

Un coup
de pouce
pour

**LE MICROCRÉDIT
PERSONNEL**



UNCCAS

Introduction

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

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

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

L'originalité de ce dispositif repose au contraire sur la nouvelle dynamique entre deux acteurs, campés jusqu'à présent, à tort ou à raison, sur leurs a priori respectifs.

Et c'est là un des autres intérêts du microcrédit personnel : faire que le partenariat entre un acteur social et un organisme de crédit ait pour point commun l'amélioration de la situation des usagers et parmi eux, des personnes jusque-là inconnues des services du CCAS/CIAS.

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

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

L'UNCCAS remercie les CCAS qui ont contribué à ce guide pratique, notamment à travers leurs exemples.

Sommaire

Cadre du microcrédit personnel 3

Définition	4
L'encadrement juridique	5
Le rôle du Fonds de Cohésion Sociale.....	5
La charte du microcrédit personnel	6

Les caractéristiques du microcrédit personnel8

Objet.....	9
Montant	10
Durée	10
Taux d'intérêt.....	11
Bénéficiaires.....	12
Accompagnement.....	13

Les CCAS et le microcrédit personnel.....14

Etat des lieux.....	15
---------------------	----

L'intérêt pour les CCAS de proposer du MCP..... 15

Le microcrédit personnel est un outil supplémentaire dans la palette des aides du CCAS.....	15
Le microcrédit personnel permet de travailler les questions budgétaires	16
Le microcrédit est un crédit bancaire accompagné	17

Mettre en place le microcrédit personnel..... 18

Le budget	18
Pilotage en interne ou passage par une plateforme de microcrédit ?	19
Le choix du/des partenaire(s) bancaire(s)	22
La délibération en Conseil d'Administration	28
La formation des agents	28
La communication	29

Le fonctionnement détaillé du microcrédit personnel.....38

Rappel des étapes.....	39
------------------------	----

L'accompagnement en amont du prêt..... 41

Le point d'entrée : la prescription, le premier accueil, ou l'orientation en interne.....	41
L'instruction	42
La décision d'octroyer le prêt	47
L'accompagnement post crédit .	50

Annexes 54

Cadre du microcrédit personnel

Une fraction importante de la population n'a pas accès au crédit en raison d'une insuffisance de ressources, d'une inscription à un fichier (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits et Fichier Central des Chèques impayés – FICP et FCC) ou de la réticence des banques.

Devenu indispensable avec la domiciliation des salaires et des prestations sociales, l'accès aux services bancaires est un critère d'inclusion sociale⁽¹⁾. Dans ce cadre, ne pas avoir accès au crédit, ou y avoir accès de manière inadaptée, constitue une exclusion dans une société financiarisée. La création d'un fonds de garantie par le législateur français a ainsi permis l'émergence du microcrédit personnel.

(1) Voir : <https://www.unccas.org/manifeste-pour-l-inclusion-bancaire-en-france-des-populations-fragiles>

Définition

Le microcrédit personnel est une opération de prêt bancaire, accordée à une personne physique n'ayant pas accès au crédit bancaire classique et destinée à faciliter l'insertion de son bénéficiaire dans la société. Elle est garantie partiellement par le Fonds de cohésion sociale et doit donner lieu à un accompagnement social.



Trois éléments essentiels à retenir

1. Le microcrédit personnel est un prêt bancaire ;
2. L'emprunteur est obligatoirement accompagné par un acteur social ou associatif ;
3. Le microcrédit personnel vise à faciliter un parcours d'insertion sociale ou professionnelle, en finançant des dépenses liées à l'emploi, à la mobilité, au logement, à la santé, à la restructuration des dettes, etc.

L'encadrement juridique

Le microcrédit personnel a été encadré juridiquement par l'**article 23 de la loi n°2010-737 relative au crédit à la consommation du 1er juillet 2010**. L'article 23 modifie en effet l'article 80 de la loi n°2005-32 de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005, qui dispose désormais :

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

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

Le rôle du Fonds de Cohésion Sociale

Afin d'inciter les établissements bancaires et financiers à accueillir cette nouvelle clientèle, **l'Etat garantit 50 % des prêts microcrédits à travers le Fonds de cohésion sociale (FCS)**, créé par la loi de programme pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005.

Le Fonds de cohésion sociale intervient comme garantie en cas d'impayé pour les microcrédits personnels (MCP) ainsi que pour les microcrédits professionnels (pour la création d'entreprise notamment).

La gestion du Fonds de Cohésion Sociale, alimenté par l'Etat, a été confiée au **Groupe Caisse des dépôts** par une convention du 5 avril 2005. La définition de la stratégie du FCS relève de deux instances :

- Le **Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds du FCS**, appelé le **COSEF**, composé d'établissements financiers, de représentants de l'Etat et de deux associations. Son rôle est de définir les orientations du fonds, d'en assurer son fonctionnement et de déterminer ses conditions de gestion ;
- Le **Comité d'agrément** du Fonds de cohésion sociale, lequel examine les candidatures des établissements financiers souhaitant bénéficier de la garantie du FCS. Son rôle est d'examiner les demandes des établissements ... et de décider des interventions du fonds.

La charte du microcrédit personnel

Le COSEF a adopté une charte du microcrédit personnel le 29 avril 2009, avec les principes suivants :

- Le microcrédit personnel garanti est un prêt bancaire accordé à une personne physique n'ayant pas accès au « crédit bancaire » octroyé par une banque, une association ou une fondation habilitée en application du Code monétaire et financier. Le microcrédit permet de financer un projet de vie porté par une personne qui dispose d'une capacité de remboursement. Les dispositions législatives et réglementaires relatives au prêt à la consommation s'appliquent à ce crédit.
- **L'emprunteur est obligatoirement accompagné par un acteur social ou associatif**, qui évalue le projet de l'emprunteur et s'assure de la bonne marche de ce projet. La décision d'octroyer le prêt relève de la responsabilité du prêteur. Les modalités d'accompagnement de l'emprunteur doivent être adaptées à chaque cas et déterminées au moment de l'octroi du prêt. Si une personne bénéficie de plusieurs accompagnements, un référent unique doit être désigné pour l'accompagnement du prêt, qu'il assure alors avec les divers accompagnants.



- **Le prêt est à taux fixe, remboursable par mensualités constantes et non renouvelable.** Les plafonds de durée et de montant sont déterminés par le Cosef. Des dérogations de montant et de durée ont été accordées par le Cosef pour des expérimentations.
- Les personnes présentant une situation de surendettement peuvent être éligibles au microcrédit personnel garanti sur base d'une évaluation au cas par cas.
- Pour l'octroi du microcrédit personnel, il est préférable d'éviter la demande de caution, sauf si elle contribue substantiellement à la solvabilité de l'emprunteur.
- S'agissant du recouvrement, le prélèvement automatique sur un compte bancaire est encouragé car il contribue à une meilleure bancarisation. Le remboursement par octroi de découvert bancaire est exclu.
- **En cas d'incident de paiement et dès le premier impayé, le prêteur prend contact avec l'emprunteur** et informe l'accompagnant dans les plus brefs délais afin que celui-ci puisse analyser la situation de l'emprunteur. Cette analyse peut conduire, s'il y a lieu, à une proposition d'aménagement des conditions de remboursement du prêt.
- Sauf mauvaise foi évidente, le prêteur est invité à ne pas appliquer de pénalité de retard.
- Les collectivités locales sont invitées à faire porter particulièrement leurs efforts en matière de microcrédit sur le financement de l'accompagnement.
- Les prêts et l'accompagnement font l'objet de rapports permettant d'analyser l'activité, son développement et ses évolutions.



À retenir

1. Le microcrédit personnel été mis en place par l'article 80 de la loi n°2005-32 de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005.
2. Le Fonds de cohésion sociale, créé par l'Etat, intervient comme garantie en cas d'impayé pour les microcrédits personnels ;
3. C'est le Groupe Caisse des Dépôts qui gère le Fonds de cohésion sociale, à travers le COSEF et le Comité d'agrément.



Les caractéristiques du microcrédit personnel

Objet

Le microcrédit personnel peut être accordé pour tout projet contribuant à améliorer la situation professionnelle ou personnelle de l'emprunteur.

Parmi les motifs de microcrédits, on trouve ainsi des projets liés :

- **A la mobilité** : financement du permis de conduire, achat ou réparation d'un véhicule...
- **Au logement** : achat d'appareils électroménagers ou de meubles, frais d'agence, caution de loyer, dépôt de garantie, financement du déménagement, travaux de rénovation...
- **A la formation et à l'éducation** : financement d'études ou d'une formation, bilan de compétences...
- **A la santé** : financement d'un appareillage, d'un équipement type fauteuil roulant, ou de frais de santé (par exemple, frais dentaires, optique, audition).
- **A des motifs divers** : frais d'obsèques, frais d'avocat, mariage...

En 2017 et en 2018, le COSEF a **décidé d'inclure les dettes et besoins de trésorerie** (« crédits de stabilité ») **parmi les objets du microcrédit personnel**, à titre expérimental. Ainsi, un microcrédit peut permettre de financer des dettes lorsque ce financement est de nature à stabiliser ou à améliorer la situation d'endettement de la personne. Une évaluation devrait avoir lieu en 2019, afin de savoir si ces objets sont inclus de manière permanente dans le périmètre du microcrédit.



Attention

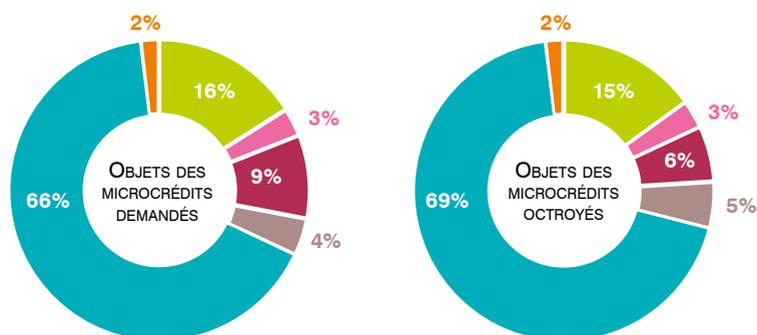
Si votre CCAS est intéressé par cette possibilité, sachez que seuls certains partenaires bancaires ont accepté cette expérimentation.

En revanche, le microcrédit personnel ne finance pas :

- Les besoins en trésorerie pour le paiement des charges courantes ;
- Les projets de création d'entreprise (s'adresser à : BGE, France Active, Initiative France, Réseau Entreprendre et l'Adie).

D'après les données issues du reporting de CCAS sur le site France-Microcrédit, **l'objet des prêts demandés et octroyés se répartit de la manière suivante en 2016** :

- **Mobilité** : 66% des prêts demandés et 69% des prêts octroyés ;
- **Logement** : 16% des microcrédits demandés et 15% de ceux accordés ;
- **Dettes** : 9% des demandes et 6% des octrois ;
- **Santé** : 3% des prêts demandés et 3% des prêts octroyés ;
- **Education et formation** : 2% des demandes de microcrédits et 2% des octrois.
- **Autres** : 4% des demandes et 5% des octrois.



Montant

Le montant des microcrédits est généralement compris entre 300€ et 5 000€.

Au 31 décembre 2016, le montant moyen des prêts au niveau national est de 2 326€. Seuls 12% des prêts dépassent 3 000€. Concernant les CCAS, d'après le reporting réalisé sur le site France-Microcrédit par les CCAS en 2016, le montant moyen des prêts octroyés par les CCAS est de 2 172€ et seuls 1,3% des prêts dépassent 3 000€.

Durée

La durée minimale de remboursement des microcrédits personnels est de 6 mois et la durée maximale peut parfois aller jusqu'à 5 ans.

Au 31 décembre 2016, la durée moyenne de remboursement des prêts octroyés par les CCAS ayant réalisé un reporting sur le site de France-Microcrédit était de 31 mois, soit 2 ans et 7 mois.

L'allongement de la durée du microcrédit permet de faire face aux faibles capacités de remboursement des emprunteurs et de diminuer les mensualités, sachant qu'au 31 décembre 2016, la mensualité moyenne est de 85,3 € pour les CCAS ayant réalisé le reporting sur France-Microcrédit.

Afin d'aider au mieux les emprunteurs, certains partenariats entre CCAS et banques prévoient la possibilité de **mettre en place un différé d'amortissement** : dans ce cas-là, l'emprunteur ne rembourse au départ que les intérêts. Cela peut être très utile lorsque l'emprunteur a besoin d'un microcrédit pour acheter un véhicule afin de trouver un emploi par exemple.

Par ailleurs, en cas de difficultés rencontrées par l'emprunteur, la durée de remboursement du microcrédit peut être rééchelonnée.

Taux d'intérêt

Selon les partenaires bancaires, le taux d'intérêt varie entre 1% et 6,2%. Dans la grande majorité des cas, les emprunteurs payent un taux inférieur ou égal à 4,5%.

Si les acteurs sociaux peuvent trouver certains taux très élevés, l'expérience montre que c'est rarement le cas des emprunteurs : en effet, pour un prêt à 2 000€, les intérêts s'élèvent à 124 euros pour un taux à 6,2% contre 80€ pour un taux à 4%... ce qui est bien moins que les intérêts lors de prêts renouvelables !

Néanmoins, **le taux d'intérêt doit être pensé en fonction de l'intérêt des personnes.** S'il doit avoir une fonction pédagogique et se rapprocher du droit commun (c'est-à-dire, en n'étant pas un prêt à 0%), le taux doit être supportable afin d'éviter de pénaliser des personnes exclues du système bancaire.

À noter

1. Le fait que certains CCAS remboursent les intérêts à la fin du microcrédit personnel permet aux emprunteurs de bénéficier au final d'une forme de prêt à taux zéro, tout en gardant un aspect pédagogique et proche du droit commun.
2. Pour bénéficier de taux d'intérêts variés, certains CCAS n'hésitent pas à développer plusieurs partenariats bancaires.

Bénéficiaires

Le principe : les personnes pouvant bénéficier d'un microcrédit sont celles qui correspondent aux critères, soit des personnes qui ont un projet d'insertion sociale ou professionnelle, qui ont une capacité de remboursement (même faible) et à qui les banques ont refusé de donner accès à un crédit « classique ».

Néanmoins, il existe **quelques exclusions** et ne peuvent bénéficier d'un microcrédit personnel (ou d'un crédit en général) :

- Les mineurs non émancipés
- Les personnes sous tutelle ou curatelle n'ayant pas obtenu l'accord de leur tuteur ou de leur curateur.



Une personne « fichée » ou surendettée peut-elle obtenir un microcrédit personnel ?

