




MINISTÈRE DES SPORTS,
DE LA JEUNESSE,
DE L'ÉDUCATION
POPULAIRE ET DE
LA VIE ASSOCIATIVE

FEJ
FONDS
D'EXPÉRIMENTATION
POUR LA
JEUNESSE



**«*Micro-crédit personnel pour les 18-25 ans :*
le droit au crédit»
« **CCAS DE GRENOBLE** »**

**NOTE DE RESTITUTION FINALE
DU PORTEUR DE PROJET**

Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse
95 avenue de France – 75650 Paris cedex 13
www.jeunes.gouv.fr/experimentation-jeunesse



INTRODUCTION

Ce projet a été financé par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse dans le cadre de l'appel à projets n°1 lancé en 2009 par le Ministère chargé de la jeunesse.

Le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse est destiné à favoriser la réussite scolaire des élèves et améliorer l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de moins de vingt-cinq ans. Il a pour ambition de tester de nouvelles politiques de jeunesse grâce à la méthodologie de l'expérimentation sociale. A cette fin, il impulse et soutient des initiatives innovantes, sur différents territoires et selon des modalités variables et rigoureusement évaluées. Les conclusions des évaluations externes guideront les réflexions nationales et locales sur de possibles généralisations ou extensions de dispositifs à d'autres territoires.

Le contenu de cette note n'engage que ses auteurs, et ne saurait en aucun cas engager le Ministère.

Ministère de l'éducation nationale de la jeunesse et de la vie associative
Secrétariat d'État chargé de la jeunesse et de la vie associative
Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

Mission d'animation du Fonds d'expérimentations pour la jeunesse
95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13
Téléphone : 01 40 45 93 22
<http://www.experimentationsociale.fr>

Pour plus d'informations sur l'évaluation du projet, vous pouvez consulter sur le site www.experimentationsociale.fr le rapport d'évaluation remis au FEJ par l'évaluateur du projet.



FICHE SYNTHÉTIQUE DU PROJET

THEMATIQUE Numéro du projet AP1-088
LE DISPOSITIF EXPERIMENTE
Titre : Micro-crédit personnel pour les 18-25 ans : le droit au crédit
Objectifs initiaux : Apporter une solution aux besoins de financement de jeunes ayant un projet d'insertion sociale ou professionnelle et n'ayant pas accès au crédit bancaire classique.
Public(s) cible(s) : 50 jeunes de 16 à 25 ans (20 jeunes atteints)
Descriptif synthétique du dispositif expérimenté Phase 1 : Prise de contact avec le CCAS via une plateforme téléphonique dédiée. Phase 2 : Analyse des demandes et proposition d'un entretien avec une Conseillère en Economie Sociale et Familiale du CCAS pour une analyse sociale du projet et de la situation du demandeur. Phase 3 : le partenaire bancaire assure un diagnostic financier des dossiers transmis par le CCAS et octroie le prêt.
Territoire(s) d'expérimentation : L'expérimentation est à destination des jeunes habitant le territoire de la commune de Grenoble (zone urbaine incluant 3 ZUS)
Valeur ajoutée du dispositif expérimenté : Offre d'une solution de financement, accès aux outils bancaires ; bonification du taux d'emprunt
Partenaires techniques opérationnels : (1) Partenaires initialement indiqués dans le projet : Banques (Crédit Municipal de Lyon) ; pédagogie budgétaire : Finances et Pédagogie ; acteurs sociaux, et plus particulièrement des partenaires intervenant auprès du public jeune comme la Mission Locale de Grenoble, l'UMIJ, le CROUS, l'AFIJJ... (2) Partenaires effectifs de l'expérimentation : 2 banques (CML et Banque Postale), Finances et Pédagogie et acteurs sociaux qui ont procédé à quelques orientations
Partenaires financiers (avec montant): MAFEJ : 44 184 €
Durée de l'expérimentation (1) Durée initiale : 18 mois (tel que prévu dans la convention signée avec le FEJ). (2) Durée effective : 24 mois
LE PORTEUR DU PROJET
Nom de la structure : Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Grenoble Type de structure : Etablissement public
L'ÉVALUATEUR DU PROJET
Nom de la structure : CREDOC Type de structure : structure privée.



PLAN DE LA NOTE DE RESTITUTION

Introduction :

Le CCAS de Grenoble a été le premier CCAS de l'Isère, en mai 2009, en partenariat avec le Crédit Municipal de Lyon (CML), et avec le soutien de la Caisse des Dépôts, à mettre en place un dispositif de microcrédit personnel pour les habitants de la commune. Son objectif est alors de construire un dispositif efficace et d'ampleur, apte à répondre à l'ensemble des besoins du territoire communal.

Même si le dispositif de "Microcrédit pour Tous" fonctionnait depuis seulement quelques mois, la faible représentation des moins de 26 ans était évidente. Les raisons en semblaient moins claires : méconnaissance du dispositif par le public jeune ? De ses objectifs ? Manque d'attractivité en raison du taux d'intérêt ? Réticence des prescripteurs potentiels ?

Il est ainsi apparu que ce dispositif à destination de tous pouvait être mobilisé et adapté pour constituer une réponse plus appropriée aux besoins de la population des 18/25 ans.

Suite à l'appel à projets du Haut Commissaire à la jeunesse en juin 2009, une expérimentation d'un MCP pour les jeunes a été mise en place par le CCAS de Grenoble en décembre 2009.

Le dispositif MCP jeunes s'inscrit dans la continuité du dispositif général : il vise à instaurer un droit au crédit bancaire en proposant un crédit responsable accessible à tous les jeunes grenoblois pour qui il constitue une solution de financement adaptée à leur projet (et leur budget) et qui en sont privés dans les circuits bancaires classiques.

En conséquence, le dispositif est ouvert :

- A tous les jeunes, âgés de 16 à 25 ans ayant des ressources (salaires ou indemnités chômage)
- Pour les mêmes objets que le dispositif « microcrédit pour tous »

Le MCP Jeunes proposé est semblable au MCP « classique » avec deux spécificités. D'une part, l'offre d'un taux bonifié à 2,5%. Les mensualités sont basées sur un taux de 4,5%, dont 2% sont remboursés à l'emprunteur en fin de prêt par le CCAS. D'autre part, le CCAS a recruté spécifiquement une Conseillère en Economie sociale et familiale uniquement dédiée à l'étude des demandes de microcrédit du public jeune.

