

PETITS PRETS AUX CONSOMMATEURS : quelles solutions?

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2009

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert, 3^e étage
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514-521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

Rédaction du rapport

- Sophie Roussin

Avec la collaboration

- Du comité Finances personnelles et endettement

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-31-5

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Le masculin dans ce rapport a valeur d'épicène.

© Union des consommateurs — 2009

TABLE DES MATIERES

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un reseau	5
INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 : PORTRAIT DE LA SITUATION ACTUELLE : LE MARCHÉ DES PETITS PRETS ET LES BESOINS DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE PETITS PRETS	8
La disparition de l'offre de petits prêts par les institutions financières traditionnelles	8
<i>Historique</i>	<i>8</i>
<i>Conséquences pour les consommateurs</i>	<i>10</i>
L'émergence d'un marché parallèle du crédit à la consommation	12
Les services de prêts sur salaire	12
Les services de prêts sur gage	12
Les services d'encaissement de chèques	13
<i>Taux de pénétration</i>	<i>14</i>
<i>Profil des utilisateurs</i>	<i>14</i>
<i>Coûts associés aux prêts</i>	<i>16</i>
Prêts sur salaire	16
Prêts sur gage	17
<i>Conséquences de l'usage par les consommateurs des nouvelles offres de crédit</i>	<i>17</i>
Les besoins des consommateurs en termes de petits prêts	20
<i>Besoins généraux (montants, motifs, etc.)</i>	<i>20</i>
Les besoins à couvrir	20
Les montants empruntés	24
<i>Étude de cas</i>	<i>25</i>
Les besoins à couvrir	26
Les montants nécessaires	27
CHAPITRE 2 : REVUE DES PROGRAMMES EXISTANTS VISANT A FAVORISER L'ACCES AUX PETITS PRETS	29
Catalogue de programmes disponibles	29
<i>Au Canada</i>	<i>29</i>
Manitoba : le Community Financial Service Center	29
Ontario : la banque d'aide au loyer	30
Colombie-Britannique : le Four Corners Community Savings	31
Colombie-Britannique : le VanCity Credit Union	32
Québec : les Fonds d'entraide Desjardins	32
<i>À l'étranger</i>	<i>32</i>
Aux États-Unis	32
Au Royaume-Uni	37
En France	38
En Belgique	42
Examen d'un programme : les Fonds d'entraide Desjardins	44
<i>Le programme</i>	<i>44</i>
Mise en œuvre	46
Applications du programme	47
Types de demandes refusées et motifs des refus	48
Étude qualitative et comparative des programmes	50
Bilan sommaire des programmes	53
Confrontation des dossiers de consultation budgétaire aux programmes étrangers	56

CHAPITRE 3 : QUELLES SOLUTIONS PRECONISER?	59
Les meilleures pratiques.....	59
Les contraintes liées à l'implantation au Canada des mesures préconisées.....	62
CONCLUSION.....	66
RECOMMANDATIONS	68
MEDIAGRAPHIE	72
ANNEXE 1 – DOSSIERS DE CONSULTATION BUDGETAIRE	78
ANNEXE 2 – FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS	83

UNION DES CONSOMMATEURS, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

« Les services financiers offerts aux personnes pauvres et à faibles revenus dans les pays en développement ont rapidement pris de l'ampleur au cours des dernières décennies. En effet, la demande augmente lorsque les prestataires de services financiers comprennent les besoins et les attentes des clients, et leur offrent ensuite les produits et services qu'ils souhaitent acheter. Lorsque ces opérations sont associées à des tarifs adaptés et à des structures institutionnelles efficaces et rationalisées, elles peuvent devenir des entreprises commerciales rentables, susceptibles d'atteindre l'échelle nécessaire pour occuper une place de plus en plus importante sur ce vaste marché. Pourtant, la plupart des pauvres du monde qui pourraient avoir accès à des services financiers sont toujours exclus du système bancaire. »

Organisation des Nations Unies

*Département des affaires économiques et sociales
et Fonds d'équipement des Nations Unies*

Vu l'ampleur qu'ont pris dans les pays en développement les services financiers offerts aux personnes pauvres et leur rentabilité, comment expliquer que les personnes à plus faible revenu n'ont pas accès, au Canada, aux services financiers traditionnels dont ils ont besoin?

Les institutions financières traditionnelles se sont, au cours des dernières années, retirées du marché des petits prêts, laissant ainsi une large place au marché parallèle du crédit à la consommation, qui a connu un essor phénoménal. Ce marché parallèle permet à des consommateurs d'avoir accès à du crédit de court terme (prêteurs sur gages, prêts sur salaire, etc.) et il étend la disponibilité du crédit à des individus qui autrement n'y auraient probablement pas accès (mauvais dossier de crédit, individus ne disposant pas de compte bancaire, etc.). D'autres services ont vu le jour, comme les services d'encaissement de chèques s, qui, sans nécessairement pallier le manque d'accès à du crédit de faible montant, offrent différentes commodités aux consommateurs qui ne disposent pas de compte bancaire ou souhaitent éviter la rigidité des institutions financières et, souvent parce qu'ils manquent de liquidité, avoir immédiatement accès à certains montants.

Pour combler les besoins des consommateurs en matière de petits prêts, les institutions financières, de leur côté, proposent plutôt aux consommateurs une utilisation plus systématique des marges de crédit, des cartes de crédit et des possibilités de découverts sur les comptes bancaires courants. Outre le fait que ces formes de crédit peuvent être dispendieuses, elles ont pour effet d'inciter certaines clientèles vulnérables à l'endettement, voire à un surendettement aux conséquences désastreuses.

Attendu qu'il existe une demande réelle et importante de la part des consommateurs pour du crédit de faible montant à court terme, il importe que ces services leur soient largement disponibles, à des conditions raisonnables, en vue de limiter l'endettement problématique dont sont déjà victimes trop de consommateurs vulnérables. C'est ce qu'ont conclu certaines juridictions ou certaines entreprises qui ont mis sur pied différents programmes en ce sens.

Notre projet de recherche se propose donc de cerner les solutions de rechange qui pourraient être offertes aux consommateurs afin qu'ils puissent retrouver un accès adéquat à des petits prêts. La recherche vise notamment à étudier des mesures qui ont pu être expérimentées dans certaines juridictions, et qui pourraient être mises en place au Canada pour résoudre le problème d'accès par les consommateurs à des petits prêts, afin de réduire les risques d'endettement problématique qu'entraîne l'absence de solutions abordables.

Le premier chapitre propose un portrait de la situation actuelle, comprenant notamment une évaluation du marché des petits prêts et des besoins des consommateurs en matière de petits prêts. Seront successivement traitées la disparition de l'offre de petits prêts par les institutions financières traditionnelles puis les conséquences de cette disparition sur les consommateurs. Seront ensuite traités l'émergence d'un marché parallèle du crédit à la consommation et, finalement, les besoins des consommateurs en termes de petits prêts. Ce chapitre examinera les besoins généraux en matière de petits prêts et fera état d'une étude de cas menée à partir d'une trentaine de dossiers de consultations budgétaires réunis par 4 Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) à travers le Québec, qui visait à cerner les besoins des consommateurs et leurs sources.

Le deuxième chapitre présente une revue des mesures et des programmes mis en place au Canada et à l'étranger (États-Unis, Royaume-Uni, France et Belgique) en vue de donner aux consommateurs accès à des petits prêts. Il sera également question, plus en profondeur, d'un programme québécois auquel participent les associations de défense des droits des consommateurs, soit les Fonds d'entraide Desjardins. Les données recueillies précédemment sur les besoins des consommateurs seront confrontées aux programmes étudiés en vue de déterminer lesquelles de leurs caractéristiques seraient susceptibles de permettre de répondre aux besoins réels des consommateurs.

Le troisième et dernier chapitre présente les solutions qui devraient être préconisées au Canada. Il y sera question des meilleurs programmes ou des meilleures pratiques recensés, puis des contraintes liées à l'implantation de ces programmes au Canada.

Les conclusions de la recherche sont suivies de recommandations qui pourront être utiles en vue d'alimenter les discussions, gouvernementales et autres, en cours et à venir sur le sujet.

CHAPITRE 1 : PORTRAIT DE LA SITUATION ACTUELLE : LE MARCHÉ DES PETITS PRÊTS ET LES BESOINS DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE PETITS PRÊTS

LA DISPARITION DE L'OFFRE DE PETITS PRÊTS PAR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES TRADITIONNELLES

Historique

Les institutions financières traditionnelles ont, au fil des ans, délaissé les activités peu ou moins rentables au sein de leur organisation. Les institutions financières ont cherché à standardiser les relations entre leurs clients et leurs personnels. Le changement de cap des institutions financières traditionnelles se manifeste notamment par le fait qu'il est aujourd'hui très difficile pour un simple consommateur d'entretenir une relation suivie avec son conseiller bancaire : les relations de confiance qui s'établissaient jadis entre les clients et les intermédiaires bancaires et qui étaient à la base de ces relations suivies ne sont plus la norme. L'octroi de crédit repose donc de moins en moins sur une relation de confiance dans laquelle le conseiller bancaire connaîtrait personnellement son client : les établissements financiers ont plutôt développé un certain nombre de méthodes statistiques qui leur permettent de gagner un temps précieux dans les prises de décisions relativement à l'octroi ou au refus d'un crédit à un consommateur. Ainsi :

« La logique est simple, et fait appel à la théorie de l'agence en économie : le banquier est en situation d'asymétrie d'information face à son client, qu'il connaît mal comme indiqué ci-devant. Il cherche donc à prévoir sa capacité de défaut par des séries historiques statistiques sur la base de critères prédéfinis. Or ces critères conduisent à une standardisation des profils, ce qui pose problème pour tous les profils atypiques rejetés d'office par le scoring, y compris et surtout lorsque ces profils représentent une part de plus en plus importante de la population. »¹

À cela, il faut ajouter que, si l'octroi de crédit reste une activité rentable, les institutions financières réalisent de moins en moins de profit sur l'activité classique de prêt, qu'elles utilisent dorénavant pour appâter des clients dans le but de leur offrir d'autres services dont la marge de profit est plus importante, tels que des services d'assurances.² L'octroi de petits prêts est évidemment d'autant moins rentable que le coût de ce service est plus élevé :

« [...] la microfinance a toujours été une option coûteuse. Le coût est la principale raison invoquée par les institutions financières de détail pour justifier leur absence sur ce marché. »³

¹ Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

² Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

³ Département des affaires économiques et sociale et Fonds d'équipement des Nations Unies, La création de secteurs financiers accessibles à tous, 2006. [En ligne]. http://www.uncdf.org/francais/microfinance/pubs/bluebook/pub/index.php?get_page=chapter&num=3 (Page consultée le 27 janvier 2009).

Si les institutions financières continuent d'offrir des prêts pour attirer des clients susceptibles d'acheter d'autres produits, les clientèles à plus faible revenu représentent donc pour les institutions financières une possibilité de profit moins importante puisqu'elles sont beaucoup moins susceptibles d'acheter les autres produits, plus rentables, que les institutions cherchent à vendre⁴. C'est ainsi que les offres de petits prêts ont pratiquement disparu de la gamme des services proposés par les institutions financières.

« Mainstream banks have tended to reduce the provision of services of relevance to low-income people, for example, small loans. The costs of providing such services are relatively high and net lower returns for banks when compared to the returns received for other services. A case could be made that it is the banking sector's long-term interest to invest in inner-city outlets and appropriate financial services since as low-income people become financially included, their own income and asset positions may improve, leading them to purchase more lucrative bank products. However, there will be some clients who will likely always rely on basic banking services. Banks are unlikely to see these clients as a strategic market and are therefore unlikely to invest in branches and services that meet their needs. »⁵

Autre explication, plus cynique encore : les frais que les institutions récoltent suite au manque de liquidités d'une partie de leur clientèle sont plus profitables que les petits prêts. Sheila Bair, présidente de la *Federal Deposit Insurance Corp*, écrivait en 2005, alors qu'elle était professeur à l'Université du Massachusetts :

« one reason banks and credit unions may have held back from short-term lending was to avoid undercutting highly profitable, bounced-check protection programs that have become de facto payday protection for some customers — with similarly high fees.»⁶

En somme, que ce soit parce que les institutions financières ont dépersonnalisé leur mode de fonctionnement, parce que cette clientèle ou ce service, pas suffisamment rentables, ne les intéressent plus suffisamment ou parce qu'elles peuvent soutirer plus d'argent aux consommateurs qui forment cette clientèle en leur refusant ce dont ils ont besoin, il reste que les institutions financières traditionnelles n'offrent plus de petits prêts à court terme aux consommateurs peu fortunés et que ces derniers doivent en assumer les conséquences et utiliser des solutions de rechange.

⁴ Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

⁵ Jerry Buckland, Strengthening Banking in Inner-cities : Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians, Centre canadien de politiques alternatives, Mars 2008. [En ligne]. http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf (Page consultée le 26 août 2008).

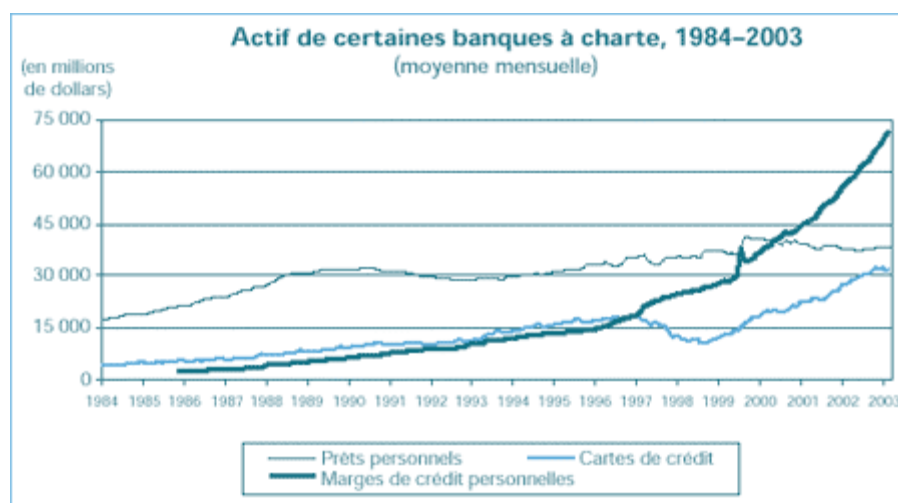
⁶ Sue Kirchhoff, *Breaking the cycle of payday loan 'trap'*, USA TODAY http://www.usatoday.com/money/perfi/general/2006-09-19-credit-unions-usat_x.htm (Page consultée le 6 janvier 2009).

Conséquences pour les consommateurs

Comme les institutions financières traditionnelles ne consentent plus de prêts à la consommation pour de petits montants et que les consommateurs ont tout de même besoin de ce crédit, les institutions financières offrent plutôt à leurs clients d'utiliser une carte de crédit, une marge de crédit ou un service de protection de découverts.

Le tableau 1 illustre, sur une vingtaine d'années, la hausse des sommes que représentent, pour les institutions financières, les marges de crédit et les cartes de crédit par rapport à celles des prêts personnels.

Tableau 1 : Croissance des soldes pour différents produits de crédit de certaines banques à charte canadienne⁷



Les consommateurs utilisent donc abondamment, avec les conséquences que cela implique, ces services qui, souvent, peuvent ne pas être adaptés à leurs besoins et leur imposer malgré tout des coûts plus élevés. Les consommateurs qui choisissent d'utiliser les services rendus disponibles par les institutions financières traditionnelles en remplacement d'un prêt de faible montant se sont tournés vers les cartes de crédit, utilisées comme mode de paiement ou comme source d'emprunt (paiement par carte de crédit, avance de fonds sur carte de crédit), les protections en cas de découverts ou les marges de crédit.

Les cartes de crédit offrent en effet au consommateur un accès immédiat à un prêt qui lui sert à payer un bien ou un service, mais, en contrepartie, il doit supporter, à moins de n'avoir aucun solde sur sa carte de crédit et de rembourser les nouveaux achats avant la date d'échéance, des taux d'intérêt élevés, étant pénalisé encore davantage s'il choisit d'utiliser sa carte de crédit pour obtenir une avance de fonds, les frais d'intérêt commençant à courir dès le moment de l'avance. Le fait qu'ils acceptent d'assumer de tels frais indique bien le besoin réel qu'ont les consommateurs de petits prêts... et l'impossibilité de combler autrement ce besoin auprès de leur institution financière.

⁷ Statistique Canada séries v36867, v36868 et v36869 de CANSIM disponible sur le site du Bureau de la consommation, Rapport sur les tendances en consommation, septembre 2007. [En ligne]. <http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02111f.html> (Page consultée le 11 décembre 2008).

Le taux d'utilisation des cartes de crédit a connu un essor fulgurant au cours des dernières années :

*« D'après l'Association des banquiers canadiens (ABC), ces deux dernières décennies, le nombre de cartes de crédit personnelles et d'affaires en circulation a quintuplé, passant de 10,8 millions d'unités en 1980 à 50,4 millions à la fin de l'année financière 2003 ».*⁸

On remarque aussi que, « depuis 20 ans, les avances de fonds sur les cartes de crédit, sur lesquelles des intérêts courent dès lors, augmentent de façon phénoménale. Les avances de fonds sont passées de 180 millions de dollars en 1984 à 21,7 milliards de dollars en 2003. »⁹

La situation du marché des marges de crédit est semblable :

*« L'utilisation croissante des marges de crédit personnelles par les consommateurs canadiens est une tendance importante qui s'est dessinée dans les années 1990. Les sondages d'opinion publique révèlent que le pourcentage d'adultes canadiens qui déclaraient avoir une marge de crédit a presque triplé entre 1993 et 2003, passant de 16 % à 43 % ».*¹⁰

Par ailleurs, pour ce qui est des marges de crédit, même si leur utilisation a connu une importante croissance, il reste que ce service n'est pas accessible à tous les consommateurs, du fait de leur situation financière ou par manque d'informations, la publicité pour les cartes de crédit est beaucoup plus agressive :

*« Les conditions d'obtention d'une marge de crédit personnelle sont généralement beaucoup plus strictes que pour des formes de crédit plus chères, comme les cartes de crédit. Il est donc possible que certains consommateurs ne puissent pas profiter des taux d'intérêt plus faibles dont sont assorties les marges de crédit personnelles. En plus de ceux qui n'ont sans doute pas accès aux taux inférieurs, il est possible que certains ne se soient tout simplement pas bien renseignés sur les solutions moins chères pour la gestion de leurs dettes courantes. »*¹¹

La disparition de l'offre de petits prêts par les institutions financières traditionnelles a donc amené les consommateurs à se tourner vers d'autres sources afin de combler leurs besoins pour un prêt de faible montant. Certains consommateurs utilisent, à défaut d'avoir accès à un prêt, les services de remplacement offerts par les institutions financières traditionnelles tandis que d'autres consommateurs se tournent plutôt vers le marché parallèle du crédit à la consommation en vue d'obtenir les petits prêts dont ils ont besoin. C'est en effet sur la base du refus des institutions financières traditionnelles de répondre aux besoins d'une partie de la population que s'est appuyé le développement du marché du crédit parallèle.

⁸ Industrie Canada, Rapport sur les tendances en consommation, septembre 2007.
<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02111.html> (Page consultée le 12 décembre 2008).

⁹ *Ibidem.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

L'ÉMERGENCE D'UN MARCHÉ PARALLÈLE DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Le marché parallèle des petits prêts à la consommation a pris naissance dans le sillage de l'industrie d'encaissement de chèques, qui fait preuve d'une activité accrue depuis les années 1980.¹² Le marché parallèle du crédit à la consommation comprend divers instruments qui s'apparentent au crédit traditionnel, mais dont les conditions d'emprunt et les coûts diffèrent. Il s'agit notamment des prêts à échéance au jour de paie (prêts sur salaire) et des transactions de prêt sur gage.

Ces services ont en commun d'être offerts par des entreprises qui ne sont pas des institutions de dépôt et qui ne sont donc pas régies par les lois qui s'appliquent aux institutions financières traditionnelles.

Les services de prêts sur salaire

Un prêt sur salaire est :

« [...] un prêt non garanti d'un montant relativement modeste accordé à un emprunteur qui en garantit le remboursement par un chèque postdaté ou une autorisation de prélèvement automatique. Les prêteurs demandent habituellement aux emprunteurs de fournir une preuve qu'ils ont un emploi continu depuis trois mois et qu'ils détiennent un compte chèque personnel actif et de produire une facture de services publics sur laquelle figure leur nom afin de corroborer leur adresse. Aucune vérification de solvabilité n'est effectuée. »¹³

Les prêts sur salaire auraient fait leur entrée au Canada au cours des années 1990, notamment pour répondre aux consommateurs qui avaient besoin d'un crédit de faible montant à court terme. « Les 200 et quelques points de vente qui existaient alors aux États-Unis sont passés à environ 22 000 maintenant, avec un volume de prêts annuel de 40 milliards de dollars. La croissance des points de vente a également été rapide au Canada, ces derniers passant d'une poignée seulement à environ 1 200 en 2004. »¹⁴

Au Canada, le montant des prêts ne dépasse généralement pas 50 pour cent du salaire net de l'emprunteur. Le prêt moyen au pays est de 280 \$ avec une échéance de dix jours.¹⁵

Les services de prêts sur gage

Un prêt sur gage est :

« [...] un contrat de crédit par lequel l'emprunteur d'une somme d'argent garantit le remboursement de cette somme et des frais de crédit qui y sont rattachés en remettant en gage à son prêteur un bien mobilier que le prêteur pourra conserver comme le sien

¹² Iain Ramesay, 2000. *Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation*. [En ligne]. [http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf) (Page consultée le 20 août 2008).

¹³ Ministère des services gouvernementaux, *Les prêts sur salaire*, Ontario, 7 mai 2008. http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL02_179542.html (Page consultée le 24 juillet 2008).

¹⁴ Iain Ramesay, *Les prêts sur salaire* dans *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no. 4, avril 2007. [En ligne]. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10407/9617-fra.htm> (Page consultée le 8 décembre 2008).

¹⁵ Gouvernement du Canada, *Les sociétés de prêt sur salaire au Canada : Déterminer l'intérêt public*, 26 janvier 2006. [En ligne]. <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0581-f.html> (Page consultée le 27 octobre 2008).

*propre ou le vendre si l'emprunteur ne respecte pas son engagement de rembourser dans le temps prévu au contrat. Il s'agit en fait d'un prêt personnel garanti par la remise au prêteur d'une sûreté mobilière avec dépossession pour l'emprunteur jusqu'au remboursement complet de l'obligation ».*¹⁶

Pour obtenir un prêt sur gage, un consommateur n'a qu'à se présenter dans un commerce qui effectue ce type de prêt avec un ou plusieurs biens qu'il acceptera de laisser en gage en contrepartie d'un prêt personnel qui lui sera versé immédiatement, en argent comptant. Le commerçant examinera alors les biens, les évaluera et versera une somme qui représentera généralement entre 10 et 20 % de la valeur de revente estimée par le commerçant. La transaction sera confirmée par un écrit où seront indiqués : le nom du consommateur, son adresse, son numéro de téléphone, la description des biens laissés, le montant prêté, les conditions du prêt et parfois, la désignation d'une pièce d'identité.¹⁷ Comme le commerçant dispose d'une garantie qui dépasse le montant du prêt accordé, le consommateur n'a pas, bien entendu, à se soumettre à quelque enquête de solvabilité et il n'a pas non plus à établir de preuve de revenus.

« À Montréal, il y avait environ 50 commerces de prêts sur gage en 1994. En début de 1999, cinq ans plus tard, ce nombre était passé à plus de 200.

*Dans tout le Québec, on en compte environ 350 concentrés dans les milieux urbains. En 1999, il s'en ouvrait un nouveau par semaine. Avec les quelques données bien incomplètes que nous possédons, on peut évaluer sommairement que ces commerces génèrent globalement au Québec au moins une centaine de millions de dollars par année en profits, légaux ou non. »*¹⁸

Les services d'encaissement de chèques

Les services d'encaissement de chèques permettent à un consommateur d'encaisser un chèque et d'obtenir sur le champ une partie du montant pour lequel le chèque a été libellé, différents frais étant imposés au moment de l'encaissement. Ces services évitent aux consommateurs d'avoir à attendre, pour obtenir leur argent, que soit écoulée la période pendant laquelle les institutions financières gèlent les fonds lors du dépôt d'un chèque. Ce service s'adresse principalement à deux types de clientèle : les consommateurs qui ne disposent pas d'un compte dans une institution financière et ceux qui ne disposent pas des liquidités nécessaires pour se permettre de laisser « dormir » le montant qui leur a été versé par chèque.

Le service d'encaissement de chèques s'adresse, dans une certaine mesure, à la même clientèle, soit les consommateurs qui manquent de marge de manœuvre, et qui ne peuvent donc attendre les quelques jours que prennent les institutions financières pour traiter les chèques, période pendant laquelle les fonds ne sont pas disponibles. On ne peut toutefois considérer ce service comme une solution de rechange au petit prêt, bien que, dans certains cas, un petit prêt pourrait fournir la marge de manœuvre nécessaire et rendre inutile ce service et ainsi, éviter au consommateur le paiement des frais qui y sont reliés. Ce type de service est

¹⁶ Claude Masse, Le prêt sur gage - qu'en est-il et comment est-il contrôlé?, 13 janvier 2000. [En ligne] sur le site du Réseau juridique du Québec. <http://www.avocat.qc.ca/public/iipretgage.htm> (Page consultée le 27 octobre 2008).

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ *Ibid.*

le plus souvent inclus dans les études portant sur les services de crédit parallèles et leurs clientèles incluses dans les statistiques des utilisateurs de ce type de services.

Taux de pénétration

Au Canada, 3 % de tous les citoyens et 8 % des citoyens à faible revenu ne disposent pas de compte bancaire : ils conduisent leurs transactions financières via les services financiers parallèles tels que les services d'encaissement de chèques.¹⁹

Concernant plus spécifiquement les prêts sur salaire, chaque année, entre 1,5 et 2 millions de Canadiens utilisent ces services.²⁰ Au début de 2005, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a utilisé l'Ipsos-Reid Express canadien - une enquête omnibus par téléphone conduite chaque semaine auprès de 1000 adultes au Canada - pour interroger les Canadiens sur leur utilisation des services d'encaissement de chèques et de prêt sur salaire. Les résultats ont révélé que :

« Environ 7 p. 100 des répondants ont déclaré avoir eu recours aux services d'une société de prêt sur salaire ou d'encaissement de chèques. L'encaissement de chèques était le service le plus fréquemment utilisé (57 p. 100), suivi du service de prêt sur salaire (25 p. 100) et des prêts en prévision d'un remboursement d'impôt (5 p. 100). »²¹

La Commission du droit de l'Ontario rapporte qu'un sondage mené par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en 2006 confirmait que « [...] sept pour cent, soit environ 1,5 million, de Canadiens, avaient eu recours à un service d'encaissement de chèques dans l'année écoulée. En revanche, selon un sondage mené en 1999 dans le quartier Jane et Finch de Toronto, 26 pour 100 des répondants avaient utilisé un tel service »²²

Ce large écart entre la moyenne canadienne et celle d'un quartier défavorisé de Toronto laisse clairement voir que, selon les quartiers, le pourcentage d'utilisateurs de ce type de service, vu qu'il s'adresse principalement aux clientèles économiquement défavorisées, pourrait être beaucoup plus élevé que ne le laisse croire le sondage omnibus et les autres recherches menées sur l'ensemble de la population.

Profil des utilisateurs

Différentes études ont tenté de définir le profil des utilisateurs du marché parallèle du crédit à la consommation.

Une étude publiée en 2008 par le Centre canadien de politiques alternatives désigne les utilisateurs des services financiers parallèles comme des consommateurs qui sont, majoritairement, financièrement exclus, c'est-à-dire des personnes qui ne détiennent pas de

¹⁹ Jerry Buckland, Strengthening Banking in Inner-cities : Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians, Centre canadien de politiques alternatives, Mars 2008. [En ligne]. http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf (Page consultée le 26 août 2008). P.1.

