# UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

# LA MICROFINANCE AU QUÉBEC

# MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE DE LA MAÎTRISE EN SCIENCES DE LA GESTION

PAR
AIME MARC SARR

JUILLET 2015

## UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL Service des bibliothèques

#### **Avertissement**

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

#### REMERCIEMENTS

À mon père Victor Sarr et à ma mère Émilie Diouf pour leur investissement aussi bien financier qu'affectif dans mes études. Pour qu'ils sachent que ce soutien reste pour moi inestimable. Que cette réussite soit aussi la leur. À mon amie Nancy Girard qui m'a soutenu dès le début de mon cheminement académique au Québec.

J'aimerais également exprimer toute ma gratitude à mon directeur de recherche, Jean Pierre Gueyie, pour l'apport de son expertise sur les questions concernant la microfinance, son dévouement et son assistance dans la rédaction de ce mémoire. Une pensée à la Chaire en management des services financiers pour son soutien financier.

À tous les dirigeants des organismes de microfinance membres du RQCC ainsi qu'à tous les bénéficiaires sans qui cette recherche n'aurait pas pu avoir lieu. Pour leur participation aux entrevues, aux sondages et leur sympathie vis-à-vis de ce projet de recherche au cœur de leur champ d'action.

# TABLE DES MATIÈRES

LISTE	DES TABLEAUX ET DES FIGURES	vi
LISTE	DES ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS	x
RÉSUI	MÉ	xi
INTRO	DDUCTION	1
CHAP	ITRE I : CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE	2
1.1.	Bref historique de la microfinance	2
1.2.	Différence entre la microfinance dans les PVD et dans les PD	8
1.2.1	La conjoncture socio-économique	8
1.2.2	L'apport des capitaux pour le financement	11
1.2.3	Le principe de caution solidaire	13
1.2.4	Des cibles différentes	14
1.2.5	Des produits et services différents	15
1.2.6	Des objectifs différents	
1.3.	Problématique de la recherche	18
СНАР	PITRE II : MÉTHODOLOGIE	23
2.1.	Les hypothèses et les questions et de recherche	25
2.1.1	Les hypothèses de la recherche	25
2.1.2	La question principale de recherche	25
2.1.3	Les questions spécifiques de la recherche	25
2.2.	Les outils de collecte des informations	26
2.2.1	La recherche documentaire	26

2.2.2. The desired the second terms of the sec	20
2.2.2 L'entrevue et les séances d'information	
2.2.3 Le questionnaire	27
2.2.3.1 Le questionnaire pour les dirigeants des organismes du RQCC	27
2.2.3.2 Le questionnaire pour les bénéficiaires des services des	
organismes du RQCC	28
2.3. L'échantillonnage	28
2.4. Les outils d'analyse des données	29
CHAPITRE III : L'OFFRE ET LA DEMANDE DE MICROFINANCE AU QUÉBEC	30
3.1. Caractéristiques de la demande (clientèle cible) de la microfinance au	
Québec	30
3.1.1 L'exclusion sociale au Québec	31
3.1.1.1 Coefficient de Gini	33
3.1.2 L'exclusion financière au Québec	35
3.1.3 La microfinance : support des microentreprises et du travail autonome	36
3.1.4 Le creux bancaire	37
3.2. Caractéristiques de l'offre de la microfinance au Québec	40
3.2.1 Les acteurs de la microfinance au Québec	40
3.2.1.1 Le RQCC, maison mère fédératrice de la microfinance au Québec	41
3.2.1.2 Les cercles d'emprunt	42
3.2.1.2.1 Les phases opérationnelles des cercles d'emprunt	44
3.2.1.3 Les fonds d'emprunt	44
3.2.3.4 Les organismes montréalais membres du RQCC	45
3.2.2 Les partenaires de la microfinance au Québec	49
3.2.2.1 La capitalisation	49
3 2 2 1 1 Les institutions financières conventionnelles	40

3.2.2.1	1.2 Les organismes de soutien au développement (les CLD)	50
3.2.2.1	1.3 La caisse populaire Desjardins	. 50
3.2.2.1	1.4 Le bénévolat	51
3.2.3	Les produits et les services offerts par les organismes membres du	
	RQCC	. 52
3.2.3.1	l L'accueil et l'information	. 52
3.2.3.2	2 La formation	. 52
3.2.3.3	3 Le financement	. 53
3.2.3.4	4 L'accompagnement	. 53
3.2.3.5	5 Les activités et le réseautage	. 54
	ITRE IV : L'IMPACT DE LA MICROFINANCE SUR LE PLAN SOCIO-	55
4.1.	Les impacts globaux recherchés par le crédit communautaire québécois	.56
4.1.1	Le volet micro ou individuel	. 56
4.1.2	Le volet méso ou local	. 57
4.1.3	Le volet macro ou sociétal	. 58
4.2.	Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact de l'action du	
	crédit communautaire	. 59
СНАР	ITRE V : RÉSULTATS ET ANALYSE	65
5.1 A	nalyse et interprétation des résultats de l'offre de la microfinance au Québec	. 65
	nalyse et interprétation des résultats de la demande de la microfinance au uébec	106
CONC	CLUSION	149
ANNE	EXES	152

LE GUIDE D'ENTRETIEN	153
QUESTIONNAIRE POUR LES ORGANISMES MEMBRES DU RQCC	154
QUESTIONNAIRE POUR LES BÉNÉFICIAIRES DES PRÊTS DES ORGANISMES	
MEMBRES DU RQCC	158
RÉFÉRENCES	165
A. Webographie	165
B. Bibliographie	170

# LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Analyse et interprétation des résultats de l'offre de la microfinance au Québec

Figure	Page
INDENTIFICATION DU RÈPONDANT	
5.1 Le genre des répondants	65
5.2 Le nom des organismes participants au sondage	67
5.3 La nature des organismes participants au sondage	68
5.3.1 Le tableau croisé des organismes et de leur nature	69
5.4 Le poste des différents répondants au sondage	70
5.4.1 Le tableau croisé du genre et du poste des répondants	71
5.5 Le statut légal des organismes participants au sondage	72
5.6 Les effectifs des organismes participants au sondage	73
5.7 Les zones géographiques d'intervention des organismes	74
CIBLAGES DES EXCLUS ET DES TRAVAILLEURS AUTONOMES	
5.8 Les principaux objectifs recherchés par les organismes	75
5.9 Les cibles des organismes	76
5.10 Les conditions d'octroi de prêt	77
5.12 Les outils d'amélioration du ciblage des exclus	78
NATURE DES PRODUITS ET SERVICES	
5.13 et 5.14 Les produits et les services offerts par les organismes	
membres du RQCC	79
5.15 et 5.16 Les objectifs des prêts	80
5.17 Les différents types de prêts	81
5.18 Le montant des prêts offerts par les organismes	
membres du RQCC	82
5.19 et 5.20 : La durée du prêt octroyé	83
5.21 Le taux de recouvrement des prêts	84
5.22 L'existence d'un taux d'intérêt des prêts octroyés	85

5.23 Le pourcentage du taux d'intérêt
5.24 et 5.25 : La provenance des fonds offerts sous forme de prêts par les
organismes du RQCC87
5.26 et 5.27 : L'existence d'une garantie sécurisant le prêt
ADAPTATION DES SERVICES ET DES PRODUITS À LA CLIENTÈLE
CIBLE
5.28 et 5.29 La flexibilité du remboursement du prêt et les alternatives
offertes pour le remboursement du prêt
5.30 : La durée de traitement des prêts
5.31 : Les études de marché opérées par les organismes91
5.32 : Les outils d'implication des clients dans le processus de crédit 92
5.33 : L'existence de services non financiers
5.34: Les services non financiers offerts par les organismes94
5.35 : Les études socio-économiques réalisées par les organismes95
5.36 : Grâce en cas de décès96
5.37 : La clarté du contrat de prêt96
5.38 : L'existence de document de transaction
5.39 et 5.40 : L'accès aux agents de l'organisme et les formes
d'accès aux organismes98
5.40.1 : Le tableau croisé de transparence
RESPONSABILITÈ SOCIALE DE L'ORGANISME
5.41 et 5.42 : Le renforcement de la cohésion sociale par les organismes
et les preuves de ce renforcement de cohésion sociale 100
5.43 et 5.44 : Le soutien de l'opinion des clients auprès du gouvernement
et les preuves de favorisation
5.45 : L'influence des décisions publiques
5.46 : Le développement du leadership
5.47 · I. 'appui de la communauté locale

Analyse et interprétation des résultats de la demande de la microfinance au Québec

DONNÉES SOCIOLOGIQUES DU RÉPONDANT (pour des fins
de catégorisation uniquement)
5.1.A : Le genre des répondants
5.2.A : L'âge
5.3.A : Le statut au Canada
5. 4.A : Le niveau d'éducation
5.5.A : La situation matrimoniale
5.6.A: Le nombre d'enfants à charge
5.7.A et 8.A : Les sources de revenus
5.9.A : Les secteurs d'activités
5.10.A: Le revenu annuel
NATURE ET CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE/PRODUIT REÇU
5.11.A: Le nom des organismes prêteurs
5.12.A et 5.13.A: Les types de produits et de services
financiers offerts
5.14.A: Le produit ou service obtenu
5.16.A: La nature du produit ou service obtenu118
5.17.A : Le montant du prêt
5.18.A et 5.19.A : L'utilité du prêt
5.20.A et 5.21.A: L'utilité pour une entreprise existante
5.22.A : Existence d'un contrat
APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES/PRODUITS DE VOTR
INSTITUTION DE MICRO-FINANCEMENT
23.A : Le temps pour obtenir un prêt
5.24.A et 25.A : Le processus d'obtention du prêt
et justification
5.26.A, 5.27.A et 5.28.A: La transparence du processus de prêt,
explication des termes et la disponibilité de l'organisme 126
5.20 Δ · L'appréciation du prêt offert

