

**Renforcer la sécurité des parcours
des jeunes par une aide au projet
sous forme de microcrédit,
CCAS de BESANÇON**

**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 API n°411 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

<p style="text-align: center;">MICROCREDIT Numéro du projet AP1 N°411 , CCAS de Besançon</p>
<p style="text-align: center;">LE DISPOSITIF EXPERIMENTE</p>
<p style="text-align: center;">Renforcer la sécurité des parcours des jeunes par une aide au projet sous forme de Microcrédit (Dispositif Parcours Projet)</p>
<p>Objectifs initiaux</p> <ul style="list-style-type: none">- Elargir la palette des outils d'action sociale du CCAS pour ses habitants notamment les jeunes pour lesquels le CCAS souhaite développer de nouvelles actions- Soutenir la finalisation d'un projet afin d'améliorer l'insertion socioprofessionnelle
<p>Public(s) cible(s) : Jeunes de 16 à 25 ans et ouverture à tout public adulte ne pouvant avoir accès au crédit classique ou à d'autre type de financement. <i>Nombre ciblés :</i> 50 jeunes et 50 tous publics sur 2010 et idem sur 2011 <i>Nombre personnes aidées :</i> 55 personnes aidées dont 8 jeunes en 2010 et 49 dont 15 jeunes en 2011 = 104 personnes sur les deux années dont 20 jeunes (microcrédits et/ou subventions)</p>
<p>Descriptif synthétique du dispositif expérimenté</p> <p>Le dispositif Parcours Projet permet de conjuguer des aides sous forme de subventions et d'un prêt à taux zéro pour financer des projets dans les domaines de l'emploi, la formation, la mobilité, le logement, la santé etc. dès lors que les personnes sont dans une démarche d'insertion ou d'activité.</p>
<p>Territoire(s) d'expérimentation : Ville de Besançon dont des quartiers relevant du CUCS</p>
<p>Valeur ajoutée du dispositif expérimenté :</p> <ul style="list-style-type: none">- Volonté politique de débloquer les prêts sur des fonds propres et non adossé à un organisme bancaire, pas de caution, sous condition ouvert aux personnes FICP ou en Banque de France- Possibilité d'octroi d'une partie de l'aide en subvention conjugée ou non à la contractualisation d'un microcrédit- Accompagnement social en fonction des besoins
<p>Partenaires techniques opérationnels :</p> <p>(1) Partenaires initialement indiqués dans le projet : service de la Ville et du CCAS concernés par les jeunes, Mission Locale, Conseil Général, CRIJ</p> <p>(2) Partenaires effectifs de l'expérimentation : CCAS, Mission Locale, Conseil général ainsi que les partenaires microcrédit</p>
<p>Partenaires financiers :</p> <p>2010 : Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse : 62 900 € sur l'expérimentation uniquement</p> <p>2011 : Auto financement uniquement du CCAS</p>
<p>Durée de l'expérimentation</p> <p>(1) Durée initiale : 2010</p> <p>(2) Durée effective : 2010/2011</p> <p>L'évaluation effectuée par le Credoc porte sur les deux années</p>
<p style="text-align: center;">LE PORTEUR DU PROJET</p>
<p>Nom de la structure : CCAS de Besançon Type de structure : Collectivité territoriale</p>
<p style="text-align: center;">L'ÉVALUATEUR DU PROJET</p>
<p>Nom de la structure : CREDOC Type de structure : Association Loi 1901</p>



PLAN DE LA NOTE DE RESTITUTION

Introduction :

Le CCAS de Besançon a développé différents dispositifs d'aides financières et d'urgence destinés à pallier les difficultés budgétaires de ses habitants. Le service aides financières apporte des réponses qui prennent en compte le caractère urgent des situations, tout en veillant à faire valider les droits légaux et à inscrire les bénéficiaires dans une démarche d'insertion.

Devant le contexte de crise économique de fin 2009 et ses conséquences en matière de précarité et de pauvreté, le CCAS de Besançon a engagé une réflexion sur les aides financières à partir des différents échanges en lien avec les administrateurs sur la politique du CCAS en matière d'aides extra légales.

Ces réflexions ont permis de soulever différentes questions : comment prendre en compte les nouveaux publics émergents ? Comment le dispositif d'aides financières peut soutenir le parcours des personnes dans le retour à l'emploi ou à la formation et favoriser leurs projets (vie sociale, cohésion familiale, soins, logement) au delà des aides classiques d'urgence et de subsistance déjà utilisées et des dispositifs existants.

Le CCAS a décidé de créer un Fonds expérimental d'aide au projet à partir du Prêt à taux zéro tout en prenant en compte les partenaires microcrédit existant sur le territoire. Ceux-ci proposent du microcrédit cadré dans l'application de la loi Borloo qui exclut certains publics au vu des capacités de remboursements jugées trop faibles ainsi que les publics relevant du FICP.

L'expérimentation s'est réalisée sur 2010 et 2011 sur le territoire de la ville de Besançon.

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

Objectifs de l'expérimentation

Le dispositif Parcours Projet est développé depuis 2 ans par le CCAS.

Cette démarche s'appuie sur l'articulation et la complémentarité des différentes aides du CCAS et des partenaires, ce afin de sécuriser le parcours des personnes fragilisées par le contexte économique actuel.

Le CCAS a souhaité rendre accessible le microcrédit notamment pour les jeunes car ce public manque en général de fonds propre et ne peuvent solliciter les dispositifs liés au RSA. L'idée de cette expérimentation consiste à soutenir, par le biais de prêt à taux zéro ou microcrédit, certains jeunes qui se trouvent ponctuellement en difficultés financières et qui s'inscrivent dans une logique de projet. Ces prêts peuvent être sollicités dans le domaine du logement de la formation, le financement de permis de conduire, d'achat de véhicule ainsi que dans le cadre de la mobilité internationale.

Le CCAS n'est pas adossé à un établissement bancaire mais assume le prêt sur ses fonds propres afin de lever tous les obstacles de règles bancaires d'accès au crédit.

Le recouvrement du prêt est réalisé en lien avec le Trésor Public de Besançon.

L'action est plus particulièrement orientée vers les publics ne pouvant avoir un accès au crédit bancaire classique ou d'autres types de financement pour leur permettre de « boucler » leur projet.

