

Votre CCAS/CIAS et le microcrédit

Comme chaque année, dans le cadre de sa convention avec la Caisse des Dépôts, l'UNCCAS réalise un bilan sur l'activité des CCAS/CIAS en matière de microcrédit afin de valoriser vos actions. En effet, les CCAS/CIAS sont aujourd'hui l'un des principaux réseaux de mise en œuvre du microcrédit personnel.

*Obligatoire

1. Adresse e-mail *

2. CCAS/CIAS de : *

3. Faites-vous (encore) du microcrédit personnel ? *

Une seule réponse possible.

Oui *Passez à la question 6.*

Non *Passez à la question 3.*

Votre CCAS/CIAS a arrêté de faire du microcrédit

4. Pourquoi avez-vous arrêté de faire du microcrédit ?

Merci de nous préciser quelles sont les raisons qui vous ont poussé à arrêter de faire du microcrédit : peu ou pas de dossiers acceptés, problèmes avec votre partenaire bancaire, décision politique, etc.

5. Avez-vous des remarques supplémentaires à faire en matière de microcrédit ou d'inclusion bancaire ?

6. Souhaitez-vous continuer à recevoir des informations de l'UNCCAS en matière d'inclusion bancaire ?

Plusieurs réponses possibles.

Oui

Non

Arrêtez de remplir ce formulaire.

Renseignements généraux

7. Nom de la personne référente sur le microcrédit :

8. Prénom de la personne référente sur le microcrédit :

9. Numéro de téléphone :

L'activité du CCAS/CIAS en matière de microcrédit

10. Nombre de dossiers évalués (analyse budgétaire du projet...) en 2017 : *

11. Nombre de dossiers transmis à un partenaire bancaire en 2017 : *

12. Nombre de microcrédits personnels octroyés en 2017 : *

13. Délai moyen entre la demande et l'octroi d'un microcrédit en 2017 :

Une seule réponse possible.

- Moins de 15 jours
- Entre 15 jours et 1 mois
- Entre 1 et 2 mois
- Plus de 2 mois
- Ne sait pas
- Autre : _____

14. Motif principal de demande de microcrédit :

Une seule réponse possible.

- Emploi et mobilité
- Education et formation
- Logement
- Santé
- Remboursement de dettes
- Ne sait pas
- Autre : _____

15. La plupart des demandes concernent le financement d'un permis de conduire ou l'achat d'électroménager... Avez-vous un exemple d'un motif de demande de microcrédit qui sortirait de l'ordinaire ?

16. Si vous avez un exemple de parcours inspirant suite à l'octroi d'un microcrédit, pourriez-vous nous le décrire ?

L'organisation de votre CCAS/CIAS en matière de microcrédit

17. Votre CCAS/CIAS propose du microcrédit depuis : *

Une seule réponse possible.

- Moins de 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans
- Ne sait pas

18. Votre CCAS/CIAS est organisé de la manière suivante : *

Une seule réponse possible.

- Une seule personne reçoit les demandeurs, fait le lien avec le(s) partenaire(s) bancaire(s) et suit les dossiers de microcrédit
- Plusieurs personnes reçoivent les demandeurs, font le lien avec le(s) partenaire(s) bancaire(s) et suivent les dossiers de microcrédit
- Ne sait pas
- Autre : _____

19. Les dossiers de microcrédit sont : *

Une seule réponse possible.

- Directement transmis au(x) partenaire(s) bancaire(s) par l'agent(e) référent(e)
- Transmis au(x) partenaire(s) bancaire(s) après validation hiérarchique au sein du CCAS/CIAS
- Transmis au(x) partenaire(s) bancaire(s) après présentation et validation en commission ou lors du Conseil d'administration du CCAS/CIAS
- Ne sait pas
- Autre : _____

L'organisation de votre CCAS/CIAS en matière de microcrédit

Les moyens humains consacrés au microcrédit

20. Nombre de personnes impliquées dans le dispositif : *

21. **Nombre d'ETP (Équivalent Temps Plein) impliquées : ***

22. **Avez-vous reçu une formation sur le microcrédit : ***

Une seule réponse possible.

- Oui, toutes les personnes impliquées ont été formées ou sensibilisées
- Oui, mais seulement une partie des personnes impliquées ont été formées ou sensibilisées
- Non, personne n'a été formé ou sensibilisé
- Ne sait pas
- Autre : _____

Les moyens financiers consacrés au microcrédit

23. **Quel montant financier le CCAS/CIAS a-t-il consacré au microcrédit en 2017 ?**

24. **Votre CCAS/CIAS participe-t-il financièrement au microcrédit ? ***

Une seule réponse possible.