²⁰ *Ibidem*.

²¹ Gouvernement du Canada, Les sociétés de prêt sur salaire au Canada : Déterminer l'intérêt public, 26 janvier 2006. [En ligne]. <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0581-f.html> (Page consultée le 28 octobre 2008).

²² Commission du droit de l'Ontario, III. Les Utilisateurs des Services d'encaissement de chèques s http://www.lco-cdo.org/fr/FeesSecll_fr.html

compte de dépôt fonctionnel dans une institution financière régie par les législations fédérale ou provinciales. La même étude signalait : « Many low-income people use informal and fringe financial services for a variety of their credit needs. These include savings/credit circles for loans, reciprocal or one-way credit partners, pawnshops, cheque-cashing services, rent-to-own and payday loans. ». ²³

D'après les résultats du Ipsos-Reid Express canadien, les répondants qui avaient utilisé le plus souvent les services de prêts sur salaire et d'encaissement de chèques étaient notamment :

- des hommes;
- des personnes de 18 à 34 ans;
- des citoyens;
- des personnes dont le ménage gagne moins de 30 000 \$ par an;
- des personnes qui avaient une certaine formation postsecondaire. ²⁴

Une enquête réalisée en 2002 pour le compte du Centre pour la défense de l'intérêt public concluait pour sa part que les utilisateurs du marché parallèle du crédit à la consommation n'auraient pas de caractéristiques particulières déterminantes. Ils seraient majoritairement issus de la classe moyenne et seulement 15 % des utilisateurs auraient un revenu en dessous du seuil de faible revenu tel que défini par Statistique Canada. Les usagers des services de changement de chèque auraient en moyenne 32 ans alors que les usagers des prêts sur salaire seraient âgés en moyenne de 42 ans. ²⁵

Union des consommateurs a réalisé une enquête en 2005 en interrogeant les utilisateurs directement à la sortie de différents établissements offrant des services de prêts sur salaire, encaissement de chèques, etc. Parmi les 300 personnes qui ont accepté de remplir un questionnaire, 48,33 % des répondants étaient âgés de 18 à 34 ans; 32 % entre 35 et 44 ans; 19 % étaient âgés de plus de 45 ans. 71 % des répondants n'avaient pas d'enfant à charge. Le revenu annuel des répondants variait considérablement : 29,67 % avaient un revenu de moins de 20 000 \$, 34,67 %, avaient un revenu se situant entre 20 000 et 39 999 \$, 12,67 %, avaient un revenu entre 40 000 et 59 999 et 6 %, avaient un revenu de plus de 60 000 \$. ²⁶

L'âge serait un facteur important, les jeunes familles ayant plus que les autres recours aux prêts sur salaire :

« Un quart des familles qui se sont prévaluées d'un prêt sur salaire avaient un principal soutien économique âgé de 15 à 24 ans, contre 6 % des familles non emprunteuses. [...] Même après prise en compte de variables financières clés telles que le revenu et les soldes bancaires, les jeunes familles étaient plus susceptibles d'avoir obtenu un prêt sur salaire. Par rapport au groupe de référence (principal soutien âgé de

²³ Jerry Buckland, Strengthening Banking in Inner-cities : Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians, Centre canadien de politiques alternatives, Mars 2008. [En ligne]. http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf (Page consultée le 26 août 2008).

²⁴ Gouvernement du Canada, Les sociétés de prêt sur salaire au Canada : Déterminer l'intérêt public, 26 janvier 2006. [En ligne]. <http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0581-f.html> (Page consultée le 28 octobre 2008).

²⁵ Centre pour la défense de l'intérêt public, Fringe Lending and "Alternative" Banking: The Consumer Experience, novembre 2002. [En ligne]. http://www.piac.ca/financial/new_report/ (Page consultée le 9 décembre 2008).

²⁶ Union des consommateurs, Le marché parallèle des petits prêts, 2006. [En ligne]. <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/docu/budget/petitsprets.pdf> (Page consultée le 9 décembre 2008).

35 à 44 ans), les jeunes familles étaient 3 fois plus susceptibles d'avoir eu recours à un prêt sur salaire. »²⁷

Un autre sondage réalisé en 2005 par la maison Environics pour le compte de l'Association canadienne des prêteurs sur salaires indique que les utilisateurs des services d'encaissement de chèques sont plus souvent célibataires (35 % contre 25 % dans la population en général), en charge d'enfants (47 % contre 27 %) moins fortunés (49 % de ces clients appartiennent à un ménage dont le revenu est de moins de 35 000 \$ par an, contre 27 % pour les Canadiens). Le sondage ne révélait pas de différence importante en ce qui a trait au sexe. Les utilisateurs des services d'encaissement de chèques avaient en moyenne 39 ans.²⁸

Les différentes enquêtes n'utilisant pas les mêmes critères ou catégories, il est difficile d'en tirer des statistiques éloquentes. Comme elles portent souvent aussi bien sur les prêts sur salaire que sur les encaissements de chèques, alors que les clientèles de ces services peuvent présenter des caractéristiques bien distinctes, il devient presque impossible de tirer des conclusions un tant soit peu précises sur les clientèles qui ont besoin d'un prêt.

Les différentes enquêtes sur les utilisateurs des services parallèles s'entendent quand même sur certains points : les utilisateurs des services financiers parallèles sont généralement jeunes, généralement entre 18 et 40 ans; ils ont des revenus annuels plutôt modestes, soit moins de 30 000 \$. Les données recueillies sur d'autres facteurs tels que le sexe et le niveau de scolarité sont insuffisantes pour tirer quelque conclusion. Pour ce qui est du lieu de résidence, il pourra bien sûr avoir un impact selon, notamment, la disponibilité de ces services et selon que la communauté est plus ou moins bien desservie par les institutions financières traditionnelles.

Coûts associés aux prêts

Prêts sur salaire

Plusieurs auteurs s'entendent pour dire que les coûts associés aux prêts sur salaire sont prohibitifs :

« Le coût pour l'emprunteur comprend les frais d'intérêt et divers autres frais, dont des frais d'administration, de traitement, de courtage et de recouvrement. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada estime le coût d'un prêt de 300 \$ pour une période de 14 jours à 50 \$, l'équivalent de 435 % par année, ce qui est de loin supérieur à d'autres emprunts à court terme, tels qu'une avance de fonds sur carte de crédit (4,13 \$ ou 36 %), une protection de découvert (2,42 \$ ou 21 %) ou une marge de crédit (1,15 \$ ou 10 %) »²⁹.

²⁷ Wendy Pyper, *Les prêts sur salaire* dans *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no. 4, avril 2007. [En ligne]. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10407/9617-fra.htm> (Page consultée le 8 décembre 2008).

²⁸ Commission du droit de l'Ontario, *Les Utilisateurs des Services d'encaissement de chèques*, 2007. [En ligne]. http://www.lco-cdo.org/fr/FeesSecIII_fr.html (Page consultée le 8 décembre 2008).

²⁹ Wendy Pyper, *Les prêts sur salaire* dans *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no. 4, avril 2007. [En ligne]. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10407/9617-fra.htm> (Page consultée le 8 décembre 2008).

Selon l'Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada) et le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), les frais imposés pour les prêts sur salaire oscillent entre 300 et 900 %³⁰.

Prêts sur gage

Les coûts associés aux services de prêts sur gage sont également fort élevés.

« Par exemple, le consommateur qui signe le contrat de prêt sur gage s'engage à remettre la somme prêtée dans un mois de la date de la conclusion du contrat, en plus d'une somme représentant 5 % d'intérêts par mois et de 17 % à 20 % par mois en frais d'administration et d'entreposage des biens laissés en gage. L'emprunteur qui ne peut pas rembourser le capital prêté à la fin du mois, mais qui peut payer seulement les frais d'intérêts, d'administration et d'entreposage, peut éviter de perdre la propriété des biens en payant seulement ces frais. Le contrat est alors reconduit (renouvelé) pour un autre mois au terme duquel la même obligation est imposée au consommateur. Par exemple, en trois mois, un consommateur peut avoir à payer 33.00 \$ de frais et d'intérêts (3 mois à 11.00 \$ par mois) en plus d'avoir à rembourser le capital prêté de 50.00 \$ pour retrouver des biens qui lui appartiennent valant jusqu'à 500.00 \$. »³¹

Il appert donc que les frais exigés pour les services de prêt offerts via le marché parallèle du crédit à la consommation sont extrêmement élevés, dépassant aisément le taux d'usure qui se situe à 60 % au Canada.

Interrogés dans le cadre d'une enquête omnibus Ipsos-Reid Express canadien, les utilisateurs ne semblent toutefois pas généralement conscients de ce fait, considérant à 37 % que les taux d'intérêt sont égaux (12 %) ou inférieurs (25 %) à ceux d'une carte de crédit, alors que 16 % avouaient ignorer la réponse.³²

Conséquences de l'usage par les consommateurs des nouvelles offres de crédit

Les consommateurs connaissent aujourd'hui un endettement qui, à plus ou moins long terme, pourrait, s'il ne l'est déjà, s'avérer problématique. Les pratiques du marché du crédit parallèle et les frais qui y sont associés font en sorte que l'endettement présente d'autant plus de risques de devenir problématique :

« À cause des circonstances dans lesquelles les prêts du marché parallèle du crédit à la consommation sont accordés, il est fréquent que les consommateurs soient incapables de rembourser ces prêts à échéance. Il peut en résulter un "endettement en spirale" »

³⁰ Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2004: Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry. [En ligne].

http://acorn.org/fileadmin/International/Canada/Reports/Payday_Lending_Report.pdf (Page consultée le 9 décembre 2008). Le Centre pour la défense de l'intérêt (PIAC). Michael Grant and Sue Lott. Novembre 2002. Fringe lending and « alternative » banking: the consumer experience. [En ligne].

<http://www.piac.ca/fringelendingrpt1.pdf> (Page consultée le 9 décembre 2008).

³¹ Claude Masse, Le prêt sur gage - qu'en est-il et comment est-il contrôlé?, 13 janvier 2000. [En ligne].

<http://www.avocat.gc.ca/public/iipretgage.htm> (Page consultée le 8 décembre 2008).

³² Agence de la consommation en matière financière du Canada, L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC – le point de vue du public, 24 mars 2005. [En ligne]. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/Consommateur/PDFs/PublicExpFinServAwareRpt-fra.pdf> (Page consultée le 27 avril 2009).

marqué par le recours à de petits prêts à court terme pour des périodes de paye successives et une augmentation exponentielle des coûts déjà élevés des prêts. »³³

Les consommateurs qui choisissent de se tourner vers le marché parallèle du crédit à la consommation doivent supporter un certain nombre de coûts, qui dépassent ceux qui sont associés au crédit traditionnel. Ils doivent notamment assumer des paiements initiaux élevés pour les services qu'ils utilisent, des coûts importants, le cas échéant, de refinancement ou de reconduction et ils peuvent également se voir imposer des coûts liés aux diverses pratiques de recouvrement.

Le recours à ce crédit parallèle pourrait même rendre encore plus difficile l'accès au crédit traditionnel.

« La Régie [des services publics Manitoba] est perturbée par le fait qu'un nombre croissant et important de Manitobaines et Manitobains contractent des prêts de dépannage malgré le fait que ces prêts, bien qu'ils répondent à un besoin immédiat, ne peuvent que différer et empirer les problèmes financiers de l'emprunteur. De plus, ils coûtent très cher et ne permettent pas l'établissement d'une cote de crédit. En fait, la Régie soupçonne que le fait de contracter un prêt de dépannage pourrait dissuader une banque, une caisse populaire ou une crédit union d'accorder un prêt à l'emprunteur si était mise au courant de ce fait. » (sic)³⁴

Plus largement, l'accès à du crédit autrement que par le biais du système financier traditionnel peut avoir de graves répercussions sur la santé financière d'un consommateur, au-delà même du fait qu'il sera certainement amené à payer plus cher pour le crédit obtenu :

« • L'absence de conseil au moment de l'octroi du crédit peut conduire à l'octroi d'un prêt non adapté à la situation de la personne. De fait, les établissements financiers spécialisés ont rarement des contacts physiques avec leur client : l'octroi des crédits revolving [ou crédit renouvelable] se fait principalement à distance, par internet et par téléphone, ou par l'intermédiaire de partenaires commerçants, directement sur les lieux de vente. L'information fournie est souvent partielle, le conseil relatif à la pertinence ou au choix du type de crédit contracté absent.

• La faiblesse des justificatifs demandés peut inciter les emprunteurs à faire de fausses déclarations dans le but d'accéder au crédit, incitation souvent proposée par le vendeur. Une simple déclaration sur l'honneur de la part de l'emprunteur suffit pour vérifier son niveau d'endettement, aucun relevé de compte bancaire n'est à fournir.

• La permanence de la réserve de crédit sans qu'aucune décision formelle n'intervienne ne tient pas compte de l'évolution des revenus et de l'endettement.

• La complexité du produit couplée à un manque de lisibilité des offres rend la compréhension du produit difficile pour le consommateur. Les offres présentent souvent un taux d'appel attractif pour la première utilisation de la réserve d'argent et dérivent très

³³ Comité sur les mesures en matière de consommation, Document de consultation des intervenants relativement à une proposition de cadre de protection des consommateurs dans le marché parallèle du crédit à la consommation, 14 décembre 2004. [En ligne]. [http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/accm_fr.pdf/\\$FILE/accm_fr.pdf](http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/accm_fr.pdf/$FILE/accm_fr.pdf) (Page consultée le 15 octobre 2008).

³⁴ Régie des services publics Manitoba, Frais maximaux pour les prêts de dépannage, 4 avril 2008. [En ligne]. <http://www.pub.gov.mb.ca/pdf/misc/39-08.fr.pdf> (Page consultée le 28 octobre 2008)

rapidement vers des taux d'intérêt compris entre 15 et 20 % pour les utilisations suivantes. »³⁵

Les Canadiens exclus des systèmes financiers traditionnels entrent dans un cercle vicieux : sans épargne ou sans la possibilité de construire un dossier de crédit, il est difficile d'obtenir une carte de crédit ou une marge de crédit et plus difficile encore d'obtenir un prêt auprès d'une institution financière traditionnelle. Le recours à ces services d'urgence fermerait donc des portes à des services qui pourraient être plus appropriés ou mieux adaptés, susceptibles de permettre, à moindres frais, d'envisager un redressement à plus long terme.

« Credit from informal and fringe sources limit a person's ability to improve her credit rating. Timely repayment of pawn loans, payday loans and family-based loans do not improve a person's credit bureau score. As a result, the well-disciplined fringe bank borrower is not rewarded with access to cheaper and more flexible credit through an improved credit rating. In the case of a carefully designed program it would be helpful for the client's credit history to be reported to the credit rating agency. »³⁶

Il est ainsi permis de croire que l'émergence de services bancaires parallèles avec des taux d'intérêt plus élevés et des services plus limités que dans le système traditionnel pourrait renforcer la pauvreté qui les a créés.³⁷

«At fringe banks service fees are typically higher than those charged by mainstream bank services, services are focused on immediate transactions, and since there is limited government regulation, business practices can be more risky for consumers. Since fringe banks generally provide only limited transaction services and no saving services, they do not give consideration to or advice about the customer's overall financial situation. Thus financial services decisions are made without an understanding of the client's financial context.»³⁸

³⁵ Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

³⁶ Jerry Buckland, Strengthening Banking in Inner-cities : Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians, Centre canadien de politiques alternatives, Mars 2008. [En ligne]. http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf (Page consultée le 26 août 2008).

³⁷ *Ibidem.*

³⁸ *Ibid.*

LES BESOINS DES CONSOMMATEURS EN TERMES DE PETITS PRÊTS

Besoins généraux (montants, motifs, etc.)

Les besoins à couvrir

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les institutions financières n'offrent pratiquement plus de petits prêts aux consommateurs, ce type de service étant devenu l'apanage du marché parallèle. L'un des moyens d'établir les besoins généraux des consommateurs en termes de petits prêts est donc d'examiner les besoins généraux des consommateurs qui cherchent à obtenir un prêt de faible montant sur le marché parallèle du crédit à la consommation.

Une étude américaine menée entre décembre 2000 et janvier 2001 par le *Credit Research Center* auprès de 2196 personnes a cherché à connaître les motifs qui poussent les gens à recourir à un prêt sur salaire. Le tableau 2 présente les données recueillies par l'étude.

Tableau 2 : Motifs pour recourir à un prêt sur salaire³⁹

Motifs fournis par des utilisateurs des services de prêt sur salaire pour recourir à ce type de crédit	Pourcentage (%)
<i>Fonds nécessaires lors de situations d'urgence</i>	
Dépenses non planifiées	47.2
Réduction temporaire de salaire	18.5
<i>Fonds nécessaires pour une utilisation discrétionnaire⁴⁰</i>	
Dépenses planifiées	11.9
Autres	22.5
<i>Total</i>	100.0

Les participants à cette étude ont donc, dans une très grande majorité, et pour le dernier prêt demandé du moins, utilisé les services de prêts sur salaire du fait d'une situation d'urgence.

Une autre étude réalisée pour le compte de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire en 2007 en Ontario révélait que le principal motif qui amène les gens à recourir à un prêt sur salaire serait le besoin d'argent afin de payer pour des besoins usuels (33 %) tandis qu'un quart

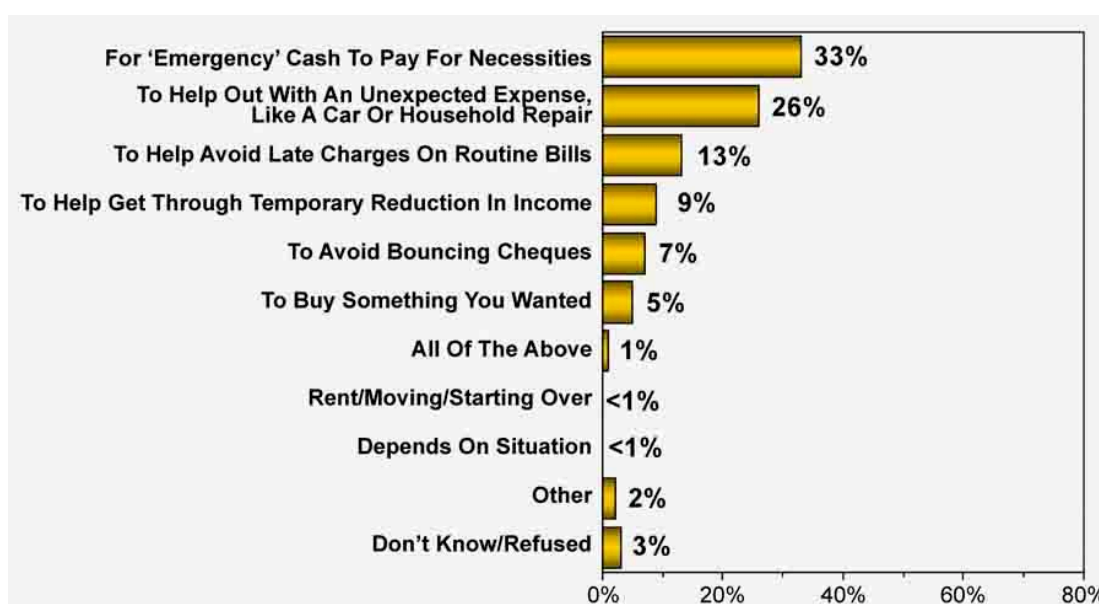
³⁹ Gregory Elliehausen et Edward C. Lawrence, *Payday Advance Credit In America: An Analysis Of Customer Demand*, Credit Research Center, avril 2001. [En ligne]. <http://www.business.gwu.edu/research/centers/fsrp/pdf/Mono35.pdf> (Page consultée le 11 décembre 2008).

⁴⁰ L'étude définit comme suit l'*utilisation discrétionnaire* : « Planned and other expenses can be considered discretionary in that the need for the payment is generally known in advance and can be budgeted. Even if the advance is used for a necessity such as rent, the consumer chose to spend his income on other things rather than set aside sufficient funds to pay for the necessity. » Gregory Elliehausen et Edward C. Lawrence, *Payday Advance Credit In America: An Analysis Of Customer Demand*, Credit Research Center, avril 2001. [En ligne]. <http://www.business.gwu.edu/research/centers/fsrp/pdf/Mono35.pdf> (Page consultée le 11 décembre 2008).

des gens déclarait avoir eu besoin du prêt afin de payer une dépense imprévue telle une réparation au logement ou à la voiture (26 %).⁴¹

Plus spécifiquement, au cours de cette étude, on demandait aux répondants de choisir parmi une liste de motifs celui qui expliquait leur recours à un prêt sur salaire. Le tableau 3 présente les résultats.

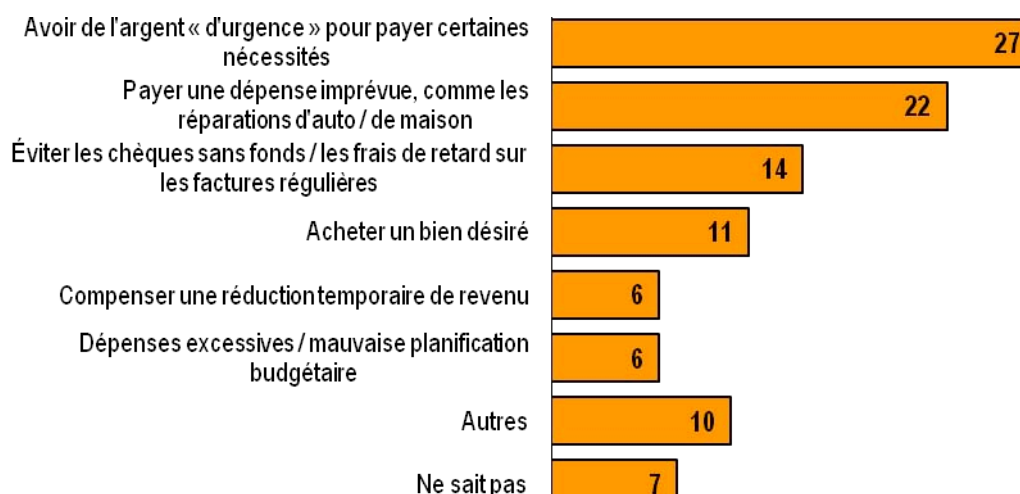
Tableau 3 : Motifs expliquant le besoin d'un prêt sur salaire⁴²



Une autre étude produite en 2005 pour le compte de l'Association canadienne de fournisseurs de services financiers communautaires révélait sensiblement les mêmes résultats. Le tableau 4 présente les résultats obtenus lorsque les sondeurs ont interrogé des utilisateurs de services de prêts sur salaire en leur demandant : *Laquelle des raisons suivantes justifie principalement pourquoi vous aviez besoin d'un prêt sur salaire?*

⁴¹ Pollara, Payday Loan Customer Survey - Ontario -, novembre 2007. [En ligne]. [http://www.cpla-acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20\(Oct%2026\).pdf](http://www.cpla-acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20(Oct%2026).pdf) (Page consultée le 6 janvier 2008).

⁴² Pollara, Payday Loan Customer Survey - Ontario -, novembre 2007. [En ligne]. [http://www.cpla-acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20\(Oct%2026\).pdf](http://www.cpla-acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20(Oct%2026).pdf) (Page consultée le 6 janvier 2008).

Tableau 4 : Motifs expliquant le besoin d'un prêt sur salaire⁴³

Si la majorité des réponses révèlent un manque de liquidités, les causes de cette situation ne sont que peu dévoilées (Baisse de revenus : entre 6 et 9 %, mauvaise planification : 6 %). Le besoin urgent de liquide pour payer les dépenses usuelles est, dans les deux enquêtes, le motif le plus souvent invoqué (27 et 33 %) : on pourrait sûrement ajouter à ces nombres une partie des réponses qui se retrouvent sous les rubriques « éviter les frais de retard » et « éviter les chèques sans fonds » (14 et 20 %). Le désir de se procurer un bien qui (vu les autres choix de réponses) ne serait pas une nécessité, ne représente qu'un faible pourcentage (entre 5 et 11 %)

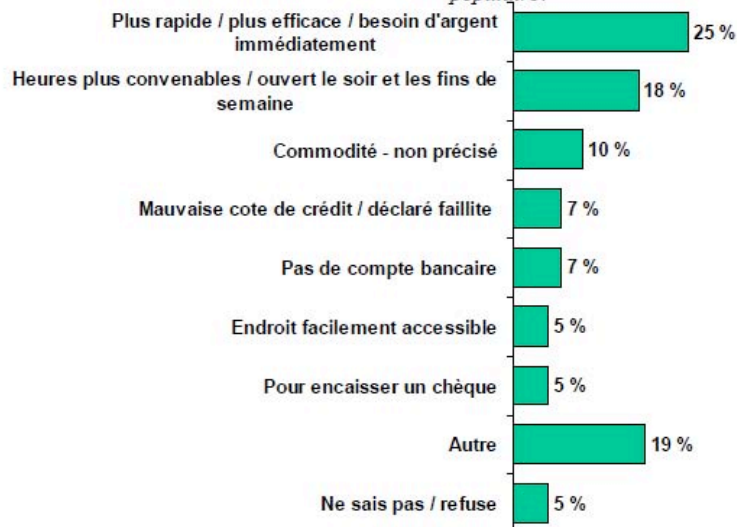
Plutôt que de se pencher sur l'utilisation prévue des sommes obtenues, l'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) a interrogé les Canadiens par le biais d'une enquête omnibus Ipsos-Reid Express canadien sur les motifs qui les incitaient à faire appel au marché parallèle plutôt qu'aux institutions traditionnelles. On retiendra que, sur plus de 5 000 répondants, seuls 7 % ont eu recours à un tel service. Il est intéressant de noter que, sur l'ensemble des répondants, seuls 3 % ne possèdent pas de compte dans une institution financière, alors que ce motif est invoqué par 7 % des utilisateurs des services d'encaissement de chèques ou de prêt sur salaire.

⁴³ Environics research group, Qui sont les consommateurs du secteur des prêts sur salaire au Canada?, 9 juin 2005. [En ligne]. www.cpla-acps.ca/french/reports/PaydayLoansReportPresentationJune9_fr.ppt (Page consultée le 7 janvier 2008).

Tableau 5 : Motifs pour recourir aux services d'encaissement de chèques/prêts sur salaire⁴⁴

Motifs du recours aux services d'encaissement de chèques/sociétés de prêt sur salaire

Pourquoi avez-vous eu recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire au lieu de vous adresser à une institution financière courante comme une banque, une coopérative de crédit ou une caisse populaire?



Base : Recours à un service d'encaissement de chèques ou à une société de prêt sur salaire N^{bre} = 370

Comme le dit la *Federal Deposit Insurance Corporation*, qui confirme les motifs relevés par l'enquête de l'ACFC :

« Many consumers turn to payday loans and overdraft programs because these products are easily accessible and generally are more widely promoted than other more traditional, affordable loans. For many borrowers with emergency or other short-term needs, accessibility and expediency in the application process are important »⁴⁵.

⁴⁴ Agence de la consommation en matière financière du Canada, L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC – le point de vue du public, 24 mars 2005. [En ligne]. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/Consommateur/PDFs/PublicExpFinServAwareRpt-fra.pdf> (Page consultée le 27 avril 2009).

⁴⁵ Federal Deposit Insurance Corporation, Affordable Small-Dollar Loan Guidelines, 19 juin 2007. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07052a.html> (Page consultée le 15 avril 2009).

D'autres études encore arrivent aux mêmes conclusions :

« Les familles empruntent pour diverses raisons. Elles peuvent être incapables de couvrir les dépenses avec leur revenu ou leurs avoirs actuels — l'étape du cycle de vie, le niveau de scolarité et le revenu sont autant de facteurs qui déterminent si une famille a les ressources financières nécessaires. En outre, les familles n'ont pas toutes les mêmes compétences ni la même expérience en matière de gestion financière, ce qui influe sur leur comportement d'épargne et de dépense.

