? Jusqu'à quel point faut-il pousser l'investigation ? Ces questions traversent toutes les expérimentations, leurs réponses différenciées expliquent en partie les différences de profils des bénéficiaires selon les régions et ont sûrement un lien avec le nombre variable de prêts finalement réalisés.

Pour comprendre ce qui se joue au cours de l'accompagnement amont c'est-à-dire avant la mise en œuvre du prêt, il importe d'analyser à la fois la réception des demandes mais également les différentes formes que prend cet accompagnement notamment en matière de coproduction<sup>28</sup> du projet et du prêt, avant d'examiner plus en détail comment se prend la décision de prêter ou non.

## **1. LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE**

La première étape de sélection des projets consiste dans le fait de recevoir et d'informer des personnes ayant eu connaissance de l'existence des Crédits projet personnel par l'un des différents canaux de prescription identifiés dans la première partie de ce rapport. À ce stade, les personnes ont un besoin à financer pour lequel les Crédits projet personnel leur paraissent être une solution bien qu'elles n'en aient qu'une connaissance sommaire. C'est alors que se joue la première sélection et sans doute la plus importante en termes quantitatifs.

### **1.1 Le premier contact : la clarification**

Le premier contact a souvent lieu par téléphone : le bénéficiaire appelle une permanence du Secours Catholique qui lui indique le numéro de téléphone du bénévole pouvant le renseigner sur le projet. Dès cette étape, un certain nombre de demandes sont sans doute directement rejetées ou ne sont pas transmises. Cependant, la quantification de cette déperdition ne nous est pas accessible. Au moins peut-on s'appuyer sur le témoignage de Monsieur Diallo qui s'est heurté à de grosses difficultés pour que sa demande aboutisse : les bénévoles de l'accueil auxquels il s'est adressé ayant sans doute peu entendu parler des Crédits projet personnel, ils ont laissé son dossier patienter sur une étagère pendant plusieurs semaines avant que – en raison de son insistance – il ne soit finalement transmis au bénévole concerné.

#### **1.1.1 Une information source de sélection**

Une fois cette première étape franchie, la plupart des bénévoles impliqués dans l'expérimentation nous disent qu'ils réalisent un premier tri lorsqu'ils reçoivent ce premier appel : les personnes surendettées, celles qui sont inscrites au fichier des incidents de crédit aux particuliers ou sous le coup d'une interdiction bancaire se voient alors signifier qu'elles ne peuvent bénéficier du dispositif. Certains bénévoles leur proposent tout de même de les rencontrer pour envisager une alternative, tout en leur indiquant bien que le crédit ne pourra pas être réalisé.

Certains projets sont également éliminés d'emblée : les rachats de dette, mais également des projets de création d'activités. Il nous a été rapporté une demande pour un prêt de 20 000 euros afin d'effectuer un achat immobilier, mais les projets fantaisistes sont extrêmement rares.

Lors de ce premier appel téléphonique, les bénévoles expliquent aux bénéficiaires potentiels les modalités du prêt. Elles ne sont pas toujours connues précisément, en particulier le fait qu'il y ait des intérêts, et que le prêt soit accordé par une banque. Rendez-vous est ensuite pris si les demandeurs sont d'accord.

Entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous lui-même, une partie des demandeurs abandonnent leur

---

<sup>28</sup> En utilisant le terme de « coproduction » nous nous référons implicitement aux travaux menés sur les services par Jean Gadrey notamment.

projet. À S., un cahier de rendez-vous est tenu pour la permanence de la référente : en moyenne, un rendez-vous pris sur deux est honoré.

*«!Donc le premier tri il se fait là déjà d'emblée. Si jamais ils me prennent un rendez-vous ce mercredi et puis ils viennent le mercredi d'après [...] ou ils appellent le jeudi pour dire qu'ils n'ont pas pu venir le mercredi...!» (Acc. A5)*

Nombreux sont les bénévoles qui nous rapportent les abandons des bénéficiaires. Ils ne sont pas toujours expliqués, mais les raisons supposées sont l'abandon du projet lui-même ; une alternative familiale ; un changement de situation – comme cette jeune femme qui rappelle Acc. B1 pour annuler le rendez-vous en lui disant qu'il s'agissait d'un prêt pour son ami, mais que celui-ci ayant quitté le domicile, il n'était plus à l'ordre du jour – ; certains demandeurs sont rebutés par le taux d'intérêt ; d'autres se tournent vers leur banque entre temps, etc.

Une partie des bénévoles estiment que l'abandon du projet vient d'un manque de motivation des demandeurs. D'autres soulignent la fragilité des projets de la population visée, souvent marquée par l'instabilité professionnelle et familiale. Enfin, la contrainte d'un prêt à rembourser auprès d'une banque, n'ayant donc pas la souplesse par exemple des prêts d'honneur qu'accorde le Secours Catholique explique sans doute qu'une partie des personnes s'auto-excluent du dispositif. C'est notamment le cas de Madame Viguière qui ne *« fera pas le crédit parce qu'elle pensait d'abord qu'il n'y avait pas de taux d'intérêt et qu'ensuite après tout si elle remboursait pas c'était pas un problème puisque le Secours Catholique avait l'habitude de faire des dons pour lesquels il ne demandait pas des remboursements. »*

### 1.1.2 Une garantie passée sous silence

En dépit de cette fragilité supposée, la question de la garantie n'est jamais évoquée par les bénévoles que ce soit lors du contact téléphonique ou lors du premier rendez-vous. Tout au plus est-il indiqué que le Secours Catholique joue le rôle de caution à l'instar d'un particulier, mais le détail des conséquences en cas d'impossibilité de rembourser le prêt n'est pas expliqué. C'est ce qu'explique Mademoiselle Rondeau :

*«!Q!: Qu'est-ce qui se passe si vous payez pas!?*

*R!: [...] Au départ je vais recevoir des lettres comme quoi faut que je paye ta ta ci ta ta ta, mais si moi je peux pas payer parce que ayant que le RMI ils peuvent pas me saisir, ils peuvent pas me le prendre alors qu'est-ce qu'ils vont faire!? Comme c'est le Secours Catholique qui se porte caution, ils vont s'adresser à eux, ça sera eux qui payent. Mais s'ils peuvent pas payer, bon déjà ça va finir quand même au tribunal, parce qu'ils peuvent pas saisir la voiture sans passer par le tribunal, mais il va venir saisir ma voiture quand même.»*

Cette bénéficiaire pense qu'une défaillance de sa part conduira sans doute à la saisie de sa voiture. Si cette vision est extrême, elle n'est pas isolée. Ainsi, Mademoiselle Kaltoum a abandonné son projet de financement pour une formation – projet jugé viable par Acc. A1 – effrayée par les risques pesant sur elle si elle ne trouvait pas un emploi suffisamment rapidement après sa formation pour mener à bien le remboursement. C'est également le cas de cette demandeuse reçue par Acc.B3 :

*«!Une petite coiffeuse et tout et au dernier moment, elle a eu peur de prendre un crédit et donc elle s'est fait prêter l'argent par sa grand-mère mais [...] on était vraiment, dossier fini et tout et au dernier moment. Le crédit vous savez c'est pas facile non plus, il y a des gens qui ne veulent pas de crédit quoi parce qu'ils ont peur du crédit.»*

Si l'absence d'information sur la garantie n'a pas de telles conséquences pour tous, les emprunteurs ne savent jamais que les crédits sont garantis par le Secours Catholique (et le Fonds de Cohésion Sociale) et le partenaire bancaire. Cette absence d'information se double parfois de pratiques qui ne peuvent qu'accentuer l'incompréhension des emprunteurs. Madame Seigner nous a ainsi expliqué avoir dû trouver une caution à la demande de la Banque C quelques jours avant le rendez-vous pour la signature

du crédit. Elle a alors sollicité l'ensemble de ses proches et c'est finalement sa sœur qui a accepté ce rôle. Pour elle, si elle sait être passée par une procédure d'évaluation particulière pour obtenir son prêt, elle n'a pas le sentiment de bénéficier d'un prêt à des conditions très différentes de ce qui aurait été demandé à un client lambda. Elle a encore moins que les autres le sentiment d'une éventuelle sécurité en cas de difficultés de remboursement.

Pour les bénévoles, parler aux emprunteurs de l'existence de la garantie serait un réel pousse-au-crime. Quand nous demandons à Acc. A3 si elle prévient les bénéficiaires qu'il existe une garantie, elle nous répond : « Ça va pas!? Oui si c'est ça non mais dites donc!!! Et je me garderais bien de le raconter même autour de moi parce qu'on trouverait drôlement saumâtre qu'il y ait un fonds de garantie pour rembourser ce genre de choses!!!»

Cependant, si les bénévoles ne parlent pas de la garantie, ce n'est pas uniquement pour se protéger d'une éventuelle légèreté dans le remboursement, c'est aussi que pour beaucoup d'entre eux, cela n'entre pas en compte dans le raisonnement : si une personne n'arrive pas à rembourser ce sera un échec pour elle, garantie ou pas. Ils réfléchissent donc sans tenir compte de ce « filet de sécurité », mais s'emploient à évaluer les possibilités de remboursement comme pour n'importe quel emprunt. Ils ne souhaitent pas faire prendre de risques aux personnes. Ceux que prennent la banque et le Secours Catholique étant quant à eux souvent considérés comme minimes, et c'est bien au nom des personnes qu'il est important pour eux de réfléchir suffisamment avant d'accorder un prêt et de monter des projets qui tiennent la route.

## 2. DIVERSITÉ DES ACCOMPAGNEMENTS AMONT ET COPRODUCTION

Nous avons nommé la période préparatoire au prêt « l'accompagnement amont »<sup>29</sup>. Pour plusieurs bénévoles, c'est cette période qui est déterminante pour mettre en place un projet et un prêt viables. Le besoin immédiat exprimé doit souvent être déconstruit pour mettre à plat la situation financière de la personne et l'ensemble des difficultés éventuelles qu'elle traverse. C'est ce que nous dit Acc. A1 :

*«!Dans bien des cas, quand on démonte le budget de la personne, quand on démonte ses difficultés. Ouh, on découvre... Alors on peut pas faire le crédit pour répondre à un besoin immédiat. «!Ma voiture ne me permet plus d'aller au boulot, changez-moi ma voiture!». «!Oui, mais vous en êtes où?!» «!Bah oui, j'ai des problèmes avec ceci, j'ai des problèmes avec cela!». Donc il faut voir comment on va résoudre les problèmes, comment remettre d'aplomb tout le système pour qu'elle reparte bien, et si elle repart bien et si tout est d'aplomb, ça se passe bien, si on fait pas ça, elle se casse la gueule très rapidement. Or c'est pas le but de ces microprojets. Ces microprojets, c'est effectivement donner à la personne les moyens de consolider une situation parce qu'elle a envie de s'en sortir.»*

### 2.1 Diversité des modes d'accompagnement amont

Durant la période qui précède le déblocage du prêt, l'accompagnement doit permettre de s'assurer que le Crédit projet personnel est une réponse adaptée à la personne qui le sollicite. Il s'avère toutefois recouvrir des réalités relativement différentes. L'accompagnement est en effet plus ou moins poussé selon les modes d'organisation des expérimentations, et selon la façon dont le bénévole qui reçoit les demandeurs perçoit son rôle.

Trois perceptions de l'accompagnement amont se distinguent nettement, elles sont liées notamment à l'organisation du dispositif :

---

<sup>29</sup> Afin d'éviter autant que possible les lourdeurs de style au sein de cette partie, nous ne mentionnerons pas « amont » lorsque nous parlerons d'accompagnement sauf en cas de nécessité.

- Pour la majorité des bénévoles, le crédit est central. Leur tâche consiste à remplir les documents administratifs, vérifier que les pièces demandées sont présentes et que le projet du demandeur est éligible au Crédit projet personnel.
- D'autres accompagnateurs estiment que le Crédit projet personnel doit rester un outil parmi d'autres, la rencontre avec le bénéficiaire ayant d'abord pour but de comprendre sa situation. Le crédit est alors une porte d'entrée vers les difficultés de la personne prises dans leur globalité.
- Un troisième groupe réunit les accompagnateurs déjà engagés dans l'accompagnement d'une personne et pour qui le Crédit projet personnel apparaît comme une solution possible pour faire face à un besoin et consolider la démarche existante. Là encore, le crédit n'est qu'un outil parmi d'autres s'inscrivant dans une dynamique qui ne s'y résume pas.

La différence entre le deuxième et le troisième groupe tient majoritairement au moment de la rencontre entre l'accompagnateur et le bénéficiaire du crédit : dans le deuxième groupe, les protagonistes ne se connaissaient pas auparavant, dans le troisième groupe, l'accompagnateur était déjà présent auprès de la personne avant le crédit.

### **2.1.1 L'accompagnement centré sur le crédit**

Les bénévoles centrés sur le crédit le sont en général parce que leur mission au Secours Catholique a été définie ainsi : ce sont parfois de nouveaux bénévoles, éventuellement choisis parce qu'ils possédaient des compétences comptables ou bancaires. Certains tiennent des permanences une ou deux demi-journées par semaine, au cours desquelles ils rencontrent des demandeurs de crédit, sans avoir d'autres contacts avec les activités du Secours Catholique. Ils n'ont en général pas de véritables alternatives à proposer si le crédit ne peut être la solution au projet de la personne qu'ils renvoient parfois vers une commission de surendettement, parfois vers des aides alimentaires.

Très souvent, ces bénévoles estiment – en accord avec les consignes qui leur sont transmises – qu'il ne leur appartient pas d'analyser les situations des personnes accueillies et de décider de l'éligibilité ou non de leur demande. Ils considèrent que c'est le rôle du Comité de crédit. À lui d'estimer si le Crédit projet personnel est la solution la plus adaptée et dans le cas contraire de se prononcer sur les alternatives à envisager.

### **2.1.2 Le crédit comme porte d'entrée vers les difficultés globales**

Une partie des accompagnateurs, dont Acc. A1, cité plus haut, est l'archétype, estime que la rencontre avec l'éventuel bénéficiaire ne doit pas se limiter à l'objet du prêt. Elle est l'occasion de faire le tour d'une situation et de proposer diverses solutions, le crédit pouvant en être une.

La discussion avec les demandeurs est souvent plus longue. Il s'agit de comprendre avec eux non seulement le besoin ponctuel qui les pousse à demander un crédit, mais également l'ensemble de leurs éventuelles difficultés. Pour être solidifiées par cette aide, les situations doivent être comprises dans leur ensemble. Cela permettra parfois de s'apercevoir qu'un Crédit projet personnel n'est pas la bonne solution : Monsieur Portun demandait un prêt pour repasser son permis poids lourd, en négociant avec sa banque, l'accompagnateur a finalement réussi à ce qu'elle lui accorde un découvert de 300 euros couvrant les frais ; Monsieur Nicolas voulait un prêt pour s'installer à Paris où il avait trouvé un emploi, l'accompagnateur lui a trouvé un logement dans un foyer de jeunes travailleurs et le Secours Catholique lui a fait un don pour payer le billet de train ; Mademoiselle Heunon s'était inscrite en école d'infirmière sans avoir le moindre financement pour payer l'école et les trois ans de vie quotidienne qui allaient avec. Acc. A1 a fait en sorte qu'elle obtienne le RMI, il l'a aidée à déménager dans la ville où se situait son école, le prêt devait servir à couvrir des dettes. Cependant, l'état de son endettement, qu'ils avaient établi ensemble, était incomplet rendant le prêt insuffisant pour couvrir l'intégralité des dettes. Parallèlement à cela, la santé de Mademoiselle Heunon s'est dégradée en raison de l'insuffisance de

ses ressources pour se nourrir correctement. Acc. A1 et l'assistante sociale de Mademoiselle Heunon ont alors réussi à la convaincre de se faire hospitaliser, tant pis pour l'école d'infirmière. Les dettes ont finalement été payées par sa famille ; remise sur pied, elle cherche un travail dans un laboratoire et semble avoir retrouvé un nouvel équilibre.

L'exemple de Mademoiselle Heunon montre l'intérêt d'entrer dans la vie des personnes par les questions financières : en mettant à plat l'ensemble de sa situation, il a été possible de comprendre comment aider concrètement la jeune femme. Cela a permis de lui faire obtenir le RMI, de lui économiser des frais de transport en la poussant à déménager, mais cela a permis également de mieux comprendre sa détresse même si cela a débouché sur un renoncement aux études projetées. Avec une connaissance moins fine de cette personne et de sa situation, la découverte de dettes supplémentaires aurait pu être perçue comme de la dissimulation et du mensonge rendant caduque la démarche d'accompagnement alors même qu'il s'agissait d'un symptôme d'un énorme besoin d'aide.

Cet accompagnement préalable permet également parfois d'assainir une situation financière autorisant par la suite la réalisation d'un crédit. C'est le cas pour Monsieur Barnet, qui avait un retard de mutuelle, le Secours Catholique lui a accordé un don pour le combler, de sorte qu'il puisse démarrer son crédit sans dettes.

### **2.1.3 Quand le crédit s'inscrit dans une démarche déjà engagée**

Le troisième mode d'accompagnement précède la demande de prêt. La démarche est alors déjà engagée et la relation établie. Le crédit apparaît à l'accompagnateur comme une solution possible au problème que rencontre la personne qu'il accompagne ou au projet qu'elle formule. Deux cas relèvent de ce mode : Madame Michel et Monsieur Brunois.

Il n'est pas nécessaire de rentrer dans le détail de la logique de ce mode d'accompagnement dans la mesure où il est extrêmement proche du précédent. Ce qui les distingue est finalement l'entrée : dans le cas précédent c'est la demande de crédit elle-même, à présent, c'est l'accompagnement qui conduit au crédit.

Dans les deux cas, ce qui vient en premier est la volonté de comprendre la situation globale de la personne pour parvenir à mettre en perspective la demande immédiate ou le projet formulé. Le but est de proposer la solution la plus pertinente possible c'est-à-dire celle qui prend en compte les raisons structurelles du besoin formulé. Le crédit n'est alors qu'un outil parmi d'autres à la disposition des bénévoles.

## **2.2 Une démarche de coproduction**

La coproduction signifie que la mise en place du projet et du prêt ne se fait qu'après une discussion entre l'accompagnateur et le bénéficiaire au cours de laquelle le bénévole s'efforce d'aider le bénéficiaire à exprimer ses besoins, à réfléchir à ses possibilités de remboursement, aux alternatives éventuelles et aux différentes aides auxquelles il pourrait souscrire.

Dire que le Crédit projet personnel est coproduit signifie qu'il y a un véritable échange entre les protagonistes et que chacun apporte ses compétences : le bénéficiaire quant à sa vie quotidienne et son fonctionnement budgétaire, le bénévole quant à une vision éventuellement plus globale de la situation. L'écoute de ce dernier permet au bénéficiaire de réfléchir lui-même à sa situation et son projet afin d'envisager à deux la meilleure solution. Cette démarche concerne tant le projet lui-même que les caractéristiques du crédit.

## 2.2.1 La coproduction du projet

Certains accompagnateurs aident les bénéficiaires à choisir la voiture qu'ils achèteront. Ainsi Acc. C5 qui accompagne les Vassel est allé avec eux voir le garagiste. Il a fait baisser le prix, leur a fait obtenir une garantie sur la voiture d'occasion qu'ils achetaient, et surtout a rassuré le vendeur, car «*!dans le village ben on sait que c'est des gens qui ont des difficultés. Elle est pas mal, son mari travaille pas même si il touche une invalidité, il y a trois enfants, ils habitent un logement type HLM enfin c'est un logement qui a été rénové pour les familles en difficulté. Donc c'est, on sait que le risque c'est effectivement d'avoir un impayé quoi.!*»

Quant à Acc. B3, elle a été jusqu'à choisir elle-même la voiture et signer personnellement un chèque de caution pour la réserver en attendant que le prêt soit débloqué. Tous les accompagnateurs ne s'impliquent pas autant, néanmoins, beaucoup disent qu'il est préférable de s'assurer de la qualité des véhicules achetés, d'abord parce qu'il serait fort dommage que le véhicule tombe en panne avant la fin du crédit, ensuite parce que les personnes en difficultés sont parfois plus vulnérables que d'autres aux escroqueries.

Au-delà de l'objet du prêt, c'est également le projet lui-même qui peut être soumis à discussion entre le bénévole et la personne. Notamment dans les cas où il implique des bouleversements profonds, les bénévoles souhaitent parfois s'assurer qu'il a été mûrement réfléchi.

## 2.2.2 La coproduction du financement

La coproduction intervient aussi dans le choix du financement et cela ne va pas sans difficultés. Les bénévoles du Secours Catholique aident généralement les demandeurs à évaluer leur besoin. C'est ce que dit Madame Gelas :

«*Q! : Quand vous êtes arrivée vous saviez déjà le montant du prêt que vous alliez demander!?*

*R! : Non, on l'a évalué ensemble avec [Acc. A5], parce qu'à la limite moi il aurait fallu juste que j'assure les deux première consultations, mais il est pas du tout gagné que j'en ai pas encore une de consultation. On en a prévu 300, ce n'est pas la peine que je prenne 500 Euros.!*»

Il apparaît cependant que le montant du prêt n'est pas toujours lié au projet. Pour beaucoup de bénéficiaires, le montant demandé est celui qu'ils pensent qu'on va leur prêter. Ainsi, Monsieur Lepardieu aurait bien demandé 900 euros, mais il a pensé que 600 « passeraient » mieux. Madame Djellal quant à elle nous dit :

«*!Q : Quand vous êtes venue vous saviez combien d'argent vous alliez demander!? Vous saviez jusqu'à combien vous pouviez demander!?*

*R! : Oui, la dame nous a dit jusqu'à 2!000.*

*Q : [... ] Et si elle vous avait dit 1500 euros!?*

*R : Oui, on était d'accord.!*»

Lorsque la personne demande une somme en fonction de ses chances estimées ou du montant maximal indiqué par le bénévole, c'est le plus souvent que son besoin a été peu construit et analysé avec le bénévole. Cette situation se retrouve principalement pour les formes d'accompagnement où la question posée relève davantage de l'accès au crédit que d'un projet global.

Concernant l'inscription du crédit dans le budget de la personne, c'est-à-dire décider des mensualités et de la durée du prêt, elle est le plus souvent faite avec, voire par, le banquier.

«*!C'est la banque qui m'a demandé combien je voulais rembourser parce que en 6 mois elle m'a dit «!On peut le mettre à plus...! » J'ai dit «!Non, non. Je vais commencer par 6 mois... pour faire...! » Parce que si je travaille et que je peux rembourser global, le crédit complet c'était bon.*

*Alors ils ont dit en 6 mois ça faisait tant. J'ai dit c'est impeccable. C'est impeccable. Pour moi c'est impeccable. Et le deuxième là qu'ils demandaient pour un an.» (Monsieur Leopardieu)*

La coproduction du prêt est souvent moins poussée que celle du projet : les banquiers imposent plus qu'ils ne proposent des mensualités. C'est ce que rapporte par exemple Monsieur Diallo :

*«!Moi-même je voulais dans une année. [Le banquier B] m'a dit que non mais on a calculé... «!Tu vas rembourser par mois avec ton revenu 58,10!euros!» [...] Donc, on a fait 18 je crois à rembourser, 18 mois à rembourser, 18 mois, bon, je me dis que c'est pas grave, ça ira. Donc, c'était comme ça, bon...!»*

Dans le cadre de ces rendez-vous avec le banquier, principalement pour la Banque A qui n'a pas de dispositif dédié, la présence du bénévole peut être d'une grande utilité pour faciliter la négociation et la compréhension par l'emprunteur de ces caractéristiques. Pourtant, tous les bénévoles n'estiment pas qu'il soit important d'être présent lors de cet entretien. Parfois, c'est même le banquier qui les en dissuade :

*«!Au début j'y allais maintenant je ne vais plus avec eux. C'est eux qui se...*

*Q!: Pourquoi!?*

*R!: Pourquoi!? (rire). Premièrement parce que le banquier m'a dit que c'était pas la peine que je vienne (rire). Et puis bon c'est toujours pareil bon ils ont... Moi j'ai toujours dans l'idée que bon c'est la démarche si tu arrives à la faire je crois qu'ils ont, il faut, qu'ils lâchent la main des gens qui les aident un petit peu pour...pour se prendre un peu en charge quoi.» (Acc. A5)*

Beaucoup de bénévoles laissent donc cette partie de la construction du prêt à la banque, c'est que déclare Acc. B1 :

*« Q!: ! Pour intégrer la nouvelle mensualité dans le budget!?*

*R!: Alors ça c'est une question qui est à poser aussi avec les responsables de [la Banque B]. Pour l'instant moi la nouvelle mensualité qui est à venir dans le budget, j'en parle pas. Enfin, je tiens compte de la charge que ça va représenter, mais si vous voulez je le mets pas en exergue, je le mets pas en évidence ça. Je calcule ce qu'il leur reste à vivre avant le crédit. Maintenant quand ils me disent, je leur pose la question!: «!Combien est-ce que vous souhaitez payer par mois!?!» bon ils vont me dire!: «!Pas plus de tant, tant!», et là je regarde sans le mettre en évidence avec eux, face à eux, je leur dis... je vois que ça va passer.»*

L'accompagnement amont consiste en effet à monter un dossier de telle sorte qu'il soit ensuite accepté par le Comité de crédit, quelle que soit sa forme. C'est pourquoi Acc. B1 n'entre pas dans le détail des mensualités car il considère que ce n'est pas son rôle, cela sera à étudier ensuite avec le banquier quand le Comité de crédit aura statué. Cette façon de faire est d'autant plus aisée que les bénéficiaires ne posent pas toujours la question de la mensualité, l'important étant d'abord que « ça passe », pour obtenir l'objet du prêt. En outre, les bénévoles reconnaissent par là une expertise au banquier. Toutefois, le fait de laisser de côté cette question est lié à un élément qui peut être plus problématique et qui concerne la difficulté qu'ont certains bénévoles du Secours Catholique à parler de finances en détail.

