



Dispositif de Crédit Accompagné : rapport d'activité de la seconde année de l'expérimentation (2009-2011)

*Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de
Réinsertion Sociale (FNARS)*



Janvier 2011

Sommaire.

Introduction	5
1. A travers le Crédit Accompagné, la FNARS s'adresse à des personnes en situation de très grande précarité.	6
1.1. La crise a accentué les phénomènes d'exclusion	6
1.1.1. Intensification de la pauvreté.....	6
1.1.2. Une inclusion bancaire imparfaite.....	6
1.2. Dans ce contexte difficile, la FNARS accompagne les populations les plus exclues, via notamment son dispositif de microcrédit personnel	7
1.2.1. Un réseau généraliste de lutte contre l'exclusion	7
1.2.2. Crédit Accompagné : un modèle vertueux.....	9
1.3. Au terme de la deuxième année d'expérimentation, 13 associations régionales sont impliquées dans le dispositif.....	11
1.3.1. Régions concernées.....	11
1.3.2. Effectifs mobilisés.....	12
2. En 2010, l'expérimentation s'est développée de manière inégale	14
2.1. L'année 2 de l'expérimentation a correspondu à une phase de consolidation du dispositif	14
2.1.1. Au niveau national.....	14
2.1.2. Au niveau régional.....	16
2.2. Le bilan quantitatif, mitigé, offre toutefois un certain nombre d'enseignements relatifs aux bénéficiaires et à leurs demandes	18
2.2.1. Analyse des spécificités des demandes de prêts.....	18
2.2.2. Analyse des spécificités des demandeurs de prêts	23
3. Notre analyse interne, comme l'évaluation externe, permettent de tirer un certain nombre d'enseignements.	25
3.1. Le Crédit Accompagné trouve peu à peu sa place comme vecteur d'insertion.....	25
3.1.1. Un outil qui reste mal connu	25
3.1.2. Des partenariats de qualité	25
3.1.3. Des difficultés ponctuelles avec les banques	26
3.1.4. Une utilité très forte pour les usagers.....	27
3.1.5. Des travailleurs sociaux de plus en plus réceptifs aux problématiques d'argent	27
3.2. Nos objectifs pour 2011 : adapter notre outil, accompagner sa croissance.....	28
3.2.1. Un meilleur cadrage de l'outil	28
3.2.2. Une communication plus ciblée	29
3.2.3. Une ouverture aux structures non adhérentes à la FNARS.....	29

3.2.4. Un élargissement de notre thématique d'intervention	30
3.2.5. Anticiper la fin de l'expérimentation.....	30
3.2.6. Calendrier prévisionnel.....	31
Conclusion.....	32
Annexes.....	33
Annexe 1 : support de pilotage bimensuel	33
Annexe 2 : extrait du fichier de suivi des réorientations	36

Contacts FNARS

Matthieu Angotti : Directeur Général
Téléphone : 01 48 01 82 20
Courriel : matthieu.angotti@fnars.org

Sophie Alary : Responsable du service des Missions
Téléphone : 01 48 01 82 28
Courriel : sophie.alary@fnars.org

Axelle Dubernet : Chargée de développement & de suivi des conventions
Téléphone : 01 48 01 82 38
Courriel : axelle.dubernet@fnars.org

Julien Van Hille : Chargé de mission Crédit Accompagné
Téléphone : 01 48 01 82 35
Courriel : julien.vanhille@fnars.org

Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)

76, rue du Faubourg Saint-Denis – 75010 PARIS

www.fnars.org

Introduction.

L'année 2010 a parfois vu la question du microcrédit (professionnel comme personnel) réduite à une alternative un peu caricaturale, si l'on s'en tient aux titres de la presse écrite. « Microcrédit, solution miracle ou cache-misère ? »¹, se demande ainsi une revue ; « Microcrédit, miracle ou désastre ? »², interroge Esther Duflo dans *Le Monde*, au terme d'une analyse pourtant nuancée qui porte d'ailleurs plutôt sur le microcrédit professionnel dans les pays en développement.

Pour la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), nous avons déjà eu l'occasion de le dire, le Crédit Accompagné est un véritable outil d'insertion, qui ne convient pas à tous ses publics, qui peut parfois échouer, mais dont les effets bénéfiques sont indéniables quand il est utilisé à bon escient. Pourtant, son caractère stigmatisant demeure. La réflexion de Jean-Michel Servet à propos de l'Adie pourrait ainsi résumer les enjeux auxquels le microcrédit personnel – en tant que dispositif – fait face : « Le problème, c'est que le recours à l'Adie est ressenti négativement. S'adressant aux exclus du système bancaire classique, elle est perçue comme la banque des pauvres. [...] Que les banques classiques jouent leur rôle, en permettant aux gens modestes d'accéder aux services financiers : compte, carte bancaire, livrets, crédits. Aujourd'hui, même les classes moyennes sont exclues des banques et se retrouvent obligées de recourir à des crédits à la consommation à des taux proches de l'usure. Il faut que les banques participent à la cohésion sociale. »³

En 2010, la FNARS (ainsi que d'autres réseaux accompagnants partenaires : l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale, la Croix-Rouge française, le Comité National des Régies de Quartier et l'Association Nationale des Directeurs de Mission Locale) a œuvré pour que le fait d'être inscrit au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) ne constitue plus en soi un motif de refus d'accès à un microcrédit. Depuis le 1^{er} septembre, avec l'application d'un des dispositifs de la loi portant réforme du crédit à la consommation, les bénéficiaires potentiels fichés ne sont donc plus systématiquement pénalisés par une situation passée. Pour nous, cela constitue une étape supplémentaire en matière d'inclusion bancaire, même si le chantier reste immense.

Le présent document établit le bilan national de notre seconde année d'expérimentation du microcrédit personnel, initiée grâce à la Caisse des Dépôts (CDC) en décembre 2008.

¹ *Viva*, Novembre 2010.

² Esther Duflo, « Microcrédit, miracle ou désastre ? », in *Le Monde*, 12 janvier 2010.

³ Jean-Michel Servet, « Le microcrédit est un outil, mais ce n'est pas la solution miracle », in *Viva*, Novembre 2010.

1. A travers le Crédit Accompagné, la FNARS s'adresse à des personnes en situation de très grande précarité.

1.1. La crise a accentué les phénomènes d'exclusion

1.1.1. Intensification de la pauvreté

Les éléments récemment présentés par le gouvernement⁴ en matière de lutte contre la pauvreté ne manquent pas d'inquiéter. Celui-ci constate que les jeunes sont particulièrement touchés par la pauvreté, que l'intensité de la pauvreté ne cesse de s'accroître, que le nombre de travailleurs pauvres progresse, de même que le taux de renoncement aux soins. Pourtant, les indicateurs utilisés datent de 2008 et ne prennent pas encore en compte les effets de la crise économique et financière. La FNARS observe au quotidien que les conditions de vie des personnes en situation de précarité ne cessent de se détériorer : il y a donc de fortes chances pour que la réalité soit pire que ce que les chiffres décrivent actuellement.

Dès le début de l'année 2010, le Médiateur de la République dressait le même type de constat : « la France a de bons amortisseurs sociaux. Mais je ne peux que constater que l'angoisse du déclassement augmente. Sont déjà confrontés à cette réalité un certain nombre de nos concitoyens, ceux qu'on ne connaît pas, que parfois on ne soupçonne pas, et qu'on peine à dénombrer, formant la « France des invisibles ». J'estime à 15 millions le nombre de personnes pour lesquelles les fins de mois se jouent à 50 ou 150 euros près. Je suis inquiet de voir que des personnes surendettées peuvent se retrouver en plan de redressement personnel (PRP) pour la deuxième ou troisième fois parce que leurs dépenses dépassent structurellement le montant de leurs ressources. »⁵ Dans nos structures adhérentes, le nombre d'usagers qui n'ont plus de ressources avant la fin du mois et pour qui chaque euro dépensé compte est en effet significatif, pour ne pas dire majoritaire.

1.1.2. Une inclusion bancaire imparfaite

Exclusion sociale et exclusion bancaire se renforcent et ne cessent de s'alimenter, selon des processus complexes, mais dont certains mécanismes sont identifiés : « [...] *many people in poverty cannot access financial services, such as having a bank account, being able to make bank transfers, being able to save, or taking out insurance. They face difficulties, therefore, relating to economic and social integration. By way of example, having a bank account is often a requirement for an employment contract.* »⁶

⁴ Ministère des solidarités et de la cohésion sociale, *Rapport au Parlement. Suivi de l'objectif de baisse d'un tiers de la pauvreté en cinq ans*, Décembre 2010.

⁵ Interview du Médiateur de la République Jean-Paul Delevoye, *Le Monde*, 20/02/2010.

⁶ Eurostat, *Combating poverty and social exclusion*, 2010 : « [...] beaucoup de gens en situation de pauvreté n'ont pas accès aux services financiers tels qu'un compte courant, la possibilité de transférer de l'argent, un outil d'épargne, ou une assurance. De ce fait, ils sont confrontés à des difficultés d'intégration économique et sociale. Ainsi, par exemple, le fait de posséder un compte courant est souvent un préalable indispensable à l'établissement d'un contrat de travail ».

A ce propos, un récent rapport du Crédoc⁷ montre que l'accès aux comptes comme aux moyens de paiement (chéquier, carte de paiement) des ménages financièrement fragiles s'est amélioré sur la dernière décennie. Toutefois, cette tendance – réelle – ne signifie pas forcément que les usagers sont plus autonomes. On se gardera d'y voir une victoire en matière d'inclusion bancaire. « Promouvoir l'inclusion bancaire ne peut [...] se résumer à accroître l'accès aux produits bancaires jugés essentiels. Il est indispensable de tenir systématiquement compte de la qualité de cet accès et notamment de son coût », explique en effet Georges Gloukoviezoff⁸. « Si les banques françaises se sont ouvertes à un public aux revenus modestes, c'est avant tout parce que ces nouveaux clients ont payé le prix de leur accès. [...] Cette hausse [des frais bancaires] s'explique notamment par la tarification de services jusque-là gratuits (remplacement d'une carte avant échéance) ou par l'augmentation d'autres services préalablement tarifés (+25% pour la réédition d'un code secret de carte bancaire). Mais plus encore indique l'UFC, avec une hausse de plus de 28% en 5 ans, « les banques ont concentré l'augmentation tarifaire sur les incidents de paiement, donc sur les consommateurs les plus fragiles ». »

Sur le terrain, la FNARS s'étonne en effet de constater que des usagers ayant remboursé un premier Crédit Accompagné sans le moindre problème, et avec tous les gages de sérieux, se voient proposer par leur banque, au terme de cette expérience, un second microprêt...

1.2. Dans ce contexte difficile, la FNARS accompagne les populations les plus exclues, via notamment son dispositif de microcrédit personnel

1.2.1. Un réseau généraliste de lutte contre l'exclusion

Depuis plus de 50 ans, la FNARS intervient selon une conception large de l'insertion (cf. encadré n° 1 ci-dessous), qui va de l'hébergement à l'emploi, en passant par la santé, la justice, ou l'accueil des étrangers. Son réseau accueille pour des durées plus ou moins longues des personnes en grande difficulté, qui sont ou ont été confrontées à des accidents de vie, et qui ont besoin d'un accompagnement social global : sans abri, chômeurs, travailleurs pauvres, jeunes... Œuvrant dans le sens de l'intérêt général, la FNARS ancre son action sur des principes forts, comme la promotion d'un accueil inconditionnel, la mise en œuvre de la participation des personnes accompagnées dans la réflexion sur les dispositifs qui les concernent, la défense d'un droit à l'échec et au recommencement.

Sur le plan organisationnel, la FNARS est composée d'un siège (trente salariés environ) et de 22 associations régionales FNARS (40 salariés environ pour l'ensemble des régions). Au siège (cf. schéma n° 1 ci-dessous), c'est le chargé de mission qui assure, pour l'essentiel, l'activité liée au microcrédit personnel (renommé « Crédit Accompagné » par la FNARS), avec l'appui :

- Du Directeur Général de la FNARS ;
- De la responsable du Service des Missions ;
- De la chargée de développement et de suivi des conventions.

⁷ Crédoc, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Février 2010.

⁸ G. Gloukoviezoff, « Frais bancaires : un accès bancaire cher payé... », <http://alternatives-economiques.fr/blogs/gloukoviezoff/2010/09/18/frais-bancaire-un-acces-bancaire-cher-payé.../>, 18 septembre 2010.

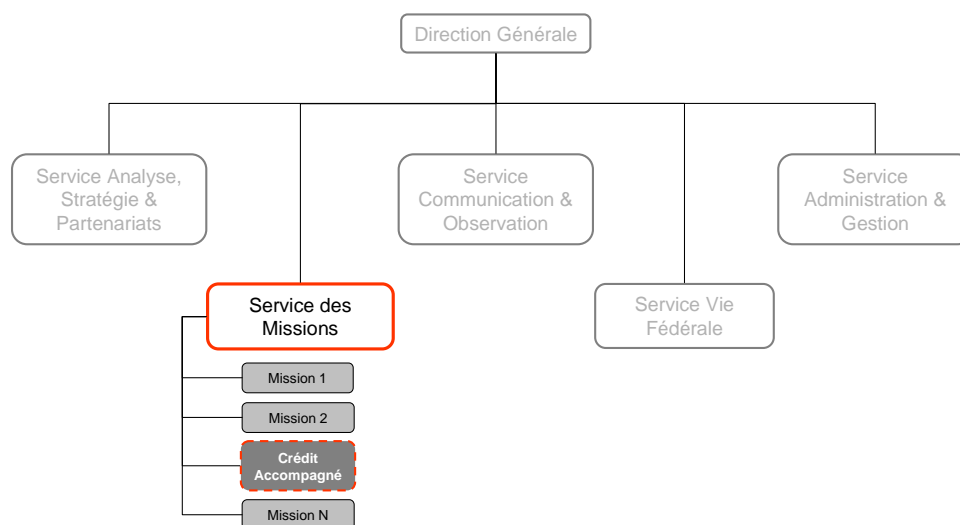


Schéma n° 1 : Organigramme simplifié de la FNARS (siège)

Les associations régionales FNARS sont *a minima* composées – schématiquement – d’un délégué régional, et d’un chargé de mission (généralement responsable de plusieurs thématiques). Elles sont les interlocutrices privilégiées au niveau local des structures adhérentes à la FNARS (associations et organismes publics).