Les personnes fichées FCC (Fichier central des chèques) ou FICP (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) ou en surendettement peuvent tout à fait obtenir un microcrédit personnel, souvent en fonction des raisons pour lesquelles elles sont fichées.

Néanmoins les personnes surendettées doivent demander une autorisation de souscription d'un microcrédit personnel à la commission de surendettement ayant traité leur dossier (généralement par l'intermédiaire de leur CCAS/CIAS). Cela prend la forme d'un accord écrit du/de la Président(e) de cette Commission.

Accompagnement

Une des particularités du microcrédit personnel est l'accompagnement, qui est un élément intrinsèque du dispositif. Cet accompagnement peut se décomposer en plusieurs étapes, de l'amont à l'aval du prêt. **Les CCAS interviennent de l'accueil à l'accompagnement tout au long du prêt**, en passant également par **l'orientation du demandeur**, s'il y a lieu, vers des solutions plus appropriées à sa situation, mais aussi **l'instruction du dossier, le suivi post-crédit**, etc.

Adapté à la situation de chaque personne, cet accompagnement « a pour but de pallier les carences de la relation bancaire en agence qui ne permet pas de prendre en compte de manière adaptée les contraintes et besoins spécifiques de ces personnes »¹. Il permet de prendre en compte les situations dans leur globalité et d'intégrer le microcrédit dans un processus d'insertion. Il vise également à prévenir le surendettement et à protéger les emprunteurs, pour que le microcrédit demeure un outil positif pour eux.

NB : voir la partie consacrée aux différentes modalités d'accompagnement.

¹ Grenelle de l'insertion – Microcrédit personnel et inclusion financière, synthèse des travaux du groupe préparatoire par Georges Gloukoviezoff, rapporteur.



Les CCAS et le microcrédit personnel

Etat des lieux

Le réseau des CCAS et CIAS constitue un des premiers réseaux de microcrédit personnel en France, aussi bien en termes de points d'entrée mais également de microcrédits personnels octroyés (hors partenaires bancaires).

Ainsi, **au 31 décembre 2017, environ 330 CCAS et CIAS sont impliqués dans le microcrédit personnel**, soit en proposant directement du microcrédit via l'instruction d'un dossier et un accompagnement, soit en orientant vers une plateforme de microcrédit. Le nombre de CCAS et CIAS engagés a beaucoup augmenté par rapport aux débuts du microcrédit : en juin 2010, environ 100 CCAS et CIAS adhérents de l'UNCCAS étaient impliqués.

Ces 330 CCAS ont permis **l'octroi d'au moins 1 700 microcrédits en 2017**, sachant qu'on évalue que presque **12 000 microcrédits ont été distribués via les CCAS depuis 2007**.

L'intérêt pour les CCAS de proposer du MCP

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

Les CCAS et CIAS, établissements publics, interviennent dans le champ social, auprès des habitants de la commune, de manière légale (instruction des dossiers d'aide sociale, domiciliation des personnes sans domicile stable, analyse des besoins sociaux) ou extralégale. Ces actions dites « volontaristes » sont vastes et variées et dépendent de la volonté des élus du CCAS. Cela va de la gestion d'établissement pour personnes âgées, Petite Enfance... à l'octroi d'aides financières pour les personnes en difficulté.

A cet égard, **les CCAS et CIAS accordent des aides remboursables (prêts 0%) ou non** (aides et secours du type impayés d'énergie, aide ali-



Le CCAS de Caen a ainsi calculé qu'entre 2007 et 2016, il a permis l'octroi de 330 microcrédits à des habitants, pour un montant total de 612 000 euros.

mentaire...) **sur leur budget propre** ou orientent vers d'autres dispositifs d'aide légaux ou extralégaux plus adaptés. Cependant, ces aides ne correspondent pas forcément aux besoins de la personne en termes de montant mais aussi d'objet. **Les CCAS s'engagent donc dans le MCP pour les aider à concrétiser un besoin personnel qui ne trouve pas de réponse par ailleurs.**

Le microcrédit personnel permet également au CCAS d'apporter une réponse à un besoin de financement que le CCAS ne pourrait pas lui-même prendre en charge puisque les fonds débloqués pour le microcrédit ne viennent pas du budget du CCAS mais bien de la banque partenaire.

Le microcrédit personnel permet de travailler les questions budgétaires

Le MCP est un crédit « accompagné ». Il permet de limiter les risques d'incident de remboursement mais constitue également **un levier pour travailler la prévention du surendettement et la sensibilisation à la gestion du budget des ménages.** En effet, l'avantage du microcrédit personnel réside dans le fait qu'il permet de réaliser un bilan global de la situation financière du demandeur, ce qui amène les CCAS à travailler sur le budget des familles et à mettre en place des accompagnements budgétaires lorsque cela est nécessaire.

Or, **travailler la gestion du budget incite la personne à mieux faire face ou à mieux anticiper ses dépenses donc à limiter les situations d'impayés.** Il s'agit de diminuer à terme les demandes d'aides formulées auprès des CCAS et de réorienter une partie budget dédiée aux aides facultatives (sur l'accompagnement budgétaire par exemple). Cela apporte une réelle plus-value sur le long terme, pour les usagers comme pour les CCAS.



Pour aller plus loin

C'est parce que le CCAS de Grenoble a commencé à travailler sur le microcrédit personnel que l'idée lui est venue de créer une plateforme dédiée à l'accompagnement budgétaire, ce qui a inspiré les Points Conseil Budget.

En effet, en moyenne, 25% des demandes de microcrédits faites auprès des CCAS débouchent sur l'octroi d'un microcrédit : cela signifie que 3 demandes sur 4 donnent lieu à autre chose... et souvent à un travail sur le budget.

C'est pourquoi certains CCAS parlent du microcrédit personnel comme **une forme de « produit d'appel »**, qui permet d'atteindre des publics un peu différents et de les accompagner sur des questions budgétaires.

Le microcrédit est un crédit bancaire accompagné

Le microcrédit personnel favorise le rapprochement entre le secteur social et le milieu bancaire, entre les CCAS et les acteurs bancaires, et entraîne donc une meilleure connaissance et une meilleure compréhension réciproque.

Pour l'emprunteur, le microcrédit est un levier d'inclusion bancaire. A travers le financement d'un projet à vocation sociale ou professionnelle pour l'emprunteur, le dispositif favorise l'accès à un crédit bancaire pour des personnes qui en sont traditionnellement exclues. Cela leur évite le recours à des solutions de remplacement chères et dangereuses, comme les crédits renouvelables. Le microcrédit personnel permet par conséquent de lutter contre les situations de surendettement et les inégalités.

En outre, comme il s'agit d'un crédit bancaire et non d'un secours financier, **les emprunteurs se sentent davantage valorisés.** Le fait de rembourser un crédit (avec un taux d'intérêt, des mensualités...) favorise une responsabilisation et une autonomisation des personnes. Cela permet également, lorsqu'il n'y a pas d'échec de remboursement du prêt, de **rétablir le dialogue et une confiance mutuelle entre l'emprunteur et le banquier.**

Mettre en place le microcrédit personnel

Au-delà des objectifs que le CCAS souhaite atteindre en proposant du microcrédit personnel, voici **quelques éléments à considérer lors de la construction du projet**.

Le budget

Il est difficile de déterminer un montant prévisionnel budgétaire type pour la mise en place du MCP. Celui-ci va dépendre de plusieurs facteurs :

- Nombre de demandes et nombre de prêts octroyés ;
 - Situation des demandeurs ;
 - Fonctionnement même du CCAS et du poste occupé par la/les personne(s) en charge du suivi ;
 - Temps passé en Equivalent Temps Plein (ETP) dans l'accueil du public, sur l'instruction d'un dossier mais aussi sur l'accompagnement des personnes ;
 - Actions complémentaires mises en place par le CCAS (éducation budgétaire, formation...) ;
 - Communication sur le dispositif (plaquettes, flyers...) ;
 - Eventuelle bonification du taux d'intérêt et/ou remboursement de la dernière mensualité ;
- Etc.



Pour aller plus loin

Dans le cadre de la convention entre l'UNCCAS et la Caisse des Dépôts, cette dernière a financé de nombreux CCAS pour leur permettre de se lancer dans le dispositif. Cette subvention, variable selon les CCAS, le nombre de prêts et les territoires, a toujours été perçue comme très importante par les CCAS, notamment pour financer le(s) personne(s) recrutée(s) pour accompagner le microcrédit personnel.

Pilotage en interne ou passage par une plateforme de microcrédit ?

Depuis les débuts du microcrédit personnel, le dispositif a évolué. Ainsi, depuis 2012, la Caisse des Dépôts souhaite promouvoir la mutualisation et le développement du dispositif à travers la mise en place de plateformes de microcrédit personnel.

Qu'est-ce qu'une plateforme de microcrédit personnel ?

Ce sont des lieux uniques d'instruction sur un territoire donné (en général, au niveau départemental mais pas seulement) qui instruisent l'ensemble des demandes, les transmettent à leur(s) partenaire(s) bancaire(s) et jouent le rôle de référent en matière d'animation de réseau et de collaboration entre les divers acteurs du microcrédit.

Les objectifs visés par les plateformes d'instruction de microcrédit personnel sont :

- Améliorer la qualité de service rendu à l'utilisateur, via une procédure unique et harmonisée sur un territoire ;
- Favoriser le développement du dispositif, pour permettre l'accès au MCP à un plus grand nombre de demandeurs ;
- Renforcer la rationalisation du dispositif, par une mutualisation des moyens, en vue de proposer un service plus performant et efficace.

Lorsqu'il existe une plateforme de microcrédit personnel sur le territoire du CCAS, il peut être parfois plus intéressant de devenir prescripteur de cette plateforme que de développer le dispositif en interne.



DISPOSITIF DÉVELOPPÉ EN INTERNE

PASSAGE PAR UNE PLATEFORME DE MICROCRÉDIT PERSONNEL

AVANTAGES

Développer le microcrédit personnel en interne permet de **maîtriser entièrement le dispositif**, depuis le choix du partenaire bancaire en passant par l'organisation de l'accueil des demandeurs, l'accompagnement post-microcrédit, etc.

Cela permet aussi de **développer des liens** avec des partenaires bancaires et d'**accroître la compétence du CCAS** en matière d'inclusion bancaire.

Cela permet de répondre à un besoin des habitants sans que le CCAS doive développer le dispositif : Il y a donc un **gain de temps** et une **économie de moyens humains et financiers**.

L'intérêt est aussi de **coordonner les interventions** de différents acteurs en matière d'inclusion bancaire sur un même territoire, et de faire partie d'un réseau d'acteurs.

Proposer le microcrédit personnel en interne nécessite **davantage de temps et de moyens humains et financiers** : à la fois **pour mettre en place le projet** (trouver le(s) partenaire(s) bancaire(s), signer la convention, communiquer sur le sujet...) et **pour le suivi du dispositif** (une ou plusieurs personne(s) en charge d'accueillir et d'accompagner les demandeurs).

Le temps entre la demande et l'octroi d'un microcrédit peut être **plus long**.

Un lien de **confiance** doit s'établir avec le partenaire qui gère la plateforme de microcrédit, et s'assurer que la plateforme peut **gérer un grand nombre de demandes**.

INCONVÉNIENTS



Pour aller plus loin

Au 31 décembre 2017, il existe 36 plateformes sur le territoire métropolitain. Elles permettent en moyenne l'octroi de plus d'un tiers des prêts (contre 25% en 2015).

La moitié des plateformes est gérée par une UDAF mais d'autres acteurs existent : Familles Rurales, Crésus, FACE, CIDFF et aussi CCAS...

Le choix du/des partenaire(s) bancaire(s)

Lorsque le CCAS choisit de développer le dispositif en interne et de ne pas recourir à une plateforme de microcrédit personnel, un des choix principaux concerne celui du ou des partenaire(s) bancaire(s). En effet, outre le recours à un outil supplémentaire pour les CCAS et le fait de favoriser l'accès au crédit, **le partenariat banque/CCAS améliore la connaissance réciproque et contribue à créer une relation de confiance. C'est pourquoi le choix du partenaire financier est une étape importante.**

Un organisme financier agréé

Pour mettre en place le microcrédit, le CCAS/CIAS doit signer une convention de partenariat avec un établissement bancaire ou financier agréé par le comité d'agrément du Fonds de Cohésion Sociale (voir la liste en annexe).

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

Des critères possibles

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

- Le CCAS a déjà noué des relations partenariales sur d'autres projets ;
- Les prestations du partenaire financier sont de qualité et l'offre intéressante (taux attractif, pas de domiciliation bancaire obligatoire...);
- La banque met à disposition un interlocuteur privilégié ou un référent unique ;

- La banque a apporté des informations précises au CCAS lors de ses recherches de partenariat (concernant les délais, le circuit de traitement...);
- L'intérêt de la banque pour le projet (sur certains territoires généralement les moins peuplés, un seul partenaire accepte de se lancer dans le dispositif) ;
- Le fait que la banque soit déjà engagée avec d'autres CCAS sur le dispositif ;
- L'engagement social et mutualiste de la banque : importance du coopératif, réinjection de l'argent collecté sur le territoire, actions d'éducation budgétaire, etc.
- Les agences bancaires locales sont parfois privilégiées par rapport aux enseignes représentant des sociétés de crédits, afin d'éviter toute connotation mercantile.



Pour aller plus loin

Voici au 31 décembre 2017, les partenaires bancaires des CCAS engagés dans le dispositif du microcrédit.

Le premier partenaire bancaire des CCAS est **la Caisse d'Épargne**, essentiellement via Parcours Confiance (57,6% des CCAS pour lesquels on connaît au moins un partenaire bancaire ont une convention avec la Caisse d'Épargne).

Ensuite, les CCAS ont des partenariats avec **le Crédit Mutuel** (surtout dans le Nord de la France), **le Crédit Agricole**, **Créasol** (qui a repris les conventions qui existaient avec la Banque Postale) et **les différents Crédits Municipaux**, en particulier ceux de Nantes, Bordeaux, Lyon, Boulogne-sur-Mer, Toulouse et Marseille.

Par ailleurs, **au moins 43 CCAS travaillent avec au moins deux partenaires bancaires** (15,6% des CCAS pour lesquels on connaît au moins un partenaire bancaire).

Les points de vigilance

- La domiciliation bancaire -

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

■ Les avantages

Cette domiciliation bancaire, qui consiste à rapatrier les virements (salaires, prestations...) du compte de la personne vers le compte nouvellement ouvert chez l'organisme prêteur, implique **une meilleure qualité dans le suivi bancaire** mis en place par la banque. Celle-ci peut ainsi détecter tout incident susceptible de compromettre les remboursements et d'anticiper un éventuel impayé souvent vécu comme un échec par les emprunteurs. La domiciliation peut donc permettre de **détecter des mouvements imprévus** ainsi que des découverts avant prélèvement de l'échéance.