5.30.A: L'appréciation de la durée de traitement offert 128
5.31.A: L'appréciation du taux d'intérêt offert
5.32.A et 5.33.A : La difficulté à rembourser un prêt et les causes 129
5.34.A : La demande d'un prêt auprès d'une banque classique 130
5.35.A: Les raisons de ne pas faire une demande auprès
d'une banque classique
5.37.A et 5.38.A: L'obtention ou non du prêt auprès de la banque
classique et les raisons du refus
5.39.A et 5.40.A : Le plus apprécié dans le programme
de la microfinance
5.41.A et 5.42.A: Le moins apprécié dans le programme
de la microfinance
5.43.A: Proposition de changement
5.44.A : La qualité de la formation offerte
5.45.A: Le groupe solidaire offert
5.46.A: La satisfaction des services et produits
5.47.A: Recommandations de clients potentiels
RETOMBÉES DU PROGRAMME DE VOTRE INSTITUTION DE
MICROFINANCE SUR VOTRE ENTREPRISE (existante)
5.48.A et 5.49.A : La possibilité offerte par l'organisme
5.50.A: Les revenus de l'entreprise
5.51.A : Les bénéfices de l'entreprise
5.52.A: L'apport de l'institution
RETOMBÉES DU PROGRAMME DE VOTRE INSTITUTION DE
MICROFINANCE SUR VOS CONDITIONS DE VIE PERSONNELLES
5.53.A et 5.54.A : Les opportunités offertes par l'organisme
5.55.A: Le niveau général de revenus de la famille
5.56.A et 5.57.A : Les ressources additionnelles générées
5.58.A et 5.59.A : Les opportunités sur le plan social
5.60.A : Le niveau de vie
5.61 A : Commentaires et témojonages de certains clients 148

## LISTE DES ACRONYMES, SIGLES ET ABRÉVIATIONS

ACEM Association Communautaire d'Emprunt de Montréal

ACEP Alliance de Crédit et d'Épargne pour la Production

CDC Corporation de développement communautaire

CDEC Corporation de développement économique communautaire

CDEST Cercles d'emprunt de la Corporation de développement de l'Est

CEPE Centre d'Étude sur la Pauvreté et l'Exclusion

CGAP Consultative Group to Assist the Poor

CLD Centre Local de Développement

EDM Enquête sur les dépenses des ménages

IMF Institution de Microfinance

JEREMIE Joint European Resources for Micro-to-Medium Enterprise

MESS Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale

MFR Mesure de faible revenu

MPC Mesure du panier de consommation

OCDE Organisation de Coopération et de Développement Économique

ONU Organisation des Nations Unies

PD Pays Développés

PME Petites et Moyennes Entreprises

PVD Pays en Voie de Développement

REM Réseau Européen de la Microfinance

RFA Réseau Financement Alternatif

ROCC Réseau Québécois du Crédit Communautaire

SADC Société d'aide au développement des collectivités

SFR Seuil de Faible Revenu

UE Union Européenne

UEMOA Union Économique et Monétaire Ouest Africain

UQAM Université du Québec à Montréal

#### RÉSUMÉ

Ce travail de recherche aborde la question de la microfinance au Québec. Étant une pratique importée des pays dits en voie de développement, il est intéressant d'étudier comment le Québec s'approprie cet outil de lutte contre la pauvreté. L'étude de cette adaptation de la microfinance au contexte québécois s'opère à travers plusieurs thématiques : d'abord, par une comparaison de la microfinance des pays du Sud avec celle des pays du Nord, dans le but de dégager les particularités de la microfinance au Québec. Ensuite, une analyse centrée sur l'offre (essentiellement faite par les organismes membres du RQCC) nous permet de voir la façon dont la microfinance s'est structurée au Québec. Enfin, une seconde analyse axée sur la demande (ici les bénéficiaires) nous permet de ressortir de façon concrète, comment la microfinance se déploie et remplit son rôle de lutte contre l'exclusion financière et sociale sur le territoire québécois.

Mots clés: Microfinance, Microcrédit, Québec, Exclusion sociale et financière, Offre et demande, PME, Pays développés, Pays en voie de développement.



#### INTRODUCTION

La microfinance est une pratique courante, reconnue depuis quelques années sur le plan international comme un outil de lutte contre la pauvreté et un mécanisme de finance alternative pour les exclus du système bancaire classique. Elle est plus connue sous l'appellation de crédit communautaire au Québec. Elle a pour mandat principal l'amélioration des conditions de vie économique et sociale de la population qui bénéficie de ses prestations. Au Québec, elle se déploie de manière originale comparativement à d'autres programmes de microfinance dans le monde particulièrement ceux des pays du Sud. La différence notable réside dans sa structuration et dans la population cible qui bénéficie de ses services. Une recherche sur le sujet montre que le thème de la microfinance au Québec reste très peu documenté. C'est pour cette raison qu'elle a besoin d'être étudiée sur toutes ses facettes. Notre travail de recherche s'inscrit dans cette optique. Elle tente de documenter et d'analyser les pratiques de la microfinance au Québec à travers l'offre faite par les organismes membres du RQCC, et à travers la demande de consommateurs de services financiers.

1

En premier lieu, l'illustration de la manière dont la microfinance québécoise s'est structurée passe nécessairement par un exposé dans le chapitre 1 de la microfinance telle que connue sur le plan international à l'image des premières grandes organisations œuvrant dans ce sens. Par conséquent, cette documentation permet de procéder à une comparaison tout en montrant la manière dont le Québec s'approprie cet outil sur le plan structurel.

L'impact des activités de la microfinance au Québec est étudié dans un second temps à travers une participation de la population cible à un sondage de satisfaction. Ce dernier vise à ressortir l'apport ou la contribution de la microfinance au développement socio-économique des différentes localités où sont implantés les organismes.

# CHAPITRE I CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

#### CHAPITRE I

#### CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

#### 1.1 Bref historique de la microfinance

La microfinance fait référence à l'offre de services financiers aux populations à faibles revenus, qui ont peu ou n'ont pas accès aux services financiers bancaires. Elle leur permet de satisfaire les besoins financiers, qui peuvent inclure des activités économiques et professionnelles (Ferrary, 2006, p. 69).

Une considération historique s'avère nécessaire pour mieux présenter notre sujet de recherche. Comprendre le passé de la microfinance nous aidera à bien suivre son évolution, afin de mieux cerner sa nature actuelle. Comme le rappelle Jean François Chanlat « avant d'expliquer et de comprendre un phénomène humain dans sa dynamique, encore faut-il posséder des données qui le décrivent et le font par là même exister. Autrement dit, décrire, c'est aussi nommer, et nommer, c'est donner vie à un phénomène qui était auparavant inconnu ou invisible » (Chanlat, 1998, p. 30).

La microfinance a des origines lointaines. Certaines pratiques de microfinance datent d'aussi loin que le 19<sup>e</sup> siècle. Dans les pays en voie de développement de nombreuses structures ou des regroupements ont longtemps œuvré dans l'informel. Par exemple dans l'Union Économique et Monétaire Ouest Africain (UEMOA), les pratiques d'épargne et de crédit se faisaient sous la forme de tontines, clubs d'épargne, caisses de solidarité, fonds rotatifs. C'est dans cette perspective qu'Omar Aktouf écrit : qu'« il est aussi connu que maintes peuplades africaines et indiennes ont, depuis la nuit des temps, recours à des systèmes de coopératives informelles (dénommées par exemple tontines dans certaines parties de l'Afrique) qui font circuler biens et valeurs sous un régime complexe de

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Encyclopédie Britannica. En ligne. http://www.britannica.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/EBchecked/topic/1076284/microcre dit. Consulté le 30/12/2013.

distribution ». Aujourd'hui, les structures sont de plus en plus formelles (caisses d'épargne villageoises, coopératives d'épargne et de crédit, etc.) (Aktouf, 2008, p. 161).

D'un point de vue plus formel, la microfinance telle que connue aujourd'hui a été précédée par le microcrédit. Le microcrédit a pris véritablement son essor dans les années 1980, bien que les premières expérimentations remontent au début des années 1970 au Bangladesh en particulier avec les expériences de la Grameen Bank et dans quelques autres pays. Par rapport à la situation antérieure qui se caractérisait en gros par l'octroi de crédits subventionnés effectués le plus souvent par des non-spécialistes, la différence tient à l'importance accordée au remboursement, à la fixation d'un taux d'intérêt couvrant le coût de la prestation du crédit, et au ciblage de groupes de clients ayant le plus souvent pour seule autre source de crédit que le secteur informel. C'est vers les années quatre-vingt-dix, suite au succès qu'a connu la Grameen Bank au Bangladesh que les pays dits développés ont commencé à accorder un intérêt particulier à la microfinance.

L'histoire de la microfinance s'étale sur trois décennies d'expansion pouvant être classées en trois grandes phases avant 2005, déclarée « année du microcrédit » par l'Organisation des Nations Unies. La première de 1975 à 1985 coïncide avec l'avènement des premières organisations modernes de microfinance. Ces premières institutions se caractérisaient en général par leurs petites tailles. Les taux d'intérêt sur les prêts étaient également élevés. Elles n'ont pas beaucoup d'autonomie, car devant faire face à des charges importantes de démarrage d'activités. Les pionniers de ces premières formes modernes d'institution de microfinance comme le professeur Yunus fondateur de la Grameen Bank sont aujourd'hui des figures reconnues dans la sphère de la microfinance.

La deuxième décennie s'étale de 1985 à 1995 et correspond à la phase de création des institutions les plus connues dans le domaine de la microfinance

comme (BRI en Indonésie et Bancosol en Bolivie notamment). Pendant cette période, l'autosuffisance financière est devenue un objectif primordial. Ces institutions œuvrent dans un contexte économique de plus en plus financiarisé, où le besoin d'accès aux services financiers est important dans les pays en voie de développement et dans certaines minorités dans les pays dits développés du fait de nouvelles formes d'exclusion qui y apparaissent. En effet, la microfinance est mobilisée dans la satisfaction de ce besoin non comblé par les banques classiques. Elle est de plus en plus intégrée dans la politique par les autorités publiques pour lutter contre la pauvreté. Ce qui va permettre une collaboration entre les autorités publiques, les institutions de coopération et les institutions de la société civile. Appuyant de cette façon les microentreprises, elle est érigée en outil ou en moyen d'éradication de la pauvreté.

Pendant la troisième décennie de 1995 à 2005, la microfinance bénéficie du soutien des médias dans son processus de vulgarisation. En effet, d'une dimension locale, elle commence à avoir une portée internationale. Cette dernière est précipitée par de belles réussites dans le domaine. Parmi celles-ci figurent : Bancosol en Bolivie, Kafo Jiginew au Mali, les caisses villageoises du pays Dogon, la Centenary Rural Development Bank d'Ouganda, le Kenya Rural Enterprise Program, l'ACEP du Sénégal, AMRET au Cambodge, la BRI en Indonésie et le Grameen Bank du Blangdesh (Servet, 2006).