Le fonds de garantie est celui du MCP "classique" : 50% par le Fonds de Cohésion Sociale, 35% par le Crédit Municipal et 15 % par le CCAS.

L'architecture organisationnelle est semblable à celui du dispositif classique : un numéro d'appel unique ; les procédures d'instruction des dossiers sont identiques.

L'expérimentation a démarré en janvier 2010 et pris fin en décembre 2011. Elle s'inscrit sur le territoire de la commune de Grenoble. La ville de Grenoble compte 156 000 habitants.

I. Rappel des objectifs et du public visé par l'expérimentation

A. Objectifs de l'expérimentation

Un objectif de « droit au crédit » :

Le dispositif instaure un "droit au crédit" bancaire pour les jeunes grenoblois exclus ou rejetés vers des solutions de remplacement chères et dangereuses. Il permet de lutter contre les inégalités en assurant des chances d'émancipation sociale. Il n'a pas vocation à se substituer aux aides existantes. Il entend alléger les conditions d'attribution du crédit en supprimant les plafonds de revenus et la caution. Il s'appuie sur une proposition de prêt géré par un acteur bancaire.

Un objectif d'insertion sociale et professionnelle :

Cette expérimentation a pour objectif d'aider les jeunes à réaliser des projets favorisant leur insertion sociale en leur permettant de financer des projets liés à la mobilité (réparation ou achat d'un véhicule, permis de conduire), au logement (installation dans un logement, achat d'équipement...), à la formation...

Un objectif d'accès facile et rapide :

Les conditions d'octroi sont liées au non accès à un crédit bancaire classique, à la capacité de remboursement du prêt et à l'éligibilité du projet dans le cadre du MCP (exclusion du rachat de dettes ou de crédits).

L'instruction des demandes est simplifiée à 4 étapes (recueil de l'appel, rendez-vous avec la CESF pour la constitution du dossier, transmission du dossier à la banque et octroi du prêt) afin de garantir la réactivité de l'étude du dossier pour répondre le plus rapidement à la demande de la personne et au besoin exprimé. Ceci est renforcé par une constitution administrative simple du dossier et d'une demande de justificatifs restreinte afin de ne pas décourager les demandeurs.

Un objectif d'action pédagogique :

Par ailleurs, grâce à l'instruction des demandes et l'accompagnement tout au long du remboursement par une Conseillère en Economie Sociale et Familiale, dédiée à ce dispositif, les jeunes bénéficiaires d'un microcrédit bénéficient d'une action pédagogique autour des questions de gestion du budget, des outils bancaires...

Ce projet, en lien avec une expérimentation lancée par le CCAS de Besançon, fait l'objet d'une évaluation commune du CREDOC.

Cette expérimentation a été imaginée comme non stigmatisante pour les jeunes puisque les conditions d'accès sont identiques à celles du dispositif pour Tous. La bonification du taux d'intérêt prévue par le CCAS a pour seul objectif de rendre encore plus attractive l'offre de service, limiter l'impact financier des intérêts bancaires (même si au regard du montant emprunté et du taux réduit, ces intérêts restent d'un montant faible).

Il n'a pas été conçu comme un dispositif supplémentaire d'accompagnement social du jeune.

B. Public visé et bénéficiaires de l'expérimentation (analyse quantitative et qualitative)

Le rapport d'évaluation réalisé par le CREDOC a vocation à compléter les données présentées ci-dessous.

1. Public visé :

Il n'y a pas eu de ciblage d'une typologie particulière de public. Le dispositif est ouvert à toutes les personnes de 16 à 25 ans n'ayant pas accès à un crédit bancaire classique, sans considération de statut ou de ressources. Le microcrédit jeune s'adresse autant aux personnes isolées qu'aux ménages sans enfant ou encore aux familles. Les jeunes ayant moins de 18 ans doivent être émancipés.

Un objectif de 50 jeunes bénéficiaires d'un microcrédit personnel sur 24 mois avait été initialement proposé.

2. Bénéficiaires directs :

2.1. Statistiques descriptives

Le CCAS dispose d'un logiciel de saisie des demandes et des dossiers de microcrédit personnel. Ce logiciel ne pouvait cependant permettre un suivi suffisamment précis pour l'expérimentation. Une base de données a donc été créée spécifiquement pour le suivi des bénéficiaires.

Annexe 1 - Public visé par l'expérimentation Nombre et caractéristiques des bénéficiaires et territoire d'intervention

Numéro du projet	AP1_088
-------------------------	---------

	Bénéficiaires prévus pour toute la durée de l'expérimentation	Bénéficiaires entrés l'année 1	Bénéficiaires entrés l'année 2	Bénéficiaires entrés l'année 3	Bénéficiaires entrés pendant toute la durée de l'expérimentation
Nombre de bénéficiaires directement touchés par l'action					
Jeunes					
Adultes					
Nombre total de bénéficiaires	50	16	4		20
Nombre d'abandons ou exclusions		5	4		

	Bénéficiaires prévus pour toute la durée de l'expérimentation	Bénéficiaires entrés pendant toute la durée de l'expérimentation
Nombre de bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif, par caractéristiques		
1. Jeunes		
Âge		
Moins de 6 ans		
6-10 ans		
10-16 ans		
16-18 ans		
18-25 ans	50	20
Autres : <i>(préciser)</i>		
Autres : <i>(préciser)</i>		
Situation		
Elèves en pré-élémentaire		
Elèves en élémentaire		
Collégiens		
Lycéens en LEGT		
Lycéens en lycée professionnel		
Jeunes apprentis en CFA		
Étudiants du supérieur		1
Demandeurs d'emploi		2
Actifs occupés		10
Autres : <i>sans activité</i>		6
Autres : <i>(préciser)</i>		
Niveau de formation		
Infra V		
Niveau V		
Niveau IV		
Niveau III		
Niveau III		
Niveau I		
Sexe		
Filles		15
Garçons		5
2. Adultes		
Qualité		
Parents		
Enseignants		
Conseillers d'orientation-psychologues		
Conseillers principaux d'éducation		
Conseillers d'insertion professionnelle		
Animateurs		
Éducateurs spécialisés		
Autres : <i>(préciser)</i>		
Autres : <i>(préciser)</i>		

