

« DE LA TRANSMISSION FAMILIALE AU PRET SUR GAGE : UN PARCOURS DE FEMMES A L'ÉPREUVE DE LA PRECARITE »

ÉTUDE SUR LE PRET SUR GAGE AU CREDIT MUNICIPAL DE LYON

PAR ELISABETH SORIANO, STAGIAIRE A LA MRIE DE JANVIER A JUIN 2012
DANS LE CADRE D'UN MASTER 2, SOCIOLOGIE APPLIQUEE AU DEVELOPPEMENT LOCAL, LYON 2

Sommaire

INTRODUCTION	p3
1. ELEMENTS METHODOLOGIQUES	p4
1. Observations des clients à travers les transactions professionnels/clients	
2. Questionnaires	
3. Entretiens	
2. HISTOIRE DES CREDITS MUNICIPAUX : DES MONTS DE PIETE AUX CREDITS MUNICIPAUX, ENTRE CHARITE ET ECONOMIE...	p5
3. LE CREDIT MUNICIPAL DE LYON, DES ACTIVITES A L'ARTICULATION DU SOCIAL ET DE L'ECONOMIQUE : UN ETABLISSEMENT « ENTRE DEUX MONDES »	p7
4. DE LA TRANSMISSION FAMILIALE AU PRET SUR GAGE : UN PARCOURS DE FEMMES A L'EPREUVE DE LA PRECARITE	p9
1. Portrait des clients	
• Le prêt sur gage : une histoire de femmes...	
2. Les objets déposés, une histoire d'or...	
• Les bijoux transmis : l'inscription dans une lignée familiale à l'épreuve de la pauvreté	
• Des bijoux achetés : une « assurance risque »	
• Le prêt sur gage : une troisième voie ?	
3. Le prêt sur gage : le choix d'un crédit différent	
• Le prêt sur gage : une alternative à l'assistance	
• Le prêt sur gage : un « amortisseur » des effets de la pauvreté	
• Le risque de « l'engrenage »	
5. PISTES DE REFLEXION/PRECONISATIONS	p18
6. CONCLUSION	p21
7. SYNTHESE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE	p23
1. Les clients	
2. Les ressources	
3. Les prêts	
4. Le service	
ANNEXES	p27
Annexe 1 : Enquête clients	
Annexe 2 : Grille d'entretien	
Annexe 3 : Résultats des observations aux guichets	

INTRODUCTION

La Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion est une association loi 1901. Elle a été constituée en 1992 à la demande conjointe du mouvement associatif, sous l'impulsion, d'associations de lutte contre l'exclusion (ATD Quart-Monde, Secours Catholique) et de partenaires sociaux. Elle est financée par l'Etat, la Région Rhône-Alpes et les huit Conseils Généraux de la Région Rhône-Alpes. Elle a pour objet d'observer, d'analyser et d'informer sur les phénomènes d'exclusion. Ce qui passe notamment par la participation pleine et entière des personnes vivant la précarité ainsi que par l'organisation d'espaces partenariaux de rencontre et de réflexion des acteurs impliqués dans la lutte contre l'exclusion. Elle diffuse de l'information à travers sa lettre électronique, des rapports thématiques et surtout le dossier annuel qui constitue sa production centrale et est un document de référence.

La MRIE a souhaité enquêter sur le Crédit Municipal et le prêt sur gage.

Ces derniers mois de nombreux médias, alertés par la progression de l'activité des Crédits Municipaux, en ont parlé¹, s'accordant à dire que leur activité record est à mettre en lien avec la crise économique. Ainsi, depuis longtemps, les Crédits Municipaux sont considérés comme de bons « baromètres » de la situation économique et sociale. En effet, alors que les inégalités se creusent, que la situation économique se dégrade, que les ménages doivent, et tout particulièrement les plus modestes, surmonter au quotidien les effets de la crise, les Crédits Municipaux voient leur activité progresser.

À Lyon, le Crédit Municipal a récemment fêté ses 200 ans. Comme les autres, il connaît depuis 2008 une augmentation de son activité : 10 % d'opérations supplémentaires, un montant de production en hausse de 48 % (en lien avec l'augmentation du prix de l'or). Ce sont 26 500 clients qui ont fréquenté ses guichets en 2011.

Etablissement public d'aide sociale et de crédit, cette institution de crédit populaire fonctionne sur le principe très réglementé du prêt sur gage, dont elle a le monopole public depuis 1810. Ce service permet en contrepartie du dépôt d'objets de valeur (bijoux, argenterie, tableaux, sculptures, meubles de style ...), d'obtenir un prêt immédiat de six mois, renouvelable. Son montant représente 60 à 70 % de la valeur de l'objet si ce dernier était vendu aux enchères publiques (estimation assurée par des commissaires-priseurs). Le déposant reste propriétaire de son bien qu'il peut récupérer à tout moment contre remboursement du prêt consenti et des intérêts.

Si les missions historiques des Crédits Municipaux de lutte contre l'usure et d'aide sociale ont toujours été présentes dans les différents textes, associées au monopole du prêt sur gage, par contre leur reconnaissance comme établissements de crédit est plus récente.

A l'heure de la dématérialisation de plus en plus forte de l'argent, de la multiplication des offres de crédit, de financement... le prêt sur gage peut sembler appartenir à une autre époque.

Sa mission de lutte contre l'usure abusive², très importante lorsque le crédit n'existait que « contre gage », peut paraître également limitée car d'autres réglementations aujourd'hui encadrent les crédits et les taux d'intérêts.

Pourtant, l'activité de prêt sur gage des Crédits Municipaux non seulement a perduré mais connaît un nouveau développement ces dernières années. A quels besoins toujours actuels répond ce service ? Qui sont les clients ? Pourquoi ont-ils recours au prêt sur gage ? De quelles histoires sont porteurs les objets déposés ? Le prêt sur gage est-il un crédit comme les autres ?

Pendant quatre mois, le Crédit Municipal de Lyon nous a ouvert largement ses portes. Dans cette étude nous allons essayer de dresser un « portrait » des clients et de comprendre ce qui se joue dans le lien aux objets déposés. Puis nous regarderons les usages du prêt sur gage, « amortisseur » des effets de la pauvreté mais aussi espace possible d'autonomie. En conclusion, nous poserons quelques pistes de réflexion.

¹ « Le sommet de Piété » (*France Inter l'écho du jour* 17/04/12) ; « Ma tante, une vie » (*Libération* 4/11/11) ; « Le Mont de Piété a connu une activité record » (*Figaro*. 16/02/10) ; « La deuxième vie du prêt sur gage » (*TF1, Sept à huit* 6/05/12).

² Selon l'article L313-3 du Code de la Consommation : « Constitue un prêt usuraire tout prêt conventionnel consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit pour des opérations de même nature comportant des risques analogues ».

1. ELEMENTS METHODOLOGIQUES

L'enquête s'est déroulée principalement sur **le site Lyonnais** (en complément une visite a eu lieu sur le site de Saint-Etienne).

Elle s'est décomposée en **3 grands temps** :

1. Un premier **exploratoire : observations dans la salle d'attente et observations des clients à travers les transactions professionnels/clients** et entretiens avec des professionnels du service prêt sur gage. (mars 2012)
2. Un second central : suite des observations et **entretiens semi-directifs avec les clients du prêt sur gage** sur la base d'un guide d'entretien et passation d'un **questionnaire** pour identifier et déterminer la précarité de la clientèle du prêt sur gage (avril- mai 2012)
3. Un troisième d'**écriture et d'analyse** (juin-juillet 2012)

1. Observations des clients à travers les transactions professionnels/clients :

L'étude, son objet et sa méthodologie ont été présentés lors d'une réunion auprès de tous les agents. Après un entretien avec le responsable du service et une étude documentaire permettant de comprendre le fonctionnement général du service, réalisation de douze demi-journées d'observation auprès des agents. Une grille (anonyme) « profils clients » a permis de recueillir des informations sur 174 clients (sexe, nationalité, origine, nombre de contrats...) et d'observer les interactions clients/agents.

Cela a permis également un échange individuel avec 10 des 14 agents en charge de l'accueil des clients (formation, parcours professionnel, représentations de l'emploi...).

2. Questionnaires

Après ces premiers temps d'observation auprès des agents, complétés par des temps d'observation dans la salle d'attente, un questionnaire a été élaboré.

Ses objectifs :

- Recueillir des informations sur la situation sociale et financière des clients
- Recueillir des informations sur le nombre et le montant de leurs contrats de prêt sur gage
- Recueillir leur avis sur le service prêt sur gage du Crédit Municipal

Le choix a été d'élaborer un questionnaire court pour s'adapter au contexte : clients de passage dans une salle d'attente disposant d'un temps plus ou moins long et entrecoupé d'appels aux guichets. Les questions fermées à choix simple ou multiple ont donc été privilégiées. Le questionnaire devait pouvoir être administré en autonomie et en face à face. L'objectif fixé étant de 250 réponses.

Pour les questionnaires administrés en autonomie les agents étaient chargés de le distribuer au moment de la transaction. Des urnes étaient ensuite mises à disposition à chaque guichet pour recueillir les questionnaires. Les questionnaires étaient distribués aux clients sans critère particulier. La diffusion s'est étalée sur un mois environ (entre avril et mai).

Les questionnaires en face à face étaient administrés dans la salle d'attente. Ils ont été supports à la rencontre avec des clients et ont permis de réaliser certains des entretiens. 232 personnes ont répondu au questionnaire (182 en autonomie, 50 en face à face).

3. Entretiens

Quinze temps de présence ont été assurés dans les salles d'attente « engagements », « déagements ou prolongations ».

Quinze entretiens, d'une durée de 30 minutes environ, ont été réalisés pendant ces temps. Ils ont été complétés par quatre entretiens approfondis d'une heure sur d'autres lieux : à domicile, dans une salle du Crédit Municipal.

Les entretiens ont été conduits à partir d'une grille d'entretien. Les thématiques abordées étaient :

- La personne rencontrée
- Son utilisation du service prêt sur gage
- Les objets déposés
- La relation au prêt et au Crédit Municipal

2. HISTOIRE DES CREDITS MUNICIPAUX : DES MONTS DE PIETE AUX CREDITS MUNICIPAUX, ENTRE CHARITE ET ECONOMIE...

L'histoire des Crédits Municipaux a, de tout temps, été traversée par l'idée que l'on se fait de l'aumône, de l'aide, de la charité, de la bienfaisance et par la question du rôle de l'Etat (ou des autorités) dans la régulation des échanges marchands, de l'argent et dans l'intervention auprès des pauvres.

A l'origine de la création : la lutte contre l'usure :

Au Moyen Age, l'usure pratiquée par les prêteurs sur gage produit des ravages dans les milieux populaires mais aussi dans les autres groupes sociaux. Jusqu'au XII^{ème} siècle l'Eglise condamne l'usure, mais la montée de la pauvreté la contraint à chercher des mesures alternatives à l'aumône et à la charité. C'est ainsi que sont créés, à partir de dons en Italie, en **1462 à Pérouse et en 1464 à Orvieto**, les premiers **Monts de Piété**, approuvés par l'Eglise, et proposant des prêts sans intérêts.

En France, une naissance difficile :

En France, bien qu'approuvés par Louis XIII et Louis XIV, les premiers Monts de Piété ne se développeront qu'à partir de **1673**.

La Révolution Française, des années difficiles pour les Monts de piété :

Une série de dispositions les affaiblit ou entraîne leur disparition. Mais l'usure revient en force. En **1804**, une législation leur donne le **monopole du prêt sur gage**, prévoit qu'ils soient établis avec **autorisation du gouvernement, au profit des pauvres** par l'intermédiaire des hôpitaux, destinataires des bénéfices réalisés.

Du Mont de piété au Crédit Municipal 1805-1918 :

En 1847, 45 villes de France ont un Mont de piété. Une loi, en **1851**, les transforme en **établissements d'utilité publique** présidés de droit par le maire. Dans de nombreux cas leurs bénéfices sont versés aux hospices. Mais beaucoup considèrent qu'il est « **injuste de prendre dans la poche de certains pauvres pour en soulager d'autres** » (citation de M. de Mortemar) et demandent leur autonomie financière qu'ils obtiendront peu à peu.

Le développement économique et de la protection sociale améliore le niveau de vie et réduit la précarité des classes pauvres. Les Monts de piété adaptent leur activité de prêt sur gage (abandon des gages de vêtements et de literie et ouverture aux biens mobiliers).

La première guerre mondiale fragilise encore les Monts de piété : les prêts se raréfient, le paiement des intérêts diminue, la vente des gages est interdite.

Entre 1916 et 1919 des lois et décrets changent en profondeur leur statut : autorisation de prêter sur les brevets de pensions, les valeurs mobilières, d'ouvrir des comptes de dépôt, de capitaliser leurs bénéfices et **remplacent leur nom par Crédit Municipal**. En juin 1919, un arrêt du Conseil d'Etat les reconnaît **Etablissements Publics**.

1918-1945 des Crédits municipaux fragilisés :

Les lois sociales du Front Populaire diminuent la précarité, **l'activité du prêt sur gage est en baisse**. La deuxième guerre mondiale a, elle aussi, des conséquences : le marché noir se développe (dégagements d'objets que l'on vend plus chers au marché noir), le climat est à la méfiance et à la peur des réquisitions.