Si la microfinance a eu pour point de départ le microcrédit (faible somme d'argent prêtée à un client par une banque ou une autre institution), sa définition est aujourd'hui plus large et va au-delà du simple fait d'accorder de faibles sommes d'argent à sa clientèle cible. Elle englobe désormais le microcrédit comme une de ses fonctions. Le terme microfinance recouvre une dimension plus ample qui englobe les prêts, l'épargne, l'assurance, les services de transfert d'argent et d'autres produits financiers visant des clients à faible revenu. Aujourd'hui, la prétention de la microfinance ne se limite plus à l'offre d'une petite somme d'argent. Elle vise un objectif plus large qui est celui de fournir un système financier complet à l'image des banques classiques, mais sa mission sera

de donner un service bancaire au plus grand nombre de personnes exclues de la finance dite « formelle ». En effet, contrairement à une idée reçue et qui persiste dans les médias, parmi les autorités de nombreux pays et les responsables des coopérations bilatérales et multilatérales, elle ne se limite pas à une activité de crédit. Elle offre également d'autres formes d'épargne, de garantie des prêts, d'assurance, d'encaissement de chèques ou de transfert de fonds par des migrants vers leur pays d'origine (Servet, 2006).

Dans les pays dits développés, les fondements du concept de microfinance existaient, mais, son développement a été moins fulgurant que dans les pays en voie de développement. C'est ce qui fait qu'on attribue couramment la naissance de la microfinance à l'initiative du professeur Yunus. C'est également dans ce sens que nous pouvons comprendre ces propos de Guichandut :

si certains exemples en Europe de l'Ouest au 19e siècle, comme la "Raiffeisen Bank" en Allemagne, les "Lending Charities" en Angleterre ou les coopératives sur le modèle des "Casse Rurali" en Italie, portent en eux les valeurs et les fondements de la microfinance telle qu'elle naît dans les années 70-80 en Asie ou en Amérique latine, ce n'est vraiment que dans les années 90 qu'apparaissent les premiers programmes de microcrédit en Europe de l'Ouest (Guichandut, 2006).

La mobilisation qui se fait aujourd'hui derrière la microfinance dépasse sa dimension d'origine, qui était locale. Voyant cette dernière comme un outil efficace pouvant contribuer au développement et à la croissance économique, les organisations internationales ont mis les mains à la pâte pour le promouvoir et le vulgariser au niveau mondial.

À la suite du premier sommet mondial sur le microcrédit, tenu en 1997 à Washington en présence du président américain Bill Clinton, de nombreuses initiatives ont été lancées au plan international. Le Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), qui fédère des agences de développement international et opère à partir de la Banque Mondiale, a énoncé les dix principes devant présider au fonctionnement des institutions de microfinance. Ces principes ont été approuvés par les pays du G 8 lors du sommet de Sea Island, en juin 2004, dans le cadre de

l'adoption d'un plan plus large visant à mobiliser l'entrepreneuriat pour éradiquer la pauvreté. Les années suivantes ont été primordiales pour le développement du microcrédit, avec la proclamation par l'Organisation des Nations Unies (ONU), de 2005 comme « l'année internationale du microcrédit » et l'attribution en 2006 du prix Nobel de la Paix à Muhammad Yunus. Au Québec, une motion a été déposée à l'Assemblée nationale, le 20 octobre 2005, dans le but de marquer l'importance et l'adhésion aux idées véhiculées lors de la semaine nationale du microcrédit, avec une tenue d'un colloque international à Mont-Sainte-Anne, les 21, 22 et 23 octobre. Ainsi, ce qui fait la particularité de la microfinance est qu'elle est une pratique née dans les pays pauvres. Cette pratique suscite un intérêt grandissant et des tentatives de transposition dans les pays riches. C'est dans cette optique que le premier *Rapport de l'Observatoire de la microfinance* publié en 2008 fait ressortir que « le renouveau récent du microcrédit s'inscrit dans un contexte économique où le danger de l'exclusion économique et sociale rend nécessaire la mobilisation de mécanismes inventés à l'origine dans les pays moins développés ».

Depuis son couronnement par les Nations Unies, la microfinance bénéficie d'un support colossal qui a tendance à l'internationaliser. Son analyse ne se fait plus ainsi de manière locale, elle est partie intégrante de la mondialisation. Elle est intégrée dans beaucoup de pays y compris les plus avancés dans des programmes de lutte contre la pauvreté ou contre l'exclusion. Elle est un important levier de croissance, contribuant au développement des localités. Elle diffuse également de nouvelles normes métissées tout en défendant la nécessité de politiques publiques définies par les différents acteurs concernés et non exclusivement par l'État (Servet et Gentil, 2002).

<sup>2</sup> Une motion a été déposée à l'Assemblée nationale, le 20 octobre 2005, pour souligner la semaine nationale du microcrédit au Québec, qui a culminé avec la tenue d'un colloque international à Mont-Sainte-Anne, les 21, 22 et 23 octobre.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Banque-France. En ligne. <a href="https://www.banque-france.fr/publications/publications/rapport-de-lobservatoire-de-la-microfinance.html">https://www.banque-france.fr/publications/publications/rapport-de-lobservatoire-de-la-microfinance.html</a>. Consulté le 21/03/2014.

Selon Philippe Guichandut directeur du Réseau Européen de la Microfinance (REM) :

On a longtemps pensé que la microfinance ne se limitait qu'aux pays en développement et nombreux sont ceux, même parmi les spécialistes, qui continuent de penser qu'elle n'a de raison d'être que dans ces pays. Or, force est de constater que depuis quelques années on voit apparaître en Europe de l'Ouest de plus en plus de programmes de lutte contre l'exclusion sociale et de promotion de la microentreprise mettant en place des activités de microcrédit. Même les États européens, comme la France dans son nouveau plan de cohésion sociale ou l'Union Européenne avec le programme JEREMIE (Joint European Resources for Micro-to-Medium Enterprise), y font référence (Guichandut, 2006).

De ce constat de Philippe Guichandut, nous pouvons en déduire que les activités de microfinance ne sont plus seulement l'apanage des pays émergents. Actuellement, nombre sont les pays dits développés aussi bien en Europe qu'en Amérique qui adoptent cette forme de financement. Cependant, il faut souligner qu'une grande partie des études et des recherches publiées en rapport avec cette thématique fait référence aux pays en voie de développement. Ce n'est que récemment dans le cadre des initiatives de certains pays dits développés qui y voient un intérêt particulier pour leur croissance économique que le débat s'est posé et prend de l'envergure. Dans ce sillage, Jean-François Maystadt affirme qu':

Aujourd'hui, le monde de la microfinance assiste à un nouveau développement. De nombreuses initiatives émergent dans des pays aux marchés bancaires et financiers pourtant très développés. Alors que la littérature relative au manque de crédit dans les pays en voie de développement est pléthorique, la problématique au sein des pays industrialisés a encore été très peu abordée (Maystadt, 2004).

Ici, le développement de la microfinance est plus motivé par la croissance des petites et moyennes entreprises.

Il existe un réel besoin de financement affiché par les microentreprises. Elles doivent être soutenues pour être concurrentielles et pérennes. Pour les pays abritant une forte concentration d'entreprises de petite taille, « la microfinance est donc perçue comme un nouveau moyen de résoudre la contrainte de financement des microentreprises et d'offrir aux individus les moyens de leur propre développement » (Maystadt, 2004). Elle permet de prendre en considération une partie de la population qui ne peut pas bénéficier des prêts octroyés par les banques traditionnelles. Elle leur donne une seconde chance d'exercer une activité économique, leur permet de subvenir à leurs besoins et d'être indépendantes. La principale motivation de l'instauration des IMF dans les pays du Nord devient la lutte contre l'exclusion et la promotion de la microentreprise.

#### 1.2 Différence entre la microfinance dans les PVD et dans les PD

#### 1.2.1 La conjoncture socio-économique

Plusieurs facteurs influencent et orientent les objectifs et les activités des institutions de microfinance. Ces facteurs varient d'un continent à un autre, d'un pays à un autre, voire d'une ville ou d'un village à un autre. C'est dans cette veine que Guichandut affirme que « l'environnement institutionnel, politique, économique, social et même culturel joue un rôle primordial dans la croissance du secteur. Chaque pays a ses propres spécificités et la microfinance, au niveau international, évolue de manière très différente selon les pays » (Guichandut, 2006).

L'exclusion dans les pays en voie de développement se traduit par une absence des produits financiers et des services de base comme l'alimentation, l'éducation, la santé, l'accès à des biens de première nécessité. C'est dans cette logique que Philippe Jeannin et Mariam Sangaré affirment que « l'exclusion dans les pays émergents ou en développement ne peut être comparée à l'exclusion dans les pays développés. 4 »

.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Philippe Jeannin, Mariam Sangaré. En ligne. <u>://liris.cnrs.fr/cnriut08/actes/articles/149.pdf</u>. Consulté le 30/06/2013.

Les habitants des pays émergents ne bénéficient pas de programmes d'aide sociale. Pour survivre, ils sont obligés de compter sur une activité génératrice de revenus aussi minimes qu'elle soit, afin de subvenir à leurs besoins de base. Ces contraintes les poussent à chercher du financement afin de devenir des agents économiques. En effet, « l'inexistence ou les très faibles programmes d'aide sociale ont laissé peu de choix aux populations qui souvent n'ont comme seule alternative que l'auto-emploi. La microfinance vient alors combler un manque important, qui est l'accès au financement » (Guichandut, 2006).

Par contre dans les pays dits développés, des supports de base existent et soutiennent bon nombre de familles en leur évitant d'être dans une position de précarité extrême. L'État verse des revenus minimums à travers des programmes d'aide ou de réinsertion sociale. Par exemple au Québec depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, la loi sur l'aide aux personnes et aux familles a introduit deux programmes d'aide financière de dernier recours : le **programme d'aide sociale** vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi ; le **programme de solidarité sociale** vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi. S'il s'agit d'une famille composée de deux adultes, il suffit qu'un seul adulte démontre qu'il présente des contraintes sévères à l'emploi pour être admissible à ce programme. <sup>5</sup>

La situation est la même dans beaucoup de pays européens où :

À travers les systèmes d'aide sociale, l'État Providence a placé de nombreux bénéficiaires dans la spirale de l'assistanat. Les acteurs de la microfinance sont confrontés à des personnes qui doivent faire le choix entre continuer à bénéficier des avantages sociaux ou se mettre à leur compte en risquant de perdre une partie ou la totalité de leurs revenus sans être sûres des bénéfices fixes et réguliers (Guichandut, 2006).

