



LE MICROCRÉDIT « MOBILITÉ », VECTEUR D'INCLUSION

L'impact des microcrédits « mobilité »
sur l'inclusion professionnelle, sociale et financière des contractants

Résultats d'une enquête auprès de 246 personnes
ayant bénéficié chez Crédal d'un microcrédit « mobilité » entre 2010 et 2013



Avec le soutien de



PRÉAMBULE

Dès 2002, l'idée d'un crédit à la consommation alternatif qui permettrait à chacun de « bien » utiliser le crédit, à des taux justes et seulement si le budget le permet, commence à faire son chemin. En 2004, en collaboration avec la Région wallonne, en Région bruxelloise ensuite, Crédal lance le « Crédit social accompagné », première formule de microcrédit aux particuliers en Belgique.

Depuis, des milliers de microcrédits personnels ont été accordés et le nombre de demandes ne cesse de croître. Chaque année, Crédal reçoit des milliers d'appels téléphoniques et attribue plusieurs centaines de microcrédits personnels. Les histoires derrière ces appels partagent une même trame : ce sont celles de personnes en difficulté financière et sociale qui se voient refuser l'accès au crédit bancaire. Mais elles sont aussi toutes différentes : elles témoignent du parcours de vie unique, souvent douloureux, de personnes victimes de l'exclusion qui peinent à trouver les voies de leur réinsertion.

La mobilité, premier objet du microcrédit aux particuliers

En particulier, la question de la mobilité semble être durement stigmatisante pour les publics fragilisés, et surtout dans les zones rurales de Wallonie. Pour près de 60 % des microcrédits accordés (hors Prêt vert bruxellois et Prêt Bien Vivre Chez Soi en Région wallonne), Crédal intervient pour l'achat d'un véhicule. Les motivations invoquées dans les dossiers de microcrédit mobilité sont, hors des situations particulières, le plus souvent liées à l'emploi.

L'instruction des dossiers de microcrédit mobilité est aujourd'hui basée sur la conviction implicite que disposer d'un moyen de transport personnel va avoir un impact positif sur l'insertion socioprofessionnelle à court et moyen terme des contractants. Pour trouver un emploi ou le conserver, il faut être capable de se déplacer facilement. Si, dans les grandes agglomérations, le recours aux transports publics permet de ne pas être motorisé, dans les zones rurales par contre, l'absence de moyen de transport peut représenter un véritable frein pour la réinsertion professionnelle. De même, le travail en horaire atypique est souvent difficilement conciliable avec le recours aux transports publics, même dans les grandes agglomérations.

En accordant des microcrédits mobilité, Crédal cherche à enclencher la spirale positive de la réinsertion socioprofessionnelle, partant du postulat que la remise ou le maintien à l'emploi aura, à moyen ou long terme, un impact positif sur l'insertion sociale et financière des contractants.

Cette étude s'attache à mesurer l'impact réel d'un microcrédit mobilité sur la situation professionnelle, financière et sociale des contractants. Les projets qui ont été financés par Crédal remplissent-ils ces objectifs d'inclusion? Plus spécifiquement, le microcrédit permet-il aux bénéficiaires de garder ou de trouver un emploi? Leur vie quotidienne s'est-elle améliorée à la suite de l'octroi de ce crédit? Et leur situation financière? A-t-il permis d'augmenter leurs revenus?

Bref, il s'agit de mesurer si le microcrédit mobilité joue bien le rôle de levier dans l'inclusion socioprofessionnelle des contractants. L'enquête est menée auprès des personnes qui ont contracté un microcrédit aux particuliers chez Crédal uniquement, en Région wallonne et en Région bruxelloise, entre 2010 et 2013.

SOMMAIRE

Dans la première partie de cette synthèse, nous brosserons tout d'abord le cadre dans lequel les microcrédits mobilité sont accordés : Qu'est-ce qu'un microcrédit aux particuliers aujourd'hui chez Crédal ? Quels sont les objectifs poursuivis ? Qui sont les personnes qui y ont recours ?

Le second temps de cette synthèse est consacré à l'étude d'impact proprement dite. Après l'exposé méthodologique, nous chercherons à vérifier :

- si le microcrédit « mobilité » permet aux bénéficiaires de garder ou de trouver un emploi ;
- si et en quoi leur vie quotidienne s'est améliorée à la suite de l'octroi de ce crédit ;
- si la situation financière des bénéficiaires d'un microcrédit mobilité s'est améliorée à la suite du crédit.

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Le microcrédit aux particuliers chez crédal..... | 6 |
| 2. Exposé méthodologique..... | 9 |
| 3. Etude..... | 10 |
| 3.1. Profil des bénéficiaires..... | 10 |
| 3.2. Un crédit pour quoi faire ?..... | 11 |
| 3.3. Impact sur la situation professionnelle..... | 14 |
| 3.4. Impact sur la situation financière..... | 18 |
| 3.5. Impact sur le bien-être social..... | 21 |
| Conclusion..... | 24 |
| Postface..... | 26 |
| Crédits et remerciements | |

1. LE MICROCRÉDIT AUX PARTICULIERS CHEZ CRÉDAL

1.1. Le surendettement de l'exclu bancaire

En Belgique, l'exclusion bancaire, qu'elle soit appliquée aux individus ou aux organisations, représente un obstacle majeur à l'accès au progrès économique et social. De nombreuses personnes à faibles revenus tels que les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), les chômeurs, les pensionnés, les malades, etc. mais aussi de plus en plus souvent des salariés en situation précaire - intérimaires, contrats à durée déterminée - se voient refuser un crédit par les banques et par les organismes de crédit.

Si un crédit leur est proposé, il s'agit uniquement d'ouverture de crédit. Une ouverture de crédit correspond à un montant plafond d'emprunt. Il est le plus souvent accordé par un organisme de crédits, moins exigeant qu'une banque traditionnelle, pour une durée donnée. Le client peut donc utiliser ce montant à sa convenance et mettre son compte courant en situation débitrice en cas de besoin, dans la limite du plafond accordé. Ces crédits sont octroyés avec un taux d'intérêt élevé et inadapté à la situation de précarité du contractant.

Entre refus de crédit et « crédit de la dernière chance », les personnes fragilisées sont alors piégées dans une spirale de difficulté sociale croissante, soit que leur situation professionnelle ou sociale se détériore faute d'un financement approprié – ce qui peut les conduire assez vite à une détérioration financière -, soit que pour maintenir leur situation professionnelle ou sociale, elles choisissent de s'endetter au-delà de leur capacité de remboursement et mettent le doigt dans l'engrenage du surendettement.

1.2. Le microcrédit, vecteur d'inclusion

Crédal œuvre depuis 1984 à lutter contre ce frein que représente l'exclusion bancaire en utilisant le crédit comme un véritable outil de développement social et individuel. À l'origine du microcrédit aux particuliers, il y a la conviction qu'un crédit adapté et réfléchi peut avoir un véritable effet de levier dans la vie quotidienne et mener à la réinsertion professionnelle et/ou sociale du contractant.

Le microcrédit aux particuliers chez Crédal est sous-tendu par trois axes de lutte contre l'exclusion financière :

- permettre aux personnes disposant de revenus modestes **d'avoir accès à une formule de crédit adaptée**, destinée à la réalisation d'un projet de vie ou à l'acquisition d'un bien durable et nécessaire à l'amélioration du bien-être quotidien. Crédal leur offre un accès au crédit avec un taux d'intérêt et un montant adaptés à leur situation ;
- remplir un **rôle pédagogique** et de **prévention du surendettement** : la demande de crédit est l'occasion de réaliser avec le demandeur un diagnostic financier de sa situation et de lui permettre de prendre conscience de son budget et de sa capacité de remboursement ;
- réaliser un **accompagnement social et budgétaire** tout au long du crédit : dès le premier contact, des conseils sont donnés à chaque demandeur et, une fois le crédit accepté, le contractant est accompagné, particulièrement s'il se retrouve en difficulté financière.

Parfois comparé au prêt à la consommation, le microcrédit aux particuliers, s'il ne s'en éloigne pas par sa forme de crédit à tempérament, s'en éloigne pourtant par les objectifs sociaux qu'il poursuit. Une grille stricte d'analyse des demandes est mise en place pour garantir l'utilité sociale du microcrédit et son adéquation avec le profil financier des contractants.

LES PROJETS FINANCÉS

Les projets financés par un microcrédit aux particuliers doivent obligatoirement porter sur un achat d'un bien durable et nécessaire : le bien acheté doit apporter une réelle amélioration dans la vie de tous les jours de l'emprunteur. Il peut s'agir

- d'objets liés à la vie quotidienne : électroménager (frigo, cuisinière, lessiveuse, etc.), mobilier (literie, armoires, etc.),
- de la mobilité (voiture, deux-roues, permis de conduire, etc.),
- de travaux de rénovation (toiture, chauffage, châssis, etc.),
- de soins médicaux (prothèses dentaires, lunettes, chirurgie réparatrice, etc.),
- des accidents de la vie, au cas par cas : billet d'avion pour un regroupement familial, frais de formation, frais de notaire pour le rachat d'une maison lors d'un divorce, etc.

Toute demande d'achat de matériel non indispensable est refusée. En outre, les « réserves d'argent » et le paiement des charges courantes sont exclus des projets éligibles.

CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

Outre le lieu de résidence (Région wallonne et Région bruxelloise, en ce compris la communauté germanophone), le demandeur doit répondre à certains critères :

- soit être bénéficiaire d'**allocations sociales** (C.P.A.S., chômage, mutuelle, allocations pour personne handicapée, pension, etc.) ;
- soit disposer de **faibles revenus professionnels** (petits salaires, temps partiels, intérim, Article 60, etc.) ;
- soit avoir un **accès difficile aux services bancaires** : refus de crédit (trop peu de revenus, fichage négatif, etc.) ou crédit inadapté (ouvertures de crédit, etc.).