L'action du CCAS est complémentaire aux dispositifs microcrédit de la Caisse Solidaire, de L'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), du CIDFF (Centre d'Information du Droits des Femmes et de la Famille), des Restos du Cœur.

Le dispositif peut être sollicité par le public directement auprès du référent Parcours Projet du CCAS qui va instruire la demande mais aussi par les référents sociaux dès lors qu'ils sont accompagnés au regard de leur insertion.

Les objectifs de l'action sont de :

- * Elargir la palette des outils d'action sociale du CCAS pour ses habitants,
- * Prendre en compte les besoins sociaux de nouveaux publics émergents,
- * Soutenir la finalisation d'un projet afin d'améliorer l'insertion socioprofessionnelle des habitants.

Dans le cadre du travail de réflexion sur l'évolution des aides facultatives du CCAS, l'objectif est de traiter l'urgence et la subsistance mais aussi de privilégier des solutions qui **préservent et redonnent la dignité aux personnes** qui sont ponctuellement ou durablement aidées.

L'objectif pour chaque individu est qu'il puisse **se reconstruire et retrouver l'autonomie**.

Parmi les moyens mis à disposition, le CCAS propose les aides financières, les aides alimentaires, l'hébergement, le logement et **l'aide au projet**.

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

1. Public visé :

Le dispositif s'adresse aux **jeunes de 16 – 25 ans sans distinction de statut**, qui sont dans une démarche de projet, et dès lors qu'ils ont un minimum de ressources pour assumer le remboursement d'un microcrédit.

Il a été élargi à tout public dès le début de l'expérimentation quelque soit sa situation socioéconomique : personnes isolées ou couple sans enfant mineur à charge, travailleurs précaires, retraités, bénéficiaires de minima sociaux, habitants la ville de Besançon.

Une ouverture a été aussi validée aux familles depuis le 13 octobre 2011.

Ce projet s'intègre dans le cadre d'un plan municipal « Plan de lutte contre la précarité des jeunes » voté par le Conseil Municipal en date du 29 mars 2010 qui a évolué au cours de l'année 2011 vers un Plan Local Jeunes afin de prendre en compte tous les besoins de la jeunesse.

Le microcrédit est un des outils mobilisables au cours du parcours du jeune en tenant compte des autres dispositifs existants.

Nombre ciblés : 50 jeunes et 50 tous publics sur 2010 et idem sur 2011 = 200

Nombre de personnes aidées : 104 dont 23 jeunes

(55 dont 8 jeunes en 2010 et 49 dont 15 jeunes en 2011)

2. Bénéficiaires directs :

2.1. Statistiques descriptives (cf. annexe 1)

Le dernier trimestre 2009 et la première partie de l'année 2010 ont été consacrés à la construction du dispositif tout en commençant à recueillir des sollicitations et à instruire des demandes de microcrédit.

Parallèlement, un travail sur la promotion et la communication du dispositif a été mis en œuvre tout au long de cette première année d'expérimentation avec une relance en 2011.

Les chiffres présentés concernent les jeunes au regard du dispositif global en lien avec l'ensemble des sollicitations pour la période 2010 et 2011.

2010

- **348 sollicitations dont 40 jeunes**
- **254 rendez-vous physiques pour 154 personnes différentes dont 24 jeunes**

- **89 demandes** ont été étudiées en commission dont 10 pour des jeunes

- **55 personnes aidées** dans la réalisation de leur projet par le dispositif parcours projet dont 6 jeunes

Détail Dispositif jeune :

40 sollicitations pour 24 jeunes reçus

10 dossiers étudiés en commission :

- 8 microcrédits accordés (2 jeunes n'ont pas donné suite à la contractualisation du microcrédit)
- 1 refus (absence de lisibilité du projet)
- 1 ajourné (manque de justificatif)

2011

- **270 sollicitations dont 63 jeunes**
- **169 rendez-vous physiques pour 131 personnes différentes dont 36 jeunes**

- **63 nouvelles demandes** ont été étudiées en commission dont 15 pour des jeunes + 16 dossiers examinés dans le cadre du suivi contentieux ou révision de prêts.

- **49 personnes aidées** dans la réalisation de leur projet par le dispositif Parcours Projet :
 - **38 microcrédits** accordés dont 16 avec un complément en subvention
 - **11 en subvention unique**

NB : 2 personnes n'ont pas donné suite à la contractualisation de leur microcrédit accordé par la commission.

Détail Dispositif jeune :

63 sollicitations pour 36 jeunes reçus.

15 situations étudiées en commission :

- 12 microcrédits dont 5 avec complément de subvention (10 microcrédits contractualisés)
- 2 situations aidées en subvention unique
- 1 refus

Au regard de la comparaison du dispositif sur les 2 années, il est à noter que l'activité en direction du public jeune a été un peu plus conséquente sur 2011 en terme de sollicitations et de dossiers instruits en commission d'attribution (**15 dossiers instruits en 2011 pour 10 en 2010**).

Le nombre de dossier est inférieur aux objectifs fixés dans le cadre du dispositif général. Au global, l'activité a été moins importante car les situations rencontrent des fragilités financières qui ne permettent pas forcément la contractualisation d'un prêt.

Malgré la communication diversifiée et intensive, le public jeune a peu sollicité le dispositif. Leur situation socioéconomique est précaire, les jeunes ont du mal à se projeter car ils sont dans une situation instable, évolutive. La projection dans la notion de projet dans l'endettement est difficile. De même, les démarches administratives liées à la réalisation du dossier peuvent paraître contraignantes pour certains jeunes qui sont plutôt dans des demandes où les réponses doivent être dans d'immédiateté.

De plus, le dispositif microcrédit n'est pas encore totalement passé à la phase outil d'accompagnement social intégré pour l'ensemble des professionnels accompagnants ou intervenants sociaux.

En effet, pour un certain nombre de travailleurs sociaux en lien avec le public jeune (ou les publics « en situation fragile »), cette démarche n'est pas familière et demande une approche différente dans l'analyse du besoin au delà d'une aide financière classique.

Un travail sur le budget de la personne doit être réalisé avec une projection à moyen ou long terme au regard de l'endettement proposé.

Les professionnels invoquent que les personnes rencontrées et accompagnées ont des situations financières fragiles et qu'il est parfois plus pertinent de se tourner vers du secours que vers du prêt.