Encadré n° 1 : La Fédération Nationale des Associations d’Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)

La FNARS fédère sur le plan national 850 associations et organismes publics qui, ensemble, gèrent près de 2 700 établissements et services, centres d’hébergement, chantiers et entreprises d’insertion, dispositifs de veille sociale... Fortement structuré, son réseau regroupe des milliers d’administrateurs et de bénévoles, emploie environ 12 000 salariés, accueille chaque année plus de 600 000 personnes en difficulté sociale et offre 45 000 places d’hébergement et de logement temporaire ainsi que 12 000 postes de travail en insertion.

Ses missions sont les suivantes :

- Représenter ses adhérents auprès des pouvoirs publics et des administrations, au niveau national ou régional ;
- Analyser et évaluer les actions menées et les dispositifs mis en place en matière d’insertion ;
- Examiner la pertinence des réponses aux diverses demandes sociales, vérifier leur cohérence, mesurer les résultats obtenus, suggérer des pratiques de prévention ;
- Interpeller les décideurs publics et privés et mobiliser l’opinion publique pour une meilleure compréhension des situations de détresse sociale.

Sur un plan organisationnel, la FNARS s’articule en un siège (une trentaine de salariés) situé à Paris

et une antenne régionale dans chaque région. C'est auprès des associations régionales FNARS qu'adhèrent les associations et établissements de notre réseau.

1.2.2. *Crédit Accompagné : un modèle vertueux*

La FNARS est entrée dans l'expérimentation du microcrédit personnel en se dotant d'objectifs stratégiques et opérationnels (cf. schéma n° 2 ci-dessous) qui visent à la fois l'inclusion sociale et l'inclusion bancaire de ses publics, ces dernières étant d'ailleurs étroitement liées. Ainsi, dans le projet de la FNARS, le Crédit Accompagné est avant tout envisagé comme une réponse à un besoin bien spécifique s'intégrant dans une démarche d'insertion globale, et ne se réduit pas à une alternative à une aide sociale déjà existante. Pour chaque cas, nous nous efforçons donc de répondre au mieux à chacun de ces objectifs.

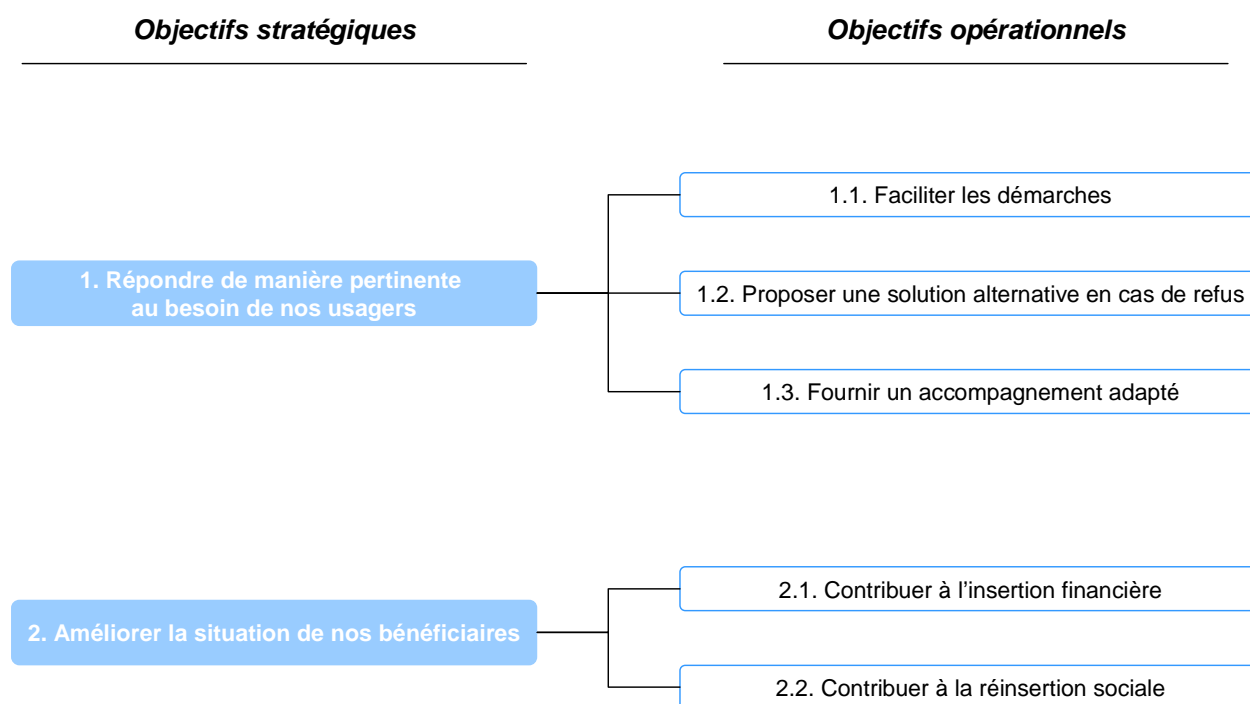


Schéma n° 2 : Objectifs de la FNARS en matière de Crédit Accompagné

Dans cette optique, la FNARS a souhaité appuyer l'expérimentation sur sa structure propre, afin de bénéficier d'une organisation existante et éprouvée. Ce modèle démontre en effet une réelle capacité à animer un réseau d'adhérents et de travailleurs sociaux, prouvant ainsi qu'il constitue un véritable appui au service de l'action locale.

Concrètement, les associations d'insertion présentes sur les territoires, chargées de l'accompagnement des bénéficiaires du Crédit Accompagné, sont dépendantes d'une association régionale FNARS (cf. schéma n° 3 ci-dessous), elle-même reliée à la FNARS nationale qui coordonne et pilote le dispositif.

Cette coordination fédérale permet entre autres de faciliter les formations, de rencontrer les travailleurs sociaux, de mutualiser le dépôt et le suivi des dossiers de microcrédit, grâce à un interlocuteur accessible et facilement identifiable, l'association régionale FNARS, qui est le pivot du dispositif. Elle présente en outre le double avantage de favoriser la diffusion des bonnes pratiques au sein du réseau (produisant ainsi une réserve d'expertise) tout en laissant chaque région libre d'avancer à son propre rythme. A ce titre, la structure constitue donc bien un générateur de dynamiques positives au service des initiatives des associations adhérentes.

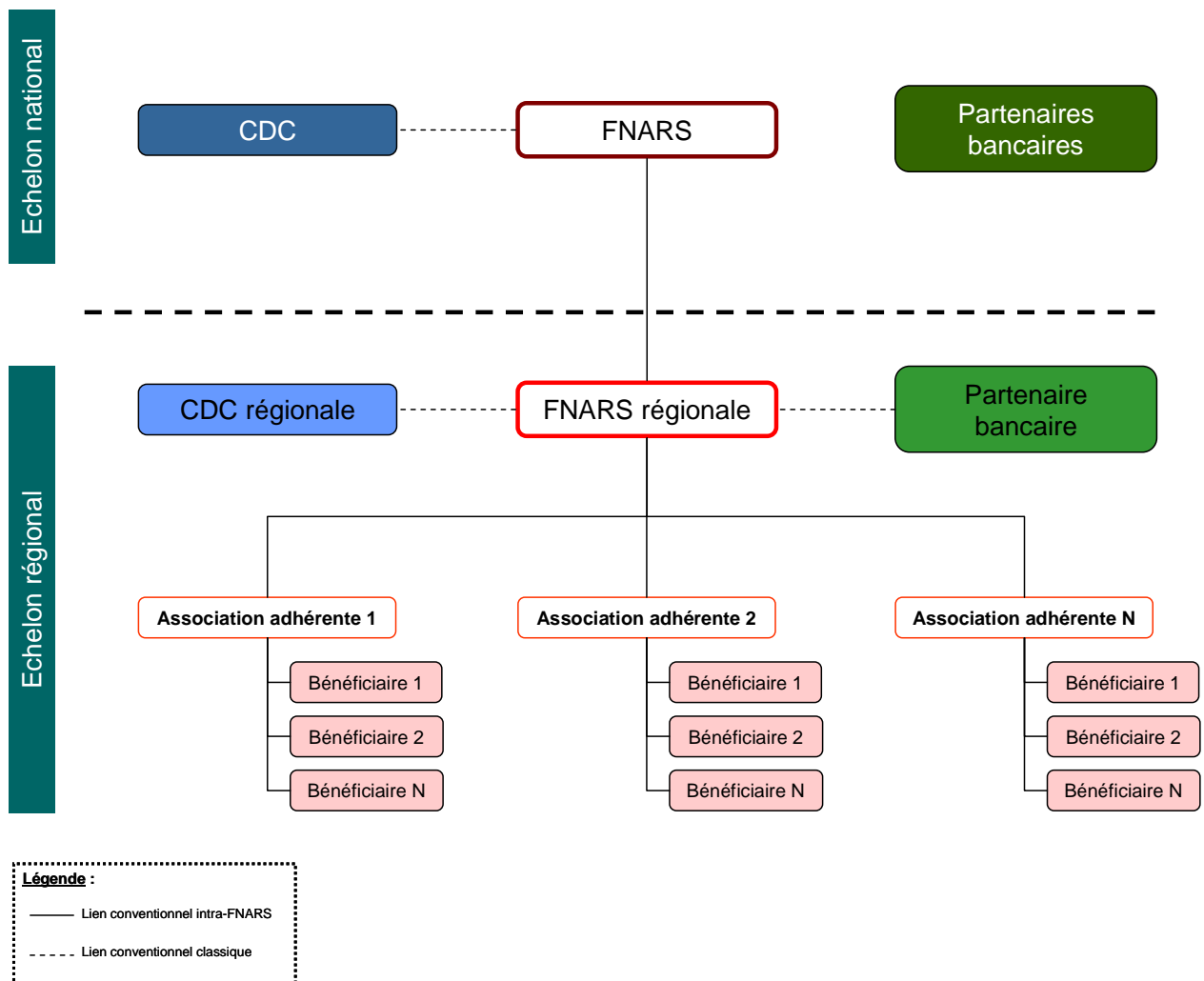


Schéma n° 3 : Le dispositif organisationnel Crédit Accompagné

Surtout, ce dispositif, s'il réduit *de facto* considérablement le potentiel de bénéficiaires d'un Crédit Accompagné en ne s'adressant qu'aux personnes accueillies par nos adhérents, nous permet en revanche d'agir en direction des personnes les plus exclues, ce qui n'est pas toujours le cas en matière de microcrédit personnel, dans la mesure où l'outil conserve une tendance à cibler les « moins pauvres des pauvres »⁹. « En général, les 20% les plus bas du niveau de revenu sont considérés comme pauvres ou vivant au seuil de la pauvreté. Le microcrédit personnel a idéalement

⁹ Selon l'expression de Pascale Moulevrier, sociologue, intervenant lors de l'Exclusive FNARS Pays de la Loire du 27 avril 2010.

pour objectif d'atteindre cette fraction de la population. Or, sur la base des entretiens réalisés par l'Equipe et des résultats d'autres études, on observe que cela n'est pas la règle. Les organismes et les institutions qui s'engagent dans des opérations de microcrédit personnel effectuent une analyse préliminaire de la solvabilité des emprunteurs. Par conséquent, sans un quelconque historique de crédit, le quintile inférieur ne profite que très rarement de ce système. »¹⁰

1.3. Au terme de la deuxième année d'expérimentation, 13 associations régionales sont impliquées dans le dispositif

1.3.1. Régions concernées

Sur la base du volontariat, 11 régions avaient pris part à l'expérimentation en année 1, dès la fin de l'année 2008. Il s'agissait de l'Alsace, la Bourgogne, la Bretagne, Ile de France, Languedoc-Roussillon, la Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord Pas de Calais, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur (incluant la Corse et les 4 départements d'outremer) et Rhône-Alpes. Notons ici que la région Languedoc-Roussillon n'avait pas prévu d'intégrer l'expérimentation en année 1 : elle avait remplacé la région Centre en cours d'année face à l'impossibilité de démarrer de cette dernière. En année 2, trois nouvelles régions ont rejoint l'expérimentation : Aquitaine, Centre et Picardie. Enfin, la région Nord Pas de Calais a malheureusement quitté le dispositif, n'ayant pas les moyens humains de continuer à assurer le bon déroulement de l'expérimentation (cf. schéma n° 4 ci-dessous).

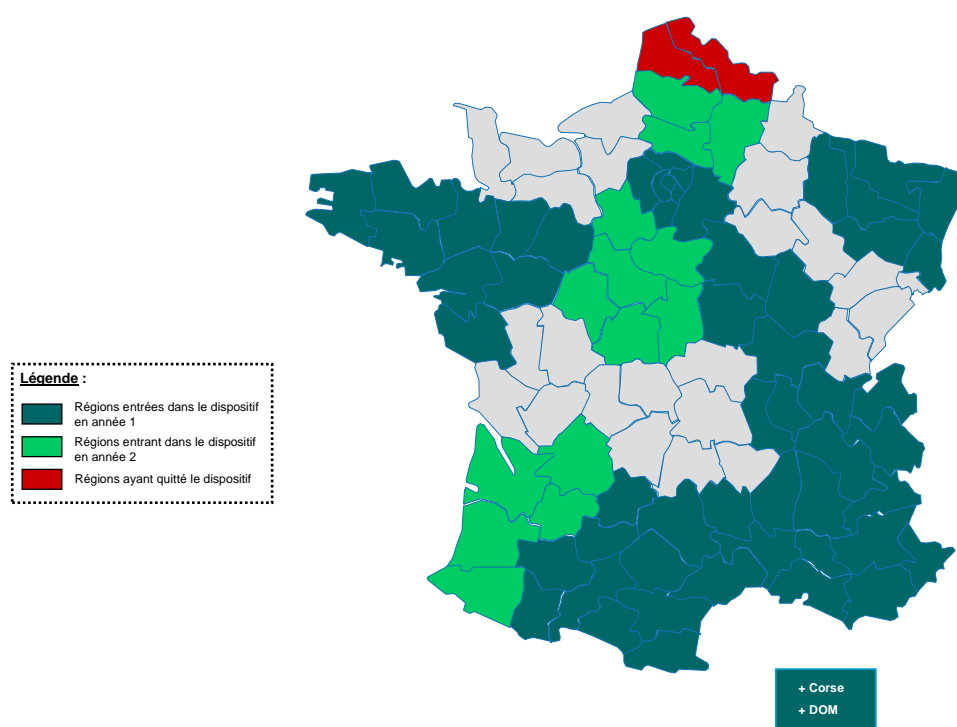


Schéma n° 4 : Les 13 régions FNARS prenant part à l'expérimentation

¹⁰ Sciences Po, *Le Microcrédit Personnel, une analyse européenne*, 2008.