	Prévision initiale	Réalisation
Autre information concernant les bénéficiaires directement touchés par l'action à l'entrée du dispositif		
1. Les jeunes bénéficiaires sont-ils inscrits et suivis par la mission locale (ML) ?		
Oui, tous les bénéficiaires directs sont inscrits et suivis par la ML Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML Non, aucun bénéficiaire direct n'est inscrit et suivi par la ML	Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML	Oui, une partie des bénéficiaires directs est inscrite et suivie par la ML
Echelle et territoire d'intervention de l'action mise en place		
1. L'action que vous menez dans le cadre de cette expérimentation est-elle à l'échelle :		
Communale (une ou plusieurs communes dans un même département) Départementale (un ou plusieurs départements dans une même région) Régionale (une seule région) Inter-régionale (2 et 3 régions) Nationale (plus de 3 régions) ?	Communale	Communale
2. Votre territoire d'intervention inclut-il des quartiers "politique de la ville" ?		
Oui, la totalité de mon territoire d'intervention est en quartiers politique de la ville Oui, une partie de mon territoire d'intervention est en quartiers politique de la ville Non, mon territoire d'intervention n'inclut pas de quartiers politique de la ville	Oui, une partie de mon territoire	Oui, une partie de mon territoire

2.2. Analyse qualitative

Des écarts entre le public visé et le public bénéficiaire :

Objectifs quantitatifs : L'objectif initial était de 50 bénéficiaires. Le résultat est de 20 jeunes bénéficiaires d'un microcrédit. Le décalage entre les estimations prévisionnelles et le nombre effectif de bénéficiaires peut s'expliquer par les constats suivants :

➔ la faiblesse des orientations par les prescripteurs potentiels, Malgré les rencontres partenariales soutenues pour présenter le dispositif, peu de professionnels du secteur de la jeunesse se sont emparés de la proposition et n'ont in fine que très peu orienté vers cet outil.

➔ un public jeune en demande mais dont la situation ou le projet n'était pas compatibles avec l'octroi d'un microcrédit :

- un faible taux de présence (seulement une personne sur deux vient au rendez-vous fixé avec la CESF),
- des projets peu réalistes (il existe un décalage important entre les montants demandés et le niveau et la régularité des revenus – certains jeunes souhaitent un MCP alors qu'ils ne disposent pas de ressources),

- une demande de consommation (les jeunes sont souvent dans une démarche d'acquisition de biens plutôt que dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle. Par exemple, un jeune va faire une demande de MCP pour un véhicule alors même qu'il n'a pas de perspective d'emploi),
- des situations souvent précaires et instables (on observe que les jeunes rencontrés sont dans des situations sociales et économiques difficiles, disposant de faibles revenus souvent irréguliers et non pérennes) ne leur permettant pas de se projeter sur la durée du prêt,
- difficultés financières et budgétaires déjà présentes (plusieurs appels de jeunes qui veulent un crédit pour payer leurs dettes ; Plusieurs jeunes sont fichés, souhaitent emprunter alors qu'ils ont des dettes, des problèmes de découvert, des difficultés importantes à assurer le règlement de leurs charges courantes).

➔ une diminution générale entre 2010 et 2011 des sollicitations de microcrédits (diminution à l'échelle du dispositif du CCAS de plus de 50% en 2011 des sollicitations et de 70% des microcrédits accordés)

Un public féminin jeune et actif :

Le dispositif visait un public jeune sans conditions, mais au final les bénéficiaires directs sont des jeunes en situation d'activité professionnelle. Pour la plupart, ceci découle du fait que l'octroi du MCP est conditionné par la capacité de l'emprunteur de rembourser une mensualité.

Situation professionnelle : 48% ont une activité professionnelle (dont 36% en CDD ou Interim). 28 % sont au chômage et 12% déclarent poursuivre leurs études en assurant parallèlement un emploi en CDD.

Par ailleurs, les bénéficiaires ne sont pas la représentation d'un jeune public car seulement 1 jeune sur les 20 avait moins de 20 ans au moment de la demande de microcrédit.

Les femmes sont majoritaires puisqu'elles constituent 75% des bénéficiaires. Les jeunes femmes sont-elles plus actrices dans leurs démarches et notamment quand elles sont en situation de couple ? Ce sont souvent elles qui prennent contact et se présentent aux entretiens.

Situation familiale : 70 % déclarent vivre seuls.

Pour comparaison, dans le cadre du dispositif MCP pour tous : 57% des bénéficiaires sont des femmes. Parallèlement, 44% sont en activité. Enfin, 78% se déclarent seuls.

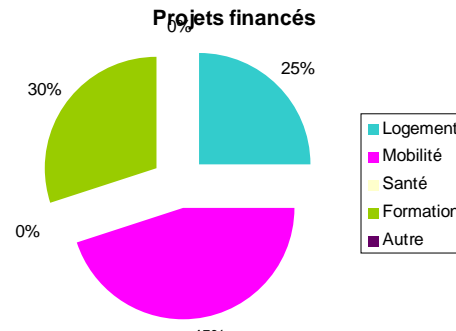
Le bilan sur 24 mois fait état des données suivantes :

- 338 demandes (contacts téléphoniques)
- 201 rendez-vous programmés
- 29 dossiers constitués
- 25 dossiers transmis au CML (4 dossiers n'ont pas été transmis à la banque)
- 20 MCP accordés (3 demandes ont été annulées par les demandeurs et 2 dossiers ont été refusés par la banque).

Le taux de transformation se traduit par 17 appels pour constituer 1 microcrédit personnel (ce taux est de 16 pour le MCP pour Tous).