Cela peut également **favoriser la mise en place de solutions sur-mesure** (découvert autorisé, remise de frais, facilité de caisse...) grâce auxquelles l'emprunteur pourra plus facilement surmonter une période difficile.

Enfin, il peut être compliqué pour l'emprunteur d'avoir à faire à deux banques dont une n'est pas informée (sa banque d'origine) qu'il a obtenu un microcrédit accompagné. Ainsi, il peut, dans certains cas, se retrouver pénalisé par sa banque d'origine (suite notamment à un découvert) alors même que la banque en charge du microcrédit lui propose des aménagements.

■ Les inconvénients

A l'inverse, la domiciliation bancaire peut constituer un frein pour l'utilisateur. Cela peut **générer des coûts** (adhésion, parts sociales, coût du virement mensuel pour alimenter le compte sur lequel les charges continues d'être prélevées...) mais aussi **des démarches administratives supplémentaires** (nécessité de mettre en place un virement pour couvrir les charges si l'ensemble des revenus est domicilié sur le nouveau compte), et peut fragiliser la relation de confiance avec les conseillers dans la banque d'origine.

Par ailleurs, **la personne ne veut pas forcément changer de banque** ce qui peut donc empêcher certains bénéficiaires d'obtenir un microcrédit.

■ Plusieurs solutions existent

- Le CCAS peut conventionner avec un partenaire qui n'exige pas une domiciliation bancaire ;
- Le CCAS peut jouer un rôle de médiation vis-à-vis de la banque d'origine ;
- Le CCAS peut exposer au potentiel bénéficiaire les avantages et inconvénients d'avoir une seule banque, et laisser à celui-ci la possibilité de choisir de garder deux banques ou non ;
- Le CCAS peut conventionner avec plusieurs partenaires bancaires, ce qui augmente les possibilités de MCP.



- Les frais et garanties -

Avant de conventionner, il faut être vigilant sur la participation aux frais de dossier ou/et au fonds de garantie imposés à la charge du CCAS ou du bénéficiaire.

■ Les frais de gestion et la prise en charge de la garantie

Si les CCAS sont libres de conventionner avec le partenaire financier de leur choix, l'UNCCAS a eu l'occasion de se positionner sur la question des frais imposés au CCAS. En effet, il nous semble délicat de demander aux CCAS le versement de frais de gestion au partenaire bancaire alors qu'ils financent déjà l'instruction des dossiers de demande et accompagnent post-crédit les bénéficiaires du microcrédit. Ensuite, **il est nécessaire de rappeler que la convention entre la Caisse des Dépôts et l'organisme bancaire prévoit la prise en charge de la garantie à 50 % par le FCS et à 50 % par la banque.** Il paraît excessif de demander aux CCAS de financer une partie du risque (sauf s'il s'agit d'un emprunteur ne bénéficiant pas de la garantie).

■ Les frais éventuels à la charge de l'emprunteur

Certaines banques imposent des frais aux emprunteurs (ex : frais d'adhésion, frais de dossiers, assurance obligatoire...). Tout comme d'autres têtes de réseaux accompagnants, **l'UNCCAS a rappelé sa vigilance vis-à-vis de tels frais.** D'une part, il ne paraît pas justifiable d'imposer des frais d'adhésion ou de dossier à un emprunteur au prétexte qu'il bénéficie d'un microcrédit dès lors qu'aucun frais d'adhésion ne s'imposerait s'il pouvait faire une demande de prêt classique dans une banque. D'autre

part, l'UNCCAS considère que les besoins de financements des banques en matière de microcrédit ne doivent pas être supportés par les emprunteurs (de surcroît parmi les plus fragilisés) : la mise en œuvre de ces frais de dossiers génère une forme d'inégalité de traitement de la demande de MCP, d'un réseau accompagnant à l'autre et/ou d'un territoire à l'autre.

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

■ La caution personnelle

Il est important de garantir l'accès au microcrédit sans recours à la caution d'un tiers. Tout d'abord, le microcrédit bénéficie actuellement d'excellents taux de remboursement et d'une solide garantie de l'Etat via le Fonds de cohésion sociale. Ensuite, demander une caution serait un frein important à l'accès au microcrédit et exclurait une partie du public potentiellement emprunteur mais incapable de proposer un cautionnaire. Enfin, le rôle joué par le réseau accompagnant, distinct de l'organisme prêteur, est d'anticiper les risques et de limiter les impayés via l'accompagnement de l'emprunteur.



La délibération en Conseil d'Administration

Une fois le ou les partenaire(s) bancaire(s) trouvés, le CCAS doit convenir et prendre une délibération.

Pour rappel, une délibération est un acte administratif pris par le Conseil d'administration du CCAS. Elle doit comprendre les éléments suivants : le jour et l'heure de la séance, le nom du président de séance, les noms des administrateurs (présents, représentés, absents), l'affaire débattue, le résultat du vote et la décision prise à la suite du résultat du vote. La délibération a une valeur exécutoire après transmission au contrôle de légalité et sa publication.

La formation des agents

Lorsqu'un CCAS met en place le microcrédit personnel, il est important que les agents qui vont être concernés par le dispositif puissent être formés. Cette formation peut être effectuée par des **pairs**, par les **partenaires bancaires**, par des **formations extérieures** (proposées par l'UNCCAS), ou en lien avec **d'autres partenaires** (Banque de France, Finances et Pédagogie, etc.).



Le CCAS de Laval considère que la réussite du dispositif dans la commune est essentiellement liée aux réunions de formation des travailleurs sociaux du CCAS mais aussi du Département (qui intervient comme prescripteur) sur le MCP et l'éducation budgétaire.



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

La formation est très utile car elle permet de lever les a priori et les préjugés : **c'est un vecteur essentiel de la réussite du dispositif**. En effet, la méconnaissance des principes du système bancaire par les acteurs sociaux, leur vision parfois « déformée » de ce système et de ce qu'il induit en matière de risque de surendettement accru des publics fragiles justifient la mise en place de modules de formation adaptés. **Ces formations permettent aux agents de percevoir le microcrédit**

personnel comme un outil supplémentaire aux aides classiques. Ces formations montrent que, utilisé à bon escient, le microcrédit ne met pas les personnes en difficulté mais au contraire leur est utile et facilite une réconciliation avec le monde bancaire. En outre, la formation à l'éducation budgétaire et au montage des dossiers est précieuse **pour une meilleure pré-instruction**.

La communication

Si l'ensemble du territoire n'est pas couvert par une offre de microcrédit personnel, un site France-Microcrédit, recense les points d'entrée vers le microcrédit.

Les bilans réalisés régulièrement par l'UNCCAS montrent que **la communication autour du microcrédit est souvent un enjeu majeur pour les CCAS et CIAS** le mettant en œuvre. Ainsi, **l'UNCCAS a réalisé plusieurs outils de communication sur le microcrédit**, dont un flyer sous forme de bande-dessinée à destination du public des CCAS, disponible en annexe, disponibles sur le site UNCCAS.org. Des fiches destinées à mettre en avant des pratiques inspirantes ont également été élaborées par l'UNCCAS, en partenariat avec les CCAS de Bessancourt, Caen, Lyon, Tourcoing et Villiers-le-Bel, ainsi que le Crédit Municipal de Paris.

Les paragraphes suivants sont issus des fiches pratiques, qui peuvent être consultées sur le site Internet de l'UNCCAS.

Pourquoi définir une stratégie en matière de communication sur le microcrédit personnel ?



Pour commencer, les CCAS proposant du microcrédit personnel doivent se demander s'ils souhaitent proposer ce dispositif uniquement à leur **public déjà suivi** ou s'ils souhaitent s'adresser à un **public plus large**, venant moins souvent au CCAS / CIAS (travailleurs pauvres en particulier). De même, les CCAS doivent également choisir s'ils souhaitent que le microcrédit personnel puisse représenter un « produit d'appel » et communiquer largement dessus, ou s'ils préfèrent que le MCP demeure un dispositif plus confidentiel.

Quelques questions à se poser avant de communiquer :

<i>Quel public veut-on toucher ?</i>	On ne communiquera pas de la même manière si l'on veut proposer le microcrédit à un public déjà suivi ou à un public plus large.
<i>Quelle capacité d'accueil au sein du CCAS ?</i>	Le CCAS est-il en capacité de répondre à une augmentation potentielle de la demande suite à une campagne « grand public » ?
<i>Quel parcours pour l'utilisateur au sein du CCAS ?</i>	Cela permet notamment de penser aux agents devant être informés afin que le parcours des demandeurs soit le plus fluide et efficace possible, et que l'information arrive facilement aux usagers.
<i>Quel positionnement des élus ?</i>	Est-il souhaité une hausse du nombre de microcrédit ou un maintien de la situation ; une orientation vers le « grand public » ?
<i>Quelle nature de projet ? Et quel message souhaité ?</i>	Certains CCAS insistent sur un motif (par exemple, au CCAS de Laval, communication renforcée sur le sujet de la santé) et d'autres CCAS mettent en avant l'idée de « projet », restent volontairement flous (« des problèmes de budget ») ou décrivent de manière précise le dispositif...
<i>Quels sont les leviers et les partenaires sur mon territoire ?</i>	C'est-à-dire : quels sont les partenaires que je peux solliciter ? Quels sont les moyens de communication utilisables ? Mon CCAS a-t-il des relations avec un journal local ? etc.
<i>Quel positionnement du partenaire bancaire ?</i>	Par exemple, est-ce que le partenaire bancaire souhaite cofinancer la communication du CCAS sur le microcrédit ?
<i>Quels moyens (budget) ?</i>	Cela permet de définir sa stratégie de communication en fonction des moyens disponibles, car en fonction des moyens dégagés, il pourra être envisageable d'éditer des flyers ou de simplement rédiger un article dans le journal municipal, etc.



La stratégie en plusieurs étapes du CCAS de Tourcoing

1. Le CCAS de Tourcoing propose du microcrédit personnel depuis 2008. Au démarrage, aucun outil particulier de communication n'avait été mis en place, mais le CCAS avait informé ses principaux partenaires (Conseil départemental, associations locales).
2. Puis, en lien avec son partenaire bancaire, un flyer présentant le dispositif aux usagers (« Vous avez des problèmes financiers ? Des solutions existent ! ») ainsi qu'une plaquette à destination des partenaires du CCAS et de leurs travailleurs sociaux ont été créés.
3. Aujourd'hui, une communication régulière est faite à travers les outils de communication à disposition du CCAS : journal municipal, journal des seniors, presse locale. Suite à ces communications, le CCAS observe généralement une hausse d'appels et de prise de rendez-vous.
4. Désormais, le CCAS souhaite travailler davantage en direction des « travailleurs pauvres ». Plusieurs rencontres avec les grandes entreprises du territoire et leurs salariés ont été organisées afin de présenter le CCAS dans sa globalité et expliquer le dispositif du microcrédit personnel.

Comment communiquer en interne, afin d'améliorer la lisibilité et le recours au microcrédit personnel ?

L'une des conditions de réussite du microcrédit personnel repose sur la communication autour du dispositif au sein du CCAS : en effet, l'orientation vers le microcrédit via un travailleur social ou un agent du CCAS est en général très efficace. C'est aussi l'orientation la plus simple à réaliser... même si, en réalité, communiquer en interne n'est pas toujours facile !

Il est d'autant plus important de communiquer en interne qu'un **certain nombre de freins concernant le dispositif même du microcrédit personnel peuvent exister pour des agents et travailleurs sociaux du CCAS** : « *Le rôle du CCAS n'est pas d'être banquier* », « *Cela va entraîner les personnes vers du surendettement* », « *Le taux d'intérêt est plus élevé que les crédits classiques à la consommation* », « *Cela va remplacer les aides facultatives non-remboursables, plus favorables aux usagers* », etc.

Quelques idées pour mobiliser et informer les agents du CCAS :

- **Le message transmis aux travailleurs sociaux et aux agents est crucial** : il est important d'insister sur le fait que le microcrédit personnel est un outil préventif pour les usagers, que c'est un outil pédagogique permettant de travailler sur le rapport à l'argent et au monde bancaire, etc. Il peut être utile de **prévoir un argumentaire de réponses aux questions et remarques les plus fréquentes**, afin de lutter contre les idées fausses sur le microcrédit. Il est également conseillé de **partir d'exemples concrets** pour illustrer à quoi peut servir le MCP.



Le CCAS de Tourcoing a fait le calcul du total des intérêts sur un prêt pour montrer aux agents concernés que la somme d'argent n'était pas si importante que ce qu'ils pensaient, et que cela ne mettait pas en difficulté les personnes auxquelles un microcrédit pouvait être accordé.



Le CCAS de Tourcoing a fait relire la convention avec son partenaire bancaire par les travailleurs sociaux, ce qui leur a permis de s'impliquer davantage en émettant des réserves et en apportant des précisions.

- **Le travail en collaboration avec le(s) partenaire(s) bancaire(s) peut désamorcer certaines craintes ou idées reçues sur le microcrédit personnel** : il est ainsi conseillé d'organiser une rencontre entre l'équipe du CCAS et le partenaire bancaire et d'impliquer le plus rapidement possible l'ensemble des agents qui vont être concernés.

- **La formation des agents concernés est un élément très moteur dans l'appropriation du dispositif du microcrédit** (cf. ci-dessus).

- **Informez l'ensemble des agents du CCAS (voire de la ville)** : cela permet d'orienter au mieux les usagers pour lesquels le microcrédit peut représenter une solution. C'est particulièrement vrai pour **les agents d'accueil du CCAS**, car ils représentent souvent une première « étape » auprès des usagers. Il est aussi intéressant d'**informer les agents du CCAS dans leur globalité, ainsi que les services municipaux** dans la mesure du possible.



Certains CCAS mettent en place des points d'information sur les dispositifs d'aide légale et facultative au cours de réunions à destination des agents du CCAS, voire de certains services de la Ville. Ces réunions permettent également un échange entre agents, et une meilleure appropriation des dispositifs existants (au-delà même du microcrédit personnel).



Le CCAS de Caen questionne tous les emprunteurs sur le dispositif, avec déjà 80 questionnaires reçus depuis le démarrage du dispositif. L'exploitation de ces résultats va être diffusée en interne pour valoriser leur action.

- **Réaliser un bilan et le diffuser en interne** pour illustrer le côté positif du microcrédit personnel.

Comment communiquer auprès des partenaires et des prescripteurs ?