Pourquoi donc certaines personnes préfèrent-elles emprunter de l'argent par le biais d'un prêt sur salaire plutôt que par l'intermédiaire d'une banque? Certains emprunteurs peuvent préférer la commodité liée à l'emplacement du point de vente et aux heures d'ouverture ainsi que la facilité et la rapidité d'approbation (Environics, 2005). D'autres peuvent opter pour un prêt sur salaire parce qu'ils vivent dans une collectivité mal desservie par les institutions financières traditionnelles (ACORN, 2004). Les personnes dont la cote de crédit est mauvaise ou qui ont déjà fait faillite, ou qui n'ont pas de compte bancaire, peuvent ne pas avoir la possibilité de recourir à des moyens moins coûteux tels que les cartes de crédit, les marges de crédit ou la protection de découvert. Sans les prêts sur salaire, certains consommateurs pourraient se tourner vers des options de crédit moins souhaitables, telles que le prêt usuraire et le crime organisé (CMC, 2002). »⁴⁶

En somme, les gens ont recours aux prêts sur salaire principalement dans deux situations : nécessité d'obtenir rapidement et facilement de l'argent « d'urgence » pour payer des besoins usuels et besoin d'argent afin de défrayer des dépenses imprévues comme, par exemple, une réparation au logement ou à la voiture.

Les montants empruntés

Les données sur les montants prêtés sont difficilement accessibles : les entreprises qui offrent des services financiers parallèles sont des entreprises privées, en compétition les unes avec les autres, qui ne diffusent pas ce type de données. Le meilleur moyen pour obtenir des données sur les montants empruntés reste donc d'effectuer des enquêtes et des sondages auprès des utilisateurs.

L'étude menée par le *Credit Research Center* s'est attardée aux montants généralement empruntés par le biais des services de prêts sur salaire. Le tableau 6 présente des statistiques sur les montants empruntés par les consommateurs lors du plus récent emprunt contracté auprès des services de prêt sur salaire.

⁴⁶ Wendy Pyper, *Les prêts sur salaire* dans *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no. 4, avril 2007. [En ligne]. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10407/9617-fra.htm> (Page consultée le 8 décembre 2008).

Tableau 6 : Montant du dernier prêt sur salaire⁴⁷

Montant du dernier prêt sur salaire demandé	Pourcentage (%)
100 \$ ou moins	7.0
101-200 \$	27.3
201-300 \$	45.4
301-400 \$	8.9
401-500 \$	9.2
Plus de 500 \$	2.2
<i>Total</i>	100.0

Selon cette étude, le montant moyen du dernier prêt sur salaire se situait, pour près de la moitié des participants à l'étude, entre 200 \$ et 300 \$. Pour la très grande majorité des répondants, soit 72,7 %, le montant emprunté se situait entre 100 et 300 \$. Il importe par ailleurs de rappeler que ce type de prêt est accordé en fonction d'une tranche périodique, du salaire de l'emprunteur, tel qu'il apparaît à ses talons de chèque de paye des dernières semaines. Le montant maximum du prêt accordé sera en effet basé sur une portion du montant que représentera le chèque de paye. Le montant emprunté pourrait ainsi représenter les montants accessibles plutôt que celui dont les consommateurs auraient réellement eu besoin.

Nous n'avons trouvé aucune étude ou recherche nous permettant de déterminer ou d'établir des statistiques crédibles sur les montants moyens obtenus par les consommateurs qui ont utilisé les services de prêt sur gage.

Afin de tenter d'examiner de manière plus générale les besoins des consommateurs en termes de petits prêts, nous avons procédé à l'étude d'une trentaine de dossiers de consultations budgétaires menées dans les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF).

Étude de cas

Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) constituent un réseau d'organismes sans but lucratif, présents au Québec, qui interviennent dans les domaines du budget, de l'endettement et de la consommation. Les ACEF rencontrent des personnes aux prises avec divers problèmes liés à la consommation, dont des problèmes budgétaires; les conseillers budgétaires qui y travaillent offrent aux consommateurs une variété de services en vue de faciliter l'équilibre et le contrôle de leur budget.

La consultation budgétaire offerte par les ACEF est un service confidentiel et gratuit proposé aux personnes qui vivent des difficultés budgétaires ou des problèmes d'endettement. Les consultants y évaluent la situation avec le consommateur, puis examinent les avenues de solution.

Au moment de l'élaboration de ce projet de recherche, nous avons posé l'hypothèse que certaines des difficultés budgétaires que rencontrent les consommateurs pourraient trouver leur solution, ou, à tout le moins, un allègement, dans l'obtention d'un petit prêt.

⁴⁷ Gregory Elliehausen et Edward C. Lawrence, *Payday Advance Credit In America: An Analysis Of Customer Demand*, Credit Research Center, avril 2001. [En ligne]. <http://www.business.gwu.edu/research/centers/fsrp/pdf/Mono35.pdf> (Page consultée le 11 décembre 2001).

En vue de vérifier cette hypothèse et d'évaluer les besoins en matière de petits prêts (motifs et montant) que peuvent rencontrer les consommateurs aux prises avec des problèmes budgétaires, nous avons demandé à 4 ACEF à travers le Québec (ACEF Lanaudière, ACEF du Nord de Montréal, ACEF Montérégie-Est et ACEF de l'Est de Montréal) d'examiner 30 dossiers de consultation budgétaire qui indiqueraient que les consommateurs visés auraient eu besoin d'un petit prêt.

Aucune indication particulière n'a été donnée aux ACEF relativement au choix des dossiers, mis à part le fait qu'il devait s'agir de dossiers dans lesquels une personne aurait pu avoir besoin d'un prêt de faible montant afin de régler un besoin ponctuel d'argent ou d'améliorer sa situation financière.

Nous avons donc demandé aux conseillers budgétaires de choisir, au hasard, parmi les dossiers de consultation budgétaire de leur ACEF de provenance des dossiers où un prêt de faible montant aurait été utile et approprié en vertu de la situation particulière du consommateur pour répondre à ses besoins.

Suite à une vérification avec les consultants budgétaires afin de vérifier le type de renseignements qui apparaissent habituellement aux dossiers des personnes qui ont bénéficié d'une consultation budgétaire, une grille a été élaborée et remise aux consultants budgétaires des ACEF participantes afin qu'ils y transcrivent à partir des dossiers sélectionnés, pourvu qu'ils y figurent, certains renseignements portant sur les données socioéconomiques (âge et sexe, revenu net (montant et provenance)), puis sur le type de besoin détecté au cours de la consultation budgétaire, le montant requis pour combler ce besoin, la solution envisagée par le consommateur, la solution proposée par l'intervenant, et finalement, la solution adoptée par le consommateur⁴⁸.

Les montants fournis sont ceux demandés par le consommateur qui pourra avoir fourni lorsque possible une soumission, un estimé... et qui, suite à l'analyse du dossier, pourront avoir été négociés ou affinés par le conseiller budgétaire.

Les besoins à couvrir

Les consultations budgétaires qui ont servi à recueillir nos données révèlent les principales raisons pour lesquelles les consommateurs auraient eu besoin de sommes d'argent supplémentaires, que nous présentons dans le désordre :

- acheter un électroménager ou un appareil électronique (réfrigérateur, cuisinière, ordinateur, etc.);
- déménager;
- déboursier les frais exigés pour une formation qui permettra un retour sur le marché du travail;
- payer des arrérages de compte (hypothèque, loyer, comptes électricité, comptes de téléphone, assurances, etc.) :
- payer les soins d'un professionnel de la santé (dentiste) ou l'achat de matériel médical (dentier, lunettes, fauteuil roulant, etc.);
- récupérer des objets laissés en gage :
- rembourser des dettes à haut taux d'intérêt.

⁴⁸ Les grilles complétées sont disponibles à l'annexe 1.

On remarquera que parmi les raisons pour lesquelles des consommateurs souhaitent obtenir un petit prêt, certaines cachent en réalité un besoin d'argent en vue de rembourser d'autres prêts obtenus à des conditions peu avantageuses tels que des prêts à haut taux d'intérêt ou encore des prêts effectués en échange d'objets laissés en gage.

En somme, les motifs sous-jacents à la demande d'un prêt sur salaire, que nous mentionnions plus haut, et ceux qui expliquent le besoin d'une somme supplémentaire, tels que révélés par les consultations budgétaires, sont comparables. Il est possible, afin d'illustrer la comparaison, de vérifier si les besoins des consommateurs ci-haut mentionnés entrent, en proportion, dans les mêmes catégories que celles que nous avons identifiées précédemment.

La plus grande proportion (soit 44 %) des besoins exprimés par les consommateurs dont les dossiers ont été étudiés appert, dans 37 % des dossiers, être la nécessité d'obtenir de l'argent « d'urgence » pour payer des besoins usuels et un autre 7 % un besoin d'argent pour défrayer des dépenses imprévues comme, par exemple, une réparation au logement ou à la voiture. Dans 37 % des dossiers, le besoin était lié à l'achat de matériel (mobilier, électroménager, ordinateur, matériel médical, etc.). Par ailleurs, les informations recueillies aux fins de l'étude ne permettent pas de déterminer le nombre de dossiers où le besoin aurait été motivé par une externalité (diminutions des revenus dus à un décès, une séparation, une perte d'emploi, etc.).

Les montants nécessaires

Selon les consultants qui ont traité les dossiers, qui confirmaient dans la plupart des cas le besoin exprimé par le consommateur, les montants qui auraient été nécessaires allaient de 250 \$ à 5 000 \$, le montant moyen se situant aux alentours de 1 600 \$.

Il est extrêmement difficile d'établir des statistiques concernant les solutions proposées aux consommateurs qui ont besoin d'un montant d'argent supplémentaire en vue de combler un déficit ou de répondre à un besoin spécifique : les solutions qui sont proposées aux consommateurs aux prises avec des problèmes financiers et qui viennent consulter une ACEF dépendent en effet d'une multitude de facteurs dont notamment le niveau d'endettement, les capacités de remboursement, l'utilisation qui serait faite d'un prêt (remboursement de dettes, paiement de loyer, paiement de réparations au logement, paiement d'une formation, etc.), etc.

Plutôt qu'une solution unique et passe-partout, les pistes de solutions proposées par les consultants budgétaires sont extrêmement variées : emprunt d'argent (auprès d'institutions financières, de la famille, d'amis, etc.), retrait de placement, vente de biens, négociation auprès des créanciers, consolidation de dettes, proposition de consommateur, faillite, etc., sans compter celles qui porteraient sur la réévaluation des besoins ou sur l'établissement d'un budget qui permettrait de combler le déficit ou de prévoir des sommes à allouer aux dépenses envisagées. Selon les circonstances, l'emprunt, comme on peut le constater, ne sera pas toujours possible et ne sera pas dans tous les cas la solution appropriée à un problème budgétaire. Le fait d'effectuer un emprunt en vue de payer les arrérages sur des dépenses récurrentes peut, par exemple, s'avérer dangereux, si le budget disponible ne permet pas de prévoir à l'avenir le paiement régulier de ces dépenses auxquelles s'ajoutera le remboursement de l'emprunt. Il est bien entendu que le commerçant qui n'exerce qu'un seul type d'activité, soit le prêt, qui se trouve être extrêmement lucrative, n'aura de son côté aucun intérêt à évaluer avec ses clients potentiels si le prêt qu'ils demandent est la solution la plus adéquate, alors même qu'un endettement plus important pourrait justement lui profiter.

On relèvera que les montants généralement obtenus grâce au service de prêt sur salaire (tableau 6) sont moindres que les besoins en matière de prêts que révèle notre étude. Comme nous le mentionnions plus tôt, il faut tenir compte du fait que, pour obtenir un prêt sur salaire, un consommateur doit avoir un emploi régulier et que le montant accessible ne peut dépasser un certain pourcentage du montant d'une paye régulière. Il se trouve que seuls 8 ménages, sur les 30 dossiers recueillis par les ACEF (soit 27 % des dossiers), disposaient d'un emploi régulier comme source de revenus : lorsque les revenus provenaient d'un d'emploi, ils étaient généralement très faibles et le pourcentage de ces revenus qui auraient été accessibles par le biais d'un prêt sur salaire aurait été insuffisant pour combler le besoin. En effet, parmi les 8 dossiers où les gens occupaient un emploi fournissant des revenus réguliers, les besoins s'élevaient en moyenne à 2 262,50 \$, soit un montant considérablement plus élevé que ce qu'il est généralement possible d'obtenir grâce à un prêt sur salaire.

CHAPITRE 2 : REVUE DES PROGRAMMES EXISTANTS VISANT A FAVORISER L'ACCES AUX PETITS PRETS

CATALOGUE DE PROGRAMMES DISPONIBLES⁴⁹

Au Canada

Au Canada, peu de programmes permettent à des consommateurs d'obtenir de petits prêts qui ne sont pas destinés au démarrage d'une petite entreprise, mais à répondre à différents besoins ou pallier une perte de revenu temporaire. Il a tout de même été possible de recenser un certain nombre de programmes de ce type.

Manitoba : le Community Financial Service Center

Par exemple, au Manitoba, le gouvernement provincial a souhaité venir en aide aux personnes à faible revenu afin d'éviter qu'elles aient recours aux services offerts par le marché parallèle du crédit à la consommation. Ainsi, le *North End Community Renewal Corporation*, organisme qui travaille au renouvellement social, économique et culturel du nord-est de Winnipeg, a initié le **Community Financial Service Center** qui propose des cours en gestion des finances personnelles de même que des prêts à court terme de faible montant afin d'aider les résidents des quartiers nord-est de Winnipeg à améliorer leurs antécédents en matière de crédit notamment.⁵⁰

L'objectif du projet n'est pas tant, en premier lieu, d'offrir aux gens des petits prêts, mais plutôt de leur permettre de se construire un dossier d'antécédents financiers afin de leur permettre d'accéder aux services financiers offerts par les institutions financières traditionnelles plutôt que de devoir avoir recours à ceux qui sont offerts par le marché parallèle du crédit à la consommation. Il s'agit donc notamment d'offrir aux gens des cartes d'identité avec photos afin qu'ils puissent encaisser les chèques gouvernementaux et d'offrir divers conseils et ressources afin de les assister dans la gestion de leurs finances personnelles et, accessoirement, d'offrir de petits prêts à court terme aux gens qui pourraient en avoir besoin.⁵¹

Les petits prêts offerts se situent entre 40 \$ et 100 \$, pour une période comprise entre 30 et 90 jours.

« The goal of the loan program is to provide the loan at an annualized interest rate below the criminal rate of interest (60 percent per year), but above competitive rates associated with credit cards (18-25 percent per year). This pricing is well below the cost of pawning, yet since it is above that of a typical credit card, clients would be motivated to move towards conventional credit as it becomes available. Micro-loans will only be offered to

⁴⁹ On trouvera, plus loin dans le présent rapport de recherche, les tableaux 7 à 11, qui relèvent les différentes caractéristiques des programmes identifiés.

⁵⁰ CBC News, Proposed law would regulate payday loan companies, 13 mars 2006. [En ligne]. http://www.cbc.ca/canada/manitoba/story/2006/03/13/mb_money-management-20060313.html (Page consultée le 8 janvier 2009).

⁵¹ Gouvernement, du Canada, Éliminer les obstacles : l'entente de partenariat de Winnipeg investit dans un centre communautaire de services financiers, 16 novembre 2006. [En ligne]. http://www.wd.gc.ca/fra/77_3277.asp (Page consultée le 8 janvier 2009).

clients who meet two criteria. The first is that they are referred to the program by members of a network of local community service organizations, who will be asked to provide a character reference for the borrower. The second criterion is that the person is either unbanked or has a minimal relationship with a bank. »⁵²

Le programme ne représente donc pas une solution à long terme, le but du programme étant que les gens puissent rapidement utiliser les services financiers traditionnels. Les prêts consentis s'intègrent donc dans ce programme en permettant aux consommateurs de se construire un historique de crédit qui pourra être utile lorsqu'ils souhaiteront demander un prêt auprès d'une institution financière traditionnelle ou encore faire la demande d'une carte de crédit.

Outre le gouvernement provincial, les gouvernements fédéral et municipal appuient financièrement cette initiative, qui a aussi reçu, au moment de sa mise sur pied, une subvention substantielle de la part de la *Winnipeg Foundation*⁵³.

Ontario : la banque d'aide au loyer

En Ontario, en 1998, la ville de Toronto, qui cherchait alors à prévenir l'expulsion des locataires qui éprouvaient des difficultés à payer leur loyer, a mis sur pied un projet pilote de **banque d'aide au loyer**. Le projet pilote, d'une durée de 12 mois, visait à « déterminer dans quelle mesure un prêt ou une subvention minimales pouvait permettre à une famille de conserver son logement, lui évitant ainsi d'avoir à faire appel au réseau des maisons d'hébergement ». ⁵⁴ Le financement initial de 65 000 \$ du projet pilote était distribué de la façon suivante : 50 000 \$ provenaient du Fonds pour les projets d'aide aux sans-abri de la Ville de Toronto (dont 40 000 \$ ont été réservés aux prêts) : 5 000 \$ ont été fournis par Centraide et 10 000 \$ ont été versés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour l'évaluation du projet. Par la suite, l'organisme de bienfaisance Hockey for Homelessness a donné 10 000 \$ et la municipalité a fourni un montant supplémentaire de 5 000 \$ pour l'administration. Au total, le projet pilote a fonctionné avec 80 000 \$ pour la première année, sans compter la contribution en personnel, dont la valeur est estimée à 65 650 \$ pour les six premiers mois.⁵⁵

« L'un des problèmes fréquents auxquels doivent faire face de nombreux locataires à faible revenu est le fait de ne pas disposer du crédit nécessaire pour parer aux situations d'urgence à court terme. La maladie, un accident ou la perte soudaine d'un emploi sont des facteurs qui peuvent rapidement plonger un locataire dans une situation qui l'empêche de payer son loyer et donc mener à son expulsion. »⁵⁶

⁵² Jerry Buckland, Blair Hamilton, Brendan Reimer, Fringe financial services, inner-city banking & community-based solutions, Canadian Journal of Urban Research, 16 juin 2006. [En ligne]. <http://www.articlearchives.com/banking-finance/banking-institutions-systems-savings/760530-1.html> (Page consultée le 16 janvier 2009).

⁵³ Jubilee Fund : Ethical Investing in Manitoba. [En ligne]. <http://www.jubileefund.ca/projects/CommunityFinancialServicesCentre.html> (Page consultée le 27 avril 2009).

⁵⁴ Société canadienne d'hypothèques et de logement, Évaluation du projet pilote de banque d'aide au loyer de la Ville de Toronto, Série socio-économique 57, 22 février 2007. [En ligne]. <http://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/62451.pdf> (Page consultée le 12 janvier 2009).

⁵⁵ Société canadienne d'hypothèques et de logement, Évaluation du projet pilote de banque d'aide au loyer de la Ville de Toronto, Série socio-économique 57, 22 février 2007. [En ligne]. <http://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/62451.pdf> (Page consultée le 12 janvier 2009).

⁵⁶ *Ibidem.*

Au terme du projet, l'évaluation a permis de démontrer que les montants accordés se situaient entre 250 \$ et 2 398 \$, le prêt moyen étant de 1 100 \$. La plupart des prêts ont été destinés aux paiements des arriérés de loyer, mais, à quelques occasions, de petits montants ont servi à payer les factures des services publics. Si la demande de prêt est acceptée, le loyer non encore acquitté sera payé directement au propriétaire au nom du locataire. Les taux de recouvrement des montants prêtés n'ont pas été très élevés :

« Le remboursement des prêts est toutefois un domaine qui n'a pas connu de dénouement heureux. Ainsi, au 30 avril 1999, 12 clients seulement (soit 31 %) avaient établi un plan de remboursement tandis qu'à peine deux clients sur 37 avaient pu respecter le calendrier de remboursement prévu. [...] On espère donc que la banque d'aide au loyer pourra à ce sujet enregistrer de meilleurs résultats en octroyant des prêts selon la capacité de remboursement des clients. »⁵⁷

La SCHL concluait son évaluation avec 32 recommandations. Parmi ces recommandations :

« La Ville de Toronto devrait financer une banque d'aide au loyer qui accorderait essentiellement des prêts à des locataires en situation d'urgence exceptionnelle, tout en prévoyant les cas particuliers où ces prêts, ou tout au moins une partie de ceux-ci, n'auraient pas besoin d'être remboursés. »⁵⁸

Colombie-Britannique : le Four Corners Community Savings

En 1996, le gouvernement provincial de Colombie-Britannique formé par le NPD a ouvert le **Four Corners Community Savings**, un organisme structuré sous la forme d'une banque, afin de répondre gratuitement aux besoins financiers des quartiers d'East Vancouver. Parmi les services offerts : des comptes d'épargne sans solde minimum, des services d'encaissement de chèques s, des services de paiements de facture de services publics, des services de dépôt électronique de chèques, la possibilité d'obtenir des conseils financiers, etc.

Opérant sous la tutelle du B.C. Community Financial Services Corporation, une agence gouvernementale provinciale dont le mandat est d'offrir aux consommateurs de Vancouver un éventail complet de services financiers, le Four Corners Community Savings recevait annuellement un financement gouvernemental de 300 000 \$⁵⁹, après un investissement initial de 6.9 millions.⁶⁰

Le Four Corners Community Savings avait également créé en 2000, pour contrer l'importance des prêts usuraires, un fonds qui visait à permettre aux résidents du secteur un accès aux petits prêts. *« The Four Corners Support Fund Society (FCSFS), a non-profit society, was established to provide a loan guarantee for applicants who lacked collateral. The fund targeted low-income*

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ Raising the Roof : Case Study: Four Corners Community Savings http://www.raisingtheroof.org/ss-case-dsp.cfm?casefile=Four_Corners_Community_Savings

⁶⁰ Jerry Buckland et Martin Thibault, The rise of fringe financial services in Winnipeg's north end: client experiences, firm legitimacy and community-based alternatives, août 2003. [En ligne]. <http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf> (Page consultée le 9 janvier 2009).

British Columbians, and were intended to help launch creative initiatives that incorporated community economic development goals. »⁶¹

Dès la première année d'opération, FCSFS consentait une centaine de prêts allant en moyenne de 300 \$ à 1500 \$.⁶²

En 2002, le gouvernement libéral nouvellement élu a exigé des changements au sein des activités et de l'administration de l'organisme « which does not fit ideologically with their privatisation and budget reduction agenda, particularly when considering the perpetual deficits Four Corners runs », changements qui ont entraîné l'abandon des activités liées aux petits prêts.

Colombie-Britannique : le VanCity Credit Union

Également à Vancouver, le **VanCity Credit Union**, plus important Credit Union au Canada, offre différents services financiers à ses membres, dont des petits prêts. VanCity a mis en place des programmes spécifiques en vue de faciliter l'accès aux petits prêts : si les critères d'éligibilité aux petits prêts sont les mêmes que ceux qui sont exigés pour obtenir un prêt conventionnel, les membres qui respectent les critères peuvent par contre obtenir des prêts pour des montants aussi petits que 300 \$, soit moins que ce que les institutions financières traditionnelles offrent généralement. Par ailleurs, les taux d'intérêt sont les mêmes que ceux qui sont exigés pour les prêts traditionnels et donc, mis à part les montants moins importants, rien ne distingue véritablement ces prêts des autres prêts offerts par les services des institutions financières traditionnelles.⁶³

Québec : les Fonds d'entraide Desjardins

À la lumière des programmes recensés ailleurs au Canada, il semble que le programme mis sur pied au Québec par Desjardins en 2001, les Fonds d'entraide Desjardins, soit l'unique programme canadien dont la vocation première soit d'offrir aux consommateurs des prêts de faible montant à des conditions avantageuses. Ce programme, qui permet à des consommateurs d'accéder à de petits prêts, sera étudié plus en détail plus loin.

À l'étranger

Le but fixé dans la présente section n'est pas de présenter un inventaire exhaustif des programmes existant à l'étranger : il s'agit plutôt de présenter quelques programmes qui pourraient répondre aux besoins en matière de petits prêts aux consommateurs et d'en étudier les principales caractéristiques. Notre étude se penche sur des programmes américains, anglais, français et belges.

Aux États-Unis

Notons d'emblée que la situation américaine est particulière, des règlements ayant été adoptés aux États-Unis afin de forcer et d'encadrer l'accès à du crédit de faible montant.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² *Ibid.*

⁶³ *Ibid.*

Au cours des années 1970, des craintes relativement à l'attitude des institutions financières ont amené le Congrès américain à réagir et à adopter une série de lois visant un accès équitable au crédit (*fair lending*); parmi ces lois, le *Community Reinvestment Act* (CRA), voté en 1977, dont l'objectif est d'encourager les prêteurs à répondre aux besoins en termes de crédit des marchés locaux, dont les zones à plus faible revenu, exigeant spécifiquement que les institutions financières satisfassent aux besoins de crédit de l'ensemble des communautés, y compris les communautés à faible ou moyen revenu. Des mesures ont été développées par le *Federal Reserve Board* afin d'évaluer la performance des institutions financières.⁶⁴

Plus précisément, le *Community Reinvestment Act* (CRA) a pour but premier d'interdire les manquements à l'offre de crédit qui pourraient pénaliser des zones où les habitants sont à plus faible revenu. Pour y parvenir, le CRA oblige 4 organismes fédéraux américains de surveillance du système financier à prendre les mesures réglementaires nécessaires pour encourager leurs membres (banques et institutions d'épargne) à assister les collectivités locales à répondre aux besoins de crédit des populations. Les 4 organismes de réglementation (le *Comptroller of the Currency*, le *Board of Governors of the Federal Reserve System*, le *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) et le *Director of the Office of Thrift Supervision*) doivent réaliser diverses activités spécifiques, qui s'ajoutent au mandat qui leur revient habituellement. À titre d'exemple, ils doivent évaluer le rendement d'une institution en matière de crédit octroyé à l'ensemble de la collectivité locale qu'elle doit desservir, y compris les secteurs où le revenu de la population est faible ou modéré. Ils doivent également faire état des démarches effectuées afin de rencontrer les responsabilités que leur confère le CRA. Enfin, le CRA oblige les banques à documenter, afin d'être en mesure de les justifier économiquement, les rejets de demandes de prêt.⁶⁵

S'appuyant sur le *Community Reinvestment Act*, la FDIC a décidé d'offrir des incitatifs à l'octroi de petits prêts, associés à des éléments d'épargne. Ainsi, le *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) a mis sur pied en 2007 un projet pilote de deux ans, le **Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans**, en vue de démontrer que les petits prêts pouvaient être rentables pour les institutions financières et les convaincre de tenter de rejoindre les communautés qui étaient mal desservies par les institutions bancaires, cette clientèle pouvant être amenée à utiliser les services réguliers des institutions financières⁶⁶.

Dans un communiqué de presse du 19 juin 2007, la FDIC présentait en ces termes son projet :

*« Some of the key features of the pilot will include loan amounts of up to \$1,000, mandatory savings components, payment periods that extend beyond a single pay cycle, interest rates below 36 percent, low or no origination fees, no prepayment penalties, prompt loan application processing, and access to financial education to help with asset building. Participating financial institutions in the study that offer these products in a safe and sound manner may receive favorable consideration under the Community Reinvestment Act (CRA). »*⁶⁷

⁶⁴ Iain Ramesay, 2000. Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation. [En ligne]. [http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf) Page consultée le 20 août 2008.

⁶⁵ Gouvernement du Canada, La community reinvestment act (CRA) : une législation américaine relative au crédit, Octobre 1998. <http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/bp464-f.htm>

⁶⁶ Signe-Mary McKernan and Caroline Ratcliffe, New Safety Net Paper 7, July 2008. Enabling Families to Weather Emergencies and Develop - The Role of Assets http://www.urban.org/UploadedPDF/411734_enabling_families.pdf

⁶⁷ Federal Deposit Insurance Corporation: FDIC Board Approves Small-Dollar Loan Pilot Project. Press Release. June 19, 2007. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07051.html> Page consultée le 27 avril 2009.