Enfin, une autre solution moins chère ou plus adéquate n'existe pas. Le microcrédit aux particuliers doit intervenir en dernier recours puisque, on le rappelle, il s'agit d'un véritable crédit avec un taux d'intérêt.

ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Depuis ses débuts, Crédal a toujours été très attentive dans sa pratique du crédit à ne pas enclencher de processus de surendettement en veillant à la capacité de remboursement du client. Crédal est en effet en première ligne pour constater les effets dévastateurs de crédits à la consommation octroyés trop facilement.

La capacité de remboursement du contractant doit donc être avérée. Le ménage doit pouvoir présenter un **budget en équilibre** et s'acquitter des charges courantes (loyer, électricité, etc.). Le crédit social ne peut intervenir pour assumer la vie quotidienne ou boucler les fins de mois car les factures impayées s'accumulent et c'est la spirale vers le surendettement. Si le ménage n'a plus de quoi subvenir à ses besoins vitaux, c'est d'une aide sociale dont il a besoin. Ce point est fondamental dans l'octroi des prêts pour être en accord avec les principes éthiques de Crédal et éviter le surendettement du demandeur.

Dans le calcul du budget, tous les aspects sont pris en compte sur une période de trois mois avant la demande de crédit. Les conseillers veillent en outre à appréhender toutes les conséquences et les dépenses découlant du crédit. Dans le cas d'un microcrédit mobilité, le calcul inclut le coût réel d'une voiture : taxes, entretiens, assurances, carburant, etc.

La capacité de remboursement et la gestion du budget de la famille représentent donc dans la pratique des dossiers de microcrédits, les deux leviers sur lesquels Crédal appuie pour éviter le surendettement. Un important travail de sensibilisation et d'éducation est réalisé avant, pendant et après le microcrédit.

1.3. Le microcrédit en chiffres

En 2013, le microcrédit aux particuliers représente 20 % du portefeuille d'activités de Crédal avec un encours de 5 138 877 € pour 66 % des clients. Le montant moyen des crédits octroyés dans le Département microcrédit aux particuliers est de 5576 € pour une durée moyenne de 37,7 mois. La mensualité des remboursements est en moyenne de 133 €. Le montant moyen accordé pour l'achat d'une voiture est de 4326 € avec une mensualité moyenne de 118 €.

En 2013, 645 microcrédits personnels ont été ainsi accordés. Ils recouvrent trois types de crédits :

- le **crédit social** pour répondre à des besoins de base des familles et des personnes ;
- le **Prêt vert bruxellois** qui, en partenariat avec la Région bruxelloise, finance les travaux pour améliorer l'efficacité énergétique des immeubles des Bruxellois aux revenus modestes ;
- le **prêt Bien Vivre Chez Soi**, mis en place en partenariat avec la Wallonie depuis 2013, qui vise l'aménagement du logement de personnes de plus de 65 ans en perte d'autonomie afin de permettre leur maintien à domicile.

Les crédits sont majoritairement accordés dans les provinces de Bruxelles (38,5 %) et de Liège (25 %), suivies par Namur (12,9 %) et Luxembourg (11,2 %). A Bruxelles, cette proportion s'explique par la centaine de Prêts vert bruxellois consentis par Crédal.

Sur l'ensemble des microcrédits accordés par Crédal, 6 à 7 % des remboursements sont problématiques et seul 1 % des contrats de microcrédits personnels aboutit à un sinistre, ce qui est très positif compte-tenu du profil du public auquel ces crédits sont destinés.

1.4. Caractérisation des publics du microcrédit aux particuliers

Six personnes sur dix bénéficiant d'un microcrédit aux particuliers sont des allocataires sociaux. Les salariés peuvent également être exclus bancaires du fait de faibles revenus (temps partiels, intérimaires, etc.), s'ils sont fichés en défaut de paiement ou en règlement collectif de dettes.

À quasi égale répartition hommes-femmes, une large majorité de nos demandeurs (60 % en 2013) sont des familles monoparentales ou des personnes vivant seules. Plus d'un tiers de ceux-ci ont des enfants à charge qu'ils élèvent seuls.

L'âge moyen des demandeurs en 2013 est de 36 ans pour les femmes et de 41 ans pour les hommes. Le montant moyen de leurs ressources principales est de 1.130 €/mois. Si l'on distingue les travailleurs et les allocataires sociaux, le montant moyen des ressources principales est respectivement de 1.419 € pour les premiers et de 958 € pour les seconds. Nos demandeurs ne sont donc jamais bien loin du seuil de pauvreté, établi à 1074 € par mois en 2013. Un bénéficiaire de microcrédit sur trois est inscrit dans une procédure de règlement collectif de dettes, en médiation ou en guidance budgétaire. La collaboration de Crédal avec les services sociaux est donc étroite.

2. EXPOSÉ MÉTHODOLOGIQUE

2.1. Enquête téléphonique

L'étude est réalisée sur base d'une enquête par questionnaire téléphonique menée auprès d'un échantillon de personnes qui ont obtenu ce type de crédits entre 2010 et 2013 en Région wallonne et en Région bruxelloise. Entre janvier et février 2014, l'enquête téléphonique a été menée auprès de l'ensemble des personnes reprises dans l'échantillon. Le questionnaire administré au cours de cette enquête a été construit pour faire ressortir les différents aspects du crédit mais aussi son impact dans la vie du client.

L'échantillon a été constitué de manière semi-aléatoire sur base du listing de clients ayant reçu un microcrédit « mobilité » entre 2010 et 2013. Les cibles ont été classées en deux groupes selon leur lieu de résidence : Région bruxelloise et Région wallonne. On distingue les personnes en couple des personnes isolées et les personnes avec enfant(s) à charge des personnes sans enfant à charge.

Pour la période concernée, 1.130 clients ont demandé et reçu un microcrédit « mobilité ». Les clients listés pour plusieurs projets n'ont été interrogés qu'une seule fois, ce qui ramène notre population à 1.100 personnes. Au total, 300 personnes ont été interrogées et 246 réponses traitées. La représentativité de notre échantillon par rapport à l'ensemble des clients présents dans la base de données pour cette période est assurée sur les critères suivants : origine géographique, genre, état civil, situation familiale.

2.2. Focus groupe

Une approche par focus groupe, réalisé dans la Province de Liège, nous permettra de mieux comprendre les grandes tendances qui se dégagent de l'étude quantitative. Nous nous sommes concentrés sur cette région car une plus grosse partie des bénéficiaires est originaire de cette province. En outre, toutes les strates identifiées dans l'échantillonnage du questionnaire téléphonique étaient représentées dans la clientèle de cette région. Les témoignages de clients cités dans cette étude sont extraits des enregistrements du focus groupe ou des commentaires autorisés dans le questionnaire.

2.3. Limites

La première limite est bien sûr celle inhérente à la situation des répondants par rapport à Crédal : certains d'entre eux sont toujours débiteurs de Crédal au moment de répondre à l'enquête et les autres seront peut-être encore amenés à solliciter un autre crédit. L'existence de cette relation contractuelle détermine sans doute une attitude prudente ou consensuelle dans les parties de l'enquête qui interrogent la satisfaction des clients par rapport aux services. Pour diminuer cette potentielle réticence et permettre aux répondants de parler plus librement, nous avons fait appel à un enquêteur externe à Crédal.

La question de la situation professionnelle au moment de l'enquête, par exemple, révèle bien la présence de réticences à répondre à certaines questions. Il faut sans doute y voir un deuxième effet de la relation contractuelle qui unit encore certains répondants à Crédal, qui rechignent peut-être à signaler un changement de leur situation professionnelle ou financière à leur organisme de crédit.

Pour certaines questions, le taux de réponse n'est pas de 100 % : l'enquêteur a délibérément laissé les personnes interrogées répondre ou ne pas répondre à certaines questions. Nous mentionnons donc si nécessaire le nombre de répondants pour chacun des pourcentages mentionnés.

3. ETUDE

3.1. Profil des bénéficiaires

D'après notre échantillon, le profil socio-économique des bénéficiaires d'un microcrédit mobilité est similaire à celui décrit pour le microcrédit aux particuliers et inclut de nombreux facteurs de précarité.

Au niveau socio-professionnel

- Un répondant sur deux est allocataire social.
- 37 % des répondants ne bénéficient d'aucune allocation sociale et vivent uniquement des revenus de leur travail.

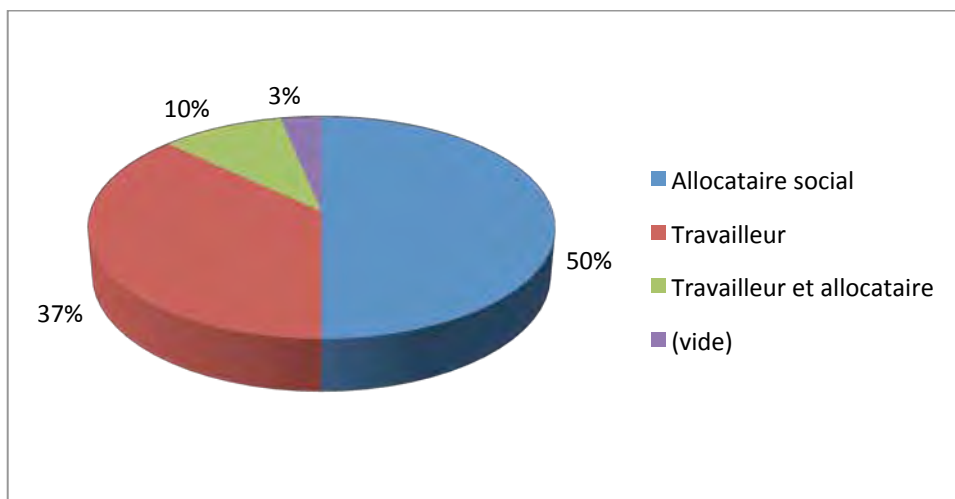


Figure 1 - Statut social au moment de la demande de crédit

- Plus de trois quart des répondants ne disposent pas d'un diplôme d'études supérieures.
- Près d'un tiers des répondants n'a pas atteint le diplôme des secondaires supérieurs.

