


Osiris

et les services « Prêt 5 sur 5 »



Le crédit repensé
comme outil de
travail social

cahier n° **35/36**

**Osiris et les services
« 5 sur 5 »**

**Le crédit repensé comme outil de
travail social**

Cahier n°35-36

**Laboratoire des innovations
sociales
www.labiso.be**

Une initiative de

AlteR&I
Recherche
&
Innovation



trix

Table des matières

La pertinence du crédit social.....	8
Quatre services « Prêt 5 sur 5 » et des prescripteurs.....	15
A quoi peut servir le « Prêt 5 sur 5 » ?	19
Qui peut demander un « Prêt 5 sur 5 »	20
Dans un contexte d'augmentation des seuils de rentabilité.....	23
Les ménages à revenus modestes	26
Le crédit social pour rendre du pouvoir aux gens.....	30
Evaluation de la demande et capacité de remboursement.....	39
Au GAS, avant tout prévenir le surendettement.....	54
« Il faut gérer l'ambiguïté du projet »..	60
Ne jamais travailler dans l'urgence....	66

Espoirs et craintes de l'équipe du GAS.....	70
Témoignage : « Ailleurs on m'aurait mis le couteau sur la gorge ».....	74
Habilux, un service prescripteur satisfait.....	77
Service de médiation de dettes du CPAS de Soignies.....	85
Le crédit social comme mise en projet..	92
Réflexions pour un dispositif durable..	98
Un débat au-delà de nos frontières...	111
La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ?.....	121
Pour en savoir plus.....	122
Contacts	122
Bibliographie	124

Le laboratoire des innovations sociales et de santé, c'est... ..	126
Écrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé	126
Éditer dans une collection de livres numériques	127
Échanger pour s'inspirer, décloisonner, innover	128
Labiso, cela peut aussi être... ..	129

C'est dans la foulée d'une étude réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement sur la question « Le crédit accessible aux personnes à revenus modestes » qu'en 2001, l'asbl Osiris, associée à cette étude via son comité d'accompagnement, propose au ministre des Affaires sociales une expérience-pilote en matière de crédit social pour les particuliers. Son nom : le Prêt 5 sur 5 ». Osiris jouit d'une certaine expérience puisque l'asbl est une filiale de la coopérative à finalité sociale Crédal, cette dernière étant pionnière en matière de crédits appropriés au Tiers secteur, associations et coopératives à finalité sociale. Avec Osiris, Crédal élargit ainsi son champ d'actions au crédit social à destination des particuliers.

Le projet «Prêt 5 sur 5» porte sur l'accompagnement d'un crédit à la

consommation accordé à des personnes à revenus modestes. La démarche est tout à fait innovante : prêter de l'argent à taux préférentiel à des personnes ou des ménages en état de précarité et les accompagner pendant la période du remboursement. Elle pourrait susciter la perplexité, voire l'incompréhension... Mais pour Osiris, le crédit social a toute sa pertinence. Il est même un outil de prévention du surendettement dans la mesure où il est encadré par des services sociaux spécialisés et répond à un certain nombre de règles simples qui limitent les risques.

La pertinence du crédit social

Extrait de la proposition de projet-pilote adressée au ministre des Affaires sociales et de la Santé - 2002

Le crédit à la consommation permet aux particuliers et aux ménages d'avoir accès à des biens et des services qui ne peuvent être financés au comptant. Il a un effet micro-économique et social considérable, en permettant l'accès des personnes à des services importants pour la réalisation de projets de vie, pour leur épanouissement et leur développement. Le crédit à la consommation a également un effet macro-économique fort, soutenant la consommation des particuliers et

l'économie générale de la région et du pays.

Les ménages à faible revenu ont, tout autant que les autres ménages, besoin de crédits pour réaliser leurs légitimes aspirations et participer à la vie de notre société. Le crédit leur est cependant souvent refusé ou octroyé dans des conditions difficiles qui favorisent l'entrée dans un processus de surendettement à savoir les taux élevés, les offres fallacieuses, l'irresponsabilisation des ouvertures de crédit...

Il est paradoxal mais habituel de voir les pauvres payer plus que les nantis pour l'accès à certains biens d'utilité essentielle. L'exemple du sans-abri qui payera sa lessive en lavoir plus cher que vous et nous qui possédons une machine à laver est éclairant. Les exemples sont nombreux...

... Le crédit social est du crédit ordinaire qui vise des personnes ou des ménages en état de précarité n'ayant pas ou difficilement accès au crédit alors que celui-ci leur permettrait, dans un cadre adéquat sur le plan de la capacité de remboursement, des conditions, de la durée et des taux, d'avoir accès à des biens et services utiles pour une vie humaine et digne. Mais également de sortir progressivement de leur situation de précarité. Et aussi d'être un facteur déterminant de prévention de l'endettement incontrôlé. Et cela grâce au processus d'accompagnement... Le crédit social peut éviter les trappes du surendettement...

De la philosophie à l'expérimentation, le projet de crédit social aux particuliers aura connu plusieurs étapes. Certaines d'ailleurs ont pris bien plus de temps

que prévu initialement par les promoteurs. « *Les premières demandes de prêts ont été étudiées en septembre 2003, plus d'un an après le timing prévu avec le cabinet des Affaires sociales et de la Santé de la Région wallonne* », explique Olivier Jérusalmy, directeur d'Osiris. Et cela pour des raisons techniques mais aussi pour des questions de fond.

PROCESSUS DE CONCRETISATION
EN PLUSIEURS ETAPES

La mise en œuvre du « Prêt 5 sur 5 » a en effet nécessité l'articulation de plusieurs composantes : services sociaux qui acceptent de devenir opérateurs de crédit, banque qui prête l'argent, constitution d'un comité d'acceptation du crédit, octroi de la garantie de la Région wallonne...

Le plus compliqué aura sans doute été de trouver une banque qui accepte de

« jouer le jeu ». « Après avoir essuyé un refus catégorique de certaines, reçu l'accord d'autres à la condition de ne pas devoir accueillir les nouveaux emprunteurs dans leurs lieux, c'est la banque de La Poste qui a finalement accepté. Nous avons dû prouver que nous n'étions pas des doux-dingues et que notre projet tenait la route ».

De son côté, la Région wallonne a été obligée de créer un cadre spécifique pour pouvoir se porter garante des futurs crédits à concurrence de 375.000 euros par an et cela par la mise en place d'un mécanisme particulièrement complexe. *« C'était une véritable innovation en matière de financement à dimension sociale »*, souligne le directeur d'Osiris. *« De ce fait, le cabinet ministériel a manqué quelque peu d'anticipation, ce qui a aussi*

participé au retard global de la phase de concrétisation ».

Il aura fallu aussi convaincre des services sociaux qui acceptent de devenir des opérateurs de crédit. C'est l'ex - cabinet du ministre Thierry Detienne qui a procédé à cet appel d'offre. *« Ce qui n'a pas été sans mal quand on sait toute la méfiance des travailleurs sociaux à l'égard de la démarche d'emprunt pour des personnes en situation précaire... C'est ainsi qu'en province de Liège, nous avons dû nous-mêmes devenir un service de « Prêt 5 sur 5 » afin de couvrir une région où les besoins étaient nombreux ».* Osiris est donc à la fois promoteur du projet-pilote avec ce que cela comporte en termes de travail de coordination, d'évaluation et d'animation mais l'asbl est aussi un service « Prêt 5 sur 5 » qui accueille,

examine et propose à acceptation des dossiers de particuliers. Actuellement, quatre services « Prêt 5 sur 5 » couvrent les territoires de la province de Luxembourg, de Liège et du Hainaut.

Quatre services « Prêt 5 sur 5 » et des prescripteurs

Au début, le projet-pilote a démarré avec trois services « Prêt 5 sur 5 ». Le GAS, Groupe Action Surendettement, pour la Province de Luxembourg; le CPAS de Soignies et son service de médiation de dettes pour la commune de Soignies et l'asbl Opération Faim et Froid pour la communauté urbaine de Charleroi. La province de Liège n'étant pas couverte, Osiris a endossé, depuis mars 2004, la casquette de service « Prêt 5 sur 5 » pour Liège. Depuis l'été 2004 Osiris étend progressivement son offre de permanences à d'autres régions comme Mons, Tournai, Namur et le Brabant wallon. Signalons que sur Mons, c'est dans les locaux de Dignitas (cahier Labiso n°17) qu'Osiris a trouvé un local d'accueil.

Les services « Prêt 5 sur 5 » sont subventionnés par le ministère des Affaires sociales et de la Santé. Ils reçoivent également un montant forfaitaire pour chaque dossier accepté. Chacun des services bénéficie d'un réseau de « services prescripteurs ». Ce sont des services où des professionnels issus du monde social, socioprofessionnel et de la santé qui, sensibilisés à la philosophie du prêt social, repèrent les situations individuelles favorables et enclenchent le mécanisme du crédit social. Nous reviendrons plus loin sur la pratique d'Habilux qui est précisément un service prescripteur pour le GAS.



Chaque demande de crédit est traitée par un des quatre services « Prêt 5 sur 5 », de manière plus ou moins importante selon que le service prescripteur a déjà rassemblé les données nécessaires pour la constitution du dossier de demande. Motivée par le service, cette demande est ensuite examinée par un comité d'acceptation qui réunit deux représentants de la Région wallonne, deux membres de l'asbl Osiris et deux experts sociaux spécialisés dans la médiation de dettes. *« C'est ce comité qui examine la recevabilité de la demande et qui décide son acceptation. Les trois parties doivent toujours être représentées et il est prévu que le vote s'effectue à la majorité simple. Il y a également un possible droit de veto... Mais pour l'instant, il n'y a jamais eu de vote au sens strict du terme car nous*

avons toujours fonctionné au consensus. »

COURTIER A VOCATION SOCIALE

Lorsqu'il accepte un dossier, le comité d'acceptation d'Osiris octroie la garantie de la Région wallonne pour un crédit que la banque de La Poste accordera sous réserve des vérifications d'usage, Osiris étant le récipiendaire de cette garantie. Au fond, Osiris et son comité d'acceptation agissent comme un courtier, intermédiaire de crédit pour le compte de la Banque de La Poste mais avec une autre manière d'envisager l'emprunt, centrée sur une vision sociale et préventive. *« On peut discuter de tout, mais on reste rationnel financièrement. Le courtier particulier que nous sommes limite le risque final vis-à-vis du prêteur, en l'occurrence la Banque de La Poste ».*

En final, quand il y a accord du comité d'acceptation d'Osiris, le dossier est soumis à l'approbation de la banque. Une fois le prêt accordé, le bénéficiaire rembourse via un compte suivant le plan de remboursement établi et convenu avec lui. Durant toute cette période, le service « Prêt 5 sur 5 » accompagne la personne ou le ménage et intervient, si nécessaire, pour le respect du contrat. La Banque de La Poste informe régulièrement Osiris de l'évolution de la situation de remboursement.