### **2.3 Quel degré d'investigation ?**

La pudeur des bénévoles à parler d'argent nous mène vers le degré d'investigation nécessaire pour monter un dossier de Crédit projet personnel. Les pratiques des bénévoles sont extrêmement diverses de ce point de vue, à la fois parce que l'organisation des dispositifs varie entre les régions, mais également au sein de chaque région, chaque bénévole ayant sa propre manière de faire. Certains poussent l'investigation plus loin que d'autres : alors qu'il suffit de 3 relevés de compte et d'une discussion de quelques dizaines de minutes dans certains lieux, ailleurs, les bénévoles s'avancent assez loin dans la vérification de ce que les bénéficiaires ont pu leur dire.

### 2.3.1 Entre nécessité et habitude

Plusieurs bénévoles téléphonent aux employeurs des demandeurs pour s'assurer qu'ils sont bien embauchés ou que les promesses d'embauche sont réelles ; les assistantes sociales sont également consultées, on leur demande parfois leur avis sur les personnes tout comme aux responsables de formation ou même aux banquiers. Un bénévole exige même que toutes les personnes qui viennent demander un crédit arrivent avec une lettre de leur assistante sociale.

Diverses raisons sont invoquées pour justifier ce qui s'apparente parfois à des enquêtes. D'abord, les demandeurs peuvent cacher des choses pour que leur dossier soit accepté, une lettre de l'assistante sociale ou une recommandation téléphonique de l'employeur atteste de leur sérieux. Ensuite, ils n'ont peut-être pas toujours compris ce qu'on leur a dit, c'est ce que nous précise Acc. A2 afin de nous expliquer pourquoi elle a appelé le centre de formation dans lequel voulait s'inscrire une demandeuse : « *Je veux savoir ce que c'est pour essayer de me rendre compte moi. Parce que quelque fois, elles comprennent de travers aussi, elles sont étrangères.* » Enfin, cela crée une forme d'engagement pour la personne contactée, qui devient partie prenante du projet. D'ailleurs, mais cela est exprimé plus clairement par les banquiers plus habitués à de telles démarches, ces investigations poussées sont considérées comme nécessaires pour aider les personnes. Elles permettent d'avoir une vue d'ensemble de la situation. Sans elles, certains éléments auraient pu échapper aux accompagnateurs ou aux banquiers et rendre leurs conseils moins pertinents.

Mademoiselle Khalil, une bénéficiaire, affirme être satisfaite du fait que l'accompagnateur qui la suit, ait contacté son patron au préalable : « [Acc. A4] *s'est mis en contact avec mon patron pour être sûr que j'allais être embauchée, que c'était pas... Parce que bon souvent, on peut très bien dire! : «!Oui, oui on vous embauche!» et puis finalement, beaucoup ne tiennent pas parole.* »

Les bénéficiaires ne sont en général pas heurtés par les démarches des bénévoles en tant que telles. Ils sont étonnés du fait qu'on accepte de leur prêter et sont donc ouverts à d'éventuelles vérifications. Il arrive cependant que ces démarches allongent le temps nécessaire à la mise en place du dossier, au point de le compromettre, notamment car les demandeurs perdent espoir dans cette solution qui n'arrive pas. Ils en cherchent alors une autre ou renoncent à leur projet.

### 2.3.2 Un risque pour l'esprit de l'expérimentation

Les risques d'une enquête trop poussée ne se mesurent pas seulement en termes de temps passé, c'est l'esprit même du dispositif qui est parfois ébranlé, et les effets sur l'impact ne sont pas à négliger. Les Crédits projet personnel proposent une nouvelle culture d'aide fondée sur la responsabilisation des bénéficiaires et sur la confiance inhérente au crédit. Or, pour que ce rapport se crée, il semble nécessaire d'avoir confiance en la parole des personnes. Les bénéficiaires, nous l'avons souligné, ne sont pas réticents à ces enquêtes, néanmoins leur situation de demandeurs les empêche d'émettre une protestation à ce sujet. En outre, certains eux sont habitués aux services sociaux, à répondre à des questions, à prouver leurs dires par des papiers : les enquêtes du Secours Catholique doivent-elles ressembler à celles des assistantes sociales ? Le dispositif cherche à mettre en place un lien différent, dans lequel les bénéficiaires auraient un sentiment de maîtrise plus important sur le cours des événements. Vérifier l'ensemble de leurs affirmations revient à leur retirer cette maîtrise.

Un tiers des bénévoles nous dit garder beaucoup de pudeur dans les investigations auprès des demandeurs de Crédits projet personnel. Ils expliquent qu'ils ne demandent que ce qu'ils auraient supporté qu'on leur demande. Plusieurs déclarent ne pas aller chez les personnes. Deux disent ne pas aimer enquêter sur les gens, et l'une d'elle affirme même qu'elle trouve que le dispositif est trop intrusif. Notons que cette bénévole référente n'a monté aucun prêt.

Pour autant, il ne s'agit pas de nier l'importance d'une bonne information car son insuffisance présente elle-même des risques. D'abord en se limitant au projet, sans interroger la situation générale de la

personne, les Crédits projet personnel risquent d'avoir des impacts qui s'arrêtent aux besoins ponctuels, les impacts secondaires seront éventuellement moins importants. Certains bénévoles affirment que ce qui compte ce n'est pas le crédit en lui-même mais le fait d'aider à redresser une situation, de sorte qu'ils craignent parfois que les crédits proposés ne finissent par ressembler à des crédits à la consommation tels que les banques en proposent. Les bénévoles justifient également leurs investigations par d'éventuelles dissimulations des demandeurs qu'il s'agirait de débusquer, comme ces bénéficiaires qui ne reviennent pas à partir du moment où on leur demande de présenter des justificatifs. Les banquiers qui parfois accomplissent un travail d'investigation sont plus soupçonneux de ce point de vue que les bénévoles du Secours Catholique.

Cependant, les risques semblent plus liés à un manque de liens créés entre le Secours Catholique et le bénéficiaire qu'au risque de prêter à des personnes cyniques et menteuses cherchant à profiter d'un système. Dans ce cas, c'est le manque d'accompagnement dans la construction du projet qui pose des problèmes : 2 ou 3 bénéficiaires n'ont, par exemple, pas utilisé l'argent réellement dans le sens du projet qu'ils avaient annoncé. À les écouter, c'est la possibilité d'avoir un crédit qui les a conduits vers le Secours Catholique, leur projet n'étant pas encore solidement décidé. L'accompagnement amont aurait pu contribuer à préciser les choses.

Acc. A3 souligne d'ailleurs qu'une investigation suffisante doit être réalisée au préalable afin de rappeler aux bénéficiaires leurs engagements en cas de défaillances par la suite. C'est ici de l'engagement des personnes dans le dispositif qu'il s'agit. Les banquiers le soulignent également : pour que le remboursement se déroule correctement, il est nécessaire que les personnes se sentent engagées vis-à-vis de l'expérimentation et que l'objet du financement réponde à un véritable besoin. Un dossier qui lors de son montage n'aurait pas permis de créer des liens entre le bénéficiaire et le Secours Catholique ou la banque a plus de risques de voir des problèmes de remboursement, à la fois parce que d'éventuelles difficultés extérieures n'auront peut-être pas été prises en compte, et aussi parce que le remboursement du crédit ne représente alors pas une priorité morale.

Le bon degré d'investigation ne semble donc pas se mesurer en termes de quantité mais être plus lié à l'esprit qui préside à sa mise en œuvre : si celle-ci se déroule comme une coproduction, l'accompagnateur et le bénéficiaire réfléchissant ensemble aux éléments à prendre en compte avant l'octroi du prêt, alors la confiance peut se nouer, les compétences de chacun peuvent être utilisées, et aucun des protagonistes n'aura le sentiment que les questions ou les démarches de l'accompagnateur sont intrusives. Les renseignements pris auprès de tiers s'intègrent alors dans une réflexion commune. En revanche, une investigation trop soupçonneuse empêche le plus souvent qu'un rapport de confiance se crée. Elle instaure plutôt une relation de sujétion entre le bénéficiaire et l'accompagnateur. C'est le cas lorsque les bénévoles téléphonent au centre de formation pour vérifier que ce que le demandeur leur a dit correspond bien à la réalité. A l'inverse, un accompagnement amont trop superficiel ne met pas en place de liens pour la suite. L'enjeu réside donc dans la définition d'une relation personnalisée impliquant des éléments techniques mais aussi et surtout humains.

### **3. LA DÉCISION DE PRÊTER**

La convention stipule que la décision de prêter est prise par le Comité de crédit, dont la décision est souveraine : la banque ne peut ensuite refuser le prêt, sauf en cas d'information supplémentaire telle qu'une interdiction bancaire qui n'aurait pas été connue jusque là. Dans les faits, il apparaît que ce partage des rôles n'est pas aussi net que cela.

#### **3.1 Quel rôle pour les bénévoles ?**

Au cours de l'accompagnement amont, les bénévoles se forment un avis sur la personne. Leur rôle consiste d'après la convention à monter un dossier dans lequel ils donnent cet avis. Face au Comité de

crédit, ils argumentent ensuite pour le défendre. Cependant, que doit faire le bénévole s'il n'est pas convaincu par un dossier ? Acc. A2 est catégorique sur le sujet : « *Moi, je présente que quand j'y crois. Si je sens que ça marche pas, que ça tient pas la route, bah, je le présente pas parce que j'y crois pas... Je peux pas présenter quelque chose en disant «!Ou la, la, on verra bien. Si ça passe tant mieux, si ça passe pas...!» Non, c'est ou on sent la personne et on sent le projet, ou il y a quelque chose qui ne va pas et puis voilà. [...] Je ne vois pas comment on peut présenter quelque chose si on n'y croit pas.!* » S'il est évidemment rare qu'un dossier soit accepté malgré un avis défavorable du bénévole, on s'aperçoit que dans ce cas, la sélection a lieu en amont du Comité de crédit.

C'est le rôle d'accompagnateur qui est ici questionné : comment accompagner quelqu'un en qui on ne croit pas ou dont on pense que le projet n'est pas réaliste ? Dire non tout de suite permet de ne pas laisser de faux espoirs aux demandeurs. Acc. B1 explique : « *Je l'écarte. Je dis! : «!N'y comptez pas.!* » *C'est pas la peine de leur laisser prévoir des choses qui pourront pas aboutir.!* »

Mais cela pose alors une autre question : l'accompagnateur doit-il sélectionner les demandes « présentables » ou alors parvenir systématiquement à élaborer avec la personne un projet lui paraissant viable ? Certains bénévoles ont tranché. Ils présentent l'ensemble des dossiers qu'ils reçoivent, d'une part par respect pour la convention, d'autre part parce qu'ils pensent que le Comité de crédit peut être de bon conseil pour trouver une alternative ou un moyen d'assainir une situation qui paraît compromise.

D'autres utilisent une technique intermédiaire : il s'agit de faire traîner les dossiers afin de laisser mûrir les projets et que les situations se clarifient. Cela conduit parfois à des abandons et parfois à des améliorations. Acc. A4 le dit à propos d'un dossier en cours : « *Avec cette dame on a repris rendez-vous, et à ce moment là, ça c'est le dossier qu'on va faire traîner d'abord parce qu'il est pas urgent, et puis elle n'est pas venue avec tous les papiers qu'il fallait, et puis euh...elle est pas claire dans sa tête... Donc ce que je dis, c'est l'occasion de peut-être de rencontrer des gens et de les mettre en...de les mettre en route. On doit pouvoir y arriver, mais c'est pas gagné, avec elle en tout cas.!* »

### **3.2 Les Comités de crédit**

En principe, les Comités de crédit réunissent les bénévoles du Secours Catholique qui ont la délégation de signature du Président national du Secours Catholique et des banquiers ou des administrateurs bancaires qui ont également la délégation de signature de leur hiérarchie. Les trois expérimentations présentent des organisations très différentes.

Dans le cadre du partenariat avec la Banque A, les Comités de crédit sont décentralisés : ils sont composés de deux administrateurs et de deux bénévoles du Secours Catholique. Ils peuvent se réunir à tout moment, en fonction des disponibilités des participants et des dossiers en attente. Le bénévole présente le dossier et le Comité prend sa décision à partir des informations qui lui sont transmises : il accepte, il refuse ou il ajourne en demandant des précisions sur tel ou tel point. Les membres du Comité de crédit n'ont pas eux-mêmes conduit d'investigation sur les dossiers présentés.

Le partenariat avec la Banque B se caractérise par une organisation beaucoup plus centralisée : il n'y a qu'un seul Comité de crédit pour toute la région. Il se réunit une fois par mois et rassemble les représentants du Secours Catholique de chaque département, les chargés de clientèle qui s'occupent des bénéficiaires de Crédits projet personnel, et d'autres personnes comme des administrateurs de la Banque B ou un responsable des prêts. Y sont discutés non seulement les dossiers du Secours Catholique mais les dossiers internes éligibles à la structure dédiée mise en place. Les accompagnateurs ne sont pas présents : chaque délégation du Secours Catholique a désigné une personne référente qui vient présenter les dossiers des accompagnateurs de sa région. La référente n'a en général pas elle-même rencontré les personnes. Les chargés de clientèle quant à eux ont pris connaissance des dossiers avant le Comité de crédit. Ils ont procédé à une étude des documents, éventuellement demandé des précisions et des justificatifs supplémentaires, parfois contacté des tiers

comme les assistantes sociales. Tout le monde participe à la discussion, y compris des personnes d'autres départements. Il semble que la personne ayant le plus de poids dans la discussion soit celle qui en sache le plus sur les projets présentés et il s'agit souvent du banquier : il n'a pas de pudeur à poser certaines questions et il est très habitué à lire des relevés de compte et à y trouver d'éventuelles anomalies. En outre, le Comité de crédit a lieu dans les locaux du partenaire bancaire et est présidé par le responsable du projet au sein de la banque. Le cadre est donc fixé par le partenaire.

Avec la Banque C, les choses sont un peu différentes. En fait, le Comité de crédit n'est que théorique car les décisions sont prises en amont. En effet, le projet est d'abord choisi par le référent, qui décide ou non de monter un dossier. En cas de réponse négative, un secours ou un appel *Messages* peut être proposé. Ensuite, le dossier passe par la Commission des aides et des secours puis par le bureau. La Commission émet un avis et le bureau tranche. En cas de refus, le cheminement du dossier s'arrête et une solution alternative est recherchée. En revanche, s'il est validé, il est alors transmis au partenaire bancaire, qui à son tour investigate et décide de faire une proposition de prêt ou non. C'est seulement lorsque la Banque C est d'accord que le bénéficiaire est convoqué pour signer son dossier de prêt.

### 3.3 Les critères d'octroi du crédit

Même si les modes de décision varient d'une expérimentation à l'autre, on observe une grande similarité quant aux critères d'octroi. Ceux-ci sont fondés sur le projet lui-même et sur la situation de la personne, voire son évaluation « morale ».

#### 3.3.1 Le projet de vie

Les familles d'objets éligibles au financement sont listées dans les conventions. Cependant, ce n'est pas tant l'objet lui-même que la nécessité d'avoir un « projet », voire un « projet de vie », qui préoccupe les Comités de crédit et les bénévoles qui montent les dossiers.

##### 3.3.1.1 Une dénomination exigeante

Le terme de « projet » est inscrit dans le nom même de l'expérimentation. Il implique que l'objet du financement ne soit pas ponctuel mais s'inscrive dans une dynamique. C'est souvent plus de la capacité à se projeter que du projet qu'il s'agit. L'impact espéré de l'objet sur les différentes sphères de la vie sociale est un des critères primordiaux de l'octroi des Crédits projet personnel, c'est en ce sens que certains ne parlent pas seulement de « projets », mais de « projets de vie », comme cela est indiqué dans les conventions entre le Secours Catholique et ses partenaires.

De ce point de vue les objets servant à soutenir l'insertion professionnelle entrent parfaitement dans la convention. Nous avons montré précédemment<sup>30</sup> que ce sont eux qui ont le plus d'effets sur l'ensemble des domaines d'impacts. Tous les bénévoles et les banquiers sont d'accord pour considérer comme extrêmement bénéfiques les prêts devant servir à une formation ou à l'achat d'un véhicule pour aller travailler, surtout lorsque le travail est déjà trouvé et que le véhicule est le dernier obstacle. Ainsi, un banquier de la Banque B nous dit :

*«!G!: Et comment vous définissez projet de vie!?»*

*R!: Une personne qui a besoin d'acheter un véhicule pour aller travailler, pour moi c'est un projet de vie.!»*

La légitimité des objets liés au travail n'est mise en cause par personne, cependant, des différences sont lisibles quant à l'importance et à la primeur données à l'aspect professionnel de l'impact du prêt. La

---

<sup>30</sup> Cf. première partie.

moitié des bénévoles que nous avons rencontrés estiment que les projets permettant un retour à l'emploi sont prioritaires. Ceux-là affirment que les prêts destinés à améliorer l'insertion professionnelle sont ceux qui correspondent le mieux à la façon dont ils perçoivent le dispositif : « *En ce qui concerne le microcrédit, pour moi, le but c'est d'empêcher les gens de perdre un travail ou leur permettre d'en trouver un. C'est pour moi la finalité!* », dit Acc. C6. Il s'agit de financer « *un outil pour pouvoir bosser parce que c'est quand même une priorité!* », pour Acc. C1.

Retrouver un emploi permettra d'avoir de quoi rembourser le crédit, et c'est également la preuve de la motivation des personnes et de leur mérite : des raisons supplémentaires de privilégier ce type de dossiers. Les dossiers rejetés concernent des prêts considérés comme de confort ou de loisir, les exemples donnés varient, mais le caméscope ou la télévision à écran plat reviennent souvent comme des exemples archétypaux de demandes qui seraient immédiatement refusées. Notons qu'aucun bénévole n'a jamais reçu une telle requête. Cependant, la crainte de personnes qui voudraient « profiter » d'un système trop généreux est présente chez une partie des bénévoles qui soulignent l'importance d'avoir un projet raisonnable et servant à améliorer la situation sociale à long terme.

Une autre approche des objets consiste à suivre scrupuleusement ce qui est écrit dans la convention : trois familles de prêts sont autorisées : pour l'emploi, pour le logement et pour la vie familiale. Les bénévoles estiment alors que si le projet correspond à l'un de ces trois groupes ils doivent l'accepter, Acc. A5 dit : « *Moi dès l'instant où ça m'est marqué dans le papier...!* » Le but du dispositif étant d'aider les gens à se réinsérer dans le système bancaire, il n'y a alors pas de raison de limiter les projets tant qu'ils sont éligibles.

Enfin, une minorité de bénévoles nous répond que ce n'est pas tant l'objet qui compte que la situation de la personne :

*«!Q!: Est-ce que la question de l'objet du prêt se pose!?*

*R!: Non. Dans la mesure où notre intervention permet à la personne de trouver une solution à sa situation qui lui permette de repartir, que ce soit pour passer le permis, pour acheter une voiture pour faire une formation, pour équiper le ménage, pour apurer ses dettes parce que c'est la conséquence d'une situation qu'elle n'a pas voulu.!» (Acc. A1)*

Cette plus grande ouverture par rapport aux objets finançables vient du fait que l'objet en lui-même est perçu comme secondaire par rapport à l'« *humain* » (Acc. A6). Ce qui est utile, c'est ce qui peut améliorer la vie des personnes, et en ce sens, ce sont les demandeurs qui sont souvent les plus à même de dire ce qui est important pour eux. Une télévision ou des vacances paraissent superflues à certains bénévoles, d'autres au contraire estiment que cela peut avoir un effet apaisant sur une famille et doit donc être financé<sup>31</sup>. Les impacts attendus sont alors souvent moindres, ils ne sont pas pour autant négligeables. De ce point de vue, l'expérimentation dans le cadre du partenariat avec la Banque A, présente une vraie spécificité : c'est là qu'on été accordés le plus de prêts, et des prêts qui sont parfois sans rapport direct ou indirect avec l'emploi, 6 prêts sur 17 n'étaient pas liés à une reprise ou une recherche d'emploi. Pour les autres partenariats, tous les prêts avaient un rapport avec la recherche d'emploi, même si tous n'ont pas débouché sur une embauche.

### 3.3.1.2 Des stratégies de contournement

Nous nous sommes cependant aperçus d'un écart important entre les projets éligibles dans les discours des accompagnateurs et les objets réellement financés. Tout se passe comme si la rencontre avec les demandeurs et leurs situations de précarité faisait prendre conscience aux bénévoles de l'importance que peuvent avoir des meubles pour celui qui n'en a pas ou une voiture pour la vie familiale, même si il y

---

<sup>31</sup> Pour mémoire, nous rappelons que parmi les indicateurs de pauvreté en condition de vie retenus par l'Union Européenne figure le fait de ne pas pouvoir partir en vacances au moins une semaine par an en dehors de son lieu de résidence habituel.

a peu de chance qu'elle conduise rapidement l'emprunteur à obtenir un travail. Acc. C4 décrit ainsi le besoin qu'il a perçu chez la bénéficiaire qu'il accompagne :

*«!Enfin elle invoquait des raisons professionnelles qui étaient de pouvoir être mobile pour aller chercher du travail. Ces raisons étaient vraies. Mais derrière tout ça, il y avait une attente personnelle et familiale qui était de pouvoir sortir d'un certain isolement, peut-être de se justifier vis-à-vis de ses filles. Parce que son grand problème c'était qu'il fallait qu'elle aille les récupérer. Comme elle n'avait pas de véhicule il fallait qu'elle trouve quelqu'un. Est-ce que son ex-mari avec lequel elle s'entendait pas... Vous voyez, finalement ça a aussi pesé.!»*

La bénéficiaire quant à elle, ne dit pas autre chose : *«!Au début dans les réunions!: «!Ça va être pour quoi!? Pour le personnel ou le professionnel?!» Je dis «!Les deux [Acc. C4]...!» «!Mais non, il faut que ce soit professionnel...!» Je lui dis «!Oui, mais personnel aussi. Vous avez vu ce que je vis?!» je lui dis!! «!Je vais pas vous mentir... Vous voulez que je vous mente!? D'accord, on va mettre que professionnel!...!»* On perçoit ici une alliance entre l'accompagnateur et le bénéficiaire pour écrire « professionnel » dans le dossier, afin de convaincre le Comité de crédit, les deux sachant bien que le plus important n'était pas là. Plusieurs dossiers correspondent à ces stratégies. Elles permettent de faire financer un besoin réel semblant permettre à la personne de passer un cap mais dont la nature (des dettes notamment) pourrait rendre plus délicate son acceptation par le Comité voire l'exclure de l'expérimentation.