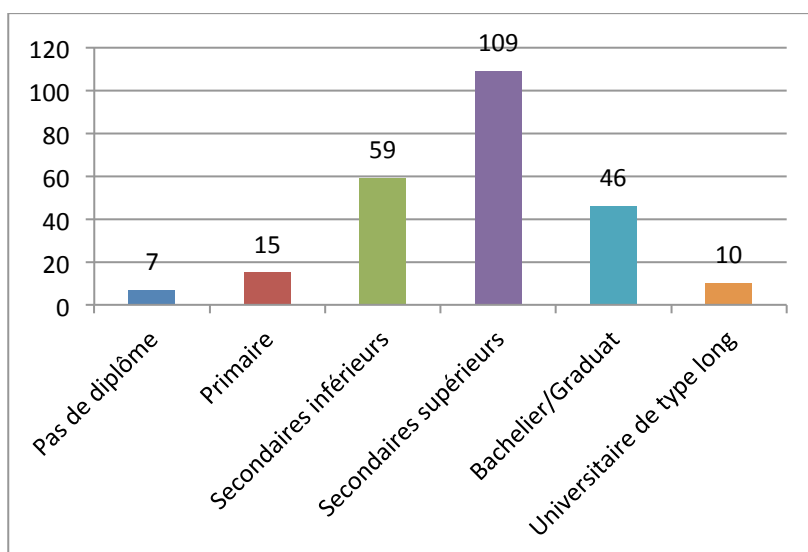


Figure 2 - Niveau d'études au moment de la demande de crédit

Au niveau familial

- Plus d'un répondant sur deux vit seul.
- Près d'un répondant sur trois vit seul avec des enfants à charge.

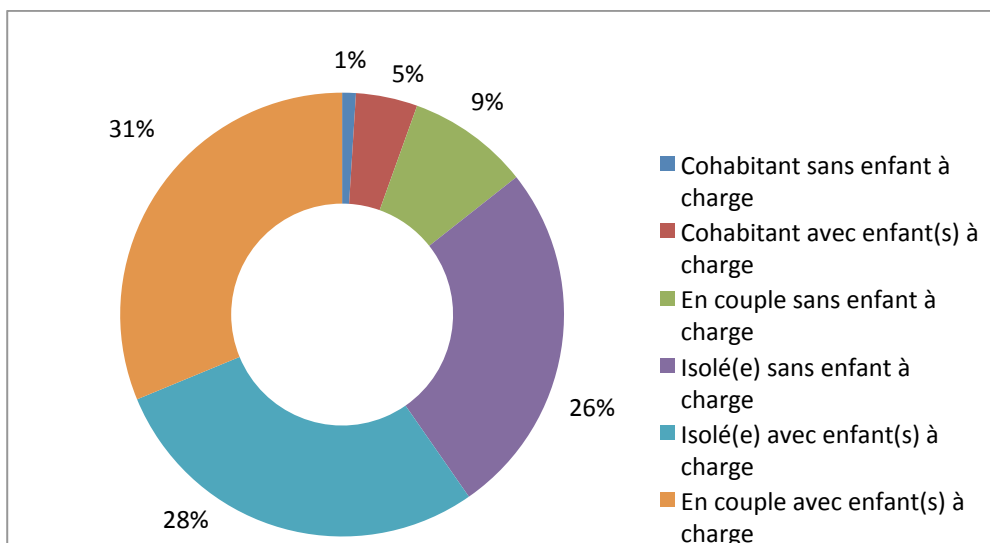


Figure 3 - Situation familiale au moment de la demande de crédit¹

Au niveau financier

- Près de la moitié des répondants est ou a été dans une situation de surendettement :
 - 34 personnes sont en guidance,
 - 12 sont en médiation,
 - 91 sont en règlement collectif de dettes.

3.2. Un crédit pour quoi faire ?

Le microcrédit mobilité est principalement sollicité pour acheter une voiture d'occasion. Les montants empruntés, entre 1.000 à 5.000 euros, ne permettent pas l'achat d'une voiture neuve. Dans certains cas, et sous certaines conditions, les montants peuvent cependant aller jusqu'à 10.000 €.

¹ La notion de cohabitant (avec ou sans enfant) fait ici référence à des personnes vivant chez des tiers sans lien de couple, par exemple au domicile des parents ou d'un parent proche.

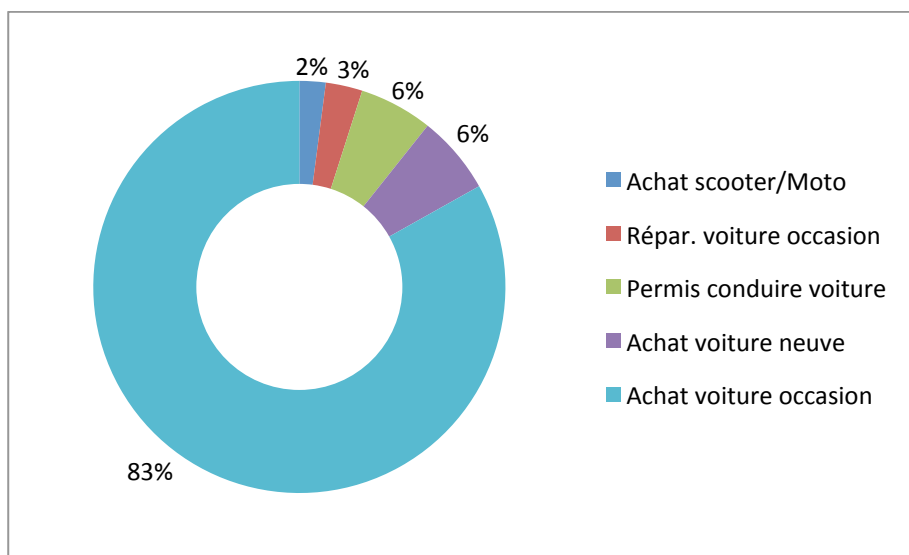


Figure 4 - Objet de la demande de microcrédit mobilité

La première raison invoquée par les personnes interrogées pour demander le microcrédit est liée à l'emploi : 82 % d'entre elles citent l'emploi comme motif lors de leur demande de crédit, soit pour (re)trouver un travail (33,7 %), soit pour maintenir un emploi existant (48,4 %). Près de la moitié des personnes citent également l'amélioration de la vie quotidienne pour motiver leur demande.

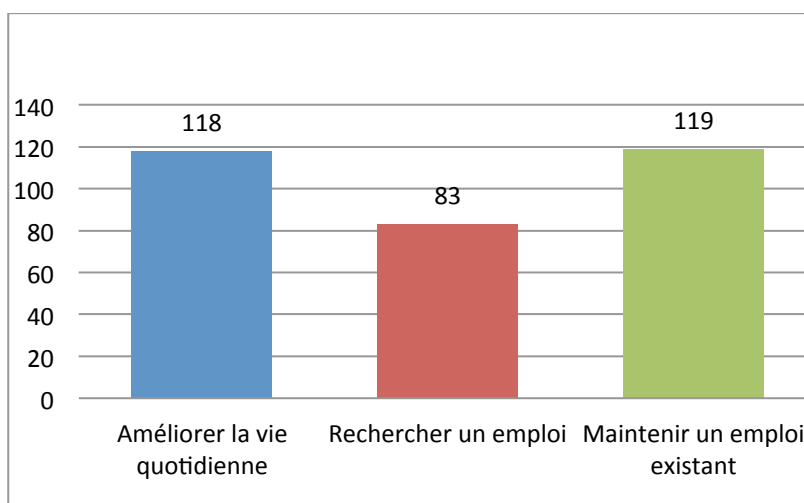


Figure 5 - Objectifs poursuivis (plusieurs réponses possibles)

Pour une grande partie des demandeurs, disposer d'un moyen de locomotion est impératif pour trouver ou maintenir un emploi.

- La mobilité permet d'élargir la zone d'emploi : postuler/travailler dans des endroits peu accessibles en transports en commun, à des distances plus éloignées du lieu de résidence.
- La mobilité permet les emplois dits atypiques (horaires de nuit, de week-end, à pauses, etc.), autrement peu conciliables avec l'offre de transports en commun.
- Dans certains cas, l'emploi lui-même est conditionné à la mobilité : permis exigé par l'employeur, travail en clientèle, etc.

- Dans d'autres, la mobilité permet d'accepter plusieurs emplois à temps partiel, sur des lieux différents.

Cette question est évidemment plus épineuse pour les demandeurs qui résident dans des zones rurales plus particulièrement mal desservies en transports en commun et où les zones d'emploi peuvent être fort éloignées des lieux de résidence.

La question des horaires de travail est également problématique : les horaires décalés sont difficilement conciliables avec les horaires des transports en commun, comme en témoigne ce client : *« Depuis que je suis sorti de mes secondaires professionnels, je n'ai pas travaillé. Je suis diplômé en bâtiment et les employeurs me demandent toujours un moyen de me rendre des fois dans des coins perdus. Sans voiture, ce n'est pas possible car les transports en commun, laisse tomber pour aller travailler à 5h du matin. Quand j'ai demandé le crédit pour une voiture, je devais d'abord avoir le permis théorique, ce que j'ai fait parce que je voulais prendre ma vie en main... J'ai eu le travail et pour la première fois j'étais fier de rentrer chez mes parents et de moi aussi raconter ma journée ».*

La mobilité est également un facilitateur de quotidien et permet une meilleure inclusion sociale et familiale quand le lieu de vie est isolé, éloigné des facilités ou mal desservi par les transports en commun. En particulier, les horaires de travail quand ils sont dépendants des transports en commun sont souvent incompatibles avec la garde des enfants et les activités qui y sont liées (crèches, écoles, activités sportives ou culturelles), comme en témoigne une cliente : *« élever un enfant et devoir l'amener à l'école puis travailler sans moyen de mobilité est une chose infaisable, il faut choisir dans ce cas entre le travail et l'enfant, et pour une mère, le choix est vite fait malgré les inconvénients ».* Ainsi, disposer d'un moyen de transport permet bien souvent de concilier vie professionnelle et vie familiale.