A quoi peut servir le « Prêt 5 sur 5 » ?

<p>- Acheter des équipements ménagers durables, du mobilier, de l'électroménager, téléphone, ordinateur...</p>
--

- S'équiper pour réduire les dépenses du ménage : économies d'énergie, nouveau chauffage
- Améliorer le confort du logement : installations sanitaires, aménagements, réparations...
- S'équiper de matériel adapté aux personnes handicapées
- Apurer des retards de paiement qui permettent un retour aux droits sociaux
- Se former : permis de conduire, langues...

Qui peut demander un « Prêt 5 sur 5 »

Les personnes domiciliées dans une des zones géographiques couvertes par les services « Prêt 5 sur 5 » et qui remplissent une des trois conditions suivantes :

- Etre embauché sous statut article 60 et 61
- Disposer de revenus professionnels nets (ou assimilés) inférieurs à 888 euros pour un isolé et 1.212 euros pour des cohabitants. A ces montants peuvent s'ajouter 166 euros par enfant à charge, auxquels peuvent encore s'ajouter 166 euros par enfant ou adulte handicapé à charge.
- Disposer de revenus nets, charges des crédits et des dettes déduites, inférieurs aux montants ci-dessus lorsqu'une médiation de dettes est en cours auprès d'un service agréé par la Région wallonne.

Le montant minimum du prêt est de 500 euros et de 7.500 euros maximum. Les durées de remboursement s'étalent en fonction du montant emprunté et au

maximum de 18 à 36 mois. Le taux annuel effectif global (TAEG) est révisable trimestriellement. Ainsi au cours du 3^{ème} trimestre 2004, il était de 5,50% pour les prêts inférieurs à 2.000 euros et de 4,50% pour les prêts d'un montant de 2.000 euros et plus.

Dans un contexte d'augmentation des seuils de rentabilité

On l'aura compris, le crédit social du service « Prêt 5 sur 5 » permet à certaines catégories sociales à faibles revenus d'accéder à du crédit à la consommation qui, soit lui aurait été refusé pour diverses raisons dans le cadre bancaire classique, soit lui aurait été accordé dans le cadre de pratiques légères avec tous les risques de surendettement qu'elles comportent, notamment en raison des taux d'intérêts très élevés.

Les petits crédits et les ménages à revenus modestes

Bernard Bayot, chargé d'étude auprès
du Réseau Financement Alternatif.

Extrait de « Le crédit à la consommation en Région wallonne », 2004

Les petits crédits

En Belgique, 55% des crédits à la consommation accordés en 2002 portaient sur un montant inférieur à 2.478,94 €. Parmi ceux-ci, on assiste à un déclin relatif de la vente à tempérament au profit de l'ouverture de crédit : le nombre de ventes à tempérament souscrites annuellement a accusé une baisse relative de 36 % en neuf ans tandis que, dans le même temps, le nombre d'ouvertures de crédit a connu une augmentation relative de près de 114 %. Les ventes à tempérament et les ouvertures de crédit souscrites en 2002 représentaient respectivement 35,86 % et 60,3 % des petits crédits.

Les défaillances

L'évolution du nombre de contrats de crédit à la consommation enregistrés non régularisés, de 1993 à 2003, montre une augmentation générale de 51 %. Cette croissance est due essentiellement aux ouvertures de crédit, dont les contrats enregistrés non régularisés ont été multipliés par 3,5. Si nous prenons en considération les chiffres de 1998 et de 2002, on constate que les défaillances des ouvertures de crédit représentaient respectivement 14,97 % et 39,17 % de l'ensemble des défaillances, soit un accroissement relatif de 161 %. Durant cette période, l'augmentation relative du nombre de défaillances pour les ouvertures de crédit a donc été sensiblement plus importante que l'augmentation relative du nombre de contrats, qui n'a été que 52 % au total et de 43 % pour les petits crédits. Indépendamment de

l'accroissement du nombre d'ouvertures de crédit durant cette période, le risque de défaillance que celles-ci induisent par rapport aux autres types de crédit à la consommation a donc augmenté.

Les ménages à revenus modestes

Les ouvertures de crédit, qui entraînent un risque de défaillance en augmentation relative par rapport aux autres formes de crédit à la consommation, sont inappropriées pour les ménages disposant de petits budgets. Même si l'absence de statistiques à cet égard ne permet pas d'observer l'importance relative de ceux-ci dans les défaillances constatées, quatre facteurs peuvent être envisagés :

-d'abord, le fait que les ouvertures de crédit sont en général conclues pour une durée indéterminée et revêtent dès

lors un caractère structurel dans les finances d'un ménage au lieu d'être liées à l'acquisition d'un bien ou d'un service précis et d'offrir un délai au terme duquel la dette est apurée

-ensuite, l'absence de plan de remboursement préalablement fixé, qui permette d'intégrer ce remboursement dans le budget du ménage et donc de vérifier au préalable l'adéquation entre celui-ci et celui-là ;

-également, la pratique des dispensateurs de crédit, parfois dictée par un souci de standardisation de l'offre, de proposer des crédits supérieurs au montant demandé ou, à tout le moins, nécessaire ;

-enfin, le coût de ce type de crédit, qui est généralement élevé.

Cette inadéquation de l'offre est d'autant plus dommageable que, comme nous l'avons vu, pour les

ménages à revenus modestes, le crédit peut s'avérer indispensable pour disposer immédiatement des fonds nécessaires destinés à acquérir des biens et des services essentiels permettant l'accès à la dignité et au bien être. C'est pour résoudre cette inadéquation que se sont développées des initiatives de crédit social, qui offrent un crédit adapté à la situation sociale et financière du demandeur.

« La multiplication des ouvertures de crédit et la disparition progressive des crédits à tempérament, avec des montants mensuels fixes à rembourser, relèvent d'une tendance générale », observe Olivier Jérusalmy. « Cette évolution est à lire dans l'augmentation des seuils de rentabilité exigés par les actionnaires des banques. Le mouvement est en pleine expansion en

Belgique ces dernières années. Dans sa partie visible, il faut ainsi constater la disparition des banques coopératives et d'épargne à rentabilité plus faible mais également la fusion de nombreuses enseignes bancaires... Et ce mouvement est loin d'être achevé en Belgique ».

Le crédit social pour rendre du pouvoir aux gens

Au 30 juin 2004, 71 demandes de crédit social ont été traitées par Osiris. Parmi celles-ci, 12 ont été réorientées vers un service de médiation de dettes. *« On voit bien ici tout l'aspect préventif que peut jouer le « Prêt 5 sur 5 ». 25 autres demandes n'ont pas été rencontrées. « Soit parce que les exigences de transparence ont dissuadé les demandeurs, soit parce qu'ils se sont aperçus que le « Prêt 5 sur 5 » ne correspondait pas à leur attente, ou pour d'autres raisons encore dont nous n'avons pas nécessairement connaissance ».* Au final sur les 71 demandes traitées, 34 ont fait l'objet d'un examen plus approfondi. 3 ont été refusées, 2 sont toujours en attente d'une acceptation et 4 ont été

abandonnées en cours de route. Au total, 18 crédits avaient effectivement été décaissés à la date du 30 juin. Olivier Jérusalmy précise que les refus peuvent être dus au non-réalisme des budgets. *« Les demandeurs nous donnent des informations sur leurs charges mais elles apparaissent sous-estimées et donc la capacité de remboursement est artificielle. »* La motivation de refus peut aussi être l'absence d'urgence sociale ou l'existence d'une capacité de financement directe après une brève épargne.

AMÉLIORER LES CHANCES
D'ACCÈS À L'EMPLOI

Quels ont été jusqu'à présent les « objets » des demandes de financement ? Majoritairement, à savoir pour 12 personnes, la demande portait sur l'achat ou la réparation d'un véhicule

d'occasion. Les situations des demandeurs étaient soit des personnes en article 60, soit salariées, soit sous le statut chômeur ou RIS (ancien minimex), et encore des personnes handicapées. « *Dans ces situations, la finalité sociale de ces crédits est l'amélioration de l'accès à l'emploi de personnes qui résident dans des zones rurales.* » Dans cette même optique d'accès à l'emploi, 4 personnes ont effectué une demande de crédit pour le paiement de la formation au permis de conduire B et poids lourds.

On relèvera également 8 dossiers pour l'achat de mobilier et électroménager : machine à lessiver, chambre d'enfants... « En général, il s'agit d'améliorer le confort élémentaire sauf dans deux cas où on avait à faire à une séparation et une première installation ». Notons également que les

salariés pour qui un crédit social a été accepté sont majoritairement en situation de médiation de dettes. La demande porte sur des travaux de rénovation ou de réparation de toiture pour un bâtiment dont ils sont déjà propriétaires.

L'EXCEPTION DES GARANTIES
LOCATIVES

Parmi les demandes traitées, on constate un nombre significatif de cautions locatives (6 dossiers). Au départ, il n'était pas dans les intentions des services de prêt d'octroyer des crédits en vue de constituer des garanties locatives. En effet, le crédit social ne doit intervenir qu'en dernier recours, si aucune solution moins chère n'existe. Or, en cette matière, le CPAS est l'interlocuteur privilégié pour avancer la caution, et la récupérer graduellement, à 0 % d'intérêt. « // s'est

avéré que la pratique était tout autre. En effet, les demandes au CPAS étant fréquentes, et les budgets limités, certains centres n'octroient les garanties que de façon très résiduelle (personnes émargeant de leurs services, et un mois seulement). Certes, il y a moyen d'aller en recours contre leurs décisions, mais cela prend du temps, et dans l'intervalle, le logement pressenti a été loué à une autre personne. En outre, de nombreuses personnes hésitent à aller en recours contre un CPAS qui leur vient en aide par ailleurs. »

Suite à ces observations des pratiques de terrain, certains crédits ont donc été octroyés pour des garanties, de manière très « pragmatique », dans des situations relevant souvent d'une certaine urgence sociale. « *Peut-on parler ici de prêt à la consommation ?* », se demande le directeur d'Osiris.