1.3.2. *Effectifs mobilisés*

Au niveau de la FNARS nationale, Georges Martinho, chargé de mission Crédit Accompagné, avait assuré la mise en œuvre opérationnelle du dispositif sur l'année 1. Il a été soutenu dans sa mission, dès que le besoin s'en est fait sentir, par l'intervention de la Direction Générale de la FNARS (Hervé de Ruggiero), de la responsable du service des Missions (Sophie Alary) ainsi que de Dominique Laghez et Danièle Ardhaoui pour les tâches administratives.

Georges Martinho ayant quitté ses fonctions en août 2009, c'est Sophie Alary qui a assuré la continuité opérationnelle de la mission jusqu'au recrutement d'un nouveau chargé de mission, Julien Van Hille, à la fin du mois d'octobre 2009.

A ce jour, le siège de la FNARS mobilise pour son action Crédit Accompagné les personnes suivantes, en fonction des besoins et des tâches à accomplir :

- Matthieu Angotti, Directeur Général ;
- Sophie Alary, Responsable du service des Missions ;
- Axelle Dubernet, Chargée du développement et du suivi des conventions ;
- Julien Van Hille, Chargé de mission Crédit Accompagné ;
- Danielle Ardhaoui, Secrétaire.

Dans chaque association FNARS régionale, il était prévu qu'un demi équivalent temps plein (ETP) soit consacré au Crédit Accompagné. Un chargé de mission dédié est donc généralement responsable de cette activité, parmi l'ensemble de ses champs d'action (cf. tableau n° 1 ci-dessous). La plupart du temps, il est appuyé lorsque nécessaire (pour des réunions de présentation ou de négociations, par exemple) par son délégué régional (responsable opérationnel de la FNARS dans les régions), voire par son Président pour des événements plus politiques.

Parfois, comme en Bretagne, c'est le délégué régional FNARS qui assure seul l'activité de Crédit Accompagné.

Région	Fonction du(es) référent(s) crédit accompagné	Nom et prénom	Type de contrat				ETP consacré au crédit accompagné	Autres missions / fonctions à charge	Nb d'associations adhérentes (au 31/12/08)	Nb d'établissements (au 31/12/08)
			CDD	CDI	Temps partiel	Temps complet				
Alsace	Déléguée	Zohra HAMOU-LHADJ		X		X	0,5	Délégation régionale	30	52
Aquitaine	Chargée de développement	Lucile DELMAS	X			X	0,5	Développement	40	54
Bourgogne	Délégué	Yann EVEN		X		X	0,05	Délégation régionale	9	33
	Chargée de mission	Amélie DE SOUSA		X		X	0,5	Santé		
Bretagne	Déléguée	Anne-Sophie ABALAIN		X		X	0,5	Délégation régionale	28	56
Centre	Délégué	Nicolas JACQUARD		X		X	0,05	Délégation régionale	25	63
	Chargée de mission	Emilie COSTE	X		X		0,75			
Ile-de-France	Déléguée	Marie GAFFET		X		X	0,02	Délégation régionale	144	302
	Responsable Pôle IAE	Maguy LY		X		X	0,15	IAE-Formation		
	Chargé de mission	Steven MARCHAND		X		X	0,2	IAE-Emploi		
	Assistante de direction Pôle IAEF	Micheline DESORMEAUX		X		X	0,5	Assistante direction IAEF		
Languedoc-Roussillon	Déléguée	Sylvie GAUTHIER		X		X	0,05	Délégation régionale	25	39
	Chargé de mission	François CANCES	X			X	0,5	IAE		
Lorraine	Animatrice	Sarah VOZELLE		X		X	0,05	Animation, projets	28	49
	Chargée de mission	Carole JOLLAIN	X		0,75		0,5	Santé, SIAE		
Midi-Pyrénées	Déléguée	Cécile THIMOREAU		X		X	0,25	Délégation régionale	76	101
	Secrétaire de direction	Béatrice VIDAL		X		X	0,25	Secrétariat, paye, comptabilité, formation		
PACA Corse DOM	Délégué	Christian VIVES		X		X	0,05	Délégation régionale	78	122
	Chargée de mission	Dominique REINOSA		X		X	0,5	Prostitution, Justice, Logement		
Pays de la Loire	Délégué	Jocelyn LECLERC		X		X	0,05	Délégation régionale	46	89
	Chargée de mission	Rachel MOYON		X		X	0,5	IAE-Emploi		
Picardie	Délégué	Philippe GILBERT d'HALLUIN		X		X	0,05	Délégation régionale	21	58
	Chargée de mission	Elise LEFEVRE	X		X		0,5			
Rhône-Alpes	Déléguée	Sandrine RUNEL		X		X	0,1	Délégation régionale	86	140
	Chargée de mission	Alexis GOURSOLAS	X		0,8		0,4	IAE		

636

1158

Tableau n° 1 : Moyens humains déployés par les associations FNARS régionales pour l'expérimentation Crédit Accompagné

2. En 2010, l'expérimentation s'est développée de manière inégale.

2.1. L'année 2 de l'expérimentation a correspondu à une phase de consolidation du dispositif

2.1.1. *Au niveau national*

Alors que l'année 1 avait principalement consisté en une phase de mise en œuvre progressive de l'expérimentation, l'année 2 a été l'occasion de consolider notre action post-démarrage en visant un développement régulier de l'outil.

L'action Crédit Accompagné au siège de la FNARS se décompose en quatre grandes missions : les partenariats et relations extérieures (i), la coordination et le pilotage (ii), l'évaluation (iii) et la communication, promotion de l'outil, formation (iv). Pour chacune de ces missions, nous détaillons ci-dessous les principales tâches effectuées.

(i) Partenariats et relations extérieures :

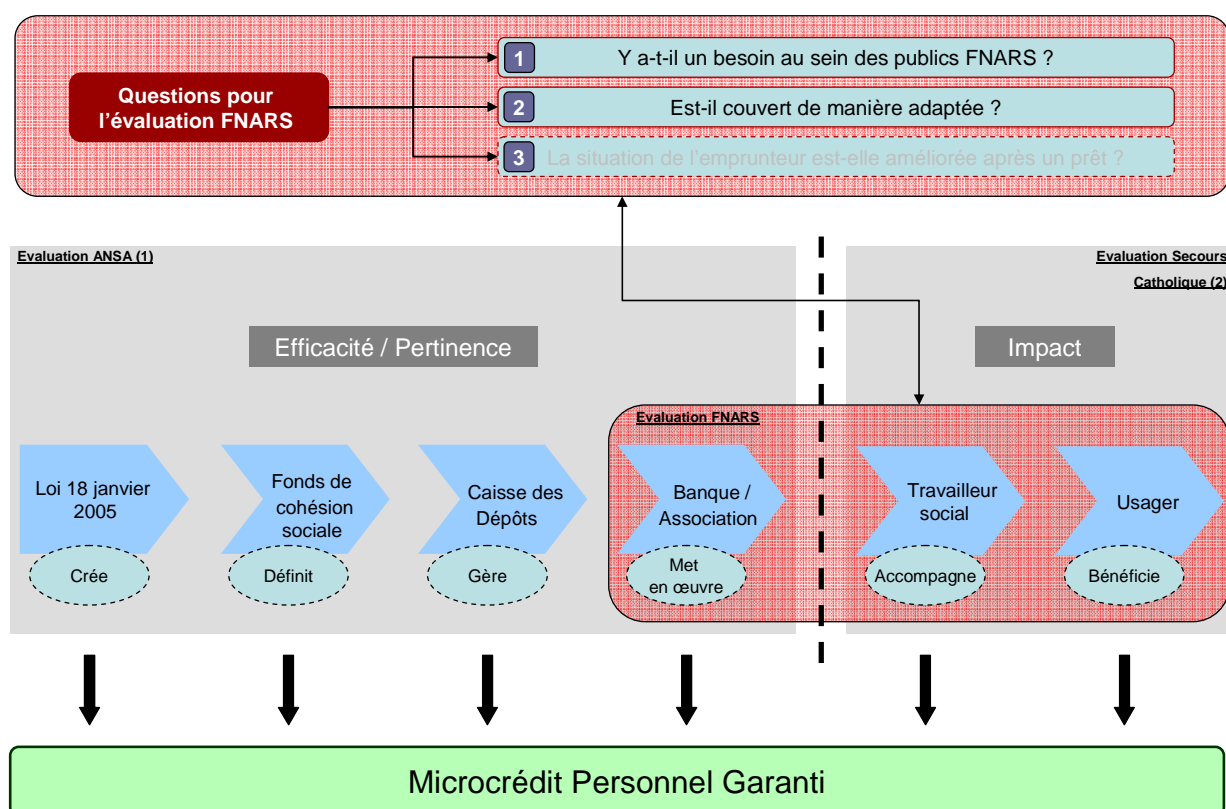
- Rédaction et présentation à nos partenaires du bilan de la première année de l'expérimentation ;
- Travaux inter-réseaux : propositions d'amendements (frais annexes, caution, accompagnement, etc.) à la loi portant réforme du crédit à la consommation, organisation de la première réunion Banques-Réseaux et rédaction du communiqué de presse associé, participation à deux des cinq groupes de travail mixtes mis en place (accompagnement et modèle économique) ;
- Participation à diverses réunions et rencontres avec nos partenaires (CDC, banques, réseaux).

(ii) Coordination, pilotage :

- Mise à jour des conventions internes siège-régions ;
- Appui au démarrage des régions Aquitaine, Centre et Picardie ;
- Echanges réguliers (téléphone, mail) avec les régions ;
- Organisation et animation de deux réunions du groupe Crédit Accompagné (ensemble des personnes travaillant sur le sujet au sein de la FNARS) : le 18 janvier 2010 et le 06 juillet 2010 ;
- Mise à jour de différents outils (documents de présentation, guides, argumentaires) ;
- Production et partage, depuis octobre 2010, d'un support de pilotage interne bimestriel (cf. annexe 1).

(iii) Evaluations interne et externe :

- Conception de l'évaluation (cf. schéma n° 5 ci-dessous) ;
- Rédaction d'un cahier des charges et envoi aux prestataires potentiels, étude des 5 propositions commerciales reçues et choix du cabinet FORS Recherche Sociale ;
- Pilotage de l'évaluation (organisation de la réunion de lancement, des comités de pilotage, du groupe de travail, relecture et validation des documents, participation à la présentation à la CDC le 13 décembre 2010) ;
- Participation à la démarche d'évaluation menée par la FNARS Pays de la Loire : présence au forum local préparatoire (23 mars 2010) et intervention lors de l'Exclusive (journée de restitution à Angers le 27 avril 2010).



(1) : ANSA, *Micro-crédit social, diagnostic et perspectives de développement*, 2008

(2) : G. Gloukoviezzoff et alii, *Synthèse de l'évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel au Secours Catholique*, 2008

Schéma n° 5 : Conception de l'évaluation FNARS

(iv) Communication, promotion de l'outil, formation :

- Publication de 7 articles dans *La Gazette*, journal interne de la FNARS diffusé à 1.786 exemplaires papier et 3.350 exemplaires électroniques :
 - Février 2010 : « Le Crédit Accompagné au service de l'insertion » ;
 - Février 2010 : « Après un an d'expérimentation, bilan positif pour le Crédit Accompagné » ;

- Mars 2010 : « Crédit Accompagné : 100 dossiers instruits ! » ;
 - Mai 2010 : « Une « Exclusive » Crédit Accompagné en Pays de la Loire » ;
 - Juillet 2010 : « Crédit Accompagné : une collaboration accrue entre banques et réseaux accompagnants » ;
 - Novembre 2010 : « Microcrédit personnel : quel impact pour les bénéficiaires ? » ;
 - Novembre 2010 : « Le dispositif de Crédit Accompagné de la FNARS évalué ».
- Reprise de divers articles et informations concernant le Crédit Accompagné dans la newsletter hebdomadaire de la FNARS, transmise à 4.100 destinataires ;
 - Rédaction d'un article pour le rapport d'activité annuel 2009 de la FNARS ;
 - Mise à jour régulière de la rubrique Crédit Accompagne sur le site internet de la FNARS (plus de 20.000 visites / mois) ;
 - Production d'un plan de formations sur la base de la proposition de la CDC, organisation de la formation des formateurs fin octobre 2010, et rédaction d'un bilan qualitatif et quantitatif de la formation.

2.1.2. Au niveau régional

L'appropriation du Crédit Accompagné par les associations FNARS régionales est longue et inégale, pour deux raisons principales :

- D'abord, la mise en œuvre d'un tel dispositif nécessite de mobiliser des moyens importants (outils, temps) ;
- Ensuite parce que des écarts de développement notables subsistent entre les régions, pour diverses raisons : problèmes de ressources humaines (départ non prévu qui laisse un poste vacant pendant quelque temps avant une nouvelle arrivée, difficultés de recrutement), dynamiques territoriales en matière de microcrédit personnel, qui fait que certaines régions sont plus sensibilisées que d'autres (cette observation ne se limite d'ailleurs pas à l'expérimentation FNARS), présence d'un acteur fort polarisant les demandes dans une région.

En fonction de leur degré d'avancement dans le dispositif (phase de démarrage ou post-démarrage, cf. à ce sujet le tableau n° 2 ci-dessous), le temps de travail des associations régionales FNARS se décompose de la manière suivante¹¹ :

- Piloter le dispositif et être l'interlocuteur privilégié des partenaires impliqués dans la démarche au niveau local et national ;
- Communiquer et promouvoir le dispositif au sein du réseau des associations adhérentes de la FNARS ;

¹¹ Cette liste n'est pas exhaustive, elle est simplement indicative : l'activité spécifique de chaque région est détaillée dans son bilan annuel.

- Répondre aux questions des responsables de structures ou des travailleurs sociaux sur le dispositif et sa mise en œuvre ;
- Réorienter les personnes en demande non accueillies dans une structure adhérente auprès des autres dispositifs porteurs du microcrédit ;
- Diffuser les outils d'évaluation de l'expérimentation ;
- Rédiger les bilans quantitatifs et qualitatifs de l'activité, etc.

Région	Partenaire(s) bancaires(s)	Taux d'intérêt	Date de signature de la convention	
			Avec la banque	Avec la CDC
Alsace	Crédit Coopératif	3,5%	juin-09	juin-09
Aquitaine	Crédit Coopératif	3,5%	sept.-10	En cours
Bourgogne	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	1,75%	mars-09	avr.-09
	Crédit Coopératif	3,5%	nov.-09	
Bretagne	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	2,5%	déc.-08	déc.-08
Centre	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	2,5%	mars-08	En cours
Ile-de-France	Crédit Municipal de Paris	4,0%	déc.-08	En cours
Languedoc-Roussillon	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	3,0%	oct.-09	oct.-09
	Crédit Coopératif	3,5%	juin-10	
Lorraine	Crédit Coopératif	2,5%	août-09	déc.-09
Midi-Pyrénées	Crédit Coopératif	3,5%	juin-09	mai-09
Pays de la Loire	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	2,5%	oct.-08	déc.-08
Picardie	Banque Postale	4,0%	NA	mars-10
	Caisse d'Epargne - Parcours Confiance	2,0%	NA	
	Crédit Coopératif	3,5%	NA	
Provence-Alpes-Côte-d'Azur	Caisse d'Epargne - Créasol	2,5%	oct.-09	déc.-09
Rhône-Alpes	Crédit Coopératif	3,5%	mai-09	mai-09

Tableau n° 2 : Suivi de l'activité Crédit Accompagné dans les 13 régions

Ponctuellement, les associations régionales FNARS mettent également en place ou participent à des initiatives originales¹², signe que notre dispositif trouve peu à peu sa place au sein des grands enjeux de l'économie sociale et solidaire dans les territoires.

