

Microcrédit personnel le guide de l'accompagnement

Préambule

L'accompagnement est un élément clé du microcrédit personnel "à la française". Il conforte les chances de réussite du projet de l'emprunteur, il aide à prévenir ou à résoudre les éventuelles difficultés de remboursement et permet d'accroître la maîtrise budgétaire et bancaire quand cela s'avère nécessaire.

Après cinq années de pratique, les réseaux associatifs¹ et bancaires² engagés au niveau national dans le dispositif ont confronté leurs expériences pour dégager les grands principes de l'accompagnement. L'Observatoire de la microfinance de la Banque de France, la Fédération Bancaire Française ainsi que la Caisse des Dépôts, gestionnaire du Fonds de cohésion sociale, se sont naturellement associés à ces travaux.

Ce guide reflète la diversité des démarches et des pratiques jugées pertinentes, nées de l'expérience acquise depuis 2006. Ce guide se veut un document de référence mais n'a pas vocation à constituer une norme.

1. Par ordre alphabétique : Association Nationale des Directeurs de Missions Locales, Crédit Municipal de Paris, Croix-Rouge Française, Comité National de Liaison des Régies de Quartier, Fédération Française des Associations CRESUS, Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale, Fédération Nationale des Familles Rurales, Les Restaurants du Cœur, Secours Catholique, Union Nationale des Associations Familiales, Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

2. Par ordre alphabétique : BNP Paribas Personal Finance, Caisse d'Epargne, Crédit Agricole, Crédit Coopératif, Crédit Mutuel, La Banque Postale, LaserCofinoga, Société Générale



Introduction

L'accompagnement fait partie de l'essence même du microcrédit personnel et en est certainement l'élément le plus significatif.

En effet, le crédit ne peut pas être considéré en tant que tel comme une solution à un problème apparemment économique et peut même devenir, sans un accompagnement construit et personnalisé, une mauvaise réponse préjudiciable à l'emprunteur.

- Outil de financement et rien d'autre, le crédit ne peut pas résoudre à lui seul une problématique socio-économique.
- Le crédit n'est pas à considérer uniquement comme une ressource mais comme une charge de remboursement venant s'imputer mensuellement sur le budget familial de l'emprunteur. Il nécessite par conséquent de disposer d'une capacité de remboursement suffisante, avérée ou prévisible sur toute la durée du prêt.
- Le crédit est un engagement sur le long terme et il nécessite de pouvoir réagir face aux imprévus et aléas à venir.

Emprunter est un acte responsable qui engage sur la durée. L'obtention d'un crédit ne doit pas être considérée comme une finalité mais comme un moyen pouvant contribuer à la réalisation d'un projet de vie. D'autres outils, tout aussi importants que le crédit, existent et sont parfois mieux adaptés à la situation de la personne concernée. Ils doivent être identifiés, choisis, utilisés et articulés, au bon moment et à bon escient.

Dans ce contexte, le rôle de l'accompagnement est primordial pour chercher à appréhender une situation globale, parfois complexe et multi dimensionnelle. Le microcrédit est un des outils dont l'accompagnant dispose et auquel il fera éventuellement appel s'il le juge opportun.

Deux grandes phases peuvent être identifiées dans le cadre d'une demande de microcrédit :

La phase "amont" doit permettre de valider le projet du demandeur et d'identifier si le microcrédit est une réponse adaptée.

- 1. Le diagnostic**
- 2. L'orientation**
- 3. La qualification du projet**
- 4. L'évaluation financière du projet**
- 5. L'évaluation budgétaire**
- 6. La présentation du dossier au partenaire bancaire**

La phase "aval" débute à l'octroi du microcrédit et s'étale sur toute la durée de remboursement. Elle intègre un suivi coordonné entre l'accompagnant et l'établissement de crédit, qui permettra d'optimiser les chances de réussite du projet.

- 7. La signature de l'offre de contrat de crédit**
- 8. L'accompagnement du projet et le suivi préventif**
- 9. L'accompagnement bancaire**

1. Le diagnostic

La phase de diagnostic vise à :

- Faire émerger le besoin et aider à le formaliser
- Qualifier le besoin, c'est-à-dire chercher, derrière la demande de solution (par exemple l'obtention d'un crédit), quelle est la réalité du problème
- Appréhender la situation globale de la personne

2. L'orientation

La phase de diagnostic aura permis d'appréhender la situation de la personne sous ses différents angles :

- Situation familiale
- Situation professionnelle
- Situation financière
- Santé
- Logement
-

Les problématiques éventuellement identifiées devront être prises en compte par l'accompagnant, qui agira directement ou orientera vers les services compétents.