Entre 1945 et la fin des années 80, la bancarisation s'affirme :

Après la libération, 8 caisses ferment. **En 1955**, un décret rénove le statut des Crédits Municipaux et réaffirme le lien avec les conseils municipaux. Bien que toujours missionnés pour lutter contre l'usure et détenteurs du monopole du prêt sur gage, **la bancarisation des crédits municipaux s'affirme**. En 1984 le prêt sur gage ne représente plus que 8 % de l'activité des caisses, 85 % de l'activité est consacrée aux prêts aux fonctionnaires. La **loi bancaire de janvier 1984** leur donne une **reconnaissance juridique d'établissements de crédit**.

Un difficile équilibre à trouver...

En **1992** la loi recentre l'activité des Crédits Municipaux (renforcement des liens avec les communes et restriction du champ des crédits à accorder). Ils sont définis comme *des* « **Établissements publics communaux de crédit et d'aide sociale** », leurs missions historiques de **lutte contre l'usure et de soutien aux personnes démunies sont réaffirmées**.

Le Crédit Municipal de Lyon, depuis sa création en 1810 a connu comme d'autres de nombreuses transformations, de nécessaires adaptations, liées à l'évolution des contextes économiques, sociaux et législatifs. Aujourd'hui son activité principale est constituée d'opérations avec la clientèle, 99 % de ses *intérêts et produits assimilés* sont produits par les opérations avec la clientèle dont 66 % par l'activité « prêt sur gage ». Les prêts sur gage représentent 68 % de la totalité des prêts. Moins de 5% des objets déposés sont vendus.

3. LE CREDIT MUNICIPAL DE LYON, DES ACTIVITES A L'ARTICULATION DU SOCIAL ET DE L'ECONOMIQUE : UN ETABLISSEMENT « ENTRE DEUX MONDES »

Le Crédit Municipal se trouve rue Duguesclin dans un magnifique bâtiment d'intérêt historique construit en 1891. Des marches en pierre conduisent à un sas d'entrée qui débouche sur une large galerie couverte pavée.

A droite, l'accès aux services bancaires classiques, à gauche, les deux entrées aux services « engagement » et « dégageant/renouvellement » du prêt sur gage, au fond derrière une grande porte vitrée, on devine un grand escalier, il conduit aux bureaux de la direction et à la salle des ventes.

C'est dans une banque en effet que vous venez de pénétrer, inscrite dans le passé et dans le présent. Deux salles d'attente permettent aux clients du prêt sur gage de patienter. De grands écrans plats affichent les numéros d'appels et le dernier cours de l'or. Derrière les vitres de sécurité se trouvent les guichets et l'espace de travail des agents. Dans cet espace, cette impression ressentie de passer d'une époque à l'autre quand vous franchissez les portes du bâtiment, est encore plus forte. Aux guichets, le XXI^{ème} siècle est bien là, à travers les ordinateurs qui permettent d'enregistrer les opérations, le distributeur automatique de billets, les scanners de code barre... Mais derrière les agents, on a la sensation de revenir au XIX^{ème} siècle ! Dans tous les espaces disponibles ce sont des dizaines de boîtes, de coupelles, dans lesquelles sont disposés des centaines de bijoux en or : bagues, colliers, montres, ceintures traditionnelles, débris d'or... Le désordre n'est qu'apparent car tout est organisé : chaque bijou a un « itinéraire » qui l'amènera du guichet client au commissaire priseur, au magasin en sous-sol ou inversement. Il sera manipulé, pesé plusieurs fois, frotté pour vérifier son authenticité, puis rangé, étiqueté... « Une usine aux mains propres »³. A la fin de la journée tous les bijoux auront rejoint leur place, seront rendus à leurs propriétaires ou mis à l'abri dans les sous-sols sécurisés. Les « clients », c'est ainsi qu'on les nomme, seront retournés à leur quotidien. Pour certains, l'argent du prêt accordé aura déjà permis de payer le loyer en retard ou de faire quelques courses, pour d'autres, une fois les intérêts versés, la crainte d'une vente s'éloignera pour six mois.

Les Crédits Municipaux, « une double identité » juridique :

Le Crédit Municipal de Lyon est une personne morale dont la nature juridique est celle d'un **établissement public administratif communal de crédit et d'aide sociale**.

Le Crédit Municipal fonctionne comme une collectivité territoriale (de 80 000 à 150 000 habitants). Il dépend de la Chambre régionale des comptes qui s'assure de la régularité de ses comptes et du bon accomplissement par le comptable public des tâches qui lui incombent. Les membres de son personnel sont des agents titulaires ou non de la fonction publique territoriale. Le Crédit Municipal est soumis à un pouvoir de tutelle administrative, il s'agit de la collectivité de rattachement. Le Conseil d'orientation et de surveillance du Crédit Municipal de Lyon est donc composé de M. Gérard Collomb, Sénateur-Maire de Lyon, président, de cinq membres élus parmi le conseil municipal de Lyon, de quatre membres nommés, de deux auditeurs, avec voix consultative, élus des conseils municipaux des villes de Grenoble et de Saint-Etienne dans lesquelles le Crédit Municipal de Lyon a des antennes, des commissaires aux comptes de l'établissement avec voix consultative.

Le Crédit Municipal de Lyon est aussi un établissement de crédit (créé par décret et agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel). A ce titre il peut effectuer toutes les opérations de banque dans le respect des limitations qui résultent des textes législatifs et réglementaires. Comme établissement de crédit il se doit de respecter des normes de gestion (ratios de liquidité, solvabilité,...) destinées à sécuriser ses activités. Son activité bancaire se caractérise par une comptabilité qui lui est spécifique, qui repose néanmoins sur un bilan, un compte de résultats et des annexes. Le contrôle est exercé par un commissaire aux comptes.

³ Expression utilisée par un agent lors d'un entretien

Totalement autonome financièrement, la totalité de son activité est financée par ses propres ressources, ressources générées par toutes ses activités, bancaires « pures » ou à vocation sociale. Il ne perçoit aucune subvention. A la frontière entre l'économique et le social, le Crédit Municipal assure sa mission d'aide sociale principalement à travers le prêt sur gage (dont il a le monopole), les micros prêts sociaux et professionnels, l'attribution d'une partie de son résultat net au CCAS de la ville de Lyon.

Le prêt sur gage : un crédit pas tout à fait comme les autres

Ce service permet en contrepartie du dépôt d'objets de valeur (bijoux, argenterie, tableaux, sculptures, meubles de style...), d'obtenir un prêt immédiat de six mois renouvelable. Le déposant reste propriétaire de son bien qu'il peut récupérer à tout moment contre remboursement du prêt consenti et des intérêts.

Engagement, prolongation, dégageant : des opérations et un vocabulaire spécifiques...

A Lyon, ou dans les agences de Grenoble et de Saint-Etienne, les personnes se présentent à « **l'engagement** » pour déposer leur objet (en très grande majorité des bijoux en or). Elles doivent justifier de leur identité et de leur domiciliation. Des justificatifs peuvent leur être demandés pour prouver la propriété des objets. Le gage est ensuite estimé par le commissaire priseur présent en permanence dans le service. Le prêt proposé correspondra en moyenne à 60 % de la valeur de l'estimation.

A ce stade le client peut accepter ou refuser le prêt. Il peut également demander un prêt d'une valeur inférieure à celle proposée. Après accord du client, un contrat de prêt de six mois est édité. Le client peut alors soit retirer en espèces le montant du prêt, soit se voir remettre un chèque (lorsque le prêt dépasse 2 900 €).

Si l'affluence n'est pas trop forte, les opérations d'engagement peuvent s'effectuer en moins d'une heure.

Au bout de six mois le client doit se présenter de nouveau au guichet. S'il ne souhaite pas ou n'a pas la capacité de rembourser son prêt, il a la possibilité **de le prolonger ou de le renouveler** pour une nouvelle durée de six mois. Mais pour cela il doit régler le montant des intérêts et des droits de garde dus pour les six mois écoulés (le TAEG de 2,01 à 12,57 %). Contrairement à un prêt classique, il ne paye lors de ces opérations que des intérêts et ne rembourse pas de capital.

Le prix de l'or étant en hausse continuellement depuis déjà plusieurs années, lorsque le client se présente il peut lui être proposé une réévaluation de son bijou. Cette réévaluation peut lui permettre, soit de récupérer une partie des bijoux déposés (puisque le Crédit Municipal a besoin de moins de grammes d'or pour garantir son prêt), soit d'obtenir un nouveau prêt sur le même contrat. Il n'y a pas de limite dans le temps aux renouvellements. Le client peut à tout moment « **dégager** » son bien, en remboursant le capital emprunté et en payant les intérêts et droits de garde dus.

En cas de non paiement des intérêts ou sur demande du client, les gages peuvent être vendus lors des **ventes aux enchères** que le Crédit Municipal organise chaque semaine sur Lyon, une fois par mois dans les agences de Saint-Etienne et Grenoble. Lorsque le client ne s'est pas présenté pour payer ses intérêts, un courrier l'informe, dans les jours qui suivent, de son retard et du risque de vente du gage. Des pénalités de retard lui seront appliquées. Néanmoins la vente du bien intervient rarement avant neuf à douze mois. Jusqu'au dernier moment avant la vente aux enchères le client pourra récupérer son bien.

4. DE LA TRANSMISSION FAMILIALE AU PRET SUR GAGE : UN PARCOURS DE FEMMES A L'EPREUVE DE LA PRECARITE

1. Portrait des clients

Le prêt sur gage du Crédit Municipal est un service ouvert à tous. A condition d'avoir au moins 18 ans, de pouvoir justifier de son identité et d'un lieu de résidence, il est possible d'y accéder.

Et en effet, chaque jour, dans la foule des clients on trouve des femmes et des hommes, de tout âge. Meubles, bibelots, tableaux, bijoux, donnent parfois une indication sur l'origine sociale ou culturelle de la personne. La situation professionnelle déclarée dans le dossier, du médecin au chômeur, du chef d'entreprise à la femme de ménage, indique la présence de toutes les catégories socioprofessionnelles.

Néanmoins les résultats de notre enquête nous montrent que les clients sont majoritairement des **femmes** (95 % des enquêtés), **entre 30 et 60 ans** (79 %), avec des **enfants à charge** (64 %) qu'elles élèvent avec leur conjoint ou assez souvent **seules** (**36 %** sont **des familles monoparentales**). Elles sont le plus souvent de nationalité française (70 % des clients reçus lors des observations guichets), souvent avec une origine étrangère (principalement du Maghreb).

Dans **53 %** des situations, **un des membres du ménage travaille**. Pourtant dans **70 % des réponses** les ressources du ménage déclarées (toutes ressources confondues) sont **inférieures à 1 500 €** et dans **43 % inférieures à 1 000 €**. **25 %** des ménages sont **bénéficiaires d'un minimum social** (RSA ou AAH). **56 %** des ménages sont en dessous du seuil de pauvreté. Cela concerne **75 % des familles monoparentales** et **56 %** des couples avec enfants

LA SALLE D'ATTENTE DU PRET SUR GAGE , UN DEBUT D'APRES-MIDI COMPTE-RENDU D'OBSERVATION

13h30 : peu de personnes sont installées dans la salle d'attente, six ou sept. Ce sont surtout des femmes, un seul monsieur présent, la soixantaine, plongé dans un livre. La salle est plutôt silencieuse. En une demi-heure la salle se remplit. Très vite il ne reste presque plus de sièges libres.

Les personnes arrivent et, sans hésitation, prennent un ticket, ce qui semble montrer qu'elles connaissent les lieux. Les nouveaux arrivants sont en majorité des femmes, plusieurs sont accompagnées d'enfants en bas âge, parfois en poussette, deux sont accompagnées d'enfants plus âgés, de dix à quinze ans.

Beaucoup semblent être originaires d'Afrique du nord ou d'Afrique subsaharienne. Plusieurs portent un foulard sur les cheveux. Il y a peu de très jeunes femmes, elles semblent avoir de trente à soixante ans environ.

Trois ou quatre hommes se présentent. Probablement gênés dans cette assemblée de femmes, ils se plongent dans un livre ou écoutent de la musique au casque, parfois ils restent dans l'entrée, surveillant du hall l'appel des numéros.

L'ambiance de la salle se modifie peu à peu. Visiblement certaines femmes sont venues ensemble, d'autres se connaissent et se saluent. Des bruits de conversations croisées animent la salle. Certaines s'expriment en arabe.

Une jeune femme à la question « que fais tu là ? » assez jovialement répond : « ce que je fais là, j'ai besoin d'argent bien sûr !! »

Les numéros d'appel s'affichent au fur et à mesure sur un tableau lumineux. Lorsque leur numéro apparaît les personnes franchissent une porte vitrée, coulissant électriquement quand on appuie sur le bouton. Rien ne filtre de ce qui se dit au guichet.

14h30 : la salle est pleine et les personnes continuent à arriver, les passages aux guichets s'enchaînent assez rapidement.

- **Le prêt sur gage : une histoire de femmes...**

Les femmes, mères de famille, françaises, d'origine étrangère particulièrement issues du Maghreb constituent la part la plus importante des clients. Nous nous sommes intéressés tout particulièrement à cette catégorie des clients.