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Emploi et solidarité social au Québec. En ligne. <a href="http://www.mess.gouv.qc.ca/solidarite-sociale/programmes-mesures/assistance-emploi/">http://www.mess.gouv.qc.ca/solidarite-sociale/programmes-mesures/assistance-emploi/</a>. Consulté le 20/07/2013.

S'agissant des services financiers, dans les pays dits développés, les institutions financières traditionnelles (les banques classiques) sont présentes et très avancées dans leurs offres de produits. La présence massive des moyens de financement traditionnels qui couvrent la presque totalité des besoins en financement fait que le crédit est accessible à une majorité de la population. Cette vaste couverture laisse un cadre très restreint aux institutions de microfinance qui adaptent leurs activités en fonction du rôle de complément aux produits financiers offerts par les institutions financières traditionnelles. Les IMFs en place ne jouent pas le rôle d'une distribution en masse de services financiers, elles viennent plutôt remplir un vide laissé par les banques classiques. C'est dans cette compréhension que l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE) dont le Canada est membre et qui a pour mission de promouvoir les politiques qui amélioreront le bien-être économique et social partout dans le monde définit la microfinance comme : « un accès au financement de petits projets, portés par des personnes marginalisées qui aspirent à créer leur propre emploi, souvent par défaut d'autres perspectives professionnelles et parce que l'accès aux sources traditionnelles leur est refusé.<sup>7</sup> »

Le secteur informel constitue une grande partie des activités financées dans les pays en voie de développement tandis que dans les pays du Nord la réalité se présente autrement. Les microentreprises démarrent leurs activités dans un milieu très réglementé et doivent faire face à la concurrence existante, ce qui peut être un handicap à leur rentabilité et survie. Les critères de financement des banques classiques sont devenus plus drastiques dans la mesure où, beaucoup d'entre elles s'inscrivent dans une logique de minimiser les risques en rapport avec l'octroi de crédit. Cette rationalisation profonde des règles de financement des institutions bancaires, accompagnée d'une restructuration du marché du

<sup>6</sup> OCDE. En ligne. http://www.oecd.org/fr/apropos/. Consulté le 27/07/2013.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ».

En ligne. http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

travail engendre une montée impressionnante de travailleurs autonomes souvent considérés, par les institutions financières, comme étant une clientèle à risque ou potentiellement peu rentable du fait de la petitesse des prêts qu'elle demande ou de l'absence d'antécédents de crédit. 8 C'est dans cette veine qu'il faut comprendre Jean-François Maystadt qui postule qu':

Au Sud, les IMF sont apparues comme une réponse au manque de développement des marchés de crédit et suite aux échecs de certaines interventions publiques en la matière. En contraste, les difficultés de financement des microentreprises au Nord résultent l'intensification de la concurrence et de la recherche de la profitabilité optimale dans le secteur bancaire. Les initiatives lancées au Nord pour pallier à ces difficultés sont apparues comme une réaction à l'échec du secteur traditionnel de rencontrer les besoins de groupes à bas revenus, suite à l'apparition de nouvelles technologies inadaptées au mode de fonctionnement des microentreprises, à un accroissement de la concurrence, et, en particulier, à la fermeture d'agences locales (Maystadt, 2004).

#### 1.2.2 L'apport des capitaux pour le financement

Toujours dans la perspective de différenciation, le rôle de l'épargne est primordial dans les pays du Sud, car en plus des sommes versées par les bailleurs de fonds, les épargnes des sociétaires permettent de faire des prêts à d'autres sociétaires et d'élargir le réseau. Au Nord par contre, la réalité est autre du fait que « la collecte d'épargne est loin d'être systématique ; lorsqu'elle existe, elle est très rarement basée sur l'épargne des bénéficiaires des services. 9 » Pour démarrer ses activités, une IMF a besoin d'un fonds de roulement. Beaucoup d'IMF des pays en voie de développement ont débuté avec des donations et des programmes de

<sup>8</sup> Mémoire sur le projet de loi-cadre no27, Loi sur l'économie sociale. En ligne.

http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/memoires/memoire%20rqcc%20loi%20economie%20sociale.pdf. Consulté le 04/10/2013.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne. <a href="http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf">http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf</a>. Consulté le 02/07/2013.

réinvestissement des intérêts pour bâtir des structures plus ou moins autonomes dans le cadre de leur financement.

Au niveau des pays dits développés, l'État se porte souvent garant des programmes de microcrédits, ceci pas dans le but d'instaurer des structures financières rentables et pérennes, mais plutôt dans le souci d'une réinsertion professionnelle et d'une création d'emploi. Comme nous pouvons le constater ces dernières années ; beaucoup de ces pays du Nord sont fortement frappés par une crise sévère. Comme le mentionne Pauline Gandré, « le rôle des IMF apparaît essentiel dans le contexte actuel, où la pauvreté de masse caractérise toujours les pays en développement, et où les exclus dans les pays dits développés ont été encore plus fragilisés par la crise économique et financière de 2007-2008 et ses effets retardés » (Gandré, 2012). Le nombre d'entreprises qui ferment leurs portes est de plus en plus élevé et le taux de chômage s'accentue. En réponse à ces défaillances, des stratégies plus souples sont nécessaires pour relancer les activités et réduire le chômage. Par conséquent, selon Philippe Guichandut :

Les garanties des prêts ne sont donc pas trouvées par la caution mutuelle apportée par le groupe solidaire, comme beaucoup de projets à l'international, mais plus généralement auprès de mécanismes de garantie d'institutions publiques (Union Européenne, État) ou auprès d'individus se portant caution. Certaines institutions garantissent ellesmêmes les prêts sur leurs fonds propres, qui ne sont pas nécessairement garantis. Les montants des prêts restent bien supérieurs à ceux de l'international (montant moyen autour de 8 000 €) sur des périodes plus longues (moyenne autour de 29 mois), car les besoins des microentreprises sont plus importants. L'analyse des dossiers se base sur des critères similaires, laissant plus de poids au caractère de la personne tout en tenant compte du business plan (Guichandut, 2006).

#### 1.2.3 Le principe de caution solidaire

Après avoir collecté les fonds nécessaires pour leur fonctionnement, les IMF doivent aussi trouver un moyen sûr d'octroyer des prêts tout en limitant les risques liés au remboursement. Du fait que les communautés au Sud sont très soudées, les clients qui en général partagent un même prêt se connaissent bien et parfois se choisissent entre eux. Cette proximité entre la structure financière et les bénéficiaires réduit considérablement les risques de non-remboursement des prêts. Il faut aussi noter que dans ces caisses communautaires, les habitants participent également au processus administratif à travers des assemblées ordinaires. Ainsi le poids social contraint les bénéficiaires à respecter les remboursements afin de pouvoir toujours avoir la confiance des pairs. Cette stratégie est un des facteurs clefs de la réussite des organisations pionnières de microcrédit comme le montre Marc Labie :

Durant les années quatre-vingt et nonante, l'attention portée à des organisations comme la Banque Grameen au Bangladesh ou Bancosol en Bolivie avait amené nombre d'opérateurs à accorder une importance prioritaire au mécanisme de garantie solidaire. Ils adoptaient en cela l'idée qu'en prêtant à un groupe de microentrepreneurs solidairement responsables, on générait une pression sociale suffisamment forte pour s'assurer que chacun assume ses obligations tout en instituant un système "d'assurance" (Labie, 2004).

Par contre au Nord cette caution solidaire est très rarement applicable, car la notion d'appartenance communautaire y est moins développée. Le plus souvent, les prêts sont individuels et la constitution de groupe sert à d'autres finalités dans le processus de microfinance. Comme le montre Jean François :

Au Nord, la formation d'un groupe peut encore constituer un levier d'action, mais plutôt afin de réduire les coûts de coordination. Grouper les micro-entrepreneurs vise avant tout à leur fournir des services non financiers de formation, d'aide à la commercialisation et à tester leur capacité entrepreneuriale. [...] des expériences de microfinance au Canada et aux États-Unis montrent que le groupe ne fournit plus les avantages de sélection d'individus auxquels est associé un même niveau de risque, de contrôle social, ainsi que de transferts

d'information. Le groupe permet simplement d'imposer certains coûts fixes aux entrepreneurs. En quelque sorte au Sud, le groupe préexiste et est utilisé comme moyen de distinguer les "bons" des "mauvais" emprunteurs. Au Nord, le groupe est mis en place afin de distinguer les "bons" des "mauvais" entrepreneurs, au vrai sens du terme (Maystadt, 2004).

#### 1.2.4 Des cibles différentes

Une différence se note également sur les populations visées par ces programmes de microfinance. Dans les pays émergents, du fait de la faible implantation du système bancaire, le taux de bancarisation reste très faible. La situation persiste à cause du fait que la plupart des habitants de ces zones vivent sous le seuil de la pauvreté et ne remplissent pas souvent les conditions d'admissibilité des structures en place. Les institutions en place servent alors une certaine minorité ou élite, élargissant de cette façon les inégalités qui existent déjà. Comme alternative à cette défaillance, la microfinance a pour mission de prendre en charge toute cette couche de population qui a besoin de financement, mais est négligée par les banques classiques. Ces raisons font que :

La microfinance internationale vise en théorie un public pauvre (les personnes vivant avec moins de 1 dollar par jour), avec un accent tout particulier sur les femmes. La pratique montre néanmoins qu'il reste difficile de toucher les populations les plus pauvres, marginalisées et éloignées. D'une manière générale, dans ces pays, la microfinance s'adresse à un large public, facilement identifiable et atteignable (Guichandut, 2006).

Au niveau des pays dits développés, la cible est plus difficile à identifier du fait des aides sociales mises en place et du nombre plus restreint de personnes qui n'ont pas accès au financement des banques classiques. Cependant, force est de reconnaître que cette tendance de rareté des personnes en besoin de financement est bouleversée par une crise qui a augmenté le nombre de chômeurs et de bénéficiaires d'aide sociale en attente d'être redirigés vers d'autres activités économiques. Par exemple :

En Europe, on peut distinguer deux types de clients: ceux faisant partie des 72 millions d'Européens à risque de pauvreté (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, etc.) ou des micro-entrepreneurs qui rencontrent des difficultés à avoir accès à des services financiers. On s'adresse dès lors à une population d'exclus, moins nombreuse, surtout plus difficilement identifiable et donc beaucoup plus complexe à atteindre. C'est un des défis majeurs des programmes de microfinance européens, qui explique les difficultés rencontrées à passer à l'échelle supérieure (Guichandut, 2006).