Ainsi, la FNARS Languedoc-Roussillon (ainsi que d'autres acteurs régionaux) a été conviée par la Chambre Régionale de l'Economie Sociale (CRES) du Languedoc-Roussillon à des séances de travail visant à sensibiliser à l'auto-évaluation de l'utilité sociale. Au bout de deux séances, la décision a été prise d'illustrer la démarche via des cas pratiques et de construire un exemple de référentiel. Le Crédit Accompagné tel qu'expérimenté à la FNARS a été retenu pour réaliser et exercer.

¹² Là encore, nous ne reprenons de manière aléatoire que quelques exemples des travaux qui ont pu être menés en région.

En Alsace, dans le cadre du mois de l'économie sociale et solidaire, une demi-journée de présentation et d'échange sur le microcrédit personnel a été organisée avec l'ensemble des associations porteuses de ce dispositif. La FNARS Alsace a participé à l'organisation et au déroulé de ce temps d'information.

Enfin, dans le cadre de ses « Exclusives » (journées d'études thématiques), la FNARS Pays de la Loire a organisé le 27 avril 2010 à Angers une rencontre autour du Crédit Accompagné. Pour un certain nombre d'acteurs de la région (sociologues, économistes, établissements bancaires, acteurs associatifs, travailleurs sociaux et représentants des pouvoirs publics), ce fut l'occasion de mieux connaître le dispositif FNARS et de réfléchir ensemble à la question : « le microcrédit social sert-il à quelque chose pour les publics FNARS ? ».

2.2. Le bilan quantitatif, mitigé, offre toutefois un certain nombre d'enseignements relatifs aux bénéficiaires et à leurs demandes¹³

Encadré n° 2 : L'activité de la FNARS Picardie, une déclinaison spécifique de l'expérimentation au niveau local

La FNARS Picardie a mis en place le Crédit Accompagné dans les 3 départements de son territoire. Face au constat d'un relatif manque en matière de microcrédit personnel dans la région, elle a fait le choix, en concertation avec les acteurs locaux, de s'adresser à un public large qui ne comprend pas uniquement ses adhérents.

Etant dans l'attente d'un éventuel cofinancement européen pour son action, elle n'a à ce jour pas pu remplacer sa chargée de mission responsable du Crédit Accompagné, ce qui ne lui permet pas pour le moment d'instruire les dossiers reçus. Ces derniers – une petite vingtaine à la fin de l'année 2010 – sont donc systématiquement transmis au partenaire bancaire adéquat pour instruction, les appels de particuliers étant eux aussi réorientés.

En raison de cette spécificité de fonctionnement, la FNARS Picardie est actuellement en discussion avec sa Caisse des Dépôts régionale et ses partenaires bancaires pour savoir de quelle manière elle pourrait comptabiliser ces dossiers. C'est la raison pour laquelle ils n'apparaissent pas dans les statistiques France Microcrédit analysées ci-dessous.

2.2.1. Analyse des spécificités des demandes de prêts

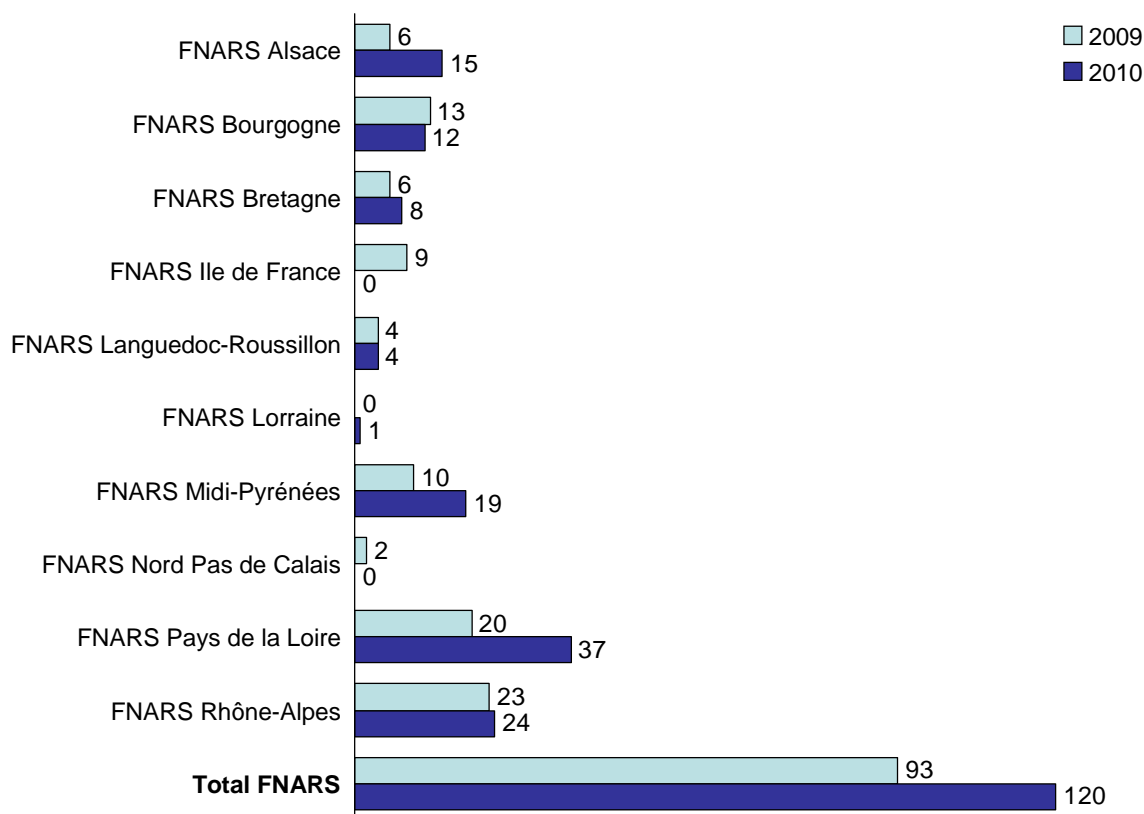
Au 31 décembre 2010, 120 dossiers ont été instruits par la FNARS (cf. graphique n° 1 ci-dessous), représentant une augmentation de 29 % par rapport au nombre de dossiers instruits lors de la première année d'expérimentation (93). Celle-ci est en effet opérationnelle dans la plupart des

¹³ Les données présentées et analysées ici proviennent du site www.france-microcredit.org à la date du 31 décembre 2010. Pour des raisons techniques, elles concernent la première expérimentation « publics sous main de justice » et l'expérimentation « tous publics » qui fait l'objet du présent rapport. Toutefois, la quasi-totalité des dossiers instruits l'ont été au cours de l'expérimentation « tous publics ». Il faut également noter qu'il existe parfois un décalage temporel important entre l'octroi d'un Crédit Accompagné et sa saisie sur le site de reporting, si bien qu'il est probable que le nombre de demandes de Crédit Accompagnés reçues et octroyées soit en réalité plus élevé qu'indiqué.

régions, qui ont ainsi pu instruire des dossiers dès le début de l'année, contrairement à l'année précédente. De plus, l'ensemble de nos adhérents ayant été sensibilisé au Crédit Accompagné, on peut espérer que l'outil a gagné en notoriété et en crédibilité. La FNARS a donc instruit 213 dossiers de demandes de prêt depuis le début de l'expérimentation.

Alors que l'an dernier, les régions Pays de la Loire, avec 20 dossiers instruits et Rhône-Alpes, avec 23 dossiers instruits, fournissaient quasiment la moitié du total, l'année 2010 voit les écarts entre les régions les plus actives se resserrer. Si la région Pays de la Loire conserve une activité élevée avec 37 dossiers instruits en 2010, un groupe relativement homogène émerge, constitué de Rhône-Alpes (24 dossiers instruits), Midi-Pyrénées (19 dossiers instruits), Alsace (15 dossiers instruits) et Bourgogne (12 dossiers instruits).

Les régions Aquitaine, Centre n'ont pas encore instruit de dossier dans la mesure où elles sont encore en phase de mise en œuvre du dispositif (montage des partenariats, sensibilisation des acteurs sur le terrain). La région PACA, du fait d'une activité limitée sur l'expérimentation, n'a malheureusement pas pu faire émerger une dynamique sur son territoire en matière de microcrédit personnel.



Graphique n° 1 : Evolution du nombre de dossiers instruits par région

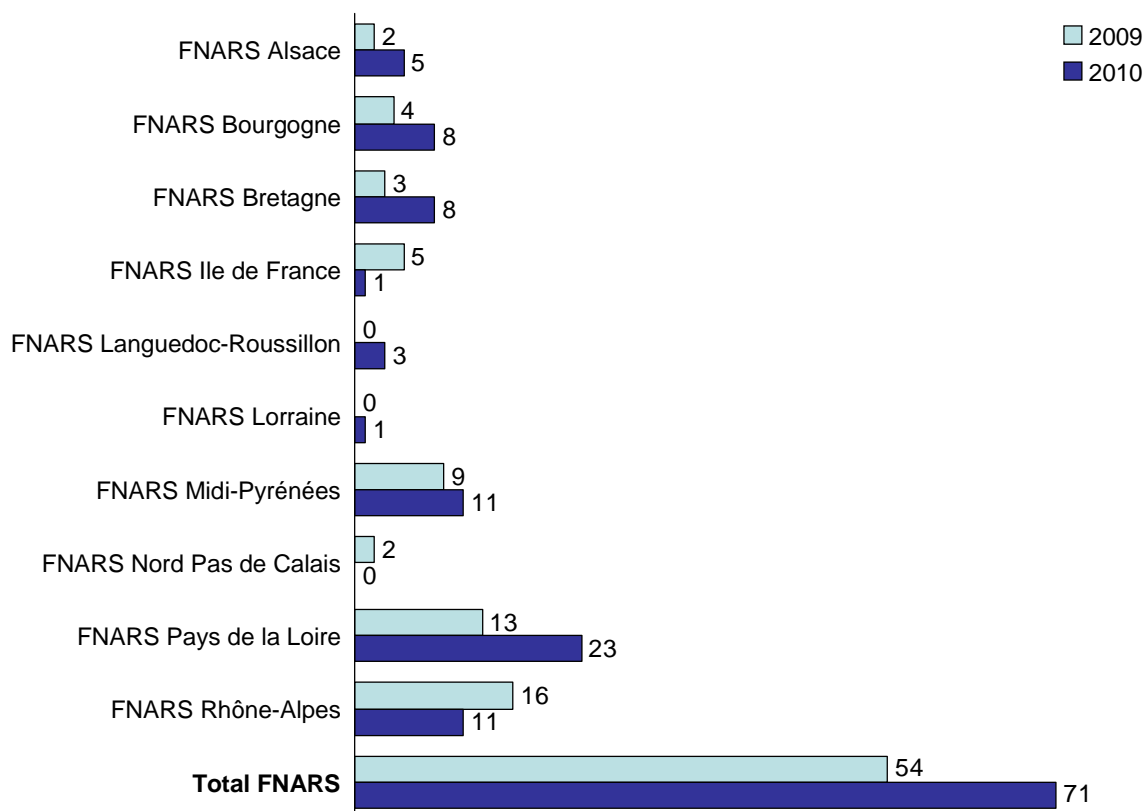
125 Crédits Accompagnés ont été octroyés depuis le début de l'expérimentation. Sur les 120 dossiers instruits en 2010, 71 prêts (soit 59 % : l'an dernier, 58 % des dossiers instruits aboutissaient à des prêts) ont été octroyés par nos partenaires bancaires, soit une forte augmentation de 31 % par rapport à l'année 2009 (cf. graphique n° 2 ci-dessous), au cours de laquelle 54 prêts avaient été

décaissés. Le nombre de prêts octroyés croît donc toujours plus rapidement que le nombre de dossiers instruits, ce qui constitue un signe positif.

Une tendance doit à ce stade être nuancée : les 88 dossiers instruits qui n'ont pas donné lieu à l'octroi d'un prêt ne sont en effet pas pour autant des dossiers refusés (cf. éléments d'explication *infra*).

Alors que l'an dernier, les régions Rhône-Alpes (13 prêts accordés), Pays de la Loire (12 prêts accordés) et Midi-Pyrénées (8 prêts accordés) représentaient plus de 75 % du nombre total de prêts accordés, on retrouve en 2010, derrière les Pays de la Loire (23 prêts accordés), un groupe de régions au volume d'activité équivalent : Rhône-Alpes et Midi-Pyrénées (11 prêts accordés), Bretagne et Bourgogne (8 prêts accordés). Notons que les dossiers instruits par la région Bretagne ont tous donné lieu à un prêt.

Les régions Ile de France et Rhône-Alpes ont réalisé moins de prêts en 2010 qu'en 2009. Il est difficile de dire s'il s'agit d'une baisse d'activité réelle ou si l'activité se concentre sur la fin de l'année et n'apparaît donc pas encore dans le suivi. Cette analyse méritera un approfondissement.