Les accompagnateurs du Secours Catholique semblent souvent plus attachés que les banquiers à ce que le projet s'inscrive dans une dynamique ce qui explique qu'ils soient parfois prêts à faire une entorse à la convention. Cette dynamique légitime leur action et la distingue autant que possible des crédits à la consommation ponctuels. Les banquiers en revanche affichent une plus grande ouverture quant aux objets : *« Moi je pense que tout ça, il n'y a aucun projet qui me choquera, la seule chose qui me choquera, c'est!: est-ce qu'ils pourront assumer le remboursement!de ce financement!? Il n'y a que ça. Après, c'est vraiment que du cas par cas, si ils peuvent le rembourser, il n'y a aucun projet qui me choque.!»* (Banquier B). Les ressources seraient-elles la clé ?

### **3.3.2 Les ressources et la gestion**

Après le projet, le second critère d'acceptation d'un dossier réside dans le fait que les décideurs estiment que la personne parviendra à rembourser le crédit accordé. Ici aussi l'insertion professionnelle joue un rôle important : un projet qui mène à un emploi augmente le revenu et les capacités de remboursement. Pourtant, nous avons montré que le profil des bénéficiaires est très variable de ce point de vue puisque les revenus s'étendent du RMI jusqu'à des revenus du travail légèrement supérieurs au SMIC. C'est que ce ne sont pas les ressources seules qui interviennent dans la décision : la gestion est en jeu. Les banquiers, qui sont sans doute les intervenants les moins habitués à travailler avec des personnes aux ressources si modestes, sont souvent étonnés de leurs capacités de remboursement.

#### **3.3.2.1 Un niveau de ressources plus ou moins important selon le partenaire**

Du point de vue des ressources on observe une forte disparité de profil entre les régions d'expérimentation : la moyenne des revenus initiaux des bénéficiaires rencontrés était de 647 euros pour la région de la Banque A, 681 euros pour la Banque B, et 857 euros pour la région de la Banque C. Même s'il convient de nuancer ces chiffres car le nombre de bénéficiaires interrogés n'est pas le même d'une région à l'autre, on s'aperçoit que le partenariat avec la Banque C est spécifique de ce point de vue. Les bénéficiaires y sont bien plus souvent qu'ailleurs proches de l'emploi au moment de la mise en place du prêt : alors que 2 personnes sur 6 interrogées pour la Banque B travaillaient au moment où elles ont demandé le prêt, ce chiffre était de 2/17 pour la Banque A, et montait à 2/4 dans la région de la

Banque C, sans compter deux interviews qui n'ont pu être organisées dans cette région précisément parce que les bénéficiaires étaient occupés au travail. Les 6 accompagnateurs rencontrés dans la région C nous ont affirmé sans exception qu'ils trouvaient très délicat de prêter à des gens ne vivant que de minima sociaux. Le seul qui envisageait éventuellement de prêter à un bénéficiaire de RMI y mettait comme condition que celui-ci soit dans une dynamique de sortie du RMI, le prêt lui servant alors à solidifier son insertion professionnelle. Cependant, les arguments qu'il utilise ne sont pas uniquement ceux des ressources. Il considère en effet qu'une partie des personnes qui sont au RMI ne cherchent plus à en sortir, le système étant trop rigide : ils perdent des aides s'ils travaillent un peu et préfèrent garder cette ressource permanente qui leur demande moins d'efforts. On s'aperçoit en réalité que les accompagnateurs tiennent alors compte non pas seulement du niveau des ressources mais de leur nature et, surtout, du mérite qu'ils y attachent.

Dans les autres régions, les accompagnateurs sont également souvent réticents a priori à prêter à des personnes trop démunies, car ils craignent de les étouffer sous les charges de remboursement. Acc. A3 affirme : « *Moi les quelques personnes que j'ai rencontrées, celles qui avaient le RMI avaient besoin du RMI.!* » Pourtant, la plupart des Crédits projet personnel accordés l'ont été pour des personnes bénéficiaires de minima sociaux ou touchant des allocations chômage. La spécificité soulignée plus haut de la région A où sont accordés des prêts non liés à la reprise d'emploi s'accorde avec le fait d'accepter de prêter à des personnes aux revenus uniquement sociaux. Acc. A5 explique que les personnes qui vivent de minima sociaux n'ont jamais d'économies et que cela les aide à en faire sans qu'elles s'en aperçoivent. Par ailleurs, le dispositif est perçu comme un outil de resocialisation, par ce qu'il permet d'acquérir (déménagement, amélioration de l'habitat, soins dentaires) et par le fait qu'il permette à des personnes habituellement exclues des banques de signer un contrat de crédit en bonne et due forme. Le partenariat avec la Banque B présente une image intermédiaire : si tous les crédits sont orientés vers l'emploi ou sa recherche, les ressources des bénéficiaires ne sont pas toujours très élevées. Il semble que l'aspect expérimental ait ici pleinement joué son rôle : les premiers prêts accordés à des bénéficiaires de minima sociaux étaient de l'ordre du pari, devant le bon déroulement des remboursements ils sont devenus plus usuels.

### 3.3.2.2 Des qualités de gestion qui rassurent

Le travail au noir vient parfois compléter les revenus annoncés : garde d'enfants pour les femmes, travaux de bâtiment pour les hommes. S'ils ne sont pas officiellement pris en compte dans les dossiers, ces revenus ont une double influence sur les comités de crédit : ils augmentent le rapport ressources/charges, et ils sont le signe de ressources morales des demandeurs. Acc. A4 le dit : « *Ceux qui veulent s'en sortir, ils ont une activité hors circuit* ».

Une autre façon de compenser de faibles ressources est d'avoir une gestion très rigoureuse du peu d'argent disponible. Le banquier B, en contact avec la clientèle des particuliers au sein de la Banque B depuis quelques mois a d'ailleurs été surpris par la qualité de la gestion de ces personnes. Cela joue sur l'acceptation de leur demande.<sup>32</sup>

Le projet, les ressources et la situation professionnelle du demandeur ne sont donc pas suffisants pour que le comité de crédit se fasse un avis : la motivation et la force de caractère sont des éléments essentiels.

---

<sup>32</sup> Nous revenons plus longuement sur les effets de l'expérimentation sur les partenaires eux-mêmes dans la suite du rapport.

### 3.3.3 La motivation

«!Avis sur l'emprunteur!? Ben, si c'est quelqu'un de motivé ou qui traîne la patte... C'est sûr que si c'est quelqu'un qui traîne la patte, vous vous dites «!Il n'ira pas très loin!». Mais si c'est quelqu'un qui présente déjà... il s'agit pas d'avoir des habits derniers...c'est pas ça. Mais c'est d'être propre, d'être à l'heure. Et si on ne vient pas, on s'excuse et si on ne peut pas, on appelle.» (Acc. A2)

A écouter les accompagnateurs et les banquiers, nous nous sommes aperçus de l'importance que beaucoup donnaient aux qualités morales qu'ils décelaient chez les personnes accompagnées. Acc. C5 dit de Madame Vassel qu'elle a « une honnêteté de fond! » et qu'elle est « volontaire ». Acc. C3 dit que les deux personnes qu'elle accompagne sont très motivées. Acc. C1 dit de Madame Bompard : « c'est pas forcément tout le monde qui a cette volonté! ». Acc. A3 dit qu'aller chez Madame Terret lui a « permis de voir à quel point elle était volontaire! », etc.

Dire d'un demandeur qu'il est motivé ou volontaire signifie que l'accompagnateur ou le banquier a confiance dans les qualités morales de la personne, élément primordial pour le remboursement du crédit. Une personne « digne » et qui se démène pour s'en sortir prendra certainement au sérieux son engagement à rembourser. C'est pourquoi dans les relevés de décision des comités de crédit de la Banque B, des notations sur le caractère de la personne sont indiquées. Monsieur Diallo est ainsi qualifié de « personne volontaire! », tandis qu'un refus est accompagné du commentaire suivant : « la motivation de la personne n'est pas du tout avérée.!»

#### 3.3.3.1 Une évaluation des modes de vie

Ces qualités morales sont évaluées à plusieurs aunes : les efforts pour être à l'heure et la présentation de soi sont les premiers signes superficiels qui peuvent être pris en compte. Acc. A4 dit par exemple de Mademoiselle Khalil qu'« elle présente bien, elle est dynamique.!» C'est de « ressort » que parle Acc. C4 pour définir le profil des personnes éligibles.

Cependant, c'est dans la vie quotidienne que les accompagnateurs et les banquiers perçoivent le plus d'efforts qui peuvent les impressionner favorablement. Les intérieurs bien tenus, les enfants bien habillés et bien élevés sont pour eux autant de signes de bonne gestion : « je crois qu'elle gère ça très bien et je vous assure que vous verriez sa fille, il n'y a aucune différence entre la fille de Pauline et la fille de tout le monde. Elle est impeccablement habillée, tout! », dit Acc. C3. La gestion du budget est en effet perçue comme une qualité morale pour ces personnes aux faibles revenus qui réussissent à résister aux tentations consuméristes et font presque preuve d'ascèse. Une gestion suivie indique une certaine stabilité, nécessaire pour s'engager dans un crédit de plusieurs années. A l'inverse, ceux qui font des dépenses superflues sont perçus comme plus faibles de caractère et moins fiables. Un banquier B parle de dépenses « qui [le] choquent », comme le fait d'avoir des abonnements au câble lorsqu'on n'a pas beaucoup d'argent. Pour lui, ces dépenses sont faites pour le paraître, pour être comme tout le monde. En fait ces pauvres n'ont pas développé d'éthique de la pauvreté : malgré leurs faibles possibilités financières ils continuent à vouloir ressembler à des membres de la classe moyenne. D'ailleurs, le banquier compare avec sa propre situation :

«!Mais là mon fils, il est encore avec la game boy color. J'attends que les prix baissent. Et moi j'ai des clients qui franchement n'ont pas les moyens (rires)...Et moi je peux vous dire, j'aurais les moyens de leur payer, et puis moi ça me choque et je préfère, et je leur explique aux enfants!: on leur donne un peu d'argent de poche, et puis voilà tu le places, tu le mets de côté dans ta tirelire, quand tu as assez tu achètes. Si tu veux acheter neuf, il va falloir que tu attendes beaucoup plus longtemps, parce que ça va coûter beaucoup plus cher. Et 6 mois après ça baisse. J'essaie déjà

*de leur expliquer ça. Mais eux, quand je vais chez certains clients que je vois qu'ils ont déjà la PSP<sup>33</sup>, ça me tue!!!»*

Les jugements moraux sur les modes de consommation ne sont pas l'apanage des seuls banquiers, beaucoup de bénévoles du Secours Catholique les portent également. Cela fait écho à ce que nous avons dit plus haut sur les objets des prêts qui ne doivent pas s'inscrire dans une consommation superficielle mais être des choses utiles au travail ou à la vie de famille.

### **3.3.3.2 La nécessité d'être un « battant »**

Un autre espace où s'observe la motivation est celui du travail. Nous avons souligné que le travail au noir pouvait être perçu favorablement comme le signe d'une volonté de ne pas se contenter de l'assistance. Ne pas s'économiser au travail est toujours perçu positivement, même quand le surplus de travail inquiète les bénévoles : *« C'est quelqu'un qui travaille énormément. Beaucoup trop à mon avis parce qu'elle fait des heures démentes [...] L'été notamment. Évidemment il y a beaucoup de personnes qui viennent en vacances avec des personnes âgées ou malades même qui viennent que l'été. Et là, elle travaille autant le jour que la nuit. Elle fait des heures dans la journée et elle fait des gardes de nuit. [...] Alors c'est vrai que c'est un exemple, oui.!»* Cependant, l'insistance sur le travail est moindre que celle sur la bonne gestion étant donnée la situation des bénéficiaires. Pour autant, il semble important que même au chômage ceux-ci expriment une volonté de travailler.

### **3.3.3.3 Endurer sans se plaindre**

Le dernier point qui peut prouver la motivation d'une personne est son parcours : les accompagnateurs parlent souvent avec admiration des demandeurs qui ont connu de grosses difficultés et qui ont pourtant gardé la force de faire des projets et de chercher des solutions. A l'inverse, ceux qui sont fustigés sont les personnes qui disent « j'ai droit à ». Ils sont l'archétype des professionnels de l'assistantat, perçus comme profitant des aides sans jamais donner en retour. Ceux là sont soupçonnés plus facilement d'avoir une gestion peu scrupuleuse et des doutes naissent sur le fait qu'ils rembourseront puisque leur « sens moral » semble faible.

Il ressort de cette analyse de la motivation deux profils idéaux de bénéficiaires : le premier est celui du « bon pauvre », qui fait avec très peu et compense son dénuement par de hautes qualités morales ; le second est celui du « battant », qui bien que n'ayant pas eu de chances jusque là veut s'en sortir et remplace les ressources monétaires par des ressources de dynamisme et de volonté. Le risque semble donc d'exclure une partie des bénéficiaires éventuels, ceux qui ne sauraient mettre en avant leurs qualités morales ou des personnes dont les difficultés auraient altéré le dynamisme et la volonté. Des travailleurs pauvres qui n'auraient pas développé d'éthique de la pauvreté faite de privations et d'ascétisme risquent aussi parfois de se voir qualifiés de peu raisonnables ou d'inconscients.

Certains accompagnateurs sont conscients de ces éventuels biais de sélection et tiennent compte du fait qu'ils ont à faire à une population fragile, à qui il ne faut pas demander trop de preuves de bonne volonté. Acc. A1 explique par exemple que les personnes qu'il accompagne sont souvent instables et ont besoin d'aide dans leurs démarches pour ne pas s'épuiser.

### **3.3.4 La convention**

En dehors du projet et des qualités décelées ou non chez la personne, les règles formelles telles qu'indiquées dans la convention jouent un rôle dans les décisions qui sont prises. Nous aurions pu

---

<sup>33</sup> PSP : Console de jeu portable récemment sortie dont le prix varie de 200 à 250 euros et dont les jeux coûtent environ 50 euros.

commencer par cet aspect mais nous avons préféré suivre les modes de raisonnement des bénévoles et des banquiers : lorsqu'ils sont convaincus par un projet et une personne, les questions plus formelles paraissent secondaires. A l'inverse, quand un projet ne les convainc pas, ils le refuseront même si la convention l'accepte. Acc. B5 nous rapporte avoir refusé de monter un Crédit projet personnel pour des obsèques, elle estimait que cela n'était pas un projet créateur de dynamique. Elle ne s'était pas rapportée à la convention avant de prendre sa décision.

Les exclusions issues de la convention sont de deux types. Les premières concernent la situation bancaire et d'endettement : les personnes en interdiction bancaire c'est-à-dire fichées au FCC, et celles fichées au FICP (ce qui inclut les personnes ayant un dossier en commission de surendettement) sont a priori exclues de la garantie<sup>34</sup>. Le second groupe d'exclusion concerne les objets ; les objets qui ne sont pas listés sont a priori inéligibles, mais un objet est explicitement exclu : le rachat de dettes. Pourtant des dossiers pour couvrir des dettes ont été montés, de même que des prêts ont été accordés à des interdits bancaires ainsi qu'à des personnes ayant des dossiers de surendettement.

En fait, il existe des marges de manœuvre. Les arrangements entre accompagnateurs et demandeurs quant à l'objet du prêt afin de présenter une demande qui soit acceptée par le comité de crédit, arrivent fréquemment. Nous l'avons vu avec Mademoiselle Lesage. Pour contourner les exclusions de la convention telles que les dettes, il s'agit de ne pas écrire que le prêt sera accordé pour rembourser des dettes, mais d'indiquer l'objet de cette dette. Ainsi, Mademoiselle Gelas a besoin d'argent pour payer des frais d'avocat qu'elle a engagés sur le dossier, l'objet du prêt est « *frais d'avocat!* ». Cette libéralité a été acceptée par le comité parce que cette bénéficiaire est déjà connue du Secours Catholique local et que le montant du prêt est faible (300 euros). L'interconnaissance constitue en effet une réelle garantie de remboursement : « *!Parce que comme quand même ce sont des gens qui viennent ici, si vous voulez il y a une émulation à rembourser, parce que comme ils passent, comme ils vous voient, ce n'est pas comme! : je fais un crédit, je m'en vais, je vous revoie plus.!* » dit Acc. A7.

Les exclusions liées aux problèmes bancaires sont plus difficiles à contourner : il ne s'agit plus ici d'améliorer la présentation mais d'affronter les problèmes et de demander à la banque d'accepter de prêter malgré la situation. Les interdictions bancaires sont a priori « excluantes », notamment lorsqu'elles ne sont découvertes qu'au dernier moment, le prêt ayant été accordé par le Comité de crédit et le banquier téléphonant pour le dire après avoir fait l'interrogation auprès de la Banque de France. Dans ces cas là les accompagnateurs considèrent que les demandeurs ont trahi leur confiance, puisqu'ils leurs avaient systématiquement posé la question au moment de remplir le dossier, quand ce n'était pas lors du premier contact au téléphone.

Cependant, lorsque l'interdiction bancaire est connue à l'avance, il arrive que des prêts soient tout de même montés : l'accompagnateur et le banquier demandent alors à la personne des précisions sur l'origine des problèmes, lorsque ceux-ci sont justifiés le prêt peut tout de même être accordé. C'est le cas de Madame Parent. C'est également le cas de Madame Albertine dont l'interdiction bancaire n'était maintenue qu'en raison du non-paiement des timbres fiscaux pour un montant de 40 euros. Le banquier a alors expliqué à la demandeuse comment régulariser sa situation.

Enfin, le dernier cas d'exclusion est celui du surendettement. A priori, les personnes qui ont déposé un dossier de surendettement ne peuvent demander de Crédits projet personnel. Pourtant, comme d'autres demandeurs en situation de précarité, ils peuvent se trouver comme le couple Templier, Monsieur Barnet ou Monsieur Leconte, devant un obstacle financier qui les empêche d'acquérir un bien pouvant leur permettre de travailler. Monsieur Leconte avait une promesse d'embauche à plein temps, qu'il ne pouvait honorer que s'il possédait un véhicule, mais surendetté il ne pouvait prétendre à un prêt. La

---

<sup>34</sup> Il importe de souligner que le fichage tant au Fichier central des chèques (FCC) qu'au Fichier central des incidents de crédit aux particuliers (FICP) n'interdit pas aux établissements financiers de prêter à ces personnes. Il n'y a aucune mention particulière concernant le FCC. Dans le cadre du FICP, les banques ne peuvent pas se retourner contre l'emprunteur en cas de défaillance de celui-ci ce qui généralement les décourage. Enfin, concernant les surendettés (fichés au FICP), l'accord de la Banque de France est nécessaire afin notamment de ne pas rendre caduc le plan de surendettement.

Banque B et la Banque C acceptent ces dossiers à la condition que la Banque de France autorise le prêt.

### 3.4 Quelques prêts non accordés

Pour finir de décrire les critères qui président à l'acceptation des prêts, il nous semble intéressant d'analyser quelques prêts qui n'ont pas été accordés pour comprendre ce qui a emporté la décision. Nous ne tenons pas compte des prêts éliminés au téléphone dont nous avons déjà parlé.

Certaines demandes n'ont pas atteint le stade du Comité de crédit : lors de l'accompagnement amont le bénévole s'aperçoit que le budget est insuffisant ou mal géré, qu'il y a des problèmes avec la banque, ou tout simplement perd confiance dans le bénéficiaire. C'est le cas de ce demandeur qu'a rencontré Acc. A2 : un ancien SDF qui travaillait, qui avait eu des problèmes de drogue et tentait de s'en sortir. A priori, il remplissait les critères moraux puisqu'il avait vécu des choses difficiles et avait réussi à redresser la situation. Il souhaitait un prêt pour acheter une mobylette lui permettant de ne plus aller au travail en vélo. L'employeur contacté en a dit le plus grand bien, Acc. A2 était convaincue. Cependant, lors du rendez-vous suivant le demandeur est arrivé en lui montrant ce qu'il venait de s'acheter : un appareil photo numérique et un vélo cross ; en outre en appelant l'employeur elle a su qu'il avait donné sa démission. Elle s'est donc aperçue que cet homme manquait de stabilité, qu'il n'était pas en mesure de s'engager dans un prêt de long terme. D'une part, il avait acheté l'appareil photo et le vélo à crédit illustrant qu'il pouvait y avoir accès. D'autre part, ayant quitté son emploi, ses ressources n'étaient plus suffisantes pour rembourser un Crédit projet personnel. Acc. A2 a donc arrêté là l'accompagnement amont et n'a pas monté de dossier.

Dans d'autres cas, le dossier n'atteint pas le comité de crédit parce que les bénéficiaires renoncent quand ils s'aperçoivent qu'il s'agit d'un véritable crédit auprès d'une banque, avec un taux d'intérêt comme nous l'avons expliqué précédemment.

Les dossiers qui arrivent tout de même devant le Comité de crédit ne sont pas pour autant toujours acceptés. Le Comité de crédit de la banque B ajourne parfois les dossiers en demandant que certains points soient éclaircis comme le montre le relevé de décision pour la demande suivante :

Mr CAMPAGNA Etienne  
Personne aiguillée par Mme L. du Secours Catholique B  
Objet du prêt : Financement formation permis de conduire  
Montant : 950 €      Durée : 24 mois  
Commentaires des membres du Comité : Différents points sont encore à éclaircir : prendre contact avec l'employeur potentiel, établir un contact direct avec Mr Campagna pour analyse complète de sa situation financière, obtenir un devis détaillé et personnalisé du coût réel du permis et voir quelles aides sont obtenues pour réajuster une éventuelle demande de crédit.  
Décision Comité : Ajournement du dossier en l'état

Ailleurs, le Comité ajourne en demandant des changements dans la situation du bénéficiaire avant d'accorder le prêt. Ce fut le cas pour un dossier présenté par Acc. A6 : une jeune femme vivant avec son compagnon dans un mobil home souhaitait faire financer son permis pour améliorer sa mobilité afin de trouver du travail. Le comité de crédit lui a conseillé de déménager avant de lui accorder le prêt, estimant qu'elle trouverait plus de travail en habitant plus près d'une ville. Acc. A6 a d'ailleurs considéré que le comité de crédit outrepassait largement ses compétences et entrait dans la vie privée des personnes.

Les refus sans appels sont rares, ils sont limités aux cas où une interdiction bancaire non annoncée par le bénéficiaire est découverte. Cependant, une partie des ajournements reviennent à des refus, les

demandeurs ne souhaitant pas appliquer les conseils du Comité de crédit, ou bien l'ajournement est une façon de « *faire traîner* » un dossier pour mesurer la motivation du demandeur qui ne poursuit alors pas les démarches entreprises.

De vrais refus existent pourtant, ce fut le cas pour Monsieur Nardy, dont le dossier a été présenté plusieurs fois au Comité de crédit de la Banque B. Il s'agissait de payer un arriéré de factures EDF. Bien qu'il s'agisse de dettes, le comité acceptait d'étudier la demande au nom de l'urgence sociale. Cependant, au bout de quelques mois, la motivation du demandeur est apparue au Comité comme trop faible : il ne prenait pas contact avec EDF, il parlait de recherche d'emploi au début mais de moins en moins, et surtout il a affirmé à son accompagnateur que si le crédit lui était accordé il ne le rembourserait pas. Dans ces conditions le dossier a été définitivement rejeté.

Les raisons des refus confirment donc l'importance des ressources morales des personnes dans l'acceptation ou non d'un dossier, et montrent que la situation financière et le projet sont loin d'être les uniques critères pris en compte.

### **Conclusion : Le lien entre les impacts attendus et les profils sélectionnés**

Les critères d'évaluation et le fonctionnement de la sélection se comprennent en référence à ce que les participants à l'expérimentation attendent des Crédits projet personnel. C'est l'impact espéré qui conduit les bénévoles et les banquiers à attendre telle ou telle qualité d'un projet ou d'une personne.

Quand l'impact espéré est uniquement celui de l'insertion ou de la réinsertion, les attentes vis-à-vis des bénéficiaires potentiels ressemblent à celles nécessaires pour participer au marché de l'emploi : dynamisme, autonomie, bonne présentation de soi, projet solide et qu'ils sont capables d'expliquer, preuves d'une motivation sans faille. Les demandeurs choisis sont alors les plus forts parmi les pauvres.