#### 1.2.5 Des produits et services différents

Comme précisé au niveau des définitions de concept, c'est cette innovation constatée dans la manière dont fonctionnent les structures de crédit du Sud qui a fait qu'on parle aujourd'hui plus d'Institutions de microfinance. Ces dernières ne se limitent plus à une simple offre de crédit aux clients, mais ont mis en place une panoplie de produits financiers capables de compenser l'absence de la finance classique pour ces populations. En effet, « une différence majeure se situe certainement dans la diversification des produits et des services. Au niveau international, le microcrédit a évolué vers la microfinance en proposant de plus en plus des produits différents (prêts à la consommation, l'habitat, etc.) et des services variés (épargne, assurance, transferts, etc.) » (Guichandut, 2006).

Comme dans les pays dits développés la finalité n'est pas de mettre en place un système financier par le biais de la microfinance; les produits restent moins diversifiés. Cette caractéristique de la microfinance au Nord est notée, dans des pays qui ont une bonne avancée dans la mise en œuvre des activités de microfinance. Si on prend en considération des pays dits développés qui sont en avance dans l'instauration de la microfinance comme ceux de l'Europe de l'Ouest:

On reste essentiellement sur du microcrédit pour la création et le développement de microentreprises. Seule l'Angleterre s'est engagée dans une diversification importante de ces produits, la plupart des

1.

opérateurs proposant des crédits à la consommation. Ce changement ne s'est pas fait dans la même logique : il ne s'agissait pas d'offrir de nouveaux produits à ses clients, mais d'attirer de nouveaux clients en proposant d'autres produits. Les nouveaux services, tels l'assurance et les transferts, ne sont pour l'instant qu'à l'état de projet (Guichandut, 2006).

Ces pays mettent l'accent également sur les plans d'accompagnement et de formation des bénéficiaires de prêts afin de leur donner les outils nécessaires leur permettant de pérenniser les activités de leurs microentreprises. Comme l'écrit Isabelle Guérin :

L'offre combine souvent services financiers et non financiers, les services d'accompagnement qui s'avèrent essentiels pour assurer la viabilité des entreprises créées. L'accompagnement désigne un processus visant à aider une personne ayant une idée de création d'activité, processus qui peut être subdivisé en plusieurs étapes, depuis le préaccueil jusqu'à la post-création, en passant par l'accompagnement au montage du projet et à son financement. 10

#### 1.2.6 Des objectifs différents

La diversité des terrains d'application de la microfinance fait en sorte qu'elle se déploie différemment d'un bloc à l'autre. « Au Sud, la microfinance participe à la construction de systèmes financiers jusque-là inexistants : étendre l'accès au plus grand nombre et assurer la viabilité financière de l'offre sont donc deux objectifs prioritaires (on estime que selon les pays, 60 à 90 % de la population n'a pas accès aux services financiers). <sup>11</sup> » Favoriser l'autonomie à long terme des bénéficiaires est également recherché dans ces pays, où la plupart des

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Isatelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ».

En ligne. <a href="http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf">http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf</a>. Consulté le 02/07/2013.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ».

En ligne. <a href="http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf">http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf</a>. Consulté le 02/07/2013.

femmes responsables de la progéniture n'exercent pas d'activité économique. Ainsi la remarque est qu'au Sud :

La microfinance est présentée avant tout comme un outil de lutte contre la pauvreté visant à augmenter le revenu des familles et réduire leur vulnérabilité. Bien que parfois controversée, on lui accorderait aussi des vertus de renforcement du pouvoir des bénéficiaires, et surtout des femmes. Au-delà de son impact attendu auprès des bénéficiaires, la microfinance vise aussi à construire des acteurs pérennes permettant d'assurer des services de qualité sur du long terme. Cette logique pousse dès lors les IMF à initier des procédés de fidélisation de leur clientèle, proposant de nouveaux produits et de nouveaux services, pouvant à terme se rapprocher des pratiques commerciales (Guichandut, 2006).

Dans les pays du Nord par contre, les banques classiques sont bien présentes et très ancrées dans le quotidien et les habitudes des citoyens. Par conséquent, il n'est plus question d'ériger un système financier, car ce dernier existe déjà. Il s'agit maintenant, à travers une finance alternative, de combler les défaillances ou les parties oubliées par ce système. C'est dans ce sillage qu'Isabelle Guérin postule qu'« au Nord en revanche, la microfinance répond avant tout à un souci de lutte contre le chômage et l'exclusion sociale. Il ne s'agit pas de se substituer à un système financier, mais de compléter l'offre existante. Les objectifs poursuivis par la microfinance sont divers: lutte contre la pauvreté, émancipation des femmes développement local, soutien à l'entrepreneuriat, etc.), mais surtout en rapport direct avec la population à laquelle elle fait face. Cette diversité ne constitue pas un éloignement de son fondement qui est la lutte contre la pauvreté ou l'exclusion. Les pays dits développés y trouvent tout simplement leur compte, grâce à une intelligente adaptation.

<sup>12</sup> Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ».

En ligne. <a href="http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf">http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf</a>. Consulté le 02/07/2013.

#### 1.3. Problématique de la recherche

Il est nécessaire, non seulement socialement, mais aussi économiquement, de mettre en place un nouveau partage. Pour éviter une accumulation stérile d'actifs financiers par les entreprises. Pour soutenir la demande intérieure des ménages. Pour, le cas échéant, favoriser dans le contexte de déflation que l'on a évoqué une tendance plus inflationniste (Pigasse et Finchelstein, 2009, p. 178).

La microfinance s'est progressivement développée et élargie au niveau des pays dits développés dans les années 1980-1990. Ce gain d'intérêt s'explique du fait qu'au-delà du simple aspect économique représenté par le crédit, cette dernière renferme une dimension sociale et humaine à travers l'accompagnement des micro-entrepreneurs et des travailleurs autonomes dans leurs besoins de financement. Par conséquent, elle est vue pour ces pays comme un outil efficace de lutte contre l'exclusion financière et un levier de création d'emploi dans les milieux les moins nantis des pays industrialisés. Ces deux facettes confèrent aux organismes de microfinance un double rôle toutefois difficile à concilier. Premièrement, un rôle économique en assumant sa viabilité financière dans le temps et dans le but de toucher le maximum de personnes concernées par la précarité. Deuxièmement, une mission sociale dans un projet solidaire à travers l'accompagnement et la formation qui vont permettre la réinsertion non seulement financière, mais sociale des exclus (travail autonome, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale). L'emphase sur cette dimension sociale est primordiale pour les pays du nord. C'est la raison pour laquelle, au Québec, on parle principalement de « crédit communautaire ». Avec une manière québécoise de faire de la microfinance qui se distingue des pratiques récurrentes qu'on retrouve dans les pays en voie de développement et dans certains pays industrialisés de la zone européenne. 13 Cette spécificité est due au

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Eve. En ligne. http://www.eve.coop/?a=175. Consulté le 16/03/2014.

fait qu'elle est centralisée au niveau d'un seul organisme nommé Réseau Québécois de Crédit Communautaire (RQCC) qui coordonne sur le territoire québécois un nombre important d'institutions même si cette dernière est inspirée des premières expériences de microfinance. C'est dans cette optique que nous pouvons comprendre les propos de la directrice du RQCC Roselyne Mavungu qui affirme que son :

voyage d'affaires au Moyen-Orient, pour explorer des pistes de partenariats et de partage d'expertise avec l'international, m'a permis de faire ressortir toutes les particularités du modèle de microfinance qu'incarne le RQCC et de réaliser que le microcrédit québécois original est encore d'actualité. Car le crédit communautaire se distingue assurément des tontines africaines, du microcrédit indien et du modèle nord-américain des Community loan fund. Il y a déjà 23 ans, les premières organisations de crédit communautaire du Québec se sont inspirées de ce dernier modèle. 14

Le ROCC s'est inscrit dans une vision économique et sociale qui s'est bâtie dans un souci de trouver un capital de risque susceptible de répondre aux besoins des populations précaires des grandes villes vers les années 1980. C'est vers les années 1995 qu'il s'est considérablement développé tout en s'adaptant au contexte québécois à travers la création des fonds et des cercles d'emprunt présents dans l'ensemble du territoire. Aujourd'hui, son maintien et l'engouement qu'il suscite sont principalement favorisés par la conjoncture économique de ces dernières années. Sans nul doute, la crise de 2007-2008 avec ses effets retardés a fait que les institutions financières classiques durcissent davantage leurs politiques d'octroi de crédit au détriment des emprunteurs à risques. La restructuration du monde du travail et la rationalisation au sein des entreprises qui se sont manifestées par la suppression de nombreux emplois ont augmenté le nombre de chômeurs et par conséquent le secteur des travailleurs indépendants (Flückiger, 2013). Cette crise financière américaine qui s'est propagée partout est devenue une crise économique mondiale en ne laissant aucune économie nationale indifférente (Pigasse et Finchelstein, 2009, p. 108).

<sup>14</sup> Rapport annuel du ROCC.

En ligne. <a href="http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/publications/rqcc\_rapportannuel\_2012-2013.pdf">http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/publications/rqcc\_rapportannuel\_2012-2013.pdf</a>. Consulté le 18/03/2014.