La FDIC a sélectionné 31 banques pour prendre part à son projet pilote (Small-Dollar Loan Pilot Program), totalisant 560 branches dans 27 états. À la fin du premier trimestre de 2008, les résultats se présentaient comme suit :

« Loan terms ranged from three bi-weekly installments to 36 monthly payments. Fifteen banks reported they would charge an application fee. The fees ranged from \$18 to \$61.50, with an average fee of \$34.

Institutions originated 1,617 loans exceeding \$1,000 for a combined principal amount of about \$2.7 million. For those loans exceeding \$1,000, the average loan size was \$1,695, while the average loan term was 17 months and the average interest rate was 15.5%. Banks originated 1,523 loans less than \$1,000 for a combined principal amount of about \$1 million. For those loans less than \$1,000, the average loan size was \$678, while the average loan term was 10 months and the average interest rate was 15.1%. »⁶⁸

Les critères d'octroi des prêts ne sont pas définis précisément dans le projet. Il donne toutefois aux institutions quelques lignes directrices :

« Many consumers turn to payday loans and overdraft programs because these products are easily accessible and generally are more widely promoted than other more traditional, affordable loans. For many borrowers with emergency or other short-term needs, accessibility and expediency in the application process are important.

Effective small-loan products balance the need for quick availability of funds with the fundamentals of responsible lending. Sound underwriting criteria should focus on a borrower's history with the institution and ability to repay a loan within an acceptable timeframe. Given the small-dollar amounts of each individual loan, documenting the borrower's ability to repay could be streamlined significantly for existing customers and may only need to include very basic information, such as proof of recurring income.»⁶⁹

Parallèlement à ces initiatives qui s'appuient sur des dispositions réglementaires, il existe aux États-Unis d'autres programmes spécifiquement voués à offrir de petits prêts.

Par exemple : dans l'État du Wisconsin, la législature, dans le cadre d'un vaste programme de réforme de l'aide sociale⁷⁰, a créé un fonds destiné aux prêts pour l'accès au travail : les **Job Access Loan**. Derrière la mise en place de ces prêts : « L'idée est de permettre aux postulants éligibles d'emprunter 1 600 \$ sans frais d'intérêt à condition que le prêt leur permette de garder ou de trouver un emploi et qu'il soit utilisé pour répondre à une crise financière discrète et immédiate. »⁷¹

⁶⁸ Mischel, Brian J, Banks Reach Underbanked with Small-Dollar Loans. All Business, September 1 2008 <http://www.allbusiness.com/company-activities-management/management-best-practices/11694084-1.html>. Voir aussi: Federal Deposit Insurance Corporation, Small-Dollar Loan Pilot Program <http://www.fdic.gov/SmallDollarLoans/> Page consultée le 27 avril 2009.

⁶⁹ Federal Deposit Insurance Corporation, Affordable Small-Dollar Loan Guidelines, 19 juin 2007. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07052a.html> (Page consultée le 15 avril 2009).

⁷⁰ Evergreen Freedom Foundation. Policy Highlighter, Volume 7, Number 4, February 17, 1997. Welfare Reform that Really Works #4 : *Wisconsin Calls It Welfare Replacement*. http://www.ewfa.org/highlighters/v07_n4.php

⁷¹ Iain Ramesay, 2000. Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation. [En ligne]. [http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf) (Page consultée le 20 août 2008).

Pour se qualifier et obtenir un prêt, les candidats doivent :

- s'assurer qu'ils ne peuvent pas obtenir l'argent requis auprès d'une autre source :
- être les parents d'enfants mineurs et avoir un revenu inférieur à 115 % du niveau de pauvreté établi par le gouvernement fédéral :
- être admissibles au *Wisconsin Works (W-2)*⁷², appliquer au programme via le *Financial and Employment Planner* et produire un plan de remboursement du prêt.

Les prêts consentis peuvent servir :

- à offrir une assistance afin de défrayer les coûts de réparation d'une automobile nécessaire pour obtenir ou conserver un emploi :
- à l'achat d'une voiture qui permettra à un participant de se rendre sur son lieu de travail :
- à l'achat de vêtements ou d'un uniforme et toute autre dépense d'équipement nécessaire à un emploi :
- au paiement d'un loyer ou au paiement d'un dépôt de sécurité :
- au paiement des frais d'un déménagement afin d'obtenir ou conserver un emploi.

Les paiements mensuels pour le remboursement des prêts peuvent être faits de deux manières : par des paiements en argent ou par une combinaison de paiement en argent et de service volontaire pour la communauté. Les prêts doivent être remboursés au cours d'une période de 12 mois, mais dans des circonstances exceptionnelles, la période de remboursement peut être prolongée jusqu'à 24 mois. Le programme s'adresse ainsi à une clientèle très spécifique et les prêts consentis de peuvent servir qu'à un nombre restreint de motifs liés à l'emploi.⁷³

Un programme de petits prêts existe également en Caroline du Nord : le **Salary Advance Loan Program (SALO)** offert par le North Carolina State Employees' Credit Union⁷⁴(SECU). Introduit en 2001, le programme SALO offre à un taux d'intérêt annuel de 12 % des prêts allant jusqu'à 500 \$. Le programme vise à la fois à remplacer les commerces de prêts sur salaire et à éduquer les consommateurs au budget et à l'épargne. Le même principe de remboursement que pour les prêts sur salaire s'applique : les prêts sont remboursés par le biais d'un retrait direct sur le compte de l'emprunteur lors de son prochain jour de paye. Par ailleurs, lors de chaque prêt, 5 % du montant du prêt est déposé dans un compte d'épargne tant pour sécuriser le prêt que pour encourager l'épargne. Le programme SALO a également établi un partenariat avec un service de *credit counselling*, BALANCE, afin d'offrir aux emprunteurs des conseils en matière de budget, de crédit et de gestion des finances personnelles. Toute personne qui reçoit plus de trois prêts consécutifs est référée à BALANCE.

⁷² "The Wisconsin Works (W-2) program is available to parents of minor children whose family income is below 115% of the Federal Poverty Level (FPL). Each W-2 eligible participant meets with a Financial and Employment Planner (FEP), who helps the individual develop a self-sufficiency plan and determine his or her place on the W-2 employment ladder. The ladder consists of four levels of employment and training options, in order of preference." Wisconsin Department of children and families, Wisconsin Works (W-2) and Related Programs Home Page, 11 décembre 2008. [En ligne]. <http://dcf.wisconsin.gov/w2/default.htm> (Page consultée le 12 janvier 2009).

⁷³ Wisconsin Department of children and families, Wisconsin Works (W-2) Job Access Loans, 16 juin 2008. [En ligne]. http://dcf.wisconsin.gov/w2/job_access_loan.htm (Page consultée le 12 janvier 2009).

⁷⁴ North Carolina State Employees' Credit Union. Annual Report 2008. http://www.ncsecu.org/PDF/Annual/AR_2008.pdf

SECU rapportait en 2008 que près de 100,000 personnes avaient utilisé ce service depuis sa mise en place, qui avaient par ce biais réalisé des économies de plus de 145 millions \$ par rapport aux coûts habituels des prêts sur salaire. Le volet épargne du programme aurait permis à des consommateurs qui n'avaient aucune économie d'accumuler près de 15 millions \$, leur permettant de briser le cycle des prêts sur salaire.

Aujourd'hui, près de 1000 des 9000 Credit Unions américains disposeraient de programmes semblables.⁷⁵ Rappelons que, tout comme les prêts sur salaire, ce type de programme ne s'adresse toutefois qu'aux gens qui ont un emploi.⁷⁶

En Arizona, le **First American Credit Union (FACU)** de Window Rock offre la possibilité d'obtenir un petit prêt. Pour les clients qui ne peuvent accéder à des prêts à la consommation réguliers, le FACU propose des prêts pour des montants aussi petits que 50 \$ par le biais d'une ligne de crédit. À tout moment, les clients peuvent emprunter la totalité de leur ligne de crédit plus 110 % du montant disponible dans leur compte d'épargne à un taux d'intérêt de 12 % si le prêt doit servir pour une réparation ou l'amélioration de leur logement et à un taux d'intérêt de 16 % si le prêt doit être utilisé pour d'autres motifs. Des conseils financiers sont aussi offerts aux membres qui demandent un prêt. Derrière l'offre de ce service, le FACU souhaite offrir à ses membres une alternative afin de leur éviter de n'avoir comme ressource que les services financiers parallèles tels que les prêts sur salaire. Les services sont offerts aux membres du Credit Union : le membership coûte 1 \$ et un montant de 5 \$ doit être maintenu dans un compte d'épargne pour le maintenir actif. Il n'y a aucuns frais mensuels. En 2002, le FACU avait fait 34 516 prêts pour un montant moyen de 378 \$. Au total, 13 037 290 \$ ont été consentis sous forme de petits prêts.⁷⁷

À New York, la **Provident Loan Society (PLS)**, fondée en 1893, offre des services de prêt sur gage qui permettent aux gens d'accéder à de petits prêts rapidement, et ce, grâce à la présence d'évaluateurs dans les 5 places d'affaires de l'organisme à New York. En échange d'un bien mis en gage, un prêt est accordé sur une échéance de 12 mois à un taux d'intérêt annuel de 26 %. Aucuns autres frais ne s'appliquent au prêt, qui peut être remboursé avant échéance : l'emprunteur n'aura alors à payer que les frais d'intérêt pour le nombre de jours durant lesquels l'argent a été prêté. Il est également possible à l'emprunteur de renouveler son prêt à l'échéance du terme pour un autre terme et au même taux d'intérêt. Si le prêt n'est pas remboursé, le bien sera vendu aux enchères : si le montant obtenu est plus élevé que le prêt consenti, les intérêts et les frais pour les enchères, l'emprunteur recevra la différence.⁷⁸

⁷⁵ Sue Kirchhoff, Breaking the cycle of payday loan 'trap', USA Today, 19 septembre 2006. [En ligne]. http://www.usatoday.com/money/perfi/general/2006-09-19-credit-unions-usat_x.htm (Page consultée le 13 janvier 2009).

⁷⁶ Signe-Mary McKernan and Caroline Ratcliffe, Enabling Families to Weather Emergencies and Develop. The Role of Assets, New Safety Net Paper, 7 July 2008. [En ligne]. http://www.urban.org/UploadedPDF/411734_enabling_families.pdf (Page consultée le 13 janvier 2009).

⁷⁷ Jerry Buckland et Martin Thibault, The rise of fringe financial services in Winnipeg's north end: client experiences, firm legitimacy and community-based alternatives, août 2003. [En ligne]. <http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf> (Page consultée le 9 janvier 2009).

⁷⁸ Jerry Buckland et Martin Thibault, The rise of fringe financial services in Winnipeg's north end: client experiences, firm legitimacy and community-based alternatives, août 2003. [En ligne]. <http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf> (Page consultée le 9 janvier 2009).

Au Royaume-Uni

En 1997, le parti travailliste a souhaité élargir l'accès au crédit et aux services financiers en établissant la *Social Exclusion Unit* (SEU). La SEU était fragmentée en différentes équipes de travail (Policy Action Teams (PAT)) : les travaux de l'équipe 14 (PAT 14) ont mené à l'établissement d'une liste de recommandations visant notamment à accroître l'accès au crédit. Parmi les recommandations formulées par PAT 14, il était suggéré que les *Credit Unions* soient utilisés afin d'offrir une alternative dans l'offre de crédit lorsque les banques ne servent pas adéquatement le marché. L'équipe de travail était d'avis que les *Credit Unions* pourraient offrir aux petites entreprises et aux ménages à faible revenu des prêts de faible montant. Les recommandations de l'équipe de travail sont restées lettre morte et aucune législation n'a été introduite afin de les mettre en vigueur.⁷⁹

Le **Community Banking Partnership : Community Reinvestment Action** a été mis sur pied, en se basant sur l'expérience américaine, afin d'offrir de donner accès aux services financiers aux consommateurs actuellement exclus des institutions financières traditionnelles. Derrière ce projet se retrouve la volonté de développer des services de remplacement accessibles et viables à l'industrie du prêt sur salaire. Plusieurs organisations ont collaboré à ce projet : le *New Economics Foundation*, le *National Association of Credit Union Workers* (NACUW) et le *Community Finance Solutions* de l'Université de Salford. Cette initiative est possible grâce à la collaboration financière de la banque Lloyds TSB.⁸⁰ Le but de ce partenariat est de développer la confiance et la coopération entre les organismes qui travaillent ensemble à la promotion de l'inclusion financière; le modèle du *Community Banking Partnership* vise à intégrer les meilleures pratiques des *credit unions* et des fonds de réinvestissement communautaires afin de créer un éventail de services financiers pour les financièrement exclus. Outre l'accès aux services bancaires, les *Community Banking Partnership* donnent accès à des services-conseils et au crédit, et supportent des activités et des ateliers sur le budget et la compréhension des produits bancaires.⁸¹

« *This model aims to bring together the best practices of both credit unions and community reinvestment trusts to create a range of financial services for financially excluded people.* »⁸²

Les **Credit Unions** anglais offrent la possibilité d'accéder à de petits prêts. Les trois principales visées des *Credit Unions* anglais sont d'encourager leurs membres à épargner sur une base régulière, de leur offrir des prêts à de faibles taux d'intérêt et d'offrir de l'aide aux membres dans la gestion de leurs finances personnelles. Les membres des *Credit Unions* doivent épargner sur une base régulière : peu importe l'importance des montants épargnés, l'importance est placée sur la régularité de l'épargne. L'argent ainsi accumulé est mis en commun et sert ensuite à consentir des prêts aux membres. Lorsqu'un membre a épargné depuis une certaine période de

⁷⁹ Tom Feltner et Malcom Bush, *A Global Survey of Community Reinvestment Laws : The Obligation of the Private Sector to Serve the Underserved in Several Countries*, Woodstock Institute, Volume 1, août 2004. [En ligne]. <http://www.woodstockinst.org/programs/global/>. P.12.

⁸⁰ New economics foundation. *New banking partnership sounds death knell for predatory lenders*, 16 décembre 2004. [En ligne]. http://www.neweconomics.org/gen/news_communitybankingpartnership.aspx (Page consultée le 22 novembre 2008).

⁸¹ Voir par exemple : South Hampshire Community Baking Partnership. [En ligne]. http://www.shantscbbp.org.uk/SHCBP/What_We_Do.html (Page consultée le 22 novembre 2008).

⁸² British Irish Council. *Credit Union Practitioners Conference* [En ligne]. <http://www.british-irishcouncil.org/work/BIC%20%20Post%20Conference.pdf> (Page consultée le 02 février 2010).

temps (normalement 12 semaines) il peut demander un prêt qui proviendra des épargnes de l'ensemble des membres mises en commun. Le taux d'intérêt annuel applicable au prêt sera de 12,68 %. Le montant qu'il sera possible d'emprunter dépendra du montant dont le membre a besoin, des capacités de remboursement et des politiques du *Credit Union* auprès duquel est faite la demande. Pour devenir membre d'un *Credit Union*, une personne doit avoir un « *Common Bond* », ce qui est possible soit lorsque quelqu'un habite une région spécifique, travaille chez un employeur particulier ou est membre d'un club ou d'une association.⁸³

En France

La France, comme d'autres pays occidentaux, fait face à différents problèmes sociaux : chômage, pauvreté, accidents de la vie qui entraînent une situation financière difficile, difficultés à trouver un logement abordable, exclusion financière. Le gouvernement français a donc souhaité intervenir afin, sinon d'enrayer, du moins de contribuer à aplanir les difficultés auxquelles les citoyens doivent faire face. Dans ce contexte, la Loi de programmation pour la cohésion sociale (LPCS), dite loi Borloo, a été promulguée le 18 janvier 2005, avec pour volonté première le renforcement de la cohésion sociale du pays. Cette loi a donc créé le **Fonds de cohésion sociale (FCS)** qui, à un mandat plus général de renforcer la cohésion sociale, voit s'ajouter celui de lutter contre l'exclusion financière. Ce fonds devait servir notamment à créer un programme de microcrédit personnel (MCP) également appelé microcrédit social. La Caisse des dépôts et consignations a reçu de l'État la mission de gérer le FCS, doté d'un budget de 73 millions d'euros sur cinq ans (2005 à 2009). Cet argent doit servir à garantir les prêts.⁸⁴

Le système mis en place par l'État repose sur une collaboration entre des institutions du secteur social, qui accueillent et accompagnent les bénéficiaires potentiels de microcrédit, et des banques, qui accordent et gèrent les crédits. Comme la mission du Fonds dépasse le simple accès au crédit, l'accompagnement est également un élément central du projet :

« L'accompagnement doit être réalisé en amont et en aval du prêt. Il doit permettre d'aborder le microcrédit social dans une démarche intégrée, d'aider l'emprunteur à formaliser son projet, de répondre aux besoins identifiés et de l'accompagner à réaliser son projet social et/ou professionnel. »⁸⁵

Le Fonds de cohésion sociale a ainsi permis de créer des microcrédits personnels, soit des prêts de faible montant, destinés à des particuliers en situation de précarité, ayant de faibles revenus et ne pouvant recourir aux services de prêt offerts par le système bancaire traditionnel. Les prêts sont garantis à 50 % par le Fonds de cohésion sociale et sont offerts à court terme, selon des échéances variant entre 2 ou 4 ans au maximum. Le risque pris en charge par les banques a été fixé au minimum à 35 %. Les organismes partenaires doivent offrir un mécanisme de garanties complémentaires de l'ordre de 15 %. De cette façon, les organismes partenaires sont parties prenantes aux risques encourus.

⁸³ Tameside, Credit Union, 5 septembre 2007. [En ligne]. <http://www.tameside.gov.uk/creditunion> (Page consultée le 14 janvier 2009).

⁸⁴ Jean Beaujouan, Le développement du micro-crédit personnel (MPC) : une contribution à l'insertion sociale, Caisse des dépôts et consignations, Décembre 2007. [En ligne]. http://www.jean-beaujouan.fr/IMG/doc/MCP_Etude_France_Benevolat_pour_la_CDC_12_2007.doc (Page consultée le 3 septembre 2008).

⁸⁵ Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

Le Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (COSEF) chargé d'administrer les modalités de fonctionnement du FCS a voulu que les prêts soient compris entre 300 et 3 000 € (de 494 à 4 940 \$) sur une durée maximum de 36 mois à un taux d'intérêt maximum de 8 %. Une dérogation au profit des personnes dites « accidentées de la vie » a été prévue : les prêts leur étant consentis peuvent atteindre 12 000 € (19 757 \$) et être remboursés sur une période allant jusqu'à 60 mois.⁸⁶

La mise en place du programme a donc nécessité la participation de différents organismes afin de créer des réseaux nationaux de distribution des prêts. Parmi les partenaires identifiés : le Secours Catholique, l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) et l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF).

À titre d'exemple de prêt offert dans le cadre du FCS : le **programme de microcrédit social** offert par l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF). L'objectif du programme est de :

« permettre à un public solvable mais qui n'a pas accès au crédit bancaire classique de réaliser des projets d'investissements dans des biens de consommation courante, des projets personnels, et de favoriser leur insertion sociale et professionnelle. »⁸⁷

Les prêts sont destinés aux personnes :

- en situation précaire ayant besoin de crédit pour subvenir à des besoins vitaux;
- confrontées à un accident de la vie entraînant des difficultés financières;
- rencontrant des difficultés d'usage des services et produits bancaires.

Les prêts consentis peuvent servir à financer différents projets :

- Emploi-mobilité : formation, permis de conduire, moyen de locomotion...;
- Logement : frais d'agence, dépôt de garantie, déménagement, charges liées au logement, petits travaux d'aménagement, achat d'équipement ménager...;
- Accidents de la vie : frais de santé, frais d'obsèques, achat d'équipement médical.

Les prêts consentis peuvent aller de 300 € à 12 000 € (de 494 \$ à 19 757 \$) avec un taux d'intérêt inférieur à 4 %.

Tout au long du programme, l'Association fournit une assistance afin d'étudier avec le consommateur le remboursement de son prêt sur la base d'un budget, puis de réaliser un suivi budgétaire pour organiser et stabiliser le budget du consommateur à long terme.⁸⁸

Autre exemple : le **programme crédits projets personnels** offert par le Secours Catholique. L'objectif est de lutter contre l'exclusion bancaire et plus spécifiquement l'exclusion au crédit qui touche majoritairement les personnes les plus défavorisées. L'association se porte garante auprès des institutions prêteuses de la moitié de la somme prêtée. Les « Crédits projets personnels » s'adressent donc à une population en situation de précarité. Les montants

⁸⁶ Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

⁸⁷ Union nationale des associations familiales, Lancement du microcrédit social en Dordogne, 9 juin 2008. [En ligne]. <http://www.unaf.fr/recherche.php3?recherche=microcredit> (Page consultée le 28 août 2008).

⁸⁸ Union départementale des associations familiales de Loire Atlantique, Microcrédit social. [En ligne]. http://www.journal-la-mee-2.info/IMG/microcredit_social.pdf (Page consultée le 27 août 2008).

disponibles sont limités entre 300 € et 3 000 € (entre environ 494 \$ et 4 940 \$), sur une durée maximale de 36 mois. Les taux d'intérêt associés aux prêts sont de 4,7 %.⁸⁹

Les prêts consentis servent généralement à :

- la réalisation d'un projet et s'inscrit dans une dynamique de réalisation personnelle;
- éviter une dégradation de la situation de l'emprunteur (accident de la vie, rupture, bris de voiture qui pourrait entraîner une perte d'emploi...).

Entre janvier 2005 et juin 2008, sur les 641 demandes reçues, 453 prêts d'un montant moyen de 1 662 € (2 737 \$) ont été accordés par le Secours catholique. De ces prêts, 59 % ont permis de financer l'achat ou la réparation d'une voiture, 16 % le logement et 5 % la formation.⁹⁰

En plus des prêts consentis grâce au Fonds de cohésion sociale, il existe en France un autre programme permettant l'accès à de petits prêts : le **Crédit municipal de Paris** (anciennement appelé Mont-de-Piété).

« S'appuyant sur un savoir-faire social qui ne s'est pas démenti en 230 ans, le Crédit Municipal de Paris apporte, avec le prêt sur gage, une réponse à tous ceux qui ont à faire face à un besoin de trésorerie, un coup dur, un imprévu. Parallèlement il a développé une gamme complète de produits financiers permettant de répondre efficacement aux problèmes d'endettement. »⁹¹

Le service de prêt sur gage permet à un consommateur de recevoir un prêt en argent en échange du dépôt d'un objet de valeur (bijoux, montre, tableau, mobilier, fourrure, etc.). Le montant du prêt dépendra de la valeur estimée de l'objet sur le marché des enchères publiques : il sera généralement entre 50 et 70 % de la valeur estimée. Le prêt minimum est de 30 € (49 \$) et le taux d'intérêt annuel entre 9 et 15 %.⁹² En 2006, les prêts étaient en moyenne de 650 € (1 050 \$) par client. Au moment du dépôt de l'objet, un contrat d'un an est établi. Le prêt peut être remboursé à tout moment, plus les intérêts associés, qui dépendront du nombre de mois écoulés depuis le prêt. Il est possible de prolonger le prêt en payant les intérêts. S'il est impossible à la personne de rembourser le prêt ou encore si elle ne souhaite pas le faire, l'objet sera vendu aux enchères. Si des bénéfices sont faits sur la vente de l'objet, ils seront reversés à l'emprunteur.⁹³ Les statistiques du Crédit municipal de Paris révèlent que 93 % des biens laissés en gage sont restitués à leurs propriétaires d'origine.

En plus des services de prêt sur gage, le Crédit municipal de Paris offre également divers produits financiers dont un service de prêt personnel destiné aux personnes ayant une activité

⁸⁹ Secours Catholique, Microcrédit social – Évaluation et perspectives, 4 août 2008. [En ligne]. http://www.secours-catholique.asso.fr/actualitefrance_1577.htm et http://www.secours-catholique.asso.fr/communiqu_1553.htm (Page consultée le 28 août 2008).

⁹⁰ Collectif SDF Alsace, Le Secours catholique souhaite que le microcrédit social se développe, 18 juin 2008. [En ligne]. <http://collectifsdfalsace.20minutes-blogs.fr/tag/micro%20cr%C3%89dit%20social> (Page consultée le 28 août 2008).

⁹¹ Crédit municipal de Paris, Le Crédit municipal de Paris aujourd'hui, 2008. [En ligne]. <http://www.creditmunicipal.fr/le-credit-municipal-de-paris/histoire/aujourd'hui.html> (Page consultée le 4 septembre 2008).

⁹² Le prêt sur gage : présentation et fonctionnement, 30 octobre 2008. [En ligne]. <http://www.gralon.net/articles/economie-et-finance/credit/article-le-pret-sur-gage---presentation-et-fonctionnement-2116.htm> (Page consultée le 19 janvier 2009).

⁹³ Crédit municipal de Paris, Prêt sur gage, 2008. [En ligne]. <http://www.creditmunicipal.fr/pret-sur-gage/obtenir-un-pret-sur-gage/pret-sur-gage.html#psg1> (Page consultée le 4 septembre 2008).

professionnelle et aux retraités jusqu'à ce qu'ils atteignent 80 ans : le **muniPERSO**. Les prêts sont accordés par CMP-Banque, une filiale du Crédit municipal de Paris.

Il est possible d'accéder à ce prêt personnel afin de financer :

- l'achat d'un nouveau véhicule;
- l'achat d'un ordinateur;
- un voyage;
- des petits travaux.

Des prêts de 1 525 € (2 511 \$) et plus sont offerts : le montant du prêt qui pourra être accordé est déterminé en fonction des revenus de l'emprunteur. Les mensualités, qui pourront s'étaler sur une période allant de 12 à 120 mois, sont fixées de manière à respecter l'équilibre budgétaire de l'emprunteur. Les taux d'intérêt tournent autour de 7 %.⁹⁴

Des programmes similaires à ceux offerts par le Crédit municipal de Paris sont disponibles dans d'autres villes françaises.

À Paris, depuis octobre 2008, des **microcrédits** sont **offerts par la mairie de Paris** aux Parisiens à faibles revenus, soit ceux dont les revenus mensuels n'excèdent pas 2 000 € (3 293 \$) pour une personne seule, 2 500 € (4 117 \$) pour un couple et 4 500 € (7 410 \$) pour un couple avec deux enfants. Les prêts vont de 300 à 3 000 € (de 494 \$ à 4 939 \$) jusqu'à 5 000 € dans des cas exceptionnels; et les mensualités peuvent être échelonnées sur une période allant de 6 à 36 mois (jusqu'à 60 mois dans des cas exceptionnels). Le taux d'intérêt est de 4 % et aucuns frais d'assurance ou de traitement de dossier ne s'ajoutent. La période allouée pour le remboursement est calculée en fonction des capacités de remboursement du demandeur et de la nature du projet. Les prêts ne seront pas consentis si les sommes sont destinées à combler des découverts de compte ou à payer des dettes. L'objectif avoué du programme est de favoriser le retour à l'emploi, permettre aux gens d'occuper un logement décent ou accéder à des soins de santé.

Les prêts consentis peuvent servir à :

- Soutenir une recherche d'emploi : paiement d'un permis de conduire, achat d'un véhicule;
- Payer les frais d'installation dans un nouveau logement;
- Défrayer les frais d'une formation;
- Payer des soins de santé, etc.⁹⁵

Une fois le prêt entièrement remboursé, la moitié des frais d'intérêt qui auront été payés seront retournés à l'emprunteur.⁹⁶

Au départ, le crédit municipal de Paris, chargé par la mairie de Paris de mettre en place le dispositif de prêt, estimait que 1 000 dossiers seraient acceptés sur un an. L'échéance d'un an sera atteinte en octobre 2009 ; un bilan du projet sera probablement disponible à ce moment.