La communication auprès des partenaires habituels du CCAS ainsi que d'éventuels prescripteurs est un élément majeur pour développer le microcrédit personnel. Cela permet de **toucher de nouveaux publics** : des « travailleurs pauvres », des personnes en situation de handicap, des personnes qui fréquentent le centre social de la ville mais ne viennent pas au CCAS, etc. Cela permet également de **nouer de nouveaux partenariats**, autour d'un projet concret, et de pouvoir simplifier certaines démarches, notamment pour les usagers : mobilisation plus rapide et plus pertinente du dispositif, orientation plus efficiente, etc. De plus, la présentation du microcrédit personnel aux entreprises du territoire peut être l'occasion pour le CCAS de présenter de manière plus globale ses actions, et d'envisager un travail en partenariat plus régulier.

Les partenaires à mobiliser :

- **Les acteurs traditionnels** : Département, CAF, MSA, associations caritatives, centres sociaux ;
- **Les prescripteurs en lien avec l'emploi** : Pôle Emploi, Missions locales, structures d'insertion par l'activité économique, ESAT, agences d'intérim, entreprises, clubs d'employeurs, etc.
- **Les prescripteurs en lien avec la santé** : CPAM, MDPH, maisons de santé pluridisciplinaires.

Quelques conseils pour mobiliser au mieux ses partenaires :

- **Bien cibler les personnes à qui s'adresser** : de nombreux CCAS préfèrent inviter les personnes qui vont être directement en contact avec le public, car ce sont ces professionnels qu'il faut convaincre du bien-fondé et de l'intérêt du microcrédit.
- **Adapter son discours aux interlocuteurs** : si l'on s'adresse aux travailleurs sociaux du Conseil Départemental, il est préférable de réaliser une plaquette d'information très précise sur le fonctionnement du dispositif tandis que si l'on échange avec une entreprise, il est plus pertinent de présenter le microcrédit personnel comme un outil pouvant prévenir les difficultés budgétaires des employés.
- **Adapter les outils utilisés en fonction des interlocuteurs** : la réunion d'information permet un échange et une réponse à d'éventuelles questions, tandis que la réalisation d'un support écrit permet de récapituler les informations à connaître.
- **Informez régulièrement...mais pas trop souvent** : en effet, une réunion ponctuelle ou un simple email sont trop vite oubliés, mais il est également important de ne pas réunir ou informer ses partenaires trop fréquemment, pour ne pas les lasser.
- **Rendre des comptes** : il est important de faire vivre le partenariat, en faisant un retour aux prescripteurs, en transmettant un bilan annuel, etc.

Faut-il communiquer auprès du « grand public » ?

Les avantages d'une communication en direction des habitants :

- **L'accès à l'information** et donc au dispositif du microcrédit est plus équitable ;
- **Les éventuels bénéficiaires sont responsabilisés** car le recours au microcrédit personnel peut résulter d'une démarche volontaire ;
- **Cela renforce généralement la procédure au sein du CCAS** car celle-ci doit être simplifiée et clarifiée pour répondre au mieux à l'attente créée (numéro d'appel, horaires d'ouverture indiqués, parcours de la demande au sein du CCAS...).
- **Cela permet de toucher de nouveaux publics**, notamment celui des « travailleurs pauvres » et des personnes non accompagnées par des acteurs sociaux ;
- Cela permet également de **rendre visible l'action du CCAS/CIAS** et de faire du microcrédit personnel une forme de « produit d'appel ».



Les inconvénients d'une communication large auprès des habitants :

- La possibilité d'une augmentation considérable des demandes, souvent juste après le lancement de la communication. Cette potentielle hausse des demandes doit être anticipée en termes de ressources humaine et d'impact sur l'activité du CCAS. Néanmoins, l'augmentation des demandes est souvent sur une courte période (1 à 2 semaines).
- La communication doit être bien pensée afin de ne pas être mal comprise par les potentiels usagers, et qu'ils sachent que c'est une aide qui répond à des critères précis.

Quelques moyens pour communiquer de manière large auprès du grand public :

- **Médias** : presse locale, émissions de radios, télévision locale...
- **Journaux** : le journal municipal, le bulletin d'information à destination des agents...
- **Supports d'information** : affichage public, plaquette descriptive, flyer...
- **Internet** : site du CCAS et/ou de la Ville, réseaux sociaux...
- **Accueil** du CCAS/CIAS et/ou de la Ville : affichage, supports d'information à disposition...
- **Organisation d'un événement** ou d'une réunion d'information



Le dispositif de microcrédit personnel proposé par le CCAS de Caen a fait l'objet d'un article intéressant, mettant l'accent sur le témoignage d'une bénéficiaire, dans le journal Paris Normandie.

Il s'intitule
« Avec le microcrédit, elle a pu s'offrir une voiture et trouver un emploi ».



Evaluation

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

Outre le reporting sur le site France-Microcrédit, un certain nombre de CCAS ont mis en place un tableau de bord interne. Cette évaluation interne permet de rendre compte de l'efficacité et de l'impact du dispositif sur la commune et, le cas échéant, d'améliorer sa mise en œuvre.



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

Au CCAS de Montpellier, l'évaluation est mise en œuvre par la tenue de tableaux de bord trimestriels permettant de tenir une comptabilité précise sur : le nombre de personnes orientées par le CCAS ou par d'autres partenaires, le nombre de dossiers recevables, le nombre de dossiers refusés et les motifs des refus, - l'objet de la demande de crédit (social, professionnel, etc.).

L'évaluation permet de faire des points d'avancement mensuels sur chacune des rubriques mentionnées, ainsi que d'appréhender les profils sociologiques et professionnels les plus récurrents.



Le fonctionnement détaillé du microcrédit personnel

Rappel des étapes

- 1 Point d'entrée : prescription / accueil en direct / information**
- 2 Instruction :**
 - Diagnostic de la situation de la personne,
 - Analyse du projet,
 - Orientation vers un microcrédit, ou réorientation.
- 3 Si orientation vers le microcrédit :**
 - Aide à la construction du projet et au montage du dossier,
 - Transmission du dossier d'instruction à la banque,
 - Diagnostic financier par la banque.
- 4 Décision :**
 - En cas d'octroi du microcrédit :
 - Signature du contrat entre la banque et l'emprunteur,
 - Accompagnement éventuel pendant le microcrédit,
 - Suivi post-crédit par le CCAS.
 - En cas de refus : le CCAS recherche des solutions alternatives ou retravaille le dossier pour le représenter.



Focus : les agents dédiés au dispositif

Concrètement, la mise en place du microcrédit nécessite d'étudier la disponibilité d'au moins un agent dédié sur ce dispositif. En effet, bien que complémentaire aux autres aides extralégales du CCAS, **l'offre d'accompagnement peut difficilement être prise en charge par la personne référente au CCAS sans aménagement de son temps de travail** d'autant plus qu'une partie des demandeurs de microcrédit personnel est parfois extérieure au public habituel suivi par le CCAS.

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

Ainsi, le CCAS de Boulogne-sur-Mer (42 366 habitants et 7 microcrédits en 2017) met à disposition 0,5 ETP sur ce dispositif tandis que le CCAS de Reims (184 074 habitants et 25 microcrédits) dispose de 1,5 ETP sur cette mission. Pour un nombre presque équivalent de microcrédits octroyés, le CCAS de Rennes (205 400 habitants et 53 microcrédits en 2017) a deux personnes en charge du dispositif (soit 1,9 ETP) alors que le CCAS de Saint-Herblain (46 722 habitants et 45 microcrédits) a mis à disposition environ 0,3 ETP. Néanmoins, de nombreux CCAS affectent en réalité moins de 0,1 ETP au microcrédit personnel.

L'accompagnement en amont du prêt

Le point d'entrée : la prescription, le premier accueil, ou l'orientation en interne

Plusieurs points d'entrée vers le microcrédit existent :

- **Via le premier accueil du CCAS**, lorsque la personne s'adresse directement au CCAS -après avoir obtenu l'information par une communication « grand public », le bouche-à-oreille ou des conseils.
- **Via des prescripteurs**, puisque la grande majorité des CCAS informent leurs structures partenaires (associations, CAF, Département...) afin de leur présenter le dispositif et de les positionner en tant que prescripteurs. Cela permet, tout comme la communication, de toucher un plus large public. Le prescripteur assure une première information, voire un premier diagnostic, et oriente ensuite, le cas échéant, la personne vers le CCAS.
- **Via une orientation en interne**, puisque certains demandeurs de microcrédit personnel peuvent être suivis par un autre service du CCAS ou de la Ville (par exemple, un bénéficiaire de l'épicerie sociale) : la personne peut ainsi être orientée directement vers le(s) référent(s) dédié(s) au microcrédit personnel, sans passer par le premier accueil du CCAS.



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

L'instruction

L'accueil de la personne donne ensuite lieu à une évaluation de la demande par un agent du CCAS, généralement une assistante sociale ou une CESF. Selon les organisations des CCAS, cette évaluation de la demande peut être toujours réalisée par les mêmes personnes dédiées au dispositif ou être effectuée par l'ensemble d'un service dédié à l'accompagnement social et/ou aux aides facultatives. L'évaluation de la demande peut également être réalisée en proximité ou être centralisée.



Au CCAS de Tarbes comme au CCAS de Saint-Etienne, l'évaluation est toujours faite par la personne dédiée au dispositif alors qu'au CCAS de Nantes, le microcrédit est un outil dans l'activité de conseil et d'accompagnement et peut être activé par tous les agents ayant cette mission.

L'entretien ou les entretiens

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

Il s'agit d'une phase importante et délicate de la procédure d'instruction puisque lors de cet ou ces entretien(s), une relation de confiance doit s'établir et le demandeur

doit saisir que son interlocuteur sera son référent tout au long du prêt. Il sera plus facile ensuite de trouver des solutions (déclenchement d'actions sociales...).

Cette évaluation recouvre également un aspect éducatif, et permet aussi de renseigner la personne sur ces droits et d'assurer éventuellement l'ouverture de ceux-ci. En effet, le microcrédit personnel doit venir en subsidiarité des aides légales et facultatives auxquels le potentiel bénéficiaire a droit.



Pour le CCAS de Tarbes, c'est une étape-clef qu'il ne faut pas négliger. Ainsi, la constitution du dossier prend souvent 2 à 3 rendez-vous : « C'est très rare de ne voir les personnes qu'une seule fois. Mais quand on passe 1h30 avec les personnes, on a le temps de voir presque tout, de décortiquer les relevés de compte ». C'est également lors de ces entretiens que l'assistante sociale présente le rôle du partenaire bancaire et la place de l'accompagnement.

Une durée de travail à ne pas négliger...

L'évaluation d'un dossier de microcrédit étant une étape importante, elle nécessite un temps de travail généralement plus long que celui consacré à une demande d'aide classique.

En effet, l'agent doit assurer un examen budgétaire approfondi de la situation de la personne : évaluation et analyse de la situation du demandeur et de ses capacités de remboursement, prise en compte du risque bancaire et de la projection de la personne sur son parcours, constitution d'un budget, etc.

De plus, la constitution du dossier peut être longue car les pièces justificatives exigées sont nombreuses et beaucoup de demandeurs de microcrédits personnels sont alors inconnus du CCAS.



Attention à la lourdeur de l'instruction !

Certains CCAS estiment que la procédure d'instruction est bien plus lourde que pour un crédit classique et surtout que pour un crédit revolving : nombre de pièces à produire, précisions exigées dans le dossier d'instruction fourni par la banque.

Cela peut donc décourager les demandeurs : il est donc essentiel, quand cela est nécessaire, de négocier avec le partenaire bancaire un dossier d'instruction assez « souple » et un nombre de pièces justificatives limité.



Les critères d'évaluation du projet

Le CCAS évalue le projet et l'orientation éventuelle du demandeur vers un microcrédit personnel ou un autre dispositif en fonction de plusieurs critères, dont voici les principaux :

- **Le fait d'être exclu de l'accès à un crédit bancaire** : cela se détermine lors de l'examen de la situation personnelle et financière de la personne. Cependant, il est difficile de demander un justificatif de refus de la banque car les organismes financiers ne délivrent pas aisément ce type de document.
- **Le public cible** : si la majorité des CCAS proposent ce dispositif à l'ensemble des personnes exclues d'un crédit bancaire classique et ayant des capacités de remboursement suffisantes, certains CCAS ont choisi de limiter l'accès au microcrédit personnel à un public cible (par exemple, les gens du voyage au CCAS de Brest) ou en fonction de critères précis (les personnes déjà accompagnées par le CCAS).
- **Les critères de ressources** : pour déterminer les capacités de remboursement de l'emprunteur, les CCAS déterminent généralement un reste à vivre reposant généralement sur le mode de calcul suivant : (Ressources du ménage – charges du ménage) / Nombre de personnes.

Néanmoins, ce mode de calcul est fixé de façon différenciée par les CCAS puisque ceux-ci prennent en compte des charges et des ressources différentes, et que le montant du reste à vivre retenu pour octroyer une aide varie selon les CCAS. **Souvent, le partenaire bancaire indique au CCAS le reste à vivre qu'il utilise** (parfois, en lui donnant des outils pour le calculer) afin que le CCAS puisse orienter au mieux les personnes.

Malheureusement, nombre de CCAS soulignent l'extrême fai-

blesse des ressources du public reçu, ce qui les empêche malheureusement de recourir à un microcrédit personnel.

- **Sa situation vis-à-vis de la Banque de France** : les personnes fichées FCC ou FICP peuvent obtenir un microcrédit personnel (selon les motifs de leur fichage) comme les personnes surendettées (elles doivent demander une autorisation à la commission de surendettement).

- **L'objet de la demande et la situation de la personne** : l'objet de la demande doit être mis en parallèle avec la situation du demandeur. Les référents sociaux et bancaires peuvent juger superflu un besoin pour telle personne mais nécessaire pour une autre. Ainsi, une personne dont toute la famille vit à l'étranger et qui ne peut, en cas de force majeure (décès d'un proche...), se rendre auprès d'eux peut avoir besoin d'un microcrédit pour financer son billet d'avion. Dans tous les cas, l'objet de la demande doit rentrer dans les objets acceptés par le COSEF.
- **La viabilité du projet** : c'est un élément déterminant pour l'orientation vers un microcrédit. En effet, lors de l'instruction, l'agent du CCAS va construire avec la personne son projet ou son besoin, s'assurer de sa viabilité afin de ne pas le conduire vers un échec supplémentaire et dommageable en cas d'impossibilité de remboursement. Parce qu'il est difficile de savoir si une personne qui sollicite un MCP pour une formation retrouvera un emploi à l'issue de celle-ci et surtout quel sera son salaire à l'embauche, il peut être compliqué d'évaluer ses capacités de remboursement si elle n'a pas de ressources pérennes au moment de la demande d'emprunt. C'est pourquoi, pour ce type de projets, le CCAS avant d'orienter vers un MCP, peut s'entourer de garanties : échanges avec Pôle Emploi, financement uniquement de formations visant des emplois en tension, etc.