Le milieu bancaire traditionnel financiarisé avec des produits dérivés pose lui-même désormais des problèmes de solvabilité. Avec des objectifs qui sont plus axés sur l'investissement rentable à court terme (Frédéric, 2008, p. 135). Cette logique maximaliste est galvanisée par une conjoncture économique axée sur la spéculation financière soutenue par l'instantanéité offerte par les NTIC. Cette pratique financière est très éloignée des besoins réels de l'économie dans la mesure où les investissements sont orientés vers des activités spéculatives dans le but de réaliser des profits immédiats. Les perdants de cette financiarisation de l'économie sont les petites entreprises et les citoyens contribuables. Une situation vécue en 2008 avec le sauvetage par l'État de nombreuses banques en faillite. De plus, la fraction sociale s'est accentuée à travers la rémunération élevée qui provient du secteur financier et celle très marginale du secteur de la production de biens et de services. La critique par rapport à ces dérives a amené ces entreprises à envisager des politiques en matière d'engagement social (labels, certification, environnement, etc.) dans un but de prouver leur volonté de développement durable. Toutefois, des études comme celle de David Vogel démontrent qu'il est difficile de concilier concurrence, croissance et contrat social (Renouard, 2013. p 20-22). Ce resserrement du marché financier a alourdi le poids du creux bancaire, causant ainsi le blocage de la naissance de plusieurs projets en général de petite taille qui ne remplissent pas les critères de plus en plus exigeants de la finance traditionnelle. Ces derniers marginalisés par le secteur classique font recours à des organismes comme ceux membres du RQCC qui tiennent moins en rigueur leur solvabilité. Par conséquent, le lien qui existe dans ce processus de microfinance peut être vu comme un contrat de resocialisation donnant la possibilité de reprendre ou de commencer une activité économique. Ce contrat de prêt octroyé ne constitue pas uniquement une allocation de moyens financiers, mais il est également une réhabilitation d'un lien social par lequel passeront des émotions et une valorisation sociale (Ferrary, 2006, p. 68). En effet, les organismes de microcrédit comme beaucoup d'autres programmes ou travaux de recherche sur le champ de la gestion des entreprises, de l'économie politique, s'engagent dans un grand défi qui est de mettre la finance au service de l'économie réelle et l'économie elle-même au service du bien vivre ensemble à travers une démarche éthique et sociale (Renouard, 2013). Cette conjoncture amène à se poser une question centrale qui guidera notre réflexion tout au long de la recherche et qui est celle de savoir : quels rôle et place occupe la microfinance au Québec, dans le cadre de la lutte contre l'exclusion financière et sociale ?

La mise en œuvre de ce projet des organismes membre du RQCC s'opère par le biais de deux branches à savoir un contrat de prêt collectif et un contrat de prêt individuel. Ces deux approches sont matérialisées par l'existence des cercles d'emprunt qui s'intéressent particulièrement aux projets collectifs basés sur un plan d'affaires bien ficelé dans lequel la collaboration et la solidarité occupent une place centrale et les fonds d'emprunt qui s'occupent de la dimension individuelle du financement en offrant à des personnes exclues un service personnalisé et les moyens techniques, financiers de leur démarrage d'activité économique. 15

En effet, de ce qui fait les fondements de la théorie de microfinance au Québec, il ressort :

- Une différence entre les pratiques de la microfinance au Québec et celles à l'international (pays du Sud et de la zone euro).
- Les exclus (travailleurs autonomes, femmes, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale) du système financier classique sont les principaux demandeurs de micro financement au Québec.
- La microfinance est utilisée comme outil de création d'emploi et de développement local dans le processus de lutte contre l'exclusion financière et sociale.

De la question centrale qui précède découlent les questions sous-jacentes de recherche suivantes :

.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Economie.gouv.qc. En ligne.

http://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/informer/entrepreneuriat/page/entrepreneuriat-10757/?tx igaffichagepages pi1[mode]=single&tx igaffichagepages pi1[backPid]=72&tx igaffichagepages pi1[currentCat]=&tx igaffichagepages pi1[parentPid]=14875&cHash=a12c847953efb 66b5979ead78e149e21, Consulté le 12/12/2014.

- 1. Comment s'est structurée la microfinance au Québec ?
- 2. Quelle est la cible principale de la microfinance au Québec ?
- 3. Quel impact a la microfinance sur le plan socio-économique au Québec ?

Ces questions serviront de fil conducteur qui guidera notre réflexion. Pour y répondre, la suite du mémoire s'articule comme suit :

Le chapitre 2 expose notre approche méthodique et les moyens utilisés pour la collecte des données. À travers une posture hybride alliant, méthode qualitative et quantitative.

Le chapitre 3 traite de façon détaillée des caractéristiques de la demande potentielle des services de microcrédit au Québec, et analyse la façon dont cette demande est comblée par les acteurs du secteur notamment les différents organismes membres du RQCC.

Le chapitre 4 évoque l'impact socio-économique recherché par la microfinance et les divers indicateurs permettant d'évaluer les retombées sur la population locale.

Le chapitre 5 correspond aux résultats et analyses des questionnaires. À travers des données statistiques recueillies auprès des différents organismes membres du réseau québécois de crédit communautaire et des bénéficiaires de ses services, le chapitre expose dans un premier temps la façon dont la microfinance québécoise s'est structurée dans le but de répondre à la demande. En second lieu, il illustre à travers un sondage de satisfaction client la manière dont la microfinance contribue au développement socio-économique par le biais des projets d'entreprise qu'elle soutient.

## CHAPITRE II MÉTHODOLOGIE

#### CHAPITRE II

#### MÉTHODOLOGIE

La recherche sur l'impact de la microfinance suit deux référentiels notamment scientifiques et opérationnels. Le premier s'appuie sur des bases objectivistes pour inférer des résultats fiables et vérifiables tandis que le deuxième est plus subjectif dans sa démarche de recherche de la satisfaction des clients. Ces deux orientations posent plusieurs controverses à savoir, l'utilité des études d'impact de la microfinance, le choix des approches (quantitatives ou qualitatives) et la participation des organismes de microcrédit dans les démarches d'étude d'impact (Bouquet, Wampfler et Ralison, 2009).

La deuxième controverse sur le choix des méthodes d'étude est celle qui nous intéresse le plus dans cette partie. Il s'agit, d'une tendance à séparer l'approche quantitative qui utilise les données numériques de l'approche qualitative qui tente d'expliquer en profondeur les caractères à la fois singuliers et divers de l'impact de la microfinance. Force est de reconnaître que, le référentiel quantitatif domine la sphère de la recherche sur les impacts. Il suit une logique de rationalisation, de quantification et de codification. En effet, cette approche s'appuie sur des échantillons et des outils d'enquête codifiés, automatisés et capables de générer des résultats statistiques assez parlants (Chiapello, Gilbert et Baud, 2013; Gori, Sauret et Abelhauser, 2011). Ce caractère objectif a pour finalité de prouver l'impact de la microfinance et ne donne pas assez de ressources pour l'amélioration de cet impact. Premièrement, de par leur conceptualisation, ces outils servent plus à mesurer des résultats qu'à décrire les processus qui sont les causes de ces résultats, alors que pour procéder à une amélioration de l'impact il est nécessaire de diagnostiquer et de comprendre les processus. Deuxièmement, les types de variable qui interviennent dans cette approche sont objectivement choisis c'est-à-dire sont initialement connotés (rempli de sens et de but fixe recherché) par celui ou celle qui les attribue. En effet, ce sont des variables

d'ordre factuel qui sont mises de l'avant au détriment des variables de perception de la satisfaction des bénéficiaires.

Toutefois, la communauté scientifique invite à un dépassement de ce cantonnement objectiviste qui ne permet pas de comprendre en détail et de façon singulière l'impact des programmes de microfinance. Cette invitation n'est pas un délaissement de l'approche quantitative, mais plutôt la proposition d'une démarche hybride combinant approche quantitative et approche qualitative. C'est dans ce sens que Pauline Gandré affirme que « les études d'impact traditionnelles visant à évaluer l'efficacité du microcrédit sur la réduction de la pauvreté s'appuient sur des recherches de terrain qui conduisent à adopter une approche qualitative combinée à une approche de statistique descriptive » (Pauline, 2012). L'approche qualitative intègre dans sa technique (entrevues, focus groupe, séances d'information) d'autres formes de variables plus subjectives et qui ne font pas forcément l'objet d'une quelconque quantification. Elle permet ainsi au chercheur d'aller en profondeur et de pouvoir saisir les non-dits de l'approche quantitative. Force est de constater que certains indicateurs tels que les procédures, la confiance en soi, l'amélioration des capacités sociales de la personne, etc. sont plus difficiles à saisir par l'approche quantitative. L'approche qualitative peut servir également à avoir une connaissance approfondie du terrain et être une bonne base pour la conception des questionnaires (Bouquet et al., 2009).

Notre choix méthodologique s'oriente donc vers une combinaison des approches quantitative et qualitative.

#### 2.1 Les hypothèses et les questions et de recherche

#### 2.1.1 Les hypothèses de la recherche

Les hypothèses retenues lors de la phase de conceptualisation sont les suivantes :

- La microfinance québécoise se présente sous une forme particulière qui la différencie sur certains critères de la microfinance telle que connue dans les pays en voie de développement.
- Les clients cibles et les principaux demandeurs de la microfinance au Québec sont les exclus (travailleurs autonomes, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale) du système financier classique.
- La microfinance est utilisée au Québec comme un levier de création d'emplois et de développement local dans un but de lutter contre l'exclusion financière et sociale.

#### 2.1.2 La question principale de recherche

Ces hypothèses nous amènent à nous poser une question centrale qui est de savoir : quels rôle et place occupe la microfinance sur le territoire québécois ?

#### 2.1.3 Les questions spécifiques de la recherche

De cette grande interrogation découlent des questions sous-jacentes qui guideront notre réflexion dans le but d'éclaireir et d'amener des éléments de réponse à ces dernières.

Parmi ces questions figurent:

- Qu'est-ce qui fait la spécificité de la microfinance au Québec ?
- Quelle est la cible principale de la microfinance au Québec ?
- Quel impact a la microfinance sur le plan socio-économique au Québec?

#### 2.2 Les outils de collecte des informations

Dans le but de proposer des réponses aux questions présentées ci-dessus, notre recherche se base sur trois outils de collecte d'informations : la recherche documentaire, les entrevues et le questionnaire.

#### 2.2.1 La recherche documentaire

La recherche documentaire nous permet de faire une revue de littérature sur notre sujet de recherche. Nous pourrons ainsi nous faire une idée de l'état des lieux de la microfinance dans les pays industrialisés et particulièrement au Québec, avant d'en embrasser, dans les analyses subséquentes, les contours les plus profonds. Pour y arriver, nous allons consulter la bibliothèque virtuelle de l'UQAM, des ressources de sites internet, des articles scientifiques ainsi que des livres qui traitent, de manière générale de la finance.