Sans mettre de côté les parcours et les particularités propres à chaque personne et famille et avec beaucoup de nuances, nous pouvons définir différentes typologies de situations :

Des femmes en couple, avec enfants à charge, dont le conjoint travaille. Elles sont femmes au foyer ou travaillent, souvent à temps partiel. **Les ressources, bien que souvent modestes sont plutôt régulières.** Le prêt sur gage permet d'assurer les charges courantes (ressenties de plus en plus lourdes), et parfois de réaliser un projet un peu plus exceptionnel (des vacances, un permis de conduire, le financement d'un événement familial...).

Des femmes en couple, avec enfants à charge, dont le conjoint est au chômage, en invalidité, à la retraite... elles mêmes sont au foyer ou ont un emploi à temps partiel peu qualifié, souvent précaire. **Leurs ressources sont précaires et leur montant est proche ou en-dessous du seuil de pauvreté.**

Le prêt sur gage est utilisé pour le paiement de factures importantes (loyer, EDF...) ou pour boucler le mois au niveau alimentaire. Il permet donc d'éviter un impayé et ses conséquences.

Des femmes seules avec enfants à charge. Leur situation face à l'emploi, leur isolement ou la présence plus ou moins forte d'un entourage familial détermine leur niveau de **vulnérabilité** et de **précarité**. Le montant de leurs ressources **est proche ou en-dessous du seuil de pauvreté**.

Le prêt sur gage est affecté à des dépenses primaires : factures et alimentation.

Des femmes plus âgées, à la retraite, souvent seules, veuves ou séparées. Leurs revenus sont **stables** et c'est la présence d'un entourage familial et la situation socio économique de leurs enfants adultes qui sont déterminantes. Elles peuvent en effet utiliser le prêt sur gage pour aider leurs enfants eux-mêmes en difficulté ou au contraire bénéficier de leur soutien pour dégager leurs bijoux.

QUELLES EXPLICATIONS PEUT-ON DONNER A LA PRESENCE MAJORITAIRE DES FEMMES ?

La première, et c'est probablement la plus simple, consiste à faire le lien avec les objets déposés, les bijoux. Les bijoux étant plus souvent un objet féminin que masculin et les objets gagés devant appartenir à celui qui les gage, la présence de nombreuses femmes parmi les clients semble évidente. Une autre explication pourrait être liée au rôle économique de la femme au sein de la famille. En effet l'histoire nous montre que la présence des femmes dans des circuits financiers particuliers (circuits financiers et systèmes d'entraide souvent strictement féminins) leur permettait de contourner les interdits multiples destinés à restreindre leur accès à la sphère économique et financière (accès limité à l'emploi, obligations financières qui reposent sur les hommes, considérés comme les principaux «pourvoyeurs de revenus», dépendance financière...). Ainsi, et malgré les évolutions du statut des femmes, pour certaines des clientes qui ont peu ou pas accès à l'emploi, le prêt sur gage va être une ressource financière propre, qu'elles vont pouvoir mobiliser de façon autonome car la propriété des bijoux et leur libre disposition ne sont pas contestées par leur mari. Cet aspect est renforcé dans certaines cultures où les traditions de prestations matrimoniales (dot et cadeaux au moment des mariages) sont encore très présentes.

Mme N., 40 ans, mariée, 2 jeunes enfants, française d'origine algérienne :

Extrait d'entretien : « La femme, elle quitte sa famille pour aller rejoindre une autre famille, et elle appartiendra à l'autre famille ; alors que l'homme va devoir subvenir aux besoins de sa propre famille et aux besoins d'une famille restante, ça peut être des sœurs, des frères, il se doit à accomplir au niveau financier, la femme va se décharger si vous voulez, elle va s'engager avec son mari , par contre elle va avoir ces fameux bijoux pour elle que son mari n'aura pas. C'est son livret A, c'est son bas de laine ; et son mari ne pourra en aucun cas toucher à ses bijoux, de même que lui devra amener des bijoux, une parure, vous voyez, à sa femme, il devra lui, l'honorer, et de lui ramener selon ses capacités financières, de donner une parure, d'office c'est la bague, le collier et le bracelet, c'est toujours bien. Mais la femme ne se laisse pas faire, à ce moment-là plus elle aura de l'or plus elle aura de l'argent ; plus elle aura une sécurité financière. »

2. Les objets déposés, une histoire d'or...

Les objets déposés au prêt sur gage sont divers : tableaux, argenterie, petit mobilier, montres mais surtout bijoux. Seuls les bijoux en or⁴ sont acceptés. Bijoux anciens, plus contemporains, bijoux traditionnels de certaines cultures... leur évaluation ne dépend pas de leur beauté mais principalement de leur poids en or.

La quantité de bijoux possédée par les clientes, le « capital » bijou est très variable. Certaines clientes en mauvaise situation économique peuvent posséder de nombreux bijoux, d'autres n'ont qu'un tout petit capital. Néanmoins les différentes situations observées donnent à penser que les femmes qui vivent les situations les plus précaires (femmes seules avec enfants, difficultés importantes d'accès à l'emploi car peu de qualification, isolement familial...) sont aussi des femmes qui ont peu de « capital bijoux » car issues de familles déjà très modestes et ayant vécu peu de périodes plus « fastes » qui leur auraient permis de capitaliser.

Les clientes déposent des bijoux qui ont trois origines :

- ☛ **Les bijoux « transmis »** par les parents en particulier par la mère. qui ont une forte représentation affective.
 - ☛ **Les bijoux offerts** par la famille et le mari à un moment particulier de la vie, principalement le mariage, la naissance d'un enfant... Ils sont le souvenir, ils gardent trace de ces moments importants de la vie.
 - ☛ **Les bijoux achetés** par la femme elle-même, souvent dans sa jeunesse, dans son pays d'origine ou en France, parfois à la vente aux enchères du Crédit Municipal, grâce aux ressources liées à un emploi.
- **Les bijoux transmis : l'inscription dans une lignée familiale à l'épreuve de la pauvreté**

Les bijoux transmis ou offerts, mais dans une moindre mesure, sont chargés d'une symbolique affective et sociale extrêmement forte. Ils renvoient à l'appartenance à une famille, une lignée. S'en séparer c'est rompre la lignée. L'objectif est de les transmettre soi-même à ses enfants. Cette volonté de transmettre « quelque chose de soi » n'est pas liée à la culture d'origine des familles, on la retrouve dans d'autres sociétés et à d'autres époques. Transmettre c'est comme avoir l'espoir de « survivre » dans ses descendants, l'objet transmis étant chargé de l'individualité du donateur, il relie les générations entre elles.

LAISSER UNE PART DE SOI

Extrait d'entretien

Mme N., 40 ans, mariée, 2 jeunes enfants, française d'origine algérienne :

« L'histoire de cet or, de ces bijoux qu'on dépose, la plupart du temps c'est vraiment quand il y a une dette, un besoin d'argent, c'est vraiment le cas extrême quand on a besoin d'argent... on parlait de la difficulté à pouvoir déposer cet or parce je disais qu'en fait cet or, [...] ce n'est pas seulement de l'or ; ça se transmet de mère en fille chez nous, et ça se transmet aussi quand il y a un mariage, on a des parures, c'est traditionnel. Cela donne toute la valeur à la femme, surtout à la place de la femme, et surtout c'est son dépôt de garantie. Ce sont les petites choses qui ont de la valeur financière mais une valeur aussi sentimentale. C'est pour ancrer en fait la place de la femme, de cette femme, au sein de sa famille et au sein de la société, [...] quand la maman vieillit ou que la grand-mère vieillit elle veut laisser une part, une part de sa chair, on peut penser comme ça, la façon la plus noble pour elle c'est de laisser cet or en héritage à la fille ou aux petites filles [...] pour montrer à quel point cette enfant, cette fille à une place dans son cœur, vous voyez, donc, ça peut être un tout petit bijou mais le geste est accompli, on transmet de main en main cet or et on va dire à la fille, sa place, « je t'aime et je te le montre et je te donne ces bijoux ».

⁴ 18 ou 24 carats uniquement

Comme pour de nombreuses familles, les clientes du prêt sur gage ont donc la volonté de transmettre. Cette volonté va être mise à mal par les difficultés financières. En effet pour les surmonter, faire le choix de conserver des bijoux dont la valeur financière est parfois importante devient difficile. Si ces bijoux sont chargés d'une symbolique affective qui leur donne une valeur sociale extrêmement forte, en même temps ce sont aussi des objets en **or**, matériau dont la valeur marchande est reconnue largement à travers le monde et considérée comme valeur refuge. D'ailleurs, lors de la succession ou au moment du cadeau (parfois lié à un événement du type mariage) cette valeur marchande a de l'importance, elle témoigne de la richesse transmise ou du « prix » donné à l'événement.

Extrait d'entretien

Mme N., 40 ans, mariée, 2 jeunes enfants, française d'origine algérienne : « il faut bien dire les choses quand on est invité dans les fêtes, vous vous pointez avec votre or et symboliquement les gens vont vous regarder et vous dire « oh là, elle a de la valeur », elle a un mari apparemment il s'en tire bien professionnellement, enfin financièrement, elle aussi, bon, elle a les fameux bijoux et on va regarder cet or, comme, comment dire, une parure, cela donne une valeur certaine pour la femme ».

Entre valeur sociale et valeur marchande, là est l'ambiguïté : d'un côté la valeur marchande de l'or, fortement reconnue et en constante hausse ces dernières années (hausse favorisée par la crise) valorise les biens de personnes en prise à des difficultés économiques. D'un autre côté ces biens sont chargés d'une valeur symbolique tellement forte que leur vente paraît impossible car au delà de la perte financière, c'est une remise en cause de la personne dans son identité, son appartenance à une famille, à une communauté qui se joue.

Le recours au prêt sur gage sera une alternative.

La transmission familiale à l'épreuve de la pauvreté Extraits d'entretiens

Mme N., 40 ans, mariée, 2 jeunes enfants, française d'origine algérienne :

« Dans notre culture nous n'avons pas de patrimoine, de maison par exemple, à transmettre. Les bijoux c'est notre héritage. C'est une histoire de femmes, lui offrir des bijoux c'est lui dire qu'elle est importante. Ma mère elle me les a donnés ces bijoux et je peux en faire ce que je veux mais les vendre cela me renverrait à une incapacité de faire aussi bien que ma mère, j'aurais l'impression de dilapider l'héritage. Pourtant je le dépose seulement parce que j'en ai vraiment besoin ».

Mme M., 50 ans, française, d'origine tunisienne, seule avec 4 enfants, bénéficiaire du RSA activité :

« Ce sont des bijoux de ma grand-mère, de ma mère. J'en ai achetés aussi quand j'ai travaillé, [...] »
Les vendre ? « Tant pis, s'ils vendent ils vendent, mais les bijoux de ma mère, le souvenir de ma mère cela me ferait mal quand même. [...] quand elle est morte, à chaque fille elle a donné un peu. On était six filles, elle a partagé. Pas aux garçons, je n'avais pas de frères, toutes des filles. [...] ma maman c'est quand elle est morte qu'elle m'a donné les bijoux. Au moment du mariage j'ai eu une chaîne, deux bracelets, une bague, c'est tout. Si je meurs, mes enfants ils auront quelque chose. J'en donnerai à ma belle fille aussi. C'est obligé qu'il se marie (*le fils*), sinon je ne donne pas. »
Et si votre fille souhaite vendre ? « Ah moi je ne donne pas ! Surtout les filles de maintenant, elles n'aiment pas l'or, elles n'aiment pas les bijoux, moi, ma fille ainée, elle n'aime pas les bijoux. Après quand je serai plus là, je ne verrai pas... mais je n'aimerais pas qu'elle les vende, qu'au moins elle garde un souvenir de sa maman. Si elle vend... il y en a qui vendent... moi le souvenir de ma mère je ne l'ai pas vendu, ils sont à la banque, de ma grand-mère aussi, je les sortirai petit à petit. Mais là il y en a beaucoup ».

Mme D., 40 ans, mariée, 4 enfants dont 2 petites jumelles de 3 ans, cliente du prêt sur gage depuis 20 ans (mai 2012) :

« J'ai un contrat, un seul de 500 €. Mais moi, je n'avais pas des bijoux de grosse valeur non plus. Tous mes bijoux sont là sauf ça (*elle montre une chaîne*) ; Sinon j'ai gardé des bijoux en argent, c'est bien compatible l'argent pour l'été ! ».