« Peut-être pas en termes d'achat. Cependant, il y a indéniablement urgence sociale, et en matière de prévention, cela permet à l'emprunteur de se constituer une épargne pour l'avenir. »

Et de rappeler que le Comité d'acceptation se compose de 6 membres, représentant la Région wallonne (2), d'Osiris (2) et d'experts en médiation de dettes (2), et que toutes ces personnes sont au fait que le crédit social ne doit pas se substituer à l'aide sociale. *« Toutes sont contre l'usage du crédit social dans cette optique, et elles ont pourtant donné leur accord. Ce n'est pas le premier paradoxe dans lequel ce projet de crédit social plonge tant l'équipe d'Osiris que ses nombreux partenaires ou bénévoles. Nouvelles pratiques, nouvelles règles à définir, et des certitudes qui volent en morceaux. Il*

sera peut-être nécessaire sur ce point précis d'exclure tout à fait la possibilité de financer des garanties locatives dans un futur proche, pour éviter l'effet d'aubaine que cela pourrait représenter pour certains CPAS. L'effet de cette exclusion à ce jour ne sera toutefois que de laisser le demandeur face à son problème. Les services qui ont l'octroi de telles avances écrit noir sur blanc dans leurs missions ne seront pas inquiétés. Si Osiris peut servir avec d'autres à provoquer une réflexion sur cette situation, et tracer les pistes de solutions (bien souvent liées à des questions de cadre en personnel suffisant, adéquation des moyens mis à disposition afin de mettre en place une politique efficace de recouvrement des avances faites...), ces premiers dossiers acceptés auront donc eu un impact social de belle ampleur. »

RECONQUÉRIR DE L'AUTONOMIE

Notons enfin que l'accord sur le crédit social peut avoir lieu malgré « le fichage négatif » du demandeur auprès de la Banque nationale. *« Il faut savoir que ce que les gens appellent le fichage négatif ne justifie pas le refus d'octroi d'un crédit, social ou non d'ailleurs. La loi, aujourd'hui, c'est le fichage positif, qui permet à tout organisme de prêt d'évaluer la situation du demandeur. Un examen nécessaire pour comprendre l'attitude générale de l'emprunteur et déterminer que, même s'il a eu un défaut de paiement, sa capacité réelle de remboursement existe... Evidemment, cet examen plus détaillé demande du temps et cela va à l'encontre des seuils de rentabilité exigés par les propriétaires. C'est pourquoi, dans le système classique, le demandeur mauvais payeur est d'office*

refusé d'autant que cette nouvelle loi sur le fichage positif engage la responsabilité du prêteur. Mais pour nous, dans la philosophie du crédit social, c'est l'esprit de cette loi qui importe, et donc la capacité de remboursement. Le crédit social est une manière de rendre du pouvoir aux gens, de leur permettre de reconquérir leur autonomie.... On discute de l'opportunité, on argumente... dans une relation partenariale avec l'utilisateur ».

Evaluation de la demande et capacité de remboursement

Outre la collecte des documents administratifs habituels, preuves de revenus, photocopies de la carte d'identité, composition du ménage, extraits de compte bancaire, note de la centrale des crédits, bon de commande ou devis pour achat envisagé... le gros du dossier pour une demande de « Prêt 5 sur 5 » consiste à élaborer le budget du ménage.

Ce budget est particulièrement détaillé et permet d'approcher au mieux la capacité d'épargne ou de remboursement. Couplé à un tableau qui reprend l'ensemble des crédits en cours et des ouvertures de crédits de même qu'aux dettes existantes, le service « Prêt 5 sur 5 » est en mesure

d'évaluer la faisabilité d'un plan de remboursement et la capacité de remboursement mensuelle.

Le professionnel du service « Prêt 5 sur 5 » qui examine la demande doit aussi remplir un dossier sur la base des entretiens réalisés avec le demandeur. C'est ainsi qu'il doit notamment se poser la question de savoir s'il n'y a pas d'autres moyens de financement moins coûteux, quelle est l'amélioration escomptée, ce que ferait le demandeur si le prêt lui était refusé... Il doit également se prononcer sur la pertinence de la demande, sa crédibilité, les points forts et les points faibles du demandeur, quel est l'impact budgétaire de l'acquisition envisagée, quels sont les besoins d'achats dans les deux prochaines années à venir.

« Dans les entretiens, la plus grande liberté est laissée aux travailleurs des

services « Prêt 5 sur 5 ». Ce sont eux qui sont le plus à même d'évaluer la situation sociale et budgétaire des candidats emprunteurs. Il est très probable qu'au moins deux entretiens soient nécessaires avant la transmission du dossier. Le modèle de dossier fourni ne sert qu'à formaliser la demande telle qu'elle sera reçue par Osiris et les membres du comité d'acceptation. Pour ce faire, il est en effet nécessaire d'avoir un support "normalisé" sans quoi la tâche des membres du comité d'acceptation serait à la fois ardue, mais aussi "inéquitable". Nous avons décidé que le dossier d'évaluation du professionnel du service « Prêt 5 sur 5 » à propos de la demande serait donnée pour signature à la personne concernée. Nous pensons qu'il est responsabilisant de ne pas cacher cet avis au demandeur d'autant qu'il aura dû répondre à toute une série

de questions sans pouvoir s'y soustraire ».

En examinant ces quelques données, on peut encore mieux percevoir la situation de vie du public auquel s'adresse le projet expérimental d'Osiris:

- Toutes ressources confondues, le revenu moyen mensuel des ménages s'élève à 1127 euros
- La moyenne mensuelle des crédits hypothécaires des quatre ménages concernés s'élève à 321 euros
- La moyenne mensuelle des remboursements pour d'autres crédits et dettes qui concernent 8 dossiers s'élève à 156 euros
- La moyenne mensuelle des revenus disponibles après paiement des loyers, crédits et dettes est de 851 euros par

ménage et 471 euros par personne au sein du ménage

- Le loyer moyen des demandeurs locataires est de 250 euros

- La moyenne mensuelle des montants consacrés aux dépenses courantes (charges, alimentation, frais médicaux, assurances, vêtements...) est de 605 euros par ménage et 318 euros par personne.

- La quotité disponible moyenne (épargne ou remboursement potentiel) est de 265 euros.

Il faut noter que les quatre services « Prêt 5 sur 5 » sont entrés dans la phase active du projet expérimental de manière relativement différente selon les régions et les sensibilités mais aussi en fonction de la structure d'accueil du service. Ainsi à Charleroi, le service est assumé par une professionnelle de

l'association Opération Faim et Froid, à Soignies par un professionnel du service de médiation de dettes du CPAS, au Luxembourg par deux professionnels du GAS attachés à la médiation de dettes, au règlement collectif de dettes et à la prévention. Tandis qu'à Liège et dans une série de villes wallonnes, c'est l'équipe d'Osiris qui a elle-même pris en charge cette partie concrète du projet-expérimental.

Budget du ménage

RESSOURCES DU MÉNAGE	Montants annuels	Montants mensuels
Revenus en espèces		
salaires " 03		
salaires " 01		
Autres (spécifier) :		
indemnité de mutuelle		
allocation pour personne handicapée		
prime de vacances 03		
prime de vacances 01		
prime de fin d'année 03		
prime de fin d'année 01		
Autres ressources		
chèques repas		
allocations familiales		
ACEL		
chèques ALE		
prestation alimentaire		
remboursement contributions		
rente (accident du travail, veigier, invalides...)		
primary agricole		
A. TOTAL DES RESSOURCES		
Dépenses du ménage		
Dépenses mensuelles (frais ou factures)		
loyers		
charges immobilières		
chauffage (combustibles)		
électricité - gaz		
prestation alimentaire		
téléphone - GSM...		
mutuelle - gynécologie		
frais de transport (hors voiture)		
frais scolaires + frais de garde d'enfant		
dépens (vacances)		
soins bébé		
Dépenses mensuelles variables		
alimentation		
frais d'entretien du logement		
soins capotaux (coiffeur...)		
tabac		
alcool		
frais médicaux et pharmaceutiques		
frais d'entretien d'automobile		
loyers - sport...		
fées - anniversaires - St Nicolas - Noël		
soins bébé		
Dépenses annuelles ou occasionnelles	Estimation annuelle	Estimation mensuelle (est / par 12)
vêtements & chaussures		
immobilisations		
assurance incendie		
assurance RC familiale		
assurance pension		
assurance vie (sûreté retraite etc...)		
assurance décès, funéraires		
assurance hospitalisation		
réassurance radio		
réassurance TV		
télécommunications, câble, ADSL...		
precompte immobilier (si propriétaire)		
impôts		
autres (à spécifier) :		
taxe régionale		
intérêts débiteur du compte courant		
impôts d'impôts		
soins bébé		
Véhicule	Montant annuel	Estimation mensuelle
taxe de circulation		
taxe radio véhicule		
carburant		
assurance RC		
autres assurances		
entretiens		
soins bébé		
B. TOTAL DES DÉPENSES		
Différence disponible mensuelle moyenne		

Opération Faim et Froid à Charleroi

L'association « Opération Faim et Froid », implantée au cœur de la ville de Charleroi, s'est constituée en 1985 à l'initiative du Juge Bracq, une figure de proue dans la région en matière d'aide à la jeunesse d'abord et d'aide aux plus démunis ensuite. Aujourd'hui, cette association se compose de 29 travailleurs salariés (3 sur fonds propres, 17 APE et 9 personnes sous statut article 60) et de 6 travailleurs bénévoles permanents. Elle gère une banque alimentaire mais également divers magasins de vêtements et de mobilier en priorité à destination de familles avec enfants à charge. Son public est essentiellement constitué de personnes dépendantes du Revenu d'Intégration Sociale ou de personnes en séjour illégal. L'association est également reconnue par la Région

wallonne comme service de médiation de dettes.

C'est à l'initiative de son président actuel, Georges Henry Simonis, que l'asbl s'est lancée dans l'aventure du projet-pilote « Prêt 5 sur 5 ». Roxane Dejonge, assistante sociale attachée au service social de l'asbl, y consacre donc une partie de son temps de travail. *« La population de notre association vit en situation très précaire. Et dès le début, nous savions que le projet ne s'adresserait pas à notre public habituel parce que beaucoup trop endetté. En général, les gens viennent chez nous lorsqu'ils sont sans revenu et en attente d'un dossier au CPAS. Lorsque l'on est amené à les revoir par la suite, leur situation est plus stable et alors seulement on peut envisager un crédit social. Comme pour cette jeune fille*

fraîchement installée et qui a obtenu un crédit pour une machine à lessiver. »

DES PROFESSIONNELS QUI
REPERENT DES SITUATIONS
FAVORABLES

C'est en organisant des séances d'informations à l'extérieur, dans le tissu associatif carolorégien, qu'Osiris et l'association Opération Faim et Froid ont sensibilisé d'autres professionnels à l'intérêt de la démarche. *« Il ne s'agit évidemment pas de faire de la publicité à tous vents. C'est le professionnel d'une EFT, d'un CPAS ou encore de tout autre service social qui doit repérer telle ou telle situation favorable pour un crédit social »*. Et précisément ces professionnels ont un peu de mal à s'intéresser ou à rebondir sur l'offre. *« Je m'attendais à plus de demandes. Il faut sans cesse relancer l'information. Il est vrai que ma principale tâche est de rassurer les assistants sociaux. Car on*

est formé à être extrêmement prudent par rapport aux risques de surendettement et donc aux emprunts... Mais ma philosophie de travail est simple : bien faire mon boulot par rapport à la demande de crédit d'une personne car je n'ai pas envie de devoir assurer, après le crédit social, une guidance budgétaire ». Les mutualités et maisons médicales ont également été invitées à ces séances d'information. Mais en retour, pas d'écho. « Pourtant, c'est un public-cible qui pourrait favorablement bénéficier du projet ».