C'est pourquoi depuis 2011, le dispositif prévoit de soutenir financièrement sous forme de subventions certains projets pour lesquels il n'y a pas de capacité de remboursement.

Cette subvention non remboursable peut être ou non adossée à la contractualisation d'un microcrédit et/ou en complément de cofinancement ceci afin de permettre la finalisation du projet du jeune. Cette subvention est fixée 300 € mais le montant d'attribution reste souple et peut être plus conséquent afin de prendre en compte la singularité des trajectoires.

L'accroche « microcrédit » permet de cibler des nouveaux publics pour lesquels le conseil sur l'évaluation de la situation globale permet de rechercher ensemble la ou les solutions les plus adaptées au projet.

En effet, pour chaque situation particulière, il s'agit d'accompagner et/ou d'orienter la personne dans son parcours et dans son projet : c'est-à-dire mobiliser les dispositifs de droits communs, les aides diverses, orienter vers un accompagnement social ou budgétaire ou une démarche de surendettement.

2.2. Analyse qualitative

L'analyse détaillée concerne ici uniquement le public jeune.

Un document complémentaire a été réalisé sur le dispositif global en lien avec les sollicitations adultes.

Caractéristiques du public jeune 2010 (18-25 ans) (âge, niveau d'étude...)

Sexe :

6 garçons isolé et 1 fille isolée, 3 couples

Age :

25 ans	24 ans	23 ans	21 ans	20 ans	19 ans
2	2	5	0	1	0

Niveau d'étude :

BTS	DUT Génie Mécanique	BACS	Niveau CAP/ BEP	Sans qualification
2	1	1	4	2

Situation au moment de la demande :

(Certains étudiants ont un emploi salariés)

Etudiant/ en formation	Demandeur d'emploi	Apprenti	salarié
3	2	2	5

Situation familiale

7 jeunes isolés + 3 jeunes en situation de couple

3 situations sont hébergées chez un tiers ou au domicile familial au moment de leur demande

Ressources

Pour les jeunes isolés, les ressources se situent entre 450 € et 900 €/mois

Pour les jeunes en couple, les ressources se situent entre 600 € et 1 200 €

🔍 **Provenance des demandes :**

- Instruction directe par le référent Parcours Projet : 7
- Conseil Général : 2
- ADDSEA : 1
- Mission locale : 0

Point sur les 10 projets présentés en 2010 :

Motif du prêt	Montant du projet	Durée du prêt	Commentaires remboursements au 31/12/2011
1 dossier d'inscription en faculté	400 €	10 mois	Echéancier respecté - Prêt soldé en novembre 2010
1 dossier pour financement de trajets liens familiaux	1 200 €	24 mois	Suivi en contentieux depuis janvier 2011, solde 410 €
2 dossiers pour financements ordinateurs / formation	499 €	7 mois	Echéancier respecté - Prêt soldé février 2011
	400 €	7 mois	Echéancier respecté - Prêt soldé en avril 2011
2 dossiers pour achat de véhicules / insertion professionnelle	2 000 €	Sans suite	/
	2 000 €	24 mois	Echéancier respecté en cours de remboursement Solde 1 105 €
2 achats pour du mobilier, électroménager / installation logement	2 577,23 €	24 mois	Echéancier respecté en cours de remboursement Solde au 1 080 €
	547,80 €	Solution familiale	/
Mobilier	1 416 €	Refus	Manque de lisibilité et justificatifs
1 formation agent d'escalier	2 990 €	Ajournement	Formation prise en charge Pôle Emploi

Budget 2010 :

Budget décaissé : 0 € d'aide au projet en subvention et 7 076,23 € en microcrédit pour **6 microcrédits contractualisés** (sur 8 accordés)

NB : au 31 décembre 2011 :

- 3 prêts de jeunes ont été soldés en respectant l'échéancier initial
- 3 sont en cours de remboursement dont un est suivi par le service contentieux du Trésor public

Caractéristiques du public jeune 2011 (18-25 ans)
(âge, niveau d'étude...)

☐ **Sexe :**

8 garçons et 7 filles

☐ **Age :**

25 ans	24 ans	23 ans	21 ans	20 ans	19 ans	17 ans
4	2	2	2	1	3	1

☐ **Niveau d'étude :**

BTS	DUT	DAEU	Apprenti	BACS	Niveau CAP/BEP	Sans qualification
2	1	1	2	3	4	2

☐ **Situation au moment de la demande :**

Etudiant/en formation	Scolarisé CNED	Demandeur d'emploi	Apprenti	salarié
6	1	5	2	1

☐ **Situation familiale**

14 jeunes isolés + 1 jeune en situation de couple

5 jeunes sont hébergés chez un tiers ou au domicile familial au moment de leur demande

☐ **Ressources**

Pour les jeunes isolés, les ressources se situent entre 450 € et 900 €/mois

Pour le jeune en couple, au moment de la demande, les ressources sont de 1500 €

☐ **Provenance des demandes :**

- Instruction directe par le référent Parcours Projet : 7
- Conseil Général : 3
- ADDSEA : 1
- Mission Locale : 4

La participation à une nouvelle réunion d'équipe en septembre auprès des agents de la Mission Locale a permis de toucher **4 jeunes** sur le dernier trimestre 2011.

Point sur les 15 projets présentés sur 2011 :