- Oui, la dernière mensualité du microcrédit est remboursée
- Oui, les intérêts sont remboursés en fin de prêt
- Non
- Ne sait pas
- Autre : _____

La communication sur le microcrédit

25. **Votre CCAS/CIAS a-t-il utilisé les moyens de communication suivants en 2017 :**

Cochez les cases correspondantes !

Plusieurs réponses possibles.

- Flyers
- Affiches
- Site Internet du CCAS ou de la Ville
- Magazine du CCAS ou de la Ville
- Médias locaux (journal, télévision...)
- Autre : _____

26. **Votre CCAS/CIAS a-t-il communiqué sur le microcrédit auprès des partenaires suivants :**

Cochez les cases correspondantes !

Plusieurs réponses possibles.

- Conseil Départemental
- Conseil Régional
- CAF
- Pôle Emploi
- Mission locale
- CARSAT
- CPAM
- Agences d'intérim
- Auto-écoles
- Banques
- Banque de France
- Autre : _____

Votre/vos partenaire(s) bancaire(s)

27. **Cochez le(s) partenaire(s) bancaire(s) avec qui vous avez une convention au 31/12/2017 : ***

La Banque Postale passant désormais via Créasol, elle a été ôtée des partenaires bancaires.

Plusieurs réponses possibles.

- Caisse d'Épargne / Parcours Confiance
- Créasol
- Crédit Agricole
- Crédit Coopératif
- Crédit Municipal (peu importe la ville !)
- Crédit Mutuel
- Ne sait pas
- Autre : _____

28. Vos échanges avec votre/vos partenaire(s) bancaire(s) se sont principalement : *

Une seule réponse possible.

- Par email
- Par téléphone
- Par envoi de documents papiers
- Ne sait pas
- Autre : _____

29. Après leur avoir transmis un dossier, votre/vos partenaire(s) bancaire(s) vous : *

Cochez les cases correspondantes
Plusieurs réponses possibles.

- Fait un retour concernant chaque dossier transmis
- Fait seulement un retour sur les dossiers refusés
- Fait seulement un retour sur les dossiers acceptés
- Donne les motifs de refus d'un dossier
- Ne donne jamais les motifs de refus d'un dossier
- Ne sait pas
- Autre : _____

30. Si vous avez une convention avec la Caisse d'Epargne/Parcours Confiance, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Si vous avez une convention avec CréAsol, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Si vous avez une convention avec le Crédit Agricole, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Si vous avez une convention avec le Crédit Coopératif, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Si vous avez une convention avec un Crédit Municipal, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Si vous avez une convention avec le Crédit Mutuel, notez votre niveau de satisfaction

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant	Ne sait pas / Non concerné
Régularité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité de vos échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exigences concernant les demandeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidité des délais de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transmission des éventuels impayés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Souhaitez-vous apporter des éléments supplémentaires vis à vis de votre/vos partenaire(s) bancaire(s) ?

Sur vos modalités de coopération, l'exigence en matière de dossiers, le suivi des bénéficiaires du microcrédit, etc.

Vos relations avec la Caisse des Dépôts

37. Vos relations avec la Caisse des Dépôts : *

Une seule réponse possible.

- Vous avez une convention financière
- Vous avez une convention non-financière
- Vous n'avez aucune convention avec la Caisse des Dépôts
- Ne sait pas
- Autre : _____

38. Avez-vous des échanges avec la Caisse des Dépôts :

Une seule réponse possible.

- Oui, plusieurs fois par an
- Oui, environ 1 fois par an
- Non, même si nous essayons
- Non
- Ne sait pas
- Autre : _____

39. Connaissez-vous le site France-Microcrédit ?

<https://www.france-microcredit.org/>

Une seule réponse possible.

- Oui, mon CCAS y est inscrit et nous faisons le reporting
- Oui, mon CCAS y est inscrit mais nous ne faisons pas le reporting
- Oui, mais mon CCAS n'y est pas inscrit
- Non
- Ne sait pas
- Autre : _____

Vos relations avec la Banque de France

40. La Banque de France a organisé des journées régionales sur le microcrédit. Votre CCAS/CIAS était-il au courant ? *

Une seule réponse possible.