En revanche, lorsque les bénévoles et les banquiers perçoivent l'importance des améliorations partielles et des impacts secondaires que nous avons définis plus haut, ils semblent moins soucieux de lire chez les personnes des qualités comme le dynamisme et la volonté, les accompagnateurs parlent alors plus volontiers d'honnêteté et de mérite. Le terme de projet quant à lui est minimisé et ce sont plutôt les besoins sociaux des personnes qui sont mis en avant. Notons qu'une partie des bénévoles et des banquiers ont évolué en participant à cette expérimentation et sont passés de la première à la seconde catégorie, en s'apercevant que s'ils plaquaient sur les personnes rencontrées des attentes relevant de personnes plus intégrées socialement, ils ne pourraient que refuser les demandes.

## II. L'ACCOMPAGNEMENT AVAL

L'une des spécificités des Crédits projet personnel est d'induire un accompagnement de la part d'un bénévole tout au long de la vie du prêt. L'accompagnement amont que nous venons de voir, se prolonge donc par un accompagnement aval<sup>35</sup> où un bénévole – le plus souvent celui qui a assuré l'accompagnement amont – suit la personne pendant la durée du prêt et parfois davantage. Souvent présenté comme un gage de réussite du projet et du remboursement, nous nous sommes interrogés sur la variété de ses formes, sur ses apports et sur les conditions et limites de son efficacité<sup>36</sup>.

Avant de rentrer dans l'analyse, il convient de rappeler deux choses. D'une part, si l'accompagnement est effectivement un apport essentiel, il ne peut pas tout. Quand il n'y a pas ou plus de marges de manœuvre, on ne peut attendre de miracles de la part des bénévoles. D'autre part, cet accompagnement ne se limite pas à une relation technique. Les choses qui se jouent entre l'accompagnateur et l'emprunteur sont souvent bien plus riches qu'un simple transfert de compétences. Ce sont des relations humaines.

### 1. DIVERSITÉ DES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT AVAL

Les différences constatées entre les formes d'accompagnement mis en œuvre montrent qu'il n'y a pas une voie unique pour favoriser la réalisation des projets des personnes.

#### 1.1 Les apports de l'accompagnement aval

La relation d'accompagnement qui se développe à l'occasion du Crédit projet personnel est censée favoriser la réussite de l'opération que l'on considère le remboursement du prêt ou la réalisation du projet.

Ses apports sont nombreux. Le bénévole apporte à l'emprunteur une certaine expertise du monde bancaire. Il peut – si nécessaire – lui expliquer les règles bancaires et les termes techniques du banquier. En outre, l'accompagnateur peut mettre en place un soutien budgétaire auprès du bénéficiaire que ce soit pour faire le point ou pour le conseiller dans sa gestion dans la durée. Il lui apporte également ses conseils en cas de difficultés financières ou dans la réalisation de son projet. Il peut même s'impliquer pour mobiliser son propre réseau afin de trouver des solutions. L'accompagnateur est ainsi censé sécuriser l'emprunteur tout au long du remboursement du prêt et de la réalisation du projet. Du point de vue du prêteur, l'accompagnement est également sécurisant dans la mesure où il implique une relation avec l'emprunteur assez proche pour avoir connaissance de l'évolution de sa situation et réagir suffisamment tôt en cas de difficultés. La précocité de la réaction est le plus souvent gage de réussite.

Cependant, au-delà de ces finalités utilitaires bien réelles, la relation qui s'établit entre emprunteur et bénévole est le plus souvent une relation humaine dans toute son épaisseur. Les bénévoles peuvent se voir considérés d'une manière moins formelle que ne pourrait l'être un banquier ou des intervenants sociaux.

*«!Je vais les voir régulièrement. Je les vois en moyenne toutes les trois semaines. Oui à peu près. D'ailleurs, j'ai chaque fois des dessins de sa petite fille. Comme elle a pas de grand-père, je suis son papi.!» (Acc. C5 à propos du couple Vassel)*

---

<sup>35</sup> À l'instar de ce que nous avons fait au sein de la partie précédente, nous ne mentionnerons pas le terme « aval » lorsque nous parlerons d'accompagnement au cours de cette partie à moins que cela s'avère nécessaire pour la clarté de notre propos.

<sup>36</sup> L'analyse ne porte pas sur l'intégralité des situations rencontrées dans la mesure où parmi les emprunteurs, 7 avaient obtenu leur prêt depuis moins d'un mois. Nous avons jugé cette période trop courte pour être significative en matière d'accompagnement aval.

Ce rapport différent favorise le dialogue avec les emprunteurs qui peuvent « oser » dire des choses qu'ils taisent à l'assistante sociale notamment en raison des éventuelles conséquences que cela pourrait avoir sur les aides qu'ils ont ou qu'ils pourraient demander ultérieurement.

L'accompagnement ne correspond donc pas simplement à un acte technique mais suppose bien une implication personnelle. Les relations ne prennent pas toujours un tour aussi amical car elles dépendent des personnalités des bénévoles et des emprunteurs. Toutefois, il est certain que les sentiments en jeu dépassent le simple cadre utilitaire – au point que certains emprunteurs parlent de leur accompagnateur comme de leur « frère » – sans s'y opposer, bien au contraire.

*«!Enfin, sur chaque dossier que j'ai traité, il s'est établi avec les personnes des relations franches, sincères et j'ai failli dire amicales en tout cas cordiales, et je leur dis chaque fois si vous avez un problème de remboursement, avant même de faire quoi que ce soit, téléphonez-moi. On cherchera à voir après avec le banquier comment, quelles solutions on peut trouver.!» (Acc. A6)*

Ainsi, ce sont de véritables relations de confiance qui parviennent généralement à se tisser. Cela est tout à fait essentiel car d'une part, la confiance favorise l'efficacité de l'accompagnement pour les aspects que nous avons mentionnés précédemment et d'autre part, elle est indispensable à son apport principal : le soutien moral des emprunteurs. En effet, si les aspects de conseil et d'aide dans les différentes démarches sont extrêmement importants, le principal élément pour les emprunteurs est de se savoir soutenus, et donc rassurés, par la présence de l'accompagnateur et la possibilité de faire appel à lui comme l'indique Mademoiselle Khalil : « *Moi je trouve que c'est bien ce petit suivi, même si il n'y a rien à dire, au moins, c'est! je suis là.* » Le plus souvent, l'accompagnateur n'est donc pas un « technicien » qui viendrait contrôler la bonne santé financière de l'emprunteur. Il est avant tout un soutien faisant éventuellement appel à des compétences techniques lorsque cela s'avère nécessaire.

Si l'accompagnement est potentiellement porteur de tous ces effets positifs, d'une part, ils ne sont que rarement tous simultanément présents voire nécessaires ; d'autre part, les formes d'accompagnement sont relativement hétérogènes et peuvent parfois se révéler très pauvres humainement.

## **1.2 Variété des formes d'accompagnement aval**

Il existe de nombreuses façons d'accompagner les personnes dans la réalisation de leur projet et le remboursement de leur prêt. Des formes très diverses peuvent s'avérer pertinentes. Nous en avons identifié trois principales : l'accompagnement soutenu, occasionnel et quasi-absent.

Avant d'en analyser les caractéristiques, il est essentiel de préciser que l'accompagnement mis en œuvre n'est que rarement défini du seul point de vue de son caractère optimal pour l'impact du Crédit projet personnel. La façon dont l'accompagnateur conçoit son rôle et décide de s'impliquer et les modalités de l'organisation de l'expérimentation déterminent tout autant les formes d'accompagnements effectivement mis en place.

Ainsi, certains bénévoles présentés ci-dessous comme ayant mis en œuvre un accompagnement optimal car la situation des personnes s'est considérablement améliorée après leur intervention, ont parfois procédé de la même manière pour d'autres emprunteurs avec beaucoup moins de succès (en raison de différences de situation, de ressources personnelles, de projet). L'impact des Crédits projet personnel n'est donc pas dépendant d'une forme unique d'accompagnement, néanmoins cela ne signifie pas que le choix de cette forme optimale découle systématiquement des besoins de l'emprunteur. Les accompagnements qui se déroulent le mieux sont en réalité ceux lors desquels les modalités de l'accompagnement mis en place rencontrent les besoins des bénéficiaires.

### **1.2.1 L'accompagnement soutenu**

Ce type d'accompagnement aval est systématiquement précédé par un accompagnement amont qui ne considère pas le crédit comme une finalité mais comme un outil pour répondre aux besoins de la personne. Cet accompagnement aval est d'autant plus nécessaire que les personnes se trouvent en

situation de grande fragilité et que leur projet est ambitieux. Plusieurs situations correspondent à cette description.

Monsieur Brunois a contracté un crédit pour acheter une voiture dans le but de créer une microentreprise de dépannage informatique. Malheureusement, entre la demande et le déblocage du prêt, sa santé a empiré et son projet n'était plus réalisable. Le crédit a principalement servi à rembourser des impayés et à assurer la trésorerie. En apparence, ce pourrait être un constat d'échec. Pourtant, ce n'est pas le cas. Acc. B7 qui le suivait avant sa demande de crédit, a continué son accompagnement. Si aujourd'hui Monsieur Brunois a retrouvé un emploi et sa femme a conservé le sien, c'est en grande partie grâce à cet accompagnement. *« Il nous a soutenus. Il appelle régulièrement pour savoir comment ça va au niveau santé. C'est vraiment quelqu'un de bien. [...] Il nous a soutenus sur plein de points, je sais pas quoi vous dire, il était là. Tout le temps. »* Mais cette réussite est également liée à l'accompagnement bancaire réalisé par le banquier B. Les périodes délicates qui auraient pu conduire à une interdiction bancaire dans le cadre bancaire « normal » n'ont pas eu de telles conséquences précisément grâce à la qualité de la relation établie. *« Quelquefois, c'était limite mais le fait qu'on avait des relations, qu'on se connaissait avec [banquier B], bon je l'appelais, et quand on dépassait le découvert autorisé qui est de 300 euros, il faisait en sorte qu'on n'ait pas de frais dessus en plus pour pas... Et puis, ça s'est toujours bien passé parce qu'on a réussi à jongler comme ça. »* Le couplage entre l'accompagnement soutenu sur un plan personnel et professionnel réalisé par Acc. B7 et celui bancaire réalisé par le banquier B a porté ses fruits en permettant à Monsieur Brunois de transformer radicalement sa situation.

L'exemple de Monsieur Martinet est également intéressant. Cet homme d'une quarantaine d'années s'est retrouvé en situation de grande pauvreté suite à sa condamnation pour travail non déclaré. Au moment de la demande de crédit, c'est une personne en dépression, sans emploi, ne se lavant presque plus, et criblé de dettes (amendes, assurance, loyer, etc.) qui est adressée au Secours Catholique par Presc. B1 qui participe au CCAS de la commune et qui le connaissait depuis son enfance. Le Crédit projet personnel avait pour but de lui faire acquérir une voiture pour qu'il puisse retrouver du travail. Acc. B3 et Presc. B1 l'ont accompagné dans ses différentes démarches que ce soit pour régler ses problèmes de dettes, ouvrir ses droits (CMU et CMU complémentaire), rechercher une voiture et même rechercher un emploi, sans jamais se substituer à lui. Il a d'ailleurs fallu qu'elles le rassurent constamment, il vivait le fait de faire un crédit comme extrêmement dangereux. Grâce à cet investissement de leur part, Monsieur Martinet qui avait baissé les bras face aux difficultés qui s'accumulaient, a trouvé des réponses à chacune d'elles, progressivement. Il a d'ailleurs obtenu un emploi en CDI qui stabilise l'ensemble de sa situation. Acc. B3 dresse aujourd'hui un constat positif : *« Maintenant on ne le suit plus. C'est uniquement [Presc. B1] qui le voit et qui me dit s'il a bien remboursé tous ses prêts et tout donc là il avait plus que deux mois à payer. [...] Il est à jour là maintenant c'est bon. Et quand on le rencontre dans les rues alors c'est «!Bonjour Marthe », bien rasé. L'autre fois je l'ai rencontré au marché et tout!: «!Ça va bien!?!» «!Je vais très bien!». »*

Enfin, le troisième exemple est celui de Mademoiselle Sissoko. L'objet de son Crédit projet personnel était de financer son déménagement pour pouvoir suivre sa formation. Le crédit lui donnait une base financière pour s'installer mais il n'était pas à lui seul suffisant pour subvenir à ses besoins d'étudiante pendant deux ans. En acceptant son dossier, Acc. A1 savait qu'il aurait par la suite à la soutenir pour la réalisation d'autres démarches, le prêt n'était qu'un des éléments de la dynamique mise en œuvre. Il a cherché pour elle un logement dans un foyer de jeunes travailleurs à son arrivée, qu'elle n'a finalement pas habité ayant par elle-même trouvé un studio. Il l'a ensuite aidée à monter son dossier CAF pour obtenir les APL après qu'elle ait eu trouvé une location. Il l'a également conseillée sur les aides qu'elle pouvait solliciter et sur le montage de son dossier pour obtenir une bourse d'études de l'ANPE. À aucun moment, il ne s'est substitué à Mademoiselle Sissoko. C'est elle qui a fait l'ensemble des démarches. Elle a trouvé son logement seule. Cependant, elle pouvait compter sur ses conseils et parfois son intervention pour aplanir les obstacles qui se présentaient sur sa route.

Ces trois exemples offrent un panorama assez complet de ce à quoi peut servir l'accompagnement aval lorsqu'il est soutenu. Dans les trois cas la situation des personnes au départ est particulièrement délicate. Le Crédit projet personnel s'inscrit d'ailleurs dans une démarche de promotion. Toutefois, les difficultés auxquelles font face les personnes ne sont pas tout à fait les mêmes. Dans le premier cas, les difficultés économiques se doublent de problèmes de santé importants. Dans le deuxième, c'est une marginalisation profonde qu'il faut parvenir à dépasser. Enfin le troisième se caractérise davantage par les difficultés inhérentes aux démarches administratives et à la recherche des réponses existantes.

La nature de ces difficultés ainsi que les ressources dont disposent les personnes influent sur l'évolution de l'accompagnement. Son intensité diminue avec la stabilisation de la situation. Au fur et à mesure que les personnes voient leurs problèmes se résoudre, le rôle de l'accompagnateur décroît. C'est le cas de Mademoiselle Sissoko dont l'accompagnement se résume aujourd'hui à des appels occasionnels à Acc. A1. En revanche, Monsieur Brunois et Monsieur Martinet sont dans des situations encore fragiles pour lesquelles un accompagnement soutenu s'avère utile même s'il se limite à une prise de nouvelles régulières et à la vérification que tous les remboursements sont à jour.

Cet accompagnement peut apporter simultanément ou non, une aide technique pour réaliser les démarches administratives comme le souligne Madame Blondiaux :

*«!Q!: parce que votre fils vous a aidé pour faire tous les papiers, au moment du décès de votre mari, pour rembourser les crédits etc.*

*R!: Oui, il m'a aidée, et après il est parti et [Acc. A6] a pris la relève quoi.!»*

Et en même temps un supplément d'énergie ou de courage quand les personnes en manquent suite aux différentes épreuves traversées.

*«!Je l'ai accompagnée auprès de la Croix-Rouge et maintenant auprès des Restos du cœur pour qu'elle puisse obtenir les aides alimentaires supplémentaires qui lui permettent plus facilement de fonctionner. Donc vous voyez je vous disais que il y avait pas de suite mais là avec celle-là, il y en a. Mais la situation est tellement désespérée que bon c'est la moindre des choses quoi.!»*

(Acc. A6 à propos de Madame Michel)

## 1.2.2 L'accompagnement occasionnel

Pour la majorité des personnes ayant obtenu un Crédit projet personnel, la présence continue de l'accompagnateur n'est pas nécessaire. Parce que les personnes ont suffisamment de ressources personnelles, parce que la situation est suffisamment stable ou bien encore parce que l'objectif de leur projet est à leur portée, les emprunteurs peuvent n'avoir besoin que d'un accompagnement occasionnel. Dans ces situations l'accompagnement prend deux formes. La première est une prise de contact régulière mais peu fréquente, à l'initiative de l'accompagnateur ou de l'emprunteur. Elle a généralement lieu tous les 6 mois voire tous les ans et se fait par téléphone :

*«!Une fois par an au moins – quand il n'y a pas de problèmes, moi je ne bouge pas, je les entends pas – mais une fois par an au moment de la fin de l'année et des vœux, je les appelle tous pour leur dire: «!Bonne année!! Comment ça va?!!» Quelques fois je m'entends dire: «!Bouh, ça va pas...!». Mais le reste du temps je m'entends dire «!Ça va!». Le reste du temps quand il n'y a pas de problème, je n'ai pas à intervenir systématiquement. Je crois que c'est aussi un des aspects de ce suivi, c'est qu'il peut être réel, accessible mais pas enquiquinant. Je vais pas les appeler tous les 8 jours pour dire: «!Ça va, pas de problèmes?!». Bon ils aiment pas ça.!» (Acc. A1)*

Certains accompagnateurs contactent les bénéficiaires plus fréquemment toutefois ils prennent garde à ce que cela ne se traduise pas par des lourdeurs excessives. Ce serait un travail trop lourd pour les bénévoles, et de surcroît cela risquerait d'être étouffant pour les emprunteurs. Comme le souligne Acc.C1, le pragmatisme s'impose.

*«!Q!: Vous êtes en contact avec elle à quelle fréquence à peu près!?*

*R! : C'est très variable. Je l'appelle des fois mais je l'appelle très vite fait parce qu'elle...c'est souvent pendant qu'elle travaille, c'est sur son portable donc je fais très vite. Et puis voilà.!»*

Le second type d'accompagnement occasionnel qui complète le précédent, se fait à l'occasion d'un changement de situation ou de la survenue de difficultés. Dans ce cas, les emprunteurs ou les banquiers contactent l'accompagnateur pour trouver une solution. Nous reviendrons plus longuement sur ces situations lorsque nous traiterons plus précisément de la survenue de difficultés mais nous pouvons dès à présent souligner que ce mode de fonctionnement permet souvent de trouver des solutions efficaces sans demander une implication personnelle extrêmement lourde. Dans le cas de Mademoiselle Rondeau qui, ayant obtenu son prêt, s'est aperçue que la banque A lui prélevait la première mensualité à la date de versement du prêt, elle n'a eu qu'à contacter son accompagnateur pour savoir ce qu'elle devait faire. Assurée par les conseils de Acc. A1, elle s'est rendue dans son agence pour demander la correction de cette erreur, ce qui a été fait immédiatement.

Dans ces situations, l'accompagnement correspond véritablement à une possibilité. L'accompagnateur est disponible en cas de besoin et il prend des nouvelles régulièrement sans pour autant être présent de manière intensive. C'est là que l'on perçoit toute l'importance du soutien apporté par l'accompagnement et de son caractère rassurant pour l'emprunteur. D'ailleurs cette « sécurisation » n'est pas toujours à la seule charge du bénévole. Elle peut être partagée avec le banquier y compris lorsqu'il n'est pas dans un dispositif dédié :

*«!Q! : Et vos relations avec votre accompagnateur!?*

*R! : On essaie de se tenir au courant régulièrement. La dernière fois ça a été, bah la semaine dernière je l'avais eu au téléphone, il m'avait contactée par rapport à votre rencontre, on avait fait un petit peu le point et puis voilà. Et puis bon ma conseillère aussi me contacte de son côté et on fait le point aussi. On fait le point, même si c'est positif on fait le point, au moins il y a un petit suivi, et puis bon, je trouve que ma conseillère est très bien, et [Acc. A4] fait ce qu'il faut, donc voilà.!» (Mademoiselle Khalil)*

Les banquiers de la structure dédiée de la banque B se substituent parfois au bénévole car ils font un suivi précis des clients dont ils gèrent les comptes. Ils deviennent alors l'accompagnateur de fait. En effet, à l'instar de ce que nous avons montré au sujet du fonctionnement des Comités de crédit de la Banque B, la connaissance des banquiers quant aux situations des personnes et leur moindre réticence à poser des questions et à entrer dans la vie des personnes peuvent les conduire à prendre le pas sur les bénévoles du Secours Catholique. Progressivement c'est la relation qu'ils entretiennent avec l'emprunteur qui devient la relation principale comme le souligne Monsieur Leconte : *« Au début il m'appelait pour savoir au niveau du boulot comment ça se passait. Alors ben des fois j'étais en intérim, je le rappelais le soir pour lui dire ben je travaille. Voilà quoi, c'est tout. C'était bien, ça voulait dire qu'il s'occupait quand même de son client qui est à aider. »*

Le risque d'un effacement du bénévole au profit du banquier est qu'en cas de problèmes ne portant pas directement sur le remboursement du crédit mais davantage sur la réalisation du projet, le banquier soit moins à même d'orienter la personne vers les structures existantes pouvant apporter une réponse. L'expertise sociale des bénévoles pourrait alors faire défaut. En outre, si des difficultés surviennent entre le client et la banque, la présence du bénévole jouant alors le rôle de médiateur est parfois indispensable.

### **1.2.3 La quasi-absence d'accompagnement**

Pour certains emprunteurs, l'accompagnement semble quasiment superflu. Cela s'explique principalement par le fait que ces personnes disposent des ressources nécessaires pour mener à bien leur projet sans recourir aux conseils d'un bénévole. Il faut cependant distinguer trois profils.

Le premier est celui des personnes qui n'ont pas eu besoin d'accompagnement par un bénévole du Secours Catholique car leur projet ne supposait pas une transformation radicale de leur situation et qu'ils disposaient d'un tissu de solidarité suffisant pour pallier les coups durs. Ainsi Monsieur Lepardieu qui en est à son deuxième prêt n'a jamais été en contact avec la bénévole du Secours Catholique chargée des Crédits projet personnel en dehors du montage de ces crédits. La réalisation de son projet – l'amélioration de son cabanon – ne supposait pas de démarches particulières et ses compétences de gestion étaient suffisantes pour mener à bien les remboursements. Cependant, comme l'explique Acc. A5 lorsqu'on l'interroge sur les privations qu'il supporte pour rembourser son prêt : « *Cela étant, bon Monsieur Lepardieu on l'aide. On l'aide d'un don d'un autre côté.* » Les difficultés éventuelles sont donc évitées grâce à ce couplage informel entre le crédit et les secours sous forme de dons ou de paniers alimentaires.

Le deuxième profil correspond aux personnes qui ont assumé seules les difficultés qui se présentaient à elles. Mademoiselle Cruz dont le portrait est détaillé au début de la première partie en est une figure exemplaire. Face aux difficultés, elle a systématiquement recherché des solutions par elle-même. Cette démarche est à la fois positive quand elle se traduit par la prise de contact précoce avec le banquier en cas de risque de découvert mais elle peut également l'être un peu moins lorsqu'elle a pour conséquence de lourdes privations.

Toutefois, le fait de ne pas solliciter l'accompagnateur Secours Catholique ne s'apparente pas à un refus systématique de conseils comme nous l'explique Presc. A1 en charge de l'insertion RMI à l'ANPE qui avait joué le rôle de prescripteur : « *Elle m'a appelé plusieurs fois en cours de formation hein parce qu'elle postulait, elle s'inquiétait parce qu'elle trouvait pas d'emploi. Et tout de suite à l'issue de sa formation elle a demandé à prendre rendez-vous avec moi. Donc je l'ai reçue une semaine après sa formation. [...] Mais c'est vrai qu'elle a eu besoin d'être rassurée.* »

Ces deux premiers profils pour lesquels le projet a abouti ont en commun le fait que le bénévole en charge de l'accompagnement n'a pas eu de contacts ou quasiment aucun avec l'emprunteur au cours du prêt. En revanche, dans les deux cas, d'autres « soutiens » pouvaient être mobilisés même s'ils ne peuvent être considérés comme équivalents à un accompagnement de substitution.