Motif du prêt	Montant du projet	Financement	Commentaires remboursements au 31/12/2012
Ordinateur	1 149 €	Microcrédit de 1 149 € sur 24 mois	Echéancier respecté, en cours de remboursement - solde 672 €.
Scooter	2 700 €	700 € apport personnel + Microcrédit de 2 000 € sur 12 mois	Echéancier respecté, en cours de remboursement - solde 664 €
Voiture	2 700 €	Sans suite solution familiale	/
	3 000 €	Refus	Refus de prêt, projet professionnel à travailler
	1 900 €	Sans suite	/
Permis de conduire	1 000 €	Secours aide au projet 200 € + Microcrédit de 800 € sur 20 mois	Suivi contentieux depuis juillet 2011, échec dès la 1 ^{ère} mensualité, solde 800 €
	95 €	Secours aide au projet 95 €	/
Mobilité internationale	2 000 €	Microcrédit 2 000 € sur 36 mois	Echéancier respecté, en cours de remboursement - solde 1 720 €
Formation CAP coiffure	5 300 €	3 100 € apport personnel et familial + FDAJ 600 € + Secours aide au projet 300 € + Microcrédit de 1 300 € sur 12 mois	Echéancier respecté, en cours de remboursement - solde 780 €
Véhicule pour déplacement formation	2 990 €	Microcrédit de 2 990 € sur 36 mois	Démarrage en décembre 2011, 1 ^{ère} mensualité non réglée
Ordinateur	449 €	Microcrédit de 449 € sur 9 mois	Démarrage en janvier 2012
Formation pré qualifiante Art du Cirque	2 500 €	Apport familial 600 € + Secours Aide au projet 300 € + Microcrédit de 1 600 € sur 18 mois	Démarrage en janvier 2012
Véhicule pour maintien emploi	1 500 €	Secours Aide au projet 500 € + Microcrédit de 1 000 € sur 24 mois	Démarrage en février 2012
Soins dentaire	2 814 €	SS + Mutuelle + aide SS : 2145 € Fonds santé jeune CCAS 400 € Secours aide au projet 149 € + Microcrédit de 120 € sur 6 mois	Démarrage en février 2012
Mobilier 1 ^{ère} installation	384 €	200 € Fonds appareil ménager CCAS + Secours Aide au projet 184 €	/

Budget 2011 :

Budget décaissé : 1 528 € d'aide au projet en subvention et 13 408 € en microcrédit pour 10 microcrédits contractualisés (sur 12 accordés).

NB : au 31 décembre 2011 :

10 Microcrédits sont en cours de remboursement dont 1 est suivi par le service contentieux du Trésor public

II. Déroulement de l'expérimentation

Actions mises en œuvre

1. Construction du dispositif (cf. annexe 2 et 3)

Le dispositif « Parcours Projet » a démarré le dernier trimestre 2009 avec un travail important sur la construction de la démarche, le microcrédit étant une action nouvelle et innovante pour le CCAS :

- Mise en place d'une **procédure et d'un règlement intérieur** spécifique.

- Conception **d'outils de suivis** (différents courriers, contrat de prêt, contrat d'engagement, tableau informatique pour le suivi des sollicitations, de l'activité des commissions d'attributions, du suivi financier des remboursements des prêts).

Des outils informatiques spécifiques à partir de tableaux de bords ont été développés et affinés par le service aides financières afin de permettre une évaluation quantitative et qualitative du dispositif en lien avec les possibilités de requêtes de l'Outil Implicite qui ne permettait pas de faire des requêtes adaptés à l'activité du microcrédit.

- Mise en place d'une **commission spécifique** d'attribution en interne en plus des CLC (Commission Locale de Coordination) existante animée par le Conseil Général.

La commission Parcours Projet qui examine les situations de microcrédit ou subvention est **mensuelle**, présidée par la Conseillère Municipale Déléguée à la Lutte contre les Exclusions, et composée d'administrateurs, la responsable du service Proxim'Social, le référent Parcours Projet, ainsi qu'un agent administratif chargé des aides financières.

Chaque dossier nécessite une analyse particulière du fait de l'endettement proposé qui peut prêter à échanges sur le projet présenté.

C'est pourquoi, l'étude des situations s'examine au cours de cette commission créée spécialement. Les Commissions Locales de Coordination (CLC) ne peuvent pas actuellement intégrer l'étude de ces dossiers qui traitent uniquement pour l'instant les demandes de secours (subsistance). Pour le département du Doubs, une réflexion est en cours concernant l'évolution du règlement intérieur des aides financières du Conseil Général qui pourraient intégrer la notion de projet.

Pour apporter une fluidité dans le traitement des demandes et en fonction de l'urgence de réalisation du projet, il est expérimenté depuis mai 2011 une validation des dossiers en amont des commissions.

- Mise en place de **comité de pilotage et des bilans intermédiaires** internes réalisés afin d'apporter des adaptations au dispositif à partir des premiers constats de l'expérimentation (mi 2010 et en 2011 : évolution sur la procédure, l'accès au dispositif, l'ouverture aux familles).

2. Articulation administrative et suivi financier :

Le CCAS a fait le choix de proposer du microcrédit sur fonds propres. Le CCAS est donc le décideur, le financeur ainsi que l'accompagnant, cela implique une organisation et des modalités de suivi très spécifiques.

Un travail de collaboration et de coordination avec les services internes du CCAS est nécessaire et différent pour la mise en place d'un microcrédit par rapport à une aide financière classique. Il implique plus de temps et de rigueur sur le suivi du circuit de la demande de la personne.

Le travail administratif est plus conséquent :

- Courriers divers pour la personne, le prestataire
- Préparation des commissions,
- Suivi du traitement des décisions des commissions d'attribution
- Suivi du paiement du prêt au prestataire : un partenariat a été développé pour que la personne puisse réaliser son projet ou accéder à ces articles le plus rapidement possible même si l'argent n'a pas été décaissé par le Trésor Public
- Accueil des personnes pour la signature du contrat de prêt, de l'échéancier

Un travail particulier s'est mis en place avec les services de la Trésorerie au niveau du suivi du recouvrement du prêt et du suivi des situations en contentieux.

Cet axe a pu se mettre en place partiellement en 2010 car la consultation des dossiers ne pouvaient pas se faire directement depuis le CCAS. Concernant le remboursement, il s'agissait d'interpeller pour chaque situation, un agent du Trésor Public, ce qui était contraignant et limitait la réactivité en cas d'impayé pour le référent en charge du suivi financier.

Par contre, dès début 2011 du fait notamment d'un changement de logiciel par les services de la Trésorerie, un accès direct au service de la Trésorerie a été possible afin de consulter le compte des usagers, ce qui a permis de faciliter le suivi des prêts et d'être réactif dès la première mensualité impayée. Une procédure particulière a été organisée pour repérer les situations en difficultés de remboursement à partir de courrier qui leur est adressé.

Ce suivi financier proposé aux différentes étapes du microcrédit permet d'assurer un accompagnement efficace, d'apporter une réponse aux autres difficultés sociales rencontrées et ainsi de limiter les échecs dans le remboursement du prêt.