⁹⁴ Crédit municipal de Paris, Financez vos projets, 2008. [En ligne]. <http://www.cmpbanque.fr/financez-vos-projets/pre- personnel/muniperso.html> (Page consultée le 8 septembre 2008).

⁹⁵ Céline Astruc, La mairie de Paris propose des micro-crédits aux faibles revenus, MoneyWeek, 19 novembre 2008. [En ligne]. http://www.alterinfo.net/LA-MAIRIE-DE-PARIS-PROPOSE-DES-MICRO-CREDITS-AUX-FAIBLES-REVENUS_a26628.html (Page consultée le 14 janvier 2009).

⁹⁶ Le microcrédit personnel Le mini-prêt qui vous aide à rebondir. [En ligne]. <http://www.microcredit-municipal.fr/> (Page consultée le 14 janvier 2009).

En Belgique

En Belgique, nous n'avons recensé qu'un seul programme qui permet à des consommateurs d'obtenir de petits prêts à la consommation et qui ne sont pas destinés au financement d'une activité génératrice de revenus : les **crédits sociaux** offerts par la coopérative **CREDAL**. Les parts souscrites par les coopérateurs « dans une optique de solidarité et d'utilisation transparente » servent au financement des microcrédits, des crédits solidaires et des crédits sociaux accompagnés qu'offre l'organisme.⁹⁷ Le CREDAL est :

« une organisation pluraliste qui veut renforcer la cohésion sociale et développer une société durable à travers la finance solidaire, ainsi que par l'accompagnement des clients qui y est lié.

Le cœur de Crédal, c'est l'argent qui est placé par ses coopérateurs et qui est prêté à des organisations d'économie sociale (crédits solidaires), à des micro-entrepreneurs (microcrédits) et à des personnes en situation de besoins qui sont exclus bancaires (crédit social accompagné). »⁹⁸

Parmi les objectifs du CREDAL :

« Soutenir des projets sociaux qui n'ont pas accès au crédit bancaire, d'une part grâce à des crédits à taux modérés (à court, moyen ou long terme) en Wallonie et à Bruxelles et, d'autre part, grâce à du conseil en gestion [et] Offrir aux collectivités et aux particuliers une forme d'épargne alternative dont le rendement n'est pas d'abord financier, mais avant tout social et humain. Construire une relation de confiance basée sur la transparence. Tout coopérateur connaît l'usage précis qui est fait de son argent »⁹⁹

Les crédits sociaux sont offerts aux consommateurs exclus du système bancaire traditionnel. Plus précisément, ils sont destinés (pour ceux qui sont offerts dans la région bruxelloise¹⁰⁰) aux :

- habitants de la Région de Bruxelles-Capitale;
- bénéficiaires d'allocations sociales (C.P.A.S., chômage, mutuelle, allocations pour personnes handicapées : pension,...);
- ou disposant de faibles revenus professionnels (petits salaires, temps partiels, intérim...).

Pour être admissibles aux prêts sociaux, les personnes doivent avoir des revenus nets qui ne dépassent pas :

- 1 018 € (environ 1 557 \$) pour un isolé;
- 1 388 € (environ 2 123 \$) pour des colocataires.

Après déduction :

- du loyer ou de la mensualité hypothécaire;

⁹⁷ CREDAL, Devenir coopérateur, 2008. [En ligne].

http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=44 (Page consultée le 15 mai 2009).

⁹⁸ CREDAL, Nous sommes ..., 2008. [En ligne].

http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=93&Itemid=106 (Page consultée le 15 mai 2009).

⁹⁹ CREDAL, *Portrait*. [En ligne]. http://www.credal.be/credal/p12_credit_alternatif.html (Page consultée le 7 septembre 2008).

¹⁰⁰ Ceux de la région Wallonne sont à peu de choses près semblables.

- de 181 € par enfant à charge;
- du montant consacré au remboursement des dettes prévu dans le cadre d'une médiation amiable.¹⁰¹

Pour qu'un prêt soit accordé :

- Il doit servir à financer un achat utile et nécessaire;
- Il ne doit pas entrer en concurrence avec un financement bancaire (si un financement bancaire adapté à la demande est disponible, le crédit social ne peut pas être utilisé);
- Le ménage doit faire face à ses charges (courantes et de crédits) et disposer d'une capacité de remboursement. (le prêt ne doit pas aggraver une situation d'insolvabilité);
- Aucune autre solution plus adéquate ou moins coûteuse ne doit exister.

Les prêts consentis peuvent servir à :

- L'achat d'équipements ménagers durables tels que du mobilier, un électroménager, un ordinateur...;
- L'achat d'une voiture d'occasion, d'un scooter;
- L'achat d'équipement qui permettra de réduire les dépenses du ménage : économiseur d'énergies, nouveau système de chauffage...;
- L'achat ou la rénovation d'équipement qui amélioreront le confort du logement ;
- installations sanitaires, aménagements, réparations...;
- L'achat de matériel adapté aux personnes handicapées;
- L'achat de matériel lié à une formation : permis de conduire, cours de langues...;
- Le paiement de frais de soins de santé non couverts par des assurances : lunettes, soins dentaires...¹⁰²

Pour obtenir un prêt, un consommateur doit d'abord contacter le CREDAL afin de vérifier s'il remplit les conditions d'accès et expliquer pourquoi il souhaite obtenir un prêt. Si l'emprunteur répond aux critères, il se verra remettre les documents qui lui serviront à monter son dossier. L'emprunteur devra alors réunir les documents demandés et préparer son budget puis, il pourra prendre rendez-vous avec un conseiller qui révisera son budget avec lui et complétera la demande. Une fois le dossier complété, il est présenté à un comité qui prendra la décision d'accorder ou non le prêt.¹⁰³

Les montants disponibles pour les prêts sociaux vont de 500 € à 10 000 € (entre environ 815 \$ et 16 317 \$). Le remboursement peut s'échelonner sur une période allant de 18 mois (pour un prêt de 500 €) à 48 mois pour un prêt entre 7 501 € et 10 000 €). Le taux d'intérêt associé aux prêts est de 5 %.¹⁰⁴

Entre septembre 2003 et septembre 2005, 96 crédits sociaux, d'un montant moyen de 2 614 € (environ 4 265 \$), ont été accordés. La durée moyenne fixée pour le remboursement était de 26 mois, ce qui représente des mensualités moyennes de 101 € (environ 155 \$). Une majorité

¹⁰¹ CREDAL, Région de Bruxelles-Capitale (02/213.38.31), 2008. [En ligne]. http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=63 (Page consultée le 15 avril 2009).

¹⁰² CREDAL, *Crédit social accompagné*. [En ligne]. <http://www.credal.be/creditsocial/index.html> (Page consultée le 22 septembre 2008).

¹⁰³ CREDAL, *Crédit social accompagné*. [En ligne]. <http://www.credal.be/creditsocial/index.html> (Page consultée le 22 septembre 2008).

¹⁰⁴ CREDAL, Région de Bruxelles-Capitale (02/213.38.31), 2008. [En ligne]. http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=63 (Page consultée le 15 avril 2009).

des crédits offerts (49) ont servi à augmenter la mobilité ou l'employabilité des bénéficiaires : 37 crédits ont été utilisés pour l'achat d'une voiture d'occasion, sept (7) pour le financement de cours pour l'obtention du permis de conduire, deux (2) pour l'achat de scooter et trois (3) pour le financement de cours de formations professionnelles. Les autres crédits offerts ont pour la plupart servi à l'amélioration de l'habitation des bénéficiaires : 14 crédits ont servi à l'achat de mobilier et d'électroménagers, 11 ont été utilisés pour effectuer des réparations, etc.¹⁰⁵

EXAMEN D'UN PROGRAMME : LES FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS

Les données sur les Fonds d'entraides Desjardins ont été recueillies par le biais d'une recherche documentaire puis complétées lors d'une conversation téléphonique avec un responsable de l'institution financière¹⁰⁶. Quatre ACEF qui offrent les fonds d'entraide Desjardins (ACEF Lanaudière, ACEF du Nord de Montréal, ACEF Montérégie-Est et ACEF de l'est de Montréal) nous ont aussi fourni des renseignements sur le fonctionnement des Fonds d'entraide.

Le programme

Conscient que les situations d'endettement problématique sont de plus en plus courantes au Québec et que, parallèlement, les offres de crédit parallèle se multiplient, le Mouvement Desjardins a pris l'initiative d'un rapprochement avec les organismes de consultation budgétaire du milieu, soit les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), afin de mettre sur pied un programme de petits prêts : les Fonds d'entraide Desjardins. Le Mouvement Desjardins se définit comme étant une organisation coopérative qui met de l'avant des valeurs d'équité, de solidarité et de responsabilité sociale; le regroupement vise le bien-être économique et social de ces membres et non pas uniquement l'enrichissement d'un groupe d'investisseurs.

Au moment de la création du Fonds d'entraide Desjardins, en 2001, le Mouvement le présentait en ces termes :

« La réflexion sur les produits de solidarité vient du Mouvement, qui, à l'heure de son centenaire, veut léguer au Québec un projet durable s'inspirant de la coopération. Les caisses étant de plus en plus perçues comme des banques, une réflexion stratégique s'est amorcée pour mettre en avant la distinction coopérative. En outre, avec la réapparition de prêteurs sur gages, c'est la mission originelle des caisses, leur légitimité de coopérative qui était remise en question. Il y aurait en effet près de 400 commerces officiels de prêteurs sur gages au Québec en 2000, imposant un taux de crédit réel généralement entre 300 % et 500 %. Le Mouvement, en créant des Fonds d'entraide Desjardins, reste modeste quant à ses objectifs, il ne s'agit pas d'une solution miracle contre la pauvreté, mais, selon les estimations du Mouvement, les fonds pourraient attirer jusqu'à 15 % des gens ayant recours aux prêteurs sur gages. Comme l'a souligné Yvan Laurin, vice-président Développement coopératif et régional et Service aux

¹⁰⁵ Lise Disneur, *FINANCité*, « Le crédit social à la consommation : une solution en faveur de personnes exclues des crédits bancaires classiques », novembre 2005. [En ligne]. http://www.financite.be/ma-documentation/mes-articles/le-credit-social-a-la-consommation-une-solution-en-faveur-de-personnes-exclues-des-credits-bancaires-classiques_fr.200.html (Page consultée le 22 septembre 2008).

¹⁰⁶ M. François Gosselin, Conseiller en développement économique des régions et des milieux, Vice-présidence Coopération et Qualité. M. Gosselin est responsable des produits de solidarité de Desjardins (Fond d'entraide Desjardins, Microcrédit aux entreprises et Créavenir). Entrevue téléphonique tenue le 20 février 2009.

membres à la Confédération : « Nous n'avons pas la prétention de pouvoir enrayer ce fléau, mais nous croyons que les fonds offriront une solution de rechange. »¹⁰⁷

L'idée des Fonds d'entraide est née de discussions entreprises entre le Mouvement Desjardins et les organismes budgétaires qui tentaient de trouver auprès de lui un modèle de financement de la consultation budgétaire qu'ils offraient gratuitement aux consommateurs. La Fédération des caisses Desjardins (la Fédération), consciente des avantages que lui apportent indirectement les consultations budgétaires menées par ces organismes et de l'éducation à l'épargne et à la bonne gestion des finances qui fait partie des activités régulières des organismes budgétaires, a étudié pendant un certain temps l'idée d'un fonds de dotation. L'occasion que présentait le centenaire du Mouvement et les projets qui avaient cours depuis un certain temps (Fonds du millénaire à Joliette, Fonds de dépannage Rive-Sud, Fonds de dépannage à Alma) en vue d'offrir des petits prêts aux consommateurs ont inspiré à la Fédération l'idée de faire de ce fonds de dotation envisagé un fonds destiné à permettre l'offre des petits prêts tout en soutenant les activités des organismes budgétaires.

*« Ce produit de solidarité, en partenariat avec des organismes de consultation budgétaire du milieu, a pour objectif d'aider les personnes en difficulté financière au moyen de services-conseils en gestion budgétaire et, au besoin, d'un prêt de dépannage. »*¹⁰⁸

L'objectif du projet est expressément de venir en aide à des personnes qui vivent des difficultés financières, mais, outre l'offre de prêts, le projet vise donc également, en offrant un soutien financier aux organismes ou aux groupes communautaires qui œuvrent auprès des personnes et des familles démunies, à favoriser l'éducation budgétaire et l'éducation à la consommation.¹⁰⁹

Le premier Fonds d'entraide a été mis sur pied en janvier 2002 en collaboration avec l'ACEF Rive-Sud de Québec. En avril de la même année, un deuxième Fonds d'entraide était créé en collaboration avec Option consommateurs (l'ACEF Centre de Montréal). Au cours des années qui ont suivi, 28 autres Fonds ont été créés, les plus récents en octobre 2008, en collaboration avec l'ACEF de l'Île-Jésus et l'Entraide Budgétaire d'Ottawa. Pour le moment, la collaboration entre les caisses Desjardins et un organisme de consultation budgétaire situé à l'extérieur des frontières du Québec reste embryonnaire avec un seul Fonds, celui d'Ottawa; rien n'indique que d'autres collaborations ne pourraient voir le jour.

¹⁰⁷ Alexandrine Lapoutte, Caisse Desjardins de Lévis et ACEF Rive-Sud : quelle configuration partenariale?, Cahiers du CRISES Collection « Études de cas d'entreprise d'économie sociale », 29 janvier 2002. [En ligne]. <https://depot.erudit.org/retrieve/1505/ES0202.pdf> (Page consultée le 9 février 2009).

¹⁰⁸ Desjardins, Les Fonds d'entraide Desjardins, 2009. [En ligne]. http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp (Page consultée le 8 janvier 2009).

¹⁰⁹ Alexandrine Lapoutte, Caisse Desjardins de Lévis et ACEF Rive-Sud : quelle configuration partenariale?, Cahiers du CRISES Collection « Études de cas d'entreprise d'économie sociale », 29 janvier 2002. [En ligne]. <https://depot.erudit.org/retrieve/1505/ES0202.pdf> (Page consultée le 9 février 2009).

Mise en œuvre

Le Mouvement des caisses Desjardins a initié le projet et le coordonne. Les caisses peuvent y souscrire librement. Au moment du lancement du projet pilote en 2001, le gouvernement du Québec fournissait, à partir du Fonds de lutte contre la pauvreté, les sommes nécessaires pour assurer le salaire d'un employé d'un organisme de consultation budgétaire chargé de gérer le projet pour l'organisme. Le Fonds de lutte contre la pauvreté a été aboli et le gouvernement n'est plus impliqué dans le projet, son implication ne s'étant finalement étendue que sur 18 mois. L'ensemble des frais du Fonds est donc maintenant couvert par les caisses participantes.

Il y a actuellement 30 organismes de consultations budgétaires au Québec (et un en Ontario) associés à Desjardins pour offrir les Fonds d'entraide¹¹⁰. Les organismes de consultations budgétaires (ACEF, Service budgétaire et communautaire (SBC), etc.) sont chargés du volet qui comprend l'éducation coopérative, les consultations budgétaires et les suivis auprès des consommateurs bénéficiaires des prêts. Ce sont également les conseillers budgétaires de ces organismes qui sont dédiés au Fonds qui traitent en premier lieu les demandes de prêt.

Actuellement, 305 caisses participent aux Fonds d'entraide. Ces caisses, regroupées par régions, sont associées à l'organisme de consultation budgétaire qui participe au programme et qui couvre le territoire. C'est à cet organisme qu'il revient d'ailleurs le plus souvent d'approcher les caisses qui se trouvent sur son territoire afin d'obtenir leur adhésion et leur participation au projet.

La dotation initiale du Fonds de chaque secteur est constituée par la Fédération et par les caisses participantes. Les caisses participent au prorata du nombre de leurs membres à la dotation ainsi qu'aux frais (les caisses Desjardins étant, rappelons-le, constituées en coopératives).

Des comités consultatifs (parfois appelé comités de partenaires) ont été mis en place par chaque Fonds (pour chaque territoire), sur lesquels siègent, entre autres, un représentant de la Fédération, un représentant de l'une des caisses participantes et, le cas échéant, un agent de liaison, si plusieurs régions sont représentées, ainsi qu'un représentant de l'organisme budgétaire. Certains comités consultatifs comprennent également d'autres membres provenant par exemple d'organismes communautaires présents sur le territoire, d'un CLSC, etc. C'est à ce comité que revient la tâche d'établir notamment les critères d'admissibilité aux prêts ainsi que les montants disponibles. Le montant maximal des prêts qui sont accordés et les critères d'admissibilité pourront donc varier d'un territoire à un autre. Le comité a aussi pour mandat de veiller à la promotion du programme auprès des organismes communautaires du milieu et autres organismes qui rencontrent des gens susceptibles de bénéficier du programme et auprès des caisses participantes et d'assumer les représentations nécessaires auprès de la Fédération et des caisses.

La gestion des fonds est confiée aux organismes budgétaires.

Depuis la mise sur pied du premier Fonds en janvier 2002 jusqu'au 31 décembre 2008, les statistiques tenues par la Fédération indiquent que 3 093 prêts ont été accordés et que

¹¹⁰ On peut trouver sur le site de Desjardins, *Responsabilité sociale – Les Fonds d'entraide Desjardins*, la liste des organismes de consultation budgétaire associés à un Fonds d'entraide Desjardins. [En ligne]. http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp (Page consultée le 8 janvier 2009).

1 741 026,35 \$ ont été prêtés. Au total, la Fédération des caisses Desjardins a, depuis le lancement des Fonds, réservé 4 000 000 \$ pour le projet, sommes qui ont servi tant à payer une partie des coûts liés au salaire des employés des organismes de consultation budgétaire qui travaillent sur le projet que pour la dotation destinée aux prêts eux-mêmes. Depuis le démarrage des fonds, le taux de récupération des prêts consentis est de 88,6 %.¹¹¹

Applications du programme

La majorité des gens qui effectuent une demande de prêt auprès d'un Fonds sont référés par un organisme communautaire. Certaines personnes, après avoir entendu parler du programme par un proche, un ami, etc., s'adressent d'elles-mêmes à un organisme d'intervention budgétaire participant afin d'obtenir un prêt. Enfin, il peut arriver que des personnes soient référées au Fonds par l'organisme budgétaire lui-même, suite à une consultation budgétaire effectuée dans le cadre de ses activités régulières.

Les prêts disponibles ne sont pas accessibles à tous : certains critères généraux, établis, nous l'avons vu, par les comités consultatifs de chaque territoire, doivent être respectés. Les critères d'admissibilité fondamentaux, toutefois, sont à la base même du projet et découlent de sa raison d'être, soit la conciliation d'un dépannage sous forme de prêt et de l'éducation au budget.

Les prêts sont destinés aux personnes qui sont membres d'une caisse participante ou qui acceptent de le devenir et :

- Qui acceptent de participer à une consultation budgétaire sous la responsabilité de l'un des organismes de consultation budgétaire associés à un Fonds d'entraide Desjardins :
- Qui ont la capacité de remboursement requise pour acquitter le prêt demandé.¹¹²

Les motifs qui pour lesquels les prêts seront consentis pourront pour leur part varier énormément, selon les territoires. Parmi les usages auxquels le prêt est destiné et qui seront les plus souvent reconnus :

- Payer des factures de services publics :
- Payer des arriérés de loyer, déménagements :
- Acheter du matériel médical (lunettes, prothèses, soins dentaires, etc.).¹¹³
- Se procurer, remplacer ou réparer des meubles ou électroménagers;
- Payer des arriérés d'autres frais (frais de garde...)

Si une condition d'exclusion généralisée devait être dégagée, ce serait probablement celle qui suit :

- Les sommes consenties ne doivent pas être destinées à tenter de pallier un problème récurrent.

Les prêts ne seront accordés qu'après que le requérant ait participé à une consultation budgétaire auprès du consultant de l'organisme budgétaire dédié au Fonds. Un comité d'approbation (également appelé comité de prêt) a été mis en place sur chaque territoire pour

¹¹¹ L'ensemble des données relatives aux fonds d'entraide Desjardins se trouve à l'annexe 2.

¹¹² Desjardins, Les Fonds d'entraide Desjardins, 2009. [En ligne].
http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp (Page consultée le 8 janvier 2009).

¹¹³ Desjardins Caisses populaires du Moulin des Mères, Le Grape, 8 janvier 2008. [En ligne].
<http://moulinidesmeres.ca/implication.asp?cleActualite=2004614070> (Page consultée le 6 février 2009).

évaluer les demandes de prêt qui lui sont soumises et, le cas échéant, approuver les prêts. La demande de prêt est présentée au comité par le conseiller budgétaire qui a procédé à la consultation budgétaire. Ce conseiller soumettra au comité ses recommandations sur la base de l'évaluation préalable à laquelle il aura procédé.

C'est d'ailleurs à ce conseiller dédié au Fonds qu'il revient de faire un premier examen du dossier afin de déterminer son admissibilité. Les demandes de prêts sont d'abord examinées par le conseiller budgétaire en fonction des critères généraux établis par le comité consultatif. Si le requérant répond aux critères généraux, le conseiller budgétaire l'invitera à participer à une consultation budgétaire. À la suite de la consultation, le conseiller budgétaire examinera avec le requérant, si le prêt ne semble pas être une solution adéquate, les autres options disponibles. Si le prêt apparaît être admissible et adéquat, le conseiller formulera ses recommandations qu'il présentera au comité d'approbation à qui reviendra la décision finale d'accorder ou non le prêt.

Les montants maximaux des prêts qui peuvent être disponibles par le biais du Fonds varient selon les régions, mais se situent généralement entre 500 \$ et 2 000 \$. La moyenne des prêts qui ont été consentis par le biais du programme est de 562,89 \$. La période de remboursement ne peut généralement excéder 24 mois¹¹⁴. Il faut préciser que les conseillers et les comités d'approbation disposent d'une marge de manœuvre qui leur permet, afin de s'adapter aux cas d'espèce, de recommander ou d'approuver un prêt qui sortirait des cadres habituels d'attribution.

À une exception près, les prêts consentis ne portent pas intérêt. Un seul organisme de consultation budgétaire, l'ACEF Centre de Montréal (Option consommateurs) impose en effet des intérêts sur les prêts consentis.

Le profil type des personnes auxquelles un prêt est consenti répondait, en 2009, aux caractéristiques suivantes :

«Généralement, le profil type des emprunteurs des Fonds d'entraide Desjardins correspond à une femme célibataire dont l'âge varie entre 25 et 54 ans. Elle vit de l'aide sociale, a un revenu annuel net inférieur à 10 000 \$, ne répond pas aux critères de financement traditionnel de son institution financière et possède la volonté de régler ses difficultés financières.»¹¹⁵

Types de demandes refusées et motifs des refus

Depuis le démarrage des Fonds d'entraide Desjardins, 8066 demandes de prêts ont été reçues¹¹⁶ et, sur ces 8 066 demandes, 3 093 prêts ont été accordés; ainsi, seulement 38,3 %

¹¹⁴ Il peut arriver, dans certaines circonstances, qu'un emprunteur puisse effectuer le remboursement de son prêt sur une plus longue période.

¹¹⁵ Canoe.ca - Argent. *Desjardins a versé plus d'un million de dollars en petits prêts à des personnes éprouvant des difficultés financières*, 18 septembre 2007. [En ligne].

<http://lca.canoe.com/communiqués/cnw.html?lang=fr&id=200709180949006Q> (Page consultée le 9 février 2009).

¹¹⁶ Les données statistiques sont compilées par Desjardins à partir de rapports qui lui sont transmis par les organismes de consultation budgétaire. Or, il appert que ces compte-rendu sont un rien anarchiques, les données n'étant pas compilées par les organismes sur la base des mêmes critères: certains organismes retiennent comme des demandes de prêt l'ensemble des requêtes qui leurs sont présentées (au téléphone, en personne, dans le cadre d'une consultation, etc.) tandis que d'autres n'incluent dans les demandes de prêts que les demandes pour lesquelles une consultation budgétaire a été effectuée,

des demandes documentées ont reçu une réponse positive. Pourquoi 4 973 demandes de prêts, soit près des deux tiers, ont-elles été refusées?

Si nous devons tenter d'établir une règle générale, la principale raison expliquant le haut pourcentage de demandes de prêts refusées tiendrait au principe même des prêts consentis par le biais des Fonds d'entraide, qui se veulent une solution de dernier recours. Les requérants qui souhaitent obtenir un prêt doivent d'abord rencontrer un conseiller budgétaire et participer à une consultation budgétaire. Cette consultation permettra d'établir le budget de la personne, puis de lui présenter différentes pistes de solutions susceptibles de l'aider à redresser ou à mieux contrôler sa situation budgétaire : les prêts offerts par le biais des Fonds d'entraide Desjardins étant des prêts de dernier recours, ils ne représentent qu'une solution parmi d'autres qui peuvent être proposées aux personnes qui se présentent pour une consultation budgétaire. Ainsi, il est fort probable que des personnes qui présentent une demande de prêt se voient refuser le prêt si une autre solution pouvait, selon le consultant budgétaire, être mieux adaptée à leur situation (banque alimentaire, négociation avec les créanciers, consolidation de dettes, proposition de consommateur, etc.)

Le projet ayant des objectifs spécifiques et les critères d'octroi des prêts étant assez serrés, il se trouve que les demandes reçues ne répondent pas toujours à ces objectifs ou à ces critères. Ne sera par exemple admissible que la personne qui pourra démontrer qu'elle sera en mesure de rembourser le prêt. Donc, si le budget de la personne montre un déficit budgétaire chronique et que les prévisions budgétaires ne permettent pas de croire que ce déficit pourra être résorbé, le prêt lui sera généralement refusé. Pour recommander un prêt, le conseiller budgétaire doit être d'avis que le prêt permettra au requérant d'améliorer sa situation; si le prêt risque de n'avoir pour effet que de s'ajouter aux dettes existantes sans pour autant offrir d'espoir d'amélioration réelle de la situation, le prêt ne sera pas accordé. Enfin, un prêt ne sera pas recommandé si le conseiller budgétaire constate une récurrence du problème qui amène le requérant à demander un prêt; il peut s'agir par exemple d'un déficit régulier des revenus sur les dépenses fixes alors que rien ne laisse présager une hausse des revenus à court terme. Aussi, il peut arriver que des personnes souhaitent utiliser les prêts à des fins autres que celles pour lesquelles le programme a été mis en place; généralement, un prêt ne pourra par exemple être destiné à l'achat d'un bien qui ne représente pas une nécessité.

Enfin, il importe de souligner que l'octroi des prêts dans le cadre des Fonds d'entraide repose sur une relation de confiance; si le lien de confiance n'existe pas entre l'emprunteur et le consultant budgétaire, le prêt risque fort de ne pas être recommandé par le consultant budgétaire. Les prêts de solidarité sont offerts dans un cadre large comprenant notamment la participation de l'emprunteur à une consultation budgétaire, l'établissement d'un budget et d'un calendrier de remboursement, d'où l'importance pour le consultant budgétaire de percevoir une volonté de collaboration chez la personne qui se présente pour obtenir un prêt.

voire les dossiers référés au comité d'approbation. Ainsi, les données ne peuvent avoir de valeur qu'à titre indicatif.

ÉTUDE QUALITATIVE ET COMPARATIVE DES PROGRAMMES

L'étude comparative des différents programmes que nous avons examinés se révèle ardue du fait des nombreuses particularités que présentent certains de ces programmes.

Outre leurs modes de gestion et les organismes qui en ont la responsabilité, les programmes répertoriés dans les différents pays diffèrent tant par leur finalité, que reflètent les motifs pour lesquels certains montants peuvent être octroyés aussi bien que par les clientèles admissibles, les montants octroyés et les taux d'intérêt associés aux prêts. Le seul élément qui semble faire l'unanimité est que les programmes s'adressent généralement aux populations plus démunies ou, plus largement, aux populations à moyen ou faible revenu. Avec des montants disponibles pour emprunt qui vont de 40 \$ à plus de 16 000 \$, on constate toutefois qu'une large clientèle est visée par ces différents programmes, clientèle qui dépasse largement celle des seuls consommateurs démunis qui ont besoin d'un dépannage.