Le troisième profil diffère largement des deux précédents dans le sens où le recours aux Crédits projet personnel n'est que le résultat des insuffisances du système bancaire. L'exemple de Madame Hassani est à ce titre symptomatique. Travaillant en enchaînant les CDD depuis de nombreuses années, Madame Hassani est tombée en panne de voiture. Il lui fallait en acheter une autre. Elle avait pour cela une épargne de 3 000 euros et il lui en manquait 2 000 pour acheter le véhicule qu'elle avait trouvé. Cliente de sa banque depuis de nombreuses années sans avoir connu d'incidents bancaires, elle a tout de même vu sa demande rejetée en raison de l'instabilité de son statut professionnel. Les normes bancaires d'évaluation du risque ne lui autorisaient pas l'accès au crédit. D'ailleurs, les autres banques auxquelles elle s'est adressée lui ont toutes fait la même réponse à l'exception de la banque A qui l'a informée de l'existence des Crédits projet personnel. L'originalité de ce crédit est que le directeur de l'agence s'est proposé comme accompagnateur pour la durée de ce prêt. Dans les faits, Madame Hassani n'a jamais contacté son banquier-accompagnateur n'ayant jamais rencontré de difficultés de remboursement. Elle ne l'a pas fait non plus lorsqu'elle s'est retrouvée au RMI alors qu'il lui restait quelques mois à rembourser expliquant que « *tant que je peux payer je ne vois pas pourquoi j'irais lui dire. Si vraiment j'ai un problème là j'irai lui dire. Mais pour l'instant je paie donc je vais pas... Je vois pas pourquoi j'irais.* » Ce Crédit projet personnel qui est une réussite tant au niveau du remboursement que du projet, s'est déroulé exactement comme un prêt bancaire lambda si ce n'est qu'il est garanti.

L'efficacité du Crédit projet personnel quant à la réussite de son objet et de son remboursement n'est donc en rien liée à une forme unique d'accompagnement. Son ampleur et sa nature peuvent varier en fonction des difficultés potentielles pour réaliser le projet financé par le crédit et/ou la complexité des

situations initiales. Pour une large part, l'accompagnement est adapté par les accompagnateurs au fur et à mesure de l'évolution de la relation qu'ils entretiennent avec les emprunteurs :

*«!Je sais qu'il y a un accompagnement de prévu mais bon, il faut pas non plus aller trop loin. Il faut les laisser un peu tranquilles. Si ça se passe bien au niveau des remboursements de [la Banque B], pourquoi aller...!? Moi, je prends ça un peu pour de l'ingérence. Après, ils sont grands. Lui, ce Monsieur, je vous dis encore une fois, c'est quelqu'un de très sérieux. Il va pas faire d'écart. Bon, d'autres ce serait différent.» (Acc. B1)*

La seule constante observée est l'importance pour les emprunteurs de savoir qu'en cas de pépins ou de doute, ils peuvent trouver un soutien. D'ailleurs, dans sa dimension technique, la plus grande partie du travail se fait en amont au moment de la définition du projet et des caractéristiques du crédit. C'est ce que souligne Acc. A1 lorsqu'on l'interroge sur l'ampleur de son engagement en tant qu'accompagnateur : *« La plupart du temps c'est jusqu'à la mise en place du crédit. Au-delà de la mise en place, c'est lorsqu'il y a par exemple à conforter et à organiser le soutien financier mais pas directement financier, social de l'intéressé. »* Toutefois, les caractéristiques de l'accompagnement aval mis en œuvre ne découlent pas mécaniquement ou scientifiquement des besoins et attentes identifiés en amont. Les contraintes des bénévoles doivent être prises en compte.

## **2. LES ÉLÉMENTS QUI DÉTERMINENT LE MODE D'ACCOMPAGNEMENT AVAL MIS EN ŒUVRE**

L'accompagnement est avant tout une relation humaine. À ce titre, il pèse sur sa mise en œuvre des contraintes qui ne sont pas seulement organisationnelles. La première d'entre elles est l'acceptation des emprunteurs eux-mêmes. Si elle est un pré-requis, il nous faut souligner que nous n'avons pas rencontré de personnes qui y soient opposées. Cela s'explique sans doute par le fait que ceux n'ayant pas accepté l'idée d'un accompagnement ont renoncé au Crédit projet personnel. Tout au plus certains ont émis des réserves mais nous reviendrons en détail sur cela dans la partie consacrée aux limites de l'accompagnement.

Cette adhésion acquise, trois lignes de force expliquent le mode d'accompagnement choisi : la question de l'immixtion dans la vie privée des emprunteurs, la personnalité des bénévoles et leur disponibilité.

### **2.1 Réticences ambiguës à s'immiscer dans la vie privée des emprunteurs**

Si des consignes générales sont données sur la forme de l'accompagnement, elle est pour une très large part laissée à l'appréciation des bénévoles<sup>37</sup>, de sorte qu'il est important de tenir compte de leurs propres définitions du rôle d'accompagnateur et de leurs éventuelles réticences.

Si les bénévoles considèrent qu'ils doivent venir en aide aux emprunteurs face aux difficultés bancaires ou à la réalisation de leur projet, ce soutien se heurte à l'une des réticences les plus communément partagées : l'intrusion dans la vie privée des personnes. De la même manière que ce qu'il se passe au moment de l'accompagnement amont, de nombreux bénévoles craignent de s'immiscer trop avant dans l'intimité des emprunteurs. Ils se posent la question de la bonne distance à adopter comme l'illustre le propos suivant :

*«!Quand on nous dit!: «!Il faut les accompagner une fois que le crédit est donné!», si les mensualités sont payées, je me sens pas bien à l'aise pour... S'ils ne sont pas demandeurs. Ils seraient demandeurs de suivre leur trésorerie, de les aider dans les comptes, pourquoi pas. Mais s'ils ne sont pas demandeurs... Moi je me vois pas trop arriver chez elle... ça fait un peu inquisiteur.» (Acc. B1)*

---

<sup>37</sup> Nous verrons que certaines différences existent selon le partenaire bancaire  
Expérimentation « **Crédit Projet Personnel** »  
Comité d'évaluation – **Etude d'impact / Rapport intermédiaire** – mai 2007

La solution trouvée est une forme de compromis où le bilan budgétaire quand il est réalisé est justifié par l'intérêt de mettre les choses à plat pour déceler d'éventuels déséquilibres récemment apparus mais le plus souvent, quand le niveau de confiance est suffisant, il se limite à ce qu'en dit la personne elle-même<sup>38</sup>. In fine, c'est en période de crise (difficultés bancaires ou remise en cause du projet) que l'analyse de la situation budgétaire des personnes n'est plus perçue comme intrusive, et se trouve véritablement réalisée.

Toutefois, il convient de souligner un paradoxe : les bénévoles sont souvent mal à l'aise pour exercer ce qu'ils perçoivent comme un contrôle social inacceptable des emprunteurs, pourtant ils s'interrogent sur les éventuelles conséquences de son insuffisance. Cela porte principalement sur l'utilisation du crédit, interrogation qu'ils partagent avec leurs interlocuteurs bancaires comme le souligne l'extrait suivant :

*«!Effectivement rien ne me dit que les 2!000 euros qu'on débloque en 4 fois vont pas servir à rembourser le prêt. La seule chose qu'on peut vérifier, c'est ce que fait [l'accompagnateur], c'est qu'il les voit régulièrement et il vérifie qu'il y a des achats de tickets de caisse. Donc il prend les tickets de caisse et il vérifie qu'il y a des achats de vêtements ou de nourriture qui sont faits, mais bon, je veux dire à l'instant t où l'achat est fait, est-ce que le compte qu'ils ont au Crédit Mutuel ne suffisait pas pour payer ces achats, et que les 500 euros ont été mis au dernier moment pour payer les échéances de prêt.» (Banquier B)*

L'accompagnement aval, comme l'accompagnement amont, est donc en permanence en tension entre volonté de ne pas s'immiscer et besoin de contrôle. La personnalité des accompagnateurs joue ici un rôle majeur.

## 2.2 Une question de personnalité...

Les aptitudes ou expériences des bénévoles induisent largement le type d'accompagnement mis en œuvre. Les bénévoles ayant le plus de facilités à entrer en relation avec les autres, ayant des qualités d'écoute, ayant eu des pratiques professionnelles ou dans leur vie privée les ayant conduits à mener ce genre d'activité, sont ainsi plus enclins à s'investir dans un suivi qui peut se révéler soutenu si nécessaire. C'est notamment le cas de Acc. B3 qui dans sa vie professionnelle, personnelle ou dans son engagement associatif, a toujours été amenée à accompagner des personnes en difficultés, à manier les chiffres et à prodiguer parfois des conseils en matière de crédit. Elle explique d'ailleurs de cette manière le fait qu'elle n'ait pas cette appréhension : *« Je l'ai toujours fait, même en région parisienne. J'ai toujours fait le suivi des familles. »*

En revanche pour d'autres qui ont occupé des emplois de nature plus administrative, l'implication dans le suivi des personnes est quelque chose de plus délicat. La conception que ces personnes peuvent avoir de leur rôle est alors plus limitée. Interrogée sur les possibilités pour le banquier de développer une forme de pédagogie bancaire, Acc. A5 en vient à exprimer des interrogations plus fondamentales sur son propre rôle : *« [La Banque A] n'a pas le temps de faire le travail de pédagogie et alors moi, c'est très difficile. Enfin je me sens pas capable de faire ce travail là parce que... C'est vrai, est-ce que c'est ma place de le faire!? Hein!? C'est embêtant parce qu'on rentre quand même un peu dans la vie des gens et [La Banque A], ils ont absolument pas le temps de prendre une après-midi pour expliquer comment marche un relevé de compte. »*

Cette mise en retrait en termes d'accompagnement est une réalité. Acc. A5 n'entretient aucune relation avec les emprunteurs dont elle a monté le dossier à l'exception des moments où elle est alertée par la banque de la survenue de difficultés. Mais là encore, elle souligne les limites de ce qu'elle peut faire : *« Quand le banquier me prévient et que c'est pas payé, quand je les appelle au téléphone – si j'arrive à les avoir – ils ont parfois de bonnes raisons mais ces bonnes raisons c'est au banquier qu'il faut aller les donner. Le banquier il est à l'écoute quand même il est pas... C'est pas une teigne celui qu'on a. »*

---

<sup>38</sup> Nous verrons que dans le cadre du partenariat avec la banque C, ce sont les attentes de ce partenaire – attentes acceptées par la délégation locale – qui structurent l'accompagnement.

## 2.3 ...et de disponibilité

Ce ne sont pas uniquement les craintes qui expliquent l'absence d'accompagnement aval ou son faible niveau. L'impossibilité matérielle pour un ou une bénévole d'accompagner une multitude de dossiers sans se consacrer à temps complet à cette activité explique également cet état de faits.

Quels que soient les bénévoles, tous ceux qui ont l'expérience de multiples dossiers soulignent qu'ils atteignent leurs limites. Quand on interroge Acc. C3 sur le nombre de personnes qu'elle pourrait accompagner elle répond clairement : « *Trois, pas plus. Deux c'est déjà bien parce que vous savez, G. c'est étendu, et le Secours Catholique ne nous donne pas des bons d'essence, alors! C'est pas que je vais me mettre à pleurer misère maintenant mais je veux dire il faut que je me déplace beaucoup.* » En dépit de son enthousiasme, Acc. A1 qui réalise à la fois l'accompagnement amont et aval, dresse un constat similaire. « *J'avoue que sur A., je coince. Sur le département, seul, actuellement je coince.!* » Il semble délicat d'attendre de bénévoles qui ne consacrent qu'une partie de leur temps à cette activité, de suivre simultanément plus de quatre ou cinq crédits.

Ces limites matérielles sont d'ailleurs d'autant plus fortes que l'accompagnement se révèle exigeant. Il apparaît ainsi hors de portée pour la majorité des accompagnateurs de réaliser une pédagogie budgétaire dans la durée comme l'explique Acc. C3 :

*«!Pour arriver à changer quelqu'un dans la gestion de son budget, il faut plus qu'un suivi. Il faut la rencontrer tous les trois quatre jours parce que c'est quelque chose d'extrêmement difficile. Si des mauvaises habitudes ont été prises depuis fort longtemps, eh ben, c'est pas comme une dent (rire)!! Je veux dire qu'instaurer une façon de faire différente demande un travail de longue haleine.!»*

Les banquiers de la banque B évoluant pourtant au sein d'une structure dédiée, soulignent également la difficulté d'une telle action qui demande non seulement d'avoir une bonne vision budgétaire de la situation mais également de comprendre le mode de vie des personnes pour éviter de plaquer ses propres représentations.

*«!En plus, je suis pas là pour dire! «!Faut arrêter Canal +, faut arrêter la téléphonie mobile.!» C'est pas mon rôle encore aujourd'hui de dire ça. Moi c'est de l'accompagnement budgétaire et de l'accompagnement bancaire, après de l'accompagnement social... Dire à une personne il faut arrêter Canal +, si ça se trouve c'est la seule distraction qu'ont les gamins.!» (Banquier B)*

La mise en œuvre concrète de l'accompagnement aval n'est pas le résultat mécanique de l'identification de besoins. De manière transversale et dans la continuité de ce que nous avons mis en lumière à propos de l'accompagnement amont, il ressort que le mode d'accompagnement aval est en grande partie dépendant de la manière dont le bénévole perçoit son rôle. Ainsi, nous avons distingué trois types d'accompagnements amont: le premier plaçait la réalisation du crédit au cœur de la démarche. Les bénévoles qui mettent en œuvre ce type d'accompagnement amont sont souvent ceux qui ont également la conception la moins impliquante de l'accompagnement aval. À l'inverse, ceux considérant le projet comme premier et le crédit comme un outil de sa réalisation sont généralement beaucoup plus portés à s'impliquer dans le suivi.

Cette continuité très fréquente entre accompagnement amont et aval souligne la nécessité de poser la question de la philosophie générale de l'accompagnement c'est-à-dire de ce qu'on en attend et des moyens que l'on met en œuvre pour sa réalisation. Apporter une réponse à ces questions importe dans la mesure où les contraintes qui pèsent sur la forme que prend l'accompagnement aval jouent un rôle essentiel dans ses limites éventuelles.

### 3. LES LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT AVAL

Les contraintes que l'on vient d'observer influent sur le type d'accompagnement mis en œuvre. Cela se révèle parfois néfaste quand l'accompagnement ne remplit plus certains de ces divers rôles depuis le soutien moral jusqu'à une assistance technique plus approfondie.

#### 3.1 L'accompagnateur n'a pas de solution miracle

Si l'accompagnement se révèle souvent extrêmement utile, il n'est pas non plus la solution miracle. L'accompagnateur aussi dévoué, disponible et compétent soit-il, ne peut par sa seule présence résoudre toutes les difficultés qui se présentent au cours du remboursement du crédit et de la réalisation du projet.

##### 3.1.1 Les difficultés insurmontables

Il arrive que l'évolution des situations se traduise par l'impossibilité de mener à bien le projet envisagé ou alors compromette le remboursement du prêt.

Madame Lapierre dont la situation est présentée dans la première partie du rapport en est un exemple typique. Le Crédit projet personnel lui a servi à acheter un véhicule pour pouvoir faire des livraisons et développer son épicerie. La perte du procès engagé en raison de la péremption d'une partie de son stock et les conséquences pour son activité ont totalement compromis ce projet. Face à cette situation, son accompagnateur ne peut pas changer les choses. L'influence de l'accompagnement suppose un minimum de marges de manœuvre parfois elles n'existent pas. Tout au plus peut-il veiller à ce que la situation ne s'aggrave pas sachant qu'elle poursuit actuellement le remboursement de son prêt.

Que ce soit du côté du banquier ou de l'accompagnateur, il est parfois difficile de se résigner après s'être investi. Il importe alors de rappeler qu'aux côtés de l'accompagnement, l'une des grandes spécificités des Crédits projet personnel est l'existence d'une garantie destinée à solder le prêt lorsque que l'emprunteur n'a plus la possibilité de rembourser. La garantie intervient précisément quand l'accompagnement a atteint ses limites.

Les Crédits projet personnel ne sont pas des crédits à la consommation comme les autres, le déroulement du prêt participe de leur impact. La garantie permet d'éviter qu'un acharnement de la part du banquier ou de l'accompagnateur à faire rembourser le prêt alors que la situation s'est dégradée, ne se traduise pour la personne par un impact extrêmement négatif.

Ce rappel est loin d'être superflu car si lors de nos entretiens, aucune des situations n'était irrémédiablement compromise, certaines étaient problématiques. Pour l'une d'elle, la description faite par le banquier A laissait penser que la volonté de traiter ces clients comme les autres pouvait parfois atteindre ses limites et dénaturer l'expérimentation : « [Acc . A6] *m'a dit qu'elle était dans une situation très difficile, ce qu'on comprend tout à fait, mais nous, on est pas assistantes sociales. [...] Le jeu, c'est pas de faire jouer les garanties, enfin moi, c'est en dernier recours.* »

##### 3.1.2 Une mise en retrait de la part des emprunteurs

Pour fonctionner l'accompagnement ne peut se faire sans la participation des emprunteurs. Elle ne va pas toujours de soi.

En cas d'impayé, en dépit de l'information précoce délivrée par la banque, les accompagnateurs n'ont parfois pas plus de possibilités que la banque pour rentrer en contact avec les emprunteurs. C'est ce que nous explique Acc. A5 à propos d'un crédit pour une voiture : « *Elle avait pris 2!000 euros donc elle a payé et puis après elle a retrouvé du travail donc ça a été quelque chose qui a été, bon ça avait l'air de bien rouler. Et puis bon elle a perdu son travail...et elle a commencé à ne plus payer. En plus elle a fait*

*domicilier ses indemnités de chômage dans une autre banque donc le banquier a un petit peu tiqué, bon, c'est sûr. [...] Donc elle, on n'a plus jamais eu de contact avec elle. On lui a téléphoné, on lui a écrit... »*

Face à ces attitudes de fuite, l'accompagnement ne peut rien. Tout au plus permet-il parfois d'en comprendre les causes. C'est le cas pour Acc. A1 qui a retrouvé une emprunteuse « disparue ». Elle lui a expliqué avoir décidé de refaire sa vie dans une autre ville après que sa fille handicapée dont elle s'occupait jusqu'alors lui a fait savoir qu'elle désirait se passer d'elle. Mise à part la compréhension de l'arrêt du remboursement, il n'y a malheureusement pas d'autre effet espéré.

En revanche, il y a un autre type d'attitude de la part de certains emprunteurs qui s'avère plus préoccupante pour l'impact des prêts. Certains d'entre eux ne considèrent pas le Secours Catholique et ses bénévoles comme un interlocuteur en cas de difficultés. Ainsi, lorsque l'on interroge Mademoiselle Favier sur ce qu'elle ferait si elle ne pouvait honorer l'une des mensualités, sa réponse est la suivante :

*«!R!: Ah j'irais discuter avec [La Banque A].*

*Q!: Mais vous n'iriez pas voir [Acc. A5] ?*

*R!: Ben disons [...] c'est grâce à elle, c'est sûr, c'est grâce au Secours Catholique que j'ai pu faire ce crédit là, mais après, après c'est eux qui gèrent tout ce qui est banque, tout ce qui est argent, tout ce qui est solde, tout ce qui est... C'est chez eux que j'ai le compte aussi donc si j'ai un problème pour le rembourser, je pense que c'est avec eux que j'irais discuter.!»*

Ce type de réaction peut être lu positivement : la personne est autonome et elle fait les démarches auprès de son banquier. Cependant, les bénéficiaires ne sont pas toujours en mesure de trouver eux-mêmes des solutions à leurs problèmes. C'est précisément pour faire face à ces situations que l'accompagnement est utile.

L'établissement de relations emprunteur-accompagnateur de cette nature tient pour beaucoup à la nature de l'accompagnement amont : la manière dont le fonctionnement du dispositif leur est présenté et la manière dont le bénévole lui-même s'implique dans l'accompagnement<sup>39</sup>. C'est ce qu'illustre ce constat réalisé par Mademoiselle Gelas : « *Mais voilà elle n'a pas eu de réactions particulières par rapport à mes dettes ou à ma situation financière. Aucun jugement et puis je pense que c'est pas son rôle du tout de toute façon. Elle a simplement recueilli des informations pour les transmettre.* »

La qualité de l'accompagnement aval dépend de celle de l'accompagnement amont, quand celui-ci n'a consisté qu'en un sas d'entrée vers le crédit plus qu'à une recherche des besoins de la personne, la suite des relations est rarement très riche. Dès lors, à moins que les partenaires bancaires aient les moyens d'assurer eux-mêmes l'accompagnement aval, il faut souligner les risques inhérents à une réduction de l'action des bénévoles – quelle qu'en soit la cause – à la portion congrue.

### **3.2 Spécificités partenariales et gestion des aléas**

S'il convient d'être attentif à l'effectivité de l'accompagnement aval, même quand il n'est qu'une possibilité, c'est précisément parce qu'il est essentiel lorsque des aléas surviennent. Si les fluctuations correspondent à des tensions budgétaires, il arrive que les emprunteurs parviennent par eux-mêmes à trouver des réponses. C'est le cas de Mademoiselle Khalil qui ayant eu un léger accident de voiture, a sollicité une aide au Secours Catholique pour faire face aux frais qu'elle ne pouvait assumer. C'est également vrai pour Monsieur Brunois qui a eu recours à quelques aides financières quand il lui fallait se déplacer pour trouver du travail. Mais ces solutions ne sont pas toujours suffisantes ou adaptées.

Faire face aux aléas est l'un des enjeux de l'expérimentation des Crédits projet personnel. Il est largement déterminé par le mode de relation entre les trois parties de l'expérimentation : l'emprunteur, l'accompagnateur et le banquier. Il est alors intéressant de distinguer les partenariats car leur diversité permet d'illustrer certaines failles qui peuvent altérer l'efficacité de l'accompagnement.

<sup>39</sup> Ce qui fait échos aux contraintes identifiées dans la partie précédente  
Expérimentation « **Crédit Projet Personnel** »  
Comité d'évaluation – **Etude d'impact / Rapport intermédiaire** – mai 2007

### 3.2.1 Banque C : l'encadrement normé

En tant qu'établissement de crédit spécialisé, la banque C n'a pas la vue sur les comptes des emprunteurs. Elle ne peut donc jouer le rôle d'une banque de détail qui peut détecter précocement les signes de tension sur le compte et en avertir les accompagnateurs. Pour pallier cette carence, et sans doute également par crainte d'incidents qui l'exposeraient à un feu supposé nourri de critiques tant sa réputation est sulfureuse<sup>40</sup>, la banque C se montre exigeante à l'égard des accompagnateurs. Après étude du dossier de prêt par une cellule dédiée notamment aux microcrédits sociaux, les banquiers déterminent la fréquence nécessaire à laquelle l'accompagnateur doit réaliser un diagnostic complet de la situation budgétaire de l'emprunteur. Cette fréquence peut-être mensuelle, trimestrielle ou semestrielle.

Nous avons montré que dans les faits, l'accompagnement est à géométrie variable. La réussite du projet et le remboursement du prêt ne dépendent pas mécaniquement de son intensité mais davantage de la qualité de la relation qui s'établit entre l'accompagnateur et l'emprunteur. C'est ce qu'explique Acc. C3 lorsqu'on lui demande si le suivi mensuel exigé lui paraît utile :

*«!Oui et non. Pour une personne comme ces deux là, il me semble que si j'y allais seulement une fois tous les deux mois, ce serait amplement suffisant, parce qu'elles savent qu'elles peuvent m'appeler, et qu'elles m'appelleront. Mais pour avoir cette certitude, il a fallu que je crée un climat de confiance entre elles et moi. Donc, quand je dis oui et non, c'est que au départ, pour que nous nous connaissions bien, et que nous puissions avoir une certaine confiance l'une dans l'autre, eh bien il a fallu aller les voir plusieurs fois donc c'était nécessaire. Mais maintenant que cette confiance est établie, qu'elles savent qu'elles peuvent m'appeler, que s'il y a un problème, je viens, etc. Et bien, si j'allais une fois tous les deux mois, ce serait pas grave.»*

D'autres vont un peu plus loin et ont adapté de leur propre chef l'intensité de l'accompagnement. C'est notamment le cas de Acc. C6 qui accompagne le couple Templier en fin de plan de surendettement et dont la situation professionnelle (ils occupent tous les deux un emploi), les ressources et la gestion n'impliquaient pas un suivi intensif : « Ce qu'on nous demande c'est un peu trop... En fait on nous demandait de suivre tous les mois. Et même alors... tous les mois, moi, j'ai suivi les trois quatre premiers mois. J'ai vu que ça marchait bien. À ce moment là, je me suis dit, je ne vais pas les embêter tous les mois... »

Ces attentes de la Banque C en termes de fréquence et de nature de l'accompagnement ne paraissent donc pas totalement utiles. En effet, devoir rééditer mensuellement pour certaines personnes un diagnostic complet de leur situation budgétaire heurte les pratiques des bénévoles et leur semble aller à l'encontre de la qualité de la relation qu'ils établissent avec l'emprunteur. C'est ce que souligne Acc. C1 :

*«!Moi, j'avais dit que ce ça me plaisait pas d'aller faire systématiquement auprès de Madame Bompard notamment...un contrôle de son...de sa situation financière. Et c'est ce que je disais tout à l'heure!: moi, j'ai l'impression d'aller fureter dans sa vie privée...pour moi, c'était vraiment comme l'idée de l'inquisition. [...] Je sais que si elle avait un problème elle me le dirait. Elle m'appellerait, elle me dirait «!bon écoute là j'ai un problème!»». J'ai dit moi, ça me suffit de savoir que pour elle ça va. Et si ça va pas, je le saurais aussi. Donc j'ai pas besoin d'aller dans son...dans ses papiers fureter pour voir où elle en est et qu'est-ce qu'elle a dépensé ce mois-ci... De quel droit!?!»*

Un sentiment similaire est présent chez les emprunteurs. S'ils ne contestent pas l'utilité de l'accompagnement, ils se plaignent d'une part de sa lourdeur :

*«!Q!: Le rôle du référent, c'est quelque chose d'utile selon vous!? Ça vous a apporté quelque chose!?*

<sup>40</sup> Comme l'est celle de tous les établissements financiers spécialisés au sein des réseaux associatifs.