En juin 2004, Roxane Dejonge avait examiné 16 dossiers. Les prescripteurs, à savoir les associations ou service envoyeurs, étaient « Passage 45 » (le service insertion du CPAS de Charleroi), l'EFT Le Levain, l'asbl Faim et Froid mais pour des personnes engagées sous contrat article 60, le

bouche à oreille et aussi, plus étonnamment, certaines annonces publicitaires dont on ne sait pas retrouver l'origine. Quant au service social du CPAS de Charleroi, il adresse de temps en temps des personnes, mais en général, à l'examen de la demande, Roxane Dejonge s'est aperçue qu'un autre service que le « Prêt 5 sur 5 » était plus adéquat ou légalement prévu pour répondre à la demande. *« C'est le cas lorsqu'on vient demander un prêt pour une garantie locative ou certains frais médicaux... »*

ÊTRE VIGILANT ET NE PAS
PALLIER LES MANQUEMENTS
D'AUTRES SERVICES

Cette question du risque de voir le service « Prêt 5 sur 5 » suppléer ou pallier les manquements d'autres services est essentielle. *« Nous devons être particulièrement vigilants. Et chacun avoir notre rôle. Il ne s'agit en*

aucun cas de faire le boulot qui incombe à d'autres... Nous sommes membres du Relais social de Charleroi et lorsque nous constatons des dysfonctionnements nous en faisons état à nos partenaires. »

Sur les 16 demandes de crédit social que Roxane Dejonge a instruites, deux ont été refusés par le comité d'acceptation d'Osiris. *« Je me centre toujours sur la capacité de remboursement. Dans un cas, le comité a considéré que la capacité d'épargne était suffisante pour permettre à une jeune fille de passer son permis de conduire et donc qu'elle n'était pas en situation d'urgence pour un crédit social. Dans l'autre, toutes les démarches pour l'obtention d'un crédit social ont été rendues caduques parce que la personne n'a pas respecté la condition pour que son dossier soit accepté, à*

savoir ne pas effectuer d'autres crédits pendant le plan de remboursement ». En moyenne, l'assistante sociale reçoit chaque personne en entretien de deux fois deux heures. « Cela varie évidemment en fonction de la demande. J'essaye de voir les personnes au moins à deux reprises. Et par la suite, quand tout va bien, le travail d'accompagnement est beaucoup plus léger... ».

Quant aux améliorations possibles du projet expérimental, Roxane relève l'intérêt d'une extension du crédit social à des fins de regroupement de dettes. « C'est le rêve de certaines personnes, notamment en article 60, car cela aurait pour effet de supprimer la charge des intérêts de retard sur plusieurs dettes en cours, intérêts très élevés comparés au taux du crédit social. » Enfin, Roxane constate qu'un des objets de demande

du crédit social n'a encore jamais été rencontré. En effet, une demande de crédit social peut être acceptée pour l'apurement de paiements qui permettraient un retour aux droits sociaux. *« Il pourrait s'agir d'un indépendant en attente de droits sociaux comme une couverture de la mutuelle ».*

Au GAS, avant tout prévenir le surendettement

Si ce n'est une petite inscription sur la fenêtre, impossible de deviner que vous êtes au GAS. L'association, qui a élu domicile dans une maison du pays à Martelange, est on ne peut plus discrète. Le GAS, Groupe Action Surendettement, est en fait une association Chapitre XII, régie par la loi du 8 juillet 1976 (loi organique des CPAS). Elle regroupe 10 CPAS (Arlon, Durbuy, Habay, La Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-Léger) et la province de Luxembourg. L'association a pour objet la création, l'organisation et la gestion d'un service supra local d'aide et d'action sociale en matière de lutte contre le surendettement. Elle est agréée par la Région wallonne en tant

que centre de référence en matière de surendettement et en tant que service de médiation de dettes.

Depuis septembre 2003, le GAS est entré de plain-pied dans le « Prêt 5 sur 5 ». Un cinquième temps partagé entre deux personnes est dévolu au projet : Damien Libert, assistant social, qui travaille dans le cadre de la prévention adulte et du RCD (règlement collectif de dettes), et Delphine Incoul également assistante sociale, dans le cadre de la prévention primaire et de la médiation sociale. Ils consacrent tous deux, deux jours par mois au projet Osiris.

Fin de l'année 2001, invité par le ministre Thierry Detienne, le Groupe Action Surendettement a participé à une rencontre d'information sur un projet destiné à développer du crédit social en Région wallonne. *« Dès le départ en tant que centre de référence en matière*

de surendettement, ce projet nous a intéressés par sa manière novatrice d'appréhender le crédit », se souvient Delphine Incoul. « Ce type de crédit nécessite un travail en profondeur avec les usagers. Cela aussi bien avant un éventuel octroi de crédit, que par la suite, pour un suivi individuel de familles dont les demandes sont acceptées. Étant donné son rôle central en province de Luxembourg, le GAS peut également servir de relais entre les services sociaux et les usagers demandeurs de crédit. Même si nous savions dès le départ que cela engendrerait un temps de travail supplémentaire, nous avons fait le choix de prendre part à ce projet. »

ENTRER DANS UN PROJET
NOVATEUR

De fin 2001 à juillet 2003, malgré le fait que cette période ne rentre pas dans la

période couverte par la subvention, certaines actions ont été réalisées : fin 2001, réunion de mise au courant du projet au Ministère ; le 14 février 2002 et le 18 mars 2002, réunions de préparation du projet au Ministère ; le 5 juin et le 5 décembre 2002, rencontres avec Osiris à Martelange pour affiner le projet. Des rencontres qui ont chaque fois nécessité un temps de préparation et d'évaluation au sein de l'équipe.

Les mois de juillet et août 2003 ont servi essentiellement à appréhender en profondeur le « Prêt 5 sur 5 » et toutes ses subtilités, à informer les CPAS et les partenaires potentiels qui servent de personnes relais entre les demandeurs et le GAS ainsi qu'à bien se mettre d'accord avec Osiris sur les rôles de chacun, les documents à utiliser, les réunions d'information à organiser, le public à toucher. À partir de septembre,

les premiers contacts avec les demandeurs ont eu lieu. Ces contacts ont servi à informer à la fois des conditions d'octroi du « Prêt 5 sur 5 » mais aussi à toujours mettre en garde des risques liés au crédit. Des contacts fréquents avec les services relais ont permis de les informer, de leur expliquer en détail comment aider les demandeurs à compléter le dossier de demande. Au cours de ce mois, se sont déroulées les premières rencontres avec des demandeurs. En octobre, les premiers crédits ont été acceptés. À partir de ce moment, en plus des informations données à de nouveaux demandeurs, un travail de suivi a débuté avec les familles ayant obtenu un prêt. Le 29 octobre 2003 a eu lieu une première réunion d'évaluation du projet avec Osiris. Fin 2003, en collaboration avec Osiris, le GAS a préparé une réunion d'information

destinée aux partenaires potentiels de la province de Luxembourg, rencontre qui a eu lieu le 13 janvier 2004.



« Il faut gérer l'ambiguïté du projet »

« Nous avons participé dès le départ aux premières réunions autour de ce projet de crédit social », explique Delphine Incou. « Cela a pris pas mal de temps entre l'ébauche et la réalisation proprement dite. Au départ, les personnes qui travaillent dans la médiation de dettes trouvaient ça difficile pour ne pas dire loufoque de proposer un prêt à des gens déjà endettés ou 'borderline'. Nous nous sommes interrogés sur le fait qu'on choisissait des centres de médiation de dettes pour proposer ce type de crédit. Puis au fur et à mesure des réunions, une fois qu'on a compris la philosophie du projet, on a vu les choses autrement, la garantie de ne pas surendetter les gens était là. Il subsiste cependant à

notre sens une ambiguïté : dans le courrier envoyé par le GAS à notre public surendetté, il est stipulé très clairement –‘ne contractez pas de nouveaux crédits–’ Or, nous proposons nous-mêmes un prêt ! Même s'il s'agit d'un crédit social, il reste difficile de porter les deux casquettes. »

Le premier dossier traité par le GAS est arrivé en septembre 2003, mais la majorité des dossiers sont parvenus après la conférence de presse sur le « Prêt 5 sur 5 » organisée début 2004. *« Nous ne faisons pas de publicité autour du prêt », confie Delphine Incoul, « C'est Osiris qui s'en occupe. Il y a par contre eu des séances d'information pour les CPAS et les autres prescripteurs potentiels : mutualités, maisons médicales, entreprises de formation par le travail, etc. Nous constatons pour le moment que la*

majorité des personnes qui nous contactent sont envoyées par des assistants sociaux de CPAS et par le bouche à oreilles. »

ON NE DOIT SURTOUT PAS ETRE
UN SUBSTITUT A L'AIDE SOCIALE

Les sept dossiers finalisés jusqu'ici par le GAS ne couvrent que des montants peu élevés. « L'essentiel des demandes concernent l'achat de voitures », constate Delphine Incoul. « C'est lié à la configuration géographique de la province. Dans le Luxembourg, les distances à parcourir sont plus longues et moins bien couvertes par les transports en commun. Posséder une voiture reste indispensable lorsqu'on désire trouver un emploi. » La plupart des personnes qui rentrent une demande de prêt ont déjà effectué la démarche auprès d'autres organismes prêteurs auparavant : ils ont été soit

refusés d'office, soit sont fichés dans la centrale négative ; le « Prêt 5 sur 5 » représente en quelque sorte leur dernier recours.

« Nous insistons très fort sur cet aspect 'dernier recours' », précise Damien Libert. « Si nous constatons que des aides peuvent être octroyées via un CPAS ou auprès d'autres organismes prêteurs, nous orientons d'abord les personnes vers ces organismes. Et il faut être catégorique sur ce sujet, sinon très vite, il y a dérive. L'objectif du projet est la prévention du surendettement et ne doit surtout pas être un substitut à l'aide sociale. Les conditions sont strictes pour pouvoir justement éviter les dérives. Certaines personnes estiment parfois les demandes de renseignements par rapport au budget un peu trop intrusives. Nous expliquons alors qu'il s'agit d'éviter d'envenimer

leur situation et que pour cela nous avons besoin d' avoir un maximum d'informations sur leur état financier. »

Parmi les demandeurs, une majorité de demandeurs d'emploi, d' « articles 60 » et de bénéficiaires du revenu d'intégration. « *Pour la plupart, nous ne les connaissons pas* », remarque Damien. « *Nous contactons bien sûr systématiquement le service qui nous a transmis la demande, quand il y en a un, mais il y a très peu de subjectivité dans l'acceptation des dossiers. Les critères d'octroi sont trop précis pour se permettre d'ailleurs une quelconque subjectivité. Le seul moment où le feeling peut entrer en ligne de compte, c'est à travers la question qu'Osiris nous conduit à nous poser à la fin de l'entretien : 'est-ce que vous prêteriez votre propre argent à cette personne ?' ».* Des critères de sélection qui

portent manifestement leurs fruits puisque, jusqu'à présent, le GAS n'a enregistré aucun défaut de remboursement si ce n'est, à une ou deux reprises, quelques jours de retard vite résorbés.