Les bijoux gagés ? « Une bague ancienne de ma mère, très ancienne. Mon alliance, des bracelets... je crois qu'il y avait trois bagues, des bracelets, des trucs en or... et une médaille qui appartient à ma troisième, qui a été offerte pour la naissance. [...] Elle doit la porter quand elle aura 18 ans. Il ne faut pas que je la perde, je fais tout pour pas la perdre. Parce que là c'est un bijou de famille quand même ! »

La vente ? « Je vendrai ce qui est à moi, je ne vendrai pas ce qui est à ma fille. Il n'y a que la médaille qui est à ma fille. Ça il ne faudrait pas qu'elle parte ! Ce serait plutôt mes bijoux à moi, tant pis ! [...] et puis j'avais dit à mes filles, quand elles seront grandes, elles vont se marier, c'est elles qui hériteraient, au moins qu'elles aient quelque chose, qu'elles récupèrent quelque chose, pas que des meubles ou la télé ! C'est sentimental ! La bague de ma maman, en dernier, c'est un souvenir d'elle, je lui avais pris j'avais 22/23 ans, je l'ai soulée pour l'avoir cette bague, malgré qu'elle m'allait trop grande, et je l'ai soulée, je l'ai soulée, et des fois elle me dit « elle est où la bague ? « oh ! j'ai les doigts qui ont enflé, elle est dans mon coffre, ne t'inquiète pas » mais elle demande tout le temps où elle est la bague ; je serais gênée envers elle de lui dire que je l'ai déposée au Crédit Municipal. Elle ne le sait pas. Elle m'engueulerait. Elle préférerait que je prenne sur son compte bancaire plutôt que je dépose mes bijoux. Même si je lui expliquais, elle ne comprendrait pas. La vendre, ce ne serait pas bien de ma part, il y a des choses dans la vie que l'on peut faire en cas de ... mais là j'estime qu'il y a d'autres moyens. Je préfère que mes bijoux à moi partent, les miens plutôt que celui de ma fille et la bague de ma mère. Les miens je serais triste, j'aurais trop mal au cœur pendant un temps et puis on oublie vite parce que quand il faut revenir à la réalité et qu'il faut payer encore les factures et il faut nourrir vos enfants, les bijoux vous les oubliez, il faut dire ce qui est. Une mère, je pense qu'elle est capable de pas mal de choses ! Vendre sa voiture... vendre ça pour s'en sortir. Dans la vie il y a des choses qui passent en priorité. Et moi, si mes bijoux doivent partir, ils partiront mais je ferai en sorte qu'il n'y ait que les miens ; même si c'est des cadeaux de mon mari ce n'est pas grave. »

- **Des bijoux achetés : une « assurance risque »**

Si la valeur marchande des bijoux offerts a une importance au moment du cadeau, elle est plus forte lorsque les bijoux gagés ont été achetés par la cliente elle-même. Ces achats datent souvent de plusieurs années, dans sa jeunesse, à un moment de sa vie où elle travaillait et avait donc des ressources propres, souvent aussi avant d'être mariée ou d'avoir des enfants. L'achat s'est fait dans le pays d'origine (le prix de l'or y serait inférieur) ou en France, parfois même à la vente aux enchères du Crédit Municipal. Ces achats étaient, consciemment ou non, **une forme d'épargne**, de prévoyance, leur transformation en valeur marchande est alors moins difficile et leur vente est plus facilement envisageable même si elle correspond à un appauvrissement supplémentaire du ménage.

EXTRAITS D'ENTRETIENS

Mme B., 42 ans, française d'origine maghrébine, mariée, 4 enfants de 20, 6, 4 et 2 ans. Aide à domicile, en congé parental. Mari au chômage. Bénéficiaire du RSA. Elle dit être attachée à ses bijoux car ce sont pour la plupart des bijoux qu'elle a achetés lorsqu'elle travaillait : « ils représentent mon travail ». A l'époque, elle les achetait pour leur beauté et aussi parce que c'était un investissement « d'ailleurs mon mari le savait et il me laissait faire ».

Mme J., 37 ans, française d'origine maghrébine, vie maritale, 1 enfant de 5 ans. Bénéficiaire du RSA. Elle a acheté des bijoux avant de se marier, lorsqu'elle travaillait. Achats faits au pays ou par une intermédiaire qui achetait au Crédit Municipal et qui revendait. Elle les a achetés pour « le plaisir de les porter, aux mariages par exemple » mais aussi en prévision, en forme d'investissement, à ce moment-là elle disait à sa maman chez qui elle habitait « maman, je travaille, je vais acheter des bijoux, au cas où, plus tard ».

Mme Z., 45 ans, mariée, 2 enfants (7 et 11 ans), d'origine africaine (Zaïre), emploi intérimaire d'aide à domicile, mari salarié. Pour elle, l'achat des bijoux c'était une forme d'épargne. Plutôt que de faire des économies à la banque et de risquer de dépenser l'argent, elle préférerait acheter des bijoux « c'est sûr ». « Je les ai achetés pas cher, maintenant ils valent plus ». C'était un investissement qu'elle était sûre de ne pas gaspiller, son père lui disait « les bijoux ça ne se mange pas ».

Mme F., 50 ans, mariée, 4 enfants (de 11 à 22 ans), française d'origine algérienne, en emploi ainsi que son mari. Les bijoux lui viennent de sa famille, de ses parents, offerts au moment du mariage, de son mari, offerts également au moment du mariage. Son père est décédé depuis peu. Ses bijoux elle me dit qu'il lui est impossible de penser à les vendre. Par contre, si c'était des bijoux qu'elle avait elle-même achetés, elle « **s'en débarrasserait** ». Chaque mois elle paye des intérêts et c'est dur mais elle ne peut pas imaginer vendre ses bijoux. Néanmoins dans un deuxième temps elle fait la distinction entre les bijoux transmis et ceux qu'elle a achetés. Ceux transmis par sa maman il lui est impossible de l'imaginer, ce serait « **pire que tout, pire que mourir** ». Ceux qu'elle a achetés elle-même, pour l'instant elle n' imagine pas les vendre mais « **peut-être un jour** ».

- **Le prêt sur gage : une troisième voie ?**

Les personnes se retrouvent donc face à un choix difficile : vendre des bijoux auxquels elles sont fortement attachées pour surmonter des difficultés économiques ou les conserver et renoncer à cette ressource financière. Entre la vente et le renoncement, le prêt sur gage propose une troisième possibilité. Les personnes restent propriétaires de leurs bijoux, échappent ainsi, au moins dans un premier temps, à la vente (il est à noter que seuls 5% des contrats de prêts sur gage font l'objet d'une vente aux enchères) et à ses conséquences symboliques et financières, tout en valorisant leurs biens grâce au prêt accordé.

Néanmoins, les risques liés à la vente, économiques (d'appauvrissement) ou sociaux (de rupture dans la transmission) existent toujours, soumis au respect des échéances de paiement des intérêts.

3. Le prêt sur gage : le choix d'un crédit différent

- **Le prêt sur gage : une alternative à l'assistance**

Lorsqu'on les interroge sur la particularité du crédit lié au prêt sur gage, les clients se le représentent comme un crédit « classique », auxquels ils se sentent liés, endettés mais évoquent aussi, pour certains, un espace **d'autonomie et une alternative à la demande d'aide familiale ou institutionnelle**. Cela leur donne la possibilité, disent-ils, de « ne rien devoir à personne » « de ne pas emprunter ailleurs sans avoir à demander l'aumône ».

Ce sentiment d'autonomie est lié :

- ☞ Au système particulier du prêt sur gage **qui reconnaît la valeur de leur bien**. L'accord n'est lié ni à la reconnaissance d'une difficulté, comme dans une demande d'aide, ni rapporté à leur situation face à l'emploi et à leur solvabilité personnelle comme dans un crédit classique mais est lié à la valeur d'un bien propre. « Le Crédit Municipal ce n'est pas un crédit, c'est un placement, pour dépanner ».
- ☞ A une transaction qui ne nécessite pas **de justifier de leur situation et de la destination du prêt** au moment de la demande : les relations au guichet sont centrées sur la transaction à réaliser, les formalités nécessaires à l'obtention ou au renouvellement du prêt ne nécessitent que très peu d'informations sur la situation de la personne et pas de justifications sur la destination du prêt. Les agents n'ont donc que très peu de questions à poser. De leur côté, les clients se confient peu, en tout cas ne se sentent pas dans l'obligation de le faire. Ce qui n'empêche pas des échanges parfois plus personnels lorsque le client est connu depuis longtemps ou lorsqu'il les provoque. Et même si le prêt sur gage souffre parfois d'une image sociale négative, associée à un sentiment de honte, sentiment ressenti parfois lors d'une première visite par exemple, les utilisateurs apprécient d'être considérés comme des **clients** et non comme des bénéficiaires. « *Les clients appréhendent toujours*, nous dit le responsable du service *mais chez nous un client n'a pas à avoir honte, il n'est pas redevable, il le paye son prêt* », « *grâce au prêt on peut vivre sans trop de honte et le personnel est très compréhensif* » nous commente un client dans l'enquête.
- ☞ A la sensation de **liberté de décision qu'ils éprouvent** : choisir le prêt sur gage plutôt qu'un recours à l'aide familiale ou aux services sociaux.

LE PRET SUR GAGE, UNE ALTERNATIVE EXTRAITS D'ENTRETIENS

Mme N., 40 ans, mariée, 2 jeunes enfants, française d'origine algérienne. : « Le prêt sur gage, ce n'est pas un crédit, cela repose sur mes bijoux, c'est comme un placement ». Même si elle est très inquiète de ne pas pouvoir les récupérer elle ne se sent pas « dépendante d'une banque, d'un organisme ».

Mme E., 56 ans, mariée, 3 enfants (23, 19 et 15 ans), française d'origine algérienne, travaille, mari à la retraite. Pour elle, utiliser le Crédit Municipal c'est ne pas avoir « à demander de l'aide à quelqu'un ».

Mme M., 50 ans, française, d'origine tunisienne, seule avec 4 enfants, bénéficiaire du RSA activité « Le Crédit Municipal, j'ai passé ma vie là bas, parce que moi quand j'ai besoin je ne trouve personne, je trouve mes bijoux, je les ramène à la banque. Parce que l'assistante sociale elle te demande des papiers, ça m'énerve ! Faut ramener ça, faut ramener ça, faut ramener ça ! Ça, m'énerve ! Alors je préfère mettre mes bijoux et je paye une facture, qu'aller faire l'aller-retour avec une assistante sociale. Au Crédit Municipal : carte de séjour et quittance de loyer et ça y est ! C'est tout. Je me sens tranquille. C'est mieux que d'aller chez ma sœur demander de l'argent ».

Mme F., 50 ans, mariée, 4 enfants (de 22 à 11 ans), française d'origine algérienne, en emploi ainsi que son mari. Son mari ne veut rien savoir des aides « ni chômage, ni RSA, ni rien, il ne veut pas que quelqu'un vienne fouiller dans sa vie privé, il dit qu'il faut se débrouiller tout seul. Ici c'est rapide, on sort on sait que l'on peut fermer une porte, payer une facture, ici je tiens les rênes de mon projet, c'est moi qui décide ce que je veux faire ».

- **Le prêt sur gage : un « amortisseur » des effets de la pauvreté**

Nous l'avons vu, la majorité des clients du prêt sur gage sont des personnes aux faibles revenus, touchées par des difficultés économiques et/ou sociales (faibles rémunérations, emplois à temps partiels, femmes seules avec enfants...). On sait que ce sont ces personnes déjà en situation de précarité qui vont être d'autant plus sensibles aux effets de la baisse de l'activité économique.

L'ACTIVITE DU PRET SUR GAGE EN FRANCE : UN BON INDICATEUR CONJONCTUREL DE LA SITUATION ECONOMIQUE DES MENAGES

Michel Fansten (Économiste) dans son étude réalisée en 2006 et publiée dans le « Courrier des statistiques » n°117-119, établit la corrélation entre le taux de chômage et l'activité du Crédit Municipal de Paris entre 1995 et 2005. Il retrouve un mouvement pratiquement identique entre l'évolution des engagements et l'augmentation du taux de chômage mais avec une amplitude plus marquée. Ainsi, entre 2001 et 2004, le taux de chômage passe de 8,7 % à 10 %. Au cours de cette période, le nombre des engagements au Crédit Municipal de Paris connaît une augmentation de 35 %. L'éclairage qu'une telle corrélation apporte sur la façon dont le prêt sur gage s'inscrit dans l'environnement économique général, lui permet de dire que « cette forme particulière de «micro crédit» constitue un moyen apparemment efficace d'atténuer l'impact des phases de ralentissement économique sur les populations les plus exposées. »

Les principales destinations des prêts : couvrir des besoins primaires

En général, à quoi vous servent les prêts obtenus ? (vous pouvez cocher plusieurs cases)

Taux de réponse : 98%

	Nb	%
Payer une facture (loyer, téléphone, EDF...)	134	59%
Comblent votre découvert bancaire	85	37%
Faire des courses alimentaires	85	37%
Faire des achats autres	15	7%
Réaliser un projet personnel (vacances, permis de conduire, voyage, évènement familial...)	54	24%
Autre	16	7%
Total répondants	227	

Sur les 227 clients ayant répondu à cette question dans l'enquête, près de 80 % déclarent que leurs prêts sur gage leur ont permis de payer une facture (loyer, EDF, téléphone...), de combler un découvert bancaire ou de faire des courses alimentaires. Seules 24 % des personnes déclarent avoir utilisé au moins une fois leur prêt ou une partie du prêt pour un projet personnel. Lorsque c'est le cas, sont nommés : les vacances, un permis de conduire, la réparation d'un véhicule.

Le prêt sur gage, même s'il touche la même population, n'est donc pas du micro crédit social, la destination des prêts est différente.

Le micro crédit personnel étant destiné à « favoriser l'insertion sociale ou professionnelle » son attribution est liée à la réalisation d'un projet.