Pour ce qui est des taux d'intérêt imposés sur les emprunts : si certains programmes ne se sont fixés comme règle que de maintenir les taux d'intérêt annuels sous des seuils de 60 % (Community Service Center – la règle est que les taux d'intérêt doivent être supérieurs à ceux qui sont imposés par les institutions et les services financiers traditionnels), comme l'exige la loi canadienne, ou de 36 % (*Federal Deposit Insurance Corporation* – on notera toutefois que les taux d'intérêt imposés dans le cadre de ce projet se situent généralement autour de 15 %), certains autres prévoient des prêts sans aucuns frais d'intérêt (Fonds d'entraide Desjardins, Job Access Loan (Wisconsin)). Sauf exceptions, les taux d'intérêt des différents programmes se situent entre 0 % et environ 15 %.

On relèvera que certains programmes offrent des services qui visent expressément à contrer les services parallèles qui ont été mis en place du fait de l'absence de la disponibilité dans les institutions financières des services dont les consommateurs ont besoin, et, plus spécifiquement, les prêts sur salaire et les prêts sur gage.

Certaines juridictions ont ainsi mis sur pied un réseau de prêt sur gage qui offre aux consommateurs des conditions plus acceptables que celles des commerçants qui s'y adonnent : des taux d'intérêt annuels qui vont de 9 % à 26 % (le Crédit Municipal de Paris et le Provident Loan (U.S.), respectivement), des évaluations des biens plus réalistes, des prêts consentis sur un montant équivalent, par exemple, à 70 % de la valeur du bien, contre 10 ou 20 % chez les prêteurs sur gages et, si le bien est vendu aux enchères pour un montant qui dépasse celle du prêt, l'excédent est remis au consommateur, plutôt que d'enrichir le prêteur.

D'autres programmes offrent, à des conditions plus avantageuses, un service identique à celui qui est connu sous le nom de *Payday Loan*, soit une avance sur salaire, remboursable sur les chèques de paye à venir (Salary Advance Loan (North Carolina)). Comme nous l'avons vu, le montant des prêts sur salaire que demandent les consommateurs, montants qui sont limités à un certain pourcentage du montant d'une période de paye, se situe, dans 72,7 % des cas, entre 100 \$ et 300 \$.

Les moyennes des prêts demandés dans le cadre des programmes étudiés, s'ils sont bien entendu fonction des montants maximaux disponibles, sont constamment plus élevées que les montants qu'offrent les prêts sur salaire. Pour le volet des prêts de moins de 1 000 \$ du FDIC, la moyenne des montants octroyés a été de 678 \$; pour les Fonds Desjardins, la moyenne des prêts est de 562,98 \$; le *First American Credit* octroie pour sa part en moyenne des prêts de

378 \$. L'étude de cas que nous avons menée révélait des besoins qui s'élevaient en moyenne à 1 600 \$.

Les programmes qui n'offrent pas des montants suffisants ne seront évidemment que d'un secours assez limité pour les consommateurs qui risquent, pour compléter les sommes dont ils ont besoin, de continuer à recourir au marché parallèle. C'est le cas, par exemple, du *Community Financial Service Center* de Winnipeg, qui n'offre que des montants se situant entre 40 et 100 \$. Dans le même esprit, les programmes qui ne consentent des prêts qu'à partir d'un montant relativement élevé ferment la porte aux consommateurs qui auraient besoin de prêts moindres... ou risquent de les amener à emprunter un montant supérieur à celui dont ils auraient réellement besoin. Le montant minimal offert, en France, par muniPerso (2 488 \$) en est un exemple des plus flagrants. Mais on peut aussi s'interroger sur la pertinence de la limite minimale de 500 \$ qu'imposent certains autres programmes (en France, Microcrédit social offert par l'Union nationale des Associations familiales et Crédits projets personnels offerts par le Secours catholique). Les consommateurs qui auraient besoin d'un prêt de dépannage d'un montant inférieur se retrouvent encore une fois privés de quelque source acceptable de petit prêt.

Comme nous l'avons vu plus tôt, les besoins qui amènent les consommateurs à requérir un petit prêt sont variés : les montants serviront dans la majorité des cas à couvrir des besoins usuels ou un imprévu, ou à éviter des frais de retard ou de chèques sans fonds.

Ce sont ces types de dépenses que visent à couvrir, dans la majorité des cas, les différents programmes étudiés. Certains imposent toutefois comme critère d'admissibilité les circonstances particulières dans lesquelles devra se trouver le requérant pour avoir accès au prêt. Par ailleurs, il arrive que des consommateurs aient besoin d'un prêt de faible montant afin de rembourser des dettes ou encore pour payer différents arriérés de compte : ces motifs sont souvent exclus par les différents programmes.

Le *Community Financial Service Center* de Winnipeg, par exemple, ne donnera accès au prêt que si le requérant n'a pas de compte bancaire ou qu'il n'entretient que des relations minimales avec une institution financière. Malgré les objectifs du programme, qui vise à amener les consommateurs à renouer avec les institutions financières, cette restriction semble limiter terriblement l'accès aux petits prêts, puisque les institutions financières refusent habituellement d'offrir ce service.

La situation serait bien entendu différente si les institutions financières pouvaient, comme c'est le cas dans le cadre du projet mis en place par le FDIC, être incitées à reprendre l'offre de ce type de service au consommateur.

Si les prêts offerts par la banque d'aide au loyer en Ontario répondent à un besoin réel, soit le paiement d'arriérés de loyer en vue d'éviter une éviction, et que ce service mériterait probablement d'être élargi à l'ensemble du territoire canadien, un tel programme pose comme condition à l'obtention des petits prêts des circonstances qui ne sont pas celles de l'ensemble des consommateurs qui ont besoin de tels prêts.

Il en va de même de certains programmes mis en place aux États-Unis, qui n'accorderont de prêt que si les dépenses envisagées visent à trouver ou à garder un emploi (*Job Access Loan*, Wisconsin), ou qui exigeront de l'emprunteur qu'il possède déjà un emploi (*Salary Advance Loan Program*, modelé sur les *Payday Loans*).

Les programmes français semblent en général être les plus polyvalents : outre la limite minimale de 500 \$ que nous mentionnions plus tôt, les Microcrédits offerts par la Mairie de Paris et par l'Union nationale des Associations familiales et les Crédits projets personnels offerts par le Secours catholique comptent parmi les programmes les plus ouverts.

Le VanCity Credit Union de Vancouver, comme les *Credit Unions* en Angleterre et aux États-Unis, offre les services de petits prêts que les institutions financières traditionnelles négligent de mettre à la disposition des consommateurs, en appliquant toutefois le plus souvent, les mêmes critères d'octroi que ceux qui seraient appliqués par les institutions financières. L'offre de petits prêts est en soi souhaitable : le manque d'adaptation de cette offre à une clientèle particulière, qui pourrait justement ne pas satisfaire les critères d'admissibilité appliqués par les institutions financières (étude du dossier de crédit, par exemple) a malheureusement pour effet de nier à nouveau à cette clientèle l'accès aux petits prêts dont elle a besoin.

Nous relèverons en terminant le nombre important des programmes étudiés qui conjuguent avec les offres de petits prêts un volet éducation au budget ou à l'épargne. La mise en œuvre de ce volet se fait de diverses façons : par le biais de consultations budgétaires obligatoires (Fonds d'entraide Desjardins), par un suivi et un accompagnement en aval et en amont (Fonds de cohésion sociale, France), dépôt d'une partie de l'emprunt dans un compte d'épargne, remboursement à l'emprunteur, lors du remboursement complet, de la moitié des intérêts payés sur ce prêt (Microcrédit offert par la mairie de Paris), et ce, même dans le cadre des avances sur salaire (les conseils financiers liés aux *Salary Advance Loans*). Certains programmes cherchent également à aider l'emprunteur à se construire un dossier d'antécédents financiers afin qu'il puisse éventuellement réintégrer le système de crédit disponible au sein des institutions financières traditionnelles (Community Financial Service Center de Winnipeg).

BILAN SOMMAIRE DES PROGRAMMES

Les tableaux 7, 8, 9, 10 et 11 présentent un sommaire de l'ensemble des programmes qui ont été répertoriés au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France et en Belgique.

Tableau 7 : Bilan des programmes canadiens

Programme	Critères d'octroi Les prêts sont offerts aux personnes :	Montants disponibles	Taux d'intérêt annuel	Utilisation admissible
Community Financial Service Center (Winnipeg)	Recommandées par un membre d'un réseau d'une organisation locale de services communautaires. Non bancarisées ou avec des relations minimales avec une banque.	Entre 40 et 100 \$	Plus de 18-25 % moins de 60 %.	Non définie
Banque d'aide au loyer (Ontario)	Risquent l'éviction pour cause de non-paiement de loyer.	2 mois de loyer	0 %	Arriérés de loyer ou, à l'occasion, des services publics.
VanCity Credit Union (Colombie-Britannique)	(Mêmes critères d'octroi que les institutions financières)	Semblables à ceux offerts par les institutions financières, mais peuvent être moindres (300 \$).		Non définie
Fonds d'entraide Desjardins (Québec)	Membres d'une caisse participante ou acceptent de le devenir; Qui participent à une consultation budgétaire; Qui ont la capacité de rembourser le prêt.	Entre 500 et 2000 \$	0 %	Factures de services publics : Arriérés de loyer, déménagements : Matériel médical; Meubles ou électroménagers; Arriérés d'autres frais (frais de garde...)

Tableau 8 : Bilan des programmes américains

Programme	Critères d'octroi Les prêts sont offerts aux personnes :	Montants disponibles	Taux d'intérêt annuel	Utilisation admissible
Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans	Critères non définis	Jusqu'à 1000 \$ (possibilité de montant plus élevé)	< 36 %	Non définie
Job Access Loan (Wisconsin)	Qui pourront garder ou trouver un emploi grâce au prêt : Ne peuvent obtenir l'argent autrement; Sont les parents d'enfants mineurs Dont le revenu est plus bas que 115 % du niveau de pauvreté	Jusqu'à 1600 \$	0 %	Loyer ou dépôt de sécurité : Si nécessaires à l'emploi : Achat ou réparation d'une automobile, frais d'un déménagement, vêtements ou autre.
Salary Advance Loan Program (Caroline du Nord)	Qui ont un emploi.	Jusqu'à 500 \$	12 %.	Non définie
First American Credit Union (Arizona)	Membres du <i>Credit Union</i>	Ligne de crédit + 110 % du montant disponible dans un compte d'épargne.	12 % (logement) , 16 % (autres).	Non définie
Provident Loan Society (New York)	Qui possèdent un bien à laisser en gage.	Selon la valeur du bien.	26 %.	Non définie

Tableau 9 : Bilan des programmes anglais

Programme	Critères d'octroi Les prêts sont offerts aux personnes :	Montants disponibles	Taux d'intérêt annuel	Utilisation admissible
Credit Unions	Membres du <i>Credit Union</i> Qui épargnent sur une base régulière.	Selon les besoins, la capacité de remboursement et les politiques du <i>Credit Union</i> .	12,68 %.	Non définie

Tableau 10 : Bilan des programmes français

Programme	Critères d'octroi Les prêts sont offerts aux personnes :	Montants disponibles	Taux d'intérêt annuel	Utilisation admissible
Microcrédit social offert par l'Union Nationale des Associations Familiales	En situation précaire; Confrontées à un accident de la vie : Qui ont des difficultés d'usage des services et produits bancaires.	Entre 300 € à 12 000 € (494 \$ à 19 757 \$).	< 4 %.	Besoins vitaux : Formation, permis de conduire, moyen de locomotion... : Déménagement, petits travaux... : Frais de santé, d'obsèques.
Crédits projets personnels offerts par le Secours Catholique	Défavorisées et en situation de précarité.	Entre 300 € et 3 000 € (494 \$ et 4 939 \$)	4,7 %.	Projet qui s'inscrit dans une dynamique de réalisation personnelle : Différentes choses qui permettront d'éviter une dégradation de la situation de l'emprunteur.
Crédit municipal de Paris	Qui possèdent un bien à laisser en gage.	Entre 50 et 70 % de la valeur estimée du bien. Minimum : 30 € (49 \$).	Entre 9 et 15 %.	Non définie
muniPerso	Professionnelles retraitées (moins de 80 ans)	À partir de 1 525 € (2 488 \$).	= 7 %.	Nouveau véhicule : Ordinateur : Voyage : Petits travaux, etc.
Microcrédits offerts par la mairie de Paris	À faibles revenus habitant Paris	Entre 300 et 3 000 € (494 \$ à 4 939 \$), (jusqu'à 5 000 € exceptionnellement	4 %.	Recherche d'emploi : Frais d'installation dans un nouveau logement : Formation : Soins de santé, etc.

Tableau 11 : Bilan des programmes belges

Programme	Critères d'octroi Les prêts sont offerts aux personnes :	Montants disponibles	taux d'intérêt annuel	Utilisation admissible
CREDAL (Bruxelles)	De la Région de Bruxelles-Capitale : Bénéficiaires d'allocations sociales (Ou faibles revenus professionnels)	Entre 500 € et 10 000 € (entre environ 815 \$ et 16 317 \$).	5 %	Équipement ménager durable, équipement qui permettra de réduire les dépenses ou d'améliorer le confort; Matériel adapté; Matériel lié à une formation : Soins de santé non assurés

Confrontation des dossiers de consultation budgétaire aux programmes étrangers

Parmi l'ensemble des programmes recensés, nous avons souhaité relever ceux qui pourraient le mieux répondre aux besoins des consommateurs en matière de petits prêts. Pour ce faire, nous avons confronté les 30 dossiers de consultation budgétaire sélectionnés par les consultants budgétaires aux programmes recensés. Ainsi, chacun des dossiers a été confronté en fonction de la situation de la personne et de ses besoins (montant nécessaire et utilisation prévue du prêt) aux différentes particularités des programmes (critères d'admissibilité aux prêts, montants disponibles, utilisation admissible des prêts).

Suite à l'étude détaillée des programmes, nous avons constaté que les conditions d'admissibilité à certains de ces programmes étaient trop limitées pour que nous puissions tirer quelque conclusion de la confrontation à ces programmes des dossiers de consultation budgétaire qui faisaient l'objet de notre étude de cas.

Ont été exclus de la confrontation les programmes qui exigent par exemple que le requérant dispose d'un certain montant dans un compte d'épargne pour permettre une ligne de crédit (*First American Credit Union, Arizona*) puisqu'il s'agit d'une information que nous n'avons pas relevée dans les dossiers de consultation budgétaire; les conseillers nous ont d'autre part indiqué que les gens, sauf rares exceptions, n'avaient aucune épargne disponible. Les programmes de petits prêts offerts via les *Credit Unions* anglais ont également été rejetés pour la même raison.

Nous n'avons pas retenu non plus aux fins de confrontation les programmes de prêts sur gage (*Provident Loan Society, New York* et *Crédit municipal de Paris*); les dossiers de consultation budgétaire qui ont servi à notre étude de cas ne comprenant pas d'information relativement aux biens qui pourraient éventuellement être mis en gage afin d'obtenir un petit prêt, la confrontation aurait été impossible.

N'ont pas non plus été retenus les programmes en vertu desquels l'obtention de crédit est liée à des critères trop spécifiques, comme la participation à un programme d'emploi spécifique (le

Job Access Loan, Wisconsin) ou à l'usage exclusif du paiement de loyer en vue d'éviter l'éviction (Banque d'aide au loyer, Ontario).

Dans le tableau qui suit (Tableau 12) nos 30 dossiers de consultation budgétaire sont confrontés à 10 programmes; les indications illustrent si le besoin de petit prêt aurait pu être comblé par le programme en question.

Si les données au dossier ou celles qui sont disponibles sur le programme ne nous permettent pas, pour deux des programmes (*VanCity Credit Union* et *Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans*) de juger de l'adéquation de l'offre de petits prêts, on constate que trois des programmes ne répondaient absolument pas (mis à part quelques cas incertains) aux besoins révélés lors des consultations budgétaires (les programmes du Community Financial Service Center, le Salary Advance Loan Program et le muniPERSO).

Si le programme de Microcrédit de la Mairie de Paris et les crédits sociaux du CREDAL présentent des résultats mitigés (12 confrontations positives, 10 négatives et huit (8) cas incertains pour le premier et 18 négatives, 9 positives et 3 incertaines pour le second), trois programmes semblent répondre en bonne partie aux besoins auxquels nous les confrontions, soit Les Fonds d'entraide Desjardins, le Microcrédit social offert par l'UNAF et les Crédits projets personnels offerts par le Secours Catholique.

Nous reviendrons dans la section suivante sur les meilleures pratiques observées.

Tableau 12 : Confrontation des programmes nationaux et internationaux de petits prêts aux dossiers de consultation budgétaire

# du dossier	Community Financial Service Center	Van City Credit Union	Les Fonds d'entraide Desjardins	Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans	Salary Advance Loan Program	Microcrédit social offert par l'UNAF	Crédits projets personnels offerts par le Secours Catholique	muniPERO	Microcrédit de la Mairie de Paris	Crédits sociaux du CREDAL
1	X	=	X	=	=	✓	✓	X	X	X
2	X	=	X	=	=	✓	✓	X	X	X
3	X	=	✓	=	X	✓	✓	=	✓	✓
4	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	✓
5	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	=
6	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	X
7	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	✓
8	X	=	X	=	=	=	✓	=	X	X
9	X	=	X	=	=	✓	✓	X	✓	X
10	X	=	✓	=	=	✓	✓	X	X	X
11	X	=	✓	=	X	=	✓	X	X	X
12	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	=
13	X	=	✓	=	=	✓	✓	X	X	X
14	X	=	✓	=	=	✓	✓	X	X	X
15	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	✓
16	X	=	X	=	X	=	=	X	X	X
17	X	=	X	=	X	=	=	X	=	=
18	X	=	X	=	X	=	=	X	=	X
19	X	=	X	=	X	✓	✓	X	✓	X
20	X	=	X	=	X	✓	✓	X	X	X
21	X	=	✓	=	=	✓	✓	X	=	✓
22	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	=	✓
23	X	=	X	=	X	X	=	X	X	X
24	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	✓
25	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	=	X
26	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	=	✓
27	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	=	X
28	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	X
29	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	=	X
30	X	=	✓	=	X	✓	✓	X	✓	✓

Légende :

✓ : Le programme peut répondre aux besoins

X : Le programme ne répond pas aux besoins

= : Les données sur le programme et/ou le dossier sont insuffisantes pour nous permettre de trancher

CHAPITRE 3 : QUELLES SOLUTIONS PRECONISER?

LES MEILLEURES PRATIQUES

L'examen de différents programmes permettant d'accéder à des prêts de faible montant dans 5 pays (Canada, États-Unis, Royaume-Uni, France et Belgique) puis la confrontation de certains de ces programmes aux besoins réels révélés par des dossiers de consultation budgétaire recueillis dans 4 ACEF à travers le Québec ainsi qu'à ceux que révèlent différentes études sur le crédit parallèle nous a permis d'identifier le type de programmes, voire certaines pratiques de ces programmes, qui semblent les mieux à même de répondre aux besoins des consommateurs.

On notera de prime abord que l'idée de mettre à la disposition des consommateurs le type de services, soit l'avance sur paye et le prêt sur gage, auxquels ils recourent, mais en appliquant à ces services des conditions avantageuses pour le consommateur, nous semble excellente. Ne serait-ce que parce que ces initiatives permettraient de contourner des pratiques abusives.

Il faut pourtant bien se rappeler que si ces services existent et qu'ils sont utilisés, c'est parce que ce dont les consommateurs ont réellement besoin n'est pas disponible. En effet, si ce type de service peut dépanner, comme peut le faire une marge de crédit, il est difficile d'imaginer comment il pourra, aussi bien administré qu'il soit, aider les consommateurs à mieux planifier ou leur donner les bases pour planifier adéquatement un budget.

Des 10 programmes sélectionnés puis confrontés aux dossiers de consultation budgétaire, 3 ne semblent pas répondre aux besoins des consommateurs de notre étude.

Le programme de petits prêts offert par le *Community Financial Service Center* de Winnipeg est trop strict quant aux montants disponibles : les prêts disponibles par le biais de ce programme se situent entre 40 et 100 \$. Aussi, les taux d'intérêt associés à ces prêts peuvent être plus élevés que ceux déjà très importants imposés sur les cartes de crédit. Si le programme permettait effectivement à certains consommateurs de répondre à une partie de leurs besoins, les consommateurs (tant ceux qui utilisent les services financiers parallèles que ceux sélectionnés dans nos dossiers) ont besoin de prêts de montants généralement plus élevés que ceux qu'offre ce programme. Ce programme n'aurait été d'aucune aide pour l'ensemble des 30 dossiers que nous avons et auxquels il a été confronté.

Le Salary Advance Loan Program (SALO) est un programme qui tente de contrer l'utilisation des prêts sur salaire offerts par les entreprises qui les proposent habituellement en offrant un service similaire à des conditions plus avantageuses. Ce genre de programme exige toutefois un revenu d'emploi. Or, parmi les 30 dossiers sélectionnés par les consultants budgétaires, seul le tiers des gens disposait de revenus de travail — la confrontation des 30 dossiers sélectionnés au programme montre qu'il aurait pu éventuellement convenir dans 27 % des cas.

Par ailleurs, dans certains des dossiers il s'agissait de revenu de travailleur autonome ou de revenu de travailleur saisonnier soit des revenus incertains ou temporaires qui ne permettent pas nécessairement de profiter de services tels que ceux offerts par le SALO. Parmi les dossiers où les gens disposaient effectivement de revenus de travail régulier, ces revenus étaient très faibles et, le fait de pouvoir disposer d'un certain pourcentage uniquement de ceux-

ci pour une courte période, ne permettrait pas aux gens d'accéder au montant d'argent dont ils auraient eu besoin. Par ailleurs, si ce programme ne semble pas approprié dans les cas auxquels nous l'avons confronté, il reste qu'un pourcentage élevé de consommateurs canadiens a recours aux services de prêts sur salaire pour lesquels ils doivent payer des intérêts très élevés, voire usuraires : la mise à la disposition de ces consommateurs d'un programme de prêt sur salaire qui imposerait des intérêts raisonnables pourrait certes avoir son utilité.

Enfin, le programme muniPerso, disponible en France, ne s'adresse qu'aux personnes ayant une activité professionnelle et aux retraités. Ce programme n'aurait éventuellement été utile qu'à près de 7 % de nos dossiers. Ces restrictions d'accès font en sorte qu'il nous est impossible de considérer ce programme comme étant adapté aux besoins généraux en petits prêts.

Pour ce qui est du *Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans*, il nous est impossible de savoir s'il aurait pu convenir dans l'un ou l'autre des dossiers auxquels nous l'avons confronté. Parmi les seuls critères d'octroi des prêts que nous avons pu trouver pour ce programme pilote : l'obligation de démontrer qu'un revenu régulier permettra de rembourser selon un calendrier raisonnable, mais sans mention des sources de revenus acceptables dans le cadre du programme. Nous n'avons pu trouver d'information relativement à l'utilisation admissible des prêts octroyés. En se basant uniquement sur les montants disponibles et en l'absence d'information supplémentaire, il nous est impossible de confirmer que ce service aurait pu convenir aux dossiers auxquels nous l'avons confronté.

Les programmes restants répondent, à divers degrés, aux besoins des consommateurs en matière de petits prêts.

Le VanCity Credit Union de Vancouver offre les services de petits prêts que les institutions financières traditionnelles négligent de mettre à la disposition des consommateurs, en appliquant toutefois le plus souvent, les mêmes critères d'octroi que ceux qui seraient appliqués par les institutions financières. Il nous est donc impossible de savoir dans combien de dossiers, parmi ceux auxquels nous l'avons confronté, il aurait pu être utile. Les institutions financières effectuent généralement, avant de consentir un prêt, une analyse globale de la situation financière de l'emprunteur et consultent ses antécédents de crédit, tout en conservant une certaine discrétion sur l'octroi du prêt.

L'état du dossier de crédit n'apparaît pas aux dossiers de consultation budgétaire : à la base, la vérification était donc impossible. On peut tout de même présumer qu'une majorité de gens qui se présentent dans les ACEF afin d'obtenir un petit prêt n'auraient pas accès à un prêt octroyé sur la base du dossier de crédit. Dans les cas où le problème du consommateur ne résiderait pas dans un refus de son institution financière de lui consentir le prêt demandé du fait d'un mauvais dossier de crédit par exemple (ou d'un dossier de crédit inexistant), mais plutôt du fait que les montants demandés sont trop petits, les prêts offerts par le *VanCity Credit Union* auraient pu être utiles. Un des problèmes rencontrés par les consommateurs qui ont besoin d'un petit prêt est en effet ce refus des institutions financières d'octroyer des prêts de montants modestes.

Les Fonds d'entraide Desjardins offerts en collaboration avec des ACEF et autres organismes de consultation budgétaire représentent un programme qui semble bien adapté aux besoins des consommateurs en matière de petits prêts. Parmi nos dossiers, 67 % remplissaient les critères d'octroi des prêts et ont pu en bénéficier. Par contre, le bilan du programme depuis sa création

montre que seulement 38,3 % des demandeurs ont obtenu le prêt demandé. Malgré leurs limites, les Fonds d'entraide de Desjardins semblent être le programme le plus prometteur au Canada. En effet, les besoins pour lesquels les gens demandent un petit prêt sont généralement couverts par les fonds d'entraide Desjardins. Les montants disponibles grâce aux Fonds (d'entraide Desjardins) sont aussi, généralement, ceux qui sont le plus souvent demandés par les consommateurs. Certains ont toutefois besoin de montants plus importants, allant jusqu'à 5 000 \$ par exemple. Les besoins couverts par les Fonds d'entraide Desjardins sont généralement les besoins pour lesquels les consommateurs souhaitent obtenir un prêt, à l'exception de certains besoins, le paiement de dettes par exemple.

Le programme de microcrédit social offert par l'Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) est, parmi les programmes que nous avons recensés, celui qui semble le mieux répondre aux besoins des consommateurs en matière de petits prêts : les prêts sont disponibles pour les gens dans le besoin à qui les solutions traditionnelles offertes par les institutions financières sont généralement refusées (carte de crédit à taux réduit, marge de crédit, etc.) et qui seraient les plus susceptibles de chercher des solutions auprès du marché parallèle du crédit à la consommation. Les prêts offerts par le biais de ce programme peuvent être utilisés pour répondre à une large variété de besoins. Les données disponibles sur le programme et celles disponibles dans les dossiers de consultation budgétaire nous permettent de conclure que ce programme aurait pu être utile pour répondre à une partie ou l'entièreté des besoins dans près de 97 % de nos 30 dossiers.

À l'instar du programme de microcrédit social offert par l'UNAF, le programme Crédits projets personnels offert par le Secours Catholique répond lui aussi dans presque tous les cas aux besoins en termes de petits prêts des consommateurs dont nous avons examiné les dossiers. Rien de surprenant puisque ces deux programmes ont été créés grâce au Fonds de cohésion sociale. De la même manière que pour le microcrédit social de l'UNAF, les prêts offerts par le Secours Catholique répondent aux besoins généralement recensés en termes de petits prêts. Les informations recueillies laissent croire que les critères d'octroi de ces prêts sont légèrement plus étendus que ceux du programme de microcrédit social offert par l'UNAF et donc, les données que nous disposons nous permettent de conclure que les prêts disponibles par le biais de ce programme auraient éventuellement pu être accordés dans l'ensemble de nos dossiers.

Le programme de microcrédits offerts par la mairie de Paris aurait vraisemblablement pu répondre aux besoins dans un certain nombre des dossiers auxquels il a été confronté. Les critères d'octroi sont plus stricts que ceux d'autres programmes, mais restent assez larges pour englober une large part de demandeurs. Les raisons pour lesquelles les prêts sont accordés sont également plus restreintes que pour d'autres programmes; les paiements de découverts de compte ou de dettes sont par exemple exclus. Ce programme aurait pu être utile dans près de 67 % des dossiers auxquels nous l'avons confronté.