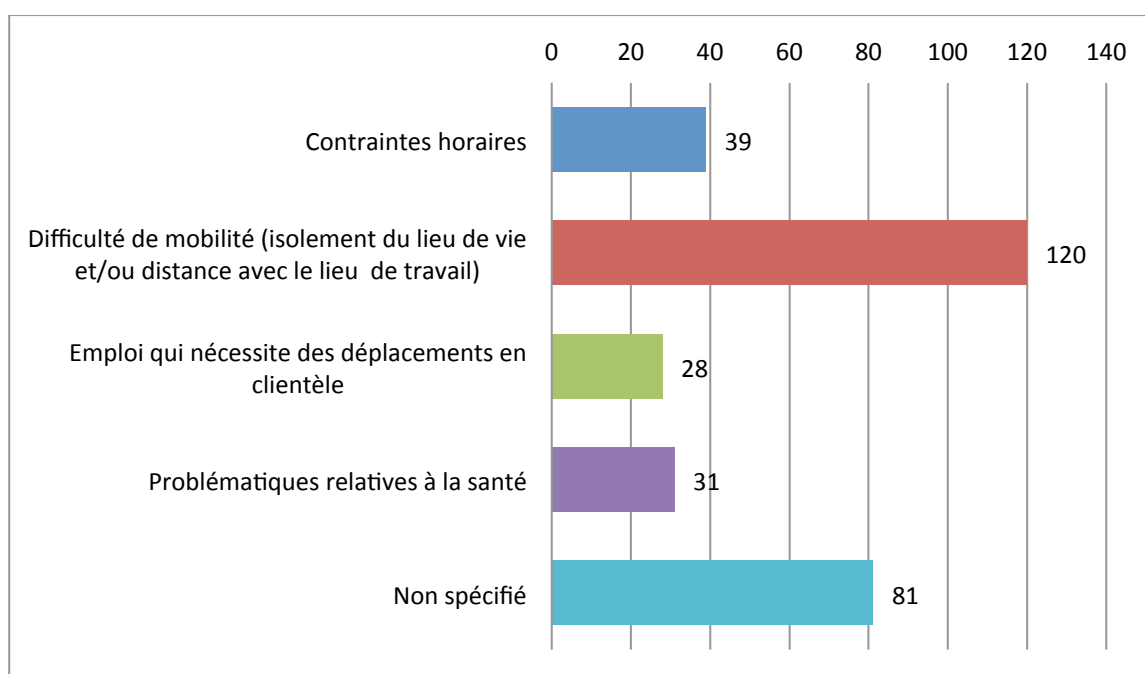


Figure 6 - Facteurs invoqués pour justifier la demande de crédit (plusieurs réponses possibles)

Seule une personne sur huit ne vise aucune amélioration de sa situation professionnelle au moment de la demande de crédit et cherche exclusivement à améliorer sa situation personnelle ou familiale. Pour ces personnes, le besoin de disposer d'une voiture est alors lié

- à l'isolement de leur lieu de vie : l'absence des facilités de base (commerces, écoles ou services publics) à proximité de leur lieu de résidence, conjuguée avec l'absence ou l'inadéquation de l'offre de transports en commun, les condamne à un isolement social et familial important ;
- à des problématiques de santé soit dans le chef du demandeur, soit dans celui d'un membre de sa famille dont il doit s'occuper : handicap, maladie invalidante, maladie grave ou chronique nécessitant des soins de santé réguliers dans des hôpitaux éloignés, etc. ;
- à des problématiques liées à la garde des enfants où le demandeur doit disposer d'un moyen de locomotion pour rendre possible ou conserver le droit de visite ou la garde des enfants.

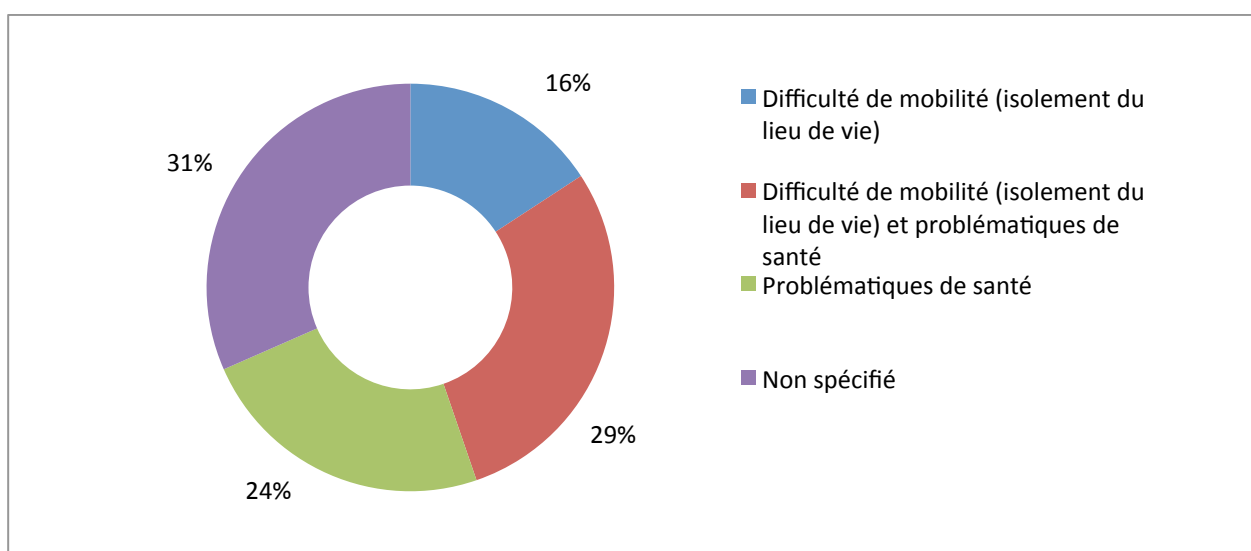


Figure 7 - Facteurs invoqués pour justifier la demande de crédit (plusieurs réponses possibles)

3.3. Impact sur la situation professionnelle

Pour 82 % des demandes, le crédit est donc explicitement lié à l'insertion professionnelle. Pour cette partie de notre échantillon (204 répondants), nous cherchons donc à évaluer si le microcrédit « mobilité » remplit ses objectifs : a-t-il permis d'accéder au marché du travail ? À quel type de travail ? Qu'en est-il à plus long terme ?

LE CRÉDIT JOUE LE RÔLE DE DÉCLENCHEUR D'EMPLOI...

À la question : **le crédit vous a-t-il permis d'accéder au marché du travail ?**, les réponses enregistrées montrent que, pour plus de quatre répondants sur cinq, le crédit a eu un impact favorable sur l'insertion professionnelle : 44 % ont trouvé de l'emploi et 39 % ont maintenu leur emploi. Le crédit est donc un élément catalyseur pour l'inclusion professionnelle : il contribue à créer les conditions de l'insertion et permet à ses bénéficiaires d'évoluer au niveau professionnel. Directement après le crédit, 8 personnes sur 10 sont donc à l'emploi, alors qu'elles n'étaient qu'un peu plus de 4 sur 10 avant le crédit.

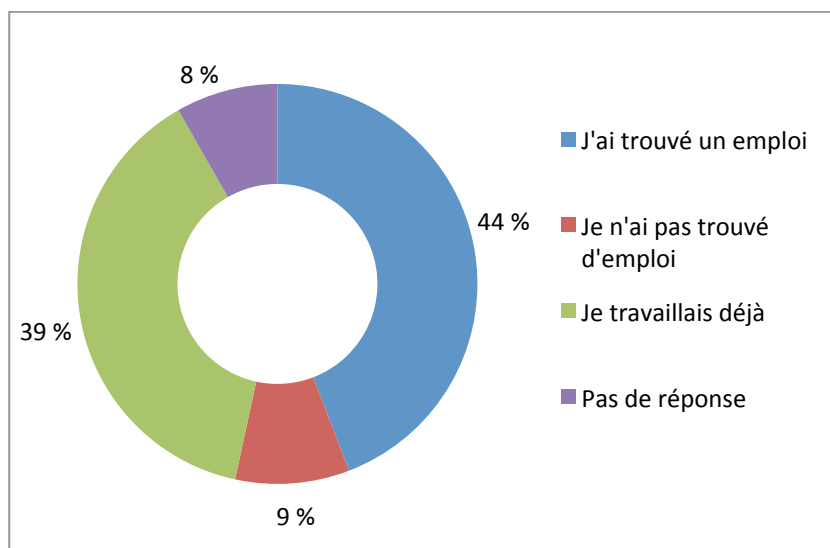


Figure 8 - Insertion professionnelle après le crédit (204 répondants)

Si on s'intéresse plus spécifiquement aux personnes qui n'étaient pas à l'emploi et qui en cherchaient un au moment de la demande du crédit (83 répondants), on voit que, pour 66 % d'entre elles, le crédit a permis de trouver un emploi et a donc rempli ses objectifs. Seules 18 % des personnes ne trouveront pas d'emploi quand c'était l'objectif déclaré de la demande de crédit².