*R!:* Oui, quand même... parce qu'une personne qui s'intéresse à moi au bout de trois mois, il me demande des comptes donc... Mais pour moi aujourd'hui c'est un peu lourd... sur la durée ça me pompe. Mais bon à l'époque je ne pouvais pas dire ça donc il faut jouer le jeu.!» (Madame Lesage)

D'autre part, ils le comprennent également parfois comme une forme de contrôle et donc de manque de confiance de la part de la banque comme le souligne Madame Bompard quand on l'interroge sur les apports de ces diagnostics budgétaires réguliers : « Non j'en ai pas besoin non, non, non. Ils ne me font pas assez confiance pour le remboursement!! »

L'exemple de la Banque C prouve donc qu'une approche standardisée de l'accompagnement se révèle néfaste. Les accompagnateurs en viennent alors à substituer au cadre rigide qui leur est imposé un cadre plus souple où la confiance et la qualité de la relation établie viennent pallier la diminution du contrôle des comptes.

### **3.2.2 Banque B : avantages et limites d'un système dédié**

Tout comme la Banque C, la Banque B dispose d'une structure dédiée. Cependant, elle a l'avantage supplémentaire d'avoir la vue sur les comptes des emprunteurs. Autrement dit, à condition que les emprunteurs ouvrent un compte dans cette structure, la Banque B a des moyens conséquents pour répondre au besoin de suivi.

Au cours de nos entretiens, nous n'avons pas rencontré de clients de la banque B en difficulté bancaire du fait d'un défaut d'accompagnement au sens large. Les problèmes de Madame Lapierre n'ont rien à voir ni avec la manière dont est mené son projet ni avec le remboursement du prêt. Quand à Monsieur Brunois, il a au contraire, grâce au banquier de la Banque B, bénéficié de la possibilité d'adapter la prestation bancaire à ses besoins.

Les limites que nous avons pu remarquer tiennent à la volonté initiale de rendre obligatoire la présence à des informations collectives sur les produits bancaires. Si, d'après les banquiers de la Banque B, ces informations ont été appréciées par celles et ceux qui y ont assisté, il est difficile de demander à des personnes de se libérer plusieurs demi-journées de suite et de faire le déplacement jusqu'à la capitale régionale. Pour les personnes en difficulté, le temps est également précieux. C'est d'ailleurs ce qui a conduit à appliquer avec souplesse ce principe à tel point qu'aucune des personnes rencontrées n'avaient suivi cette formation.

Une deuxième limite qui demandera à être creusée dans le temps est celle de la collaboration entre le banquier et l'accompagnateur. Il y a en effet un risque que les bénévoles ayant le moins confiance en eux ne laissent le banquier assurer l'essentiel de l'accompagnement. Cela est possible tant que les banquiers ont suffisamment de temps pour le faire mais certains bénévoles pourraient se retrouver démunis si les choses venaient à changer.

Enfin, le dernier élément sur lequel nous voudrions attirer l'attention est le fait que les personnes bénéficiant d'un prêt peuvent se retrouver bancarisées au sein de la structure dédiée. Si elles ne conservent pas de compte dans un autre établissement, leur seule relation à la banque ne se fera pas en direction d'une agence bancaire classique mais d'un banquier à l'approche et aux contraintes différentes. Ceci ne veut pas dire que la tarification est absente et que les normes bancaires ne sont absolument pas respectées mais qu'elles sont appliquées avec davantage de précaution quant à l'impact qu'elles peuvent avoir. Cette relation est extrêmement bénéfique au cours de la réalisation du projet lorsqu'il demande un suivi important mais que se passe-t-il une fois le prêt remboursé ? Comment les personnes « ressortent » du dispositif pour réintégrer le système général ? Ce sont des questions qui étaient en débat lors de nos entretiens. Il conviendra d'y être attentif par la suite.

### 3.2.3 Banque A : la fragilité de la collaboration

Le partenariat avec la Banque A repose sur l'idée de bancariser les personnes au sein d'agences bancaires volontaires mais sans dispositif spécifique ou adaptation particulière. Les clients ouvrent un compte, obtiennent leur crédit et deviennent des clients comme les autres. Cette démarche est ambitieuse et délicate car elle suppose de faire entrer des clients dans la banque dont les caractéristiques et contraintes participaient précisément à une partie des difficultés qu'ils rencontraient<sup>41</sup>. La banque A est le seul des trois partenaires qui n'a pas instauré de mode particulier de gestion des difficultés de remboursement des emprunteurs de Crédit projet personnel. Ainsi, lorsqu'une mensualité n'est pas honorée, comme pour tous les autres clients de la banque, on demande aux débiteurs de payer le mois suivant deux mensualités ainsi qu'une pénalité de 15 euros. Les banques B et C répondent avec plus de souplesse à ce type de problèmes : la mensualité peut-être étalée sur plusieurs mois, ou bien reportée en fin de prêt, et les frais ne sont pas systématiques.

Ce partenariat est le seul dans lequel une partie des emprunteurs a connu des difficultés bancaires au cours du remboursement de leur prêt (impayés, frais, etc.) dont la gravité est très variable. Nous en soulignons ici les causes identifiées afin de permettre aux différentes parties prenantes d'y être attentives à l'avenir. Cependant, ce partenariat présente aussi la caractéristique d'être le plus ancien des trois et d'accueillir le plus grand nombre de prêts, le risque de problèmes éventuels y est donc supérieur.

#### 3.2.3.1 Les enjeux de la collaboration

L'objectif étant de bancariser les personnes pour en faire des clients lambda, les banquiers en contact avec cette clientèle n'ont pas de consignes particulières si ce n'est de prévenir l'accompagnateur en cas d'incident dans le remboursement du prêt. L'application des règles habituelles est présentée comme l'un des facteurs de réussite de cette insertion bancaire et la tarification sanctionnée comme de la pédagogie :

*«Il y en a qui se retrouvent, au niveau de la gestion du compte, un peu pris à la gorge. Mais c'est aussi ça leur apprendre à gérer un budget, parce que bon... je pense que ça fait partie entre autre de... [...] de l'objet que de leur apprendre à gérer quelque chose qu'ils n'auraient pas eue ou à laquelle ils n'auraient pas eu accès, on va dire normalement. Ils ont accès donc c'est quand même un prêt à la consommation, mais avec un objet très spécifique!: aider vraiment à l'insertion dans la vie!» (Banquier A)*

Sachant que cette clientèle maîtrise souvent moins que le reste de la population le fonctionnement et les contraintes inhérents au système bancaire et se retrouve souvent dans des situations plus complexes, l'enjeu est de parvenir par la collaboration entre le bénévole et le banquier en agence à éviter les conséquences d'une inadéquation trop forte. Cela fonctionne dans la plus part des cas toutefois nous avons relevé des lacunes.

Elles existent aussi bien du côté des accompagnateurs :

*«!Donner l'accès à la banque et aux services de la banque, c'est bien mais c'est vrai que si, derrière moi, je ne me sens pas dans mon... Je pense que c'est pas à moi à leur faire... En fait certains, il faudrait qu'ils soient suivis mais suivis sur leur budget, suivis sur plein de choses. Et c'est vrai que je pense que c'est pas mon rôle à moi. Alors bon peut-être que ça l'est mais je pense que quelque part c'est pas mon rôle à moi et c'est pas non plus le rôle de la banque, je pense. Alors bon c'est vrai que certains, ça marche très bien mais...ça marche très bien sur des gens qui déjà fonctionnent à peu près bien quoi. Mais bon les autres...!» (Acc. A5)*

Que du côté des banquiers, comme le souligne un accompagnateur :

---

<sup>41</sup> Pour plus d'information sur les mécanismes des difficultés bancaires voir Gloukoviezoff G., (2004) « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », *Les travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2003-2004*, Paris : La Documentation Française.

*«!Une observation supplémentaire qui me paraît importante!: on travaille avec des gens qui sont d'une sensibilité, d'une fragilité tout à fait importantes et bien on a besoin en face de ces gens là à la banque, on a besoin de gens qui sont aussi motivés par cet état d'esprit là et qui ne soient pas de simples financiers ou de simples commerciaux. [Banquier A] hélas pêche de ce côté-là, c'est certainement un excellent technicien mais il lui manque un peu d'humanité.» (Acc. A7)*

Ces carences de part et d'autre peuvent malheureusement nuire aux effets des Crédits projet personnel.

### **3.2.3.2 L'absence de réponse des partenaires**

Certains accompagnateurs ont une conception très restrictive de leur rôle : une fois le prêt réalisé, ils n'ont qu'à s'informer une fois par an du bon déroulement du prêt, et n'interviennent que dans les cas les plus graves. C'est ce que nous explique Acc. A4 qui a été averti par la banque des difficultés de paiement de deux des personnes (Mademoiselle Khalil et Monsieur Chamfort) qu'il accompagne :

*«!Une fois, l'agence m'a téléphoné pour me dire qu'elle n'était pas à jour. [...] Son compte n'était pas approvisionné pour le paiement de la mensualité. Donc, je n'ai pas téléphoné à l'agence, [...] Je crois que j'ai laissé traîner en réalité. Et puis ça s'est bien recollé quoi. [...] Et lui aussi il a eu un incident de paiement, donc la banque m'a téléphoné une fois, et là c'est pareil, j'ai pas réagi; si!! J'ai téléphoné deux mois après, la personne [de la Banque A] me disant que ça s'était régularisé.»*

En ne réagissant pas, l'accompagnateur a laissé les emprunteurs trouver par eux-mêmes les solutions à leur problème. Dans un cas, ce fut le recours à un don du Secours Catholique dans l'autre le paiement des frais de rejet (environ 15 euros) et le doublement de la mensualité suivante.

Plusieurs situations correspondent à ce cas de figure. Elles soulignent selon nous une limite potentielle du dispositif : s'il est indispensable de ne pas se substituer à l'emprunteur, il convient d'être attentif aux difficultés qu'il peut rencontrer pour deux raisons au moins. D'une part pour éviter qu'elles ne s'aggravent si elles ne sont pas prises en compte correctement. D'autre part, pour éviter que ne se répètent les relations parfois inadéquates qui se développent entre des clients qui ne préviennent pas la banque en cas de difficultés et des banquiers qui ne voient pas quelles réponses apporter.

L'attitude de Madame Parent est à ce titre particulièrement instructive :

*«!J'avais été la [(la banquière A)] voir en lui disant «!Je suis pas sûre que ce mois là l'argent il sera pour le crédit!», alors elle m'a dit!: «!moi je suis obligée d'en avertir [Acc. A5] le Secours Catholique!». Et elle m'a dit!: «!ça va vous engager des frais de plus. Vous allez avoir des frais en plus!». [...] Alors là j'avais pu le payer, j'avais réussi à régler à temps. Mais depuis [...] j'ai eu un problème aussi, elle m'a téléphoné plusieurs fois en me disant!: «!Faut payer, faut payer parce que là il va y avoir, vous allez avoir des problèmes!». Et j'ai dit!: «!Mais là j'ai pas de solution!». Alors j'ai dit!: «!Comment ça va se passer!?!» Alors elle m'a dit!: «!Ben le mois prochain, vous aurez des frais en plus!». C'est là que j'ai eu 15 euros de plus, et elle m'a dit!: «!On sera obligé d'en avertir [Acc. A5] ». Alors je sais pas si elle l'a avertie parce que j'ai pas eu de nouvelles.»*

On le voit, alors même que Madame Parent fait l'effort de prévenir sa banque à l'avance à propos de ses difficultés, l'unique réponse qui lui est faite est qu'il faut qu'elle trouve une solution. Ni la banquière ni l'accompagnatrice n'ont proposé de solution satisfaisante. Outre les conséquences immédiates pour le budget de la personne, devant l'absence de solution, elle risque de ne pas faire l'effort d'avertir à nouveau sa banque si un autre problème survient sachant que cela ne lui sera d'aucune utilité. Ce type de défaillance peut amoindrir l'efficacité de l'insertion bancaire.

### **3.2.3.3 L'insuffisante collaboration**

Le partenariat prévoit que le banquier avertisse l'accompagnateur en cas de difficultés dans le remboursement du prêt. Une lecture restrictive peut parfois s'avérer contre-productive. L'exemple de

Madame Pajol est à ce titre instructif. Cette personne au RMI était fichée FICP et FCC suite à de nombreux crédits souscrits par son ex-mari (ils sont divorcés) qui avait usurpé sa signature. C'est le banquier A qui l'a détectée et orientée vers les Crédits projet personnel alors qu'elle souhaitait faire financer son déménagement. Elle poursuivait le projet de monter un restaurant-ferme autour de la volaille. La formation nécessaire à son accomplissement si elle s'est traduite par une hausse de ses ressources (1 390 euros mensuel), a également entraîné une augmentation de ses frais (notamment la location d'un second logement). Son budget s'en est trouvé déstabilisé et, sous le contrôle du banquier, s'est traduit par un découvert de 1 200 euros.

Face à cela, le banquier A n'a pas prévenu Acc. A1, car les remboursements du crédit n'étaient pas perturbés, précisément au prix de l'aggravation de son découvert. En revanche, le dossier est « monté » en recouvrement amiable où un découvert dégressif a été négocié avec Madame Pajol comme l'explique le banquier A : « *Techniquement [la personne du recouvrement] n'a pas à avertir [Acc. A1]. Ni moi-même parce que moi je dois l'avertir lorsqu'on se retrouve avec des échéances de prêt impayées, or vu que c'est un recouvrement à l'amiable, et qu'elle est en train de remonter sa pente via le plan d'apurement qui a été mis en place, on se trouve sur un prêt qui est sain.* » Son découvert se réduit de 200 euros chaque mois et elle en était lors de l'entretien à moins 776 euros avec une moyenne de 40 euros d'agios par trimestre.

Si la solution trouvée par le banquier n'est pas critiquable en soi – Madame Pajol rembourse et devrait revenir à un solde positif dans les mois qui suivent – elle laisse penser que tout le potentiel de l'expérimentation des Crédits projet personnel n'a pas été exploité. Le fait de privilégier une réponse bancaire, voire comptable, a compromis la possibilité d'une remise à plat de la situation de Madame Pajol avec son accompagnateur qui aurait peut-être permis d'identifier un déséquilibre structurel à corriger ou des solutions existantes (aides publiques ou autres) non sollicitées.

De manière plus transversale, il semble que l'accompagnement ne soit pas toujours utilisé à sa pleine mesure. Cela s'explique à la fois parce qu'en l'absence de consignes spécifiques concernant ces clients, les banquiers restent souvent prisonniers des schémas de pensée bancaires (découvert excessif = recouvrement amiable) et à la fois parce que les bénévoles du Secours Catholique ne parviennent pas toujours à dépasser leurs conceptions de leur propre rôle pour répondre aux difficultés des personnes. D'autant qu'accompagnateurs et banquiers se méconnaissent souvent et ont peu d'occasions de venir à bout des préjugés qu'ils peuvent avoir les uns sur les autres. Dans l'exemple précédent le banquier a manifestement davantage confiance dans l'efficacité d'une solution recherchée par le service recouvrement amiable que par le recours aux conseils de l'accompagnateur. Ce sont autant de barrières difficiles à éliminer qui nuisent à la mise en œuvre d'une collaboration efficace.

#### 3.2.3.4 Des situations de blocage

Enfin il nous faut souligner l'existence de situations de blocage. La situation de Madame Michel déjà présentée dans la partie sur l'impact en est l'illustration : il s'agit de cette cliente de la banque A qui a voulu faire raccorder son abri de jardin à EDF. Son prêt pose des problèmes techniques depuis le début et elle se trouve aujourd'hui avec 144 euros de frais à payer. Elle ne veut plus entendre parler de la banque en qui elle n'a plus la moindre confiance.

Du côté bancaire la situation est tout aussi bloquée. En cohérence avec la logique bancaire qui veut que ces clients soient traités comme les autres, le banquier A ne voit pas quelle solution il pourrait proposer : « *Mais ce que je voulais, dans le principe des choses, c'est qu'elle s'engage, qu'elle paie ce qu'elle a à payer. L'engagement de la personne. Après, les frais... Mais bon, on en a discuté. Moi, je voulais à un moment donné l'engagement de cette personne là. [Acc. A5] m'a clairement dit que cette dame n'avait pas la capacité de pouvoir intégrer tout ça et que de toute façon on est dans le mur...* »

Cette situation est exemplaire. Elle montre à quel point quelques grains de sable peuvent venir enrayer totalement la machine. Alors même que Madame Michel continue chaque mois à approvisionner son

compte de la banque A du montant prévu pour le remboursement du prêt, un problème qui n'engage pas sa bonne foi, compromet le bon déroulement de ce crédit.

Ce qui est instructif ici c'est que pour une incompréhension ou une insuffisance d'information sur un détail technique (les intérêts), un manque de connaissance bancaire ainsi que l'incapacité de la banque à apporter une réponse adaptée, des personnes de bonne volonté se retrouvent dans une impasse avec un montant de frais colossal pour une personne au RMI et une insertion bancaire largement compromise au moins au sein de la Banque A.

La présentation de ces différentes faiblesses de l'expérimentation n'est absolument pas un constat d'échec – la majorité des prêts se déroulant sans difficultés. Elle ne permet pas non plus de désigner un type de partenariat comme supérieur aux autres – les problèmes de découvert peuvent également se poser dans le cadre du partenariat avec la banque C. Elle a simplement pour but d'attirer l'attention sur des détails qui peuvent réduire ou plus rarement compromettre l'impact des Crédits projet personnel et de montrer que ces éléments auxquels il faut être attentif peuvent varier d'un type de partenariat à un autre. Elle a également pour but de souligner que si certaines de ces difficultés sont inévitables, avec l'accompagnement aval il est possible d'en tirer quelque chose de positif. L'accompagnement peut en effet s'appuyer sur ces moments de crise pour développer une pédagogie bancaire et budgétaire même légère. Il est ainsi possible d'expliquer les causes et souvent la légitimité des tarifications bancaires et de rendre plus clairs les moyens de les éviter. Mais cela ne peut se faire que dans le cadre d'une collaboration avec la banque.

## Conclusion

Il ressort de cette analyse de l'accompagnement aval plusieurs éléments qui nous paraissent essentiels. Tout d'abord, l'accompagnement au cours de la vie du prêt est souvent essentiel pour la réussite du projet et du remboursement. Seule une minorité des bénéficiaires n'en ont effectivement pas besoin. En revanche, il est, dans la majorité des cas, relativement simple et léger à mettre en œuvre. Il ne requiert ni des compétences techniques élevées, ni une disponibilité de tous les instants. Il est avant tout une relation humaine et suppose à ce titre principalement des qualités d'écoute. C'est en effet, le seul élément que nous ayons retrouvé chez la quasi-totalité des emprunteurs : l'importance attachée au fait de se sentir soutenu en cas de besoin.

Ensuite, il n'est pas possible de définir a priori un format type d'accompagnement. Il est à géométrie variable et dépend largement de l'ambition du projet poursuivi mais pas seulement. Il est à ce titre fortement lié au type d'accompagnement amont réalisé. Sa mise en œuvre concrète est le fruit d'un certain pragmatisme qui a d'ailleurs vu quasiment disparaître les « rendez-vous confiance » qui devait réunir au bout de 6 mois l'emprunteur, l'accompagnateur et le prêteur. L'accompagnement est donc à adapter aux personnes (accompagnateur et emprunteur), aux situations et à la qualité de la relation établie. Cette adaptation est dynamique dans la mesure où l'accompagnement se modifie au cours du temps avec précisément l'évolution de la qualité de la relation. C'est donc avant tout la personnalisation qui le caractérise.

L'accompagnement est en outre indispensable dans les périodes de « crises » c'est-à-dire quand les personnes pour une raison ou une autre rencontrent des difficultés dans la réalisation de leur projet ou dans le remboursement du prêt. C'est dans ces moments précis qu'il peut être plus exigeant pour le bénéficiaire et qu'il peut parfois requérir des compétences bancaires ou dans d'autres domaines comme celui des aides sociales. C'est cette dualité entre un accompagnement généralement très léger s'apparentant à un suivi, et ces temps forts demandant une expertise plus importante mais pour une durée limitée, qui nous conduit à considérer que la création d'un « corps de référents » (des bénévoles

« spécialisés ») agissant en complément du suivi assuré par les bénévoles locaux est une voie qu'il faut sans doute explorer plus avant.

Enfin, la réussite de l'accompagnement est indissociable de l'implication des emprunteurs mais également des banquiers notamment en termes de détection précoce des tensions sur le compte. Si une telle collaboration est parfois difficile dans la mesure où les logiques de départ sont relativement éloignées, l'expérience prouve que lorsque ces obstacles sont dépassés, les résultats sont réels.

### III. LE SECOURS CATHOLIQUE FACE AUX CREDITS PROJET PERSONNEL

Lorsque la question de l'utilité des Crédits projet personnel et plus largement des microcrédits sociaux est abordée, c'est bien souvent pour souligner la faiblesse du nombre de dossiers réalisés. Si cette question est importante, l'inquiétude qui l'accompagne mérite d'être pondérée comme en témoigne l'expérience de CREDAL en Belgique<sup>42</sup>. La montée en charge du dispositif ne peut se faire que lentement. Ce type de crédit est un nouvel outil qui demande à être approprié par les différents partenaires et cela demande du temps. Si cette partie s'intéresse à la question de l'efficacité du dispositif, ou plus précisément aux éléments qui la conditionnent, c'est en raison de son influence sur l'impact des crédits octroyés

#### 1. LES OBSTACLES À SURMONTER POUR LE SECOURS CATHOLIQUE

Certaines des expérimentations où nous nous sommes rendus se caractérisaient par la faiblesse du nombre de prêts réalisés voire leur absence totale dans une délégation. Ce constat conduit certains à douter de l'utilité des Crédits projet personnel. Les raisons invoquées varient. Le plus souvent, les accueillis du Secours Catholique sont considérés comme trop pauvres pour rembourser un crédit. Parfois des raisons plus inattendues sont avancées: « *Dans notre région, on sent que les gens sont réticents au crédit.* » (Acc. B6)

Ces explications sont proposées de bonne foi et recèlent une part plus ou moins grande d'exactitude. Toutefois, en comparant les régions où l'expérimentation fonctionne et celles où elle démarre plus doucement, d'autres éléments apparaissent qui justifient ces différences.