En répondant principalement à des besoins primaires (se loger, se chauffer, se nourrir...) le prêt sur gage permet aux personnes de limiter ou de retarder la dégradation de leurs conditions de vie, d'éviter ou de limiter les conséquences d'un impayé de loyer ou d'EDF par exemple, il joue le rôle d'un **amortisseur** de leurs difficultés financières.

Le terme très souvent utilisé par les clients dans l'enquête pour qualifier le prêt sur gage est « **dépannage** ». Ils associent ce terme à la **rapidité** du service (peu de formalités à remplir, le prêt est obtenu dans l'heure qui suit), à l'**urgence** de leur besoin d'argent (le prêt sert à payer une facture ou à faire des courses quand on n'a pas d'autres solutions) et au côté **provisoire** de l'amélioration de la situation, en effet le prêt n'intervient pas sur le fond du problème et ne règle pas la cause de la difficulté (faiblesse des ressources, problème d'accès à l'emploi...).

Contrairement à un prêt classique, qui inclut dans les mensualités le remboursement du capital **et** des intérêts, seul le paiement des intérêts est obligatoire dans le prêt sur gage. Tous les six mois, le client doit se rendre au guichet du Crédit Municipal pour les régler en espèces ou par carte bancaire, il n'existe pas de possibilité de prélèvement automatique. Le paiement se fait parfois par courrier.

Le remboursement du capital se fait, soit volontairement par le client (en une ou plusieurs fois, sur ses fonds propres ou par le produit d'une vente requise par lui), soit par obligation lors de la vente de l'objet, en cas de défaillance de paiement des intérêts.

Le prêt étant garanti par le gage, son remboursement et le paiement des intérêts ne rentrent pas dans le calcul du taux d'endettement du ménage. De plus, les transactions se font assez souvent en espèces, et ne vont pas apparaître sur les relevés bancaires. Si les personnes n'en parlent pas, ce prêt peut donc rester « invisible ». Le paiement des intérêts ne sera donc pas pris en compte dans les plans de surendettement et les accompagnements budgétaires. On a vu pourtant que le respect de cet engagement est primordial pour les personnes.

- **Le risque de « l'engrenage »**

La vente peut donc être une réelle épreuve pour ces personnes déjà confrontées à la précarité et leur attitude face au paiement des intérêts, à la décision de vendre ou pas, leur réaction quand une vente se fait, sont donc fortement liées à l'origine des bijoux.

Dans certains cas, cet attachement, est un « **aiguillon** » à l'épargne. Les personnes arrivent peu à peu à épargner sur leur budget quotidien ou au moment d'une rentrée d'argent plus exceptionnelle (rappel de droits, primes...). Elles remboursent leurs prêts et récupèrent leur bien. Il sera de nouveau gagé si d'autres difficultés financières se présentent.

Mais dans d'autres cas, alors que leur situation financière ne s'améliore pas, l'attachement et l'impossibilité d'accepter la vente vont les amener à payer des intérêts, pendant des années. Leur paiement se fera au détriment de l'engagement d'autres dépenses ou seront couverts par de nouveaux prêts. En particulier, l'augmentation du prix de l'or ces dernières années a permis au Crédit Municipal de proposer une réévaluation des objets déposés et donc des augmentations de prêts. Les intérêts peuvent donc être payés grâce à ces augmentations de capital.

Lorsque les intérêts sont très lourds à payer, que le capital emprunté est important, les clients se trouvent donc pris dans ce qu'ils décrivent comme un « **engrenage** », « **un cercle vicieux** », qui « rend service » mais qui est aussi « un piège », dont il est « difficile de sortir ».

Il n'est bien sûr pas possible de donner un montant maximum de prêt qui serait le prêt « raisonnable » au delà duquel l'endettement serait trop difficile à supporter. La moitié des clients répondant à notre enquête déclare des prêts entre 500 et 3 000 € (Il s'agit là du cumul de leurs prêts ; très souvent, cette somme est répartie sur plusieurs contrats correspondant à des prêts successifs), 20 % déclarent des prêts jusqu'à 10 000 € (c'est-à-dire bien au delà des 3 000 € maximum d'un micro crédit personnel par exemple).

Encore une fois, la « richesse » en bijoux n'étant pas liée à la situation économique actuelle de la personne, les clients les plus endettés, dont le montant d'intérêts à payer est le plus important, peuvent donc être dans des situations économiques difficiles.

Mme B., 42 ans, française d'origine maghrébine, mariée, 4 enfants de 20, 6, 4 et 2 ans. Aide à domicile, en congé parental. Mari au chômage. Bénéficiaire du RSA :

Mme B. est cliente du Crédit Municipal depuis au moins 10 ans (elle ne se souvient plus précisément). Elle a trente contrats de prêt à son nom, ce qui est le maximum autorisé. Pour continuer à pouvoir déposer des bijoux, elle a pris deux prêts de plus, un au nom de sa fille, un au nom de sa tante. Elle arrive à plus de 10 000 € de prêts. Son premier prêt lui a servi à payer une grosse facture de téléphone. Depuis les prêts continuent de lui permettre de payer des factures ou de couvrir le découvert à la banque quand il devient trop important et que la banque l'alerte. Elle connaissait le prêt sur gage parce que sa maman l'avait déjà utilisé, d'ailleurs sa mère lui avait dit de ne jamais commencer ! Si le Crédit Municipal n'existait pas elle aurait emprunté un peu plus : à sa famille qui l'aide déjà, ou fait un crédit de plus. Elle aimerait bien sûr pouvoir récupérer ses bijoux, arrêter de payer des intérêts « je les ai payés mille fois mes bijoux ! » mais sa situation est précaire et ne s'améliore pas. Aujourd'hui elle a fait réévaluer ses bijoux, cela lui a permis d'en dégager quelques-uns, mais malgré tout elle a augmenté son prêt de presque 1 500 €, ce qui lui a permis de payer ses intérêts, le reste ira directement combler le découvert à la banque. Cela la désespère de ne pas pouvoir s'en servir pour la réalisation d'un projet : « j'aimerais tant aider ma fille ainée à passer son permis, elle a 20 ans, je suis sa mère et je ne peux même pas l'aider ».

5. PISTES DE REFLEXION/PRECONISATIONS

La gestion de l'attente et l'information : un équilibre à trouver

Bien que les conditions de confort dans les salles d'attente soient plutôt satisfaisantes, même si parfois les salles sont pleines et que des clients attendent dans le hall, certains clients, dans l'enquête, expriment leur insatisfaction d'un temps d'attente considéré trop long. Le Crédit Municipal porte déjà beaucoup d'attention à cette question.

Pour répondre à ces mécontentements, des évolutions techniques ou organisationnelles (en cours ou encore à mettre en place) pourront probablement améliorer encore la situation (paiement des intérêts par internet par exemple). La situation actuelle « côté clients » paraît donc correcte.

La plupart des agents disent apprécier le contact avec le public dans leurs fonctions (même si parfois il est difficile).

Lorsqu'ils en ont le temps, ils se saisissent d'un « espace d'initiative » dans lequel ils ont un rôle de conseil personnalisé. En fonction de ce qu'ils perçoivent de la situation du client, du montant de leurs prêts, de la transaction à réaliser, ils vont faire les propositions les plus favorables aux clients (par exemple un retrait partiel au moment d'une réévaluation au lieu d'une augmentation de capital, un remboursement partiel du prêt...).

Néanmoins à certains moments la gestion du flux de clients et du temps d'attente limite les autres fonctions des agents, et en particulier les rôles d'information et de conseil. En effet à Lyon⁵, l'affluence importante aux guichets réduit souvent le temps accordé à une relation plus personnalisée entre les agents et les clients. Les clients étant souvent des « habitués » les transactions se déroulent rapidement et les agents supposant que ces clients maîtrisent le fonctionnement du prêt sur gage, donnent assez peu d'informations.

Pourtant les entretiens avec les clients rendent compte d'une réalité plus nuancée. Certains clients en effet ont une très bonne compréhension du fonctionnement, d'autres par contre bien que clients depuis longtemps ont plus de lacunes. Cela ne signifie pas qu'aucune explication ne leur ait jamais été donnée, mais qu'au moment de cette première explication ils n'étaient peut être pas en capacité d'enregistrer toutes les informations. Leurs difficultés sont liées à des attitudes « fatalistes » (« de toute façon je ne peux pas faire autrement alors je laisse faire »), à des difficultés de compréhension du système administratif, à des problèmes de compréhension du Français. La destination des prêts montre également que les clients sont souvent confrontés à des situations difficiles. Préoccupés par leur quotidien, leur écoute est aussi peut être limitée pendant la transaction. Pour leur donner toutes « les clés » et leur permettre de gérer au mieux leurs prêts ils auraient besoin que les informations leurs soient rappelées régulièrement. En plus de l'information orale, des documents reprenant certains aspects du fonctionnement pourraient être mis à disposition dans la salle d'attente.

Sans remettre en cause la discrétion et la rapidité que les clients apprécient, il semble important que la gestion du temps d'attente des clients ne « prenne pas le pas » sur la relation personnalisée.

La prise en compte des situations d'engrenage : quel accompagnement possible ?

L'étude a confirmé que le prêt sur gage a un vrai rôle d'amortisseur des effets de la pauvreté, qu'il soutient les ménages dans leurs projets et les aide dans la gestion financière de leur quotidien. Mais l'aide apportée n'a pas d'effets sur les **causes des difficultés** que rencontrent les personnes (elle ne leur permet pas de trouver un emploi ou de résoudre des difficultés familiales par exemple). Donc, lorsque leurs situations professionnelles ou familiales ne s'améliorent pas, les personnes vont avoir des difficultés à rembourser leurs prêts et même à payer les intérêts. Apparaissent ce que les clients ont nommé les situations « **d'engrenage** ». Montant des prêts élevés, retards réguliers dans le paiement des intérêts, durée des prêts très longue en sont les signes « d'alerte ».

⁵ Cela m'a été confirmé par l'observation de ce qui se passait à l'agence de Saint-Etienne où l'affluence est bien moins importante et où les relations entre agents et clients sont plus longues et plus personnalisées.

Dans leur intérêt, et dans la lignée des conseils personnalisés que donnent parfois les agents, ces clients auraient besoin d'un accompagnement particulier. Cet accompagnement, à l'articulation des missions sociales et économiques du Crédit Municipal, tout en prenant en compte les difficultés des clients **serait centré sur la situation de la personne en tant que client du prêt sur gage**. Il aurait pour objectifs de faire le point sur les contrats, sur les perspectives de remboursement, et en fonction des situations, d'aider la personne à se projeter dans l'avenir et à faire des choix (vendre certains bijoux, restructurer les contrats, faire des remboursements partiels...). Si des situations de méconnaissance ou de « renoncement » aux possibilités d'aide, de surendettement, étaient repérées lors de ces rencontres des orientations vers les services sociaux compétents pourraient être proposées.

Il ne s'agit donc pas d'un accompagnement social, car les clients le disent, ce qu'ils apprécient au Crédit Municipal c'est de ne pas être dans la situation de recevoir de l'aide. Ce serait l'attention particulière (en dehors du guichet) de « chargés de clientèle » d'une banque pas « tout à fait comme les autres » envers ses clients.

Cette intervention pourrait être faite soit par des agents volontaires qui auraient bénéficié d'une formation complémentaire (connaissance des institutions de l'action sociale, techniques d'entretien...), soit par un professionnel « spécifique », qui sans être travailleur social aurait une approche particulière (exemple de formation possible : BTS en économie sociale et familiale).

Le lien avec les acteurs sociaux : se faire connaître et reconnaître ?

Lors des rencontres, préparatoires à l'étude, entre la MRIE et le directeur du Crédit Municipal, la question de l'absence de lien avec les intervenants sociaux a été plusieurs fois évoquée.

Le Crédit Municipal et son service de prêt sur gage sont probablement peu connus des travailleurs sociaux. A la fois parce que les personnes leur en parlent peu et parce que malgré le statut public et la mission d'aide sociale qui lui est donnée, le Crédit Municipal est peu présent dans les instances qui regroupent les acteurs sociaux. S'il souhaite modifier cette situation, le Crédit Municipal devra prendre l'initiative.

Mais dans quel but ? Quelle « plus value » amènerait la mise en place d'un tel partenariat au Crédit Municipal, aux intervenants sociaux et surtout aux clients ?

Les liens créés auraient-il pour objectifs :

- Que les travailleurs sociaux puissent faire connaître le prêt sur gage ?
- Que le Crédit Municipal puisse parfois orienter certains clients vers les intervenants sociaux ?
- Qu'il y ait une prise en compte des prêts sur gage par les travailleurs sociaux dans leur accompagnement et en particulier du lien avec les objets déposés ?

C'est la définition des objectifs qui déterminera les choix à faire en termes de communication et de recherche de création de liens.

Donc, si le Crédit Municipal plus que de se faire connaître souhaite se faire **reconnaître**, c'est-à-dire rendre visible sa mission d'aide sociale, il faut aller au-delà d'une information sur le fonctionnement du prêt sur gage et amener des éléments de compréhension sur la destination des prêts, les objets déposés et les liens d'attachement des clients par exemple.

Il faut également pouvoir repérer et se préparer à échanger sur les points de controverse qui vont apparaître du côté des travailleurs sociaux : la remise en cause du montant des taux d'intérêts qui, même s'ils sont inférieurs aux taux des crédits permanents, restent non négligeables, « l'incitation » au crédit que peut représenter le prêt sur gage alors que le crédit est souvent considéré du côté du risque pour les familles pauvres...