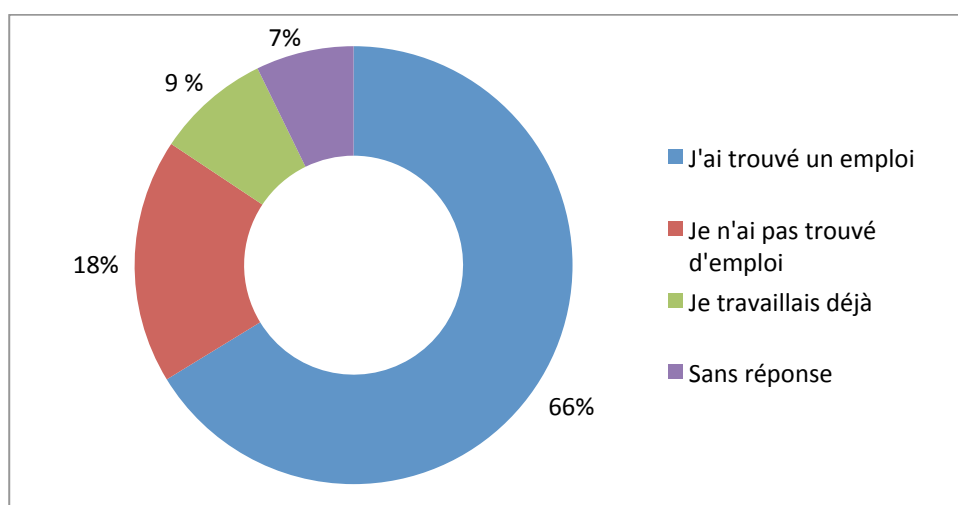


Figure 9 - Le crédit a-t-il permis de trouver un emploi à ceux qui en cherchaient ? (83 répondants)

MAIS NE PRÉMUNIT PAS TOUJOURS CONTRE LA PRÉCARITÉ

Si on observe plus précisément les personnes qui cherchaient et ont trouvé un emploi suite au crédit (55 personnes), le crédit semble être un vecteur de stabilité d'emploi à long terme pour près d'une personne sur deux, avec la signature d'un contrat à durée indéterminée, soit directement, soit consécutivement à

² Les 8 % qui déclarent travailler déjà alors même qu'ils ont déclaré être à la recherche d'un emploi s'expliquent soit parce que l'emprunt a été fait en couple et que les deux personnes qui signent n'ont pas le même statut, soit parce que, alors qu'ils travaillent au moment de la demande de crédit, ils sont à la recherche d'un autre emploi.

plusieurs contrats à durée déterminée. Pour un peu plus de la moitié, cependant, les contrats décrochés restent des contrats de type précaire : CDD, interim³ ou article 60 essentiellement.

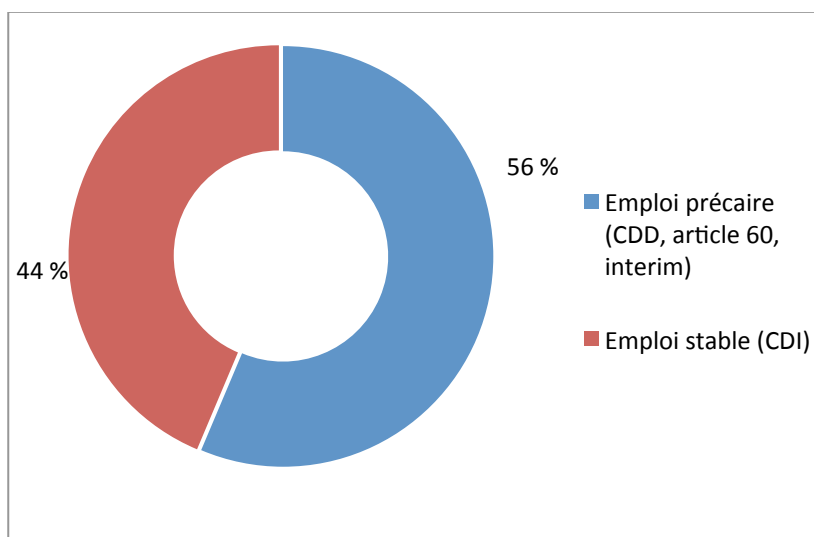


Figure 10- Précarité de l'emploi trouvé après le microcrédit (83 répondants)

Même en CDI cependant, le statut et les conditions de travail ne garantissent pas toujours la stabilité et la sécurité d'emploi.

En termes de régime de travail par exemple, une partie significative des répondants n'obtient qu'un horaire partiel. La moitié des CDI signés sont à temps partiel (20h ou 25h par semaine), quand la moyenne belge tourne autour des 30 %. Comme en témoigne une des clientes interrogées : « *Grâce au crédit j'ai pu obtenir un travail mais bon... je ne suis pas plus nantie, j'ai un CDI mais en temps partiel, je gagne ma vie mais je suis toujours dans une situation de précarité, même si je ne m'en sors pas mal* ».

Le type d'emplois occupés révèle le même indice de précarité. Seuls 14 % des répondants déclarent occuper un travail de bureau. On trouve les demandeurs plus présents dans des emplois dits « atypiques » que la moyenne européenne : 27 % d'entre eux travaillent à pause, de nuit ou le week-end. Pour près d'un tiers d'entre eux, l'emploi décroché implique de se déplacer d'un lieu de travail à un autre : 17 % travaillent au domicile des clients de l'entreprise, ce qui concerne principalement les emplois de service (aides-ménagères et aides-soignantes), et 12 % d'entre eux doivent se déplacer d'un chantier ou d'un client à un autre.

³ Avec une proportion très nettement supérieure à la moyenne européenne : ils sont 11 % parmi nos répondants à être engagés sous statut intérimaire alors que les contrats intérimaires ne représentent que 1 % de l'emploi en Europe. D'après Eurofound (2012), p. 17.

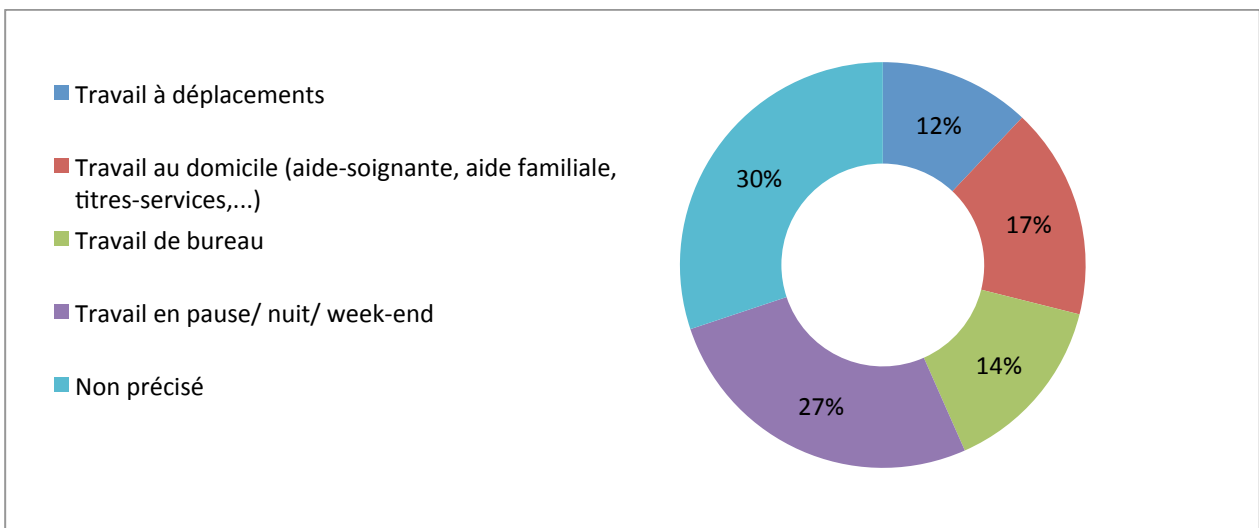


Figure 11 - Type de travail trouvé suite au crédit (83 répondants)

Le niveau scolaire des demandeurs, relativement bas, est naturellement un élément à prendre en compte dans l'analyse de leur parcours d'insertion socio-professionnelle et est certainement un facteur explicatif de la relative précarité de leur statut. Ils n'ont donc le plus souvent accès qu'à des emplois peu qualifiés et à des emplois dont les conditions de travail sont jugées plus difficiles.

Si le crédit est vecteur d'insertion, il ne prémunit pas contre la précarité, en termes de conditions de travail et de sécurité d'emploi.

TROUVER UN EMPLOI, UN PREMIER PAS VERS LA STABILITÉ D'EMPLOI

À court terme, le microcrédit mobilité répond donc aux objectifs d'insertion professionnelle fixés. Mais qu'en est-il sur le plus long terme ? Comme le déclare un des conseillers crédit : « *Cela fait toujours plaisir quand un client rappelle pour dire qu'il a réussi sa vie et que tout se passe bien grâce au coup de pouce reçu de Crédal. La dimension sociale va au-delà d'aider à un moment bien défini, c'est important de savoir que l'aide donnée a un impact durable sur la vie du client* ».

À la question **quelle est votre situation professionnelle actuelle ?** 64 % des personnes qui ont trouvé un travail ou ont maintenu leur emploi avec le microcrédit (185 répondants) sont encore à l'emploi au moment de l'enquête, soit dans un intervalle de un à quatre ans après avoir obtenu le microcrédit. Le microcrédit, comme déclencheur d'emploi, est donc un facteur de stabilité d'emploi.