##### 1.1 L'alimentation du dispositif

L'argument qui voudrait que le faible nombre de Crédits projet personnel soit lié à la pauvreté des personnes accueillies au Secours Catholique, voire au niveau de pauvreté de la région dans son ensemble, ne résiste pas à l'analyse. D'abord, l'indice d'intensité de la pauvreté<sup>43</sup> pour les différentes régions où nous nous sommes rendus, ne varie que de 33 à 37 % alors qu'au niveau national (hors départements d'outre-mer) il s'étend de 30 à 43 %. En outre le nombre de dossiers réalisés n'est pas corrélé avec le niveau de cet indice. C'est donc ailleurs qu'il faut chercher les explications et l'un des

---

<sup>42</sup> En 2004 première année d'activité complète, CREDAL a accepté 56 demandes de prêt, 87 en 2005 et 122 en 2006 (CREDAL, (2007), *Crédit social accompagné. Rapport d'activité 2006. Région Wallonne*).

<sup>43</sup> « *L'intensité de la pauvreté se calcule comme écart relatif du niveau de vie au seuil de pauvreté. Nous retenons comme seuil de pauvreté 744!euros, seuil à 60!% du niveau de vie médian, dernière valeur publiée pour 2003.* » (Secours Catholique, 2006, *Statistique d'accueil 2005*).

principaux problèmes que nous avons relevé tient au manque ou à l'inefficacité de la communication mise en œuvre.

La communication externe est le premier élément. L'information délivrée aux partenaires habituels du Secours Catholique joue un rôle déterminant pour permettre à ceux qui pourraient en avoir besoin d'avoir connaissance de cette réponse. Les partenaires potentiels sont nombreux : ANPE, Foyers de jeunes travailleurs, Mission RMI des Conseils Généraux, Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les assistantes sociales de secteur, les Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO), les associations de service à domicile (ADMR), ou bien encore les diverses associations locales et nationales d'aide aux personnes en difficulté.

Là où le nombre de crédits reste désespérément faible, les actions menées dans ce domaine sont, de l'aveu même des cadres ou des bénévoles du Secours Catholique, inexistantes ou insuffisamment structurées. Pourtant, lorsque cela est fait, le retour est réel comme l'a constaté Acc. B2 :

*«!Dans chaque secteur j'avais donné des papiers comme ça pour qu'ils remettent... Parce que souvent ils travaillent avec les assistantes sociales, et j'ai eu contact aussi avec des assistantes sociales qui me demandaient, qui avaient eu connaissance de ce dispositif, donc qui voulaient avoir un peu plus de renseignement donc on en discutait. Donc souvent ils sont envoyés par les assistantes sociales.!»*

Toutefois, l'information externe ne peut être efficace que si elle est portée en interne. Cela est délicat dans certaines régions comme l'explique Acc. C2:

*«!Il y a aussi les animateurs du Secours Catholique qui devraient être très pointus là-dessus, qui devraient animer leur réseau, chose qu'ils n'ont pas faite jusqu'à présent au niveau du microcrédit. Peut-être que ça leur paraît tellement compliqué que sans savoir ce que c'est, personne n'en parle trop. Disons qu'ils ont l'attitude que j'avais quand je ne savais pas ce que c'était que le microcrédit, et on n'a pas réussi ici à la délégation à leur mettre dans la tête.!»*

À côté du manque de temps disponible, la méconnaissance de l'expérimentation freine donc l'implication des animateurs et plus largement des cadres et bénévoles du Secours Catholique.

Lorsque la diffusion de l'information sur les Crédits projet personnel a fonctionné c'est le plus souvent parce que des sessions d'informations ont été organisées fréquemment mais également et surtout parce que ceux qui détenaient une certaine expérience n'ont pas hésité à la transmettre – autant que possible – comme le fait Acc. A1 :

*«!Il faut saisir l'occasion de former les équipes, de sensibiliser les équipes à ça. «!Vous avez une personne qui pourrait justifier!? Accompagnez là quand on montera le dossier, venez!!!» C'est ce que j'ai fait d'ailleurs. J'ai toujours monté les dossiers en présence des équipes, des bénévoles, pour leur faire découvrir ce que c'était, comment ça se passait, etc. Sauf qu'il y a des équipes qui m'ont dit: «!on n'a pas le temps!», mais ça c'est leur problème.!»*

Si l'information à faire pour que les Crédits projet personnel se diffusent au sein du réseau Secours Catholique demande un peu plus d'implication que pour d'autres dispositifs, c'est que par leur nature, ils se heurtent à un certain nombre de réticences.

## **1.2 Des réticences à dépasser**

Faire un crédit est radicalement différent de donner un secours. Les bénévoles expriment deux craintes principales vis-à-vis du dispositif.

La première est la peur d'aggraver la situation des personnes si cela se passe mal. Contrairement au don qui dans le pire des cas n'améliore pas la situation, les bénévoles souvent confrontés au surendettement voient parfois ces crédits comme porteurs de risques trop importants pour les faire courir aux gens qu'ils accueillent. Le fait de souligner que la garantie est là pour précisément éviter ces dangers ne suffit pas à faire disparaître toutes les inquiétudes.

«!Q!: Vous dites «!Si ça marche pas, ils vont être étouffés!». Mais pas forcément puisqu'il y a le fonds de garantie...

R!: Oui mais attendez... Le fonds de garantie mais... Mais même psychologiquement... Vous mettez toute votre énergie pour vous sortir d'une situation. Pour vous dire «!ça y est maintenant j'y vais... je vais avoir du travail...ça va marcher etc.!». Il faut quand même qu'on s'assure... de la justesse de ces projets.!» (Acc. A2)

Compte tenu des situations que nous avons rencontrées, il nous semble que cette crainte doit être considérablement relativisée. L'exemple de Monsieur Brunois notamment montre bien que même lorsque le projet ne peut être mené à bien, même lorsque la situation budgétaire s'avère tendue par période, la dynamique induite par le crédit et la présence de l'accompagnement engendrent des résultats positifs. D'une certaine manière, cela fait écho aux résultats de l'ADIE montrant que de nombreux créateurs qui faisaient faillite réussissaient par la suite à retrouver un emploi salarié grâce à la démarche réalisée<sup>44</sup>.

La seconde raison pour laquelle les bénévoles peuvent se montrer réticents à s'engager est la peur d'être jugés. Contrairement aux dons où la pertinence de l'aide apportée est difficilement mesurable par quelqu'un d'autre que celui qui l'accorde (ou la commission qui l'accorde), faire remonter une demande pour un Crédit projet personnel objective l'analyse que fait le bénévole de la situation de la personne. Il existe donc une réticence à voir son action jugée inadéquate par des responsables du Secours Catholique ou par les partenaires bancaires. Cette crainte est plus ou moins forte mais elle est présente à tous les niveaux, y compris à celui des cadres du Secours Catholique comme le laisse deviner les propos d'Acc. B4 à propos du partenaire bancaire : « Il faut se sentir responsable et être à la hauteur du partenariat aussi parce que de l'autre côté, on a à faire à des gens qui sont hyper compétents. »

Les bénévoles ont donc besoin d'être encadrés et finalement accompagnés pour leurs premiers pas dans l'univers des Crédits projet personnel. Cela permet à la fois de démystifier cette expérimentation et de répondre à des questions techniques similaires à celle d'acc. B1:

«!Moi j'ai besoin d'informations notamment sur les revenus des gens. Est-ce que nous Secours Catholique, on peut dès le départ dire non, ou oui!? Est-ce que la décision c'est nous!? Ça on l'a pas la réponse. Parfois je suis très gêné quand je vois des gens qui viennent chercher un microcrédit pour acheter une voiture et qui ont 400 euros de revenus. Est-ce qu'il faut écarter le dossier ou pas!?!»

C'est le même constat que dresse le banquier B proposant d'ailleurs une voie pertinente pour y répondre :

«!C'est pas de la mauvaise foi, c'est pas de la mauvais volonté, c'est des personnes qui ont peur. Des personnes qui ont peur d'être jugées par le banquier en disant!: «!Ils y connaissent rien, ils sont nuls!». C'est pour ça que j'ai dit à Acc. B4!: «!S'il y a besoin, j'interviens à nouveau!». Qu'ils me posent leurs questions, qu'ils m'agressent si ils veulent, qu'ils me disent tout, mais au moins qu'on casse les tabous, qu'on leur explique qu'on n'est pas là pour les inciter à faire du crédit, mais si il y a un réel besoin, c'est dommage qu'il se freine à le faire.!»

Les équipes du Secours Catholique ont donc besoin de temps et de formations ou au moins d'informations pour se saisir des Crédits projet personnel. Néanmoins, ce n'est pas seulement une question de volonté individuelle. L'intégration organisationnelle de ce nouvel outil joue également un rôle essentiel.

---

<sup>44</sup> 35 % des personnes dont l'entreprise a cessé ses activités ont retrouvé un emploi (17% en CDI, 10% en CDD et 8% ont créé une nouvelle entreprise). Si l'on ajoute les personnes en intérim, le taux d'insertion passe à 40% (rapport d'évaluation 2003 de l'ADIE).

### 1.3 L'intégration d'un nouvel outil

L'introduction des Crédits projet personnel au sein de la batterie d'outils du Secours Catholique est souvent qualifiée non sans humour de « révolution culturelle ». Par leur nature, ces crédits remettent en cause un certain nombre d'acquis, de manières de faire, de certitudes qui rendent leur appropriation par les bénévoles parfois délicates.

#### 1.3.1 Le crédit : une problématique pas si nouvelle

Ce n'est pas la première fois que les équipes du Secours Catholique sont amenées à faire des prêts. Il arrive en effet qu'elles prêtent sur leurs fonds propres<sup>45</sup>. En théorie, les crédits ne sont donc pas une première au sein de l'association, en revanche le constat qui en est dressé par Acc. B6 montre qu'il reste du chemin à parcourir :

*«!Les prêts qu'on a pu faire, bon, ils ne sont pas énormes. Ils ne sont pas du même montant. Mais ils ont tous été abandonnés à un moment donné. [...] La bénévole est allée une fois, deux fois, mais n'a plus osé après... [...] C'est se faire violence que d'aller solliciter... Elle avait l'impression de quémander. Alors ça a été abandonné.!»*

Elle ajoute que cela s'explique également par le fait que :

*«!Pour certains bénévoles, il y a d'abord le don et avant tout le don. Donc ça nécessite quand même, non pas une conversion, mais...il y a des gens qui ne pourront jamais entrer dans cette démarche là.!»*

En dépit de ce constat, le Secours Catholique dispose déjà de ressources sur lesquelles s'appuyer. Nous avons ainsi découvert que Acc. C5, à côté de son action de bénévole au Secours Catholique, avait anticipé la création des Crédits projet personnel. Depuis près de 5 ans, un partenariat informel s'est en effet établi avec l'agence locale de la Caisse d'épargne. Il a donné lieu à la réalisation de 3 prêts pour des personnes exclues du crédit et avec pour objet l'achat d'un véhicule. Pour chacun de ces prêts, il assure le volet accompagnement. Bien sûr, ces résultats sont modestes mais ils sont à la mesure du dispositif mis en œuvre (c'est un partenariat informel). En revanche, ils soulignent l'existence réelle de besoins de crédit et de bénévoles prêts à s'impliquer. Il importe que ces crédits trouvent leur place dans le fonctionnement du Secours Catholique.

#### 1.3.2 Des habitudes à remettre en question

Pour répondre aux besoins des personnes accueillies, les équipes du Secours Catholique ont développé de nombreux outils et modes de fonctionnement. Au risque de réduire cette action, elles disposent de secours financiers (dont le niveau varie depuis les secours de l'équipe locale jusqu'aux « appels Messages ») qui sont donnés soit par les bénévoles en direct soit par la Commission des aides et des secours. Généralement les demandes d'aides sont orientées vers la Commission après avoir été étudiées par des travailleurs sociaux. Le Secours Catholique intervient alors le plus souvent pour apporter un complément financier. À l'inverse, quand ce sont les bénévoles qui détectent une demande dépassant les possibilités financières habituelles, c'est le Secours Catholique qui réunit un tour de table. Cette démarche n'est pas plus assurée de succès ou simple à mettre en œuvre que celle des Crédits projet personnel mais les bénévoles y sont habitués. Ils ont développé les réseaux et les connaissances nécessaires pour cela.

Pour partie ce fonctionnement masque l'existence de besoins qui pourraient être satisfaits plus efficacement par les Crédits projet personnel. Il ne s'agit pas d'abandonner ce qui fonctionne déjà mais

---

<sup>45</sup> Il s'agit de prêts de 100 euros (voire moins) à 500 euros (voire plus) pour une durée de 6 à 18 mois octroyés par les délégations.

de souligner la complémentarité des approches. Pour les demandes qui ne parviennent pas à trouver de réponses faute de financeurs, et pour celles qui impliquent des démarches longues et complexes pour réunir chaque morceau de la somme nécessaire, les Crédits projet personnel peuvent apporter une réponse pertinente.

Cela suppose de modifier en partie le fonctionnement actuel du Secours Catholique en informant les travailleurs sociaux des possibilités nouvelles de financement disponible pour qu'ils s'adressent plus précocement aux équipes afin de trouver une réponse globale à la difficulté et non de manière morcelée. En ce sens, la faiblesse du montant des aides octroyées par les Commission des aides et des secours ne peut pas être comprise comme la manifestation d'une absence de besoins.

### **1.3.3 Une attention particulière à porter au « recrutement »**

Une autre difficulté tient également au fait que les Crédits projet personnel ont parfois été confiés à des personnes qui s'étaient engagées récemment en tant que bénévoles. L'intérêt de ce choix peut être de contourner les routines et habitudes liées à l'ancienneté au Secours Catholique toutefois, cela pose un problème crucial : celui de la connaissance du monde de la pauvreté. Le risque est double. Ces bénévoles ont, par manque de repères, des attentes parfois trop élevées à l'égard des demandeurs. Ils peuvent également se retrouver démunis pour analyser la faisabilité du projet : Quelles sont les alternatives existantes ? Quelles sont les aides avec lesquelles il est possible de coupler le crédit ?

C'est que nous indique Acc. A2, bénévole récemment recrutée pour s'occuper des Crédits projet personnel, quand nous la questionnons sur les alternatives à sa disposition :

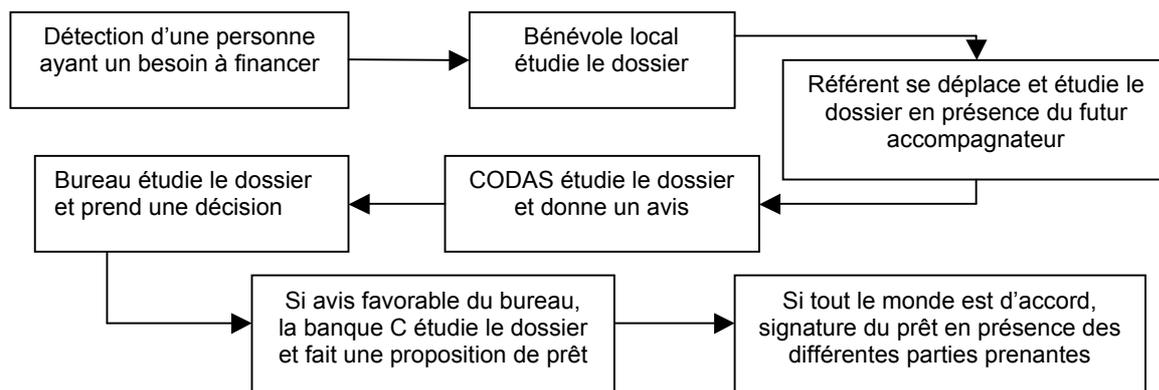
*«!Alors, je suis un peu gênée parce que... j'en ai parlé au Président de la délégation. Mon [ancienne activité professionnelle] ne m'a pas conduit à ça donc il y a des choses que je ne sais pas. Donc j'aimerais bien... J'avais demandé s'il existait une formation pour que quand on se trouve dans une situation où on trouve que c'est mal emmanché, si c'est pas épouvantable, il y a peut-être autre chose. Donc on apprend sur le tas. [...] Mais moi, au lieu de peser, si vous voulez, d'aller quémander l'information, si je pouvais aller me former et savoir ce qui existait...!»*

Il importe donc de veiller à ce que les bénévoles en charge des Crédits projet personnel ne soient pas trop isolés, surtout lorsqu'ils n'ont pas d'expérience préalable.

Plus largement, les bénévoles en charge de l'accompagnement qu'il soit amont ou aval, doivent posséder un minimum de compétences : techniquement, ils doivent maîtriser quelques notions bancaires et budgétaires, qui sont de l'ordre du budget familial et peuvent s'apprendre aisément auprès des banques partenaires. Cependant, les qualités les plus importantes ne relèvent pas de la technique bancaire mais plutôt d'une certaine familiarité avec le monde du travail social et celui de la pauvreté. Les bénévoles les plus récents sont en effet souvent beaucoup plus sévères dans leur sélection des bénéficiaires, exigeant d'eux un niveau de motivation et de construction du projet souvent trop élevé pour le public concerné. Les bénévoles plus habitués à l'accompagnement social des personnes démunies sont souvent plus à même de percevoir les qualités des personnes et de leur faire confiance.

### **1.3.4 Une nécessaire souplesse organisationnelle**

Parallèlement à la question des personnes, l'efficacité du dispositif dépend de l'organisation mise en place pour les Crédits projet personnel. Celle-ci ne nous est pas toujours apparue comme optimale. Le partenariat avec la banque C présente ainsi certaines faiblesses. Le processus est le suivant :



Chacune de ces étapes a une justification pertinente. Par exemple si le dossier passe devant la Commission, c'est pour familiariser ses membres aux types de demandes pouvant être satisfaites par les Crédits projet personnel et ainsi leur permettre à terme de jouer le rôle de prescripteur. Toutefois ce fonctionnement présente trois lacunes principales :

- Il est relativement long. Certaines demandes de prêt ont nécessité près de deux mois pour aboutir.
- Chaque niveau d'évaluation est un niveau de sélection. Plus on ajoute d'échelon moins la demande a de chance d'aboutir à un prêt.
- Le caractère linéaire du processus rend difficile le co-apprentissage. L'un des intérêts des Crédits projet personnel est qu'ils sont octroyés par un comité mixte Secours Catholique – partenaire bancaire. Ce Comité est censé permettre de croiser les regards et les analyses et ainsi d'enrichir celles des uns et des autres. En l'absence de ce Comité, les occasions de confronter les points de vue sont moins nombreuses et les ajustements plus lents.

Les autres partenariats sont également confrontés à ces problématiques mais sous d'autres formes. Le partenariat avec la banque B, par exemple, pâtit de la centralisation au niveau régional du Comité de crédit qui rend impossible le déplacement de l'accompagnateur.

De manière transversale aux différents partenariats, il semble que la multiplication des étapes résulte à la fois d'un manque de confiance dans les bénévoles et d'une volonté de les protéger. C'est souvent pour éviter de leur faire porter la responsabilité du montage du dossier que plusieurs étapes de vérification sont instaurées avant qu'il ne soit prêt à être présenté. C'est le cas notamment lorsque le référent du Secours Catholique et le banquier de la Banque B vérifient simultanément mais séparément les éléments du dossier avant de le présenter au Comité.

La difficulté est donc de parvenir à impliquer les différents « organes » pertinents du Secours Catholique, de le faire de manière coordonnée avec le partenaire bancaire, tout en tenant compte des contraintes locales et sans que cela ne se traduise par une multiplication des étapes. C'est le défi organisationnel des Crédits projet personnel.

L'une des voies pour concilier les contraintes tenant à l'alimentation du dispositif, aux réticences des bénévoles et aux modes d'organisation pourrait être trouvée dans la constitution d'un « corps de référents ». Le rôle de ces bénévoles serait d'épauler les équipes locales parmi lesquelles les accompagnateurs seraient recrutés au fur et à mesure des besoins. C'est ce qu'explique Acc. A1:

*«!Les équipes qui sont sur le terrain, elles n'ont pas la culture, elles ne sont pas sensibles à ça aujourd'hui. Elles disent!: «!Nous on fait du don, par contre faire du crédit, on sait pas faire. Et puis les gens souvent ne vous remboursent pas. Et puis alimenter les caisses d'un banquier, c'est pas pour nous!». Donc si on veut des gens qui soient capables de porter l'expérimentation, il faut trouver des gens qui ne fassent que ça. Qui soient des points relais qu'on ait sensibilisés et qu'on ait un minimum formés à cela. [...] Il faut décharger les équipes de cette angoisse de monter un dossier, et donc il faut qu'elles aient quelqu'un de disponible. [...] Il faut des bénévoles relais qui puissent dégager les équipes de ces dossiers, tout en étant efficaces, tout en ayant le*

*temps, en acceptant de s'investir, c'est-à-dire de passer ensuite l'accompagnement à l'équipe, mais une fois que le plus gros aura été fait, que la situation aura été clarifiée.»*

## **2. DES IMPACTS SUR LE SECOURS CATHOLIQUE ET SES BÉNÉVOLES**

Si la mise en place des Crédits projet personnel suppose quelques efforts, il ne faut pas que ces derniers fassent oublier les effets positifs dont ils sont porteurs y compris pour les accompagnateurs comme Acc. A5 :

*«!Le public qui nous est adressé est composé de gens qui sont dans des situations individuelles ou familiales assez terribles, assez dramatiques souvent, et qui n'ont aucune solution devant eux. Et bon cette opération là permet dans un certain nombre de cas de résoudre ou de traiter au moins en partie certains de ces problèmes là et donc c'était impeccable quoi. Voilà, cette idée de lutter ou d'aider des gens un peu en perte de vitesse, si je puis dire, c'est cette idée là qui m'a séduit.»*

### **2.1 Une efficacité renouvelée**

Les Crédits projet personnel présentent d'abord un avantage essentiel au regard des outils à disposition des bénévoles du Secours Catholique : ils permettent de répondre à des besoins d'un montant financier qu'ils ne pouvaient satisfaire jusqu'alors. Ceci est une évidence mais elle mérite d'être soulignée car c'est souvent la première qualité citée par les bénévoles.

Ensuite, comme nous l'avons évoqué précédemment, elle exerce parfois un effet de levier pour inciter d'autres financeurs potentiels à s'impliquer, comme l'explique Acc. A1 :

*«!Quand vous avez des interlocuteurs [prescripteurs travailleurs sociaux] qui vous disent!: «!Cette personne mérite qu'on s'occupe d'elle!». D'accord, moi c'est ça le principe de levier!: répondre tout de suite en disant «!Sur le microprojet, le crédit, je suis d'accord, à vous maintenant de prendre vos responsabilités. Moi j'ai trouvé une solution pour 2!000!euros, c'est vous qui m'avez envoyé la personne, il en manque 1!700, vous devez pouvoir trouver!». Et ils ont trouvé la solution.»*

Mais surtout, le fait d'octroyer un crédit modifie la manière d'aborder les difficultés de la personne. Dans la mesure où le crédit implique un remboursement, il devient légitime pour le bénévole – et ce dans l'intérêt de la personne accueillie – d'évaluer si elle a la possibilité de supporter cette charge financière. Le crédit légitime également l'inscription de la relation dans la durée. Nous avons vu que l'accompagnement aval n'est pas forcément très lourd, cependant, l'emprunteur sait qu'en cas de difficulté il existe une possibilité de soutien. C'est ce que souligne Acc. C4 par comparaison avec ce qui est fait pour les secours :

*«!Le fait d'accompagner un microcrédit nous oblige à demander des informations précises et comment évolue la situation. On demande quand on reçoit quelqu'un en difficultés, on établit un dossier qui ressemble un peu à celui du microcrédit mais on ne pioche pas, on va pas aller piocher pour donner 20 ou 40 euros.»*

Cette étude approfondie permet de dépasser l'expression du besoin immédiat pour saisir la demande dans sa globalité. C'est seulement de cette manière que les difficultés structurelles peuvent être décelées et, lorsque cela est possible, résolues. Si les secours permettent parfois d'initier ce type de démarches, les Crédits projet personnel offrent un cadre qui les légitime et les structurent ainsi que nous l'avons largement montré en analysant les accompagnements amont et aval. Les bénévoles se familiarisent alors à cette « expertise » sociale ce qui permet d'accroître l'efficacité des réponses apportées y compris lorsque l'outil finalement choisi pour financer le besoin est un secours.

## 2.2 Changement de regard sur les personnes accueillies

Pour venir en aide aux personnes en difficulté il est nécessaire de comprendre leur vécu afin de dépasser les représentations que chacun bâtit à partir de sa propre expérience. Participer à l'expérimentation des Crédits projet personnel contribue à changer ce regard y compris pour des bénévoles du Secours Catholique qui côtoient pourtant en permanence les personnes venant chercher un bon alimentaire ou simplement une écoute. C'est ce qu'explique Acc. A3.