Ne jamais travailler dans l'urgence

« En moyenne, au GAS, nous effectuons un entretien et demi avec la personne. Cela varie en fait entre un et deux entretiens », explique Delphine Incoul. « Tout dépend si la personne est passée par un prescripteur ou pas, ce qui est le cas pour plus ou moins la moitié du public que nous recevons, les autres s'adressent directement à nous. Les personnes se déplacent dans nos bureaux pour l'entretien, nous n'avons pas le temps de nous rendre chez elles. Nous obtenons aussi des renseignements par téléphone. »

ON NE SE LIVRE PAS DE LA MEME
FAÇON POUR UNE DEMANDE DE
PRET

Les travailleurs du GAS refusent de travailler dans l'urgence. Si le dossier

n'est pas prêt, il passe au comité d'acceptation suivant. Lorsqu'un dossier provient d'un prescripteur, ils revoient la personne pour aller plus sur le fond, ils envisagent par exemple quels pourraient être les frais supplémentaires dus à un achat : frais d'assurance, essence, ... Les personnes sont-elles capables de les assumer ? Ils doivent également s'assurer des rentrées futures : est-ce que les allocations familiales ne vont pas s'arrêter si les enfants quittent la maison ? Que se passera-t-il quand le contrat à durée déterminée prendra fin ? Une projection dans le temps nécessaire pour éviter toute déconvenue future. Mais si un imprévu se présente, il est toujours possible de renégocier la durée du prêt.

Il arrive également que certains prêts soient octroyés à des gens dont les revenus sont inférieurs aux revenus

saisissables, ce que les banques classiques refusent de faire. « *Les risques sont faibles si on se tient bien aux critères d'Osiris* », observe Damien. « *L'analyse financière est très fouillée, notamment via les extraits de compte, la grille budgétaire, etc. Il est intéressant de remarquer que les gens ne se livrent pas de la même façon pour la médiation de dettes ou pour la demande d'un prêt. Pour la médiation de dettes, ils essaient au maximum de taire certains revenus, tandis que pour le « Prêt 5 sur 5 », comme ils veulent vraiment obtenir leur crédit, ils jouent vraiment cartes sur table et donnent donc toutes leurs sources de revenus.* »

Parmi les demandeurs, un seul est actuellement en médiation de dettes. Un constat qui s'explique facilement d'après Damien : « le Prêt serait plus envisageable pour une personne en

règlement collectif de dettes qu'en médiation de dettes parce qu'en médiation, la situation est trop aléatoire, elle n'est pas figée, dès qu'il y a des revenus disponibles, ils sont pour les créanciers. »

Espoirs et craintes de l'équipe du GAS

Extrait du rapport d'activités 2003 du GAS

Même si l'on peut trouver paradoxal qu'une association ayant pour objectif la lutte contre le surendettement soit intermédiaire de crédit, nous pensons que nos objectifs liés à l'information et à la prévention du surendettement ont du sens dans le cadre du « Prêt 5 sur 5 ».

Nous estimons que le crédit au sens large peut être nécessaire voire indispensable mais il est primordial qu'il soit abordé en connaissance de causes. Ce projet nous permet précisément d'insister sur les dangers liés au crédit et dès lors sur la nécessité pour les demandeurs de réaliser un budget le

plus précis possible. Il est encore un peu tôt pour réaliser une évaluation des « Prêts 5 sur 5 » accordés car ceux-ci n'ont débuté qu'en octobre 2003. Cependant les 3 prêts en cours ont permis à des familles de faire face à une consommation nécessaire et réfléchie (réparation d'une toiture, achat d'une voiture pour une famille nombreuse ...)

Si Damien et Delphine se montrent enthousiastes par rapport au projet, ils mettent en garde contre certaines dérives qui pourraient apparaître. *« On ne voudrait pas rentrer des dossiers en oubliant l'objectif premier qui est de faire de la prévention du surendettement. Nous avons par exemple imposé de compléter une grille budgétaire, même si cela peut faire baisser le nombre de dossiers acceptés, car nous pensons*

que c'est une façon de responsabiliser les personnes, c'est eux qui la remplissent et qui voient par eux-mêmes de quels revenus ils disposent. » Autre sujet de crainte : que le regroupement de dettes via le prêt social soit autorisé. « *Il serait dommage d'utiliser le prêt pour régler ses dettes et repartir de zéro. On ferait alors du curatif et plus du préventif.* » On notera par contre que pour l'asbl Faim et Froid, l'élargissement du « Prêt 5 sur 5 » au regroupement de dettes est souhaité. C'est tout l'intérêt du projet expérimental d'Osiris : confronter les pratiques, évaluer les situations afin de proposer un dispositif qui aura « retourné » les questions dans tous les sens.

Enfin, l'équipe « Prêt 5 sur 5 » du GAS exprime un regret : le peu de temps disponible. « Les recherches, les demandes de renseignements

complémentaires prennent du temps, les dossiers nous demandent plus de travail que ceux de médiation de dettes. Nous aimerions aussi nous déplacer chez les personnes et pouvoir approfondir notre investissement dans le projet mais avec deux jours par mois pour deux personnes, c'est-à-dire en tout et pour tout 1/5^e temps, c'est mission impossible. » Des raisons avant tout financières sont à l'origine de ce peu de temps disponible : le GAS a reçu 1.000 euros de subsides pour les frais fixes et bénéficie de 100 euros par dossier rentré et accepté. Des subsides insuffisants pour augmenter le temps de travail.

Témoignage : « Ailleurs on m'aurait mis le couteau sur la gorge »

Jocelyne (nom d'emprunt) travaille depuis quelques semaines dans un service social où elle entend qu'il existe une possibilité d'obtenir un crédit social. Elle se renseigne en interne : oui, il y a possibilité d'obtenir un crédit "social" mais à certaines conditions. Les besoins de Jocelyne ne sont pas énormes : elle cherche à acheter une petite voiture d'occasion car elle habite loin de son boulot et la région est peu desservie en transports en commun.

Seulement voilà, ses revenus sont trop faibles pour obtenir un prêt auprès d'une banque classique. Son contrat comme "article 60" ne dure que 6 mois et n'offre pas suffisamment de garantie.

« Il m'était impossible de demander au CPAS dont je dépends de financer l'achat de la voiture », confie Jocelyne, « ils venaient de me payer les cours pour l'obtention de mon permis. Ils n'auraient pas accepté un second financement. » Après un examen minutieux de ses revenus et de ses dépenses par le GAS, sa demande est finalement acceptée. Jocelyne bénéficiera d'un prêt de 1.500 euros sur 24 mois et devra présenter la facture d'achat de la voiture.

Trois mois se sont écoulés en tout et pour tout entre sa première demande et l'obtention du crédit.

« Mon salaire comme 'article 60' n'est en fait pas très différent de celui d'un bénéficiaire du revenu d'intégration sociale », témoigne Jocelyne. « Donc, même après la fin de mon contrat, je disposerai plus ou moins des même

revenus et pourrai continuer à rembourser mon emprunt. Il est clair que si je n'avais pas obtenu ce crédit social, j'aurais été voir ailleurs, chez des courtiers de crédit par exemple, car j'avais absolument besoin de cette voiture pour mon travail. Mais l'avantage du crédit social, c'est que le taux est plus intéressant et me permet de rembourser selon mes capacités. Ailleurs, on m'aurait mis le couteau sur la gorge. »

Habilux, un service prescripteur satisfait

Bastogne, gare du Nord. On pousse la porte, face au sas d'entrée, pas de guichet mais des tables alignées et soigneusement dressées pour le repas. Il est 11h30, dans la cuisine de l'ancienne gare, on s'affaire. Une bonne odeur de cuisson vient chatouiller les narines. Le repas est pour bientôt, c'est sûr. On n'attend plus que les clients. Un resto ? Les apparences sont trompeuses, mais pourtant vous n'êtes pas loin. Il s'agit en fait d'une entreprise de formation par le travail. Habilux, c'est ainsi que l'entreprise s'appelle, forme des aides-cuisiniers et est également active dans les espaces verts. Mais Habilux ne s'arrête pas là, on y retrouve aussi l'OISP (organisme d'insertion socioprofessionnelle) La Trêve avec qui

Habilux travaille en partenariat étroit et qui dispense une formation en bureautique, textile et artisanat et des cours de remise à niveau. Cerise sur le gâteau, les dispositifs EFT et OISP sont complétés par des APP, ateliers pédagogiques personnalisés (pour Arlon et Athus). Il s'agit de cours de remise à niveau individualisés et organisés en fonction des horaires des personnes qui les fréquentent. Habilux a été agréée au départ pour deux écoles de consommateurs de la région. Il n'en existe actuellement plus qu'une seule liée à l'EFT, mais qui comprend une vingtaine de participants.

À l'étage, Isabelle Monnier, assistante sociale en charge du recrutement des stagiaires et du « Prêt 5 sur 5 », attend, assise derrière son bureau. Une tasse de café plus tard, elle raconte comment Habilux est entré dans le dispositif du

« Prêt 5 sur 5 ». Une adhésion qui n'est pas allée de soi... « Nous avons été contactés par le Groupe d'Action Surendettement que nous connaissions via l'école de consommateurs », explique Isabelle Monnier. « Ils nous pressentaient pour devenir prescripteurs, c'est-à-dire intermédiaires pour le crédit social. Nous sommes en effet en contact avec le public cible du prêt à travers l'école de consommateurs mais aussi nos stagiaires. Il y a d'abord eu une réunion d'information. Nous étions, il faut l'avouer, très sceptiques : proposer du crédit à des gens déjà surendettés, cela nous paraissait risqué et même vicieux. Puis, au vu des garanties offertes et des critères de sélection, nous nous sommes lancés. Nous sommes il est vrai, confrontés tous les jours à des gens qui se font avoir par des prêteurs peu scrupuleux. Le sérieux de la sélection minimise

pendant ici les risques encourus. Nous avons donc rassemblé tout le personnel et les stagiaires d'Habilux au sein de l'école de consommateurs et leur avons expliqué le projet. »

C'est ainsi que fin janvier 2004, Habilux entre dans le dispositif du « Prêt 5 sur 5 » comme service prescripteur pour le GAS. « Nous sommes en première ligne pour expliquer la philosophie du projet, les conditions et établir une première analyse. Après un contact téléphonique, nous fixons rendez-vous avec la personne et récoltons les papiers obligatoires : carte d'identité, fiches de salaire, fiche reprenant les coordonnées des personnes, extraits de compte sur les deux ou trois derniers mois, lettres à envoyer à l'Union professionnelle du crédit et à la Banque nationale pour avoir les infos sur le fichage éventuel, etc. Nous remplissons aussi avec la

personne la grille budgétaire où sont répertoriés les prêts en cours, toutes les rentrées et les dépenses, cela va jusqu'au montant consacré à l'achat de produits d'entretien pour le ménage ou l'abonnement scolaire des enfants. Les futurs emprunteurs savent qu'ils doivent jouer franc jeu et ne rechignent pas à donner toutes les infos utiles. Parfois, lorsque la demande concerne plusieurs achats, on fixe alors des priorités : l'obtention du permis n'est-elle pas plus importante pour continuer son travail que l'achat d'un PC ? »