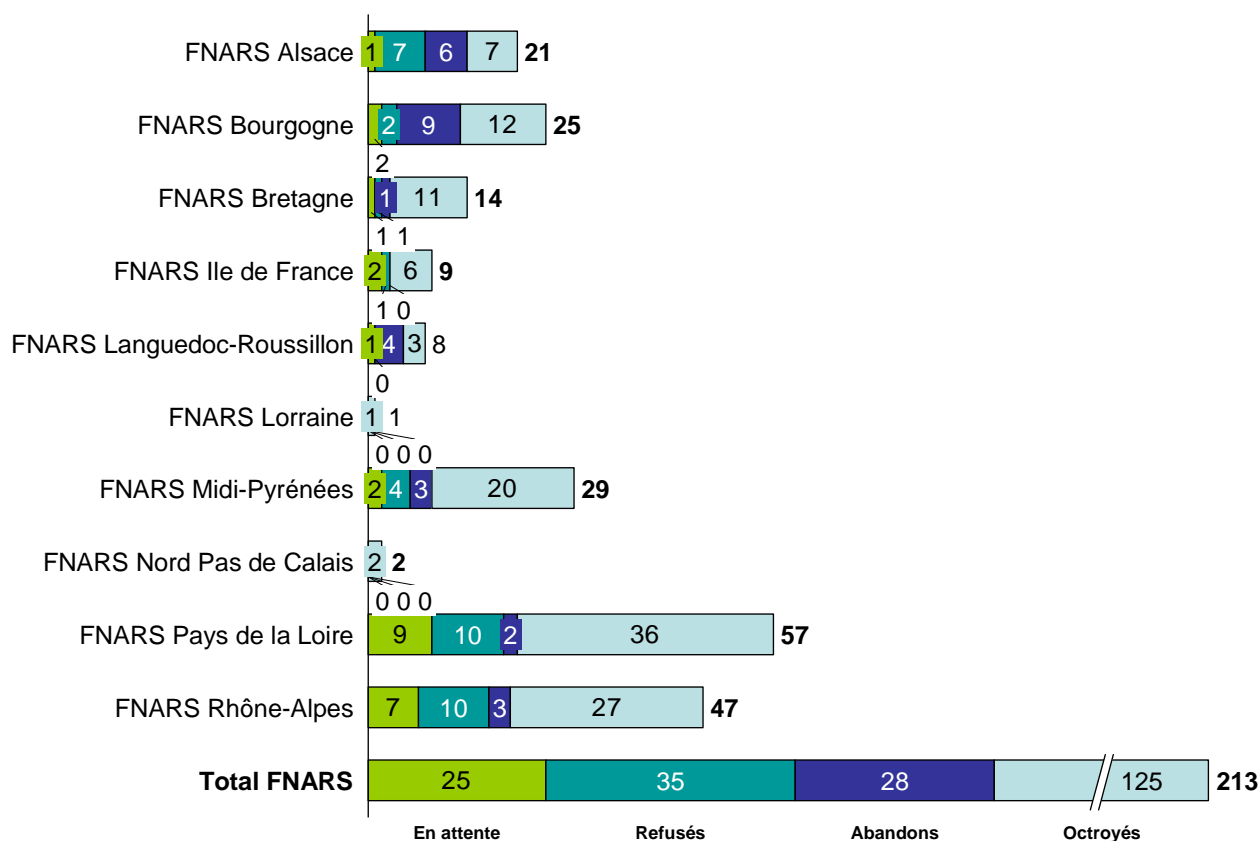
Graphique n° 2 : Evolution du nombre de prêts accordés par région

Depuis début 2009, 88 dossiers n'ont pas donné lieu à l'octroi d'un prêt (cf. graphique n° 3 ci-dessous) : 35 ont été refusés, 25 sont en attente de traitement, et 28 ont donné lieu à un abandon. Les dossiers en attente de traitement le sont pour diverses raisons, la principale étant leur non finalisation (pièces justificatives manquantes, par exemple). On peut toutefois raisonnablement penser, compte tenu des éléments fournis par nos associations FNARS régionales, que ces obstacles

administratifs seront levés dans les semaines qui viennent et que la plupart des dossiers en attente se transformeront en prêts octroyés.

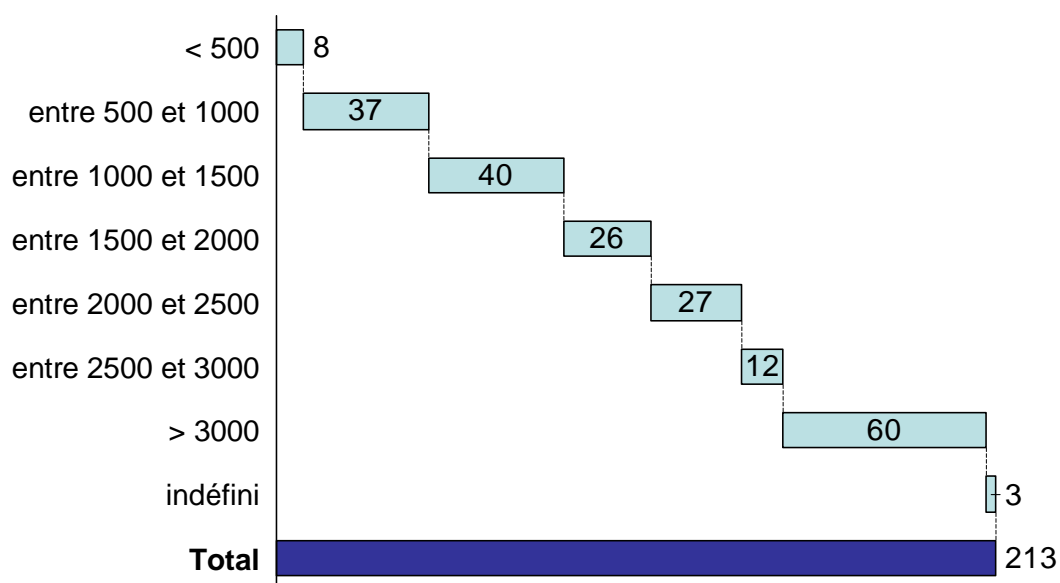
Les demandes abandonnées en cours de route peuvent l'être pour diverses raisons : la personne était en réalité fichée et elle a régularisé sa situation, elle a finalement pu bénéficier d'autres aides, ou elle a été découragée par la nature des démarches à accomplir (difficultés pour rassembler les justificatifs, temps de traitement du dossier anormalement long, etc.).

Fin 2010, le nombre de dossiers refusés a augmenté (de moins de 10 % du total des dossiers instruits et présentés par les associations FNARS régionales à leur partenaire bancaire fin 2009, il passe à 16 %). Ce chiffre mériterait d'être comparé à celui d'autres acteurs expérimentant un dispositif de microcrédit personnel. La FNARS accueillant un public particulièrement précaire (chômeurs, travailleurs pauvres, sans abris), il nous semble logique qu'un certain nombre de dossiers présentés puisse être en dessous du seuil d'acceptabilité des banques.



Graphique n° 3 : Statut des demandes de prêts par région au 31/12/2010

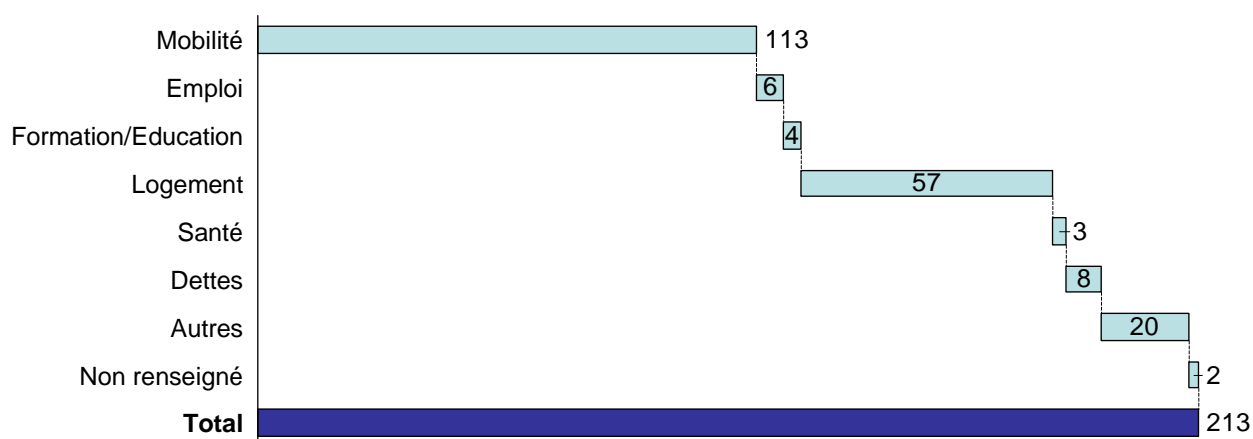
Comme le montre le graphique n° 4, 60 demandes de prêt sur les 213 dossiers instruits l'ont été pour un montant supérieur à 3.000 €, ce qui représente quasiment 30 % du total alors que l'expérimentation ne prévoyait cela que de manière exceptionnelle (19 sur 74 fin 2009, soit plus de 25 % du total). Le nombre de petits montants demandés (inférieurs à 1.500 €) a lui aussi légèrement augmenté.



Graphique n° 4 : Montant (en €) des demandes de prêts au 31/12/2010

Sur les 213 dossiers instruits, 113 demandes ont concerné la mobilité (soit 53 % contre 49 % fin 2009), tandis que 57 demandes (soit 27 % contre 34 % fin 2009) ont concerné le logement (cf. graphique n° 5 ci-dessous), ce qui fournit une première explication aux 60 demandes de prêt pour des sommes supérieures à 3.000 € (cf. graphique n° 4 ci-dessus) : en effet, les projets relatifs notamment à la mobilité consistent généralement en l'achat ou la réparation d'un véhicule (mobylette, voiture) occasionnant des frais élevés. Par ailleurs, le Crédit Accompagné paraît être particulièrement adapté pour la mobilité, peut être parce qu'il n'existe que peu d'autres aides sociales sur ce créneau.

Les demandes de prêt concernant le logement sont généralement cruciales et urgentes (problèmes de chaudière, par exemple), ce qui renforce la nécessité de pouvoir bénéficier d'un processus fluide et rapide de production et de validation des dossiers.



Graphique n° 5 : Objet des demandes de prêts au 31/12/2010

2.2.2. Analyse des spécificités des demandeurs de prêts

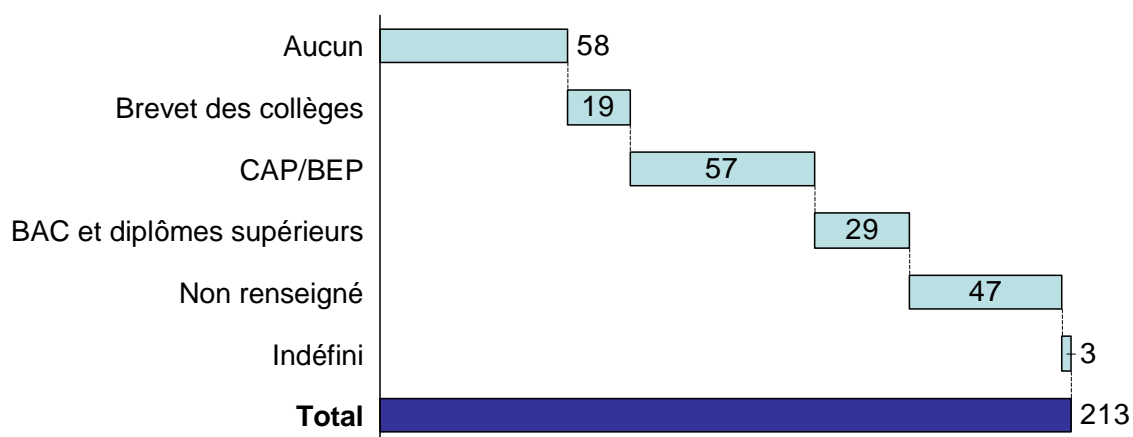
Le graphique n° 6 ci-dessous révèle que les 16/34 ans ne constituent plus la majorité des demandeurs (42 % fin 2009) : leurs demandes ne représentent plus que 29 % du total, ce qui équivaut aux demandes issues des 35/44 ans (27 % du total) et des 45/54 ans (30 % du total). Le Crédit Accompagné est, de par sa souplesse et le champ large de ses objets, adapté à tous types de populations. On voit aussi que les difficultés financières ne se concentrent pas sur une tranche d'âge en particulier.

Comme en fin de première année d'expérimentation, les demandes proviennent toujours quasiment autant d'hommes que de femmes.



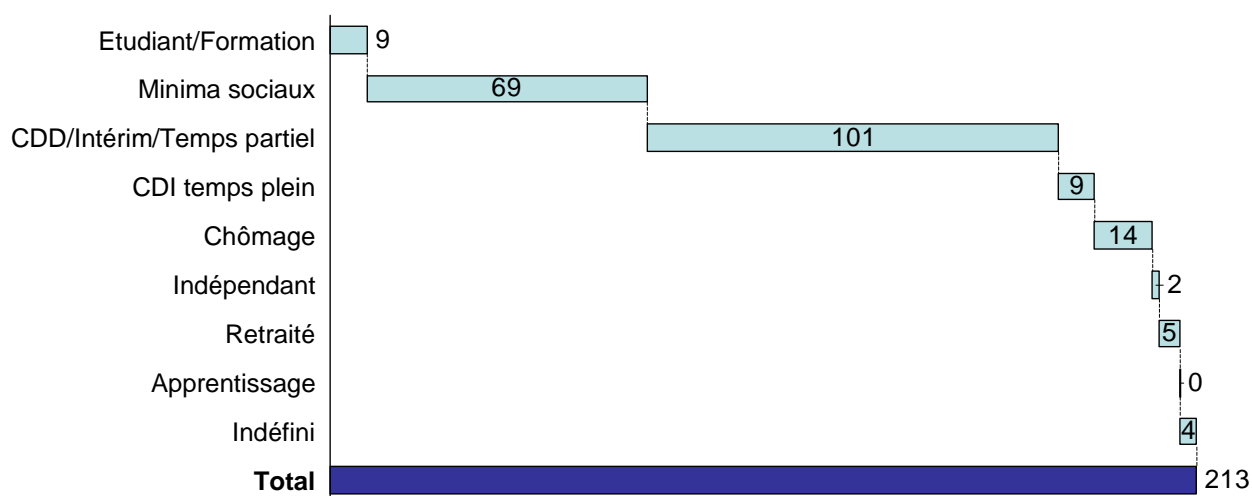
Graphique n° 6 : Age et sexe des demandeurs de prêts au 31/12/2010

La grande majorité (63 %, contre 59 % fin 2009) des demandeurs de prêts n'ont pas de diplôme ou ont un niveau de diplôme inférieur au baccalauréat (cf. graphique n° 7 ci-dessous), même si cette information n'est pas renseignée pour 47 demandeurs. Les demandeurs ayant un niveau d'études supérieur au bac sont, comme fin 2009, plus de 10 %. Le niveau d'étude constitue donc à ce stade, de moins en moins, un rempart contre la pauvreté.



Graphique n° 7 : Niveau de diplôme des demandeurs de prêts au 31/12/2010

Avec 80 % des demandes (proportion équivalente à celle observée fin 2009), les bénéficiaires de minima sociaux et les travailleurs « précaires » (en CDD, intérim ou temps partiel) constituent l'écrasante majorité des demandeurs de prêts (cf. graphique n° 8 ci-dessous). Cela confirme l'existence bien réelle d'une catégorie des travailleurs pauvres, dont les revenus ne permettent pas à leurs bénéficiaires de concrétiser des projets personnels de base.