Les prêts sollicités le sont majoritairement pour la mobilité (achat de véhicule et permis de conduire), logement (équipement), pour un montant moyen de 1700€.

Les prêts octroyés sont d'un montant moyen de 1910 € pour une durée de remboursement de 29 mois.
45% concerne la mobilité et 30% la formation.



Des outils de repérage spécifiques



La communication s'est organisée autour de la création d'une plaquette spécifique (et ce en parallèle du flyer déjà existant pour le microcrédit personnel pour tous) et d'affiches.

Plus de 3000 dépliant (couleur, format A4 recto verso) ont été édités et diffusés. Les affiches et plaquettes sont remises aux professionnels et déposées dans les accueils des services ou associations rencontrées à destination du public.

Les points de distribution ont été :

- comme pour le MCP classique les lieux d'accueil du CCAS (centres sociaux, crèches...), de la Mairie (Hôtel de Ville et les 6 antennes), PIMM'S,...
- spécifiquement auprès des associations intervenant auprès du public jeune : Mission locale, foyers jeunes travailleurs (UMIJ), ADIJ, Crous...
- des acteurs de l'emploi : agences d'interim, services d'insertion...

Par ailleurs, en appui du lancement de l'expérimentation, une campagne d'affichage (type panneaux Decaux) à l'échelle de la Ville a été faite en janvier 2010.

Pour autant, le CCAS n'étant pas un interlocuteur privilégié du public jeune, des démarches de mobilisation des partenaires prescripteurs ont été réalisées. Le premier acteur rencontré, car interlocuteur incontournable du public jeune ciblé, a été la Mission Locale. Cette sollicitation a démarré par une rencontre de la direction pour expliquer le dispositif, le cadre de l'expérimentation, les attendus. Cette étape a permis une présentation du microcrédit personnel jeunes au conseillers de la Mission Locale dans un second temps.

En outre, une permanence de la Conseillère en Economie Sociale et familiale à raison d'une demi-journée toutes les deux semaines a été instaurée pour permettre un accueil en direct

mais aussi des rendez-vous dans les locaux de la Mission Locale. L'orientation vers la conseillère restant possible par téléphone pour un rendez-vous en dehors des jours de permanence au siège du CCAS.

Parallèlement, une présence régulière sous forme d'une permanence hebdomadaire a également été organisée dans les locaux de l'association pour les étudiants (Espace de Vie Etudiant) d'avril à juin 2010.

Enfin, pour proposer un complément dans l'accompagnement, il a été proposé, en appui du suivi individuel, une information collective sur le thème des outils bancaires et la relation bancaire. Cette animation a été construite en partenariat avec Finances et pédagogie. Cette offre s'est adressée tant aux jeunes bénéficiaires qu'aux jeunes dont la demande n'a pas abouti. Pour mobiliser le plus possible de jeunes, un mailing a été adressé à 300 jeunes par l'intermédiaire de la Mission Locale. Seulement 3 jeunes étaient présents et un professionnel de la Mission Locale. Les autres partenaires tels que les Foyers jeunes travailleurs et l'AFIJ ont été sollicités.

En parallèle, il a été proposé une séance d'informations sur le MCP et les crédits bancaires classiques aux jeunes de l'AFIJ réunissant 4 personnes.

Le mode de repérage (démarches d'informations auprès des structures accompagnant le public jeune) et les moyens de communications (affiches et flyers) sont identiques à ceux établis dans le cadre du dispositif pour tous et ne semblent pas avoir été impactés par le caractère expérimental du microcrédit jeunes.

Une meilleure approche du public jeune

Même si l'objectif de 50 jeunes n'a pas été atteint, l'expérimentation a permis une prise de contact avec près de 340 jeunes. Il paraissait indispensable, au-delà d'une information précise sur le microcrédit et d'une évaluation de la situation pour les besoins de l'instruction, de comprendre et d'apporter à ceux qui l'acceptaient une aide et un soutien. Il a donc été proposé systématiquement un entretien pour une évaluation plus approfondie de leur situation aux personnes qui le souhaitaient, notamment lorsque des difficultés budgétaires étaient affirmées ou simplement pressenties. 67 jeunes ont été reçus dans ce cadre avec la possibilité de maintenir cet accompagnement au rythme et dans la durée qui leur convenaient. Les situations relevaient soit de l'apport de conseils et d'un soutien dans la réalisation de démarches simples pour remettre à l'équilibre leur budget ou par exemple traiter un découvert récurrent. Dans quelques situations plus dégradées, le dépôt d'un dossier de surendettement a été effectué.

3. Bénéficiaires indirects

Au-delà de permettre au bénéficiaire du microcrédit personnel de réaliser son projet, de lui donner le moyen de poursuivre son insertion sociale ou socioprofessionnelle, les membres de son entourage sont directement impactés : enfants et/ou conjoint. Cela se confirme tant lors du financement pour l'amélioration de leurs conditions de vie ou tout simplement de leur quotidien (achat de mobilier de première nécessité par exemple).

II. Déroulement de l'expérimentation

A. Actions mises en œuvre

	Description synthétique de chaque action	Spécifique au caractère expérimental du projet (oui/non)	Durée en mois	Ressources humaines mobilisées			Ressources matérielles mobilisées		
				Effectifs	ETP	Type de personnel concerné (qualifications)	Achats	Prestations de services	Autre (préciser)
1. Préparation du projet	<i>octobre 2009 / décembre 2009</i>								
Action n°1	Recrutement d'une CESF dédiée au dispositif	oui	1	2	0,1	Chef de service / Directeur / RH			
Action n°2	Travail de définition des points communs et divergences avec le dispositif de Besançon	oui	1	2	0,1	Chef de service / CESF/ Evalueur			
Action n°3	Préparation de l'évaluation	oui	1	2	0,1	Chef de service / CESF/ Evalueur			
Action n°4	Préparation de la plaquette MCP jeunes	oui	1	3	0,1	Chef de service / Directeur / chargée de communication			
Action n°5	Préparation du plan de communication	oui	1	2	0,1	Chef de service / Directeur			
Action n°6									
Action n°7									
Action n°8									
Action n°9									
Action n°10									
2. Lancement de l'expérimentation	<i>janvier 2010 / décembre 2011</i>								
Action n°1	Communication (plan de communication ; diffusion des supports)	oui	3	1	0,1	CESF	plaquettes et affiches		
Action n°2	Création d'outils de suivi d'activité	oui	2	1	0,1	CESF			
Action n°3	Rencontres partenariales	oui	12	2	0,1	CESF + chef de service	plaquettes		