AVEC L'HABITUDE, ON SAIT TRES
VITE SI LA DEMANDE SERA
ACCEPTEE

La plupart des demandes arrivent par le bouche à oreilles. Les gens ont entendu parler du « Prêt 5 sur 5 » par les stagiaires qui fréquentent l'école de consommateurs, par les CPAS, etc. Curieusement, aucun stagiaire de l'EFT

n'a fait la démarche mais par contre, ils répercutent l'info. « Nous n'avons pas encore eu beaucoup de dossiers mais ça commence à rentrer » indique Isabelle. « La plupart des personnes sont salariées même s'il s'agit de bas salaires : Activa, art. 60. Une seule était bénéficiaire du revenu d'intégration. Avec l'habitude, on sait très vite si la demande va être acceptée ou pas. Mais l'acceptation à proprement parler, c'est le GAS qui s'en occupe, qui approfondit. S'ils n'ont pas le temps, ils passent directement la main au comité d'acceptation d'Osiris. Chez nous, seules deux personnes ont été découragées et renvoyées l'une vers un CPAS, l'autre vers un centre de médiation de dettes. »



La plupart des demandes concernent de petits montants : de 700 euros à 7.500 euros. Habilux comptabilisait en juillet 6 dossiers rentrés. L'objet du prêt est peu varié : un rachat de voiture, la précédente étant devenue trop vieille, l'achat de meubles en vue d'un déménagement, le financement de cours pour l'obtention du permis de conduire, l'achat de PC, « *Quand il y a moyen, nous exigeons un devis et si possible, nous poussons à l'achat d'occasions* », précise Isabelle.

Une fois la première entrevue terminée et les papiers remplis, Habilux passe la main au GAS avec lequel elle entretient de nombreux contacts, de même qu'avec plusieurs CPAS locaux. Globalement, chez Habilux, on estime que le projet est suffisamment bien encadré pour que la prise de risque soit minime et on se dit rassuré par rapport

aux craintes exprimées au départ. « *Le taux de remboursement est quasi de 100%* », conclut Isabelle Monnier.

Service de médiation de dettes du CPAS de Soignies

Autre lieu, autre décor : Soignies, commune de près de 25.000 habitants située en région semi-rurale dans le Hainaut. A quelques pas de la gare, le service de médiation de dettes du CPAS avec la gestion d'environ 700 dossiers dont 200 actifs reconnus par la Région wallonne. Depuis peu, quatre personnes y travaillent à temps plein et bénéficient, à raison de 3h par semaine, de l'expertise d'une conseillère juridique. *« Le service a été mis en place dès 1996, bien avant que la Région wallonne n'organise la prise en charge du surendettement... Mais notre travail est sans cesse en augmentation »*, insiste Dominique Samyn, assistant social qui assure également la gestion du service « Prêt 5

sur 5 ». *« Le CPAS de Soignies a toujours eu la volonté politique de s'investir dans de nouvelles actions ».*

C'est donc à la demande du président du CPAS, Emile Lechien, que Dominique Samyn a participé à une réunion, organisée par le ministre des Affaires sociales et Crédal en décembre 2001, pour la présentation du projet Osiris. Il l'avoue, Dominique Samyn était très perplexe lors de cette première réunion essentiellement descriptive et explicative de la philosophie du crédit social. *« Notamment parce que dans ce projet initial, le dossier du demandeur devait recevoir un avis circonstancié du responsable du service de médiation de dettes et transiter pour accord par le comité spécial du service de l'aide sociale du CPAS... Mon problème principal, c'était cette double casquette : l'utilisateur vient me trouver volontairement*

pour résoudre un problème de surendettement, je ne peux pas le forcer à entrer dans une démarche de crédit social... Je n'ai pas non plus le droit de prendre du pouvoir sur lui en étant en même temps à l'initiative de la demande et le décideur de l'octroi ou non du crédit. De plus, nous étions déjà débordés par le travail au niveau du service de médiation. »

PAS POUR LES USAGERS DU
SERVICE DE MEDIATIONS DE
DETTES

Le temps de sa mise en place, le projet a évolué et, aujourd'hui, c'est un comité extérieur au CPAS, à savoir le comité d'acceptation d'Osiris qui tranche et soumet le dossier à l'accord de la Banque de la Poste. « *La question de la double casquette ne se pose plus. Ce n'est ni le service de médiation de dettes, ni moi, ni le comité spécial du CPAS qui intervenons dans la décision*

d'octroi... Je pense aussi que la période d'attente avant la concrétisation du projet m'a permis d'évoluer. Rapidement j'ai eu une idée assez précise du type de situation que je pourrais orienter vers la solution du « Prêt 5 sur 5 ». A savoir des personnes à petits revenus comme des chômeurs, des personnes handicapées ou des pensionnés. Mais les usagers du service de médiation n'en font que partiellement partie, principalement quand ils sont sortis de leur situation de surendettement.».

L'attente de la phase de concrétisation fut donc plus longue que prévu et c'est en mars 2003 que le CPAS de Soignies reçoit une demande de confirmation de son intérêt au projet expérimental. Le premier juillet 2003, le cabinet du ministre confirme la concrétisation du projet et l'octroi des subsides.

Commence alors pour Dominique Samyn et Osiris, le scénario des séances d'informations. La première se tient en août 2003 et rassemble 30 à 40 intervenants sociaux travaillant sur le territoire de la commune. *« C'est une réunion d'exposés sur les objectifs et de réponses aux questions... On lance la balle dans leur camp... »*. La deuxième réunion aura lieu en décembre 2003, elle réunit cette fois une vingtaine de personnes et porte sur les modalités pratiques du prêt. La troisième réunion se déroulera en mai 2004 avec une douzaine de personnes issues de milieux divers comme le secteur hospitalier, le centre de santé mentale, une société de logement, l'ONE, le service social communal... *« Les réactions ont été très positives... En réalité, le projet commence à démarrer... Il faut toujours du temps*

pour que de nouvelles idées fassent leur chemin ».

LE CREDIT N'EST PAS TOUJOURS
TOXIQUE POUR LA SANTE

Ce fut aussi le cas en interne avec le service social du CPAS de Soignies. « Au début, mes collègues étaient horrifiés à l'idée de proposer un crédit à des personnes à bas revenus. On nous a tellement martelé que le crédit c'était toxique pour la santé ! La culture d'entreprise dans un CPAS c'est plutôt de prôner l'économie si on a besoin de quelque chose. Pourtant, le monde a changé. Et ce n'est plus nécessairement un mauvais calcul que d'emprunter pour l'achat d'une nouvelle voiture par exemple... Au bout du compte ça coûte moins cher que de mettre quelques économies dans un véhicule d'occasion pour lequel il faudra sans cesse réinjecter de l'argent...

Même constat pour une nouvelle machine à lessiver. De plus, un nouvel appareil électroménager, parce qu'il consomme moins, coûte également moins cher en eau et en électricité ».

Aujourd'hui le service « Prêt 5 sur 5 » du CPAS de Soignies est sur le point de rentrer son cinquième dossier. Jusqu'à présent, sans doute pour des raisons de proximité et de facilité de contact, tous les demandeurs ont été envoyés par le service social du CPAS. *« Je trouve ça plutôt encourageant de voir que mes collègues du service social entrent dans cette nouvelle logique. Ils effectuent un bon filtre sur le choix des demandes... La demande de prêt est examinée sous l'angle des besoins de première nécessité dans le sens du mieux être ».*

Le crédit social comme mise en projet

Une fois la demande en main, Dominique Samyn du service « Prêt 5 sur 5 » du CPAS de Soignies l'examine sous l'angle budgétaire. En moyenne, il rencontre entre 2 à 6 fois le demandeur. Rassembler tous les documents nécessaires est une chose, calculer la capacité de remboursement en est une autre. *« J'utilise les tableaux du guide de l'emprunteur réalisé par Osiris. Depuis que nous avons cet outil, nous l'utilisons également au service de médiation de dettes parce qu'il est beaucoup plus précis et détaillé quant au mode de vie de la personne et de ses dépenses... »*. Mais le gestionnaire du service « Prêt 5 sur 5 » doit aussi savoir ajuster et composer. *« Dans le cas d'un dossier j'avais établi un projet*

de prêt sur une durée de 36 mois. Le comité d'acceptation d'Osiris a estimé que cette durée pouvait être ramenée à 30 mois. ».

La relation entre le professionnel et le demandeur du prêt est particulière. Elle est basée sur la confiance mais aussi la franchise. Et des explications sont parfois nécessaires, notamment sur les décisions prises par le comité d'acceptation d'Osiris. Dominique Samyn apporte d'autres éléments de réflexion quant à la démarche des emprunteurs du service « Prêt 5 sur 5 » . *« En général, ils partent de leur capacité budgétaire pour emprunter et avoir une somme d'argent qui leur permettra de faire quelque chose : acheter un scooter, réparer un toit ou construire une plate-forme. Ils ne se posent pas de question sur le taux d'emprunt et ne s'en étonnent pas...*

Crédit social, ne veut pas dire grand chose pour eux...J'insiste toujours sur le fait que même si c'est un prêt social, c'est un prêt comme les autres, accordé par une banque, mais qu'à la différence des prêts classiques je suis là en cas de difficultés.» Le professionnel qu'il est estime par ailleurs que si le taux est intéressant, donc dit social, c'est encore cher payé à une banque qui de toute façon ne prend, dans cette expérience-pilote, aucun risque réel.

DES BESOINS MAIS AUSSI DES
ENVIES

Le surendettement, Dominique Samyn en a bien compris les mécanismes. « *Les personnes à faibles revenus n'ont pas que des besoins, ils ont aussi des envies... C'est la même chose pour tout le monde* ». Troublé par les annonces publicitaires d'achat sans intérêt pour des appareils électroménagers, il est

allé tester le système d'une chaîne de magasins dont les pratiques n'étaient pas étrangères aux usagers du service de médiation de dettes. *« Parti pour acheter une machine à lessiver, je me suis retrouvé en moins de temps qu'il ne faut pour le dire avec une ouverture de crédit de 1.500 euros. Evidemment, il n'y avait pas d'intérêt sur le montant de la machine à lessiver mais bien sur la somme globale... Et tout cela sans fiche de salaire et en trop peu de temps pour que la Banque nationale ait pu donner un avis ».*

Avec ce projet-pilote, Dominique Samyn a finalement découvert une autre manière de travailler le social. « Au service « Prêt 5 sur 5 », les gens ne viennent plus me trouver parce qu'ils ont un problème mais parce qu'ils ont un projet. En médiation de dettes, on ne rencontre que des situations

dramatiques. C'est lourd à porter car l'endettement n'est que la pointe de l'iceberg et il faut toujours être extrêmement disponible pour écouter ». Quant à savoir s'il faut élargir l'expérience à d'autres types de public, Dominique Samyn reste prudent. « Il ne faut pas supprimer le premier filtre que sont les intervenants de première ligne, ceux qui détectent les situations adéquates pour le crédit social. Sinon la démarche perdrait de son sens par rapport précisément à la mise en projet au profit d'un droit au crédit social. Mais les secteurs dont ces professionnels sont issus peuvent être plus diversifiés ». Autre écueil non négligeable : si l'information à propos de l'existence de cette expérience prend plus d'ampleur, les demandes vont être plus nombreuses. Et pour maintenir la qualité de l'accompagnement, cela

exigerait une augmentation des moyens en termes humain et financier.