Suivi financier des 55 microcrédits 2010 :

- 34 prêts soldés à la date du 30 décembre 2011 (dont 27 sur l'année 2011) :
 - 3 avec un soutien financier
 - 3 avec un montant mis en non valeur
 - 1 suite au recouvrement par le service contentieux du TP
- 2 dossiers, dont une partie de la dette du microcrédit, ont été annulés par la Banque de France suite à une Procédure de Rétablissement Personnel.
- 19 dossiers actifs en cours de remboursement, dont 7 dossiers sont suivis par le service contentieux du Trésor Public dont **1 dossier jeune**.

Suivi financier des 36 microcrédits 2011

- 7 prêts soldés, dont 1 avec un soutien financier et 1 qui a été remboursé par anticipation avec la prime de Noël RSA.
- 29 dossiers actifs, dont 1 dossier suivi par le service contentieux du Trésor Public (dossier jeune).

L'évaluation de cette expérimentation sur les deux années à partir de nos outils de suivi permet de mettre en valeur qu'il y a peu d'échec en terme de remboursement au regard de l'investissement financier avancé (fonds propres) et de l'accompagnement proposé.

3. Promotion et communication

- Communication directe auprès de tous les habitants par l'élaboration d'un dépliant et affiches, divers articles de presse BVV, Est Républicain, revues de quartiers.
- Mise en ligne sur le site du CRIJ, Ville de Besançon, Banques d'expériences UNCCAS, Revues Actes.
- Participation à la journée de l'apprentissage, réunion sur la mobilité internationale, rencontre « Pro jeunesse ».
- Communication auprès des partenaires lors de participation à des réunions d'équipes pour informer les travailleurs sociaux : service interne du CCAS (Insertion, Logement, Espaces Solidaires, accueil), Mission Locale, Conseil Général, participation à des réunions de réseaux de quartiers.
- Communication auprès des autres acteurs du microcrédit (ADIE, Caisse Solidaire de Franche-Comté, CIDFF et Resto du Cœur en 2011)

4. Développement du partenariat (interne et externe)

Tout au long des deux années, le dispositif a été valorisé auprès des acteurs :

- Présentation du dispositif à l'ensemble des services internes du CCAS et de la Ville concernés par les jeunes, et aux partenaires tels que les Espaces d'Action Médico Sociale du Conseil Général, Mission Locale, CRIJ.
- Présentation du dispositif lors de réunions partenariales sur les quartiers.

5. Stratégie d'accompagnement : mise en place d'un contrat d'engagement (accompagnement individuel et action collective)

- ✓ Accompagnement individuel :

En plus du contrat de prêt, le dispositif prévoyait la signature d'un contrat d'engagement personnalisé entre la personne et le CCAS. Celui-ci pouvait prendre différentes formes (suivi individuel budgétaire, suivi en lien avec le référent social, actions collectives). Celui-ci est un engagement plutôt moral qui n'a aucune conséquence sur le prêt. *Ce document a été supprimé en 2011 afin d'alléger la procédure pour la personne.*

Cette partie est cependant toujours évoquée mais contractualisée oralement.

L'accompagnement individuel post-commission dans le suivi du projet est parfois difficile à mettre en place, une fois le prêt contractualisé et décaissé.

Il n'a pas pu se mettre en place de façon systématique et régulière avec les personnes identifiées, d'une part du fait du manque de temps pour remobiliser les personnes, d'autre part du fait de l'absentéisme des personnes aux rendez-vous proposés.

Le public a du mal à identifier le référent Parcours Projet comme référent social qui peut apporter un soutien dans *l'accompagnement du parcours de la personne*. Cette expérimentation interroge sur le portage du dispositif par un seul agent qui assure le suivi des trois volets : instruction, accompagnement et suivi du recouvrement du prêt. Au vu de l'organisation sur ces deux premières années, seul le référent Parcours Projet assure le suivi du dispositif global.

Par contre c'est ce qui nous différencie des autres dispositifs microcrédit qui fonctionnent avec un organisme bancaire.

✓ Action collective :

L'année 2010 a permis de développer le dispositif en termes de communication, de contact du public et d'asseoir les procédures. Les actions collectives préconisées dans le cadre de la démarche « parcours projet » n'ont pas fonctionné pour 2010 malgré la mobilisation des partenaires concernés et n'a pas été retravaillé en 2011. La mobilisation du public après le prêt reste difficile à mettre en place tant pour le public rencontré par le CCAS que par les partenaires.

Cet axe a été abordé dans le cadre de l'ABS (Analyse des besoins sociaux dont le focus 2011 concernait le surendettement et le travail autour de la bancarisation).

6. Travail avec la banque :

Suite à la délibération du CCAS de septembre 2009 concernant le dispositif Parcours Projet, il a été préconisé par le Conseil d'Administration d'engager un travail de sensibilisation et d'information en lien avec l'organisation bancaire.

En 2010, cet axe n'a pas pu être développé.

En 2011, cinq rencontres ont été organisées afin de mieux cibler les problématiques rencontrées par les publics sur ces thématiques et de définir les actions à mener pour mieux les accompagner :

➤ **24 juin 2011** : 1^{er} Comité Technique « Groupe de personnes en situation de précarité » en lien avec les réflexions menées avec le service d'aides financières et les administrateurs du CCAS.

➤ **23 septembre 2011** : 1^{er} Comité de Pilotage : présentation de la démarche globale et identification des problématiques rencontrées par les publics - réunion en lien avec la Direction de l'Autonomie du CCAS et des acteurs bancaires locaux.

➤ **25 novembre 2011** : 2^{ème} Comité Technique « Groupe de personnes en situation de précarité » : définition des objectifs spécifiques pour la Direction des Solidarités en lien avec le travail sur l'Analyse des Besoins Sociaux.

➤ **13 décembre 2011** : Rencontre des référents bancaires du Point Passerelle du Crédit Agricole de Franche-Comté.

➤ **20 décembre 2011** : Rencontre avec M. COLLOMBAT de la Fédération Bancaire Française (FBF), en vue de la mise en place d'une convention partenariale : présentation des actions mises en place par la FBF dans le cadre de la convention partenariale et présentation des orientations prioritaires pour les CCAS.

Cette axe de travail est engagé et se poursuit sur 2012.