Action n°4	Permanences délocalisées dans les locaux de la Mission locale et d'une association étudiant	oui	6	1	0,1	CESF			
Action n°5	Accueil téléphonique (informations, conseils, prise de rdv)	oui	24	1	0,1	CESF			
Action n°6	Entretiens pour l'instruction des dossiers et accompagnement	oui	24	1	0,1	CESF			
Action n°7	Suivi des dossiers avec le partenaire bancaire	oui	24	1	0,1	CESF			
Action n°8	Accompagnement des bénéficiaires	non	18	1	0,1	CESF			
Action n°9	Proposition de suivi pour les non bénéficiaires dans le cadre du dispositif de plateforme budgétaire du CCAS de Grenoble	non	18	1	0,2	CESF			
Action n°10	Coordination avec l'évaluateur		24	1	0,05				
3. Achèvement de l'expérimentation	<i>janv-12</i>								
Action n°1	comité pilotage partagé avec Besançon mai 2012) avec remise du rapport d'évaluation du CREDOC	oui		3		Directeur/Chef de service / CESF			
Action n°2	Poursuite du MCP pour Tous	Non			0,5	CESF			
Action n°3	Accueil et accompagnement dans le cadre de la plateforme Budget	non			1	CESF			
Action n°4									
Action n°5									
Action n°6									
Action n°7									
Action n°8									
Action n°9									
Action n°10									
4. Achèvement de l'évaluation	<i>1er trimestre 2012</i>								

Changement apporté par l'expérimentation : le dispositif a impliqué la mise en place d'un accueil « en central », au siège du CCAS, des personnes alors même que les personnes orientées vers le dispositif de MCP pour tous est instruit dans les centres sociaux du CCAS.

Difficultés rencontrées

Des difficultés liées à la faiblesse de la prescription sont évidentes alors même que la mobilisation des partenaires est apparue comme chronophage.

Ainsi la permanence microcrédit (une demi-journée) mise en place auprès de la Mission Locale (2 fois par mois de janvier à septembre 2010) n'a pu être maintenue. Cependant, en raison de la faible fréquentation de ces temps de présence, il a été décidé avec les conseillers de la Mission Locale de privilégier une orientation vers un rendez-vous au CCAS.

En effet, malgré cette mise à disposition, sur site, du référent microcrédit jeunes, les sollicitations sont restées timides voire quasi inexistantes. Le microcrédit personnel reste un outil peu « plébiscité » par les travailleurs sociaux ou les professionnels en charge de l'accompagnement (risques reprochés : peur du surendettement, taux d'intérêt appliqué...). De plus, le public jeune lui-même, malgré les affiches sur le dispositif et la mention de l'existence de ces permanences ne s'est pas montré intéressé.

Des difficultés du fait de cibler un public jeune par lequel le CCAS n'est pas identifié comme un interlocuteur traditionnel. Cela nécessite une médiation des professionnels référents des jeunes. Ce maillage rend le rayon d'action du CCAS perméable à l'intérêt que les professionnels portent au dispositif et donc le rend partiellement inopérant. La communication directe au public via des supports tels que les plaquettes ou les affiches ne permet pas de compenser cette faiblesse.

Or sur la base des résultats présentés, il aurait fallu 850 contacts pour 50 jeunes inscrits dans le dispositif, soit près de 3 fois plus.

Impact de l'évaluation

Phases de l'évaluation : la première a été la recherche de points de comparaison entre le dispositif de Grenoble et celui de Besançon et d'une harmonisation des dispositifs et surtout la définition d'outils de travail communs (par exemple : recours à une application informatique commune pour le recensement des demandeurs et des bénéficiaires).

Une déclaration auprès de la CNIL a du être faite. Puis un courrier type à adresser aux jeunes touchés par le dispositif (personnes ayant simplement pris contact, non bénéficiaires suite à un refus, bénéficiaires) a été édité afin qu'ils puissent faire part de leur accord ou non de participer à l'évaluation. Enfin, à chaque entretien il est nécessaire d'expliquer aux personnes l'évaluation, ses objectifs et ses modalités.

Des difficultés dans le déroulé chronologique :

Décembre 2009 : Tentative de définition d'un travail de repérage des items et indicateurs communs avec le site de Besançon, notamment pour l'élaboration de statistiques identiques et pour les besoins de l'évaluation commune. Cela n'a pu être finalisé en raison de la disparité de fonctionnement des dispositifs et d'une absence d'outils communs.

Avril 2010 : désistement de l'évaluateur pressenti pour les 2 sites.

Juin 2010 : le CREDOC est retenu et se positionne sur l'évaluation commune des deux expérimentations. Un nouveau travail a du être réalisé avec le CREDOC pour permettre la finalisation d'un protocole d'évaluation.

Suite à la nécessité de trouver des modalités d'évaluation communes entre le dispositif de Grenoble et celui de Besançon, la convention avec la DJEPVA n'a pu être établie qu'en juillet 2010 et finalement signée en septembre 2010 (en raison d'une erreur de chiffrage du montant du financement pour le CREDOC).

Le guide d'entretien définitif a été transmis au CCAS en septembre 2010.

Septembre 2010 à janvier 2011 : calage des orientations et diffusion des autorisations de transmission de données personnelles aux demandeurs.

Démarrage de l'enquête auprès des acteurs par le CREDOC en novembre 2010, soit 11 mois après le démarrage de l'expérimentation.

Octobre 2011 : réalisation des entretiens finaux.