- Oui, notre CCAS a été invité et nous y sommes allé-e-s
- Oui, notre CCAS a été invité mais nous n'y sommes pas allé-e-s
- Non, notre CCAS n'était pas au courant
- Ne sait pas
- Autre : _____

41. Votre CCAS/CIAS a-t-il des liens avec la Banque de France ? *

Cochez les cases correspondantes !
Plusieurs réponses possibles.

- Oui, nous avons une convention
- Oui, nous avons été à des formations
- Oui, nous participons à la commission de surendettement
- Oui, nous échangeons sur des dossiers
- Non
- Ne sait pas
- Autre : _____

42. Si oui, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur ces liens ? En êtes-vous satisfait-e-s ?

Le rôle de l'UNCCAS en matière de microcrédit**43. L'UNCCAS propose des outils variés en termes d'inclusion bancaire et de microcrédit. Cochez ceux que votre CCAS a utilisés en 2015, 2016 et/ou 2017 :**

Plusieurs réponses possibles.

- Un groupe de travail sur le microcrédit
- Une formation sur le microcrédit
- La partie "Inclusion bancaire" du site de l'UNCCAS : <https://www.unccas.org/-inclusion-bancaire-et-financiere->
- La "boîte à outils" en ligne sur l'inclusion bancaire de l'UNCCAS : <https://www.unccas.org/boite-a-outils-inclusion-bancaire>
- Le guide pratique sur le microcrédit : <https://www.unccas.org/microcredit-personnel-garanti>
- La vidéo dessinée sur le microcrédit : <https://vimeo.com/173439139>
- La bande-dessinée : http://www.unccas.org/IMG/pdf/unccas_bd_microcredit.pdf
- Les fiches pratiques sur "Comment communiquer sur le MCP" : <https://www.unccas.org/communiquer-sur-le-microcredit-personnel-les-outils-de-l-unccas>
- Les modélisations (sur les CCAS de Laval et de Tarbes) : https://www.unccas.org/-publications-#inclusion_bancaire_et_financiere|modelisations
- Ne sait pas
- Aucun
- Autre : _____

44. Qu'avez-vous pensé des outils que vous avez utilisés ?

Une seule réponse possible.

- Adaptés
- Utiles
- Peu pertinents
- Inutiles
- Ne sait pas
- Autre : _____

45. Quels sont les meilleurs moyens pour communiquer avec vous et vous transmettre des informations sur le microcrédit et l'inclusion bancaire ? *

Cochez les cases correspondantes !
Plusieurs réponses possibles.

- Des mails sur votre adresse professionnelle individuelle
- Des mails sur l'adresse générique de votre service/du CCAS
- Des courriers sous formats papier
- Des articles dans la Lettre de l'UNCCAS
- Des articles sur le site de l'UNCCAS
- Des articles dans le magazine ACTES
- Ne sait pas
- Autre : _____

46. Que souhaiteriez-vous que l'UNCCAS développe (ou continue de développer) sur le microcrédit personnel ?

Une seule réponse possible.

- Groupe de travail
- Fiches pratiques
- Éléments de communication
- Outils d'évaluation budgétaire
- Formations
- Rien, c'est très bien comme ça
- Ne sait pas
- Autre : _____

47. Si vous avez coché une ou plusieurs case(s), pouvez-vous préciser les thématiques qui vous intéressent ?

48. L'UNCCAS va organiser une journée nationale (gratuite) sur le microcrédit personnel en juin. Pensez-vous y participer ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Peut-être
- Non
- Ne sait pas
- Autre : _____

49. Quels sujets aimeriez-vous voir évoqués lors de cette journée ?

Cochez les cases correspondantes !

Plusieurs réponses possibles.

- Le bilan national du microcrédit depuis 2007
- Les impacts du microcrédit sur les bénéficiaires
- L'échange de pratiques autour du microcrédit
- Comment communiquer sur le microcrédit
- Le microcrédit "restructuration" ou "stabilité"
- Les liens entre microcrédit et mobilité
- Les liens entre microcrédit et emploi
- La relation avec les partenaires bancaires
- Ne sait pas
- Autre : _____

50. Avez-vous des remarques supplémentaires concernant le rôle de l'UNCCAS ?

Dernière question !

51. Avez-vous des remarques supplémentaires ? Des questions ?

Explications sur l'évolution du nombre de MCP octroyés, points positifs de votre action en matière de microcrédit, difficultés rencontrées, sentiment sur la situation en matière de microcrédit (situation des demandeurs, objets des demandes, etc)...

M'envoyer une copie de mes réponses

Fourni par