7. Travail autour de l'évaluation

Depuis la mise en place du dispositif défini dans le cadre de la délibération de septembre 2009, en dehors de l'évaluation prévue dans le cadre de l'expérimentation, le CCAS a prévu la mise en place d'indicateurs de suivis afin de produire une évaluation interne de cette nouvelle action en lien avec le service Aides financières.

✓ Pour la partie jeune :

Comme convenu lors de la signature de la convention, l'évaluation s'est organisée en lien avec le CCAS de Grenoble. Plusieurs rencontres se sont déroulées à Grenoble et à Besançon afin de présenter les deux dispositifs et de travailler aux modalités de l'évaluation.

L'évaluateur commun prévu en 2010 a été modifié sur cette même année.

Seule une rencontre a pu se réaliser en mai 2010 avec Mme CHASTEL (Coordinatrice régionale du Fonds pour l'expérimentation pour la Jeunesse). Aucun comité de pilotage n'a pu se mettre en place en lien avec l'évaluateur et la Mission Locale identifiée dans le projet initial.

Le retard dans l'évaluation est dû au décalage entre l'expérimentation qui a commencé début 2010 et l'évaluation par le CREDOC qui n'a pu commencer qu'en octobre 2010.

Le CREDOC a réalisé une série d'entretiens qualitatifs auprès des élus, des professionnels ainsi que des jeunes en 2010 et 2011.

Les rencontres se sont principalement déroulées sur 2011 :

- 7 avril 2011 : Comité de pilotage interne au CCAS à partir d'une évaluation interne sans l'évaluateur.

- 27 juin 2011 : Nouvelle date programmée pour une première restitution du travail engagé. Celle-ci a été reportée en septembre 2011.

Une rencontre avec le CREDOC autour de la restitution finale a pu se réaliser en février 2012. En effet aucune restitution intermédiaire n'a été présentée.

Une date de rencontre entre le CCAS de Besançon et de Grenoble a été en conséquence décalée début avril 2012.

✓ Pour la Partie Adulte :

L'évaluation a été confiée à une étudiante en Master 2 Vie Politique et Action Publique de l'Université de Franche-Comté, pour un stage de 4 mois (avril à juillet 2011), afin de mesurer l'impact du dispositif sur l'aspect qualitatif.

Les 2 axes évalués ont porté sur :

- ☐ L'impact du dispositif sur la situation des bénéficiaires et des travailleurs sociaux
- ☐ L'impact du dispositif sur les acteurs locaux du microcrédit (Caisse Solidaire, CIDFF, ADIE)

A partir des différents entretiens réalisés auprès des usagers « adultes », des acteurs microcrédits locaux et des travailleurs sociaux, il a été constaté que :

➤ **Le dispositif « Parcours Projet » se révèle être un réel soutien dans la réalisation des projets.**

Cet outil vient rappeler la difficile voire impossible concrétisation de leur projet sans cet appui. Grâce aux remarques complémentaires apportées par les usagers, cet outil est perçu comme un levier d'aide au projet qu'il faut maintenir.

➤ **Le microcrédit permet une nette amélioration en termes de confort de vie et de reprise de confiance en soi.**

Passer par un prêt permet aux bénéficiaires de se sentir responsable et de se détacher d'une étiquette d'« assisté » comme ils ont pu le préciser lors des entretiens. Cette responsabilité ressentie à l'égard des remboursements apparaît comme le juste retour de la confiance accordée par l'octroi du prêt.

➤ **Le microcrédit offre effectivement une alternative au prêt bancaire classique.**

La majorité des demandeurs n'ont pas accès au prêt bancaire et ne peuvent pas trouver d'autres soutiens financiers au sein de leurs réseaux familiaux ou amicaux.

Ainsi, le microcrédit s'inscrit dans la lutte contre l'exclusion financière. Les personnes ressentent cette exclusion. Même si le mot « exclusion » n'est pas toujours prononcé par les usagers, ils ont conscience que leur statut RSA, AAH, qui correspond au statut de la majorité des personnes que le CCAS a rencontré, constitue un frein au crédit bancaire classique.

On peut considérer que la lutte contre l'exclusion est pleine et entière.

En effet, l'accès au microcrédit pratiqué n'est pas perçu comme un prêt au « rabais » ou différent de celui d'un établissement de crédit. Au regard des retours des bénéficiaires, il ne paraît pas se créer de phénomène de marginalisation, de stigmatisation de la part des autres usagers ayant eux accès au prêt bancaire « classique ». Aucune exclusion de ce type n'a été observée.

➤ **Le microcrédit apparaît, aux yeux de la plupart des travailleurs sociaux, comme un outil d'accompagnement social puisqu'il peut induire un travail autour du budget.**

Il permet aux travailleurs sociaux d'observer la réalité financière de la situation qui leur est soumise et d'orienter in fine vers d'autres dispositifs plus adaptés.

Il convient de souligner que les situations auxquelles font face les travailleurs sociaux ne se prêtent que de manière résiduelle aux critères posés par le microcrédit et viennent rappeler le difficile accès au prêt de manière plus générale.

S'agissant des travailleurs sociaux, leur connaissance des différents dispositifs microcrédit reste à approfondir. Ils ont montré un vif intérêt à la réalisation d'une plaquette commune, afin de mieux se repérer dans les « offres » de microcrédits.

➤ **Les acteurs locaux voient dans le CCAS un partenaire qui vient pallier un manque et se pose en complémentarité des dispositifs existants.**

Néanmoins cette complémentarité et ce partenariat n'ont de raison d'être que si le microcrédit du CCAS reste sur fonds propres (non adossé à une Banque) et que le CCAS continue à entretenir et développer des liens étroits avec ses partenaires.

Partenariats

1. Partenaires opérationnels

<i>Nom de la structure partenaire</i>	<i>Rôle dans l'expérimentation</i>
CCAS et Ville (tous services)	Orientation de situation et Prescripteur
Travailleurs sociaux du Conseil Général	Orientation de situation et Prescripteur
Agents de la Mission Locale	Orientation de situation et Prescripteur
Partenaires microcrédits	Orientation de situation et Prescripteur
Autres partenaires sociaux	Orientation de situation et prescripteur

Partenaires sociaux

Chaque institution ou partenaire social peut être amené à rencontrer du public qui a potentiellement un besoin de soutien dans la réalisation de son projet. Un travail d'information sur la procédure de saisine doit être pratiqué régulièrement afin que chaque travailleur social puisse utiliser ce dispositif « d'aide au projet » comme un vrai outil d'accompagnement social dans le parcours d'insertion au même titre que la sollicitation d'une aide financière ou d'une aide alimentaire.