Relations avec l'évaluateur : le CREDOC a pu être rencontré 2 fois au cours du deuxième semestre 2010. Il en sera de même en 2011 notamment en raison du changement du chargé de mission au sein du CREDOC (la personne nouvellement responsable de l'évaluation est en fait en charge de l'évaluation du dispositif de Besançon) et de la nécessité de lui présenter le dispositif. Par ailleurs, des échanges téléphoniques ou par mail sont réalisés régulièrement.

L'évaluation sera finalisée en mai 2012.

Par ailleurs, en raison de la faible montée en charge des dispositifs de Grenoble et de Besançon, il a été décidé de modifier les modalités de l'évaluation. Initialement l'évaluation portait principalement sur l'impact du MCP sur les bénéficiaires, et in fine, il s'agira plus de mener une étude sur les raisons du faible développement de ce dispositif.

Pour autant ces retards sont uniquement intervenus sur la partie évaluation de l'expérimentation puisque le dispositif a pu démarrer sans difficultés dès janvier 2010.

B. Partenariats

1. Partenaires opérationnels

Concernant le dispositif, les partenaires opérationnels sont d'une part les services en capacité d'évaluer les situations des jeunes et de leur projet – en l'occurrence il s'agit du rôle du CCAS ; d'autre part, de l'examen financier et bancaire du dossier - donc le partenaire bancaire.

Concernant l'expérimentation, les partenaires sont tout d'abord l'évaluateur, mais aussi le CCAS de Besançon pour le partage d'expérience et enfin concernant le volet pédagogique, Finances et Pédagogie.

Nom de la structure partenaire	Rôle dans l'expérimentation	Modalités de travail et outils
Crédit Municipal de Lyon	Banque : étude financière des dossiers et octroi des prêts Phase : tout au long de l'expérimentation Coordination ponctuelle Echanges sur les dossiers	Dossier Microcrédit personnel
Banque Postale	Banque : étude financière des dossiers et octroi des prêts Phase : fin de l'expérimentation	
Finances et Pédagogie	Conception d'une information collective (définition des thèmes et questions abordées) Co-animation de l'information avec le CCAS	Support de présentation
CREDOC	Evaluation Préparation de l'évaluation ; définition des modalités d'information et de recueil des accords des jeunes interrogés Interview des acteurs microcrédit et de professionnels intervenant auprès des jeunes	Lettre d'autorisation de participation à l'évaluation
CCAS de Besançon	Site coévalué Comparaison des dispositifs étude de la faisabilité d'une évaluation commune Bilan commun	

Le CCAS était déjà engagé, au moment du démarrage de l'expérimentation, depuis quelques mois dans un partenariat effectif et opérationnel avec le Crédit Municipal de Lyon dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel pour tous. Ce partenariat se poursuivra bien évidemment au-delà de la période de l'expérimentation de microcrédit jeunes.

En tant que porteur du projet du microcrédit et unique interlocuteur des jeunes et des professionnels, le CCAS avait en charge l'organisation de la communication, l'interface avec la banque. Au-delà des aspects techniques propres au dispositif, il devait garantir la meilleure coordination possible avec l'évaluateur pour une étude aussi précise et approfondie que possible de l'expérimentation. L'aspect opérationnel implique donc un partenariat resserré mais limité en nombre d'intervenants.

2. Partenaires financiers

Financements	Part de ces financements dans le budget total de l'expérimentation (hors évaluation) en %
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse	44 184,00 €
Cofinancements extérieurs à la structure	0
Autofinancement	10 642,76 €

Il n'y a pas eu de financement supplémentaire en dehors de celle du FEJ.

C. Pilotage de l'expérimentation

Le pilotage s'est articulé autour de trois types de coordinations :

➔ *Une coordination partenariale :*

Avec les partenaires prescripteurs (janvier à juin 2010).

Le CCAS étant le porteur du projet et ce dispositif s'adressant aux grenoblois, cette expérimentation nécessitait de mobiliser de nombreux partenaires associatifs autour d'une thématique peu abordée à ce jour.

Plus spécifiquement, avec la Mission Locale, plusieurs réunions en phase de démarrage ont lieu avec l'équipe de direction. Une présentation de l'expérimentation en réunion d'équipe des conseillers a également été réalisée.

➔ *Un suivi technique :*

Il s'agit de répondre au besoin de suivi des dossiers. Le choix d'une transmission en file active (par opposition à un système de comité d'étude CCAS / banque) nécessite des échanges réguliers pour assurer une bonne articulation dans la prise en compte des dossiers.

En parallèle des réunions techniques sont organisées deux fois par an.

En plus du partenaire bancaire historique, le CCAS a élargi son partenariat avec la Banque postale en septembre 2011 (réunions de mise en place du dispositif de janvier à septembre 2011).

➔ *Une coordination entre sites expérimentaux (Grenoble et Besançon) :*

La mise en lien de deux expérimentations enrichit significativement la réflexion autour du dispositif proposé, de ses objectifs et attendus, de son fonctionnement. La question du recueil d'informations quantitatives et qualitatives sur les bénéficiaires, leur profil s'en trouve également modifiée. Enfin, la comparaison entre ces deux approches distinctes du microcrédit, conduit à s'interroger sur les impératifs de réussite du dispositif : quelles prescriptions favoriser ou développer ? Quels modes et canaux de diffusion de l'information

privilégier ? Quels acteurs professionnels associer ? et avec quel niveau d'implication dans la mise en œuvre du projet pour assurer la réussite de la démarche ?

Un comité opérationnel en amont du démarrage de l'expérimentation (décembre 2009) a eu lieu réunissant les équipes directionnels et l'évaluateur.

Par ailleurs, l'organisation d'une information collective sur chacun des sites a fait l'objet d'échanges sur les modalités et le contenu entre Besançon et Grenoble.

Enfin un comité pilotage partagé avec Besançon (2012) a été organisé avec les équipes opérationnelles, direction générale et en présence des élus et de l'évaluateur.