Les travailleurs sociaux peuvent également se poser des questions sur la prise en compte dans le calcul des aides de la « richesse » en bijoux rendue visible par le prêt sur gage

Le premier interlocuteur « naturel » pour le Crédit Municipal serait le CCAS de Lyon avec lequel un lien fonctionnel existe déjà. Encore une fois c'est la définition de l'objectif qui est déterminant dans le choix des moyens à mettre en place pour créer ce lien.

Néanmoins 3 éléments sont incontournables dans la mise en place d'un partenariat :

- La nécessité de décliner le partenariat des niveaux politiques aux niveaux opérationnels (du conseil d'orientation aux travailleurs sociaux et agents du Crédit Municipal).
- La nécessité d'avoir un ou des interlocuteurs repérés aux seins des institutions partenaires, là aussi aux différents niveaux (à mettre en lien avec la proposition de « chargés de clientèle » un peu particuliers).
- La réalisation d'actions concrètes, à partir d'objectifs définis en commun. Actions modestes mais visibles et évaluables. (Mise en place de temps de connaissance mutuels entre agents et travailleurs sociaux par exemple).

6. CONCLUSION

Cette étude nous permet de dire que le prêt sur gage, s'il continue à accueillir toutes les catégories sociales, est principalement utilisé par des personnes à faibles revenus, proches ou en dessous du seuil de pauvreté.

L'utilisation du prêt sur gage pour répondre à des besoins primaires - payer son loyer, son électricité, sa nourriture - nous confirme bien la précarité quotidienne que rencontrent ces familles et l'impact de la dégradation de la situation économique.

Au-delà de ce constat, les personnes rencontrées nous ont permis de mieux comprendre ce que représente le prêt sur gage pour elles, son rôle d'amortisseur des effets de la pauvreté, comment parfois, à travers lui, elles accèdent à une forme d'autonomie.

Nous avons aussi retenu l'importance pour ces familles, comme pour toute famille, de s'inscrire dans une lignée familiale, porteuse de lien social, et ce, malgré les difficultés et la précarité qui souvent fragilisent les liens familiaux.

Le Crédit Municipal est un établissement « entre deux mondes », peu intégré au monde bancaire, dont les missions d'aide sociale le distinguent, mais dont il respecte les obligations légales, et méconnu par le monde du travail social qui, au mieux, l'assimile à un établissement de crédit classique. C'est l'articulation équilibrée de ces deux dimensions, économiques et sociales, qui fait sa particularité et son atout mais l'équilibre n'est pas toujours facile à maintenir.

Faire fonctionner l'établissement de manière autonome, sans subventions publiques, tout en proposant des prêts les plus accessibles possibles aux plus modestes, voilà le défi que doit relever le Crédit Municipal.

Le paradoxe est que la progression de l'activité du prêt sur gage est liée à l'augmentation de la précarité, pourtant c'est cette progression qui va permettre au Crédit Municipal de dégager de bons résultats financiers. Et ce sont ces bons résultats qui lui permettront d'assurer son autonomie, d'améliorer son service, de choisir de baisser les taux d'intérêts et d'augmenter la dotation qu'il verse au CCAS de Lyon (comme le prévoient ses statuts).

Les clients le disent et nous l'avons observé également, le Crédit Municipal offre un accueil respectueux, sans jugement, un service rapide, discret. Sa vocation est bien de « prêter et non de vendre ». Comme sa mission le prévoit, il permet de répondre rapidement, voire en urgence, à des difficultés financières.

Pour certains clients, l'achat de bijoux en or est une forme d'épargne, d'ailleurs l'augmentation du cours de l'or ces dernières années en a fait un bon investissement. Le prêt sur gage leur permet de gérer cette épargne qu'ils mobilisent en cas de difficultés ponctuelles ou de projets à réaliser.

L'accès des plus modestes au crédit est souvent perçu seulement du côté du risque. Ce risque existe bien sûr, il est d'ailleurs confirmé par les situations de surendettement liées au cumul de crédits à la consommation et tout particulièrement des crédits permanents. Pourtant la mise en place de micro crédits professionnels et personnels et leur réussite (le Crédit Municipal en partenariat avec le Secours Catholique propose de tels prêts), même si leur utilisation reste modeste et a du mal à se développer, montrent que l'accès au crédit est aussi **un outil d'insertion**.

Lorsqu'il permet la réalisation d'un projet, le prêt sur gage peut être un choix intéressant à proposer. Ses taux d'intérêts sont moins élevés que ceux d'un crédit permanent, sa souplesse permet une réponse rapide, il peut être accordé à des personnes exclues des crédits bancaires classiques.

De nombreuses officines proposent aujourd'hui à grand renfort de publicité le rachat d'or. Les personnes en difficultés financières sont leurs cibles privilégiées. Les clients nous ont souvent évoqué les nombreux appels téléphoniques qu'ils reçoivent de ces établissements, qui vont pour certains jusqu'à prospecter dans les locaux même du Crédit Municipal. Il est important d'alerter les personnes tentées de vendre que, même si le prix d'achat affiché peut paraître alléchant, dans la réalité le prix final proposé sera inférieur à la valeur du bijou au cours de l'or. Le recours au Crédit Municipal, soit pour un prêt soit pour une vente requise, est préférable pour ces personnes.

Nous l'avons vu, pour beaucoup de personnes le prêt sur gage est une bouffée d'oxygène et permet d'éviter une dégradation de la situation, mais pour ceux dont la situation n'évolue pas ou s'aggrave, il peut devenir un engrenage.

Même si, le prêt pouvant se prolonger parfois pendant des années, l'espoir d'une amélioration de la situation des personnes elles-mêmes ou de leurs proches n'est jamais à exclure, comment ces ménages aux prises avec des difficultés structurelles vont-ils pouvoir envisager le remboursement de ces prêts ? Le paiement des intérêts, ils le disent, est déjà lourd pour eux.

Le pourcentage des objets vendus (moins de 5 %) est resté stable ces dernières années. Va-t-il se maintenir ? Les durées des prêts vont-elles s'allonger, avec pour conséquence l'augmentation du coût total du crédit ? Que se passerait-il en cas de baisse du cours de l'or ?

Pour ces clients, un accompagnement les aidant à gérer leurs prêts, à faire des choix, pourrait-il être envisagé au sein du Crédit Municipal ?

La loi reconnaît au Crédit Municipal la fonction d'établissement d'aide sociale et les clients du prêt sur gage sont aussi souvent des « usagers » des services sociaux. Parlent-ils de leurs prêts sur gage aux travailleurs sociaux ? Il semblerait que non. Pour quelles raisons ? Honte ? Peur de se voir refuser une aide ? Qu'on leur demande de vendre leurs biens plutôt que de payer des intérêts ? Que leur attachement aux biens déposés ne soit pas compris ?

Lorsque les ressources des familles sont insuffisantes, le prêt sur gage, en répondant à des besoins primaires, va suppléer ou compléter les aides familiales, associatives ou institutionnelles. Comment prendre en compte cette réalité dans les accompagnements sociaux ?

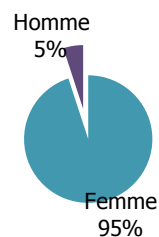
Derniers recours, difficile et parfois honteux pour ceux qui ne voient plus d'autres solutions, il est aussi une alternative, un espace d'autonomie et de dignité, pour ceux qui le choisissent comme une alternative à l'aide, ne peut-on pas y voir aussi une forme de « résistance » au statut « d'assisté » que l'on assigne trop souvent aux bénéficiaires d'aide sociales ?

7. SYNTHÈSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

1. Les clients

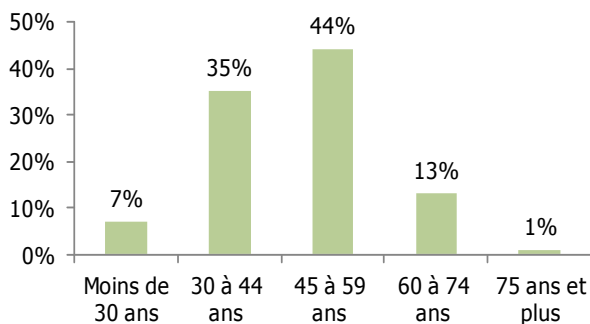
En tout, 232 personnes ont été interrogées par ce questionnaire (en face à face ou en autonomie). **Il s'agit, pour une très grande majorité de femmes**, entre 30 et 59 ans (79 %), c'est-à-dire en situation d'être actives et en charge de famille.

SEXE DES PERSONNES INTERROGÉES
(Taux de réponse : 99,5 %)



Source : MRIE

AGE DES PERSONNES INTERROGÉES
(Taux de réponse : 97 %)

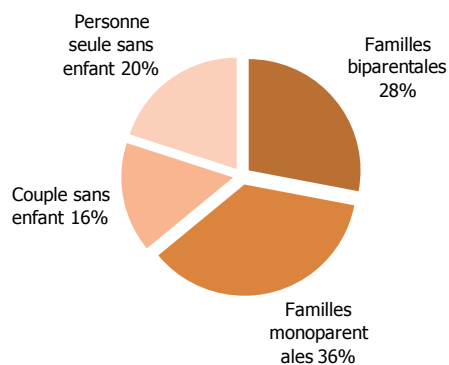


Source : MRIE

Les personnes de plus de 60 ans, qui représentent 14 % de la population interrogées semblent sous représentées (environ 1 cinquième de la population française a plus de 60 ans).

Principalement **des familles, avec enfants à charge, dont une part importante de familles monoparentales (36 %** alors qu'elles représentent 8 % des ménages Français en 2008).

SITUATION FAMILIALE DES PERSONNES INTERROGÉES
(Taux de réponse : 100 %)

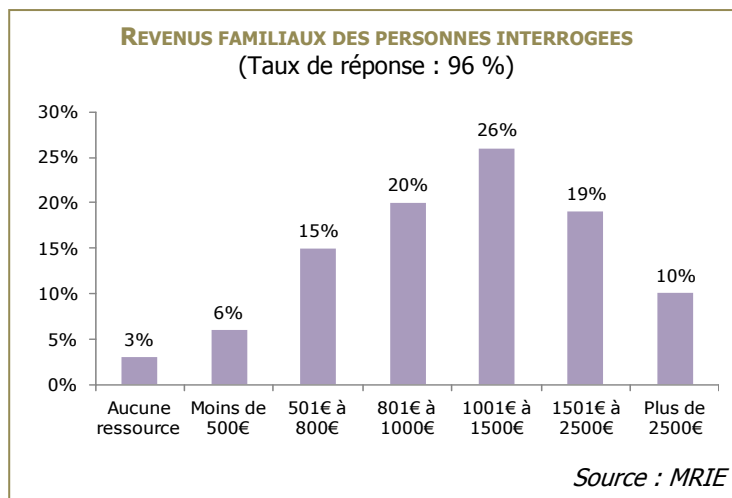


Source : MRIE

2. Les ressources

Une fois sur deux, un des membres du ménage travaille.

Une fois sur quatre le ménage est **bénéficiaire d'un minima social** (RSA ou AAH – cf. tableaux sur la nature des revenus dans l'annexe suivante).



Méthodologie :

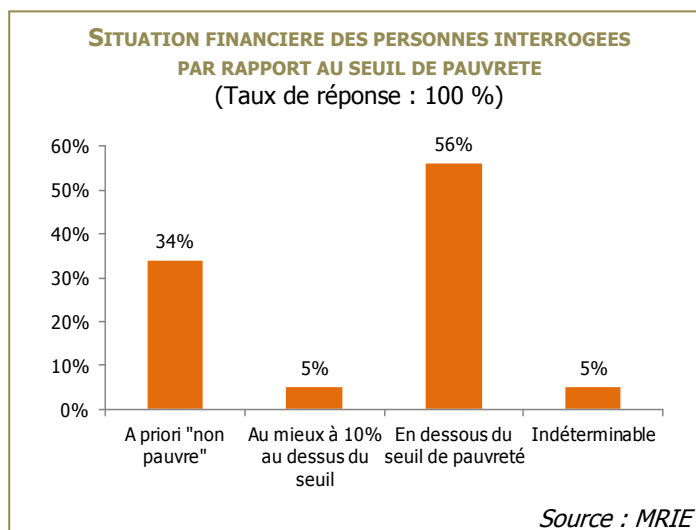
- Pour calculer les niveaux de vie, nous avons rapporté les revenus familiaux aux unités de consommation de la famille tels que définis dans le calcul du seuil de pauvreté. Pour les familles monoparentales, 0,2 UC supplémentaires ont été ajoutées (convention Caf).
- -Les revenus pris en compte dans le calcul sont **les bornes hautes** des fourchettes
- -Le seuil de pauvreté pris en référence 2009 est de **954 €/unité de consommation**.