Graphique n° 8 : Situation au regard de l'emploi des demandeurs de prêts au 31/12/2010

3. Notre analyse interne, comme l'évaluation externe, permettent de tirer un certain nombre d'enseignements.

3.1. Le Crédit Accompagné trouve peu à peu sa place comme vecteur d'insertion

3.1.1. *Un outil qui reste mal connu*

Les efforts fournis depuis deux ans en matière de communication et de promotion du Crédit Accompagné auprès des structures d'accompagnement n'ont pas encore permis une réelle appropriation du microcrédit personnel, qui est encore parfois mal identifié. Trop souvent, seuls les travailleurs sociaux l'ayant déjà utilisé l'ont réellement en tête et sont capables de le mobiliser rapidement. Des clarifications devront donc être encore régulièrement apportées, afin de rappeler quelle est la vocation de l'outil et dans quel contexte il peut s'avérer particulièrement adapté (en complément d'aides existantes pour l'achat d'un véhicule, par exemple). Selon la même logique, un travail pédagogique reste indispensable en ce qui concerne l'accompagnement, afin de rassurer les structures accompagnantes quant à leurs engagements, en cas de difficulté notamment.

Par ailleurs, l'utilisation de l'outil est géographiquement polarisée au niveau des villes, ce qui peut s'expliquer par une offre plus présente et diversifiée. Ainsi, « au-delà de son développement à plus grande échelle, une autre évolution semble à envisager : son déploiement en milieu rural. « Il n'existe pour l'instant qu'en zone urbaine et périurbaine, or beaucoup de ménages ont besoin d'une voiture pour aller travailler en ville, et le microcrédit social est une solution », observe Pascal Glémoin, qui remarque par ailleurs un autre débouché : permettre d'équiper certains ménages en ordinateurs, pour « combattre la fracture numérique qui touche particulièrement le milieu rural »¹⁴.

3.1.2. *Des partenariats de qualité*

A ce jour, les contours du microcrédit personnel ne sont pas encore stabilisés, ni ses objectifs clairement établis. La loi portant réforme du crédit à la consommation définitivement adoptée à la fin du mois de juin reste d'ailleurs encore assez large quant à son approche du microcrédit personnel, en n'en proposant qu'une définition très générale. Il est donc important de prendre part à la construction de l'outil, afin que les réseaux accompagnants ne se voient pas imposer des modes de fonctionnement avec lesquels ils ne seraient pas d'accord sur le fond, ou qu'ils n'auraient pas les moyens de mettre en œuvre.

Sur la base de ce constat, la FNARS, l'Association Nationale des Directeurs de Mission Locale (ANDML), l'Union Nationale des Centres Communaux d'Actions Sociales (UNCCAS), le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ) et la Croix-Rouge française, souhaitant s'assurer entre autres du maintien des taux d'intérêt à un niveau raisonnable et de l'effectivité d'un

¹⁴ « Pourquoi le microcrédit social peine à se développer », *Le canard social*, Avril 2010.

accompagnement social systématique, ont alors proposé aux banques et aux autres réseaux accompagnants de se rencontrer afin d'échanger directement sur les nombreuses problématiques du microcrédit personnel. Cette rencontre a permis de structurer progressivement 5 groupes de travail opérationnels, en charge de la production de documents élaborés de manière partagée. Il s'agit en effet de renforcer l'identité de l'outil microcrédit personnel au niveau national. La FNARS considère en outre que la récente décision de la CDC d'accepter de piloter ces chantiers constitue une excellente nouvelle, pour des raisons autant de neutralité que de pérennité.

3.1.3. Des difficultés ponctuelles avec les banques

En ce qui concerne ses partenariats bancaires, la FNARS se réjouit de pouvoir bénéficier de relations riches et de grandes qualités. Nous échangeons ainsi régulièrement au niveau national, alors qu'au niveau régional, un dialogue constructif entre acteurs permet généralement de réagir en cas problème et de maintenir le bon fonctionnement du dispositif. Les difficultés majeures sont aujourd'hui de trois ordres :

- D'une part, certains de nos partenaires bancaires semblent vouloir réduire leur champ d'intervention en matière de microcrédit personnel. Ainsi, par exemple, en Languedoc-Roussillon : « lors de la présentation au partenaire bancaire du premier dossier de demande, la référente départementale [Parcours Confiance Languedoc-Roussillon, PCLR] a conditionné l'accord du crédit au changement de domiciliation bancaire pour le demandeur. Le Conseil d'Administration de la FNARS LR a statué contre cette exigence ; un changement de partenaire bancaire pouvait même être envisageable. Une rencontre avec le secrétaire général de PCLR a eu lieu et a permis de suspendre cette clause. Par la suite, PCLR a réduit considérablement son champ d'intervention sur les objets éligibles au microcrédit. En effet, à ce jour, seul des projets liés à une insertion professionnelle directe peuvent être financés (par exemple acquisition d'un véhicule si présentation d'un contrat de travail ou promesse d'embauche). Cette nouvelle directive exclue de fait les accompagnements au logement autonome, la mobilité dans le cadre de la recherche d'emploi, les déménagements... »¹⁵ ;
- D'autre part, les associations régionales FNARS peuvent parfois être confrontées à des systèmes de traitement complexes : « parmi les points à améliorer, nous notons une certaine lourdeur dans le traitement des dossiers. En effet, les dossiers transitent du service « Plateforme » au service « Versement » du Crédit Coopératif avec des délais plus au moins longs. Le service « Versement » traite les dossiers de microcrédit indifféremment des autres dossiers. On ne connaît donc pas la date du versement. Il faut compter approximativement deux semaines après le renvoi de l'offre de prêt signée »¹⁶ ;
- Enfin, nous sommes toujours confrontés à un manque de réactivité pour les dossiers rencontrant des incidents de paiement. Là encore, les processus gagneraient à être clarifiés.

¹⁵ Bilan annuel FNARS Languedoc-Roussillon.

¹⁶ Bilan annuel FNARS Rhône-Alpes.

3.1.4. Une utilité très forte pour les usagers

Même si cet aspect a déjà été relevé par quantité d'études sur le sujet¹⁷, les vertus pédagogiques et stimulantes de l'outil sont encore une fois démontrées, comme l'explique un travailleur social : « J'ai suivi un monsieur [...] pour l'achat d'un micro-ordinateur. C'était quelqu'un qui n'aimait pas l'étiquette RSA, qui avait besoin de reconnaissance. Ce microcrédit l'a amené à changer de posture, à le tirer vers le haut, à actionner d'autres choses. Il s'est senti entendu comme n'importe qui. »¹⁸ Le Crédit Accompagné devient alors un coup de pouce pour s'engager dans de nouveaux projets, retrouver un peu de confiance et de sécurité. « L'obtention d'un microcrédit peut avoir des répercussions sur de multiples domaines de la vie des emprunteurs. Ici, c'est un Crédit projet personnel qui a favorisé l'insertion professionnelle d'une mère de famille célibataire, là c'en est un autre qui a permis à une femme veuve de quitter une maison devenue invivable depuis le décès de son époux. Ailleurs, un Crédit projet personnel a assuré le maintien de la vie sociale d'une personne ou a ressoudé une famille en contribuant au retour des enfants auprès de leurs parents. Indirectement, les Crédits projet personnel ont aussi très souvent contribué à redonner confiance en eux aux emprunteurs voire même à restaurer leur dignité. Être en mesure de rembourser un crédit dans de bonnes conditions permet de formuler de nouveaux projets, d'envisager un autre prêt, de se projeter dans l'avenir. »¹⁹

Pour la FNARS, le Crédit Accompagné est donc un outil avant tout qualitatif. Nous ne considérons toutefois pas que son niveau de diffusion actuel couvre l'ensemble des besoins existants, c'est pourquoi nous nous efforçons continuellement d'accroître sa notoriété auprès des associations.

3.1.5. Des travailleurs sociaux de plus en plus réceptifs aux problématiques d'argent

« La FNARS est au cœur des mutations du travail social. Enrichir les pratiques et reconnaître les compétences est ainsi un rôle clé de notre fédération. A cet égard, le microcrédit personnel garanti, nouvel outil d'insertion, est une innovation riche en promesses. Cette innovation au service de l'insertion apporte également avec elle des changements profonds dans les pratiques des travailleurs sociaux. »²⁰ De fait, le Crédit Accompagné offre la possibilité d'un rapprochement entre deux cultures très différentes, celle de la banque et celle du travail social. Il constitue donc un premier pas intéressant, dans l'optique de faire évoluer le regard parfois stéréotypé que portent les banques sur les personnes en situation d'exclusion. Inversement, le dispositif peut lever les réticences de certains travailleurs sociaux vis-à-vis des questions d'argent en interrogeant leurs pratiques professionnelles. Un directeur de CHRS témoigne : « On a toujours une petite réticence à parler de banque et d'argent, même si ce n'est pas formulé. [...]Un projet comme le microcrédit permet de se familiariser, c'est une passerelle, un bon prétexte pour parler budget »²¹.

En outre, la seule instruction d'un dossier, même si elle ne conduit pas automatiquement à un prêt, se révèle être une aide précieuse dans certains cas, car elle interroge finalement un ensemble de pratiques du secteur de l'action sociale relativement large. Ainsi, « pour les travailleurs sociaux, même si le crédit n'a pas abouti, le Crédit Accompagné FNARS a [par exemple] permis de :

¹⁷ Sans être exhaustif, on pense ici aux études récentes du Secours Catholique, de l'ANSA, et de l'IGF.

¹⁸ FORS Recherche Sociale, *Rapport final d'évaluation*, Novembre 2010.

¹⁹ G. Gloukoviezoff et alii, *Synthèse de l'évaluation d'impact des Crédits Projet Personnel au Secours Catholique*, 2008.

²⁰ Bilan annuel FNARS Alsace.

²¹ FORS Recherche Sociale, *Rapport final d'évaluation*, Novembre 2010.

- Découvrir un fichage à la banque de France ;
- Déceler des dysfonctionnements dans la gestion de l'utilisateur ;
- Détecter des dettes de loyer ;
- Rassembler les partenaires sociaux rapidement pour la constitution d'un dossier de surendettement. »²²

Dans le même ordre d'idée, l'accompagnement en sortie de structure dans le cadre du Crédit Accompagné soulève des questions qui concernent l'accompagnement en général et pas spécifiquement le Crédit Accompagné. La FNARS doit donc rappeler aux travailleurs sociaux que leur accompagnement ne vaut que pour la durée de présence du bénéficiaire dans leur structure, comme pour les autres difficultés qui touchent nos usagers (santé, emploi, logement, etc.). Nous plaçons donc pour que la sortie de structure d'un bénéficiaire donne lieu à une réflexion pragmatique, plutôt que d'imposer des procédures irréalistes. Ainsi, en fonction du besoin du bénéficiaire, pourront être planifiés : un relai avec une autre structure accompagnante (le cas échéant), une mise en contact directe avec le partenaire bancaire (c'est aussi le but de l'expérimentation !), ou autre, le seul impératif étant que le bénéficiaire ne se trouve pas totalement démuné en cas d'incident quelconque concernant son emprunt.

3.2. Nos objectifs pour 2011 : adapter notre outil, accompagner sa croissance

3.2.1. Un meilleur cadrage de l'outil

A la demande de la CDC, la FNARS procédera en 2011 à un recadrage de son expérimentation en concentrant les financements reçus sur 8 de ses associations régionales, les régions non financées pouvant malgré tout continuer de présenter des dossiers de prêts en fonction des circonstances et de leurs possibilités.

En outre, il s'agira de réaffirmer le positionnement du Crédit Accompagné au sein de notre réseau :

- En légitimant la place du Crédit Accompagné dans la palette d'intervention des travailleurs sociaux : l'outil peut en effet constituer un réel projet d'insertion ;
- En montrant que le Crédit Accompagné peut compléter avantageusement les aides sociales existantes ;
- En travaillant sur l'enjeu délicat de la sortie de structure selon deux logiques fortes : faire le point sur les responsabilités de l'accompagnement, afin de déculpabiliser le travailleur social qui ne pourrait assurer l'accompagnement jusqu'à la fin du prêt ; rapprocher le bénéficiaire de son partenaire bancaire.

²² Bilan annuel FNARS Pays de la Loire.

3.2.2. *Une communication plus ciblée*

Jusqu'à présent, la FNARS était restée prudente en matière de communication, notamment en ce qui concerne la communication directe aux bénéficiaires potentiels. En effet, il semblait « important de prendre en compte la capacité des organisations avant de mettre en œuvre des stratégies de marketing et de communication. Crédal (Belgique) et Regione Lazio (Italie) avaient des expériences en termes de couverture médias de masse à un moment donné, et ces deux entités ont reconnu la difficulté de fournir des services à toutes les demandes formulées à la suite de ce type de couverture. À la lumière de ce qui précède, on peut comprendre la raison de la spécialisation des ONG en termes d'aides apportées à différents groupes cibles et du développement de stratégies de communication spécifiques. »²³

Aujourd'hui, alors que l'expérimentation s'est structurée et stabilisée, il nous semble indispensable de suivre une stratégie de communication ambitieuse et cohérente tout au long de l'année, selon trois axes :

- Sensibiliser les directeurs de structures car le volontarisme issu des niveaux hiérarchiques les plus élevés est déterminant dans l'appropriation que pourra faire une structure de l'outil ;
- Communiquer directement auprès des personnes accompagnées (lorsque cela est possible) ;
- Communiquer par la preuve, maintenant que nous disposons d'exemples de réussites effectives sur le Crédit Accompagné, ainsi que de nombreux témoignages positifs.

3.2.3. *Une ouverture aux structures non adhérentes à la FNARS*

Le dispositif de la FNARS ne concerne à ce jour que ses adhérents. Cela constitue l'un des freins principaux au développement quantitatif de l'outil, un grand nombre de demandes émanant de particuliers ou de structures non adhérentes ne pouvant être traitées directement. Pourtant, certaines structures non adhérentes sont parfois bien connues de la FNARS et seraient intéressées par l'outil.

La FNARS a donc pris une décision politique majeure, pour l'année 2011, celle d'élargir son action aux associations non adhérentes, sous réserve que ce soient bien des structures connues, et dont l'activité est comparable à celle des adhérents (qu'elles proposent notamment un accompagnement social...).

Encadré n° 3 : Un important travail de réorientation

La spécificité du fonctionnement du dispositif FNARS nous empêche d'instruire des dossiers pour des particuliers qui entrent en contact avec nous alors qu'ils ne sont pas accompagnés par une association.