- **La complémentarité du microcrédit** : il ne vise pas à se substituer aux autres dispositifs et aux aides existantes. Le CCAS ayant connaissance des dispositifs d'aides existant sur le territoire et pouvant orienter vers le dispositif adéquat (dont ses propres aides et secours), il est important de **s'assurer que tous les autres recours possibles sont épuisés avant de proposer un microcrédit**. Ainsi, le microcrédit personnel ne peut pas servir à financer des impayés de loyer si les aides du FSL peuvent être mobilisées. Parallèlement, pour certaines demandes, lorsque les dispositifs d'aide pouvant être sollicités ne sont pas suffisants pour financer le besoin du demandeur, **le microcrédit personnel peut venir en complément**.



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





D'après le reporting des CCAS, 44,7% des demandes de microcrédits qui ont été analysées par les CCAS ont été ensuite transmises au partenaire bancaire. Cela signifie que plus d'une demande sur deux est orientée vers une autre solution : vers des aides facultatives, vers le droit commun, vers un prêt à taux zéro du CCAS. Pour certaines demandes, aucune autre aide n'est malheureusement possible, souvent en raison d'un manque de capacité de remboursement de la personne ou de sa situation financière (trop fort surendettement, etc.).

L'orientation du CCAS vers un microcrédit

En général, c'est l'agent en charge de l'instruction du microcrédit qui décide de transmettre ou non le dossier au partenaire bancaire, parfois après un échange téléphonique avec ce dernier. Néanmoins, plusieurs CCAS considèrent qu'il est délicat de faire porter la décision d'orienter une personne vers du MCP sur un seul agent étant données les implications engendrées en cas d'octroi effectif du microcrédit tant du point de vue de l'emprunteur (remboursement du prêt, suivi...) que du CCAS (engagement sur l'accompagnement post crédit notamment). C'est le cas du CCAS de Tarbes, où l'assistante sociale transmet d'abord les dossiers à la commission du CCAS, qui décide ensuite de les proposer au partenaire bancaire.

La décision d'octroyer le prêt



D'après le reporting des CCAS, 63,2% des dossiers orientés vers le partenaire bancaire en 2017 ont abouti à l'octroi d'un prêt. Ce taux de transformation est plutôt élevé et illustre le professionnalisme des CCAS, qui sont en capacité de « filtrer » et de proposer des dossiers de qualité à leurs partenaires bancaires.

Qui décide de l'octroi du prêt ?



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

C'est presque toujours le partenaire financier qui octroie le prêt et donc qui prend la décision finale après que le CCAS lui a transmis un dossier. Néanmoins, plus la relation est bonne entre le CCAS et le partenaire bancaire, plus le partenaire bancaire est enclin à accepter les dossiers qui sortent un peu de l'ordinaire ou qui peuvent être considérés comme un peu « justes ».

Dans tous les cas, **il est nécessaire d'échanger avec le partenaire bancaire**, pour éventuellement pouvoir expliquer les motifs de cette orientation. Cela est d'autant plus vrai s'il n'est prévu aucun temps d'échange ultérieur avec la banque et si celle-

ci transmet sa décision par mail. Des échanges permettent, au contraire, un apprentissage réciproque des réalités et contraintes de l'autre partenaire. Cela contribue ainsi à la production d'une culture et d'un langage communs qui facilitent à terme la coopération.

A noter : **dans certains CCAS, c'est un comité collégial qui prend la décision.**



En conséquence, ce qui est important lors de la décision, **c'est de pouvoir négocier et défendre les dossiers auprès du partenaire bancaire soit dans le cadre d'un comité collégial, soit dans le cadre d'échanges réguliers en direct**, par mail ou par téléphone selon les possibilités de chacun.



Les délais de décaissement des prêts

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

Par conséquent, afin d'éviter de décourager les demandeurs, il est important de trouver un partenaire financier réactif.

Qui informe le demandeur de la décision ?

Cela varie d'un CCAS à l'autre, d'un partenaire bancaire à l'autre. Ainsi, dans certains cas, le partenaire bancaire informe le référent du CCAS de sa décision positive et c'est au référent CCAS de l'annoncer au demandeur ; dans d'autres cas, le partenaire bancaire informe simultanément le référent et le demandeur de la réponse positive ; et parfois également le partenaire bancaire informe le demandeur mais non le CCAS, ce qui peut nuire à l'accompagnement et au suivi de la personne.

Lorsqu'il s'agit d'une décision de refus, ces 3 cas se retrouvent également. Néanmoins, la plupart des CCAS estiment que lorsque la décision de refus est prise par le partenaire financier seulement, c'est à lui et non au CCAS, d'informer et de motiver ce refus au demandeur. Ne serait-ce que la décision doit être notifiée par celui qui l'a prise

En parallèle, les CCAS souhaitent également être destinataires de cette décision afin de pouvoir recontacter la personne pour, le cas échéant, lui proposer une autre solution. Si la décision est prise par une instance collégiale (CCAS-banque), les CCAS souhaitent que la notification et la motivation du refus soient signées au nom de l'instance même si c'est ensuite eux qui transmettent la décision.

Le CCAS connaît-il les motifs de refus d'octroi du prêt ?

En principe, les banques n'ont pas à motiver un refus de vente, donc elles n'ont pas à justifier leur refus d'octroyer un crédit. Cependant, **en matière de microcrédit personnel, les CCAS ont besoin d'accéder à cette information**, ne serait-ce que pour éviter d'orienter vers du MCP des personnes que la banque écartera systématiquement pour les mêmes motifs. Ils améliorent ainsi leur travail d'instruction et d'orientation.

Quelques exemples communs de refus d'octroi :

- Capacité de remboursement jugée insuffisante ou taux d'endettement trop important ;
- Ressources non pérennes ;
- Personnes en surendettement et/ou fichées alors que le CCAS l'ignorait ;
- Objet du prêt non conforme à la convention avec le partenaire bancaire (certaines banques ne font pas partie de l'expérimentation concernant les dettes par exemple) ;

Concernant le taux d'endettement, des CCAS estiment que ce n'est pas parce qu'une personne n'a pas de crédit (donc un bon taux d'endettement) qu'elle a forcément un reste à vivre suffisant. Inversement, il y a des situations où des personnes ne seront pas éligibles au microcrédit parce qu'elles ont un taux d'endettement supérieur à celui imposé par la banque alors qu'elles auront un reste à vivre suffisant pour rembourser le prêt. Certaines banques ne prennent pas en considération le taux d'endettement mais la notion de reste à vivre pour le microcrédit. En effet, elles estiment que ce taux n'est pas pertinent pour les personnes exclues du crédit bancaire classique.



Lorsque le partenaire bancaire ne transmet pas les motifs de refus, il est important d'insister pour les obtenir : cela permettra au CCAS de présenter des dossiers correspondant aux attentes de la banque et de ne pas entretenir de faux espoirs chez certains demandeurs.





L'accompagnement post crédit

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

Un accompagnement adapté à l'emprunteur

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

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

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

En cas de difficultés, l'emprunteur doit avoir conscience qu'il doit prendre contact le plus tôt possible avec son accompagnateur. Ainsi, une solution adaptée pourra être envisagée préservant la relation

entre l'emprunteur et la banque. A l'inverse, en cas d'augmentation des ressources de l'emprunteur (par exemple la fin d'un crédit antérieur), il peut être envisagé d'augmenter les mensualités ou de proposer le rachat du crédit. Cette phase de l'accompagnement consiste à suivre l'évolution de la situation du bénéficiaire et rechercher en commun des solutions.

Dans certains cas, le partenaire bancaire prend en charge l'accompagnement budgétaire, via des ateliers collectifs par exemple, le CCAS ayant en charge l'accompagnement social.



Au CCAS de Tarbes, l'accompagnement diffère selon les cas de figures qui peuvent se présenter lors du remboursement du micro-crédit : certains bénéficiaires ne rencontrent aucune difficulté et ne sont revus par le CCAS que lorsque le remboursement se termine ; d'autres connaissent des difficultés plus ou moins importantes qui vont conduire le CCAS à les aider temporairement (accès à l'épicerie sociale, aides facultatives) ou le partenaire bancaire à étaler, suspendre ou différer les remboursements pendant quelques mois.

Ainsi, si l'emprunteur ne rencontre pas de difficultés particulières, l'assistante sociale et le partenaire bancaire restent joignables pour toute question ou demande de conseil. L'assistante sociale contacte de temps en temps l'emprunteur pour faire le point et voir « si tout va bien ».

Si l'emprunteur rencontre une difficulté dans le remboursement de son microcrédit, plusieurs possibilités existent :

- La personne peut appeler l'assistante sociale ou le partenaire bancaire pour faire le point sur sa situation. Un accompagnement social, administratif et/ou budgétaire lui est alors proposé.
- Si besoin, suite à un «accident de la vie» (perte d'emploi, problème de santé, dépense imprévue, ...), la personne peut se voir proposer par le CCAS une de ses aides d'urgence et/ou l'accès temporaire à l'épicerie sociale par exemple, ou bien être orientée vers un partenaire social.
- Le partenaire bancaire peut proposer de mettre en attente le remboursement d'une mensualité, de décaler la fin du prêt ou encore de revoir les mensualités. Si besoin, un rendez-vous tripartite peut être programmé.

Les situations d'impayés

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

L'importance du suivi bancaire

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

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

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

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



Au CCAS de Tarbes, le partenaire bancaire contacte la personne au bout de quelques jours après la date à laquelle le remboursement aurait dû être effectué : un rappel lui est fait, et des conseils lui sont donnés en fonction de la situation. Si le bénéficiaire ne répond pas, le partenaire bancaire contacte le CCAS, qui essaie ensuite de joindre la personne pour faire le point avec elle sur sa situation et étudier les leviers d'action. Si besoin, un rendez-vous tripartite peut-être programmé.

Les solutions en cas d'impayés

Légalement, le fichage par la banque est obligatoire à partir de la troisième échéance impayée. Toutefois, dans le cadre du microcrédit, les banques doivent dès le premier impayé, avertir les CCAS/CIAS afin que ces derniers échangent sur les difficultés des emprunteurs et proposent avec eux une solution.

- **Le report d'échéances.** Certaines banques acceptent le report d'échéances, en cas d'impossibilité de remboursement de prêt, par exemple en cas de perte d'emploi et donc de salaire. Ceci permet de ne pas avoir à clôturer le prêt et donc de ne pas aboutir à un échec pour la personne.
- **L'aide du CCAS :** accès à l'épicerie sociale, aides d'urgences, etc.
- **L'appel en garantie du FCS.** Rappelons que le FCS prend en charge 50 % de la garantie. Normalement, c'est la banque partenaire qui prend en charge les 50% restants (sauf exceptions négociées avec le CCAS). En pratique, en cas de trois impayés successifs, la banque peut faire un appel en garantie du FCS. Dès lors que le CCAS met en avant les raisons qui justifient le défaut de paiement, la banque ne diligentera aucune procédure de recouvrement à l'égard de l'emprunteur.

La bonification des taux ou le remboursement d'une mensualité

Pour diminuer le coût du taux d'intérêt pour les emprunteurs, **certain CCAS participent à l'effort budgétaire** demandé aux personnes en prenant en charge une partie de ce taux en début ou en fin de prêt. Quelques CCAS versent une partie ou la totalité des intérêts en début de prêt afin d'accompagner et de donner confiance à l'emprunteur.

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

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

Afin d'encourager les emprunteurs à respecter leurs engagements, **d'autres CCAS interviennent financièrement via le remboursement en fin de parcours d'une mensualité à l'emprunteur.**





Annexes

Sommaire des annexes

Communication et microcrédit Fiche pratique n°1 56 - 58

Comment définir une stratégie en matière de communication sur le microcrédit ? Quelles questions se poser ? A quoi faut-il penser ?

Communication et microcrédit Fiche pratique n°2 60 - 64

Comment communiquer en interne sur le dispositif du microcrédit, afin d'améliorer sa lisibilité et son utilisation ?

Communication et microcrédit Fiche pratique n°3 66 - 70

Comment communiquer auprès de vos partenaires et d'éventuels prescripteurs ? Quelle information transmettre et de quelle manière ? Quels outils utiliser ?

Communication et microcrédit Fiche pratique n°4 72 - 75

Communiquer auprès du grand public : pourquoi ? Comment ?

Communication et microcrédit Fiche pratique n°5 76 - 81

Le microcrédit mobilité sur le territoire du boulonnais

Comment définir une stratégie en matière de communication sur le microcrédit ? Quelles questions se poser ?
A quoi faut-il penser ?

Pourquoi définir une stratégie en matière de communication sur le microcrédit personnel ?

Le microcrédit personnel est souvent perçu, au départ, comme un outil pour le public du CCAS/CIAS qui n'a pas accès au crédit bancaire classique. Or, en réalité, le microcrédit personnel s'adresse en général à un **public moins fragile financièrement que le public « classique »** du CCAS/CIAS :

Les CCAS/CIAS proposant du MCP doivent donc se demander s'ils souhaitent proposer ce dispositif uniquement à leur public déjà suivi ou s'ils souhaitent s'adresser à un public plus large, venant moins souvent au CCAS/CIAS (travailleurs pauvres en particulier).

De même, de nombreux CCAS/CIAS évoquent l'intérêt du microcrédit personnel comme porte d'entrée vers d'autres dispositifs (aides légales, aides facultatives, etc.) et vers des démarches plus globales (accompagnement budgétaire, accompagnement socioprofessionnel, etc.).

Certains CCAS/CIAS font donc du MCP une forme de « produit d'appel » pour faire venir de nouveaux publics et étudier leurs situations de manière globale.

A l'inverse, d'autres CCAS/CIAS ne souhaitent pas réaliser de communication générale sur le microcrédit personnel, afin d'éviter un trop grand nombre de demandes inadaptées et de créer des déceptions chez les usagers. Les CCAS/CIAS proposant du MCP doivent ainsi choisir s'ils souhaitent que le microcrédit personnel puisse représenter un « produit d'appel » et communiquer largement dessus, ou s'ils préfèrent que le MCP demeure un dispositif plus confidentiel.



Questions à se poser avant de (re)communiquer

Quel public veut-on toucher ?