Sur le plan financier, deux actions sont essentielles :

- La vérification de l'ouverture de tous les droits aux prestations sociales
- La vérification de l'éligibilité aux autres aides et dispositifs nationaux ou locaux, rattachés à la personne (allocations, avances...) ou à son projet en particulier (subventions).

3. La qualification du projet

A ce stade, si le budget du ménage semble équilibré, le recours à un microcrédit peut être envisagé comme une solution de financement ou de cofinancement (complémentarité du dispositif microcrédit avec les autres dispositifs existants au niveau local, régional, national) pour un projet identifié et contribuant à une amélioration de la situation socio-économique de l'emprunteur.

Idéalement, ce projet devra permettre de conforter ou d'améliorer sa situation face à l'emploi : financement d'une formation, achat d'un véhicule permettant de se rendre au travail, déménagement vers un bassin d'emploi plus attractif.... L'amélioration des revenus qui en est attendue facilitera ensuite, si la personne accède effectivement à l'emploi, le remboursement du crédit.

Il pourra également permettre de financer des projets indispensables au maintien d'un bon niveau d'insertion sociale, comme des équipements de première nécessité (chauffage, gros électroménager...). Ces projets, qui concourent à la prévention de l'exclusion sociale mais qui n'apportent pas une amélioration de la situation financière du ménage, doivent être examinés précautionneusement car ils devront être remboursés à budget inchangé.

Quelques exemples de solutions alternatives

Les aides, subventions ou allocations sont nombreuses. Elles sont soumises à des critères précis d'éligibilité et se déclinent au niveau national, départemental et communal.

Une personne se présente dans la situation suivante, quelle orientation lui conseiller ?

Impayés de loyer

Fonds de Solidarité Logement via un travailleur social communal / départemental ou la CAF,...

Pas de mutuelle complémentaire et peu de ressources

CPAM, services sociaux communaux / départementaux, associations agréées, ...

Endettement important

services sociaux communaux / départementaux, secrétariat surendettement de la Banque de France, associations spécialisées, ...

Isolé, peu de ressources

services sociaux communaux / départementaux / hospitaliers, CAF, associations spécialisées, ...

Volonté de divorcer, peu de ressources

services d'aide juridictionnelle, permanences communales des avocats, services sociaux communaux / départementaux, ...

Travaux d'amélioration du logement

structures spécialisées (ANAH, ADIL, PACT, ...), services sociaux communaux / départementaux, ...

***Chaque situation est unique.
En cas de difficultés spécifiques, il est nécessaire d'orienter
le demandeur vers les services compétents.***

4. L'évaluation financière du projet

La pertinence du projet étant validée, il convient ensuite d'en cerner précisément le montant, puis d'en définir les modalités de financement.

Le montant

Dans un contexte de budget serré laissant peu de marge de manœuvre pour faire face aux coûts annexes ou imprévus, il est indispensable de cerner dès le départ tous les coûts (immédiats ou différés) du projet étudié. Ces coûts annexes peuvent éventuellement être intégrés au microcrédit.

Les modalités de financement

Certains projets peuvent être partiellement financés par des dispositifs d'aides ou subventions (notamment en matière de formation ou de logement), voire par de l'épargne disponible. Le recours à ces modes de financement, avec un microcrédit comme complément pour la partie non couverte, permettra de réduire la charge d'endettement et de remboursement et confortera les chances de réussite du projet.

5. L'évaluation budgétaire

Rembourser un crédit nécessite de pouvoir supporter cette nouvelle charge dans son budget, tous les mois et pendant toute la durée du crédit.

Le solde du compte bancaire peut être un indicateur de cet équilibre budgétaire : un découvert durable, voire s'aggravant de mois en mois, est généralement le signe d'un déséquilibre budgétaire.

Mais le critère fondamental pour juger de la faisabilité budgétaire d'un microcrédit est le **"reste pour vivre"** ou **"capacité d'épargne"**.

Le **"reste pour vivre"** est la somme qui reste au foyer déduction faite des dépenses contraintes (ou pré-engagées) ainsi que de la mensualité de remboursement du microcrédit.