Enfin, le programme de crédit social belge CREDAL se rapproche des programmes français de microcrédit (microcrédit social offert par l'Union Nationale des Associations Familiales, Crédits projets personnels offert par le Secours Catholique) tant par les clientèles à qui s'adresse le programme que par les motifs pour lesquels sont consentis les prêts. Ainsi, les prêts ne sont pas accordés afin de payer des arriérés de compte ou afin de rembourser des dettes. Aussi, contrairement aux programmes français, le programme belge ne consentira pas de prêt si l'emprunteur souhaite faire l'achat de matériel nécessaire au démarrage d'une entreprise par

exemple.¹¹⁷ Ce programme aurait pu répondre aux besoins en matière de petits prêts de 40 % des dossiers auxquels il a été confronté.

LES CONTRAINTES LIÉES À L'IMPLANTATION AU CANADA DES MESURES PRÉCONISÉES

L'étude des programmes existants au Canada et à l'étranger a permis de retenir, parmi les programmes confrontés aux 30 dossiers de consultation budgétaire, 7 programmes dont la pertinence de l'implantation au pays ou à plus large échelle que celle d'une unique municipalité ou province aurait avantage à être étudiée par les pouvoirs publics. En effet, pratiquement tous les programmes retenus exigent du financement public et parfois, une gestion conjointe entre les institutions financières, les organismes communautaires et les pouvoirs publics (gouvernements municipaux, provinciaux et/ou fédéral).

Le programme de petits prêts offerts par le *VanCity Credit Union* pourrait être étendu à l'ensemble des *Credit Unions* canadiens. Étant donné que les critères d'octroi des prêts sont semblables à ceux utilisés par les institutions financières, les risques d'offrir ces prêts ne sont pas plus importants que pour d'autres types de prêts. L'offre de ce type de prêt n'exige aucune contribution d'organismes ou entités extérieures aux *Credit Unions* d'où une plus grande facilité d'implantation.

Les Fonds d'entraide Desjardins existent au Québec depuis quelques années déjà. Si le programme n'est actuellement pas parfait et qu'il ne peut répondre à toutes les demandes, il répond aux besoins d'un certain nombre de personnes. Ce programme pourrait aisément être élargi à un plus large territoire. Le Mouvement Desjardins comprend des caisses à l'extérieur du Québec, dont, notamment, en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Les caisses de ces provinces pourraient offrir les mêmes services de petits prêts en collaboration par exemple avec les *Credit Counselling agencies*, des organismes sans but lucratif qui aident les gens à reprendre le contrôle de leurs finances personnelles et les soutiennent dans la gestion de celles-ci. Aussi, il existe au Canada un réseau de coopératives de crédit. Ces coopératives ou *Credit Unions* sont, à l'instar des caisses, des institutions financières détenues et contrôlées par leurs membres. Les caisses et les coopératives de crédit partagent des objectifs similaires et donc, l'offre de prêts de faibles montants en collaboration avec des organismes communautaires comme les *Credit Counselling agencies* pourrait être envisagée. Les Fonds d'entraide fonctionnant depuis plusieurs années déjà, il serait aisé de transposer ce modèle ailleurs au Canada. Effectivement, les ressources nécessaires, le fonctionnement général et le taux de réussite sont connus ce qui minimise grandement les contraintes liées à l'implantation du programme ailleurs au Canada.

Le *Pilot Project for Affordable Small-Dollar Loans* est un projet encore récent; il a débuté en 2007 et doit prendre fin en 2009. À l'issue du projet, plus d'information sera disponible afin d'effectuer un bilan. La volonté derrière la mise sur pied du projet était de démontrer aux institutions financières que les petits prêts pouvaient être rentables et que les clientèles à qui ces prêts sont destinés pouvaient être amenées à utiliser les services réguliers des institutions financières. Bien que les institutions financières avaient la possibilité d'exiger des intérêts allant

¹¹⁷ Le CREDAL offre 3 programmes de prêts ; les crédits sociaux sont l'un d'eux. CREDAL propose également des microcrédits aux (futurs) indépendants en Wallonie et à Bruxelles ; des prêts destinés à démarrer ou à développer une petite entreprise. CREDAL, Indépendants, 2008. [En ligne] http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=10 (Page consultée le 20 avril 2009).

jusqu'à 36 %, la moyenne des intérêts associés aux prêts aura été de 15,5 % donc, il appert que les prêts peuvent être rentables pour les institutions financières. Les récompenses offertes par la *Federal Deposit Insurance Corporation* comme incitatif à la participation au projet pilote ont sûrement eu un effet positif sur l'adhésion des institutions financières¹¹⁸.

Afin d'inciter les institutions financières canadiennes à faire de même, des mesures incitatives devraient être mises en place : une législation, à l'instar de la législation américaine, qui exige spécifiquement que les institutions financières satisfassent aux besoins de crédit de l'ensemble des communautés, y compris les communautés à faible ou moyen revenu devrait être envisagée.

Les programmes de microcrédit social du type de ceux qui sont offerts par l'Union Nationale des Associations Familiales et par le Secours Catholique, créés grâce au Fonds de cohésion sociale, sont les programmes dont l'implantation au Canada mériterait probablement le plus d'être envisagée, puisque ce sont ceux qui répondent le mieux aux besoins de la population en termes de petits prêts. Ces programmes exigent un important financement public et une participation tant des gouvernements que des institutions financières et des organismes communautaires. Les Fonds d'entraide Desjardins montrent d'ores et déjà que des partenariats entre les institutions financières et les organismes communautaires sont souhaitables, possibles et efficaces; il reste à intéresser les autorités gouvernementales. Un tel type de programme permettrait aux institutions financières de réinvestir le secteur des petits prêts sans pour autant devoir assumer l'entièreté des risques liés au non-remboursement de prêts.

Le programme de microcrédits offerts par la mairie de Paris comporte un objectif intéressant : favoriser le retour à l'emploi. Par ailleurs, le programme est relativement nouveau (octobre 2008) donc, à l'heure actuelle, les taux de remboursement des prêts et les éventuelles retombées positives du projet ne sont pas connus. Le projet de la mairie de Paris met à contribution un réseau de travailleurs sociaux, d'associations, de banques et de bénévoles afin d'orienter les ménages vers ce dispositif et les accompagner durant toute la durée du remboursement afin d'éviter d'éventuels problèmes de remboursement du prêt. Un système semblable devrait être envisagé si des municipalités canadiennes souhaitaient mettre sur pied un programme semblable.¹¹⁹

Le programme belge de crédit social du CREDAL est semblable aux programmes français et canadiens : les montants disponibles, intérêts associés aux prêts, critères d'octroi des prêts et utilisations admissibles des fonds sont similaires. La particularité principale des petits prêts du CREDAL vient de leur source de financement. En effet, le CREDAL est une coopérative qui retire ses fonds de coopérateurs qui, au lieu d'ouvrir un compte d'épargne, souscrivent à des parts. À titre d'exemple, la part des « bâtisseurs » équivaut à 100 € :

« Les "bâtisseurs" sont les coopérateurs qui, avec les fondateurs de Crédal, bâtissent le crédit alternatif. En achetant une ou plusieurs parts, les "bâtisseurs" ont une conception

¹¹⁸ « Participating financial institutions in the study that offer these products in a safe and sound manner may receive favorable consideration under the Community Reinvestment Act (CRA). ». Federal Deposit Insurance Corporation: FDIC Board Approves Small-Dollar Loan Pilot Project. Press Release. June 19, 2007. [En ligne]. <http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07051.html> Page consultée le 27 avril 2009.

¹¹⁹ Céline Astruc, *A petits soucis, petits crédits : la mairie de Paris propose des microcrédits*, MoneyWeek, 19 novembre 2008. [En ligne]. <http://www.moneyweek.fr/conseils/00325/paris-microcredits-emprunt-consommation.html> (Page consultée le 3 février 2009).

dynamique de leur argent : énergie au sein de projets combattant l'exclusion sociale. La part "bâtitseur" est remboursable à sa valeur nominale. »¹²⁰

La part des « investisseurs » équivaut à 500 € :

“ Les coopérateurs “investisseurs” ont la même conception dynamique de l'épargne que les “bâtitseurs”. Ils souhaitent la récupération de leur épargne avec maintien de leur pouvoir d'achat, c'est-à-dire avec couverture de l'inflation. CREDAL prend à sa charge le précompte mobilier dû sur le versement annuel du montant de l'inflation. »

Il n'existe pas à notre connaissance d'initiative semblable au Canada; il s'agit d'une forme de coopérative originale qui permet aux gens qui y investissent d'être assurés que l'argent investi finance des projets ou des personnes qui ont peu ou aucun accès au crédit bancaire traditionnel. La mise en place de telle coopérative répond ainsi aux demandes d'une part d'investisseurs qui priorisent un rendement social plutôt que financier. L'implantation de telles coopératives au Canada mériterait d'être envisagée.

Ces mesures que nous retenons répondent totalement ou partiellement aux besoins des gens dont les dossiers de consultation budgétaire ont été sélectionnés au hasard et aux besoins recensés chez les gens qui utilisent les services financiers parallèles. Au-delà des besoins en termes de petits prêts qui pourraient ainsi être comblés, d'autres critères devraient-ils être considérés si l'implantation d'un projet devait être envisagée? Il serait en effet important de s'assurer que l'implantation d'un nouveau programme tienne également compte des motifs qui amènent les gens à recourir au marché parallèle du crédit à la consommation.

Ainsi, idéalement, les programmes préconisés pour répondre aux besoins des consommateurs en matière de petits prêts devraient, en plus d'offrir une solution à un besoin d'un prêt de faible montant, offrir un appui dans la gestion des finances personnelles et des conseils afin d'aider les gens à gérer leur budget. Ils devraient permettre à des personnes dont la cote de crédit est mauvaise ou qui n'ont pas de compte bancaire d'accéder aux prêts. Les programmes implantés devraient permettre aux consommateurs d'améliorer leur historique de crédit afin qu'ils puissent éventuellement accéder aux services offerts par les institutions financières traditionnelles. Si l'un ou l'autre des programmes ou des mesures mentionnés devaient être implantés au Canada, ces facteurs ne devraient pas être négligés.

Certains programmes n'ont pas été confrontés aux dossiers de consultation budgétaire pour les raisons précédemment données, par ailleurs ces programmes comportent également des éléments intéressants et donc, les contraintes liées à leur implantation méritent d'être examinées.

La banque d'aide au loyer implantée à Toronto en partenariat entre la ville de Toronto et différents organismes communautaires ne s'adresse qu'aux gens susceptibles d'être évincés de leur logement pour cause de non-paiement de loyer : il répond donc à des besoins très circonscrits, mais bien présents. Une implantation plus large serait donc souhaitable notamment dans les grandes agglomérations canadiennes, où le coût des logements est en progression constante et où, il est de plus en plus difficile pour les familles de trouver un logement abordable. La faisabilité de ce type de partenariat mériterait certes d'être évaluée par d'autres municipalités, et ce, dans le but de prévenir l'expulsion de leur logement de gens à plus faible

¹²⁰ CREDAL, Devenir coopérateur, 2008. [En ligne]. http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=44 (Page consultée le 15 mai 2009).

revenu qui font face à des situations d'urgence à court terme telles qu'une maladie, la perte d'un emploi, un divorce, etc. L'implantation d'un tel programme dans d'autres villes canadiennes semblerait d'autant plus souhaitable qu'elle ne nécessiterait vraisemblablement qu'un financement assez modeste. Ces programmes de prêts pourraient également être éventuellement élargis à d'autres nécessités que le seul paiement de loyer, pour ainsi se substituer aux prêts sur salaire ou autres types de prêts disponibles sur le marché parallèle du crédit à la consommation.

Enfin, concernant les services de prêt sur gage, les grandes métropoles canadiennes, à l'instar des villes de New York et Paris, devraient elles aussi envisager l'établissement de services de prêt sur gage gérés par les pouvoirs publics. Il est difficile d'établir combien de citoyens pourraient avoir recours à ces services¹²¹. Les services de prêt sur gage connaissent déjà un succès certain; il est raisonnable de croire que les citoyens pourraient préférer et seraient mieux servis s'il était possible de profiter de services de prêt sur gage encadrés par la municipalité. L'implantation d'un système de prêt sur gage au Canada pourrait se faire en s'inspirant des modèles parisien ou new-yorkais.

¹²¹ À Paris, le service de prêt sur gage de la municipalité reçoit tous les jours entre 250 et 300 personnes qui viennent déposer leurs objets précieux contre le prêt d'une somme d'argent. Journal du Net, Dans les coulisses des prêts sur gage du Crédit Municipal de Paris. [En ligne]. <http://www.journaldunet.com/economie/reportage/credit-municipal/4-quichet.shtml> (Page consultée le 3 février 2009).

CONCLUSION

Les institutions financières traditionnelles ont délaissé l'offre de prêts de faible montant au profit des cartes de crédit, des protections en cas de découverts, des marges de crédit, etc. Le besoin des consommateurs en matière de petits prêts n'a pas pour autant subitement disparu : ceux qui ne pouvaient ou ne souhaitaient pas utiliser les services alternatifs offerts par les institutions financières traditionnelles se sont vus forcés de se tourner vers le marché parallèle du crédit à la consommation (services de prêts sur salaire, service de prêts sur gage, etc.). En effet, le marché du crédit parallèle à la consommation a profité du vide laissé par les institutions financières pour proposer les services que requéraient les consommateurs. Les utilisateurs des services financiers parallèles ne sont pas marginaux : ils sont plusieurs millions au Canada, qui doivent maintenant assumer, pour ces services que les institutions financières refusent d'offrir, le paiement de frais d'intérêt très élevés, voire supérieurs au taux d'usure. Leurs besoins sont pourtant simples : obtenir de petits prêts, à court terme, à des taux d'intérêt raisonnables.

Le phénomène de la disparition de l'offre de petits prêts par les institutions financières traditionnelles et l'apparition d'un marché parallèle du crédit à la consommation florissant n'est pas circonscrit au territoire canadien : on l'observe aussi dans de nombreux pays. Des solutions de rechange variées ont été mises en place afin d'offrir aux consommateurs des petits prêts : initiatives législatives, programmes offerts par des coopératives, par des municipalités, par le milieu communautaire, par des institutions financières, etc. Au vu des dossiers de consultations budgétaires recueillis dans les ACEF et de l'évaluation dans ces dossiers des besoins en matière de petits prêts, notre étude nous amène à conclure que certaines initiatives semblent mieux à même que d'autres de répondre aux besoins des consommateurs.

Nous avons relevé les pratiques et les mesures qui nous apparaissent les mieux adaptées de même que les contraintes liées à l'implantation de ces pratiques. Les Français, qui offrent le plus grand nombre de mesures qui nous ont paru efficaces, ont tiré un diagnostic qu'il appert pertinent de rapporter ici :

« Face au problème de l'exclusion du crédit bancaire, deux grandes solutions se dégagent. Ces solutions sont opposées par la nature de l'opérateur central. La première solution consiste à faire en sorte que les banques ne produisent plus d'exclusion. La seconde consiste en la mise en place d'une politique publique palliative. Si la première solution nous apparaît incontournable à moyen terme, il est évident que le changement de comportement des banques, qu'il soit imposé ou volontaire, prendra du temps. Aussi, le micro-crédit social doit être envisagé comme une phase transitoire. »¹²²

À l'heure actuelle, il ne semble pas que les grandes institutions financières, à l'exception de Desjardins, soient prêtes à prendre spontanément les moyens nécessaires pour assumer la responsabilité sociale qui devrait leur revenir et réintégrer le secteur des petits prêts. L'établissement de programmes palliatifs semble donc une solution incontournable à court terme, et ce, notamment, pour ralentir le développement d'un marché parallèle du crédit à la consommation, qui participe à l'appauvrissement des consommateurs qui se voient forcés de

¹²² Agence nouvelle des solidarités actives, Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement, mars 2008. [En ligne]. http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf (Page consultée le 27 janvier 2009).

l'utiliser et qui est susceptible de les enfermer dans un cercle d'endettement qui, à terme, risque de mener plusieurs consommateurs à un surendettement irréversible, voire à la faillite.

Par ailleurs, devrait-on à envisager l'intégration parmi les services bancaires de base que les institutions financières ont l'obligation d'offrir aux consommateurs, l'offre de prêts de faibles montants à des taux d'intérêt raisonnables?

« Le concept de « système financier accessible à tous » demande une attention particulière, car servir les personnes ayant les revenus les plus faibles du marché n'est souvent pas perçu comme une activité rentable par rapport à d'autres orientations commerciales. Lors d'un débat sur le nombre limité de banques commerciales présentes sur ce marché, un haut responsable d'une association de mutuelles de crédit a tenu ces propos :

« L'expérience montre que les services de microfinance peuvent être rentables si les tarifs sont adaptés, mais ils restent souvent perçus, et peut-être à juste titre, comme étant moins rentables que d'autres solutions d'utilisation du capital. »

De nombreuses institutions financières de détail ont constaté que le microcrédit et le crédit à petite échelle étaient suffisamment rentables. Elles ont également découvert qu'en combinant la micro épargne à des initiatives de mobilisation de l'épargne de plus grande envergure, il était possible de réduire le coût global des ressources. Les mutuelles de crédit sont devenues particulièrement expertes dans l'art d'utiliser l'épargne de leurs membres, y compris les comptes les plus modestes, pour financer les produits de crédit de leurs membres. « En desservant une clientèle variée, issue de différents milieux socio-économiques, les mutuelles de crédit peuvent aider un plus grand nombre de pauvres que si elles ne s'adressaient qu'aux plus pauvres. » »¹²³

¹²³ Organisation des Nations Unies Département des affaires économiques et sociales et Fonds d'équipement des Nations Unies, La création de secteurs financiers accessibles à tous, 2006. [En ligne]. http://www.unCDF.org/francais/microfinance/pubs/bluebook/pub/index.php?get_page=chapter&num=3 (Page consultée le 5 février 2009).

RECOMMANDATIONS

Les recommandations qui suivent visent la mise en place de solutions à court et à long terme.

Attendu que les relations de confiance qui s'établissaient jadis entre les clients et les intermédiaires bancaires ne sont plus la norme ;

Attendu que les prises de décisions relativement à l'octroi du crédit à un consommateur par les établissements financiers sont basées sur des méthodes statistiques ;

Attendu que cette façon de traiter les demandes de prêts entraîne l'exclusion de certaines clientèles aux profils atypiques (personnes à plus faibles revenus, celles qui entretiennent peu ou pas de relations bancaires, celles dont l'historique de crédit est inexistant ou faible, etc.) ;

Attendu que les institutions financières traditionnelles n'offrent plus de petits prêts à court terme aux consommateurs ;

Attendu que les institutions financières encouragent les consommateurs qui auraient besoin de prêts de faibles montants à utiliser des marges de crédit, cartes de crédit et des services de protection en cas de découverts de compte ;

Attendu que ces services et produits financiers sont plus dispendieux et qu'ils ne répondent pas nécessairement aux besoins réels des consommateurs ;

Attendu que la responsabilité sociale qui revient aux institutions financières devrait les amener à investir dans les communautés défavorisées ;

Union des consommateurs recommande que le gouvernement canadien, à l'instar du gouvernement américain adopte une législation :

- qui oblige les institutions financières à desservir les communautés à modeste ou faible revenu ;
- qui oblige que les institutions financières à offrir dans leurs services de base les services nécessaires pour satisfaire aux besoins de crédit de l'ensemble des communautés, y compris les communautés à faible ou moyen revenu, y compris les petits prêts.

Attendu que, faute de services adaptés en termes de crédit offerts par les institutions financières traditionnelles, s'est développé, au Canada, un marché parallèle du crédit à la consommation :

Attendu que les pratiques du marché du crédit parallèle et les frais qui y sont associés font en sorte que l'endettement de certains consommateurs présente d'autant plus de risques de devenir problématique ;

Attendu que des millions de Canadiens utilisent les services offerts sur le marché parallèle du crédit à la consommation (entre 1,5 et 2 millions d'utilisateurs pour les services de prêts sur salaire seulement) qui leur entraînent des frais exorbitants ;

Attendu que certaines métropoles (New York, Paris) ont mis en place, pour contrer les abus constatés sur ce marché, des services efficaces de prêt sur gage qui présentent pour les consommateurs des conditions avantageuses ;

Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux et municipaux étudient la possibilité de mettre en place dans les grandes villes canadiennes des services de prêts sur gage inspirés de ces modèles ;

Attendu qu'il n'existe que très peu de programmes au Canada qui permettent aux consommateurs d'obtenir de petits prêts ;

Attendu que le besoin de petits prêts, destinés à répondre à certains besoins ou à pallier une diminution temporaire des revenus, a été établi ;

Attendu que le changement de comportement des banques, qu'il soit imposé ou volontaire, prendra du temps ;

Attendu que la création de programmes de microcrédit vise à s'attaquer aux problèmes d'exclusion et d'appauvrissement ;

Attendu que le succès de ces programmes repose sur un financement adéquat ;

Attendu que la lutte à l'exclusion et à l'appauvrissement relève de la responsabilité des gouvernements ;

Attendu qu'il existe à l'étranger et au Québec des modèles de programmes qui permettent l'offre de petits prêts à court terme à des taux d'intérêt raisonnables ;

Attendu que la mise en place au Canada de programmes semblables, qui pourrait s'en inspirer, est possible et souhaitable ;

Union des consommateurs recommande que soient créés au Canada des programmes qui visent à permettre l'accès à des petits prêts pour tous les consommateurs qui éprouvent le besoin de ce type de service :

Union des consommateurs recommande que les gouvernements fédéral et provinciaux s'engagent dès maintenant à investir dans ces programmes les sommes qui seront nécessaires à leur succès et assureront leur viabilité;

Union des consommateurs recommande la mise sur pied d'un comité multipartite, qui pourrait regrouper des représentants des gouvernements, des institutions financières et des organismes communautaires compétents, qui aurait pour mandat d'élaborer un programme efficace et accessible d'octroi de petits prêts destinés à l'ensemble de la population qui éprouve le besoin d'un tel service;

Union des consommateurs recommande que les gouvernements et les institutions financières veillent à s'assurer que les organismes communautaires participants disposent pour ce faire des ressources financières nécessaires pour assurer une participation adéquate ;

Attendu que doit être créé un fonds dans lequel seraient amassées les sommes qui permettraient d'offrir de petits prêts :

Union des consommateurs recommande que les gouvernements fédéral et provinciaux s'associent pour la création d'un fonds, à l'image du Fonds de cohésion sociale, qui permettrait d'améliorer l'offre des petits prêts aux consommateurs qui ne peuvent y accéder autrement ;

Union des consommateurs recommande que les institutions financières soient forcées de contribuer à ce fonds ;

Attendu que l'accessibilité aux programmes de petits prêts ne doit pas être circonscrite à une aide de dernier recours ;

Attendu que les besoins en matière de petits prêts des consommateurs varient considérablement, aussi bien pour les montants requis que pour les usages auxquels ils sont destinés ;

Attendu que, pour assurer une plus grande accessibilité aux petits prêts et le meilleur taux de remboursement possible, les ententes de remboursement se doivent d'être aussi souples que possible et tenir compte des capacités de remboursement spécifiques des différentes clientèles visées ;

Attendu que des seuils d'emprunt minimaux sont susceptibles de forcer inutilement les consommateurs à emprunter plus que les sommes dont ils ont besoin ;

Union des consommateurs recommande que les programmes à être élaborés ainsi que les programmes existants au Canada, et notamment les Fonds d'entraide Desjardins, veillent à la mise en place de critères d'octroi et de remboursement aussi souples que possible, afin d'accommoder l'ensemble des consommateurs qui éprouvent le besoin de ce type de service ;

Union des consommateurs recommande que les limites aux montants disponibles par le biais des programmes de petits prêts soient fixées à un seuil suffisamment haut pour

permettre l'accessibilité au plus grand nombre de consommateurs possible et qu'aucune limite minimale ne soit fixée ;

Attendu que des programmes visant l'octroi de petits prêts aux consommateurs devraient idéalement avoir des objectifs d'éducation au budget, à l'épargne et à la bonne gestion des finances ;

Attendu que certains organismes communautaires se spécialisent dans l'éducation et la formation des consommateurs au budget à l'épargne et à la bonne gestion des finances ;

Attendu que la participation de ces organismes communautaires à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'offre de ces programmes est de nature à faciliter l'atteinte de ces objectifs ;

Union des consommateurs recommande que les organismes communautaires compétents soient associés de près à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'offre des programmes de petits prêts ;

Union des consommateurs recommande que soient intégrés aux programmes de petits prêts à être élaborés des volets d'éducation au budget à l'épargne et à la bonne gestion des finances;

Union des consommateurs recommande que, dans le cadre des programmes de petits prêts à être élaborés, les organismes communautaires compétents soient appelés à offrir ce volet portant sur le budget ;

Union des consommateurs recommande que les programmes de petits prêts à être élaborés prévoient un financement adéquat des organismes communautaires qui assumeront les tâches liées à l'éducation au budget.

MEDIAGRAPHIE

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIERE FINANCIERE DU CANADA. L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC – le point de vue du public, 24 mars 2005, 36 pages.

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/SondageEtude/Consommateur/PDFs/PublicExpFinServAwareRpt-fra.pdf>

AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITÉS ACTIVES, *Micro-crédit social diagnostic et perspectives de développement*, mars 2008, 164 pages.

http://www.sante-et-travail.fr/fic_bdd/article_pdf_fichier/1209451616_ansa_mcs_rapport_2008.pdf

ASSOCIATION OF COMMUNITY ORGANIZATIONS FOR REFORM NOW CANADA (ACORN Canada), *Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry*, Canada, Novembre 2004, 38 pages.

http://acorn.org/fileadmin/International/Canada/Reports/Payday_Lending_Report.pdf

ASTRUC, Céline. *La mairie de Paris propose des micro-crédits aux faibles revenus*, MoneyWeek, 19 novembre 2008.

http://www.alterinfo.net/LA-MAIRIE-DE-PARIS-PROPOSE-DES-MICRO-CREDITS-AUX-FAIBLES-REVENUS_a26628.html

BEAUJOUAN, Jean. *Le développement du micro-crédit personnel (MPC) : une contribution à l'insertion sociale*, Caisse des dépôts et consignations, France, Décembre 2007, 87 pages.

http://www.jean-beaujouan.fr/IMG/doc/MCP_Etude_France_Benevolat_pour_la_CDC_12_2007.doc

BUCKLAND, Jerry. *Strengthening Banking in Inner-cities : Practices & Policies to Promote Financial Inclusion for Low-income Canadians*, Centre canadien de politiques alternatives, Canada, Mars 2008, 36 pages.

http://www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2008/Strengthening_Banking_in_Inner_Cities.pdf

BUCKLAND, Jerry et Martin Thibault. *The rise of fringe financial services in Winnipeg's north end: client experiences, firm legitimacy and community-based alternatives*, Canada, août 2003, 185 pages.

<http://ius.uwinnipeg.ca/WIRA/PDF/fringe-banking-Chesya.pdf>

BUCKLAND, Jerry, Blair Hamilton, Brendan Reimer. *Fringe financial services, inner-city banking & community-based solutions*, Canadian Journal of Urban Research, Canada, 16 juin 2006.

<http://www.articlearchives.com/banking-finance/banking-institutions-systems-savings/760530-1.html>

BUREAU DE LA CONSOMMATION. *Rapport sur les tendances en consommation*, Canada, septembre 2007.