Un travail d'information sur la présentation et les évolutions du service aides financières du CCAS a démarré le dernier trimestre 2011 à partir du règlement intérieur validé en octobre 2011.

Travail de partenariat et coordination avec les partenaires microcrédit

D'autres organismes de type associatifs pratiquent le microcrédit en lien avec un partenaire bancaire. Ceux-ci interviennent à échelle départementale, voire régionale. Le CCAS a travaillé en lien avec l'existant afin d'enlever toute ambiguïté sur une concurrence éventuelle pour les situations relevant du territoire de la Ville de Besançon.

Une coordination des acteurs du microcrédit sur le territoire de Besançon s'est mise en place à partir d'une réunion semestrielle dès le début de l'expérimentation afin d'identifier l'action de chacun avec ces spécificités, de dynamiser le partenariat et d'envisager la pérennisation de cette démarche au delà de la phase d'expérimentation.

La dynamique et la complémentarité entre les partenaires se sont renforcées depuis l'existence du réseau coordonné par le CCAS, une vraie collaboration existe maintenant entre les acteurs microcrédits afin d'apporter la réponse la plus adaptée aux usagers (Caisse Solidaire de Franche-Comté, le CIDFF, l'ADIE, Resto du Cœur).

L'orientation des situations est réalisée directement par contact téléphonique afin que la personne puisse repartir avec un RDV vers le partenaire approprié ou par mail afin que la personne soit attendue lors de sa prise de rendez vous.

Un travail plus spécifique a pu se développer avec la Caisse Solidaire de Franche-Comté à partir des situations relevant de Besançon.

En 2010 :

18 situations ont été orientées vers la Caisse Solidaire de Franche-Comté **dont 2 jeunes**

- 4 accords de prêts **dont 1 jeune,**
- 12 refus
- 2 qui n'ont pas fournis tous les justificatifs donc la demande a été classée sans suite

En 2011 :

36 situations ont été orientées vers la Caisse Solidaire de Franche Comté **dont 1 jeune :**

- 12 accords de prêts **dont 1 jeune,**
- 9 refus
- 3 qui n'ont pas fournis tous les justificatifs donc la demande a été classée sans suite
 - **12 qui n'ont pas fait la démarche** (et non pas repris contact non plus avec le CCAS)

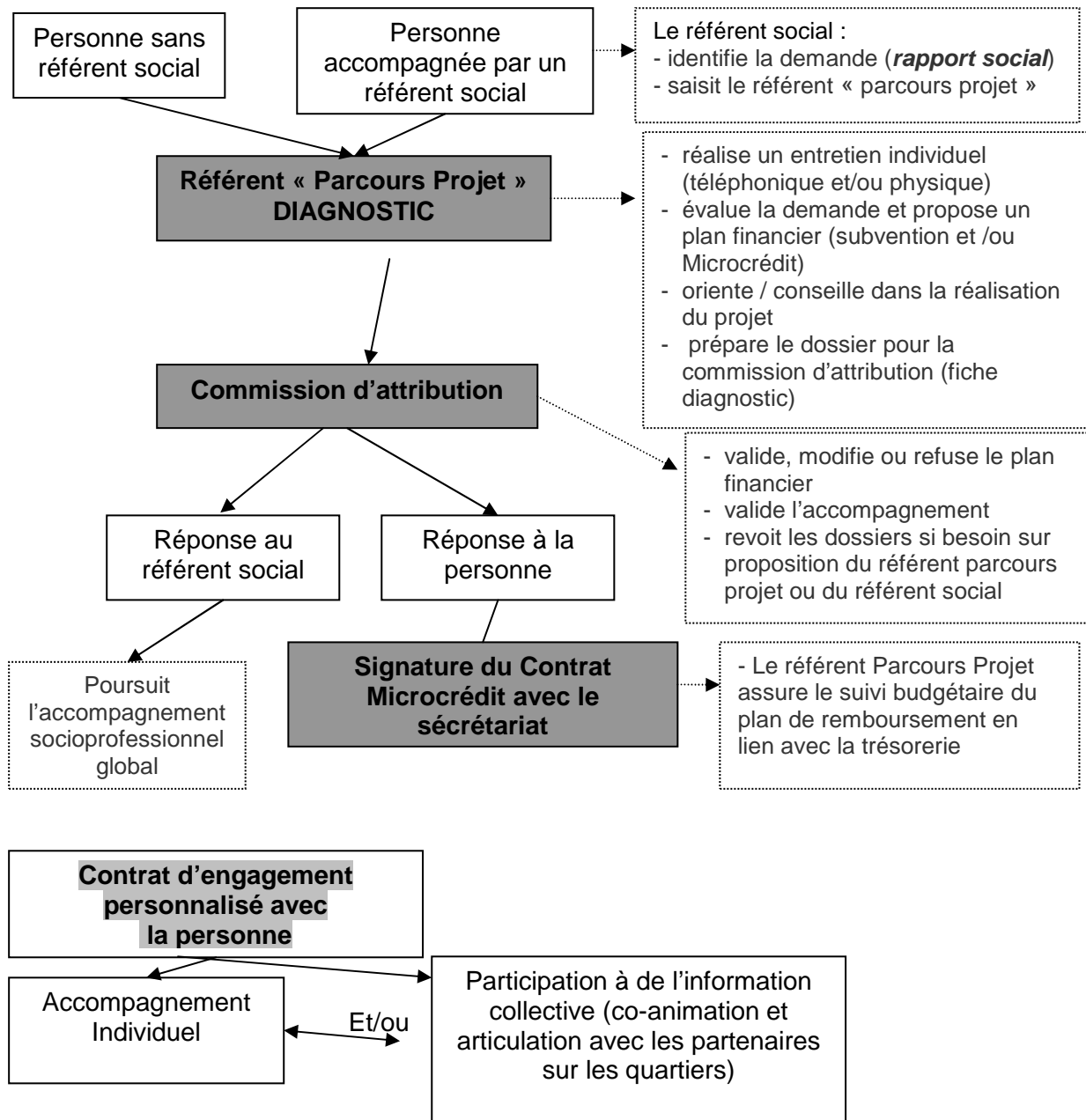
2. Partenaires financiers

Financements	Part de ces financements dans le budget total de l'expérimentation (hors évaluation)
Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse	sur 2010 : 62 900 € (23,8 %)
Cofinancements extérieurs à la structure	0 €
Autofinancement	126 482 € dont le remboursement des emprunteurs

III. Enseignements généraux de l'expérimentation

A. Analyse du dispositif expérimenté

SCHEMA DU PARCOURS DE LA DEMANDE



Chaque personne peut solliciter en direct le dispositif, par le biais d'une rencontre du référent Parcours Projet du CCAS et/ou par l'intermédiaire de son référent social.