MONTANT DES RESSOURCES/ SITUATION FAMILIALE	FAMILLE BIPARENTALE	COUPLE SANS ENFANT	FAMILLE MONOPARENTALE	SEUL SANS ENFANT	TOTAL
<i>Non réponse</i>	0	2	5	3	10
Aucune ressource	3	0	1	2	6
Moins de 500 €/mois	1	2	7	4	14
Entre 501 € et 800 €/mois	6	2	18	8	34
Entre 801 € et 1 000 €/mois	8	7	24	5	44
Entre 1 001€ et 1 500 €/mois	19	9	13	10	58
Entre 1 501 € et 2 500 €/mois	5	5	9	6	43
Plus de 2 500 €/mois	9	9	2	2	22
Je ne sais pas	1	0	0	0	1
TOTAL	66	37	83	46	232

Plus de la moitié des ménages sont en dessous du seuil de pauvreté

En partant des bornes hautes de la fourchette de revenus, **plus de la moitié** des ménages sont en dessous du seuil de pauvreté.

Cela concerne **75 % des familles monoparentales** et **56 % des couples avec enfants**

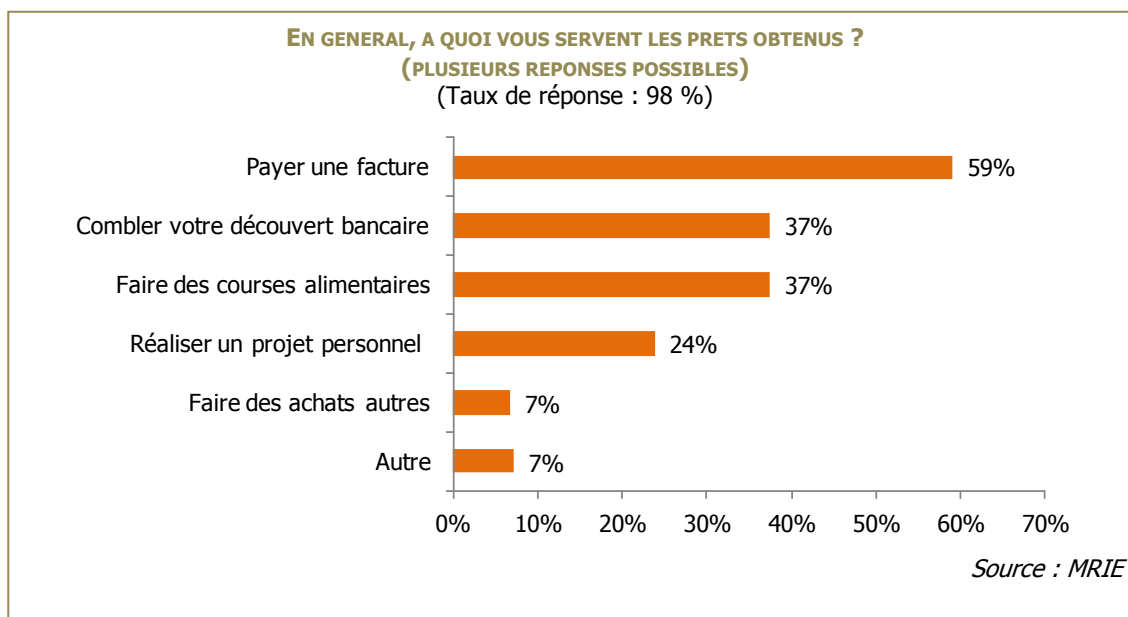


3. Les prêts

Les petits prêts de **moins de 500 €** ne représentent que **14 %** des prêts. Les prêts de plus de 10 000 € ne représentent que 2 %, **21 % des clients interrogés ont des prêts entre 3 000 et 10 000 €** (cf. tableau annexe suivante).

Ces montants sont importants au regard des ressources déclarées. Les intérêts deviennent lourds à payer et le retrait difficile à envisager.

Les prêts servent dans la majorité des cas à couvrir des besoins primaires : se loger, payer une facture (59 %), se nourrir (37 %).



Seul **24 %** des personnes déclarent s'être servies d'un prêt pour réaliser un projet du type vacances, permis de conduire. S'ajoutent 7 % de personnes qui déclarent une utilisation autre : une facture exceptionnelle (réparation véhicule), de l'aide à ses proches, le financement d'un événement familial.

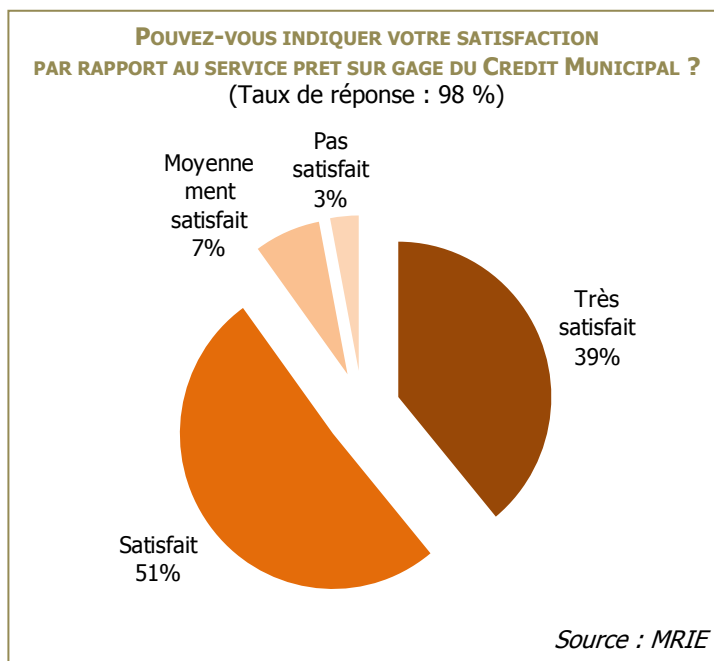
D'après une enquête menée par le CREDOC en 2009, **51 %** des ménages de la population générale ont au moins un crédit en cours contre **31 %** des ménages en situation de pauvreté. Néanmoins parmi les ménages en situation de pauvreté, **52 % des couples avec enfant** ont un crédit pour seulement **30 % des familles monoparentales** en situation de pauvreté.

La moyenne de **48 %** des personnes dans notre enquête qui ont un crédit en cours se rapprocherait donc des enquêtes nationales. Néanmoins dans les entretiens les personnes qui n'ont pas de crédit en cours (en dehors du prêt sur gage) expliquent cette situation soit par un choix délibéré (méfiance, mauvaise expérience...) soit par un non accès possible (ressources trop faibles ou précaires).

4. Le service

La très grande majorité des clients exprime leur satisfaction du service.

Les principaux éléments de satisfaction cités sont : la qualité de l'accueil des agents (aimables, sympathiques, à l'écoute, pas dans le jugement...), l'organisation du service (service rapide, information avant la vente...) et l'aide apportée pour résoudre une difficulté. Les quelques éléments d'insatisfaction cités sont : le temps d'attente considéré trop long, les intérêts difficiles à payer, trop élevés et l'engrenage du système (cercle vicieux dont on ne sort pas).



ANNEXES

Annexe 1 : Enquête clients

Annexe 2 : Grille d'entretien

Annexe 3 : Résultats des observations aux guichets

Annexe 1 : Enquête clients

A. Grille enquête

B. Résultats questionnaires

C. Commentaires :

- Avantages et raisons du choix du prêt sur gage
- Destination des prêts
- Eléments de satisfaction, points forts du service
- Eléments d'insatisfaction, de difficultés, points faibles du service

A. GRILLE ENQUETE



Cette étude a pour objectif de mieux connaître les clients du prêt sur gage. Elle vous est proposée par la MRIE (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion) en partenariat avec le Crédit Municipal de Lyon. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter la MRIE au 04 37 65 01 93 ou par mail mrie@mrie.org
Vos réponses sont strictement anonymes et confidentielles.

VOTRE SITUATION

1. Vous êtes :

- Une femme Un homme

2. Pouvez-vous nous indiquer votre année de naissance ?

□□□□

3. De combien de personnes se compose votre ménage (y compris vous) ?

□□

4. Si vous n'êtes pas seul, avec qui vivez-vous ?

- Un conjoint
 Un ou des enfant(s), Combien ?
 Un ou d'autre(s) personne(s), Combien ?

VOS RESSOURCES

5. D'où proviennent vos ressources ? (vous pouvez cocher plusieurs cases)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Salaire | <input type="checkbox"/> RSA (Revenu de Solidarité Active) |
| <input type="checkbox"/> Allocations chômage | <input type="checkbox"/> AAH (Allocation Adulte Handicapé) |
| <input type="checkbox"/> Pension d'invalidité | <input type="checkbox"/> Autre(s) allocation(s) de la CAF |
| <input type="checkbox"/> Pension de retraite | <input type="checkbox"/> Pension alimentaire |
| <input type="checkbox"/> Autre, précisez : | |

6. En tout, votre ménage (vous + éventuellement conjoint et enfant(s)) a pour vivre :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aucune ressource | <input type="checkbox"/> Entre 1 001€ et 1 500€/mois |
| <input type="checkbox"/> Moins de 500€/mois | <input type="checkbox"/> Entre 1 501€ et 2 500€/mois |
| <input type="checkbox"/> Entre 501€ et 800€/mois | <input type="checkbox"/> Plus de 2 500€/mois |
| <input type="checkbox"/> Entre 801€ et 1 000€/mois | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas |

Tous revenus du ménage confondus : salaire(s), allocations de la Caf (Rsa, PAJE...), pension alimentaire éventuelle, allocation chômage...

VOS PRETS SUR GAGE

7. A combien se monte la totalité de vos prêts sur gage en cours ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Je ne sais pas | <input type="checkbox"/> Entre 1 501€ et 3 000€ |
| <input type="checkbox"/> Moins de 100€ | <input type="checkbox"/> Entre 3 001€ et 10 000€ |
| <input type="checkbox"/> Entre 101€ et 500€ | <input type="checkbox"/> Plus de 10 000€ |
| <input type="checkbox"/> Entre 501€ et 1500€ | |

8. En général, à quoi vous servent les prêts obtenus ? (vous pouvez cocher plusieurs cases)

- Payer une facture (loyer, téléphone, EDF...)
 Comblant votre découvert bancaire
 Faire des courses alimentaires
 Faire des achats autres
 Réaliser un projet personnel (vacances, permis de conduire, voyage, événement familial...)
 Autre, précisez :

9. En dehors des prêts sur gage, avez-vous d'autres crédits en cours ?

- Oui Non

10. Pouvez-vous indiquer votre satisfaction par rapport au service Prêt sur gage du Crédit Municipal ?

- | | | | |
|---|--|--|--|
|  Très satisfait <input type="checkbox"/> |  Satisfait <input type="checkbox"/> |  Moyennement satisfait <input type="checkbox"/> |  Pas satisfait <input type="checkbox"/> |
|---|--|--|--|

11. Voulez-vous commenter votre réponse ?

.....

Merci beaucoup de votre participation

B. RESULTATS QUESTIONNAIRES

Le nombre total de personnes interrogées est 232. Le taux de réponse indique la part des personnes qui ont répondu à la question.

VOTRE SITUATION

1. Vous êtes :

Taux de réponse : 99,5 %

	% cit.
Une femme	95 %
Un homme	5 %
Total	100 %

2. Pouvez-vous nous indiquer votre année de naissance ?

Taux de réponse : 97 %

	% cit.
29 ans et moins	7 %
30 à 44 ans	35 %
45 à 59 ans	44 %
60 à 74 ans	13 %
75 ans et plus	1 %
Total	100 %

3. De combien de personnes se compose votre ménage (y compris vous) ?

Taux de réponse : 92 % - Moyenne = 3,5

	% cit.
1	15 %
2	20 %
3	17 %
4	20 %
5	11 %
6 et plus	17 %
Total	100 %

4. Si vous n'êtes pas seul, avec qui vivez-vous ? (plusieurs réponses possibles)

Taux de réponse : 82 %

	% cit.
Un conjoint	54 %
Un ou des enfant(s)	78 %
Une ou d'autre(s) personne(s)	5 %
Total	

Combien d'enfants ?

Taux de réponse : 97 % - Moyenne = 2,6

	% cit.
1	28 %
2	30 %
3	20 %
4	9 %
5	6 %
6 et plus	6 %
Total	100 %

Combien d'autres personnes ?