#### 2.2.2 L'entrevue et les séances d'information

Le fait de tendre l'oreille à des praticiens du crédit communautaire est capital dans le but de comprendre en détail le fonctionnement des programmes de microcrédit dans le contexte québécois d'aujourd'hui. La diversité de la représentation de la microfinance nous impose même ce travail de prospection. Cette partie couvre les besoins d'information d'ordre qualitative de notre recherche. Elle se décline en deux phases à savoir le passage à des entrevues individuelles avec quelques dirigeants ou dirigeantes des différents organismes de microcrédit et la participation à des séances d'information organisées fréquemment pour les bénéficiaires potentiels. Cette dernière se tient sous la forme d'un focus groupe c'est-à-dire qu'elle regroupe aussi bien les bénéficiaires que les praticiens de la microfinance. C'est ainsi qu'une gamme variée d'informations est soumise dans un premier temps sous forme d'exposé à ces

derniers qui en connaissance de cause réagissent et exposent leurs interrogations sur les multiples programmes offerts par les organismes du RQCC.

#### 2.2.3 Le questionnaire

Selon Marie-Fabienne Fortin, « c'est la méthode de collecte de données la plus utilisée par les chercheurs. Le questionnaire a pour but de recueillir de l'information factuelle sur des évènements ou des situations connus, sur des attitudes, des croyances, des connaissances, des impressions et des opinions » (Fortin, 2010, p. 432). Cette collecte de données à travers un questionnaire se fera suivant deux perspectives. Une première adressée aux dirigeants des différents organismes membres du RQCC dans le but de connaître en détail leur fonctionnement. Une seconde perspective sera orientée vers les clients visant à mesurer la perception que ces utilisateurs ou bénéficiaires se font des services offerts par les organismes.

#### 2.2.3.1 Le questionnaire pour les dirigeants des organismes du RQCC

Ce questionnaire est structuré en cinq volets à savoir l'identification des organismes, les personnes ciblées par ce programme, les produits et services offerts, leurs processus d'adaptation à la cible et la responsabilité sociale des organismes visant chacun à refléter une réalité particulière. L'identification vise à dresser un portrait des différents organismes conformément à leur composition administrative (effectif, poste, etc.), leur statut légal (fonds ou cercle d'emprunt), etc.

L'orientation de la cible cherche à montrer de façon globale les différents profils desservis par la microfinance au Québec. La nature des produits et des services tend à refléter l'offre et les règlements qui la régissent. Cette dernière couplée avec l'adaptation vise à démontrer la cohérence qui peut exister entre les produits offerts et les besoins des différentes cibles identifiées en amont. Enfin, la responsabilité sociale des organismes comme son nom l'indique tente de mettre

en exergue les différentes initiatives et contributions faites par ces programmes dans le développement et la cohésion communautaire de leurs zones respectives.

### 2.2.3.2 Le questionnaire pour les bénéficiaires des services des organismes du RQCC

Ce questionnaire axé sur la satisfaction client est structuré en quatre volets (identification des bénéficiaires, les produits et les services financiers ou non financiers, l'utilisation des prêts et l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires).

L'identification vise à dresser un profil des bénéficiaires suivant plusieurs variables à savoir, leur genre, leur âge, leur situation matrimoniale, leurs revenus, etc. Connaître les avis des utilisateurs des produits et services de la microfinance est également primordial dans le processus d'amélioration globale des programmes et dans un but de mieux faire un rapprochement entre les besoins des clients et les services fournis par les organismes. L'utilisation du prêt couplée à l'impact de celui-ci sur la vie des bénéficiaires vise à éclairer le lecteur sur l'utilité d'avoir de tels programmes dans la société québécoise. Elle cherche également à convaincre l'opinion de l'utilité de la constitution d'un système complémentaire de financement dans les pays industrialisés pour faire face aux nouvelles formes d'exclusion.

#### 2.3. L'échantillonnage

Vu le nombre très restreint d'organismes membres du RQCC, notre échantillon aussi bien pour le questionnaire des dirigeants que celui des clients s'inscrit dans une logique probabiliste. Plus précisément, il est de type aléatoire simple. De manière concrète, cela veut dire que le questionnaire est administré à l'ensemble des organismes membres. En effet, chaque élément de la population globale a une chance s'il le désire, d'être choisi pour faire partie de l'échantillon.

Il permet ainsi d'accroître la représentativité. Dans cette même perspective, des clients tirés d'une liste disponible dans les différents organismes sont interrogés.

#### 2.4. Les outils d'analyse des données

Dans le cadre de notre recherche nous avons utilisé sphinx. C'est un logiciel d'enquête et d'analyse de données bien adapté à la recherche qualitative et quantitative. Il nous a accompagnés, de la conception des questionnaires à leur dépouillement tout en proposant des pistes d'analyse. 16

<sup>16</sup> Lesphinx-developpement. En ligne. <a href="http://www.lesphinx-developpement.fr/fr/bibliographie-1063.html">http://www.lesphinx-developpement.fr/fr/bibliographie-1063.html</a>. Consulté le 14/12/2014.

# CHAPITRE III L'OFFRE ET LA DEMANDE DE MICROFINANCE AU QUÉBEC

#### **CHAPITRE III**

#### L'OFFRE ET LA DEMANDE DE MICROFINANCE AU QUÉBEC

Nous allons procéder à une légitimation du marché de la microfinance au Québec, à travers une analyse des caractéristiques de la demande potentielle. Pour ce faire, une identification et une description des personnes ou entités considérées en situation d'exclusion financière, ainsi que les spécificités de leurs besoins en financement s'avèrent nécessaires.

Ensuite, nous évaluerons les caractéristiques de l'offre actuelle de la microfinance à travers les différents acteurs qui sont opérationnels dans le domaine. Ce qui permettra en même temps de situer leur rôle dans la société québécoise.

#### 3.1 Caractéristiques de la demande (clientèle cible) de la microfinance au Québec

Le soutien et la prolifération des projets de microfinance passent par une appréciation de la situation sociale, financière et économique du Québec. Par conséquent, nous allons passer une loupe sur les niveaux d'exclusion sociale et financière de la population québécoise. Au-delà de cette considération macroscopique, nous allons porter également un regard particulier sur le secteur des petites structures qui nécessitent des soutiens financiers spécifiques.

#### 3.1.1 L'exclusion sociale au Québec

L'exclusion est un phénomène social essentiellement appréhendé comme une mise à l'écart du monde du travail. Statistiquement, la catégorie sociale des exclus est constituée des bénéficiaires des minima sociaux (Ferrary, 2006).

Les concepts de pauvreté et d'exclusion revêtent une dimension très large, incluant les conditions matérielles, sociales et relationnelles des individus. Elles sont des processus d'érosion des conditions de vie et de lien social en rapport avec une mutation du marché de l'emploi, des liens et des structures familiales et de la communauté; donc de relâchement des liens sociaux (Paugam, 1996, 2005).

La précarité et l'exclusion sont des états de manque selon le type de société dans laquelle on évolue et ces états de manque réduisent la capacité des individus de pouvoir librement faire des choix quant à leur travail, leur mode de vie, leurs réseaux, leurs loisirs, ainsi que ce qui pourrait satisfaire leur accomplissement personnel. Ces dernières sont étroitement liées au risque. Plus une personne est pauvre et exclue, plus son exposition au risque est forte et plus sa capacité d'y faire face est réduite parce que son réseau social s'affaiblit (Beck, 2001).

Selon Gloukoviezoff, « la notion d'exclusion fait référence à l'ensemble des mécanismes de rupture, tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents liens sociaux qui agrègent les hommes entre eux) » (Gloukoviezoff, 2004, p. 13). Dans la même optique, l'Institut de la statistique du Québec, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans leur rapport sur *l'Inventaire des indicateurs de pauvreté et d'exclusion sociale* considèrent que « l'exclusion sociale peut être vue comme une conséquence ou une cause de la pauvreté. Dans certains cas, les mesures de faible revenu (comme les SFR) prennent en compte, dans l'estimation du seuil, une portion de revenu nécessaire pour participer

pleinement à la société, en intégrant dans le revenu l'aspect de l'inclusion sociale. 

17 » Afin d'apporter des réponses à ce problème, le 13 décembre 2002, le Québec a adopté le projet de loi 112, devenu la loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il s'agissait ainsi de la première mesure législative allant dans ce sens au Canada. 

18 C'est ainsi que le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) a été mis en place au printemps 2005 et rattaché au Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale (MESS). Il constitue un lieu d'observation, de recherche et d'échanges visant à fournir des informations fiables et rigoureuses en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. 

19

La loi 112 définit la pauvreté comme « la condition dans laquelle se trouve un être humain qui est privé des ressources, des moyens, des choix et du pouvoir nécessaires pour acquérir et maintenir son autonomie économique et pour favoriser son intégration et son inclusion active dans la société québécoise ». La pauvreté persistante ainsi que les situations de pauvreté temporaire sous-tendent cette définition. <sup>20</sup> Au Québec, la pauvreté est plutôt synonyme de manque de revenu ou d'un revenu trop faible qui ne permet pas à un individu d'assurer son bien-être physique. Le fait d'être pauvre ici veut généralement dire qu'on a de la difficulté à faire face aux besoins de première nécessité de la vie telles que l'alimentation, le logement et les vêtements (Gail Dugas, 2008).

Les données utilisées pour décrire la situation du Québec par rapport à l'exclusion financière, sociale et la pauvreté sont essentiellement tirées de ces études.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> CEPE. En ligne. <a href="http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE">http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE</a> inventaire-indicateurs.pdf. Consulté le 04/01/2014.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Rapport sur L'inventaire des indicateurs de pauvreté et d'exclusion sociale.

En ligne. http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf. Consulté le 30/12/2013.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> CEPE. En ligne. <a href="http://www.cepe.gouv.qc.ca/presentation/">http://www.cepe.gouv.qc.ca/presentation/</a>. Consulté le 30/12/2013.

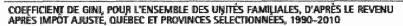
<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Pri-prp. En ligne. http://www.pri-prp.gc.ca/fra/book/export/html/1765. Consulté le 02/01/2014.