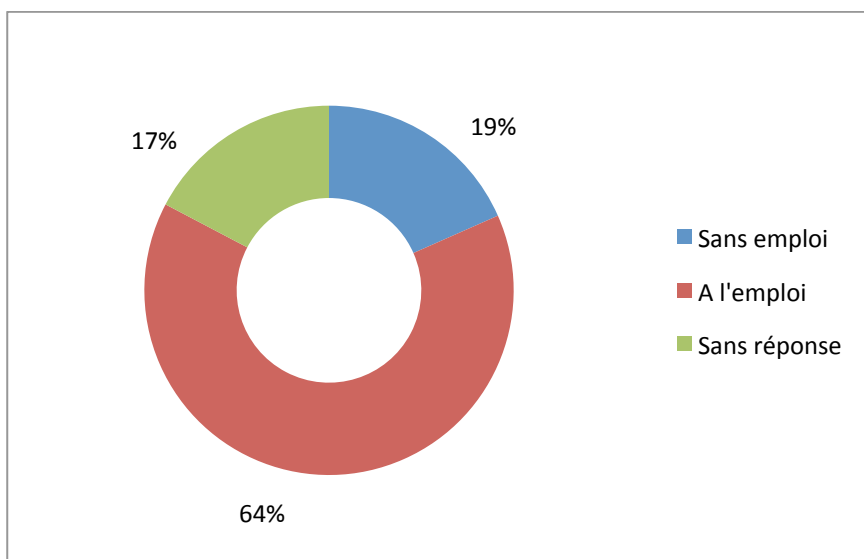


Figure 12 – Les personnes qui ont trouvé ou maintenu leur emploi sont-elles encore au travail au moment de l'enquête ?
(185 répondants)

Bien que le maintien du statut professionnel ne soit naturellement pas lié au crédit, le crédit semble avoir un impact indirect sur celui-ci, comme le confirme ce témoignage: « *Crédal m'a fait confiance quand j'étais rejeté par les banques ou même le CPAS, car pas assez solvable. J'ai appelé deux fois : la première fois mon crédit a été refusé mais ils m'ont donné des conseils pour gérer mon budget.... Trois mois après, j'ai rappelé avec une offre d'emploi qui nécessitait une voiture et j'ai prouvé que j'étais digne de confiance et que je n'avais besoin que d'une petite aide. Le crédit a été accepté et j'ai promis à la conseillère de faire tout mon possible pour m'en sortir. J'ai commencé par un article 60, puis un CDD et maintenant un CDI et je peux faire des projets de vacances avec mes deux petits-enfants* ».

3.4. Impact sur la situation financière

L'étude a cherché à déterminer si les répondants ont éprouvé des difficultés financières suite au crédit, notamment pour le remboursement de celui-ci ou, au contraire, si le crédit leur permet d'augmenter leurs revenus, etc. Il s'agit donc de vérifier si le travail de prévention réalisé par les conseillers de Crédal sur le budget du ménage et si la méthodologie de calcul global des coûts liés au crédit portent leurs fruits pour éviter la spirale négative trop souvent liée au crédit à la consommation.

UN INVESTISSEMENT DURABLE

61 % des répondants déclarent être encore en possession de la voiture achetée grâce au microcrédit. « *J'ai pu acheter une voiture d'occasion mais en bon état* » témoigne un client ; une dame nous assure que « *grâce à la contrainte de n'acheter la voiture que chez un garagiste, j'ai pu avoir une garantie et j'ai encore la voiture qui roule bien malgré quelques réparations.* »

25 % ont dû s'en débarrasser soit parce qu'elle était trop vieille soit parce qu'ils ont pu en acheter une meilleure. En moyenne, ils l'ont alors gardée 26 mois.

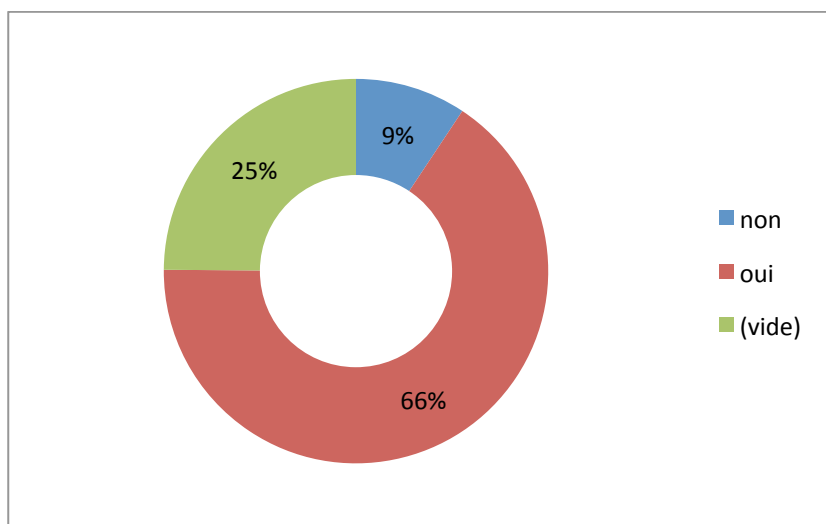


Figure 13 - Disposez-vous encore du véhicule ? (225 répondants)

BIEN INTÉGRÉ DANS LE BUDGET

A la question posée : **Avez-vous eu des difficultés à assumer les frais liés à la voiture ?**, 65 % des répondants rapportent n'avoir eu aucune difficulté à assumer les frais. Comme nous témoigne un client « *je n'ai pas eu de difficultés à payer les entretiens car avec le budget qui a été fait avec Crédal, j'ai pris le soin de mettre de côté 50 € de frais en plus par mois au cas où j'aurais un problème avec ma voiture ; cela m'a permis d'avoir moins de problèmes.* ».

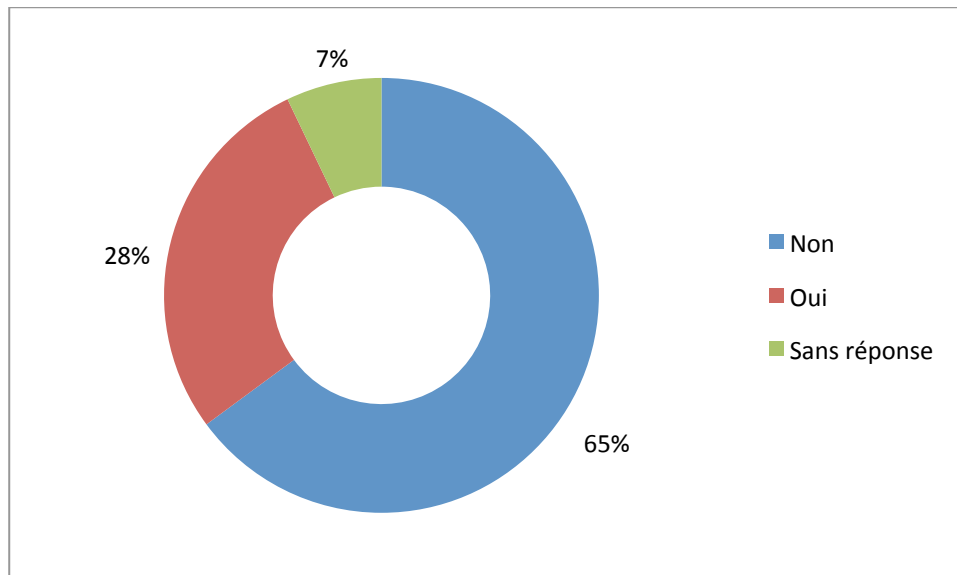


Figure 14 – Avez-vous eu des difficultés à assumer les frais liés à la voiture ? (225 répondants)

Pour 28 % pourtant, des difficultés ont été occasionnellement rencontrées pour assumer certains frais. Ces personnes déclarent avoir eu recours dans ce cas à des dettes d'honneur, des emprunts dans d'autres institutions, etc. Ces difficultés semblent pourtant toujours être restées ponctuelles et avoir été gérées sans impact négatif majeur, puisque seuls 4 % des répondants jugent leur situation financière globalement moins bonne suite au microcrédit. Le microcrédit semble donc n'avoir pas d'impact négatif sur la situation

financière des contractants et ne pas enclencher ou aggraver de processus de précarisation. Même pour les personnes qui n'ont pas trouvé d'emploi, le crédit ne semble pas avoir eu d'impact financier, puisque 80 % d'entre elles déclarent leur situation financière inchangée.

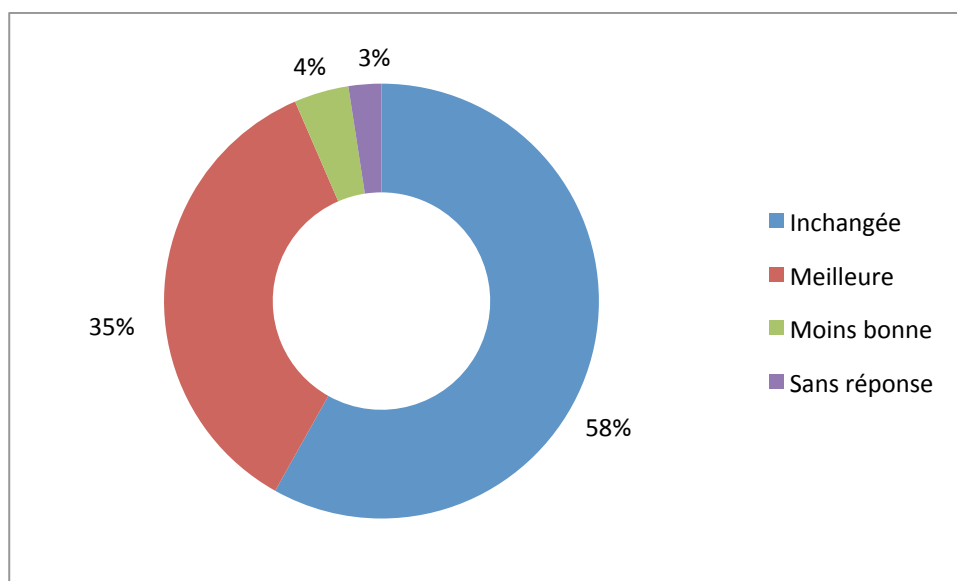


Figure 15 - Votre situation financière a-t-elle changé avec le microcrédit ? (225 répondants)

Au contraire même, plus d'un tiers des répondants (35 %) estiment que le microcrédit a amélioré leur situation financière et leur a permis de dégager plus de pouvoir d'achat ou d'épargne. Mais si le crédit contribue à augmenter les revenus, il augmente concomitamment les dépenses et n'a donc pas d'effet positif ressenti sur le budget du ménage. « *J'ai des revenus plus élevés, mais des frais aussi plus élevés... Au final, ma situation financière est la même, je ne suis ni plus riche ni plus pauvre* » témoigne une cliente. Pour ceux-là – et pour les autres –, les bénéfices dégagés par le microcrédit sont aussi à chercher ailleurs : « *Lorsque personne n'a confiance en toi et que, tout d'un coup, tu te sens d'un coup écouté, compris et aidé, c'est une bouffée d'air qui te permet de redémarrer. Ce n'est pas pour autant qu'on s'attend à une amélioration, le crédit n'a pas eu d'effet sur la qualité de ma vie ; il m'est toujours aussi difficile de boucler les fins de mois.* »

Ce ressenti est évidemment corrélé avec la situation initiale des demandeurs. L'amélioration de la situation financière étant beaucoup plus nettement ressentie chez les personnes qui ont trouvé un emploi que chez celles chez qui le crédit a permis le maintien à l'emploi... ou qui n'ont pas trouvé d'emploi.