Cela permet d'adapter ses moyens de communication au public éventuellement ciblé : on ne communiquera pas de la même manière si l'on veut proposer le microcrédit au public déjà suivi ou aux travailleurs pauvres de son territoire.

Quelle capacité d'accueil au sein du CCAS ?

Cela permet de savoir si le CCAS est en capacité de répondre à une augmentation potentielle de la demande suite à une campagne « grand public » par exemple.

Quel parcours pour l'usager au sein du CCAS ?

Cela permet notamment de penser aux agents devant être informés afin que le parcours des demandeurs soit le plus fluide et efficace possible, et que l'information arrive facilement aux usagers.

Quel objectif ?

Cela permet de réfléchir au type de communication souhaitée, en fonction de ce qui est attendu : hausse du nombre de microcrédits (donc amélioration de la communication) ou maintien de la situation ; orientation vers le « grand public » ou vers les entreprises de la commune, etc.

Quelle nature de projet ? Et quel message souhaité ?

Parfois, certains CCAS souhaitent insister sur un motif en fonction de leurs orientations (par exemple, au CCAS de Caen, communication plutôt centrée sur la mobilité ; au CCAS de Laval, communication renforcée sur le sujet de la santé, etc.).

De même, certains CCAS mettent en avant la « responsabilisation » ou l'idée de « projet », restent volontairement flous (« des problèmes de budget ») ou décrivent de manière précise le dispositif...

Quelle est la place de la Caisse des Dépôts ? Quel pilotage ?

L'investissement de la Caisse des Dépôts régionale sur le microcrédit, peut avoir des conséquences sur la communication du CCAS : échanges avec la Caisse des Dépôts, etc.

Quels sont les leviers sur mon territoire ?

C'est-à-dire : quels sont les partenaires que je peux solliciter ?

Quels sont les moyens de communication utilisables ?

Mon CCAS a-t-il des relations avec un journal local ? etc.

Quels partenaires pertinents ?

Cela permet notamment d'adapter les moyens de communication, mais aussi de voir si la communication peut être pensée de manière partenariale.

Quelle implication de l'équipe ?

Quel positionnement du partenaire bancaire ?

Par exemple, est-ce que le partenaire bancaire souhaite cofinancer la communication du CCAS sur le microcrédit ?

Quels moyens (budget) ?

Cela permet de définir sa stratégie de communication en fonction des moyens disponibles, car en fonction des moyens dégagés, il pourra être envisageable d'éditer des flyers ou de simplement rédiger un article dans le journal municipal, etc.

L'exemple de la stratégie en plusieurs étapes du CCAS de Tourcoing

Le CCAS de Tourcoing propose du microcrédit personnel depuis 2008.

Au démarrage, aucun outil particulier de communication n'avait été mis en place, mais le CCAS avait informé ses principaux partenaires (Conseil départemental, associations locales).

Puis, en lien avec son partenaire bancaire, un flyer présentant le dispositif aux usagers (« Vous avez des problèmes financiers ? Des solutions existent ! ») ainsi qu'une plaquette à destination des partenaires du CCAS et de leurs travailleurs sociaux ont été créés.

Aujourd'hui, une communication régulière est faite à travers les outils de communication à disposition du CCAS : journal municipal, journal des seniors, presse locale. Suite à ces communications, le CCAS observe généralement une hausse d'appels et de prises de RDV.

Désormais, le CCAS souhaite travailler davantage en direction des « travailleurs pauvres ». Plusieurs rencontres avec les grandes entreprises du territoire et leurs salariés ont été organisées afin de présenter le CCAS dans sa globalité et d'expliquer le dispositif du microcrédit personnel. ■



Comment définir une stratégie en matière de communication sur le microcrédit ?

Comment communiquer en interne sur le dispositif du microcrédit, afin d'améliorer sa lisibilité et son utilisation ?

Quelles sont les difficultés qu'un CCAS/CIAS peut rencontrer en communiquant en interne sur le dispositif du microcrédit

L'une des conditions de réussite du microcrédit personnel repose sur la communication autour du dispositif au sein du CCAS/CIAS : en effet, l'orientation vers le microcrédit via un travailleur social ou un agent du CCAS/CIAS est en général très efficace et permet souvent de proposer une réponse concrète à un usager du CCAS/CIAS. C'est aussi l'orientation la plus simple à réaliser...même si, en réalité, communiquer en interne n'est pas toujours facile !

D'une part, un certain nombre de freins concernant le dispositif même du microcrédit personnel peuvent exister parmi les agents et travailleurs sociaux du CCAS/CIAS : « Le rôle du CCAS n'est pas d'être banquier », « Cela va entraîner les personnes vers du surendettement », « Le taux d'intérêt est plus élevé que les crédits classiques à la consommation », « Cela va remplacer les aides facultatives non-remboursables, plus favorables aux usagers », etc.

D'autre part, plusieurs CCAS membres du groupe de travail de l'UNCCAS sur le sujet ont constaté une forme de découragement de certains agents et travailleurs sociaux.

On peut relever un certain nombre d'interrogations : « est-ce mon rôle ? » « cela remplace-t'il les aides facultatives ? » « n'y a-t-il pas un risque de surendettement ? ».

Comment mobiliser et informer les travailleurs sociaux et agents concernés ?

- Il est important d'insister sur le fait que **le microcrédit personnel est un outil préventif pour les usagers** : par exemple, cela permet d'éviter le recours à des crédits revolving ou une précarisation accrue de la situation de la personne qui ne peut racheter une voiture alors qu'elle en a besoin pour retrouver un travail, etc.

- Il peut être également intéressant de rappeler que **le microcrédit personnel permet de travailler sur un projet avec la personne accompagnée**, et que c'est également un outil pédagogique permettant de travailler sur le rapport à l'argent et au monde bancaire (qu'est-ce qu'un crédit ? comment calcule-t-on une mensualité ? comment puis-je savoir si cela rentre dans mon budget ? etc.)
- Il peut être utile de prévoir un argumentaire de réponse aux questions et remarques les plus fréquentes, afin de lutter contre les idées fausses sur le microcrédit.

Le CCAS de Tourcoing a fait le calcul du total des intérêts sur un prêt pour montrer aux agents concernés que la somme d'argent n'était pas si importante que ce qu'ils pensaient, et que cela ne mettait pas en difficulté les personnes auxquelles un microcrédit pouvait être accordé.

- Il est souvent très pertinent de **partir d'exemples concrets** pour illustrer ce qu'est réellement le microcrédit, et à quoi il peut servir.

1 Le travail en collaboration avec le(s) partenaire(s) bancaire(s) peut également permettre de désamorcer certaines craintes ou idées reçues sur le microcrédit personnel

- Il est ainsi conseillé de solliciter son ou ses partenaire(s) bancaire(s) afin d'organiser une rencontre entre les « deux mondes » que sont le monde social et le monde bancaire, dans le but de faire tomber certaines appréhensions ou incompréhensions, et de tisser des liens entre les personnes, et non plus entre seules institutions.
- Il peut également être intéressant d'impliquer les agents qui sont (ou vont être) concernés par le microcrédit dans la mise en place des conventions avec le(s)partenaire(s) bancaire(s) afin de les rendre davantage acteurs de ce projet, et de leur permettre de mieux comprendre les choix éventuels effectués.

Le CCAS de Tourcoing fait relire la convention par les travailleurs sociaux, qui peuvent émettre des réserves, ou apporter des précisions, etc.

2 La formation des agents concernés est un élément très moteur dans l'appropriation du dispositif du microcrédit

Celle-ci peut tout à fait être effectuée par des pairs, par les partenaires bancaires, par des formations extérieures (proposées par l'UNCCAS, le CNFPT), ou en lien avec d'autres partenaires (Banque de France, Finances et Pédagogie, etc.).

Au CCAS de Lyon, le microcrédit personnel est évoqué comme un outil supplémentaire dans la palette des travailleurs sociaux au cours d'une sensibilisation globale à l'inclusion bancaire et à la lutte contre le surendettement, animée par une travailleuse sociale référente sur le sujet.

3 Au-delà de la formation des agents concernés, l'information de l'ensemble des agents du CCAS/CIAS (voire de la Ville) permet d'orienter au mieux les usagers pour lesquels le microcrédit peut représenter une solution

Au minimum, il est particulièrement important que les agents d'accueil du CCAS soient bien informés de l'existence du dispositif, car ils représentent souvent les premiers interlocuteurs des usagers. Or plus les agents d'accueil ont connaissance de ce qu'est le microcrédit personnel, de son utilité et de son fonctionnement, plus ils penseront à orienter vers le dispositif des personnes pour qui cela peut représenter un intérêt.

Au-delà des agents d'accueil du CCAS/CIAS, il est aussi intéressant d'informer les agents du CCAS dans leur globalité, ainsi que les services municipaux dans la mesure du possible : en effet, les agents du Service Seniors du CCAS ou de la Ville peuvent tout à fait rencontrer une personne âgée ayant besoin d'un microcrédit personnel, comme ceux du Service Emploi une personne ayant besoin d'acheter un véhicule, ou du Service Logement pour déménager et aménager son nouveau logement, etc.

Il peut être utile de prévoir une périodicité dans la transmission de l'information aux agents d'accueil, comme à l'ensemble des services du CCAS/CIAS/Ville. En effet, le turnover des agents et le grand nombre d'informations qu'ils doivent souvent retenir peuvent mettre à mal la pérennisation de l'information.

Il peut être utile de prévoir une périodicité dans la transmission de l'information aux agents d'accueil, comme à l'ensemble des services du CCAS/CIAS/Ville. En effet, le turnover des agents et le grand nombre d'informations qu'ils doivent souvent retenir peuvent mettre à mal la pérennisation de l'information.

Certains CCAS mettent en place des points d'information sur les dispositifs d'aide légale et facultative au cours de réunions à destination des agents du CCAS, voire de certains services de la Ville. Ces réunions permettent également un échange entre agents, et une meilleure appropriation des dispositifs existants (au-delà même du microcrédit personnel).

Une autre bonne pratique peut constituer à désigner un référent microcrédit personnel au sein du CCAS/CIAS, et à transmettre ses coordonnées aux agents de l'accueil, comme aux services transversaux du CCAS/CIAS/Ville..

4 Réaliser un bilan et le diffuser en interne pour illustrer l'intérêt du microcrédit personnel

Par exemple, le CCAS de Caen questionne tous les emprunteurs sur le dispositif, avec déjà 80 questionnaires reçus depuis le démarrage du dispositif. L'exploitation de ces résultats pourrait très bien être diffusée en interne pour valoriser leur action.

RESSOURCES : DES ÉTUDES MONTRANT L'INTÉRÊT ET L'UTILITÉ DU MICROCRÉDIT PERSONNEL

Plusieurs études et évaluations ont déjà été réalisées sur le microcrédit personnel, afin notamment de mesurer son impact et son utilité pour les emprunteurs. Quelques unes, dont les grandes lignes sont présentées ici - peuvent être téléchargées sur le site de l'UNCCAS.

L'étude d'impact réalisée par la Caisse des Dépôts (2013)

Cette étude apporte quelques données très intéressantes. Par exemple, pour 90,4% des emprunteurs, « l'achat du bien ou du service grâce au microcrédit personnel correspondait aux attentes ». De même, 94,3% des prêts sont remboursés.

Mieux encore, les impacts directs des microcrédits personnels sont positifs (la situation a été préservée ou améliorée) pour 67% des MCP dont l'objet avait trait au logement, pour 66% l'insertion professionnelle et 64% l'insertion sociale.

Par ailleurs, en matière budgétaire, 37% des emprunteurs pensent que leur situation s'est améliorée ou a été préservée, via une plus grande facilité à boucler les fins de mois. Le niveau de vie moyen des emprunteurs passe même de 756 € par mois à 859 €.

Le microcrédit personnel a également entraîné un impact positif en matière d'estime de soi pour 51% des emprunteurs : réduction du sentiment de stress, dignité retrouvée, fierté d'avoir réussi à dominer ses difficultés et à rembourser le prêt, etc.

L'évaluation menée par la région Poitou-Charentes (2015)

Cette évaluation montre, entre autres, que **sept emprunteurs sur dix feraient de nouveau appel au microcrédit personnel**, et 40% des emprunteurs feraient ce choix de manière positive parce qu'ils trouvent ce dispositif adapté à leur situation et à leur projet. Le taux de recommandation du MCP est par ailleurs de 70%.

Cette évaluation est également très riche en **témoignages de bénéficiaires** (pages 82 à 84), montrant comme le microcrédit personnel a pu leur **apporter de l'autonomie et de la mobilité**, voire leur permettre d'accéder à l'emploi, ainsi que de **repartir dans la vie en réalisant un projet** :

- «Le microcrédit m'a apporté de pouvoir garder mon boulot, et de pouvoir financer une voiture que je n'aurais pas pu acheter »
- «Il m'a changé la vie. Grâce au microcrédit, je travaille maintenant »
- «Le microcrédit m'a sauvé un peu de la galère dans laquelle j'étais. J'étais comme un poisson dans un bocal. C'est un peu de liberté vis à vis de ce que j'ai vécu depuis que je suis handicapé »

Etude d'impact du microcrédit personnel par la Fédération Nationale de la Caisse d'Epargne (2010)

Cette étude s'est attachée à l'évolution de la situation des emprunteurs, et montre ainsi que, **parmi les emprunteurs sans emploi à l'origine, la moitié a retrouvé un emploi** tandis que **près de deux tiers des répondants ont déclaré que le MCP les a aidés à améliorer leur situation budgétaire**. De manière générale, la situation des trois quarts des emprunteurs semble s'être améliorée. ■



Comment communiquer en interne sur le dispositif du microcrédit, afin d'améliorer sa lisibilité et son utilisation ?



Comment communiquer auprès de vos partenaires et d'éventuels prescripteurs ? Quelle information transmettre et de quelle manière ? Quels outils utiliser ?

Quel est l'intérêt de communiquer auprès de ses partenaires, voire auprès d'autres acteurs du territoire, sur le dispositif du microcrédit personnel ?

Au-delà de la communication au sein du CCAS/CIAS et de la communication en direction du public cible, la communication auprès des partenaires habituels du CCAS/CIAS ainsi que d'éventuels prescripteurs est un **élément majeur** pour développer le microcrédit personnel.

Cela permet de toucher : des « travailleurs pauvres », des personnes en situation de handicap, des personnes qui fréquentent le centre social de la ville mais ne viennent pas au CCAS, etc.

Cela permet également de **nouer de nouveaux partenariats**, autour d'un projet concret, et de pouvoir simplifier certaines démarches, notamment pour les usagers : mobilisation plus rapide et plus pertinente du dispositif, orientation plus efficiente, etc. De plus, la présentation du microcrédit personnel aux entreprises du territoire peut-être l'occasion pour le CCAS/CIAS de présenter de manière plus globale ses actions, et d'envisager un travail en partenariat plus régulier.