Systematiquement, nous prenons à chaque fois le temps de leur présenter le dispositif et nous nous efforçons de leur proposer les noms de plusieurs autres réseaux afin que leur demande de

²³ Sciences Po, *Le Microcrédit Personnel, une analyse européenne*, 2008.

microcrédit puisse malgré tout aboutir. Aussi, afin de valoriser ce temps de travail, nous avons mis en place fin septembre 2010 un fichier de suivi de ces demandes émanant de particuliers (cf. annexe 2).

Fin 2010, les premiers retours font état de d'une dizaine réorientations de ce type par association régionale FNARS (en 4-5 mois) : 8 en Bourgogne, 10 en Aquitaine, 17 en Rhône-Alpes, 13 en Languedoc-Roussillon...

3.2.4. Un élargissement de notre thématique d'intervention

Plus généralement, il faudra à l'avenir réinscrire l'action microcrédit personnel dans un cadre élargi d'éducation financière et budgétaire, et de meilleure connaissance de l'environnement bancaire. « J'aimerais accéder à une formation autour de l'argent pour pouvoir travailler cette question avec les usagers. [...] J'aimerais qu'on ait une information collective sur le crédit en général et les crédits à la consommation. [...] Le budget est quelque chose de difficile à travailler avec les usagers »²⁴, rappelle à ce titre un travailleur social. La question de l'inclusion financière des personnes en situation de pauvreté demeure en effet un véritable enjeu, comme le souligne le Crédoc : « une typologie réalisée sur l'information concernant le fonctionnement bancaire et les droits et devoirs des banques montre [...] que près de la moitié des ménages en situation de pauvreté sont mal informés sur ces différents aspects, 15% étant même très mal informés : ils connaissent mal les services dont ils disposent et le coût. Ils n'ont pas souvenir d'avoir signé une convention de compte et n'ont pas identifié la réception d'un récapitulatif des frais bancaires. Ils ne connaissent pas les conditions de débit des chèques ou des paiements par carte bancaire, ni les obligations des banques. Le niveau d'information des ménages pauvres est plus faible que celui observé pour l'ensemble de la population. »²⁵

Globalement, il s'agira donc de donner un sens plus large à notre expérimentation, en déployant une action de promotion de l'inclusion bancaire et d'éducation budgétaire et financière. A partir de l'expérience concrète du Crédit Accompagné, et en nous appuyant sur les formations Finances & Pédagogie, nous nous proposons de faire travailler nos associations régionales auprès des personnes accueillies, des travailleurs sociaux et des banquiers, de façon à faire évoluer les pratiques et les représentations. L'objectif : qu'un maximum de personnes exclues du système bancaire en retrouve l'accès, sur la base de relations classiques entre clients et conseillers bancaires.

3.2.5. Anticiper la fin de l'expérimentation

Il s'agit de préparer l'étape suivante, à savoir le retrait progressif des associations régionales FNARS, qui ne conserveront qu'un rôle d'appui à partir de 2012 (information, sensibilisation). Sur les bases des expériences menées sur le terrain, il s'agira notamment de définir des modalités de fonctionnement adéquat entre banquiers, travailleurs sociaux et personnes accueillies, de façon à ce que ce fonctionnement ne nécessite plus l'intervention directe de la FNARS.

²⁴ FORS Recherche Sociale, *Rapport final d'évaluation*, Novembre 2010.

²⁵ Crédoc, *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, Février 2010.

3.2.6. Calendrier prévisionnel

Notre proposition de calendrier prévisionnel (cf. schéma n° 6 ci-dessous), sans constituer un cadre de travail figé, s'articule autour de deux grands chantiers complémentaires :

- Le pilotage et le suivi de l'expérimentation, en continu, qui s'appuiera sur l'expérience des associations FNARS régionales ;
- La poursuite de l'effort de mise en œuvre dans les régions, qui doit permettre de former les travailleurs sociaux aux problématiques budgétaire et financières.

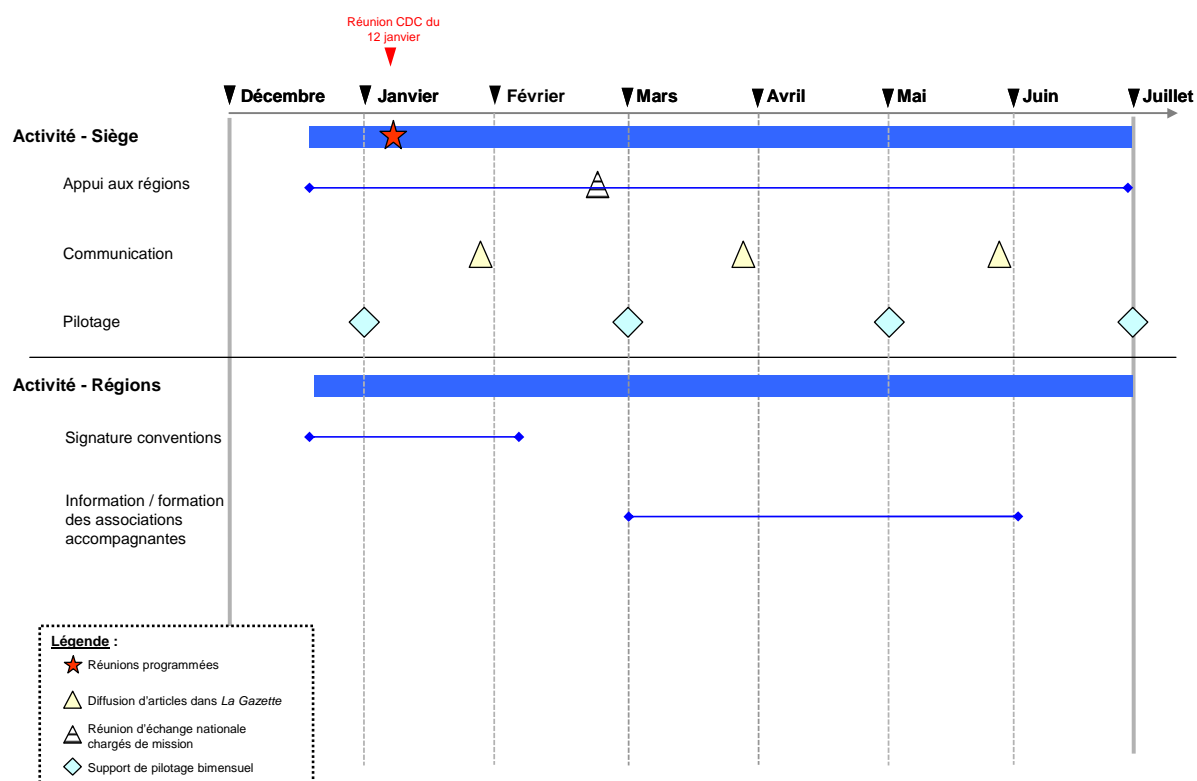
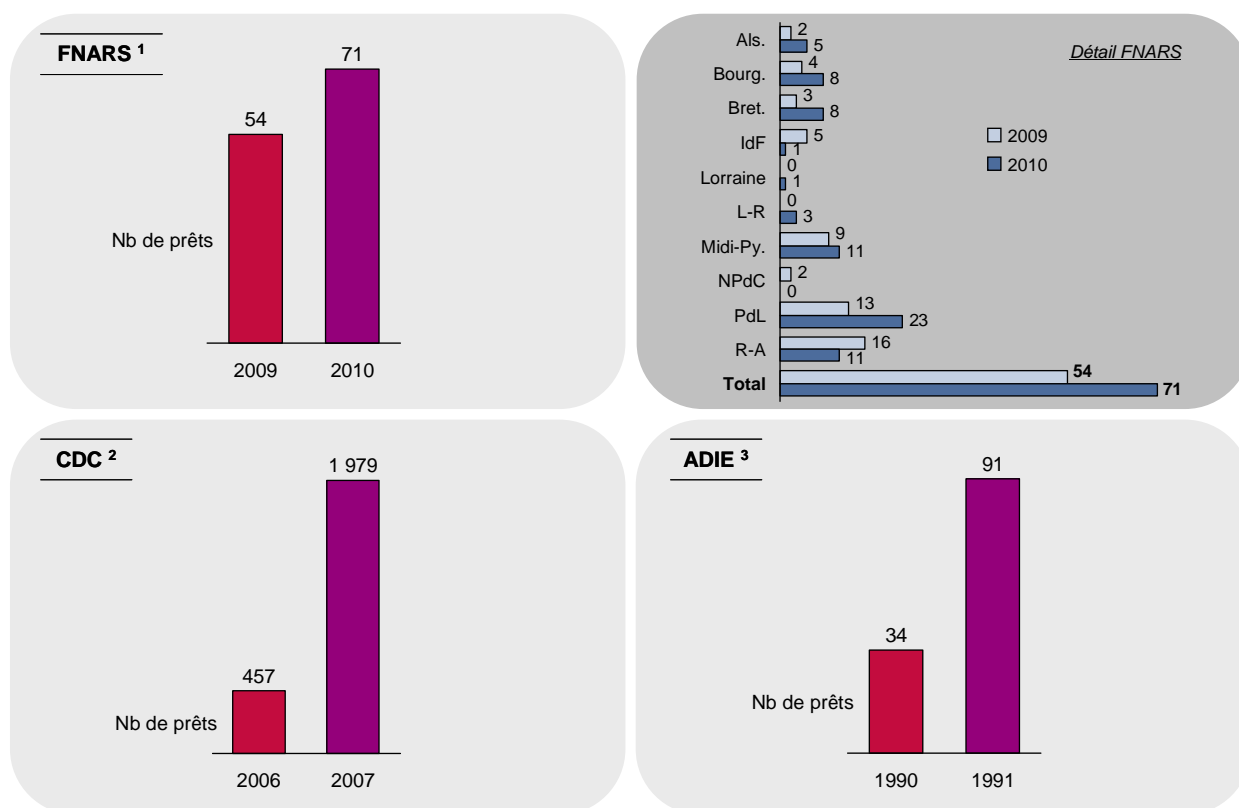


Schéma n° 6 : Proposition de calendrier prévisionnel (décembre 2010-juin 2011)

Conclusion.

Le nombre de prêts octroyés dans le dispositif de Crédit Accompagné de la FNARS varie beaucoup d'une région à l'autre, mais reste cohérent au niveau global si on le compare à d'autres dispositifs du même type (cf. graphique n° 9 ci-dessous). L'ADIE, acteur du microcrédit aujourd'hui reconnu, ne réalisait que quelques dizaines de prêts par an à ses débuts dans les années 1990. Si l'on prend en compte l'ensemble des expérimentations pilotées par la CDC, le volume des prêts a certes été multiplié par quatre entre la deuxième et la première année d'expérimentation, mais à périmètre non constant.



(1, 2) : source : www.france-microcredit.org au 5 novembre 2010

(2) : périmètre non constant : UNCCAS en 2006 ; UNCCAS, Secours Catholique, Crésus, Restaurants du Cœur, UNAF, Croix-Rouge en 2007

(3) : source : www.wikipedia.org

Graphique n° 9 : Nb de prêts octroyés par diverses structures – Comparaison années N/N+1

Notre souhait n'en demeure pas moins de parvenir à un développement plus conséquent de notre outil en atteignant des volumes correspondants aux besoins identifiés sur le terrain, et de réduire les écarts quantitatifs entre associations régionales.

Annexes.

Annexe 1 : support de pilotage bimensuel

Support de pilotage Crédit Accompagné n°1

Septembre - Octobre 2010

Siège (Expérimentation nationale : Décembre 2008 - Décembre 2011)

Actualités

- Partenariats et relations extérieures
 - Reunion plénière banque-régions (21/10/2010) : les travaux sont attendus pour le début de l'année 2011
 - Un courrier, rédigé en commun avec l'ANZML, la CNUIC, l'INCOULS et la Caisse Régionale a été envoyé à M. Cambaudou en réaction au rapport de l'Observatoire de la microfinance 2009, pour lequel nous n'avons pas été consulté
 - Le Colloque d'Epargne a présenté son étude d'impact le 21/10/2010
- Coordination, Pilotage
 - Un fichier Excel de suivi de l'activité de médiation a été transmis aux régions au mois de février
 - Un point a été fait avec chaque région en vue de la production du présent rapport
- Evaluation
 - Le rapport d'évaluation de FCRS est quasiment finalisé
- Communication, Promotion de l'outil, formation
 - La formation de formateurs Financiers & Pédagogie proposée par la CAC à eu lieu fin octobre au siège de la FNARS
 - Un bilan de cette formation a été réalisé et transmis aux participants

Echéances

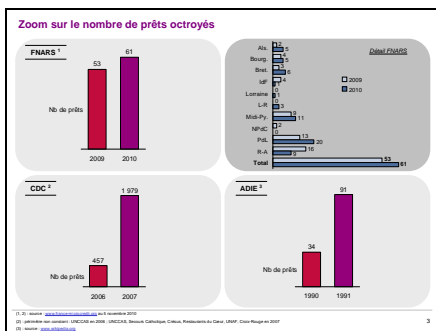
- Partenariats et relations extérieures
 - Une réunion est organisée par la CAC le 17 novembre à propos des financements récurrents à l'encouragement des formateurs Financiers & Pédagogie
- Coordination, Pilotage
 - Le bilan national de l'année 2010 sera produit au cours du mois de décembre
 - La question des financements régionaux pour 2011 et de la présentation de l'expérimentation au-delà de 2011 sera abordée prochainement au sein des instances de la FNARS (comité de gestion, bureau)
 - Le fichier de questions-réponses sera mis à jour et diffusé prochainement
- Evaluation
 - Une réunion sera organisée avec la CDC pour présenter les éléments de l'évaluation FCRS
 - Ces résultats seront également présentés au bureau de la FNARS de décembre
- Communication, Promotion de l'outil, formation
 - 2 articles ont été préparés pour les gazettes de novembre et décembre

SOMMAIRE

- ➔ Suivi national
- Suivi régional

SOMMAIRE

- Suivi national
- ➔ Suivi régional



FNARS Alsace

Informations principales

- Bonne pratique identifiée (Exemple de dissolution d'un problème sur un prêt, etc.)
- Les dossiers proviennent essentiellement de chantiers d'insertion, qui constituent le nerf de la médiation de l'outil de l'outil pour leurs publics.
- Les dossiers envoyés par les CDC sont souvent en retard, ce qui ne permet pas de présenter les dossiers à la banque.

Relations extérieures

- Crédit Coopératif : Un point technique a été fait récemment
- Caisse des Dépôts : Un rendez-vous sera pris prochainement avec la CDC Alsace afin d'évoquer les éventuels financements pour l'année 2.