Taux de réponse : 80 % - Moyenne = 2,6

	% cit.
1	38 %
2	13 %
3	25 %
5	25 %
Total	100 %

Situation familiale (variable reconstituée)

Taux de réponse : 100 %

	Nb	%
Familles biparentales	66	28 %
Familles monoparentales	83	36 %
Famille monoparentale avec 1 autre personne à charge		
Couple sans enfant	37	16 %
Seul sans enfant	46	20 %
Total	232	100 %

VOS RESSOURCES

5. D'où proviennent vos ressources ? (vous pouvez cocher plusieurs cases) - *Taux de réponse : 98 %*

	% cit.
Salaire	53 %
Allocation chômage	14 %
Pension d'invalidité	3 %
Pension de retraite	13 %
RSA (Revenu de Solidarité Active)	19 %
AAH (Allocation Adulte Handicapé)	6 %
Autre(s) allocation(s) de la CAF	21 %
Pension alimentaire	3 %
Autre	3 %
Total	

6. En tout votre ménage (vous + éventuellement conjoint et enfant(s)) a pour vivre : *Taux de réponse : 96 %*

	% cit.
Aucune ressource	3 %
Moins de 500€ par mois	6 %
Entre 501€ et 800€ par mois	15 %
Entre 801€ et 1000€ par mois	20 %
Entre 1001€ et 1500€ par mois	26 %
Entre 1501€ et 2500€ par mois	19 %
Plus de 2500€ par mois	10 %
Je ne sais pas	<1 %
Total	100 %

VOS PRETS SUR GAGE

7. A combien se monte la totalité de vos prêts sur gage en cours ? *Taux de réponse : 90 %*

	% cit.
Je ne sais pas	12 %
Moins de 100€	3 %
Entre 101€ et 500€	11 %
Entre 500€ et 1 500€	23 %
Entre 1 501€ et 3 000€	27 %
Entre 3 001€ et 10 000€	21 %
Plus de 10 000€	2 %
Ne connaît pas encore le montant du gage	0 %
Total	100 %

8. En général, à quoi vous servent les prêts obtenus ? (vous pouvez cocher plusieurs cases) - *Taux de réponse : 98 %*

	% cit.
Payer une facture (loyer, téléphone, EDF...)	59 %
Comblant votre découvert bancaire	37 %
Faire des courses alimentaires	37 %
Faire des achats autres	7 %
Réaliser un projet personnel (vacances, permis de conduire, voyage, événement familial...)	24 %
Autre	7 %
Total	

9. En dehors des prêts sur gage, avez vous d'autres crédits en cours ?

Taux de réponse : 92 %

	% cit.
Oui	48 %
Non	52 %
Total	100 %

10. Pouvez-vous indiquer votre satisfaction par rapport au service prêt sur gage du Crédit Municipal ?

Taux de réponse : 98 %

	% cit.
Très satisfait	39 %
Satisfait	51 %
Moyennement satisfait	7 %
Pas satisfait	3 %
Total	100 %

Questionnaire passé : *Taux de réponse : 99 %*

	% cit.
En face à face	21 %
En autonomie	79 %
Total	100 %

C. COMMENTAIRES

Commentaires liés à la question 10

(Pouvez-vous indiquer votre satisfaction par rapport au service Prêt sur gage du Crédit Municipal)
Voulez-vous commenter votre réponse ?

- **Avantages et raisons du choix du prêt sur gage**

Cela me permet de ne pas emprunter ailleurs sans avoir à demander l'aumône. Apprécie la discrétion.
Permet de ne pas vendre des bijoux qui ont une valeur sentimentale.
Pour dépanner.
Choisit le prêt sur gage car il y a moins d'intérêts.
Cela rend service mais attention c'est le piège, difficile d'en sortir.
C'est du "donnant donnant». Mieux qu'un crédit ; pas besoin de justification; rapide. Important en cas de coup dur.
Plus intéressant qu'un prêt à la banque.
Je profite du fait (de la chance) d'avoir des bijoux.
Intérêts moins chers. Plus facile d'accès qu'une autre forme de prêt, immédiat.
Grâce au prêt on peut vivre sans trop de honte et le personnel est très compréhensif.
Le Crédit Municipal m'a beaucoup aidé.
Juste vous dire que cela dépanne bien et merci.
Moi je dis heureusement qu'il y a le prêt sur gage, sinon on peut pas vivre. Malgré qu'ils nous prennent des intérêts mais ça nous soulage vraiment. Merci je suis satisfaite.
Pour ne pas avoir à demander aux gens, personne ne prête, ne rend service à personne.
Cela m'arrange financièrement. Le crédit municipal ça me dépanne, merci.
Merci pour tout, sans cette aide je serais à la rue et mes enfants aussi.
Cette démarche là fût très difficile en période de prêt de 6 mois, souci de santé etc...
Solution instantanée à problème urgent à résoudre.
Heureusement que vous êtes là car nous sommes de plus en plus en difficulté et que de nos jours même les assistantes sociales ne peuvent plus nous aider.
Cela dépanne. Pas de possibilité d'obtenir d'autres sortes de crédit et je fais aussi le choix de ne pas en faire.
Avoir des bijoux c'est comme une assurance, au cas où.
Pas d'accès possible au crédit avec l'AAH.
Avec l'AAH pas de possibilité d'avoir d'autres formes de prêts, trop petites ressources, cela dépanne.
Le Crédit Municipal ce n'est pas un crédit, c'est un placement, pour dépanner.
Service rapide et immédiat. Parce que ce sont mes bijoux, personne n'est derrière moi.
Cela évite de demander, tout le monde est pareil maintenant (en difficulté).
Je suis en difficulté car mon crédit maison est trop lourd.
J'aurais préféré ne pas y avoir recours.
Merci au crédit municipal pour leur service afin d'aider ceux qui ne peuvent pas avoir de crédit. Merci encore.
Je connais le Crédit Municipal depuis longtemps et j'avoue qu'il m'a beaucoup soulagé dans mes dettes et surtout pour les courses alimentaires, un besoin primaire. Ma seule difficulté c'est le retrait de mes bijoux, pas trop de moyens.
Cela permet aux personnes de les dépanner à un moment donné. On récupère notre bien à tout moment.
Cela dépanne.
Si on n'avait pas le Crédit Municipal on serait à la rue ou on irait au suicide.
J'ai mis mes bijoux en gage dans une période très difficile, à la mort de mon mari, il y a plus de 10 ans et je ne peux pas encore les retirer;
Cela aide les gens, au lieu d'aller dans une bijouterie et de vendre. Cela évite la vente. Les agents sont agréables.
C'est la première fois, ma mère était déjà cliente.
Heureusement qu'il y a le Crédit Municipal, merci, c'est mieux que de demander à la famille ou aux amies.
Ça dépanne bien par rapport aux banques qui pratiquent des intérêts trop élevés.
Un service très utile à la population de classe moyenne.
Vraiment ça nous aide.
J'aime qu'on ne me juge pas et le service est très agréable.
Ce prêt reste beaucoup plus intéressant que des prêts CETELEM ou autre car le taux d'intérêt est moins cher et surtout cela est très rapide et sans exclusion pour les personnes qui n'ont pas de salaire fixe.

- **Destination des prêts**

Aujourd'hui les prêts me servent uniquement pour payer des factures ou faire des courses. Plus de possibilité d'aide de l'entourage (tout le monde est dans la même situation, trop juste).

Prêt pour financer les fiançailles de sa fille. Ne se considère pas comme pauvre mais avec 2 étudiants à la maison et seule c'est trop juste.

Souvent pour aider ma fille.

Prêt pour acheter une voiture. Cela dépanne, pas besoin de faire un dossier et moins cher qu'un prêt classique.

Financer son permis de conduire.

Passage du permis de conduire.

Cela permet de faire face à nos besoins.

Cela m'a aidé à manger moi et mes trois enfants et à payer le loyer. Merci.

- **Éléments de satisfaction, points forts du service**

Satisfait par le personnel mais manque d'effectifs.

Contente que mes bijoux n'aient pas été vendus malgré mes deux mois de retard pour payer les intérêts.

Le personnel est aimable.

Très heureuse que ce service existe. En plus je profite du prêt du Crédit Municipal. Tout le monde est sympathique.

Merci d'être là pour nous, bonne continuation.

A ne pas enlever. Merci.

Très bonne organisation.

Merci pour tout.

Cela aide mais très dur de récupérer ce que l'on dépose.

Très bon accueil.

Très satisfait +++

Vous nous écrivez avant de vendre et vous nous laissez le temps de payer. Cela nous aide beaucoup mais il faut savoir gérer.

C'est bien, poursuivez vos efforts !

Délai d'attente pas long, à l'écoute.

Bon accueil, service rapide, explications claires, politesse.

Très appréciable et le taux d'intérêt est réduit, super continuez car cela aide beaucoup de gens.

Les conseillers sont très à l'écoute, très attentifs, absolument pas dans le jugement.

Toujours bien accueilli

Je suis satisfait.

Apprécie la rapidité du service mais les intérêts cumulés coûtent très chers.

Merci

C'est bien que cela existe pour aider les personnes en difficulté, mais il est difficile de récupérer ses bijoux pour des problèmes financiers.

Bon service mais beaucoup de monde. Je me suis fait voler le montant du gage mais m'en suis aperçu malheureusement arrivée à mon domicile.

Accueil et sympathie.

Grâce à vous j'ai pu sortir d'une mauvaise situation. Merci.

- **Éléments d'insatisfaction, de difficultés, points faibles du service**

A subi un braquage à main armée au Crédit Municipal de Rouen.

Le temps d'attente est trop long, il faudrait rajouter des personnes à l'accueil.

Les intérêts sont durs à payer.

Attention c'est un cercle vicieux.

Système de calcul des intérêts injustes, un mois compté pour quelques heures ou jours de dépôt.

Je trouve l'attente trop longue. Les taux d'intérêt trop élevés pour un dégageant ou une prolongation.

Juste un peu trop long.

Vous ne donnez pas assez en rapport du prix qu'exercent les bijouteries, c'est frustrant.

Temps d'attente trop long.

C'est trop long entre 12h et 14h. Vous dites que vous êtes ouvert alors qu'il y a une seule personne.

Aussi je trouve que le fait de demander la pièce d'identité pour renouveler ou retirer en plusieurs fois alors que pour dégageant la totalité c'est au porteur et sans pièces, donc nous sommes foutu si on perd le contrat.

L'attente est très longue.

Service pas assez rapide. Les demandes de renseignements devraient se faire à l'accueil pas aux guichets. Attente trop longue.

Le seul problème c'est les intérêts.

Parfois accueil moyen.

J'étais venue déposer d'autres bijoux qui m'ont été refusés alors que ces mêmes bijoux avaient fait l'objet d'un crédit chez vous pour une autre personne. Aucune raison n'a été confirmée.

Prêts trop bas par rapport à l'estimation des bijoux.

Attente un peu longue, mieux entre midi et deux.

Problème du plafond des 3 000 € à ne pas dépasser en espèces lors d'un dégageant.

Intérêts trop élevés.

Annexe 2 : Grille d'entretien

- **Quelle utilisation faites-vous du prêt sur gage ?**

Depuis quand utilisez vous ce système ?
 Comment l'avez-vous connu ?
 A quoi vous servent les prêts obtenus ?
 Votre utilisation s'est elle modifiée ces dernières années ?
 Votre conjoint est-il au courant ? Si oui qu'en pense-t-il ? Si non pourquoi ?

- **Quels sont les objets que vous avez déposés ?**

Ces objets vous appartiennent –t-ils personnellement ?
 Si non à qui appartiennent-ils ?
 D'où viennent ces objets ? Un cadeau ? A quelle occasion ? Des achats que vous avez faits ?
 Dans quel objectif les avez-vous achetés ou vous les a-t-on offerts ? (*plaisir/prévoyance*)
 Pensez-vous les dégager ou les vendre dans l'avenir ?
 Vous sentez vous attaché à ces objets ? Pourquoi ? Vous serait-il difficile de les laisser vendre ?
 Comment choisissez-vous ceux que vous déposez en gage ou que vous vendez ?
 Votre entourage est il au courant de votre dépôt en gage ?

- **Que pensez-vous du Crédit Municipal ?**

Que pensez-vous du lieu ? Des agents ? De la relation avec les autres clients ? De l'organisation ? Du taux d'intérêt ?
 Pourquoi avez-vous choisi le prêt sur gage plutôt qu'un prêt classique par exemple ?
 Avez-vous d'autres crédits ? Si oui, de quelle sorte ?
 Qu'auriez vous fait si le Crédit Municipal n'avait pas existé ?
 Arrivez-vous à gérer votre prêt au Crédit Municipal ? (payer les intérêts à temps, connaître les échéances...)
 Savez-vous si ce système existe dans votre pays d'origine ?

- **Au fur et à mesure de l'entretien connaître la personne rencontrée :**

Sexe, âge, situation familiale, lieu d'habitation, nationalité et origine ...
 Situation socio économique : revenus, origine des revenus... *éléments de l'histoire*

Annexe 3 : Résultats des observations aux guichets, mars 2012

client				nationalité		origine étrangère		age	
femme	homme	se presente en couple	se presente accompagné	française	113	mahgreb	60	moins de 29 ans	16
154	20	13	19			autre	13	30 à 44 ans	56
total = 174				étrangère dont Afrique du Nord	34			45 à 59 ans	46
						non connue	27	mahgreb	15
								autre	11
				total	174				174

opérations effectuées					nbre de contrats en cours			total du capital prêté			
engagement	dégagement	renouvellement		paiement boni	total	1 à 2	55	54%	moins de 100€	1	1%
73	27	59		4	163	de 3 à 5	31	30%	de 100 à 500	19	21.1%
		avec réévaluation et dégage- ment d'une partie	9			de 6 à 10	11	10%	de 500 à 1500	28	30.1%
						de 11 à 20	4	4%	de 1501 à 3000	21	23.3%
		avec réévaluation et du K	17			de 21 à 30	1	1%	de 3001 à 10000	18	19.5%
						total	102		plus de 10000	5	5.5%
		simple	33						92	100%	



CREDIT MUNICIPAL
DE LYON

221 rue Duguesclin

69003 Lyon

Tél. 04 72 60 63 63

Fax. 04 72 60 63 89

prets.cml@credit-municipal-lyon.fr

mrie

Mission Régionale Rhône-Alpes
d'Information sur l'Exclusion

14, rue Passet

69007 Lyon

Tél. 04 37 65 01 93

Fax. 04 37 65 01 94

mrie@mrie.org

www.mrie.org