Réflexions pour un dispositif durable

L'initiative « Prêt 5 sur 5 » d'Osiris s'inscrit toujours dans une phase expérimentale. Mais suite au changement de législature, les promoteurs ont entamé des négociations avec la nouvelle ministre des Affaires sociales et de la Santé afin de poursuivre le dispositif. Si, à ce stade de l'expérience, le nombre de dossiers traités n'est pas encore suffisamment significatif, certains constats semblent être partagés : passé le cap des premières réticences, la pratique et les situations rencontrées par les différents acteurs professionnels du projet les incitent à poursuivre voire élargir le service de crédit social du « Prêt 5 sur 5 ». Avec une réserve toutefois : trouver une alternative crédible et durable au

système actuel de garantie assumé, dans ce cas, par les seuls pouvoirs publics. La création d'un fonds de garantie pourrait être une solution.

Geneviève Hallet – La prévention en plus

Engagée au premier février 2004 par l'asbl Osiris, Geneviève Hallet est aussi conseillère juridique dans le cadre de la médiation de dettes pour le compte d'un certain nombre de CPAS de l'arrondissement de Dinant.

Cette licenciée en droit assure le service « Prêt 5 sur 5 » implanté à Liège mais aussi les différentes permanences de Namur, Mons et bientôt en Brabant wallon et à Tournai.

« Dans les deux fonctions, même si en médiation de dettes je travaille principalement les aspects juridiques avec les assistantes sociales,

l'approche est identique. Etudes de budgets, études de situations sociales difficiles... Pourtant ce qui distingue le projet de crédit social d'Osiris, c'est que l'on peut y faire de la prévention. Alors qu'en médiation de dettes, la situation est déjà trop loin. Par exemple, au cours de mes entretiens avec les personnes en demande de crédit social, je peux mettre le doigt sur des situations d'endettement léger et les orienter vers un service de médiation de dettes, avant que la situation ne devienne ingérable. Et cela en dehors du fait que le crédit que l'on va octroyer peut améliorer cette situation. Rien que de constituer un budget détaillé, c'est déjà faire de la prévention. On devrait d'ailleurs réfléchir à instaurer dans les écoles un cours de gestion budgétaire d'un ménage au même titre qu'un cours de musique. Car le rapport des jeunes à l'argent n'est plus le même aujourd'hui

qu'hier... Ils y sont confrontés beaucoup plus tôt qu'auparavant.

Le crédit social pourrait également être élargi au regroupement de dettes dans le cas de petits endettements. Je pense à cette dame qui avait trois mois de loyers de retard, pour raison de maladie. Un crédit social de 1.500 euros lui aurait permis d'éviter l'expulsion et toutes les complications en cascade. »

Sur la table des perspectives et de l'évolution future, la question de l'élargissement ou non du « Prêt 5 sur 5 » au regroupement de dettes, celle du public cible ainsi que des conditions d'accès au crédit social en termes de revenus maxima...

En ce qui concerne les conditions d'accès, Bernard Bayot, chargé d'étude auprès du Réseau Financement

Alternatif, soulève le paradoxe du dispositif tel qu'il fonctionne pour le moment. *« Si le demandeur, sans être endetté, bénéficie en tant qu'isolé de revenus nets mensuels supérieurs à 888 euros (1212 comme cohabitant), augmentés de 166 euros par enfant à charge, il ne pourra bénéficier du prêt. Alors que la même personne avec les mêmes revenus pourra en bénéficier si elle justifie qu'elle est endettée tout en ne dépassant pas les mêmes montants après déduction de ses dettes et crédits. En d'autres termes, si vous dépassez le plafond, allez vous endetter et revenez nous voir ensuite. Un souci de prévention justifie au contraire que la formule attire également, voire surtout, le candidat emprunteur avant qu'il ne s'endette. Mais si l'on supprime cette référence à l'endettement, ne va-t-on pas alors exclure certains bénéficiaires qui précisément sont exclus du circuit*

de crédit classique par suite d'un endettement ? Tout est une question de plafond. Une solution au moins partielle pourrait être de déduire la charge de logement des revenus nets à prendre en considération, que cette charge se traduise par le paiement d'un loyer ou le remboursement d'un prêt hypothécaire. Alors que la finalité sociale et la nécessité de ces dépenses sont identiques, seule la seconde est déductible, induisant une discrimination au préjudice des locataires. »

CREDIT ADAPTE, UN SERVICE
UNIVERSEL ?

Mais outre le problème technique de la hauteur des plafonds, Bernard Bayot s'interroge sur l'existence même de ces plafonds : « *Faut-il conditionner l'accès au prêt bancaire social à la précarité ou à l'exclusion du demandeur ? N'est-il pas justifié au contraire, ne fut-ce que*

dans un souci de prévention, de permettre également à des personnes non précarisées d'avoir accès à une formule de crédit adaptée et en lien avec leur projet de vie, de remplir un rôle pédagogique à leur égard et de leur offrir un accompagnement social et budgétaire tout au long du crédit ? Dans ce cas, le crédit adapté, comme le service bancaire de base, ne mérite-t-il pas le qualificatif de service universel au sens de service essentiel dont l'accès pour tout citoyen garantit la cohésion sociale. »

**Les critères d'accès : pour une
évolution en douceur**

Evaluation Osiris – 2004

- Déduire les charges de logement des
revenus pris en compte

Les premiers mois de fonctionnement mettent en lumière que dans la tranche des revenus fixés comme plafonds, les ménages disposant *in fine* d'une capacité de remboursement acceptable sont les ménages qui ont la chance de faire face à des charges de logement faibles (loyer, emprunt hypothécaire). Rappelons que le loyer moyen des demandeurs s'élève à 250 €. Pour les autres, eh bien, il ne reste rien fin de mois, pour envisager un crédit.

Dans ces conditions, il paraît socialement adéquat d'éliminer ces disparités de charges de logement en les déduisant des revenus pris en compte pour l'accès au crédit social. Cela permettra à des ménages, disposant en fin de compte des mêmes sommes d'argent pour leurs dépenses courantes, d'avoir un accès égal au crédit social.

Cette méthode permettrait en outre de lever une inégalité de traitement qui existe dans le cadre actuel entre les personnes endettées et les autres (telle que relevée ci avant), inégalité qui, une fois encore, ne se justifie pas socialement.

- Eviter d'exclure des exclus

Notre expérience nous montre aussi que l'exclusion du crédit bancaire n'est pas uniquement basée sur le montant des revenus, et que les critères actuels excluent des personnes sans accès au crédit bancaire. Il peut s'agir de difficultés d'expression ou d'écriture en langue française, d'autocensure de certains ménages dans le fait de pousser la porte d'une banque, des problèmes de santé, de handicap ou d'âge. Si cette liste n'est pas exhaustive, elle lève le voile sur une réalité encore trop souvent cachée,

souterraine. Il serait bon que le projet pilote dans une deuxième phase ouvre la porte à ces situations, afin que le Comité puisse d'une part, constituer sa propre jurisprudence, et d'autre part, établir le cas échéant une liste de critères de discrimination positive. Cette possibilité sera aussi et surtout l'occasion de mettre en lumière des situations jusqu'ici ignorées, qu'il faudra alors décider de traiter de la manière la plus adéquate. On pense bien sûr au crédit social comme solution possible, mais aussi à des pratiques bancaires que l'on pourrait faire évoluer.

- Regroupement de dettes : le tabou absolu

Trop souvent Osiris ou des services « Prêt 5 sur 5 » externes font face à des demandes de regroupement de dettes. Les avis de ces mêmes services sont très contrastés. Ici, on est demandeur,

là, on le rejette fermement. Ce n'est pas la première fois que cela arrive : nous avons déjà souvent souligné le cheminement que chacun des intervenants du crédit social a fait par rapport aux a priori qu'il pouvait avoir sur le principe d'un crédit comme outil de développement personnel, mais aussi de prévention du surendettement. Le crédit social bouscule, et ce n'est peut-être pas fini.

« Les conditions à remplir pour envisager un regroupement de dettes sont différentes de celles utilisées pour octroyer un crédit à la consommation, et particulièrement sur les points suivants : le nœud du problème est d'abord d'avoir la certitude que le règlement collectif de dettes (RCD) n'est pas la solution la plus adaptée à la situation présentée. Pour ce faire, une lecture croisée, sous l'angle social et sous

l'angle financier, est nécessaire. L'aspect social est celui qui sera le plus facilement rencontré : amélioration de la vie quotidienne (gestion d'un seul créancier), maintien d'un degré d'autonomie relativement élevé. Sous l'angle financier, il faudra apporter la preuve que le rachat est plus avantageux. Le RCD est en effet une avancée très importante dans le traitement du surendettement, et si la formule soulève encore quelques questions nuancées, en aucun cas le crédit social ne doit être considéré comme un « concurrent ». Au contraire, il serait plus logique que le crédit social intervienne quand les montants totaux des créances sont réduits, et que le coût d'un RCD, en regard, est disproportionné. On mentionnera les cas ou par exemple, un crédit peut éviter des conséquences sociales et

financières importantes (expulsion d'un logement, endettement en chaîne des personnes cautions,...). Une lecture sociale intéressante est également d'obtenir des créanciers (prêteurs ou autres), lors des négociations, des réductions significatives dans les majorations et intérêts de retard en cas d'apurement immédiat. Sans cela, l'effet positif d'un tel dispositif est plus limité. »

Un débat au-delà de nos frontières

De manière plus globale, le crédit social questionne la place des pouvoirs publics et du monde bancaire dans la concrétisation d'un dispositif durable de lutte contre l'exclusion bancaire. Il invite secteur public et secteur privé à s'inscrire comme des partenaires animés par le même souci de cohésion sociale. C'est alors tout le problème du financement qui est en jeu. Sous-tendu par le système de valeurs dans lequel est solidement ancré le dispositif expérimenté par Osiris et les services « Prêt 5 sur 5 ».

Olivier Jésusalmy : « Le crédit social ne pourra jamais être rentable »

C'est un peu par hasard que cet économiste et licencié en sciences politiques est tombé dans le chaudron du financement alternatif. En 1995, Olivier Jésusalmy postule pour Crédal où il occupera la fonction de conseiller en crédit et de coordinateur de la communication jusqu'en 2003. A ce moment, il prend la direction d'Osiris et du projet de « Prêt 5 sur 5 ».