Une évaluation de sa situation sociale et financière est réalisée lors d'un entretien téléphonique et/ou physique (à partir du support rapport social).

Cette première évaluation permet d'apporter à l'usager un diagnostic sur la réalisation de son projet et une photo réelle de sa situation : la perception du demandeur est souvent en décalage ou incomplète. A partir du diagnostic, la personne est accompagnée dans la réalisation de son projet ou est orientée. La réponse adaptée à leur demande n'est pas forcément le microcrédit.

Pour les sollicitations auxquelles le dispositif n'a pas pu répondre, il est toujours proposé une autre réponse sociale: conseils budgétaires, réorientation vers le référent social, démarche de surendettement, autres partenaires microcrédit.

Le référent Parcours Projet du CCAS propose les soutiens adaptés au projet (subvention et/ou microcrédit) et suit la mise en œuvre du dossier de microcrédit dans la procédure en lien avec **les services administratifs** du CCAS. Il assure le suivi du remboursement du prêt en lien avec **les services de la Trésorerie**.

La flexibilité du dispositif permet de coupler de l'aide non remboursable avec du microcrédit et ainsi d'adapter le montant des mensualités et la durée du microcrédit en lien avec le budget de la personne afin de ne pas générer un remboursement inadapté.

Des reports de mensualités et/ou un soutien financier peuvent être sollicités en cours de remboursement du microcrédit auprès de la Commission afin de prendre en charge des mensualités impayées et d'éviter l'échec du microcrédit.

Il s'agit bien de travailler autour de la notion de l'aide au projet et de trouver différents moyens complémentaires pour le finaliser.

Le travailleur social qui est positionné poursuit l'accompagnement social global de la personne et fait le lien si nécessaire avec le référent Parcours Projet dans le cadre de difficultés particulières rencontrées par la personne.

B. Enseignements et conditions de transférabilité du dispositif

1. Public visé

Le public jeune dispose de faibles ressources, parfois irrégulières, ce qui peut être un frein à la contractualisation d'un prêt sur du long terme.

Le dispositif microcrédit ne peut être qu'une réponse pour un certain public qui a un minimum de ressources et engagé dans une dynamique d'insertion.

Il peut et doit être utilisé comme tremplin dans le parcours de la personne.

Le projet doit être soutenu pour une partie, si nécessaire, par de la subvention pour limiter le volume d'endettement et les échecs dans le remboursement des mensualités.

Pour atteindre le public de manière plus efficace, il faut travailler de façon plus étroite avec les référents Mission Locale en lien avec le FDAJ et les actions spécifiques qu'ils ont autour de ce public

2. Actions menées dans le cadre du dispositif testé

2.1 Construction du dispositif

Concernant l'organisation du dispositif, il est important d'ajuster les modalités de fonctionnement régulièrement afin d'être au plus près des demandes pour répondre aux besoins des usagers et des professionnels.

Il s'agit d'améliorer l'organisation de la commission (fréquence, planification et composition de l'instance en lien avec l'évolution des autres instances décisionnelles internes et partenariales dans le domaine des aides facultatives.

2.2 Articulation administrative et suivi financier

L'aspect financier sera amélioré concernant la contractualisation du prêt. Le service des Aides Financières assurera l'intégralité du suivi administratif et financier sans passer par le service comptabilité. Ceci facilitera le traitement des dossiers et apportera une réactivité pour l'emprunteur.

2.3 Promotion et communication

Les démarches de communication doivent être plus régulières afin d'entretenir un niveau d'information suffisant. La communication doit être tout public mais aussi ciblée afin de toucher le public jeune dès l'âge de 16 ans, pour les contrats d'apprentissage par exemple.

2.4 Stratégie d'accompagnement : mise en place d'un contrat d'engagement

Ce volet d'accompagnement est en cours de réflexion à la fois dans le cadre de la réorganisation des services de la Direction des Solidarités du CCAS qui seront amenés à développer cette approche, et dans le cadre de la territorialisation.

2.5 Travail avec le secteur bancaire

Cet axe de travail est pris en compte depuis 2011 et se poursuit sur 2012 en lien avec les acteurs bancaires et la FBF (Fédération Bancaire de France).

2.6 Travail autour de l'évaluation

Cet axe se poursuit au vu des indicateurs depuis 2010 et en lien avec les tableaux de bord de la Direction.

3. Partenariats, coordination d'acteurs et gouvernance

Le dispositif pourrait toucher plus de jeunes, un travail d'harmonisation et de coordination en lien avec le Conseil Général et la Mission Locale doit s'effectuer en tenant compte des critères du FDAJ (Fonds départemental d'aide aux jeunes).

4. Impacts sur la structure

Ce dispositif expérimenté et innovant a permis de faire évoluer les orientations en matière d'Aides Facultatives par des choix politiques permettant de sortir de la logique de guichet d'aides sociales pour orienter l'Action Sociale vers de nouveaux publics.

Conclusion :

Au vu du contexte économique et de l'émergence de nouvelles précarités (retraités, travailleurs pauvres, jeunes), il s'agit par cette action d'aller au-delà de l'urgence et de la subsistance et de proposer un soutien au projet. La Ville de Besançon par le biais de son CCAS est le niveau d'intervention le plus adapté pour innover, expérimenter et pérenniser des actions au plus près du terrain.

Suite à l'expérimentation et aux évaluations positives, cette action est reconnue. Elle sera poursuivie en prenant en compte les évolutions nécessaires.

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>