Les CCAS présents lors des groupes de travail ont rappelé que le Conseil Départemental est souvent le premier « prescripteur » extérieur du microcrédit personnel.

Ainsi, les statistiques du CCAS de Caen révèlent qu'un tiers des demandeurs ont été informés par le CCAS même, qu'un autre tiers a été orienté par les travailleurs sociaux du Département et que le dernier tiers a obtenu l'information par la bouche-à-oreilles, la presse locale, les banques...



Quels partenaires et éventuels prescripteurs mobiliser sur le microcrédit personnel ?

1 Les partenaires « traditionnels » des CCAS et CIAS en matière d'action sociale:

Avant de mobiliser de nouveaux acteurs sur le territoire, il peut être utile de s'assurer que les partenaires « classiques » du CCAS/CIAS connaissent l'existence du microcrédit personnel, et qu'ils connaissent la possibilité d'orienter leur public vers le CCAS/CIAS en vue de déposer une demande.

Parmi ces acteurs traditionnels à ne pas négliger, les principaux sont probablement :

- Le Conseil Départemental,
- La CAF et/ou la MSA,
- Les associations caritatives,
- Les Centres Sociaux.

2 Des prescripteurs en lien avec l'emploi

L'accès ou le maintien dans l'emploi est l'une des premières finalités du microcrédit personnel, et c'est d'ailleurs pour cette raison que le premier motif de recours à un microcrédit est la mobilité.

De nombreux CCAS/CIAS ont ainsi choisi de renforcer leur communication auprès de certains acteurs axés « emploi » :

- PÔLE EMPLOI,
- Missions Locales.

De même, de plus en plus de CCAS/CIAS cherchent à atteindre le public des « travailleurs pauvres », et présentent le dispositif du microcrédit personnel à des partenaires plus ou moins traditionnels :

- Le Comité des Œuvres Sociales (COS) de la Ville,
- Structures d'insertion par l'activité économique (IAE) comme les chantiers d'insertion,
- ESAT,
- Agences d'intérim,
- Entreprises (en particulier les Services de Ressources Humaines et les Comités d'Entreprise),
- Clubs d'employeurs (associations de commerçants, d'employeurs...).

3 Des prescripteurs en lien avec la santé

Le motif « santé » est l'un des motifs les moins utilisés en matière de microcrédit personnel, **et certains** CCAS/CIAS comme le CCAS de Laval ont décidé de renforcer leur communication sur ce sujet. Dans ce cadre, plusieurs acteurs peuvent être sollicités sur un territoire :

- CPAM,
- Centres de prévention en santé,
- MDPH,
- Maisons de santé pluridisciplinaires

Il peut également être pertinent d'associer d'autres acteurs tels que les bailleurs, fournisseurs d'énergie...

Comment mobiliser et informer ses partenaires autour du microcrédit personnel ?

1 Bien cibler les personnes à qui s'adresser

Afin que la transmission de l'information soit efficace, il est important de **réfléchir aux personnes à qui l'on souhaite s'adresser au sein de la structure partenaire** : veut-on plutôt communiquer directement aux travailleurs sociaux du Département qui vont être les personnes orientant concrètement les usagers vers le CCAS/CIAS ou souhaite-t-on s'adresser au responsable de la structure pour que l'information circule à tous les niveaux ?

Par expérience, les CCAS présents aux groupes de travail ont souligné préférer inviter les personnes qui vont être directement en contact avec le public pour les convaincre du bien-fondé et de l'intérêt du microcrédit !

2 Adapter son discours aux interlocuteurs

Il est important d'**adapter les informations transmises ainsi que le discours en fonction de l'interlocuteur et des éventuels besoins de son public**. Ainsi, si l'on s'adresse aux travailleurs sociaux du Département, il est préférable de réaliser une plaquette d'information, avec des données précises (sur la procédure d'instruction, le type de budget, les mensualités...). A l'inverse, si l'information est à destination des entreprises du territoire, il semble plus pertinent de présenter le microcrédit personnel comme un outil pouvant prévenir les difficultés budgétaires des employés et pouvant les aider à financer des projets, etc.

3 Adapter les outils utilisés en fonction des interlocuteurs

Plusieurs moyens peuvent être utilisés afin d'informer et de mobiliser ses partenaires autour du microcrédit personnel : réunion d'information, support écrit, guide des aides, etc.

La réunion d'information peut permettre un échange général entre le CCAS (instructeur) et ses partenaires, qu'ils soient déjà ou non ses prescripteurs : il est ainsi possible de faire intervenir l'agent référent du microcrédit personnel au sein du CCAS pour lever les éventuels freins des partenaires sur le dispositif, ou de présenter un bilan de l'année écoulée pour mobiliser les différents acteurs. Il est souvent souhaitable de proposer un rapide compte-rendu de la réunion.

La réalisation d'un support écrit est un choix fait par de nombreux CCAS : cela permet de récapituler les informations principales à connaître, de préciser la procédure d'instruction, de proposer le contact d'un référent au sein du CCAS sur le sujet, etc. En revanche, il est important de mettre à jour ce support écrit dès qu'une information évolue.

Après une mauvaise expérience, le CCAS de Tourcoing souhaite désormais créer des supports d'information avec le moins possible de données pouvant évoluer.

4 Informer régulièrement...mais pas trop souvent

Il est important de réunir ses partenaires ou de transmettre des informations de manière régulière car une réunion ponctuelle ou un simple email sont trop vite oubliés. En effet, les structures connaissent généralement un certain turn-over, et les professionnels reçoivent souvent beaucoup trop d'informations à retenir... En revanche, **il est tout aussi important de ne pas réunir ou informer ses partenaires trop fréquemment**, pour ne pas les lasser et pour qu'ils y trouvent encore un intérêt.

Il est possible d'utiliser le temps de bilan annuel comme un temps d'information et d'échange : ce peut être l'occasion de réunir les prescripteurs locaux, ou de leur faire parvenir une note réexpliquant le dispositif du microcrédit et apportant quelques chiffres (le nombre de microcrédits octroyés, le type de projets financés...).

Pour mobiliser ses partenaires sur le microcrédit personnel, il ne s'agit pas simplement de communiquer : il faut également faire vivre le partenariat, afin de les mobiliser sur le long terme.

A ce titre, il est utile d'informer également les travailleurs sociaux ou les bénévoles ayant orienté un demandeur de la suite du dossier (la demande a-t-elle été instruite ? A-t-elle débouché sur un microcrédit ? ...)



mais aussi de manière globale, par la transmission d'un bilan ou la tenue d'une réunion annuelle sur le dispositif.

A ce titre, il peut également être utile de transmettre aux partenaires et prescripteurs les contacts d'une personne identifiée au sein du CCAS/CIAS comme pouvant répondre à leurs questions, les renseigner sur le suivi d'un usager, etc.

5 Ne pas hésiter à se renouveler

Voici quelques exemples pour vous donner des idées !

- Lorsque le CCAS de Villiers-le-Bel souhaite transmettre des informations à un partenaire, il ne l'invite pas à venir dans ses locaux...mais il cherche plutôt à se déplacer au sein de la structure partenaire. L'équipe constate ainsi une meilleure transmission de l'information, ainsi qu'une moindre déperdition.
- Pour essayer de toucher un nouveau public en matière de microcrédit personnel, le CCAS de Lyon a pour projet d'initier une rencontre entre les travailleurs sociaux et les conseillers bancaires, afin que ces derniers soient mieux informés de l'existence du dispositif et qu'ils puissent éventuellement orienter des personnes s'adressant à eux vers le CCAS et le microcrédit personnel.
- A l'instar du CCAS de Caen, de plus en plus de CCAS/CIAS réalisent des « Guide des Solidarités » ou « Guide du CCAS » ou « Guide de l'action sociale municipale »... Ces guides regroupent généralement l'ensemble des dispositifs existants au sein du CCAS/CIAS et proposent également des contacts pour chacun d'eux. Ces Guides sont généralement diffusés à tous les principaux partenaires du CCAS/CIAS et le sont également parfois auprès du grand public. En revanche, cela nécessite un important travail d'actualisation et de mise-à jour chaque année !. ■



Comment communiquer auprès de vos partenaires et d'éventuels prescripteurs?

Communiquer auprès du grand public : pourquoi ? Comment ?

Les avantages et inconvénients d'une communication directement auprès du public

- L'accès à l'information et donc au dispositif du microcrédit est plus équitable, et répond à une logique de transparence.
- Le recours au microcrédit personnel peut résulter d'une démarche volontaire et ne dépend pas simplement de l'orientation au sein du CCAS/CIAS ou par un partenaire.
- La mise en place d'une communication directe renforce généralement la procédure au sein du CCAS/CIAS car celle-ci doit être simplifiée et clarifiée pour répondre au mieux à l'attente créée (numéro d'appel, horaires d'ouverture indiqués, parcours de la demande au sein du CCAS/CIAS et auprès du partenaire bancaire...).
- Cela permet de toucher de nouveaux publics, notamment celui des « travailleurs pauvres » et des personnes non accompagnées par des acteurs sociaux : le microcrédit personnel peut alors davantage servir de manière préventive (éviter le recours à un crédit à la consommation mal maîtrisé par exemple) et permettre l'inclusion bancaire.
- Une communication large permet également de rendre visible l'action du CCAS/CIAS et de faire du microcrédit personnel une forme de « produit d'appel ».
- La crainte majeure des CCAS/CIAS est la possibilité d'une augmentation considérable des demandes, souvent juste après le lancement de la communication. Cette potentielle hausse des demandes doit être anticipée en termes de ressources humaine et d'impact sur l'activité du CCAS/CIAS, puisque les personnes en charge du microcrédit personnel vont être davantage sollicitées.



Cette crainte peut être partiellement relativisée. En effet, les CCAS/CIAS ayant mis en œuvre une large communication ont souvent constaté une augmentation des demandes, mais celle-ci est en général courte (pendant 1 à 2 semaines après la diffusion d'affiches par exemple) et demeure mesurée (au maximum, cela correspond à une hausse de 50% des demandes sur quelques jours).

- La communication doit être bien pensée afin de ne pas être mal comprise par les potentiels usagers. Par exemple, il est à la fois important que les habitants puissent découvrir l'existence et le fonctionnement du microcrédit personnel, mais qu'ils sachent aussi que ce n'est pas une aide automatique et qu'elle répond à des critères précis.

De quelle manière communiquer ? Par quels supports de communication ?

Si l'on souhaite communiquer de manière ciblée, auprès d'un public précis :



Lorsque le CCAS/CIAS souhaite communiquer auprès des personnes déjà suivies par les services sociaux (en particulier le CCAS/CIAS et le Conseil Départemental) ou identifiées comme susceptibles d'être éligibles au microcrédit personnel (par exemple, le public de Pôle Emploi, les bénéficiaires des structures d'insertion...), il peut être important de mobiliser les structures concernées en leur adressant des supports papier spécifiques (brochure, plaquette d'information, affiche) qu'elles peuvent laisser à disposition de leur public.

Si l'on souhaite communiquer de manière large auprès du grand public :

Un très grand nombre de moyens peuvent être utilisés :

- MÉDIAS : presse locale, émissions de radios, télévision locale...
- JOURNAUX : le journal municipal, le bulletin d'information à destination des agents...
- SUPPORTS D'INFORMATION : affichage public, plaquette descriptive, flyer...
- INTERNET : site du CCAS et/ou de la Ville, réseaux sociaux...
- ACCUEIL DU CCAS/CIAS et/ou de la Ville : affichage, supports d'information à disposition...
- ORGANISATION D'UN ÉVÉNEMENT ou d'une réunion d'information

Le dispositif de microcrédit personnel proposé par le CCAS de Caen a fait l'objet d'un article intéressant, mettant l'accent sur le témoignage d'une bénéficiaire, dans le journal local. Il s'intitule « Avec le microcrédit, elle a pu s'offrir une voiture et trouver un emploi ».

Le contenu des documents d'information (affiches, flyers...)

Les différents supports de communication utilisés doivent comporter des informations claires et précises sur le microcrédit personnel : objectifs, public concerné, montants possibles, motifs des demandes, procédure pour obtenir un MCP, partenaires bancaires, contacts au sein du CCAS/CIAS...

Il est préférable de partir d'un message positif (« Vous avez un projet ? ») plutôt que : « Un problème d'argent ? ». Il peut aussi être très utile d'inclure les témoignages de bénéficiaires : cela rend le dispositif à la fois concret et accessible, et c'est souvent bien plus efficace que des statistiques !

Enfin, il peut être pertinent de proposer à des usagers du CCAS/CIAS et à des bénéficiaires du microcrédit personnel de participer à l'élaboration ou à la relecture de ce document de communication, afin de s'assurer qu'il est compréhensible par le plus grand nombre et qu'il met en avant les informations souhaitées.

L'utilisation des réseaux sociaux :

En général, il n'y a pas de page spécifique pour le CCAS/CIAS mais il y en a souvent une pour la Ville. Même si la page Facebook de la Ville ne compte pas beaucoup de « fans », il peut toujours être intéressant de diffuser une information par ce biais car les personnes qui « suivent » les pages Facebook municipales sont des personnes vecteurs qui vont favoriser la diffusion de l'information...

L'utilisation des médias locaux (presse, radio, télévision) :

Il peut être plus facile de mobiliser les médias locaux lors de moments importants concernant la vie du dispositif : annonce du lancement du microcrédit personnel, signature ou renouvellement d'une convention avec un nouveau partenaire bancaire, fête du 10^{ème} ou du 100^{ème} prêt, mise en avant du fait que 10 000 euros ont été prêtés, etc.

Les espaces d'accueil du CCAS/CIAS :

Il est souvent possible de « capitaliser » sur la file active des usagers du CCAS/CIAS au sein des différents espaces d'accueil.

Le moyen le plus simple est de mettre à disposition des documents d'information sur les différentes aides apportées par le CCAS/CIAS (dont le microcrédit personnel).

Par exemple, le CCAS de Caen réfléchit à profiter du temps de renouvellement des cartes de transports qui amène jusqu'à 500 personnes par jour pour faire passer des messages sur l'action générale menée par le CCAS.

Un point d'attention ? Ne pas multiplier les informations. ■



Le microcrédit mobilité sur le territoire du boulonnais

Fiche
Technique

5



La mobilité est le 1^{er} motif d'octroi de microcrédits personnels : plus de 3 microcrédits sur 4 permettent ainsi l'achat d'un véhicule ou le financement d'un permis de conduire. En effet, la mobilité est un facteur clef d'insertion sociale et professionnelle, et le fait de disposer d'un véhicule permet bien souvent à des personnes d'accéder ensuite à l'emploi.