Caractéristiques de la région

- Contexte : Zone HEMOU (HED)
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenariats bancaires :
 - Crédit Coopératif (taux : 3,5%)
- Nombre d'adhérents : 30

FNARS Alsace
 Adresse : COUMAR
 Téléphone : 03 89 23 26 77
 Mail : alsace@fnars.org

Météo de la période

FNARS Aquitaine

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation - Participation de Lucile à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Lancement de l'expérimentation - Aucun recrutement spécifique n'est prévu pour l'instant. Lucile a commencé à aller à la rencontre des structures adhérentes pour leur présenter le dispositif.
- Relations entreprises
 - Caisse des Dépôts - La CAC Aquitaine a validé la soumission de 15000 € pour l'année 1. La convention est en cours de signature.
 - Crédit Coopératif - Le partenariat est noté avec le Crédit Coopératif.

Carte d'identité de la région

- Contact : Lucile DELMAS
- Année de l'expérimentation : 1^{ère}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
- Nombre d'adhérents : 40

FNARS Aquitaine
 Adresse : ARTIQUES PRES BORDEAUX
 Téléphone : 05 56 32 19 57
 Mail : lucile.delmas@fnars.org

Météo de la période

7

FNARS Ile-de-France

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation - 1^{ère} instruction des demandes de microcrédit - en partenariat avec le Crédit Municipal de Paris, le 7 octobre et le 2 décembre. 5 structures adhérentes ont participé.
 - Communication - Mise en ligne de documents sur la microcrédit sur le site internet. Diffusion aux adhérents ayant participé à une action (formation, réunions d'information sur le crédit accompagné).
- Bonne pratique identifiée / Exemple de résolution d'un problème sur un prêt, etc.
 - Représentation de l'adhérent avec le Crédit Coopératif pour un bénéficiaire.
- Relations entreprises
 - Mobilisation des adhérents sur une rencontre organisée par le Crédit Municipal de Paris et consacrée à la gestion du budget personnel (le 15 septembre).

Carte d'identité de la région

- Contact : Maguy LY et Steven MARCHAND
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Municipal de Paris (taux : 4%)
- Nombre d'adhérents : 144

FNARS Ile-de-France
 Adresse : PARIS
 Téléphone : 01 43 19 80 10
 Mail : paris@fnars.org

Météo de la période

11

FNARS Bourgogne

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - RH : Amélie est de retour après un sésame assuré par Sothia Lamine.
 - Formation - Participation de Yann, Amélie, Emmanuel à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Essai de la formation : Un plan de formation au microcrédit a été intégré au catalogue de formations de la FNARS Bourgogne.
 - Communication / Promotion : L'outil a été à nouveau présenté dans une dizaine de structures.
- Bonne pratique identifiée / Exemple de résolution d'un problème sur un prêt, etc.
 - L'organisation de petits déjeuners d'information à destination des travailleurs sociaux, en partenariat avec l'UFPC-Que-choisir, est à l'étude.
- Relations entreprises
 - La FNARS Bourgogne a été invitée par le collectif de salariés de la Névim (structure non adhérente à la FNARS) pour présenter l'outil.
 - La CAC Bourgogne a envoyé du temps supplémentaire à la FNARS Bourgogne pour atteindre la barre des 30 dossiers présentés.

Carte d'identité de la région

- Contact : Amélie DE SOUZA
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
 - Parours Confiance (taux : 1.75%)
- Nombre d'adhérents : 19

FNARS Bourgogne
 Adresse : MIGNON
 Téléphone : 03 82 21 94 68
 Mail : a.deSouza@fnars.org

Météo de la période

8

FNARS Languedoc-Roussillon

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation - Participation de François à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Communication / Promotion : François a présenté l'outil en commission régionale ME le 14 octobre, devant des administrateurs, directeurs de structures, etc. L'alliance des associations intermédiaires Ta par ailleurs sollicité en vue d'une prochaine présentation de l'outil.
- Question soulevée
 - François pense que la FNARS devra être vigilante sur le fait que le Crédit Coopératif ne puisse plus déstabiliser les prêts directement sur le compte du fournisseur, cela peut présenter des risques importants dans certaines situations.
 - François demande un positionnement national sur la problématique des crédits et donc la pérennisation du dispositif.
- Relations entreprises
 - Caisse des Dépôts - A priori, des financements de la CAC Languedoc-Roussillon pour l'année 2 ne sont pas à l'ordre du jour, mais les négociations sont en cours (prochaine rencontre le 15 novembre).

Carte d'identité de la région

- Contact : François CANCES
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
 - Parours Confiance (taux : 3%)
- Nombre d'adhérents : 25

FNARS Languedoc-Roussillon
 Adresse : NIMES
 Téléphone : 04 34 54 66 04
 Mail : francois.cances@fnars.org

Météo de la période

12

FNARS Bretagne

Informations principales

- Bonne pratique identifiée / Exemple de résolution d'un problème sur un prêt, etc.
 - Dossiers en incidence de paiement - Parours Confiance a contacté Anne-Sophie pour lui signaler deux dossiers en difficulté de paiement. L'une des personnes n'est plus sur le site et est évincée. La question se pose donc de solliciter la garantie du FCS. La barre personnelle de la mandataire (si son dossier était déjà passé, difficilement), mais elle est toujours accompagnée par le réseau, ce qui devrait permettre d'arranger la situation.
- Question soulevée
 - Peu de demandes arrivent, donc Anne-Sophie va faire une relance par mail aux directeurs mais l'information ne descend pas toujours directement aux travailleurs sociaux. Le besoin de communication est donc toujours bien réel.
- Relations entreprises
 - Caisse des Dépôts - La CAC Bretagne a décidé de ne pas attribuer les 5000 € prévus pour l'année 2. La FNARS Bretagne est actuellement sans convention avec sa CAC, d'où la nécessité de reconstruire rapidement (pour pouvoir au moins bénéficier des 50 € par dossier).

Carte d'identité de la région

- Contact : Anne-Sophie ABALAIN
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Parours Confiance (taux : 2.5%)
- Nombre d'adhérents : 28

FNARS Bretagne
 Adresse : GUERLAP
 Téléphone : 02 96 40 25 87
 Mail : bretagne@fnars.org

Météo de la période

9

FNARS Lorraine

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation - Participation de Carole à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Communication / Promotion : Carole a présenté l'outil au sein d'associations en cherchant d'adhérents. Depuis, cette structure a présenté plusieurs dossiers.
- Relations entreprises
 - Crédit Coopératif - La relation partenariale est bonne, avec des questions fréquentes de la FNARS Lorraine auxquelles Erwan-Aubert répond de manière pertinente.
 - Caisse des Dépôts - Les contacts avec la CAC Lorraine sont quasiment nuls. Toutefois l'arrivée d'un nouveau responsable à la CAC sera peut-être l'occasion de changer la donne.

Carte d'identité de la région

- Contact : Carole JOLLAIN
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 2.5%)
- Nombre d'adhérents : 28

FNARS Lorraine
 Adresse : MAXEVILLE
 Téléphone : 03 83 97 88 31
 Mail : lorraine@fnars.org

Météo de la période

13

FNARS Centre

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - RH : Emile Coste vient d'être recruté pour prendre en charge le dispositif dans la région Centre, ce qui a été dans l'expérimentation.
 - Formation - Participation d'Emile à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Communication / Promotion : Emile a rencontré 3 directeurs, préalablement à une éventuelle intervention dans leur structure.
- Relations entreprises
 - Caisse des Dépôts - Une réunion s'est tenue le 3 novembre, avec pour objectif de signer une convention année 1.
 - Parours Confiance - Une convention a été signée. Parours Confiance va apporter son aide à la réalisation de plaquettes de diffusion communes.

Carte d'identité de la région

- Contact : Emile COSTE
- Année de l'expérimentation : 1^{ère}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Parours Confiance (taux : 2.5%)
- Nombre d'adhérents : 25

FNARS Centre
 Adresse : BLOIS
 Téléphone : 02 54 55 09 50
 Mail : emilecoste@fnars-centre.com

Météo de la période

10

FNARS Midi-Pyrénées

Informations principales

- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation - Participation de Blaince à la formation Finances & Pédagogie des 26-27-28 octobre.
 - Communication - Des points d'information réguliers sont organisés lors des commissions.
- Relations entreprises
 - Caisse des Dépôts - La CAC Midi-Pyrénées a accordé à la FNARS les 5000 € prévus pour l'année 2, ce qui est le nombre de dossiers présentés dans le cadre de la barre des 30.
 - Crédit Coopératif - Le point a été fait récemment avec Erwan-Aubert pour parler de certains dossiers qui posent problème et trouver des solutions (information lors des impayés, par exemple).

Carte d'identité de la région

- Contact : Blaince VIDAL
- Année de l'expérimentation : 2^{ème}
- Partenaires (s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
- Nombre d'adhérents : 78

FNARS Midi-Pyrénées
 Adresse : TOULOUSE
 Téléphone : 05 61 91 40 20
 Mail : midi-pyrenees@fnars.org

Météo de la période

14

FNARS PACA Corse DOM

Informations principales


- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Communication / Promotion : Après une période difficile, il est prévu que les délégations départementales se rapprochent peu à peu la question du mécénat.
- Question soulevée
 - Banquiers de demande individuelles arrivent à la FNARS, issue de personnes qui ne sont pas suivies par des structures adhérentes.
 - Globalement, les associations se saisissent peu de l'outil dans un contexte tendu en termes d'accès au logement et de travail. L'objectif est souvent un recours maximum au droit commun.
- Relations établies
 - Classe des Délétes : Les rapports avec la CUC PACA sont peu fréquents. La convention est entrée 1 an et à échéance à la fin de l'année 2010.

Carte d'identité de la région

- Contact : Dominique RENOGA
- Année de l'accompagnement : 2^{ème}
- Partenaires(s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
- Nombre d'adhérents : 78

FNARS Provence-Alpes-Côte d'Azur
Adresse : MARSEILLE
Téléphone : 04 96 11 06 10
Mail : paca@fnars.org

Météo de la période



15

FNARS Rhône-Alpes

Informations principales


- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Communication : Une lettre d'information sur le Crédit Accompagné est envoyée régulièrement à tous les adhérents.
- Bonne pratique identifiée / Exemple de résolution d'un problème sur un prêt, etc.
 - Les dossiers refusés par Adhés ou dont les délais ne sont pas vraiment « progressés » (places manquantes, etc.) ont eu indûment une partie de temps non négociable dans le traitement des dossiers.
- Relations établies
 - Classe des Délétes : La CAC Rhône-Alpes a donné son accord pour les 5000 € destinés au financement de l'année 2.
 - Crédit Coopératif : Le Crédit Coopératif est difficile à joindre et on finit parfois concernant le rôle de chaque interlocuteur.

Carte d'identité de la région

- Contact : Alexis GOURSOLAS
- Année de l'accompagnement : 2^{ème}
- Partenaires(s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
- Nombre d'adhérents : 86

FNARS Rhône-Alpes
Adresse : LYON
Téléphone : 04 37 70 19 17
Mail : rhon@fnars.org

Météo de la période



18

FNARS Pays de la Loire

Informations principales


- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Formation : Participation de Rachel à la formation Finances & Patrimoine des 26-27-28 octobre.
- Question soulevée
 - Rachel précise que les travailleurs sociaux sont en demande de formations sur les aspects de l'accompagnement bancaire et de l'éducation budgétaire.
- Relations établies
 - Parcours Corfiance : La CAC Pays de la Loire a initié une diffusion autour de la définition des urgences sociales (selon des plans notamment) et va ouvrir des travailleurs sociaux à une réunion pour réfléchir à cette question. Par ailleurs, depuis septembre, Parcours Corfiance demande les 3 derniers relevés bancaires dans les dossiers de demande de prêt.
 - Classe des Délétes : La CAC Pays de la Loire attribue à la FNARS Pays de la Loire les 5000 € prévus pour l'année 2, en laissant quelques mois supplémentaires pour attendre la barre des 30 dossiers.

Carte d'identité de la région

- Contact : Rachel MOYON
- Année de l'accompagnement : 2^{ème}
- Partenaires(s) bancaire(s) :
 - Parcours Corfiance (taux : 2.5%)
- Nombre d'adhérents : 46

FNARS Pays de la Loire
Adresse : ANGERS
Téléphone : 02 41 20 45 16
Mail : rachel.moyon@fnars.org

Météo de la période



14

Contacts

- Mathieu Angotti :** Directeur Général Adjoint
Téléphone : 01 48 01 82 20
Courriel : mathieu.angotti@fnars.org
- Sophie Alary :** Responsable du service des Missions
Téléphone : 01 48 01 82 28
Courriel : sophie.alary@fnars.org
- Julien Van Hille :** Chargé de mission Crédit Accompagné
Téléphone : 01 48 01 82 35
Courriel : julien.vanhille@fnars.org

Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)
76, rue du Faubourg Saint-Denis – 75010 PARIS
www.fnars.org

19

FNARS Picardie

Informations principales


- Acteurs menés sur la période (2 derniers mois)
 - Communication / Promotion : Le Courrier Picard/Asna a fait paraître un article sur le dispositif FNARS avec la CAC. Cependant au mois de juin 2010, La Gazette de Picardie a fait de même dans l'Idée avec Le Temps Picard. Un rendez-vous presse se fera le 8 septembre, à Amiens avec Parcours Corfiance et la CAC. Présentation des données dans la grande région Nord-Picardie.
 - Financement : Philippe a fait une demande de financement auprès du FSE sur les lignes 321 (travaux aux conditions de difficultés particulières - mission) ou 331 (autres et difficultés). La mesure 321 inclut la question de la discrimination à l'emploi bancaire. Les envois de la CAC de la Direction ont donné un avis de principe favorable.
 - Communication : Le comité de pilotage a eu lieu le 18 octobre pour faire le point sur le projet et préparer pour l'ANR (CPS).
- Bonne pratique identifiée / Exemple de résolution d'un problème sur un prêt, etc.
 - Il y a absence de dragage de mission à la FNARS Picardie. Philippe met les travailleurs sociaux diplômés en lien avec Parcours Corfiance (15 demandes depuis juillet, manque de visibilité sur l'octroi des prêts bancaires, mais un processus de suivi est en cours de mise en œuvre).
- Relations établies
 - Classe des Délétes : Philippe va solliciter la CAC Picardie prochainement pour envisager un financement pour l'année 2.

Carte d'identité de la région

- Contact : Philippe GILBERT d'HALLUIN
- Année de l'accompagnement : 2^{ème}
- Partenaires(s) bancaire(s) :
 - Crédit Coopératif (taux : 3.5%)
 - Banque Postale (taux : 4%)
 - Parcours Corfiance (taux : 2%)
- Nombre d'adhérents : 21

FNARS Picardie
Adresse : AMIENS
Téléphone : 08 16 96 73 79
Mail : pica@fnars.org

Météo de la période



17