La **"capacité d'épargne"** est une notion plus précise que le "reste pour vivre" : c'est la somme qui reste au foyer déduction faite des dépenses contraintes, de la mensualité de remboursement du microcrédit, mais aussi de toutes les dépenses liées aux besoins de la vie courante (nourriture, vêtements, loisirs et si possible constitution, même minime, d'une épargne de précaution).

Il n'y a pas de normes définies en matière de "reste pour vivre" ou de "capacité d'épargne", chaque situation est à apprécier de façon personnalisée.

En aucun cas, le crédit ne peut être une solution à un déséquilibre budgétaire.

Si l'apport d'argent frais semble parfois permettre de résoudre des situations d'urgence et constituer une bouffée d'oxygène, il n'aura qu'un effet à très court terme et aggravera la situation dans la durée par les charges de remboursement qui viendront s'ajouter aux dépenses courantes.

En cas de déséquilibre budgétaire durable, le microcrédit ne sera pas la réponse adaptée et le demandeur devra être orienté vers des solutions alternatives.

Astuces

Comment élaborer un budget

- Elaborer un budget consiste à lister, sous forme de tableau, toutes les rentrées d'argent et toutes les dépenses du mois (dépenses fixes comme le loyer, dépenses variables comme l'alimentation, dépenses occasionnelles comme les loisirs).
- Essayer de mensualiser toutes les recettes et dépenses.
- Penser à anticiper les baisses de revenus pouvant survenir sur la durée du remboursement (fin de droits, départ en retraite, etc.).
- Anticiper les nouvelles dépenses que pourra engendrer le projet et les intégrer au budget (si le microcrédit concerne l'achat d'un véhicule, penser au coût de l'assurance, de l'essence, de l'entretien, etc.)
- Comparer ressources et dépenses permet de voir si le budget est équilibré, c'est-à-dire s'il dégage un excédent ou "reste pour vivre", ou "capacité d'épargne".

En cas de difficultés spécifiques, il est nécessaire d'orienter vers les services compétents.

6. La présentation du dossier au partenaire bancaire

Si tous les éléments sont réunis (projet finalisé et cohérent, budget équilibré, "reste pour vivre" ou "capacité d'épargne" suffisant, prise en charge des éventuels aspects sociaux à traiter, vérification des droits éventuels à prestations sociales et recherche des aides et subventions dans le cadre du financement partiel du projet), l'accompagnant peut alors aider le demandeur à formaliser le dossier de demande de microcrédit et le présenter à un établissement de crédit partenaire.

C'est à l'accompagnant que revient la responsabilité de la présentation du dossier de demande de microcrédit devant le partenaire bancaire.

Il doit alors s'assurer que le dossier est dûment rempli et que toutes les pièces jointes ont bien été transmises.

C'est aussi vers lui que le partenaire bancaire se tournera s'il subsiste des interrogations. La décision sera prise après l'étude conjointe et argumentée menée par la banque et l'accompagnant.

Les pièces justificatives

L'établissement prêteur étudiera la faisabilité financière du projet. Il se basera sur les pièces justificatives qui lui auront été communiquées et dont les plus courantes sont :

- Pièce d'identité du demandeur et de l'éventuel co-demandeur : Carte Nationale d'Identité, passeport, carte de séjour, ...
- Justificatif de domicile : quittance de loyer, facture de gaz ou d'électricité, attestation de domiciliation ou d'hébergement...
- Avis d'imposition ou de non imposition
- Justificatifs de revenus et d'allocations : bulletins de paie, relevés ou notifications d'allocations, jugement fixant le montant d'une pension alimentaire...
- Justificatifs de charges : quittances de loyer, factures (électricité, gaz ou eau...), abonnements (téléphones, internet, transports...), frais de garde d'enfants (garderie, cantine...), tableaux d'amortissement de prêts en cours...
- Relevés de compte (s) bancaire (s) : les 3 derniers
- Devis des dépenses à financer

7. La signature de l'offre de contrat de crédit

Si l'étude de la demande et la constitution du dossier ont souvent été menées dans le cadre d'un face à face entre le bénéficiaire et l'accompagnant, l'octroi du microcrédit est l'occasion de formaliser le contact entre le bénéficiaire et l'établissement de crédit.

L'offre de contrat de crédit étant le document officiel matérialisant la nouvelle relation entre le bénéficiaire et l'établissement de crédit, sa signature est une bonne occasion pour s'assurer de la parfaite appropriation par l'emprunteur des conditions de l'offre (montant des mensualités, date de prélèvement, conditions de taux et éventuels frais annexes, conditions de mise en jeu de l'éventuelle assurance,) mais aussi pour créer les conditions d'une communication directe et durable entre le bénéficiaire et l'établissement prêteur en rappelant notamment quels sont les moyens de joindre l'établissement de crédit (numéro de téléphone, adresse courrier, adresse mail, nom du conseiller....).