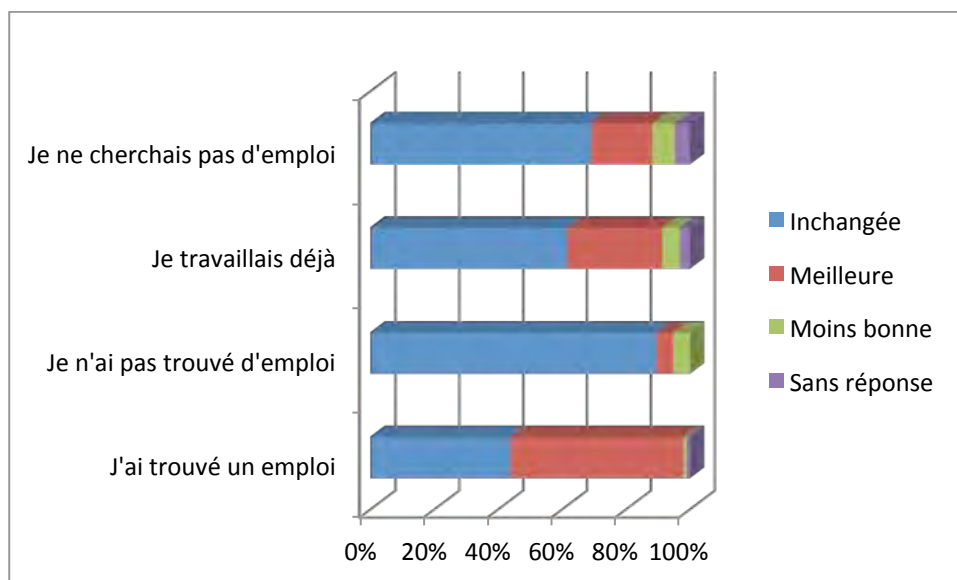


Figure 16 - Impact du crédit sur la situation financière, selon l'évolution de la situation professionnelle (246 répondants)

Dans certains cas, le crédit peut être aussi l'occasion pour le contractant de prendre conscience de la nécessité de maintenir son budget en équilibre : « J'ai demandé pour avoir un crédit pour acheter une voiture. Le conseiller m'a bien expliqué les frais que je devrais supporter mais il m'a dit aussi de faire attention à ne pas trop faire de crédits car mon budget était trop juste. Cela m'a permis de faire très attention à mes dépenses ». La dimension pédagogique du microcrédit opère pour éviter que les clients ne reproduisent plus tard des comportements pouvant conduire au surendettement.

3.5. Impact sur le bien-être social

Selon la définition de l'OMS, le bien-être social est défini comme « l'ensemble des éléments dont une personne a besoin pour estimer avoir une bonne qualité de vie ». Ces facteurs sont entre autres : un emploi digne, des revenus suffisants pour satisfaire ses besoins vitaux, un logement, l'accès à l'éducation et à la santé, les loisirs, etc. Dans cette partie, nous analyserons l'impact du crédit sur le bien-être social des clients, et principalement sur leur qualité de vie.

UN CRÉDIT QUI AMÉLIORE LA QUALITÉ DE VIE

Plus de la moitié des clients emprunteurs note une amélioration de sa qualité de vie à la suite du microcrédit. L'amélioration de la qualité de vie passe par un travail sain et une augmentation des revenus. Avoir un emploi reste une étape considérable vers une qualité de vie supérieure et/ou stable. Avoir un budget en équilibre est ressenti comme une avancée vers la stabilité financière: « Grâce au crédit, j'ai pu garder mon travail, gérer mes factures. Même si je n'arrive pas encore à épargner, au moins je n'ai plus de dettes. Du coup je suis plus calme ».

Il faut noter que, selon les témoignages recueillis lors du focus groupe, le travail atypique (à pause ou au domicile des clients) ne permettrait pas une amélioration de la qualité de vie mais renforce néanmoins le sentiment d'inclusion sociale.

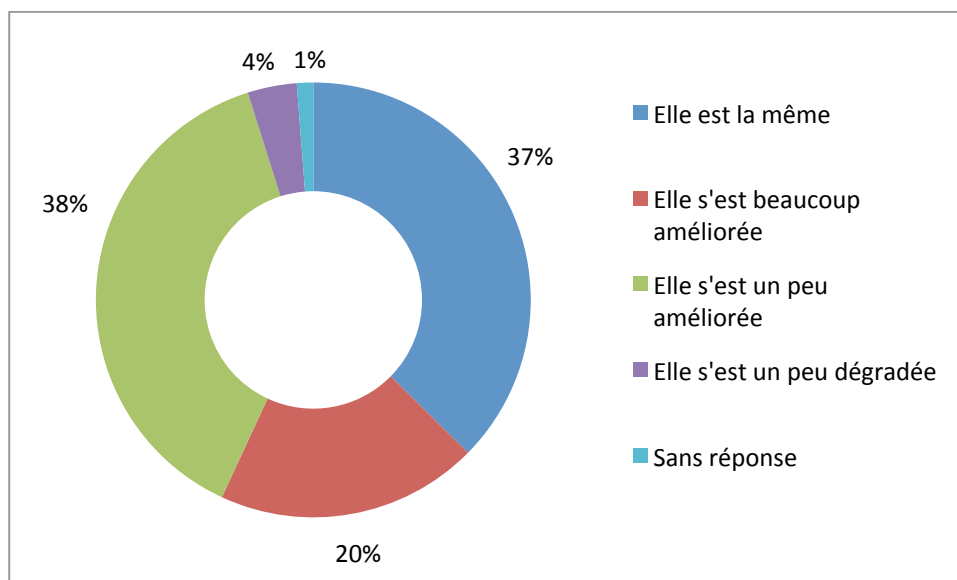


Figure 17 – Votre qualité de vie s'est-elle améliorée ?

On note également des écarts importants dans la perception de cette amélioration selon que la situation professionnelle des répondants se soit ou non améliorée.

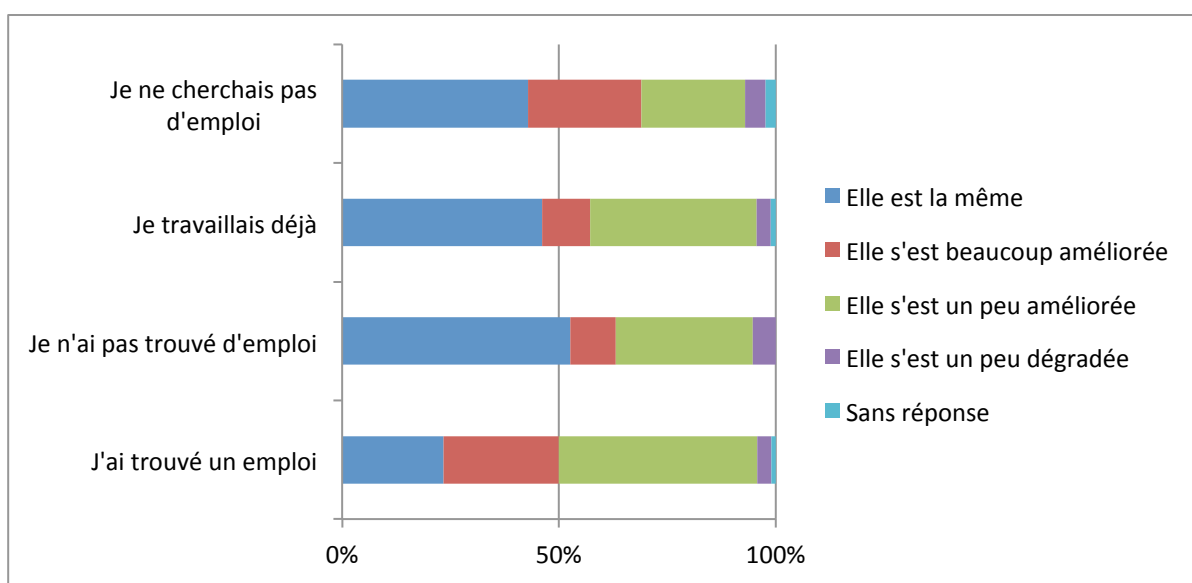


Figure 18 - Amélioration de la qualité de vie selon la situation professionnelle

L'amélioration de la vie quotidienne passe d'abord par l'emploi, comme nous l'indique ce client : « *Je n'étais pas bien quand j'étais au chômage. Je n'avais pas d'activités et cela me rendait limite dépressif* ». Lors de la demande de crédit, même lorsque celle-ci est directement liée à l'emploi, l'amélioration de la qualité de vie est toujours l'idée sous-jacente.

Selon les discussions menées en focus groupe, les répondants lient souvent emploi et bien-être social. Au niveau social, avoir la possibilité de travailler les « *aide à se sentir comme les autres* ». C'est souvent une forme de « *libération* » et de reconnaissance. Les témoignages de cette amélioration de l'image de soi sont nombreux : « *Trouver un emploi te donne ta place dans la société, les gens te regardent autrement, et tu peux être un peu plus fier de pas attendre les allocations de chômage pour vivre* » ; « *Il est important de*

savoir que le travail permet d'avoir une meilleure reconnaissance par rapport à la société. Je me sens mieux depuis que j'ai trouvé un travail et donc ma vie est meilleure ».