III. Enseignements généraux de l'expérimentation

A. Analyse du dispositif expérimenté

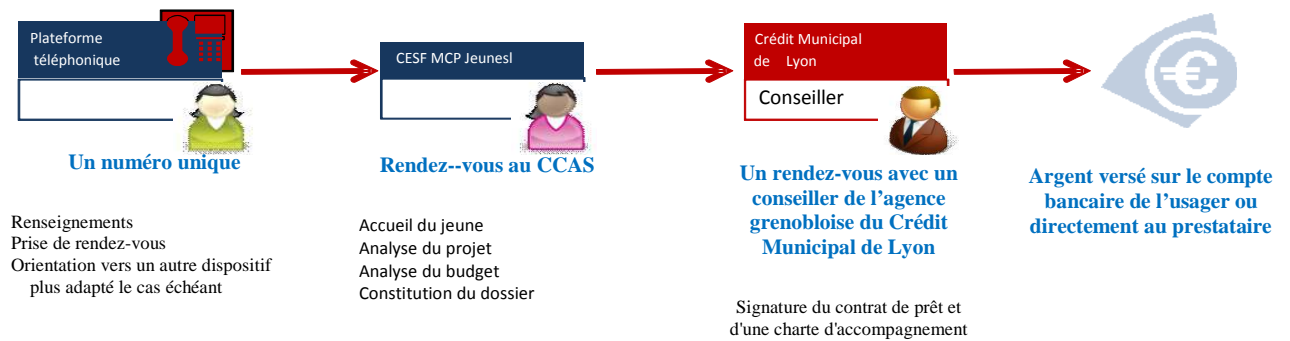
Il s'agit de proposer un crédit responsable, se définissant comme :

- un prêt amortissable avec un taux d'intérêt raisonnable, c'est-à-dire à un coût non supérieur à celui que peut obtenir un client « classique ».
- le crédit doit être établi dans la clarté et la transparence et correspondre à la capacité de remboursement de l'emprunteur. Il s'agit donc de se donner les moyens de la déterminer précisément en permettant, par la même occasion, à l'emprunteur de faire un point détaillé sur son budget et sa situation financière. Le crédit doit également être utile pour l'emprunteur et répondre à son besoin.
- un complément des dispositifs d'action sociale. Aussi, une personne sollicitant un microcrédit pour financer un projet trouvant une solution dans le droit commun est encouragée à faire valoir ses droits.

Les microcrédits proposés présentent les caractéristiques suivantes :

- Prêt octroyé par la banque
- Taux d'intérêt (TEG) : 4, 5 %,
- Montant : de 300 € à 3 000 €,
- Durée maximum de remboursement : 36 mois,
- Assurance décès facultative,
- Aucune caution demandée.

Le parcours de la personne peut être ainsi schématisé :



Phase 1 : orientation vers le dispositif

Elles se font soit par des professionnels soit par le biais de supports d'information mis à disposition du public dans les lieux d'accueil de la structure porteuse mais aussi des partenaires professionnels ou points d'accueil "généralistes" (accueils mairie par exemple).

Phase 2 : recueil du besoin, analyse de la demande, information sur le dispositif

L'entretien téléphonique apporte informations et conseils aux personnes et permet éventuellement de les réorienter vers un dispositif d'action sociale plus approprié. Après une explication du dispositif à la personne, la liste des documents à apporter lui est donnée ainsi qu'un rendez-vous avec la Conseillère en économie sociale familiale.

Phase 3 : entretien physique pour analyse de la situation, instruction de la demande, création du dossier

Il s'agit d'un rendez-vous avec une Conseillère en Economie Sociale et Familiale du CCAS de Grenoble dédiée au dispositif. Lors du rendez-vous, une mise à plat du budget est systématiquement faite et peut aboutir, même si le microcrédit n'est pas validé, à la proposition d'un accompagnement budgétaire. Si nécessaire, la personne est revue une seconde ou une troisième fois pour lui permettre d'effectuer des démarches préalables et nécessaires au déblocage du prêt (par exemple : apurement d'une dette, recherche de devis). Le dossier de microcrédit est complété avec l'ensemble des pièces justificatives nécessaires.

Phase 4 : étude du dossier par le partenaire bancaire et octroi du microcrédit

Le partenaire bancaire étudie le dossier, valide ou non l'octroi d'un prêt.

La signature du dossier de prêt (microcrédit) est effectuée dans les locaux (agence bancaire) du partenaire bancaire afin de conduire la personne à une prise ou reprise de contact avec le banquier.

Phase 5 : accompagnement pendant la période de remboursement du microcrédit

Durant la durée du remboursement, le bénéficiaire se voit proposer des entretiens réguliers pour faire le point sur sa situation avec la Conseillère en Economie Sociale et Familiale. Par ailleurs, en cas d'impayés, la banque en informe la Conseillère qui alors prend contact avec la personne. Un rendez-vous est proposé au bénéficiaire pour aborder ses difficultés et

envisager des solutions adaptées. Si nécessaire, une médiation est faite avec le service contentieux pour reporter ou rééchelonner des mensualités.

Les phases 2 et 3 peuvent aboutir à une orientation vers un accompagnement budgétaire si la situation du demandeur se révèle incompatible avec l'octroi d'un MCP.

B. Enseignements et conditions de transférabilité du dispositif

1. Public visé

L'accès pour tous les publics sans conditions de ressources ou de statut reste probant puisque le microcrédit reste un outil de détection important des personnes n'ayant pas recours au soutien d'un travailleur social. Les personnes sollicitant un microcrédit dans leur grande majorité restent en marge des moyens d'intervention de l'action sociale traditionnelle. Le microcrédit s'inscrit également dans une logique d'accès aux droits puisqu'il permet l'information du public mais assure aussi un retour des personnes vers un financement responsable, éloigné des solutions de crédit chères (crédit renouvelable) et constitue un moyen pour ces personnes de se réappropriier les outils bancaires de base.

Cibler un public qui n'identifie pas le CCAS comme un interlocuteur traditionnel induit la nécessité d'identifier et de mobiliser des instances intermédiaires pour favoriser l'orientation et la prescription vers le dispositif. De ce fait, l'ampleur de l'action du CCAS, en l'occurrence l'émergence d'un microcrédit jeune connu et reconnu, sera dépendante de tiers qui créeront, ou non, une médiation entre le public ciblé et le CCAS. Par ailleurs, au-delà de la nécessité de convaincre les professionnels de l'intérêt de cette action, il faut aussi anticiper l'implication et le temps de travail nécessaires pour démultiplier les interventions auprès des prescripteurs potentiels ou avérés.