C'est pourquoi l'UNCCAS, dans le cadre de son partenariat, a souhaité réaliser une modélisation fondée sur la pratique de plusieurs CCAS afin d'explorer les liens entre microcrédit personnel et la mobilité. Cette modélisation montre les différentes actions coordonnées mises en place par des CCAS pour accompagner les bénéficiaires de microcrédits personnels dans le choix d'une auto-école, dans la lecture d'un devis ou dans l'achat d'une voiture, afin d'inspirer d'autres CCAS et CIAS.

Chiffres 2016 issus de l'exploitation des données de France-Microcrédit (données partielles)

En 2016, sur les 2 301 dossiers importés sur France-Microcrédit¹, 65,7% étaient liés à la mobilité. Cela signifie que 1512 demandes avaient pour objet soit l'achat d'un véhicule 80%, le financement du permis de conduire 15% ou l'entretien d'un véhicule 5%. 75% de ces demandes ont débouché sur l'octroi d'un microcrédit personnel,

soit 379 microcrédits personnels pour de la mobilité.

Remerciements

L'UNCCAS remercie le CCAS de Boulogne-sur-Mer pour son accueil et son implication dans la réalisation de cette modélisation, en particulier Christophe Negi, responsable de service. Nous remercions aussi Mireille Hingrez-Cereda et Patricia Fontaine, adjointes au Maire de Boulogne-sur-Mer ainsi que Marc Leroy - Directeur, Sylvie D'Andrea - Directrice Adjointe et Jacques Soret du CCAS de Boulogne S/Mer. L'UNCCAS remercie également la Communauté d'Agglomération de Boulogne, et notamment Elodie Roncucci ; le Crédit Municipal de Boulogne-sur-Mer et notamment son Directeur Marc Lefèvre ; les CCAS de Outreau et du Portel ; ainsi que Monsieur PARSY Laurent, Directeur de l'auto-école sociale Cap Mobil, et Abdelaziz, bénéficiaire d'un microcrédit qui a accepté de témoigner son expérience.

« Le microcrédit est une bouffée d'oxygène pour les familles que l'on rencontre et peut les aider parfois à répondre un besoin vital (par exemple acquérir un réfrigérateur, un ordinateur, une première voiture pour aller travailler...). [...] Le but n'est pas d'inciter les gens à faire du crédit pour du crédit mais d'acquérir quelque chose

qui changera la vie. » (Patricia Fontaine, Adjointe au Maire de Boulogne-sur-Mer).
« Mon véhicule est tombé en panne au moment où j'en avais le plus besoin. Il est indispensable pour me déplacer dans ma vie privée car je suis en situation de handicap mais surtout dans ma vie professionnelle parce que je suis en pleine création d'activité. Du jour au lendemain, je ne pouvais plus me déplacer à mes rendez-vous professionnels. J'avais peur de ne pas paraître motivé auprès de mon conseiller emploi et de perdre mes premiers clients. Heureusement que le CCAS était là car le microcrédit a permis de financer les réparations en moins de deux semaines. En effet, sans voiture, on ne peut pas aller loin ! » Abdelaziz, en cours de remboursement d'un microcrédit, accompagné par le CCAS de Boulogne-sur-Mer.

LE PARCOURS DU BÉNÉFICIAIRE

■ Les projets concernés par le microcrédit

Le premier motif d'octroi de microcrédits instruits par les CCAS du boulonnais est la mobilité. Sont concernés ensuite (par ordre d'importance), l'acquisition d'objets de première nécessité (réfrigérateur, gazinière, ...), l'accès au logement, l'éducation. Depuis quelques années, la thématique de la santé est de plus en plus concernée (yeux, oreilles, dents) ainsi que les frais d'obsèques.

■ Le processus d'acquisition d'un bien par le microcrédit.

- 1/ La personne est informée de l'existence du dispositif via le site internet ad hoc², (conf. légende ci-après) le relais par un autre site (de la ville, de la CAB, du crédit municipal, d'un partenaire), via la bouche à oreille, via son référent social...
- 2/ La personne se rend au CCAS de sa commune (ou chez un autre instructeur).
- 3/ Un rendez-vous est pris avec l'agent en charge du microcrédit (ou bien il se fait directement).
- 4/ Ces trois acteurs institutionnels se réunissent afin d'étudier la demande.
- 5/ Un accord de principe est donné ensuite au demandeur. Une attestation de la banque lui est délivrée, ce qui lui permet d'acheter un véhicule avec l'assurance d'un financement possible.
- 6/ Une fois le véhicule choisi, afin de déclencher le microcrédit, le CCAS demande impérativement : la pièce d'identité du vendeur, l'attestation de promesse de vente, le contrôle technique du véhicule, le permis de conduire de l'acheteur.
- 7/ Le microcrédit n'est octroyé officiellement qu'après le délai de rétractation légal de 7 jours.
- 8/ Le chèque de banque est délivré au contractant (pour le vendeur).



Ce processus dure au maximum 3 semaines, en général 12 à 15 jours (dont le délai de rétractation de 7 jours).

LES SPÉCIFICITÉS DU DISPOSITIF BOULONNAIS

■ L'accompagnement social : élément-clé de la réussite du dispositif

L'accompagnement social est une nécessité à la fois du point de vue des élus et dans la pratique des techniciens.

«L'accompagnement est très important au niveau de tous les publics, personnes âgées, familles monoparentales etc. le CCAS n'est pas uniquement réservé aux personnes dans le besoin mais aussi aux personnes aux petits salaires, pour aider à lutter contre la fracture numérique, etc. C'est le dernier rempart humain»

Patricia Fontaine-Henocq, Adjointe au Maire de Boulogne-sur-Mer. En amont de cet accompagnement, la bonne qualité de l'accueil de la personne est essentielle.

«L'accueil physique est primordial, c'est-à-dire des gens qui expliquent, qui accompagnent. C'est d'autant plus important lorsque l'on accompagne des personnes en difficulté.» Mireille Hingrez-Cereda, Vice-Présidente de la CAB, chargée du développement solidaire, de la cohésion sociale, de la jeunesse, et de l'économie sociale et solidaire.

L'accompagnement social se traduit par une attention particulière portée aux personnes, à l'écoute et l'analyse de leur situation et à la capacité d'adaptation avec eux.

« Si le CCAS avait un regard strictement administratif, on dirait très souvent « rejet du dossier, dossier incomplet ». » Christophe Negi, responsable de service au CCAS de Boulogne-sur-Mer.

Tout au long du remboursement, un bilan de la situation de la personne est effectué tous les mois avec le référent social et tous les semestres avec le référent bancaire (respect des échéances, avancée du projet personnel, etc.).

L'accompagnement se fait aussi au sein du crédit municipal de la ville : « Nous intervenons pour aider les personnes qui sont exclues, ceux qui ne comprennent pas bien et les personnes âgées. Le mot d'ordre qui nous a été donné est « service public ». Le Crédit Municipal de Boulogne est un outil. Marc Lefèvre, Directeur du Crédit Municipal de Boulogne-sur-Mer. »

■ Le lien avec les aides facultatives du CCAS

En cours de remboursement du prêt, il peut arriver de mobiliser les aides facultatives d'urgence du CCAS : « la commission de secours », pour éviter un incident de remboursement.

« On essaye de ne pas laisser déraiper les situations et de régler au départ les problèmes s'il y en a » Patricia Fontaine, Adjointe au Maire de Boulogne-sur-Mer.

■ Le partenariat et la proximité (CCAS, CAB, Crédit Municipal)

Le travail en partenariat est indispensable dans la continuité de l'accompagnement des bénéficiaires.

Sur le territoire, les acteurs se réunissent régulièrement au sujet du microcrédit et des dispositifs portés par chacun. **Chacun se connaît et est en mesure d'orienter rapidement les personnes vers l'interlocuteur le plus adéquat et d'être réactifs face aux situations des personnes.** Le partenariat est facilité par la proximité relationnelle et géographique entre les divers acteurs.

« La proximité est un élément essentiel du dispositif. Au Crédit Municipal de Boulogne, la commission se fait à la demande. L'intérêt du microcrédit est la rapidité de réaction : si c'est nécessaire, on peut ainsi se réunir dès le lendemain. On travaille en effet sur une zone géographique qui permet réactivité et proximité. » Marc Lefèvre, Directeur du Crédit Municipal de Boulogne-sur-Mer.

« La proximité permet aussi que les personnes viennent poser leurs questions. Ça participe de la prévention. » Marc Leroy, directeur du CCAS de Boulogne-sur-Mer.

■ Le rôle-clé de la Communauté d'Agglomération du Boulonnais

Dans l'agglomération boulonnaise, les CCAS sont les principaux instructeurs mais pas les seuls. En effet, la Mission locale du Pays boulonnais, la Maison du département Solidarité du Boulonnais et le Crédit Municipal de Boulogne-sur-Mer sont aussi instructeurs. **Cela permet aux habitants de chaque commune de bénéficier du dispositif, même celles qui n'ont pas de CCAS.** En outre, les publics ne sont pas répartis entre les organismes (mis à part la Mission locale qui n'accompagne pas les personnes âgées de plus de 25 ans), ce qui évite les ruptures de parcours.

« Le fait que le Département soit depuis peu de temps habilité à instruire des dossiers est très positif pour les habitants : cela permet d'éviter les ruptures de droits puisque certaines communes n'ont pas de CCAS. » Mireille Hingrez-Cereda, adjointe au maire de Boulogne-sur-Mer.

L'harmonisation du dispositif est facilitée par le fait que les partenaires peuvent échanger sur ce sujet (questions, partage d'outils, etc.) via un service intranet dédié, géré par la CAB.

«Le travail en réseau entre les collectivités boulonnaises est aussi important, cela participe aussi de l'accompagnement. C'est pour ça qu'il était important de s'associer avec le Département aussi. » Mireille Hingrez-Cereda, Vice-Présidente de la CAB, chargée du développement solidaire, de la cohésion sociale, de la jeunesse, et de l'économie sociale et solidaire.

Par ailleurs, le processus d'acquisition d'un bien par le microcrédit est le même au sein de chaque CCAS de la CAB.

Enfin, la **Communauté d'Agglomération du Boulonnais rembourse la moitié des intérêts lorsque le microcrédit a été remboursé** sans incident majeur. « C'est visible et motivant pour les habitants. » **Elodie Roncucci** - Référente administrative et financière du service des Solidarités et de l'Emploi à la CAB.

Depuis le début du dispositif, 5800 euros d'intérêts ont été remboursés par la CAB pour 120 prêts remboursés. Les professionnels de la CAB et du Crédit Municipal effectuent un point semestriel afin d'analyser les dossiers terminés et de décider si des personnes pourront bénéficier d'un remboursement.

« Cela motive beaucoup les personnes : c'est toujours agréable de recevoir un chèque. Inciter les gens fait partie du travail pédagogique. Il peut y avoir un raté, le tout est que les personnes se manifestent. » **Marc Lefèvre**, directeur du Crédit Municipal.

Autres solutions de mobilité proposées par la CAB

- ❖ Pour les aînés : prise en charge partielle des transports en commun (14 euros au départ et gratuité sur l'année. Pas de critère de ressources mais seulement d'âge (65 ans), le but étant de lutter contre l'isolement des personnes âgées.
- ❖ Pour les personnes inscrites à pôle emploi et les bénéficiaires des minimas sociaux : réduction du coût des transports en commun valable 3 mois.
- ❖ Pour toutes les personnes en difficulté pour marcher : une navette gratuite relie la basse ville vers la haute ville. Un des arrêts se situe devant le restaurant social du CCAS (réservé aux personnes âgées sans condition de ressources). Pour les personnes à mobilité réduite (titulaires d'une carte d'invalidité) : un service de transport à la demande leur est proposé. Le CCAS instruit les demandes.

Le CCAS propose aussi un service de transport accompagné à la demande (avec des tarifs très bas) pour les personnes âgées. Les personnes vivant en résidence pour personnes âgées du CCAS bénéficient des transports du véhicule via le service « animation ».

■ **La qualité de la communication envers les habitants**

En 2018, les agents de la CAB, des CCAS et du Crédit Municipal ont travaillé sur **de nouveaux outils de communication envers la population, faciles à comprendre**, sous format papiers³ et numériques. **Un site internet dédié⁴** a été mis en ligne en mai 2018.

Les informations sur le Microcrédit Nouvel Élan sont relayées sur les sites internet et dans les lieux d'accueil des instructeurs et partenaires.

Par ailleurs, dans une volonté de continuité et de cohérence des dispositifs, un encart est consacré à la communication sur le microcrédit, ciblé à la thématique de la mobilité⁵ dans le document de communication du dispositif « Bouger pour le permis ».



Abdelaziz, un bénéficiaire en cours de remboursement de son microcrédit, a ainsi connu le microcrédit grâce au relais sur le site internet de la ville.

Les principaux motifs de connaissance du microcrédit Nouvel Élan sont ces outils de communication, le bouche à oreille, l'orientation des partenaires et notamment ceux relatifs à la mobilité.

Légende

¹ Le site de France-Microcrédit est un site géré par la Caisse des Dépôts sur lequel les CCAS peuvent renseigner leurs données en matière de microcrédit. Cela permet notamment d'établir des statistiques précises, comme le nombre de demandes liées à un motif particulier. Cf. www.france-microcredit.org.

² <https://www.nouvelelan-boulonnais.fr/> (consulté en juin 2018)

³ Voir annexe

⁴ Voir <https://www.nouvelelan-boulonnais.fr/> (consulté en juin 2018)

⁵ Voir dossier d'inscription de « Bouger pour le permis » sur http://www.agglo-boulonnais.fr/fileadmin/pdf/Dossier_Bouger_pour_le_Permis_2018.pdf (consulté en juin 2018)

Contacts



CCAS de Boulogne-sur-Mer

Christophe Negi

Responsable de service au CCAS

de Boulogne-sur-Mer.

ccasactionsociale@ville-boulogne-sur-mer.fr

03 21 87 96 60

Avec la collaboration de

la **Communauté d'agglomération du Boulonnais** et le **Crédit Municipal de Boulogne-sur-Mer**.



Avec le soutien de la **Caisse des Dépôts**
Site : www.france-microcredit.org

Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

11 rue Louise Thuliez, 75019 Paris

Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85 51

E-mail : contact@unccas.org

www.unccas.org

Retrouvez-nous sur **facebook** unccas et suivez-nous sur **twitter** @unccas

Avec le soutien de la **Caisse des Dépôts**