8. L'accompagnement du projet et le suivi préventif

L'accompagnement, très important lors de la construction du projet et de la demande de microcrédit, joue également un rôle essentiel tout au long de la durée de remboursement du microcrédit.

Il est alors important qu'une procédure soit mise en place au sein de la structure accompagnante pour permettre aux accompagnants de "suivre" sur le long terme les emprunteurs.

Ce suivi peut s'exercer de diverses manières (en groupe ou de façon individuelle, lors de rendez-vous physiques ou téléphoniques, de façon mensuelle ou trimestrielle, ...) et touche à divers aspects :

- Le suivi du projet financé en lui-même (recherche d'emploi, amélioration des conditions de vie, etc.),
- Le suivi de l'équilibre budgétaire de l'emprunteur,
- Le suivi de la situation personnelle globale de l'emprunteur et une réorientation possible vers des structures plus à même de l'accompagner pour des problématiques spécifiques n'ayant pas forcément trait au microcrédit.

Exemple d'adaptation du suivi (source UNAF)

Suivi	prioritaire*	moyen**	léger***
Fréquence du contact	Tous les mois	Tous les 2 mois	Tous les 6 mois
Mode de contact privilégié	Face à face	Téléphone	Téléphone
Suivi budgétaire	X	X	
Suivi bancaire	X	X	X
Suivi personnel	X		

Suivi prioritaire* : problèmes financiers, difficultés à gérer le budget, situation personnelle complexe...

Suivi moyen** : autonomie budgétaire en cours d'acquisition

Suivi léger*** : autonomie budgétaire acquise

9. L'accompagnement bancaire

Accordé par un établissement de crédit sur proposition d'un accompagnant, le microcrédit doit être considéré comme "un tremplin", une solution intermédiaire conduisant à une relation bancaire complète et de qualité.

L'établissement de crédit a donc deux grands rôles à jouer :

- Prendre en compte, durant la durée du microcrédit et en liaison avec l'accompagnant, la situation particulière de son client,
- Construire, dans le cadre d'une relation personnalisée, les conditions pour l'amener vers une autonomie de gestion.

Si l'accompagnant continue à exercer un suivi pendant toute la durée du prêt et joue un rôle central en termes de prévention des incidents, son intermédiation n'est plus systématiquement requise dans la relation courante entre le client et sa banque.

Bonnes pratiques

Si l'établissement prêteur et la banque teneuse de compte sont deux établissements différents :

- L'établissement prêteur peut communiquer à l'emprunteur un courrier faisant état de l'octroi d'un microcrédit. Le bénéficiaire peut alors le remettre, s'il le juge opportun, à sa banque teneuse de compte afin de la sensibiliser sur sa situation et l'associer à la réalisation de son projet de vie.
- Il serait alors important que la banque teneuse de compte soit sensibilisée aux problématiques du microcrédit personnel afin de suivre et conseiller au mieux son client.

Et, dans tous les cas :

- Il est important que l'accompagnant reste associé au suivi du microcrédit (et par l'établissement prêteur et par l'emprunteur)

Les différents acteurs doivent garder à l'esprit que toutes ces actions sont à mener dans l'intérêt de l'emprunteur pour l'aider à acquérir une meilleure connaissance du monde bancaire et donc une plus grande autonomie.

Des contraintes légales à prendre en compte dans les échanges entre établissements de crédit et acteurs sociaux

Le secret professionnel

Pour permettre à l'établissement de crédit et à l'accompagnant d'échanger sur le déroulement et le remboursement de l'opération de crédit, dans le cadre du suivi social et budgétaire et dans l'intérêt du bénéficiaire du microcrédit, l'accord explicite et écrit du demandeur devra être préalablement recueilli et ceci dès la demande de prêt. Une clause spécifique pourra pour cela utilement être insérée sur le formulaire de demande de microcrédit et dûment signée par le demandeur.

La collecte et la détention des données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, la collecte de données personnelles doit être proportionnée à la finalité du traitement et au but poursuivi.

Le bénéficiaire du microcrédit doit être informé de cette collecte d'informations, de sa finalité, ainsi que de ses droits d'accès, d'opposition et de rectification.