2. Actions menées dans le cadre du dispositif testé

Le microcrédit pour tous existant depuis quelques mois seulement et n'étant pas encore clairement identifié, il a été nécessaire de mettre en place une campagne d'information à destination du public jeune mais aussi de rencontrer les professionnels du secteur de la jeunesse.

Plus spécifiquement concernant les vecteurs d'information, il faut souligner l'importance d'un support type plaquette/flyer, qui constitue, lorsqu'on interroge les personnes sollicitant un microcrédit personnel jeune, la principale source d'information citée (65 % des orientations).

Pour illustration, le tableau ci-dessous fait état de l'origine de l'orientation vers le dispositif jeunes :

Connaissance dispositif	TOTAL - Nbre	TOTAL - %
TV & Radio	1	5%
Autre	1	5%
Plaquette	8	40%
Affiches (campagne d'information)	4	20%
Référent social	3	15%
Bouche à oreille	3	15%
Total renseigné	20	100%

Par ailleurs est à souligner la nécessité de cadrer le dispositif avec une réflexion autour :

- de l'organisation de l'accueil des demandes et de l'identification d'un point d'entrée unique,
- les avantages d'un parcours simple et modélisé pour le demandeur,
- la simplification de la procédure, notamment des modalités de transmission des dossiers entre l'acteur social et la banque,
- l'identification d'un référent stable pour les demandeurs et surtout les bénéficiaires durant le remboursement de leur microcrédit personnel.

La mise en place d'un dispositif de microcrédit implique également une professionnalisation des personnes en charge de l'instruction et ainsi le développement d'une expertise microcrédit.

Enfin, le CCAS a souhaité proposer une offre de service pour les personnes qui faisaient mention de difficultés financières tels qu'un nombre de crédits important, des difficultés à boucler leur fin de mois, la présence d'un découvert permanent, etc. Ce soutien et ce conseil budgétaire nécessitent évidemment la présence d'un agent compétent et formé sur les questions budgétaires. Cet accompagnement est le complément approprié d'un dispositif de microcrédit personnel qui met en évidence la présence d'un public en situation financière délicate mais qui, néanmoins, le plus souvent, n'a pas recours aux services sociaux.

26% du public touché par cette offre de service (qui fonctionne depuis bientôt 2 ans) a moins de 26 ans.

3. Partenariats, coordination d'acteurs et gouvernance

Le partenariat doit s'établir avec les prescripteurs potentiels ce qui, comme expliqué précédemment, est parfois complexe en raison des réticences des acteurs sociaux (seulement 15% des orientations), souvent difficiles à convaincre de l'intérêt et du bien-fondé du micro-crédit personnel.

La coordination directe avec le partenaire bancaire est réfléchi en amont de la mise en place du dispositif et ne peut fonctionner que dans un cadre souple et calé sur les besoins d'échanges en fonction du rythme d'étude des dossiers de micro-crédit.

Une coordination annuelle avec les acteurs microcrédit du territoire est également un atout puisqu'elle permet de confronter les constats et d'échanger sur l'évolution des dispositifs.

La gouvernance revient au CCAS en tant que porteur du dispositif.

4. Impacts sur la structure

Au-delà de l'intérêt d'élargir l'action du CCAS à un nouveau public, et parfois même hors d'atteinte de l'action sociale traditionnelle, le dispositif de microcrédit permet à ce public de découvrir les autres interventions du CCAS, de l'amener à entrer dans de nouveaux lieux, comme les centres sociaux.

Conclusion :

Le constat actuel est la faible appropriation de ce dispositif par le public jeune.

Une lecture affinée de cette question pourra être faite grâce à l'évaluation dont est responsable le CREDOC.

Cependant, dès aujourd'hui il semble possible d'en déceler plusieurs causes :

La première serait la faible mobilisation des structures d'accompagnement du public jeune (dont les raisons ne sont pas pour nous apparentes à ce jour). Les points de difficultés sont localement : la question du maintien d'un réseau partenarial, notamment lorsque les interlocuteurs associatifs ne sont pas des partenaires traditionnels du CCAS ; l'opportunité pour un CCAS d'être porteur d'un dispositif s'adressant à un public jeune qui n'entre pas dans ses publics cibles habituels (absence de vivier).

Par ailleurs, la nécessité de prévoir un plan de communication systématique et régulier, ce qui peut être difficile à porter pour une collectivité.

L'insolvabilité et la précarité économique de ces publics, alors que les objets de prêt et leur montant engagent des durée de remboursement supérieures à 2 ans.

Il n'y a pas eu d'impact du taux de bonification (cf. l'expérimentation de Besançon).

Une cause supplémentaire est à souligner, plus en lien avec le constat local d'une diminution du nombre de microcrédits personnels réalisés (tous publics).

Au-delà de la configuration spécifique du CCAS de Grenoble, sur la base des constats faits par l'évaluation sur les raisons du peu d'engouement suscité, la fin de l'expérimentation et le dialogue avec l'évaluateur vont nous permettre d'interroger la pertinence pour le CCAS de faire un dispositif spécifique pour les jeunes et dans les critères du mode d'organisation qui avaient été définis à l'origine du projet.

In fine, l'expérimentation a confirmé la pertinence de créer une offre de service et un soutien aux jeunes sur les questions budgétaires, le soutien autour des outils bancaires. Il est

indéniable que l'expérimentation a eu pour résultat de démontrer que le microcrédit personnel reste un moyen de détection et qu'il permet l'orientation du public jeunes vers la Plateforme Budget du CCAS.

Annexes obligatoires à joindre au fichier :

- **Tableau 1 sur les publics**
- **Tableau 2 sur les actions**
- **Tableau 3 sur les outils développés dans le cadre de l'expérimentation**



Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et de la Vie Associative
Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie Associative

Mission d'animation du Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse

95, avenue de France 75 650 Paris Cedex 13

Téléphone : 01 40 45 93 22

<http://www.experimentationsociale.fr>