Le bien-être social passe aussi par une meilleure cohésion familiale et par des loisirs. Une grande partie des répondants sont des personnes en état de privation matérielle sévère. Aller en vacances, faire des sorties en famille ou encore s'offrir un minimum de plaisir est impossible pour des raisons financières. Avec le microcrédit, l'accès aux loisirs est facilité ou préservé pour 47,2 % des répondants, qui déclarent avoir démarré ou conservé des activités de détente, comme aller au cinéma, faire du sport, aller en vacances, et/ou à la mer et parfois faire des activités avec les voisins pour lesquelles il faut se déplacer. La moitié cependant des répondants ne ressent aucune amélioration de leur accès aux loisirs.

UN CRÉDIT QUI APPREND À GÉRER SON ENDETTEMENT

« Crédal m'a appris à gérer mon budget. On n'a jamais assez pour payer les factures et à manger. L'aide pour gérer son argent m'a appris à savoir comment je peux faire pour ne pas avoir plus de dette. A la banque il n'y a pas de suivi comme ce qui se passe avec Crédal avec qui la conseillère prend son temps. J'achète cash, je ne veux plus avoir de dettes. Le crédit a changé ma vie, j'ai fini ma formation, et j'ai un CDI. »

De ce témoignage, nous ressortons une dimension sociale mais aussi l'utilité d'avoir ce type de crédit. A mi-chemin entre l'aide sociale et le prêt à tempérament des banques traditionnelles, le prêt social est un outil *« utile pour aider les petits gens à s'en sortir »*. Il est évident que le crédit reste toujours un outil financier, mais le plus du crédit social s'appuie sur la façon dont l'aide est fournie ainsi que l'écoute. *«Le crédit a été pour moi un dépannage opportun. C'était ça ou je plongeais dans une spirale de pauvreté, sans emploi, sans droit au chômage... la perte de ma dignité était imminente. »*

CONCLUSION

Globalement, le microcrédit mobilité remplit donc son office de vecteur d'inclusion professionnelle, sociale et financière pour le public hautement précarisé des exclus bancaires.

L'enquête permet de voir le microcrédit mobilité comme un véritable coup de pouce dans la vie socioprofessionnelle des répondants. Quel que soit l'objectif poursuivi par les demandeurs, améliorer leur vie quotidienne et/ou s'insérer professionnellement, le microcrédit mobilité représente un véritable facilitateur d'inclusion.

Avec le microcrédit mobilité, Crédal démontre que l'accès à la mobilité est un enjeu crucial d'inclusion socioprofessionnelle des publics précarisés. Parmi les demandes de microcrédit en lien avec l'emploi, deux profils : ceux qui cherchent un emploi et ceux qui cherchent à le maintenir. Dans les deux cas, sans mobilité, l'accès à l'emploi est compliqué : isolement du lieu de vie, inadéquation de l'offre de transports en commun, horaires inconciliables, éloignement des zones d'emploi ou nécessité de se déplacer dans le cadre du travail imposent aux demandeurs d'être mobiles pour trouver ou maintenir un emploi.

Confrontés au refus bancaire, ceux qui ne disposent ni d'un véhicule ni d'un travail sont dans un cercle vicieux dont il est difficile de sortir : pour obtenir un prêt pour une voiture, il faut disposer de garanties suffisantes, et donc d'un emploi ; pour trouver un emploi, un véhicule est nécessaire ou parfois même exigé par les employeurs. Peu d'espoir de sortie de ce cercle infernal, sans un coup de pouce qui ne peut venir que difficilement de l'entourage du demandeur, souvent également en situation de précarité.

De nombreux bénéficiaires du microcrédit mobilité sollicitent le crédit suite à un accident ou à une panne qui met hors d'usage le véhicule qui leur permet d'aller travailler. Sans ressources propres et sans accès au crédit bancaire classique, il leur est impossible de le réparer ou de le remplacer. Dès lors, perte de leur emploi et marginalisation sociale et financière menacent le fragile équilibre construit à grand peine dans des contextes de précarité et d'endettement difficiles.

Avoir accès à la mobilité permet d'élargir la palette des choix socioprofessionnels et, partant, d'augmenter les chances d'insertion socioprofessionnelle à moyen terme. Cela permet également de diminuer la pression sur le quotidien en permettant de concilier plus facilement travail, vie quotidienne et garde des enfants. Avoir la capacité de réagir aux situations imprévues et de « voir venir » sont des capacités essentielles pour l'insertion à long terme : vectrices de stabilité, elles augmentent le sentiment de bien-être psychologique et social et permettent de véritables choix. La mobilité est aussi vecteur de liens familiaux et sociaux, qui tissent un cadre propice à l'épanouissement personnel.

Si la situation financière ne connaît pas forcément une amélioration – les dépenses augmentent avec les rentrées – les répondants y trouvent toujours leur compte. Les témoignages recueillis vont tous dans le sens de la redécouverte d'une dignité sociale et humaine. La question de l'amélioration de l'image de soi y revient sans cesse et il y est souvent question d'apaisement. Dans une société hautement professionnalisée, le statut social est intimement lié à la situation professionnelle : (re)trouver un travail, c'est acquérir une identité sociale, c'est (re)trouver sa dignité.

Obtenir un microcrédit quand toutes les portes sont fermées, c'est enfin le signe d'une confiance accordée, d'une institution qui croit en la réussite du projet professionnel ou de vie du demandeur, malgré les risques et les écueils. C'est l'occasion de démontrer que l'on peut s'en sortir, quand on a les bonnes cartes en main ; l'occasion de changer aussi et d'adapter certains de ses comportements. La visée pédagogique du microcrédit est manifeste et clairement identifiée par de nombreux bénéficiaires du microcrédit. Le travail d'analyse du budget de la famille porte ses fruits et, dans certains cas, permet aux bénéficiaires de reprendre le contrôle de leur budget au quotidien

Nous terminerons en laissant la parole aux personnes qui ont obtenu un microcrédit mobilité à qui nous avons demandé de nous donner en un mot leur sentiment général sur le microcrédit. La taille des mots est proportionnelle au nombre de fois où ils sont cités.



POSTFACE

Le lecteur vient de découvrir une grande quantité de chiffres et de portraits sociologiques. Il reste à affirmer que derrière ces chiffres se trouvent des milliers de personnes, de familles, qui se décarcassent jour après jour pour sortir des cercles vicieux de l'exclusion. A une période où on stigmatise plus facilement les chômeurs que le chômage, il est essentiel de rappeler que les emplois qui ont été trouvés ou sauvés, ce ne sont ni les financiers ni les politiques ni les bailleurs de fonds qui les ont décrochés ou sauvés. Ce sont des personnes qui, chaque jour, sans répit, se battent pour déjouer les pièges de la vie mais aussi les obstacles dressés par certaines des politiques menées ou certains financiers.

Ce que montre notre travail depuis 10 ans, c'est que l'organisation sociale empêche souvent de sortir du chômage. Le chômeur qui habite une zone rurale n'a que très peu de chance de trouver un emploi sans assurer sa mobilité mais il a aussi très peu de chance de trouver un financier qui lui donnera les moyens d'assurer sa mobilité sans emploi. Et cela ne se limite pas aux zones rurales : les habitants des villes aussi doivent de plus en plus se déplacer vers des zonings décentrés des espaces urbains. Nombreux sont ceux également dont les horaires de travail sont si flexibles ou si décalés qu'ils sont incompatibles avec ceux des transports en commun.

Derrière ces milliers de dossiers, il y a des milliers de personnes, il y a aussi des milliers d'analyses conduites par les conseillers de Crédal: existe-t-il le moyen de se déplacer via les transports en commun? Et des milliers de fois la réponse a été « non ». D'un côté, on limite la durée du chômage, affirmant par là que la raison du chômage de longue durée est individuelle ; de l'autre, l'austérité frappe les transports en commun, réduisant les possibilités individuelles de sortir du non emploi.

Les milliers de personnes qui ont obtenu un crédit mobilité chez Crédal ne doivent pas être l'arbre qui cache la forêt. Pour une personne qui obtient un microcrédit mobilité, cinq fois se le voient refuser, faute de capacité de remboursement suffisante. Car si le crédit peut être un formidable levier, il peut aussi être un déclencheur du surendettement. Des milliers de personnes ont fait des sacrifices dans leur budget toujours serré mais pour cinq fois plus de personnes, Crédal a estimé qu'il n'était pas été possible de presser le citron plus qu'il ne l'était ...

Crédal et les politiques régionales qui nous soutiennent dans ce travail ne peuvent que se satisfaire des résultats de cette étude. Le microcrédit mobilité a un impact favorable sur l'insertion socio-professionnelle. Mais ces résultats positifs ne doivent pas nous faire oublier que, si cela fonctionne quand le crédit est accordé, il n'y a souvent pas d'autres solutions que de rediriger les personnes qui s'adressent à Crédal vers d'hypothétiques aides sociales ou vers des services de médiation de dettes surchargés.

Derrière ces dossiers se trouvent des personnes. Derrière ces chiffres, on trouve des témoignages. Le témoignage le plus fréquent et le plus frappant nous dit « on m'a enfin fait confiance. Cela me redonne de l'envie et de l'énergie ». Ce type de témoignage est encourageant mais révèle une terrible réalité ... Et avant? Comment se fait-il qu'on ne leur ait jamais fait confiance ?

22 avril 2015

Bernard Horenbeek, directeur

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont accepté de répondre à nos questions, et tout particulièrement celles qui ont participé au focus groupe.

Le microcrédit aux particuliers (Crédit social accompagné) est financé par



Avril 2015

L'enquête a été réalisée par Isabelle Dieme dans le cadre de son stage de Master (ULB)

Rédaction : Isabelle Dieme et Anne-Catherine de Neve

Coordination : Geneviève Hallet, coordinatrice adjointe microcrédit personnel

La postface est signée par Bernard Horenbeek, directeur

EDITEUR RESPONSABLE

Bernard Horenbeek, Crédal sc, Place de l'Université 16 à 1348 Louvain-la-Neuve

www.credal.be – info@credal.be

C Crédal. Reproduction autorisée moyennant accord préalable de l'éditeur et mention de la source.