*«!J'avais beaucoup de certitudes. Et puis après je me suis aperçue que quand on est autrement dans notre société, c'est pas aussi simple que ça. Et quand j'étais au comité local, au départ je trouvais qu'il y avait une certaine souplesse... Je disais quand même, intérieurement je me disais, «!C'est quand même un peu facile!!!» Et puis le temps passant, je me suis rendue compte que c'était pas si facile de leur accorder des prêt mais que c'était surtout très difficile pour eux de joindre les deux bouts...*

*Q!: Et alors, est-ce que ça vous a poussé à être plus...*

*R!: Non, pas à être plus laxiste mais surtout à être plus modérée dans mes...*

*Q!: Dans vos jugements!?*

*R!: Voilà.!»*

Ce changement de regard sur les personnes en difficulté permet d'envisager les réponses à apporter sous un angle différent. Comme nous l'avons montré à propos de l'accompagnement amont, l'importance accordée par les bénévoles à des éléments comme le dynamisme et la volonté pour évaluer la validité de la demande est relativisée. Ces effets sont également présents chez les partenaires bancaires. Ainsi, un banquier de la Banque C explique qu'ils ont été amenés à réviser leurs critères d'octroi de crédit qui valorisaient trop la stabilité professionnelle ou familiale au détriment des qualités de gestion. Mais c'est aussi ce salarié de la Banque B qui avoue sa surprise face à la réalité de la gestion des emprunteurs :

*«!Je n'en reviens pas quand je vois le solde moyen mensuel, le nombre de jours débiteurs moyens mensuels pour ces personnes-là, au vu des revenus qu'elles ont, je peux que leur tirer mon chapeau. [...] Avant de rentrer sur [dispositif de la banque B] et de voir comment ces personnes géraient leur argent dans leur budget avec le peu de revenus qu'elles avaient, j'avais une idée toute autre de ces personnes-là. Je pensais que c'était du négatif en permanence. Et la vie, le quotidien m'a montré qu'aujourd'hui c'était pas vrai.!»*

Au point que cela a même modifié ses pratiques :

*«!C'est pour ça qu'on en accepte... Moi, je fais accepter facilement un taux d'endettement, sachant que c'est surtout le restant à vivre qui compte. Sachant qu'avec pas grand-chose il y a des gens aujourd'hui qui s'en sortent. Donc c'est sûr que ça fait évoluer ma mentalité, je m'arrête pas à un critère chiffré aujourd'hui.!»*

Par l'intermédiaire de ces crédits, c'est donc l'autonomie des personnes qui est reconnue. Les réponses apportées ne peuvent être pensées simplement pour elles mais avec elles. Il faut cependant souligner un risque important lié aux résultats obtenus par l'intermédiaire des Crédits projet personnel. Il s'agit du risque de dévalorisation de ceux qui ne pourraient satisfaire aux critères d'accès à ces crédits. Il se créerait alors des « castes de pauvres » avec d'un côté ceux, valorisés, qui accèdent au crédit et parviennent par eux-mêmes à répondre à leurs besoins, et les autres, ceux qui n'auraient accès qu'aux aides sociales et seraient passifs. C'est une illusion et une illusion dangereuse. Crédits et aides sociales sont complémentaires. Les plus belles réussites, celles qui ont vu des personnes passer d'une situation jugée catastrophique à une insertion complète, n'ont été possibles que par le couplage de ces crédits avec des aides sociales ou des dons du Secours Catholique.

### 2.3 Changement de regard sur les banques

Les Crédits projet personnel ont également eu un impact sur la manière dont les bénévoles impliqués perçoivent le crédit et la banque. En dépit de réticences initiales, Acc. C3 est aujourd'hui une fervente supportrice de ces crédits :

*«!Franchement, j'ai tout de suite dit : «!C'est pas possible ce truc-là!!!» Et puis en écoutant, je me suis dit peut-être que si quelqu'un est passagèrement en difficulté, ça peut lui donner un coup de pouce nécessaire pour le sortir de là. Et puis, j'ai écouté, écouté, écouté, j'étais déjà un peu moins réticente quand je suis sortie, m'enfin je ne criais pas quand même. Mais, l'autre dame que je suis allée voir, alors elle, c'est 1!000 euros qu'elle a pu emprunter, ça lui a sauvé la vie, carrément!! J'y vais pas par quatre chemins, elle a pu remettre sa voiture en marche, elle a pu trouver un travail, elle est à 29 ou 30 heures, et c'est un CDI, elle crie de joie toutes les 5 minutes à chaque fois que je l'appelle, moi, je trouve ça formidable!!!»*

De même, le scepticisme d'Acc. C2 sur la pertinence d'établir un partenariat avec la banque C a aujourd'hui totalement disparu :

*«!Ca partait mal un peu au départ, j'étais dur à convaincre. J'ai passé du temps avant de leur envoyer des dossiers, parce que, parce qu'on ne se connaissait pas assez. [...] Donc, j'ai découvert [la banque C], on les a rencontrés, ils ont été très... j'allais vous dire très humains, oui, ils ont été très humains avec eux [(les emprunteurs)] et surtout, ils ont essayé de nous comprendre, et ça c'est formidable. [...] Maintenant que je les connais bien, j'ai beaucoup de plaisir à travailler avec [la banque C].!»*

Ce changement de regard est évidemment essentiel pour le bon fonctionnement de l'expérimentation mais également parce qu'il rend possible d'autres réponses. L'exemple suivant est à ce titre édifiant : suite au classement de leur maison comme insalubre et au refus du propriétaire d'effectuer les travaux de mise en conformité, un couple de travailleurs pauvres avec trois enfants (7, 9 et 12 ans) a vu la CAF suspendre ses allocations logement. Ne pouvant plus payer son loyer, le propriétaire a mis en œuvre l'expulsion de ce couple. Cette famille était parfois aidée sous forme de colis par le Secours Catholique. Acc. B3 s'est rendue plusieurs fois à leur domicile et est parvenue à établir progressivement une relation de confiance avec le couple. Elle s'est alors aperçue que d'une part, la décision de justice pour l'expulsion était déjà prise, et que d'autre part, ils étaient convoqués au tribunal suite à une dénonciation de l'école en raison de la saleté des vêtements des enfants. Sachant que les propositions de relogement qui leur étaient faites ne permettaient pas de loger convenablement leurs enfants, le risque qu'ils s'en voient retirer la garde était particulièrement fort. Elle leur a apporté son aide pour résoudre le problème de la maison et en a finalement trouvée une qui, bien que modeste, permettait de loger tout le monde. Le problème est qu'il fallait trouver 70 000 euros. Bien que n'ayant aucune dette, la nature de leurs revenus leur interdisait l'accès au crédit bancaire.

Ayant déjà eu affaire au dispositif de la Banque B pour un Crédit projet personnel, elle contacte le banquier qu'elle connaît qui à son tour contacte le directeur de l'agence locale de la banque B. Au bout de plusieurs mois de travail commun, ils parviennent à financer l'achat de la maison grâce à un prêt sur 22 ans, avec une partie à taux zéro. Les mensualités sont de 400 euros mais 220 sont pris en charge par l'allocation logement.

En l'absence des liens noués entre Acc. C3 et le banquier B grâce à l'expérimentation des Crédits projet personnel, ce couple n'aurait pu trouver de solution à son problème de logement et leurs enfants leur auraient probablement été retirés. L'impact de ces crédits est multiple lorsqu'il concerne les emprunteurs mais il est également pour le Secours Catholique et ses partenaires.

La mise en œuvre des Crédits projet personnel au sein du Secours Catholique bouscule son fonctionnement habituel. Leur intégration à la boîte à outil des bénévoles se fait progressivement, ralentie en grande partie par un mélange de craintes, d'idées reçues et de routines lentes à modifier. Cette intégration est d'autant plus délicate qu'elle implique de manier un outil et de collaborer avec des établissements bancaires qui n'ont pas toujours bonne presse chez les bénévoles.

Pourtant en dépit de toutes ces barrières et des tâtonnements inévitables lorsque l'on réalise une telle transformation des manières de faire, les équipes du Secours Catholique s'adaptent et s'approprient ce nouvel outil. Elles sont encore confrontées à des difficultés à résoudre mais elles récoltent déjà les premiers fruits de leurs efforts. En effet, là où l'expérimentation fonctionne – même modestement – des effets sont perceptibles. Les Crédits projet personnel n'ont pas seulement des impacts pour les emprunteurs mais pour le Secours Catholique dans son ensemble en modifiant et élargissant progressivement les réponses qui peuvent être proposées aux personnes en difficulté.

## Conclusion de la deuxième partie

La mise en œuvre de l'expérimentation des Crédits projet personnel au sein du Secours Catholique relève selon de nombreux bénévoles de la « révolution culturelle ». De fait, ils perturbent un certain nombre d'acquis tant sur le plan philosophique que pratique. Mais plutôt que d'une révolution c'est d'une mutation dont il faudrait parler.

Les Crédits projet personnel ne supposent pas de faire table rase de ce qui existe mais doivent au contraire s'intégrer à la boîte à outil des bénévoles. C'est précisément pour cela qu'il faut du temps : il est plus délicat de modifier le fonctionnement d'une structure existante que d'en créer une nouvelle. En revanche, cette démarche est beaucoup plus prometteuse. Elle l'est pour les emprunteurs : nous avons souligné que les plus belles réussites en termes d'impact reposaient sur le couplage entre un Crédit projet personnel et une aide (quelle provienne du Secours Catholique ou non). Mais elle l'est également pour l'institution elle-même ce qui ne serait pas le cas si l'expérimentation était menée séparément.

Alors qu'elle est encore relativement récente, cette démarche a produit des changements dans les manières de faire des bénévoles impliqués que ce soit dans leurs pratiques en direction des personnes accueillies (mode d'évaluation de leurs besoins, compréhension des situations, possibilités de réponses, etc.) ou bien des partenaires bancaires (notamment la possibilité de développer des coopérations qui vont au-delà des seuls Crédits projet personnel). Ces impacts que l'on pourrait qualifier d'institutionnels découlent des caractéristiques des Crédits projet personnel et plus particulièrement de l'existence d'un accompagnement de l'emprunteur.

L'analyse des pratiques des bénévoles montre que l'efficacité de l'accompagnement en termes d'impact ne dépend pas d'une forme unique et exigeante. L'accompagnement aval et dans une moindre mesure amont peuvent se révéler particulièrement légers alors même que les impacts obtenus sont bien réels. L'accompagnement est donc à géométrie variable et s'accommode particulièrement difficilement de définitions *ex ante* rigides. Cela s'explique notamment parce que l'une de ses caractéristiques principales est d'être une relation humaine dont le principal apport est le soutien moral de l'emprunteur. L'accompagnement implique un degré élevé de personnalisation. Néanmoins, sa diversité ne se traduit malheureusement pas systématiquement par l'adoption de la forme optimale au regard du projet, des ressources de la personne et de sa situation. Nous avons déjà largement détaillé les contraintes qui influencent le type d'accompagnement choisi.

Trois formes d'accompagnement se différencient quant au rôle joué par le crédit. La première a pour finalité l'accès au crédit. Elle est centrée sur la « *soutenabilité* » du prêt parfois au détriment de l'analyse du besoin de la personne. Les deux autres en revanche font de ce besoin la finalité de la démarche, le crédit étant alors un outil parmi d'autres : pour l'une, la demande de crédit est un prétexte pour analyser la situation de la personne en profondeur, pour l'autre, le crédit intervient dans le cadre d'un accompagnement déjà engagé. L'accompagnement centré sur le crédit favorise généralement la satisfaction de besoins localisés alors que ceux centrés sur le besoin peuvent favoriser l'insertion ou la réinsertion de l'emprunteur.

Quelque soit la forme d'accompagnement mise en œuvre, son impact est très souvent lié à la qualité de la collaboration avec le partenaire bancaire. Les banques B et C ont mis en place une structure dédiée en charge des Crédits projet personnel. Elles assurent une grande disponibilité des conseillers tant pour la personne que pour le bénévole. Toutefois, seule la Banque B peut proposer toutes les facettes du banquier dans la mesure où contrairement à la Banque C elle peut ouvrir un compte aux emprunteurs. La structure de la Banque B semble offrir une réponse adaptée pour un accompagnement poussé car les personnes ayant dû faire face à des difficultés ont pu trouver des réponses adaptées auprès du banquier. Toutefois, le défi de l'insertion bancaire implique également de devenir un client comme un autre au sein du réseau « commun ». À ce jour, les personnes rencontrées n'avaient pas encore quitté le dispositif dédié.

Par son choix, la Banque A n'est pas exposée au risque de voir les emprunteurs ne pas parvenir à s'émanciper d'un dispositif particulier. Ici, ni structure dédiée, ni consignes particulières, ces emprunteurs sont des clients comme les autres. Cette formule ambitieuse présente également ses limites car les conseillers restent soumis aux contraintes bancaires qui jusqu'alors étaient sources de difficultés pour les clients. C'est d'ailleurs dans le cadre de ce partenariat que nous avons rencontré des emprunteurs faisant face à des difficultés. Toutefois, il est trop tôt pour conclure sur les avantages et limites de ces partenariats. D'une part, la majorité des emprunteurs rencontrés étaient clients de la Banque A. D'autre part, parmi les clients des Banques B et C la plupart d'entre eux avaient obtenu leur prêt depuis peu de temps. Le caractère longitudinal de notre étude est ici particulièrement pertinent.

# CONCLUSION

Les Crédits projet personnel ont eu un impact positif pour l'immense majorité des personnes que nous avons rencontrées. Ils ont été une solution alors que les alternatives bancaires, publiques ou associatives qu'elles avaient sollicitées préalablement s'étaient révélées infructueuses.

Ces crédits ont des impacts très divers. Ils peuvent s'avérer aussi utile pour aider une personne à franchir les obstacles qui la séparent de l'insertion professionnelle et sociale que pour permettre à une autre à la situation matérielle particulièrement dégradée d'améliorer les conditions de sa vie quotidienne. De plus, ils influent généralement simultanément sur de multiples aspects de la vie des personnes que ce soit leur estime de soi, la cohésion familiale ou bien encore leur insertion bancaire. Ils apparaissent donc comme une réponse particulièrement intéressante aux problèmes posés par le processus d'exclusion sociale. Pour autant, ces crédits ne sont pas LA solution à la pauvreté ou à l'exclusion sociale.

D'abord ils ne conduisent pas systématiquement à une réinsertion complète des personnes. Parfois le projet échoue car les Crédits projet personnel ne peuvent à eux seuls apporter des réponses à des problèmes macroéconomiques comme le faible dynamisme économique de certaines régions. Par ailleurs, toutes les demandes de crédit n'ont pas pour but une réinsertion complète. Elles ont quelquefois pour finalité la satisfaction de ce que nous avons appelé un besoin « localisé ». Permettre à une personne de raccorder l'électricité au cabanon où elle vit ou financer des soins dentaires ne va pas la conduire vers l'emploi ni résoudre l'intégralité des difficultés auxquelles elle est confrontée par ailleurs. En revanche, la satisfaction et l'amélioration des conditions de vie qui en découlent sont tout sauf anecdotiques.

Ensuite, il faut garder en tête que les Crédits projet personnel ne sont qu'un outil. L'ampleur de leur impact dépend des dynamiques dans lesquelles ils s'inscrivent. Ils peuvent avoir un impact dit de « protection » quand ils sont utilisés pour neutraliser les effets d'un accident de parcours comme une panne de voiture, ou de « promotion » quand ils viennent enclencher ou supporter une dynamique d'insertion ou de réinsertion. Dans les deux cas, l'ampleur ne sera pas la même. Assister à la réinsertion d'une personne qui semblait extrêmement éloignée aussi bien de l'emploi que de la vie sociale frappe l'imagination. Permettre à des petites filles de rester au domicile de leurs parents ou préserver les emplois d'un couple est plus discret mais est tout aussi important.

Enfin, s'ils peuvent être très efficaces, les Crédits projet personnel sont extrêmement dépendants dans leur impact de la philosophie qui préside à leur mise en œuvre. Différents modes d'accompagnement amont et aval ont été identifiés. Ils se différencient par la place qu'ils donnent au crédit. Ces logiques ou philosophies distinctes ne se limitent pas au seul accompagnement, même si elles y sont particulièrement visibles. Elles influencent plus largement l'ensemble de l'expérimentation. Dans la mesure où leurs conséquences sont très différentes que ce soit en termes d'impact ou d'organisation nécessaire, il est essentiel de distinguer ces deux philosophies :

- La philosophie « crédit » : la finalité de l'expérimentation est de permettre l'accès au crédit de personnes qui en sont actuellement exclues.
- La philosophie « besoin » : la finalité de l'expérimentation est de répondre aux besoins des personnes et permettre la réalisation de leur projet, le crédit est alors l'un des outils disponibles pour cela.

Les deux philosophies du Crédit projet personnel

Philosophie	Accompagnement amont	Accompagnement aval	Profil des emprunteurs	Risques / impact
<b>Crédit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La question qui se pose est celle de la <b>soutenabilité des remboursements</b></li> <li>• Activité relativement administrative consistant à rassembler les pièces nécessaires à l'évaluation du budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'objectif est la <b>sécurisation des remboursements</b></li> <li>• Les bénévoles interviennent seulement en cas de difficultés de remboursement ou alors de manière régulière mais en se limitant à la dimension budgétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• « les plus forts des pauvres »</li> <li>• Personnes relativement proches de l'emploi et/ou autonomes en matière de gestion</li> <li>• Elles doivent être capables de trouver par elles-mêmes autant que possible des solutions aux problèmes qu'elles rencontrent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas voir les problèmes structurels</li> <li>• Ne pas créer de liens de confiance donc moindre implication de l'emprunteur pour rembourser (difficultés avec prescription externe)</li> </ul>
<b>Besoin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La question qui se pose est celle de <b>l'amélioration de la situation de la personne</b></li> <li>• Activité supposant la mise en œuvre d'une coproduction et donc l'implication réelle de l'emprunteur</li> <li>• L'objectif est de déceler les éventuels problèmes structurels (masqués derrière la demande immédiate) afin de proposer la solution la plus adaptée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'objectif est de <b>s'assurer que la personne voit sa situation s'améliorer</b></li> <li>• L'accompagnement est à géométrie variable selon la situation et les ressources de la personne ainsi que le projet poursuivi</li> <li>• L'accompagnement peut donc être relativement lourd dans le cas des situations les plus délicates et/ou des projets les plus ambitieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil ouvert</li> <li>• S'adresse à la fois aux personnes les plus autonomes et à celles confrontées à des difficultés importantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner une place trop importante aux jugements moraux sur les « bons projets »</li> <li>• Ne pas avoir les moyens d'assurer un accompagnement amont puis aval de suffisamment bonne qualité</li> <li>• Sensibilité forte à la qualité de la collaboration avec le banquier</li> </ul>

Aucun des trois partenariats étudiés ne correspond exclusivement à l'une ou l'autre de ces « philosophies ». En effet, elles ne tiennent pas seulement à l'organisation et aux procédures définies par la convention entre le Secours Catholique et le partenaire bancaire mais aussi et surtout à la manière dont les bénévoles conçoivent leur rôle. Il importe cependant d'en détailler les conséquences car, étant en partie contradictoires, leur cohabitation actuelle est une source de tension pour l'expérimentation.

La philosophie « crédit » est celle dont les implications sont les moins contraignantes. L'accompagnement amont a pour but principal d'évaluer si l'emprunteur a la capacité de rembourser le crédit sollicité. La mission de l'accompagnateur consiste alors à rassembler les documents qui permettent cette évaluation en vue de la décision par le Comité de crédit. L'analyse du projet passe au second plan dans la mesure où il s'inscrit dans le cadre de la convention. L'accompagnement aval sert à sécuriser le remboursement. L'accompagnateur intervient alors seulement dans ce but. Il peut le faire de manière plus ou moins régulière mais en se limitant à la dimension budgétaire ou, le plus souvent, lorsque des difficultés de paiement surviennent.

La philosophie « besoin » est plus exigeante dans la mesure où elle a pour finalité l'amélioration de la situation de la personne. L'accompagnement amont est donc plus poussé puisqu'il doit permettre –

grâce à l'implication de la personne – de coproduire un projet pertinent c'est-à-dire un projet où sont prises en compte les éventuelles difficultés structurelles existantes. L'accompagnement aval a pour but non seulement de favoriser le remboursement du crédit mais également de veiller à ce que le projet de la personne soit mené à bien. Il peut alors arriver que l'implication du bénévole soit importante.

Ces deux philosophies conduisent à des dispositifs qui ne s'adressent pas exactement aux mêmes populations et ne produisent pas tout à fait les mêmes impacts. La philosophie « crédit » est ainsi adaptée aux personnes proches de l'emploi ou suffisamment autonomes pour trouver par elles-mêmes des solutions aux difficultés qu'elles pourraient rencontrer. En revanche la philosophie « besoin » est beaucoup plus ouverte puisqu'au profil précédent s'ajoute celui des personnes faisant face à des difficultés plus importantes.

Dès lors, les impacts potentiels ne peuvent être les mêmes. La philosophie « crédit » est davantage adaptée à de la « protection » et à la satisfaction de besoins localisés alors que la philosophie « besoin » peut également satisfaire des besoins de « promotion » et donc viser l'insertion ou la réinsertion. La seconde philosophie paraît davantage en mesure de faire du crédit un outil de lutte contre l'exclusion sociale. La première est davantage tournée vers l'élargissement du marché du crédit même si ses impacts positifs pour les emprunteurs sont bien réels.

Elles sont cependant toutes deux porteuses de risques pour les emprunteurs. La philosophie « crédit » par la faiblesse de l'accompagnement amont peut d'une part, ne pas déceler des problèmes structurels qui compromettront le remboursement du crédit, et d'autre part, ne pas parvenir à créer de liens suffisants avec l'emprunteur pour l'impliquer dans le remboursement : nous avons vu que de la qualité de l'accompagnement amont découlait souvent celle de l'accompagnement aval. Une telle démarche est donc viable tant que les emprunteurs sont issus de la « clientèle » habituelle de l'association car ils ont déjà tissé des liens suffisants pour se sentir impliqués par leur crédit. En revanche, lorsqu'ils arrivent par l'intermédiaire de prescripteurs externes, les choses se compliquent sérieusement.

La philosophie « besoin » par les objectifs ambitieux qu'elle assigne aux bénévoles peut rencontrer des difficultés précisément en raison de l'implication qu'elle suppose. S'impliquer dans la vie des personnes pour apporter des conseils peut se heurter à deux écueils : le premier est de ne pas parvenir à proposer un accompagnement de suffisamment bonne qualité aux emprunteurs en raison de défaillances des bénévoles sur le plan humain (jugements moraux, paternalisme) ou celui des compétences (méconnaissance de l'univers de la pauvreté ou bancaire). Le second est que la qualité de l'accompagnement ne dépend pas seulement de l'action du bénévole mais nécessite la coopération du banquier, ce qui peut parfois être délicat compte tenu des contraintes qui pèsent sur son activité.

Aujourd'hui, ces deux philosophies cohabitent au sein de l'expérimentation du Secours Catholique et parfois de manière extrêmement proche. Cette cohabitation est source de tension : ce qui est attendu des accompagnateurs n'est pas toujours clair, les consignes sont parfois contradictoires, la répartition des rôles entre bénévoles et banquiers ne va pas toujours sans certains chevauchements ou, à l'inverse, laisse des besoins sans réponses. Au stade de l'expérimentation, cela est supportable et normal. C'est le but d'une démarche expérimentale que d'identifier ces tensions. En revanche, dans la perspective d'une pérennisation du dispositif un choix devra être fait. Les implications en termes d'impacts pour les emprunteurs et d'exigences organisationnelles sont loin d'être neutres.

Ce choix ne peut être du seul ressort du Secours Catholique et suppose une réflexion conjointe avec les différents partenaires bancaires. Le rapport final intégrera d'ailleurs plus largement cette problématique à l'évaluation de l'impact. Toutefois, afin d'alimenter les réflexions des différents partenaires, et bien que les résultats présentés doivent encore être confirmés et enrichis par la seconde vague d'entretiens, diverses recommandations provisoires pourront être proposées prochainement.