« Le hasard d'une annonce de recrutement sûrement, mais certainement pas celui des valeurs dans lesquelles je m'inscris. A savoir, travailler dans une entreprise a but non lucratif. Avoir une bonne gestion, être efficace, faire du profit... ça ne me pose

pas de problème tant que la finalité n'est pas l'enrichissement maximal des propriétaires de l'entreprise aux dépens de ses valeurs sociales.

Le crédit social, c'est un outil pédagogique parmi d'autres qui rencontre le droit à la dignité de chaque individu. C'est une opération qui relève du 'sur mesure', du 'au cas par cas'. Le crédit est inscrit dans une dimension positive au travers du développement d'un projet personnel. Même s'il n'est pas octroyé, même si la personne est réorientée, même si la demande est abandonnée en cours de route, le temps accordé est du temps gagné dans le domaine de la prévention du surendettement.

Le crédit social ne pourra donc jamais être un dispositif rentable. Et il serait illusoire de croire que son coût pourrait

un jour être supporté par les seuls intérêts. »

Olivier Jérusalmy reste très prudent quant à l'évolution future du projet. De nombreux ajustements seront encore nécessaires, rien qu'au niveau des dossiers de contentieux qui se profilent à l'horizon par exemple. Et puis, reste aussi la question de l'élargissement du partenariat à d'autres banques.

Lutte contre l'exclusion financière, lutte contre le surendettement, accès aux biens fondamentaux... Nos voisins français n'échappent pas aux débats sur la création d'un projet d'accès au crédit pour les plus démunis. Comme en témoigne cet article paru dans le Monde du mois de juin 2004, on y évoque la création d'un fonds de garantie alimenté

par un système de cotisation des banques et de l'Etat.

M. Borloo au chevet de l'exclusion bancaire

Anne Michel. Article paru dans le journal *Le Monde*, édition du 29 juin 2004. Extrait

Le projet, qui est dans les cartons du ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, Jean-Louis Borloo, consistant à mettre en place des prêts de très petits montants pour une population d'exclus bancaires, suscite tant de réticences qu'aucun gouvernement ne s'est, jusqu'ici, risqué à le promouvoir...

...De quoi parle-t-on ? Alors que le sujet se prête à de nombreux fantasmes, l'accès au crédit des plus démunis, tel que l'envisage l'ancien Ministre de la Ville, ne signifie pas encourager le surendettement, mais, au contraire, le prévenir. Il ne s'agit pas, en effet, d'accorder des prêts supplémentaires à des ménages déjà financièrement asphyxiés - ce qui serait effectivement irresponsable et irait à l'encontre des récentes politiques publiques de lutte contre le surendettement -, mais d'offrir des crédits de dépannage, à taux d'intérêt très bas, à des ménages défavorisés mais solvables, dont les banques ne veulent pourtant pas. Ces prêts, autour de 1.000 euros, serviraient à financer l'achat de biens de consommation courante : réfrigérateur, télévision, cyclomoteur, etc.

Aujourd'hui, en effet, plusieurs millions de personnes qui ne sont pas surendettées, ni même d'ailleurs endettées, sont tenues à l'écart du système bancaire, au motif qu'elles ne disposent pas de revenus suffisants ou réguliers. Elles n'ont pas alors d'autre recours que de se tourner vers les seuls organismes qui acceptent de leur prêter de l'argent, des institutions spécialisées pratiquant des taux d'intérêt très élevés, proches du taux de l'usure, qu'elles ne peuvent longtemps supporter... C'est là que, bien souvent, prend source le surendettement. Alors que la France compte 5 millions d'exclus bancaires, ne serait-il pas opportun de reconnaître l'accès au crédit pour une population d'exclus solvables comme un droit fondamental de la personne, au même titre que le fut le droit au compte, en 1998 ?

Une fois ce principe posé, le plus dur reste à faire : concevoir le meilleur dispositif pour distribuer ces prêts. Selon certains spécialistes, il faut associer toutes les banques sans exclusive, en leur faisant plus largement comprendre qu'elles ont financièrement intérêt à réintégrer les exclus dans le système bancaire. Mais d'autres experts, chercheurs ou travailleurs sociaux, penchent pour un circuit de distribution extérieur aux banques, qui permettrait de consacrer autant de temps à l'accompagnement social des emprunteurs qu'à l'instruction des dossiers de crédit... Les personnes en situation de précarité constituent en effet une population fragile, à qui il faut en permanence rappeler ses obligations pour qu'elle ne se retrouve pas criblée de dettes. Or les banques n'ont pas

vocation à assumer ce rôle. La profession bancaire pourrait, en revanche, utilement cotiser à un fonds de garantie, au côté de l'Etat, pour éponger d'éventuelles pertes. Les profits très élevés des banques françaises - 18 milliards d'euros en 2003 - le permettent sans problème. Mais bien d'autres options sont possibles. Et, finalement, la seule question posée est de savoir si les banques et leur ministère de tutelle, Bercy, sont prêts à s'impliquer dans la lutte contre l'exclusion financière. En privé, les banques, de plus en plus souvent incriminées pour leur sélection drastique de la clientèle, assurent qu'elles sont prêtes à assumer une part de la responsabilité collective. Mais elles tardent à prendre publiquement position, par peur de se voir

embarquées dans un processus qu'elles
ne maîtriseraient pas...

La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir ?

Labiso.be est un espace interactif. Sur le site Internet [http : //www.labiso.be](http://www.labiso.be), vous trouverez un forum qui vous permettra de déposer vos impressions de lecture. Réactions à chaud ? Avis divergent sur une idée défendue par cette expérience ? Projets semblables à mettre également en évidence ? Liens à faire avec l'actualité ? Témoignage ?

N'hésitez pas. Le micro vous est ouvert...

Pour en savoir plus

Contacts

Osiris - Crédal asbl

Place de l'Université 16

1348 Louvain-la-Neuve

Tél : 010/45 25 33

Fax : 010/48 34 79

Courriel : osiris@credal.be

Site Internet : www.credal.be

Le groupe d'Action Surendettement

Grand'Rue 4

6630 Martelange

Tél. :063/60 20 86

Opération Faim et Froid

Rue Willy Ernst 41

6000 Charleroi

Tél. : 071/ 30 60 90

CPAS de Soignies

Rue Tour Petit Château 33

7060 Soignies

Tél : 067/34 81 78

**Osiris reçoit sur rendez-vous pris au
010/45.25.33 :**

A Liège (4000), le vendredi à la

Maison du Social, rue Beeckman 26

A Mons-Jemappes (7012), le mercredi
chez

Dignitas asbl, rue Général Leman, 110

A Louvain-la-Neuve (1348), du lundi au
jeudi

au siège, Osiris, place de l'Université,
16

Pour toutes les autres régions, prendre
contact directement avec Osiris au
010/45.25.33

Bibliographie

-projet-pilote Osiris – 2001

-rapport d'activités du GAS 2003

-Le crédit à la consommation en Région
wallonne. Bernard Bayot, chargé
d'étude auprès du Réseau Financement
Alternatif – 2004

-« Michel Borloo au chevet de l'exclusion bancaire ». Anne Michel – Journal Le Monde – juin 2004

Le laboratoire des innovations sociales et de santé, c'est :

Écrire pour décrire son projet dans l'action sociale et la santé

Présenter son action au delà d'un rapport d'activités, d'un dossier de subvention ou d'une prise de parole publique, c'est une manière de se positionner autrement par rapport à l'extérieur, de décrire ses pratiques professionnelles sous un autre jour. C'est aussi s'extirper du quotidien et prendre le temps de réfléchir : qui est-on, que fait-on, quel sens a l'action... ?

L'équipe de journalistes de Labiso propose cette démarche d'écriture – voire de co-écriture. Concrètement, en fonction des attentes et de la

disponibilité des équipes, plusieurs scénarios peuvent naître de la rencontre avec un journaliste spécialisé. Rédaction par nos soins sur base d'entretiens et de documents, accompagnement dans l'écriture d'un membre de l'équipe tenté par le travail, écriture à quatre, huit ou douze mains, mise en valeur de productions internes... Tout est possible.

Éditer dans une collection de livres numériques

Avec Labiso, la démarche d'écriture se prolonge et se matérialise en une publication d'un livre numérique, partie d'une collection de « cahiers ». Ces petits bouquins, téléchargeables gratuitement sur Internet, peuvent être imprimés, lus à l'écran, compulsés à l'envi. La Toile offre l'avantage d'occuper un espace d'expression et de

visibilité aux possibilités infinies. Les cahiers numériques sont recyclables sur n'importe quel site web et d'une formule plus souple que les éditions papiers. Même si l'accès aux nouvelles technologies et à Internet n'est pas encore égal pour tous, investir cet espace d'expression c'est aussi être au plus près des nouvelles réalités sociales, des nouveaux besoins, des nouvelles formes de pauvreté

**Échanger pour s'inspirer,
décloisonner, innover**

L'ambition est là : favoriser l'échange sur les pratiques et le décloisonnement entre professionnels, stimuler les démarches innovantes. Une fois sur la Toile, les effets des « cahiers » sont entre les mains des équipes et des lecteurs. Si les équipes ont trouvé intérêt à faire le point, modifié leurs

pratiques ou déterminé un nouveau projet, les lecteurs peuvent faire des liens entre différents types d'interventions, s'interroger sur les modèles et, nous le souhaitons, s'interpeller les uns les autres. C'est en tout cas loin des codes de « bonnes pratiques », des grandes messes institutionnelles, que Labiso propose le premier terme de l'échange.

Labiso, cela peut aussi être :

Certains services et associations ont misé sur Internet en tant qu'outil de visibilité, de travail en réseau, d'échanges sur les pratiques. Ils sont conscients des énormes possibilités que leur offre la Toile : devenir émetteur/producteur et non plus seulement consommateur / récepteur.

Le recours aux nouvelles technologies de la communication est conçu ici comme un outil au service du travail social et de ses travailleurs.

Si la démarche de Labiso montre des effets très positifs, elle est aussi de celles qui nécessitent une adaptation continue et un questionnement permanent – notamment du fait du support qui la sous-tend. Un support, l'Internet, dans lequel il est intéressant que les professionnels de terrain des secteurs de l'aide aux personnes investissent pour l'alimenter de contenus pertinents et mobilisateurs.

Labiso@alter.be

Pascale Hensgens - 0494 14 82 42

Catherine Daloze – 02 541 85 22.

La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I). Ce cahier a été rédigé par Catherine Daloze (AlteR&I) avec la participation de l'équipe de l'ASBL Espace Rencontres Hainaut, Stéphanie Cools, Mathieu Gabric, Brigitte Sauvage, Isabelle Van De Vyvere et Sabine Van Trimpont. Il a été achevé le 15 novembre 2004.