<http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca02111f.html>

CAISSES POPULAIRES DU MOULIN DES MERES. Le Grape, Canada, 8 janvier 2008.
<http://moulinidesmeres.ca/implication.asp?cleActualite=2004614070>

CANOE. *Desjardins a versé plus d'un million de dollars en petits prêts à des personnes éprouvant des difficultés financiers*, Canada, 18 septembre 2009.
<http://lca.canoe.com/communiqués/cnw.html?lang=fr&id=200709180949006Q>

CBC NEWS. *Proposed law would regulate payday loan companies*, Canada, 13 mars 2006.
http://www.cbc.ca/canada/manitoba/story/2006/03/13/mb_money-management-20060313.html

CENTRE POUR LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT PUBLIC. *Fringe Lending and "Alternative" Banking: The Consumer Experience*, Canada, novembre 2002.
http://www.piac.ca/financial/new_report/

COLLECTIF SDF ALSACE. *Le Secours catholique souhaite que le microcrédit social se développe*, France, 18 juin 2008.
<http://collectifsdfalsace.20minutes-blogs.fr/tag/micro%20cr%C3%89dit%20social>

COMITE SUR LES MESURES EN MATIERE DE CONSOMMATION. *Document de consultation des intervenants relativement à une proposition de cadre de protection des consommateurs dans le marché parallèle du crédit à la consommation*, Canada, 14 décembre 2004, 23 pages.
[http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/accm_fr.pdf/\\$FILE/accm_fr.pdf](http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/accm_fr.pdf/$FILE/accm_fr.pdf)

COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO. *Les Utilisateurs des Services d'encaissement de chèques s*, Canada, 2007.
http://www.lco-cdo.org/fr/FeesSecIII_fr.html

CREDAL.

Crédit social accompagné, Belgique, 2008.
<http://www.credal.be/creditsocial/index.html>

Devenir coopérateur, Belgique, 2008.
http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=44

Indépendants, Belgique, 2008.
http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=10

Nous sommes ..., Belgique, 2008.
http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=93&Itemid=106

Région de Bruxelles-Capitale, Belgique, 2008.
http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=63

CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS.

Aujourd'hui, France, 2008.
<http://www.creditmunicipal.fr/le-credit-municipal-de-paris/histoire/aujourd'hui.html>

Financez vos projets, France, 2008.
<http://www.cmpbanque.fr/financez-vos-projets/prest-personnel/muniperso.html>

Le microcrédit personnel Le mini-prêt qui vous aide à rebondir, France, 2008.
<http://www.microcredit-municipal.fr/>

Prêt sur gage, France, 2008.
<http://www.creditmunicipal.fr/prest-sur-gage/obtenir-un-prest-sur-gage/prest-sur-gage.html#psg1>

DESJARDINS.

Les Fonds d'entraide Desjardins, Canada, 2009.
http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp

Responsabilité sociale – Les Fonds d'entraide Desjardins, la liste des organismes de consultation budgétaire associés à un Fonds d'entraide Desjardins, Canada, 2009.
http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp

DISNEUR, Lise. *Le crédit social à la consommation : une solution en faveur de personnes exclues des crédits bancaires classiques*, FINANCité, Belgique, novembre 2005.
http://www.financite.be/ma-documentation/mes-articles/le-credit-social-a-la-consommation-une-solution-en-faveur-de-personnes-exclues-des-credits-bancaires-classiques_fr,200.html

ELLIEHAUSEN, Gregory et Edward C. Lawrence, *Payday Advance Credit In America: An Analysis Of Customer Demand*, Credit Research Center, États-Unis, avril 2001, 94 pages.
<http://www.business.gwu.edu/research/centers/fsrp/pdf/Mono35.pdf>

ENVIRONICS RESEARCH GROUP. *Qui sont les consommateurs du secteur des prêts sur salaire au Canada ?*, Canada, 9 juin 2005.
www.cpla-acps.ca/french/reports/PaydayLoansReportPresentationJune9_fr.ppt

EVERGREEN FREEDOM FOUNDATION. *Reform that Really Works #4 : Wisconsin Calls It Welfare Replacement*, Policy Highlighter, Volume 7, Number 4, February 17, États-Unis, 1997.
http://www.ewfa.org/highlighters/v07_n4.php

FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION.

FDIC Board Approves Small-Dollar Loan Pilot Project.
Press Release, États-Unis, June 19, 2007.
<http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07051.html>

Affordable Small-Dollar Loan Guidelines, États-Unis, 19 juin 2007.
<http://www.fdic.gov/news/news/press/2007/pr07052a.html>

FELTNER, Tom et Malcom Bush. *A Global Survey of Community Reinvestment Laws : The Obligation of the Private Sector to Serve the Underserved in Several Countries*, Woodstock Institute, Volume 1, États-Unis, août 2004.
<http://www.woodstockinst.org/programs/global/>

GOVERNEMENT DU CANADA.

Les sociétés de prêt sur salaire au Canada : Déterminer l'intérêt public, Canada, 26 janvier 2006.
<http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0581-f.html>

Éliminer les obstacles : l'entente de partenariat de Winnipeg investit dans un centre communautaire de services financiers, Canada, 16 novembre 2006.

http://www.wd.gc.ca/fra/77_3277.asp

La community reinvestment act (CRA) : une législation américaine relative au crédit, Canada, Octobre 1998.

<http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/bp464-f.htm>

GRALON. *Le prêt sur gage : présentation et fonctionnement*, France, 30 octobre 2008.

<http://www.gralon.net/articles/economie-et-finance/credit/article-le-pret-sur-gage---presentation-et-fonctionnement-2116.htm>

INDUSTRIE CANADA. *Rapport sur les tendances en consommation*, Canada, septembre 2007.

<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oqa-bc.nsf/fra/ca02111.html>

JOURNAL DU NET. *Dans les coulisses des prêts sur gage du Crédit Municipal de Paris*, France, s.d.

<http://www.journaldunet.com/economie/reportage/credit-municipal/4-quichet.shtml>

JUBILEE FUND : ETHICAL INVESTING IN MANITOBA. *Projects Community Financial Services Centre*, Manitoba, s.d.

<http://www.jubileefund.ca/projects/CommunityFinancialServicesCentre.html>

KIRCHHOFF, Sue. *Breaking the cycle of payday loan 'trap'*, USA TODAY, États-Unis, 19 septembre 2006.

http://www.usatoday.com/money/perfi/general/2006-09-19-credit-unions-usat_x.htm

LAPOUTTE, Alexandrine. *Caisse Desjardins de Lévis et ACEF Rive-Sud : quelle configuration partenariale?*, Cahiers du CRISES Collection « Études de cas d'entreprise d'économie sociale », Canada, 29 janvier 2002, 71 pages.

<https://depot.erudit.org/retrieve/1505/ES0202.pdf>

MASSE, Claude. *Le prêt sur gage - qu'en est-il et comment est-il contrôlé?*, Canada, 13 janvier 2000.

<http://www.avocat.qc.ca/public/iipretgage.htm>

MCKERNAN, Signe-Mary et Caroline Ratcliffe. *Enabling Families to Weather Emergencies and Develop - The Role of Assets*, New Safety Net Paper 7, États-Unis, July 2008, 30 pages.

http://www.urban.org/UploadedPDF/411734_enabling_families.pdf

MINISTERE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX. *Les prêts sur salaire*, Ontario, 7 mai 2008. http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/STEL02_179542.html

MISCHEL, Brian J. *Banks Reach Underbanked with Small-Dollar Loans*. All Business, États-Unis, September 1 2008.

<http://www.allbusiness.com/company-activities-management/management-best-practices/11694084-1.html>

NEW ECONOMICS FOUNDATION. *New banking partnership sounds death knell for predatory lenders*, Royaume-Uni, 16 décembre 2004.

http://www.neweconomics.org/gen/news_communitybankingpartnership.aspx

NORTH CAROLINA STATE EMPLOYEES' CREDIT UNION. *Growing with You Grow Learn Dream Succeed*, Annual Report 2008, États-Unis, 2008, 52 pages.

http://www.ncsecu.org/PDF/Annual/AR_2008.pdf

ONTARIO RENT BANK NETWORK. *Families In Need Get Help With Rent* McGuinty Government Announces Funding For Rent Banks, Canada, 15 mai 2008.

<http://www.ontariorentbank.net/>

ORGANISATION DES NATIONS UNIES. Département des affaires économiques et sociales et Fonds d'équipement des Nations Unies, *La création de secteurs financiers accessibles à tous*, États-Unis, 2006.

http://www.unctf.org/francais/microfinance/pubs/bluebook/pub/index.php?get_page=chapter&num=3

POLLARA. *Payday Loan Customer Survey - Ontario* -, novembre 2007, 18 pages.

<http://www.cpla->

[acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20\(Oct%2026\).pdf](http://www.cpla-acps.ca/english/reports/3631%20Ontario%20CPLA%20Report%20FINAL%20(Oct%2026).pdf)

PYPER, Wendy. *Les prêts sur salaire dans L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no. 4, Canada, avril 2007.

<http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10407/9617-fra.htm>

RAISING THE ROOF. Case Study: Four Corners Community Savings, Toronto, s.d.

http://www.raisingtheroof.org/ss-case-dsp.cfm?casefile=Four_Corners_Community_Savings

RAMSAY, Iain. *Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation*, Canada, 2000, 88 pages.

[http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf)

REGIE DES SERVICES PUBLICS MANITOBA. *Frais maximaux pour les prêts de dépannage*, Manitoba, 4 avril 2008, 11 pages.

<http://www.pub.gov.mb.ca/pdf/misc/39-08.fr.pdf>

SECOURS CATHOLIQUE. *Microcrédit social – Évaluation et perspectives*, France, 4 août 2008.

http://www.secours-catholique.asso.fr/actualitefrance_1577.htm

et

http://www.secours-catholique.asso.fr/communiqu_1553.htm

SOCIETE CANADIENNE D'HYPOTHEQUES ET DE LOGEMENT. *Évaluation du projet pilote de banque d'aide au loyer de la Ville de Toronto*, Série socio-économique 57, Canada, 22 février 2007, 4 pages.

<http://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/pdf/62451.pdf>

South Hampshire Community Baking Partnership, Portsmouth, Royaume-Uni, 2007.

http://www.shantscbp.org.uk/SHCBP/What_We_Do.html

Tameside. *Credit Union*, Royaume-Uni, 5 septembre 2007.

<http://www.tameside.gov.uk/creditunion>

ROCHFORD, Luc, *Le marché parallèle des petits prêts*, Union des consommateurs, Montréal, Canada, 2006, 58 pages.

<http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs//docu/budget/petitsprets.pdf>

UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES. *Lancement du microcrédit social en Dordogne*, France, 9 juin 2008.

<http://www.unaf.fr/recherche.php3?recherche=microcredit>

WISCONSIN DEPARTMENT OF CHILDREN AND FAMILIES. *Wisconsin Works (W-2) and Related Programs Home Page*, États-Unis, 11 décembre 2008.

<http://dcf.wisconsin.gov/w2/default.htm>

ANNEXE 1 – DOSSIERS DE CONSULTATION BUDGETAIRE

ACEF de Lanaudière	Client, âge et sexe	Revenu net	Type de besoin	Montant requis	Solution envisagée par la personne	Solution proposée par l'intervenant	Solution utilisée (si connue)
1	Couple H : 59 ans F : 49 ans	Mensuel : 2 795 \$ M : revenu de travail Mme : rien	Problèmes de santé ont entraîné arrâges des comptes courants. Veulent éviter éviction de leur logement.	2 500 \$	Avait tenté de négocier mais ne savait trop quoi faire	Négociation de créanciers pour quelques comptes, établir des priorités de paiements, budget et en dernière instance, emprunt via la fille du couple.	Négociation H-Québec, Bell et Visa Emprunt de 2 500 \$ via la fille du couple avec un ami endosseur
2	Couple H : 44 ans F : 36 ans	Mensuel : 2 205 \$ M : revenu de travail Mme : rien	Arrâges de comptes courants dû à une perte d'emploi	2 000 \$	Demande de prêt	Faire les impôts en retard de 3 ans, obtenir un emploi subventionné pour Madame qui a des limitations liées à la santé.	Faire impôt qui permettront de récupérer un certain montant d'argent.
3	Homme 76 ans	Mensuel : 2 500 \$ Pension de vieillesse et RRQ	Achat d'un fauteuil roulant	3 700 \$	Demande d'emprunt	Montage financier entre la caisse et le Fonds Desjardins qui a endossé le prêt pour 1 000 \$.	Tel que proposé
4	Femme 61 ans	Mensuel : 872 \$ Aide sociale	Réparations à la maison	4 000 \$	Demande d'emprunt	Prêt de 1 000 \$ à répétition compte tenu des contraintes du Fonds	Prêt de 1 000 \$ qu'elle rembourse et réemprunte 1 000 \$ à nouveau pour poursuivre les travaux
5	Homme 57 ans	Mensuel : 1 000 \$ Revenu de travailleur autonome	Achat d'équipement de bureau pour redémarrer son entreprise	1 200 \$	Demande d'emprunt	Prêt du Fonds d'entraide	Prêt de 1 000 \$ compte tenu du max possible par le biais du Fonds d'entraide
6	Homme 23 ans	Mensuel : 1 093 \$ Allocation de formation	Arrâge d'assurance-auto et achat de pneus d'hiver	1 300 \$	Demande d'emprunt	Prêt et négociation auprès des commerçants	Prêt de 1 000 \$ compte tenu du max possible par le biais du Fonds d'entraide
7	Femme mono parentale 26 ans	Mensuel : 1 700 \$ Assurance-emploi	Retour aux études, besoin d'un ordinateur et régler jugement de saisie pour ancien logement et changer auto	3 000 \$	Demande d'emprunt	Prêt de 400 \$ pour l'ordinateur	continuer l'entente de paiement pour le jugement et garder encore la vieille auto Tel que proposé

ACEF du Nord de Montréal	Client, âge et sexe	Revenu net	Type de besoin	Montant requis	Solution envisagée par la personne	Solution proposée par l'intervenant	Solution utilisée (si connue)
8	46 ans Femme	Annuel : 33 679 \$ Revenu d'emploi	Dettes à haut taux d'intérêts et arrérage de loyer et hydro	5 000 \$	Retrait RÉER – Fonds de travailleur	Idem	?
9	50 ans Femme Alterne travail à contrat et aide sociale	Annuel : 15 000 \$ Revenu d'emploi et aide sociale.	Cours de conduite chauffeur d'autobus, pour intégrer la STM	2 400 \$	N'avait pas d'épargne, d'où demande au Fonds (ou laisser tomber le processus d'embauche)	Retarder son projet, ou envisager un autre type d'emploi en suivant formation gratuite	Autre carrière
10	43 ans Femme	Annuel : 47 000 \$ Revenu d'emploi	Coupure Gaz Métro et retard au service de garde	1 200 \$	Retour à l'emploi était récent, donc pas d'épargne. Sans historique de crédit, pas d'accès à un prêt ou carte d'institution, ne sait plus que faire.	Prêt accordé, négo impossible avec Gaz, et difficile d'attendre d'avoir accumulé assez d'argent (période hivernale)	Prêt au Fonds
11	25 ans Femme	Annuel : 20 500 \$ Revenu de M. quand travaille : 15 000 \$) Saisonnier	Dettes à taux d'intérêt élevé (pour combler manque de revenu-M.) et retards loyer et services publics	5 000\$	Emprunter 1000\$ pour payer les retards de loyer	Prêter 550\$ pour payer un prêt à United North Star, puisque le paiement à la semaine désorganisait le budget. Et retour à l'emploi rapide pour M. + Cours budget!	Prêt 550 \$, et retour au travail de Mr quelques semaines plus tard
12	56 ans Femme	Annuel : 8 200 \$ Autres sources qu'un emploi	Achat d'un nouvel ordinateur pour continuer l'écriture de livres pour enfants.	Entre 800 et 900 \$	Demande auprès de sa Caisse, qui l'a référée au Fonds	Prêt de 850 \$	FED 850 \$
13	42 ans Femme	Annuel : 36 000 \$ Revenu d'emploi	Retards de loyer suite à maladie grave du conjoint, et baisse de revenu à cause des congés pris pour l'accompagner	2 500 \$ 1 800 \$ pour les retards, et 700 \$ pour se ré-organiser	Demande de prêt à sa banque refusée. Seule possibilité offerte : carte de crédit avec endosseur (note : avait fait faillite en 1999)	Tentative de négociation avec l'institution financière, négative. Prêt accordé exceptionnellement	FED 1 800 \$
14	26 ans 28 ans Couple	Annuel : 25 000 \$ Revenu d'emploi	Manque à gagner du à la perte d'emploi du conjoint, qui a occasionné des retards dans les comptes courants.	1 300 \$	Pas d'accès au crédit traditionnel, a fait des démarches pour trouver des ressources alternatives. Nécessaire d'agir rapidement pour éviter la perte du logement	Retour à l'emploi du conjoint, et prêt pour le loyer. Et suivi budgétaire.	FED 558 \$

ACEF Montérégie- Est	Client, âge et sexe	Revenu net	Type de besoin	Montant requis	Solution envisagée par la personne	Solution proposée par l'intervenant	Solution utilisée (si connue)
15	32 ans Femme	Mensuel : 1 448 \$ Autres sources que d'un emploi	Lunettes et orthèses	574 \$	Prêt FED	Prêt FED	FED Prêt accepté de 574\$
16	27ans Homme	Mensuel : 575 \$ Autres sources que d'un emploi	Retard sur hypothèque	1 500 \$	Prêt FED	Vente ou revenu supplémentaire	Prêt refusé
17	30 ans Femme	Mensuel : 1780 \$ Autres sources que d'un emploi	Achat d'un ordinateur	650 \$	Prêt FED	Prêt FED	Prêt refusé
18	67 ans Homme	Mensuel : 1441 \$ Autres sources que d'un emploi	Achat pneus d'hiver	476 \$	Prêt FED	Prêt	Prêt refusé
19	31 ans Homme	Mensuel de : 1 100 \$ Autres sources que d'un emploi	Achat d'une automobile	1 500 \$	Prêt FED	Prêt FED	Prêt refusé
20	24 ans Homme	Aucun Revenu	Payer assurance auto	322 \$	Prêt FED	Négociation avec créanciers et compagnie d'assurances	Négociation avec créanciers et compagnie d'assurances Prêt refusé
21	21 ans Femme	Mensuel de : 1 520 \$ Revenu d'emploi	Achat de meubles	1 200 \$	Prêt FED	Prêt du Fonds d'entraide	FED Prêt accepté de 1200\$
22	44 ans Femme	Mensuel de : 588 \$ Autres sources que d'un emploi	Achat de lunettes	250 \$	Prêt FED	Dépôt volontaire Prêt du Fonds d'entraide	FED Dépôt volontaire Prêt accepté de 250\$

ACEF de l'Est de Montréal	Client, âge et sexe	Revenu net	Type de besoin	Montant requis	Solution envisagée par la personne	Solution proposée par l'intervenant	Solution utilisée (si connue)
23	71 ans Femme Retraite e	Mensuel : 1 526 \$ Moins de 18 500 \$ annuel. Retraite prov 635 \$/m Retraite féd 822 \$/m Alloc. Maintient à domicile 45 \$/m Régime de retraite Bell 26 \$/m	Récupérer ses bijoux de famille chez un prêteur sur gages	466 \$	Emprunter + rembourser à coup de 20 \$/mois.	Laisser aller les bijoux ou demander l'aide de ses enfants. S'éloigner de ce milieu de faire un suivi budgétaire avec l'ACEF. Refusé au FED	FED refusé Encore les prêteurs sur gages et jeux dans l'espoir de récupérer ses biens.
24	39 ans Femme Célibataire Immigrante Mobilité réduite	Mensuel : 870 \$ Moins de 10 500 \$ annuel. Aide Soc avec incapacité de travail + RRQ invalidité	Réfrigérateur et déménagement vers un HLM.	700 \$	Référée au Fonds d'entraide par son ergothérapeute. Puisque max 500 \$, chercher de l'aide dans son réseau pour faire le déménagement et contracter un prêt pour le frigo.	Prêt de 500 \$ accordé. Déposé dans son compte. Remboursement sur 12 mois.	FED 500 \$ Aide trouvée dans son milieu pour le déménagement. Frigo acheté réusiné et livré.
25	22 ans Femme Mono parentale 1 enfant aux études	Mensuel : 1 511 \$ Moins de 18 200 \$ annuel Emploi qc 957 \$/m All. Fam. 554 \$/m	Déménagement vers une coopérative d'habitation.	400 \$	Sélectionnée pour une coop. Demande à son intervenante scolaire de l'aider \$\$\$. On la réfère au Fonds d'entraide pour un emprunt.	Le Fonds aide Mme avec la négociation du prix et la réservation d'un déménagement. Prêt de 350 \$ couvrant le déménagement. Chèque au déménageur. Suivi budgétaire proposé.	FED 350 \$ à rembourser sur 18 mois.
26	63 ans Femme Immigrante veuve 2 ^e demande 1 ^{er} prêt remboursé	Mensuel : 692 \$ Moins de 10 000 \$ annuel Aide sociale avec incapacité temporaire 692 \$/m.	Cuisinière	300 \$	Utiliser le Fonds d'entraide qu'elle connaît déjà comme outil de crédit au lieu de tomber dans le piège des paiements échelonnés avec intérêts cachés.	Prêt du Fonds de 300 \$ accordé et transféré dans son compte.	FED 300 \$ Mme a magasiné le meilleur prix possible et s'est achetée sa cuisinière. Maintient ses mensualités déjà budgéter de 20 \$/m.

ACEF de l'Est de Montréal	Client, âge et sexe	Revenu net	Type de besoin	Montant requis	Solution envisagée par la personne	Solution proposée par l'intervenant	Solution utilisée (si connue)
27	47 ans Femme Problèmes de santé mentale	Mensuel : 942 \$ Moins de 11 000 \$ annuel Aide soc. 832/m alloc. Log. 80/m RRQ inv. 30/m Total?942/m	Déménagement	400 \$	Demander à la sécurité du revenu mais montant insuffisant, paperasse importante à remplir, insurmontable pour Mme.	Le Fonds aide Mme avec la négociation du prix et la réservation d'un déménagement. Prêt de 282 \$. Chèque au déménageur. Le Fonds aide Mme avec formulaires de l'Aide sociale et discute avec l'agent de la Sécurité du revenu.	FED 282 \$ Prêt pour déménagement sera rembourser à 13 \$ /m car peu de manœuvre budgétaire. Aide sociale soutient finalement le déménagement car raisons médicales. Aide sociale rembourse Fonds avec chèque de 200 \$. Donc, reste peu de mensualités à faire pour Mme.
28	50 ans Homme Aidant naturel pendant quatre ans...	Mensuel : 565\$ Moins 10 000 \$ annuel Aide sociale de base ? 565/m	Retour sur le marché du travail. Formation intensive (de 2 X 4 jours) en application de pesticides pour devenir exterminateur	575 \$	M. a fait plusieurs démarches de financement auprès de la Sécurité du revenu, auprès des groupes de soutien en réinsertion au travail, et finalement, auprès du député qui l'a référé au Fonds d'entraide.	Vérification de la validité du cours à financer. Contact avec le professeur. Émission du chèque. Prêt du Fonds accordé de 573,14 \$.	FED 573,14 \$ Prêt remboursé à 31,86 \$/m. M. a suivi ses cours avec succès. Est venu montrer ses résultats.
29	57 ans Homme	Mensuel : 708 \$ Moins de 8 500 \$ annuel Aide sociale avec incapacité temporaire	Loyer et solde à Hydro-Québec	700 \$	A demandé un petit prêt à sa Caisse, ils l'ont référé au Fonds d'entraide.	Négociation avec Hydro-Québec et prêt pour le loyer. Prêt du Fonds accordé.	FED 400 \$ Après négo. avec Hydro, référé aux ententes personnalisées et prêt de 400 \$ à rembourser à 19 \$/m.
30	31 ans Femme Mono parentale 3 enfants	Mensuel : 1 967 \$ Moins de 23 500 \$ annuel Aide sociale avec incapacité temporaire 688 \$/m All. Fam. Qc 400 \$ All. Fam. Ca 879 \$	Urgence dentaire (dent à l'avant de la bouche)	Env. 1 500 \$	A tenté de négocier avec son dentiste... A demandé à la Sécurité du revenu... ils paient seulement pour une extraction! Travailleuse sociale du CLSC la réfère au Fonds et l'accompagne à la rencontre.	Démarches auprès de l'Université de Montréal. Prêt de 760 \$. Prêt du Fonds accordé.	FED 760 \$ A pris ses R-V à l'Université de Montréal. Tous les travaux ont été faits. Rembourse 30 \$/m pendant deux ans.

ANNEXE 2 – FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS

No du FED	Nb de caisses partici-pantes	Nb de demandes de prêts	Nb de prêts	% de prêts vs nombre de demandes	Sommes prêtées	Moyenne par prêt	Sommes des prêts radiés	Taux de récup- ération
1	24	381	235	61,70%	95 300,40 \$	405,53 \$	-29 852,30 \$	68,70%
2	9	461	186	40,30%	102 272,24 \$	549,85 \$	-15 281,60 \$	85,10%
3	11	1045	349	33,40%	188 494,91 \$	540,10 \$	-18 444,96 \$	90,20%
4	4	514	248	48,20%	166 165,66 \$	670,02 \$	-8 032,44 \$	95,20%
5	26	1150	189	16,40%	108 109,64 \$	572,01 \$	-16 210,53 \$	85,00%
6	3	340	151	44,40%	111 427,07 \$	737,93 \$	-2 193,62 \$	98,00%
7	6	285	52	18,20%	18 301,94 \$	351,96 \$	-483,17 \$	97,40%
8	17	391	281	71,90%	111 947,13 \$	398,39 \$	-27 804,60 \$	75,20%
9	2	350	97	27,70%	41 845,41 \$	431,40 \$	0,00 \$	100,00%
10	2	84	24	28,60%	9 018,41 \$	375,77 \$	-474,57 \$	94,70%
11	10	220	98	44,50%	73 072,95 \$	745,64 \$	-11 764,94 \$	83,90%
12	8	164	42	25,60%	14 594,75 \$	347,49 \$	-805,85 \$	94,50%
13	17	351	157	44,70%	74 539,76 \$	474,78 \$	-8 828,53 \$	88,20%
14	15	593	282	47,60%	195 033,26 \$	691,61 \$	-14 691,98 \$	92,50%
15	18	121	60	49,60%	37 982,45 \$	633,04 \$	-4 705,27 \$	87,60%
16	10	259	126	48,60%	63 397,61 \$	503,16 \$	-2 495,07 \$	96,10%
17	12	518	170	32,80%	113 838,18 \$	669,64 \$	-14 484,48 \$	87,30%
18	3	66	44	66,70%	35 748,82 \$	812,47 \$	-3 114,84 \$	91,30%
19	4	43	17	39,50%	7 690,86 \$	452,40 \$	-1 900,00 \$	75,30%
20	5	95	34	35,80%	22 271,23 \$	655,04 \$	-4 067,34 \$	81,70%
21	12	143	79	55,20%	35 503,56 \$	449,41 \$	-4 509,36 \$	87,30%
22	3	23	7	30,40%	7 495,79 \$	1 070,83 \$	-300,00 \$	96,00%
23	4	58	30	51,70%	27 255,71 \$	908,52 \$	-760,00 \$	97,20%
24	27	143	55	38,50%	24 813,67 \$	451,16 \$	-1 471,28 \$	94,10%
25	9	90	17	18,90%	13 677,69 \$	804,57 \$	-3 376,40 \$	75,30%
26	10	28	6	21,40%	4 952,20 \$	825,37 \$	0,00 \$	100,00%
27	7	63	15	23,80%	10 903,59 \$	726,91 \$	-1 000,00 \$	90,80%
28	14	63	37	58,70%	20 155,46 \$	544,74 \$	-1 111,01 \$	94,50%
29	9	10	0	0,00%	0,00 \$	0,00 \$	0,00 \$	0,00%
30	4	14	5	35,70%	5 216,00 \$	1 043,20 \$	0,00 \$	100,00%
total	305	8066	3093	nsp	1 741 026,35 \$	nsp	-198 164,14 \$	nps
moy	19,53	525,03	198,37	37,89%	112 891,74 \$	562,89 \$	-12 215,87 \$	88,62%