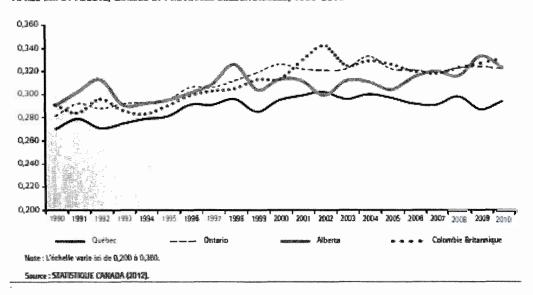
#### 3.1.1.1 Coefficient de Gini

Le coefficient de Gini sert à mesurer le niveau d'inégalité de la répartition du revenu au sein de diverses populations ou au sein de la même population au fil du temps. Il est publié pour diverses mesures de revenu comme le revenu du marché, le revenu total et le revenu après impôt. La courbe de Lorenz (graphique 1) présente le rapport entre la proportion cumulée de la population, ordonnée selon le niveau de revenu, et la proportion cumulée du revenu total lui revenant. Le coefficient de Gini provient du calcul de l'aire entre la courbe de Lorenz et la droite de l'égalité parfaite. Plus cette aire est grande, plus l'inégalité est marquée. Les valeurs du coefficient de Gini varient entre 0 et 1. Une valeur de 0 indique que le revenu est également divisé entre tous les membres de la population, ceux-ci recevant exactement la même somme de revenu. Par contre, une valeur de 1 dénote une distribution parfaitement inégale au sein de laquelle une unité possède l'ensemble du revenu de l'économie. Une diminution de la valeur du coefficient de Gini peut être interprétée comme une diminution de l'inégalité, et vice versa.<sup>21</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> CEPE. En ligne. <a href="http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf">http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf</a>. Consulté le 14/12/2014.

**FIGURE** 





Au Québec, les inégalités ont augmenté depuis 1990, mais des nuances peuvent être apportées. Chez les personnes seules, le quintile le plus pauvre a fait du surplace par rapport au quintile le plus riche, dont le pouvoir d'achat a progressé. Chez les familles de deux personnes ou plus, le pouvoir d'achat a fortement progressé, particulièrement chez les plus aisées. C'est dans ce sens qu'il est écrit que « si les classes moyennes ne reçoivent pas la part qui leur est due, elles ne peuvent pas consommer tout ce que le pays est capable de produire, loin de là sauf, évidemment, à s'endetter jusqu'au cou. Et cet endettement massif, nous l'avons vu, n'est pas soutenable » (Reich et Pavillet, 2011, p. 141). Il en ressort que des politiques actives de réduction des inégalités comme la redistribution de la richesse aux couches les moins aisées, l'accès à l'éducation et à la formation à tous, le financement des personnes avec de faibles revenus sont des facteurs essentiels du développement. Par rapport à d'autres sociétés, dont les autres provinces canadiennes, les États-Unis et certains pays européens, le Québec a su

conserver un niveau inférieur d'inégalités. Cependant, il est toujours devancé par les pays scandinaves.

#### 3.1.2 L'exclusion financière au Québec

On parle d'exclusion financière, quand une personne éprouve des contraintes d'accès et/ou d'usage de pratiques bancaires, l'obligeant à ne pas mener une vie adéquate dans la société à laquelle elle appartient (Gloukoviezoff, 2004). En effet, la monnaie n'est pas simplement une marchandise permettant uniquement de faciliter la réalisation de transactions marchandes. Elle donne la capacité de mener une vie sociale normale dans la société. Ce phénomène est galvanisé par le processus de bancarisation de la population, à l'œuvre depuis une quarantaine d'années qui est devenu aujourd'hui très élevé dans des régions comme le Québec. Ceci fait des services bancaires un élément incontournable d'intégration des sociétés contemporaines. C'est dans cette optique que Jacquies Généreux écrit que « la monnaie est ainsi l'une des modalités du lien social et contribue à tempérer la violence potentielle des relations d'échange » (Généreux, 2001, p. 177). Ce phénomène se justifie d'autant plus que l'ensemble de nos activités quotidiennes emprunte ce chemin (un salaire ou des prestations sociales, louer un logement, payer ses factures, etc.). Par conséquent, une personne est jugée exclue financièrement quand elle n'a accès à aucun, ou à la majorité des services offerts par les principales institutions financières de son pays de résidence.

L'étude du Réseau Financement Alternatif a établi ainsi une catégorie des services financiers de base, considérés comme essentiels dans la vie de tous les jours<sup>22</sup>:

- Détenir un compte bancaire pour percevoir ses revenus.
- Avoir un compte bancaire de transaction comme moyen de paiement.

En ligne. <a href="http://www.emnconference.org/archives/definitionexclusionfinanciere.php">http://www.emnconference.org/archives/definitionexclusionfinanciere.php</a>. Consulté le 04/01/2014.

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Emnconference.

- Avoir un compte d'épargne de façon à économiser de l'argent.
- Profiter des crédits ouverts pour gérer le manque temporaire de liquidités ou les dépenses inattendues.
- 3.1.3 La microfinance: support des microentreprises et du travail autonome

La microfinance appuie deux formes d'activité économique. La première est le travail indépendant ou autonome. Dans cette première forme, l'entreprise est constituée d'une seule personne qui joue à la fois le rôle, d'employé et de propriétaire. La deuxième forme intègre les petites et moyennes entreprises (PME) comptant moins de 100 employés selon la définition d'Industrie Canada<sup>23</sup>. Le statut juridique de ces entreprises prend également diverses formes, incluant des organismes communautaires comme le Réseau Québécois du crédit communautaire (RQCC), des entreprises communautaires à but non lucratif (entreprises d'économie sociale) et des compagnies à but lucratif (entreprises dites privées). Ces deux entités visent à enrôler le maximum de personnes dans le circuit de l'économie dans une perspective d'inclusion des bénéficiaires dans le tissu social. Sans nul doute, le marché du travail n'est pas qu'un lieu d'échange de valeurs marchandes, mais un « engagement contre une reconnaissance » (Perret, 1995, p. 69). Ainsi, il dépasse la seule sphère de la production et devient en même temps un véhicule d'intégration où la personne se conçoit une identité. Suivant cette logique, le travail est un engagement socio-économique (il procure une rémunération) et un engagement socioculturel, dans la mesure où il conduit à la reconnaissance sociale, à l'autonomie et à l'estime de soi (Paquet et Favreau, 2000, p. 22).

Au Québec, comme l'illustrent aussi certaines publications, les petites et moyennes entreprises constituent un maillon essentiel de la création d'emploi et de la croissance économique. Comme le révèle Industrie Canada en partenariat

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> IC. En ligne. <a href="http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/PSRPE-KSBS\_Juillet-July2012\_fra.pdf/">http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/PSRPE-KSBS\_Juillet-July2012\_fra.pdf/</a> \$FILE/PSRPE-KSBS\_Juillet-July2012\_fra.pdf, Consulté le 5/01/2014.

avec Statistique Canada dans son rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises publié en novembre 2013, les PME hébergent 90 % de la main-d'œuvre du secteur privé au Canada et constituent plus de 99 % des entreprises avec salariés dont 1,1 million est opérationnel sur le territoire canadien. Par conséquent, l'accès au financement de ces entreprises est crucial afin d'assurer leur rayonnement et dynamiser la croissance économique de la région. Les priver de cette source vitale est donc synonyme d'une stagnation de la croissance économique et une entrave à leur compétitivité sur les marchés sous régionaux et à l'international.<sup>24</sup>

#### 3.1.4 Le creux bancaire

L'entreprise qu'elle soit formelle, informelle, de grande ou de petite taille a besoin initialement de deux types de financement. Premièrement un financement pour le démarrage de ses activités. Ce financement a pour fonction essentielle de fournir les moyens de production comme les machines, les équipements, etc. Deuxièmement un financement pour ses besoins en fonds de roulement. Les sources de financement de ces besoins peuvent être multiples (financement personnel, par les crédits des institutions financières, crédit commercial de fournisseurs, crédit-bail, etc.). Cependant, comme l'illustre le diagramme cidessous les plus fréquentes restent les investissements sur fonds propres et les crédits provenant d'une institution financière. Les fonds propres constituent un investissement fait par les propriétaires de l'entreprise. Mais, ces derniers sont peu probables pour toutes les couches de la population. Ils demandent d'être au préalable financièrement à l'aise, ce qui n'est pas le cas pour toutes les couches sociales. Par conséquent, la capacité d'apporter du financement à son propre projet est limitée, poussant les acteurs économiques à recourir à des emprunts.

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises publié en Novembre 2013.

En ligne. <a href="http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapi/FinancementPSRPE-FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf">http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapi/FinancementPSRPE-FinancementPSRPE-FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf</a>. Consulté le 06/01/2014.

Les crédits sont des prêts externes (fournis par une entité ou une personne tierce) qui viennent généralement des banques. De plus, ces crédits doivent être remboursés suivant certaines conditions imposées par ces dernières avec un taux d'intérêt.

Figure 9 : Source du financement pour le démarrage des PME en 2011<sup>25</sup>

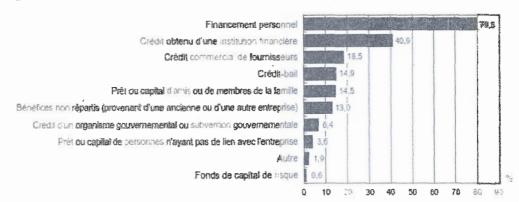


Figure 9 : Instruments de financement utilisés pour le démarrage, 2011\*

Source . Stationique Canada, Enquête sur le financement et la croissance des poétes et moyennes entreprises, 2011.

L'analyse de ce graphique montre que le financement du démarrage des petites et moyennes entreprises est fait à hauteur de (79,5 %) par les épargnes personnelles du propriétaire de l'entreprise. Les institutions financières viennent en seconde position avec un pourcentage de (40,9 %). En ce qui concerne notre sujet, nous nous limiterons à une analyse et une interprétation de ces deux indicateurs pertinents afin de justifier notre raisonnement. L'écart entre ces données illustre la difficulté des microentreprises et de l'entrepreneuriat individuel à compter sur les institutions financières. Ceci illustre aussi la

<sup>\*</sup>Comme plusieurs réponses étaient possibles, le total des estimations ne correspond pas à 100 %.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises publié en Novembre 2013.

En ligne. http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/FinancementPSRPE-FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf/ \$FILE/FinancementPSRPE-FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf. Consulté le 06/01/2014.

fréquence de leur présence peu élevée dans ce secteur pour plusieurs raisons. En général, les PME en démarrage rencontrent des difficultés à satisfaire les exigences soumises par les institutions financières. Elles n'ont pas souvent de garanties convaincantes à fournir ni de dossier de crédit afin de pouvoir bénéficier de prêt. Cette situation les place dans une position de risque potentiel aux yeux des institutions financières. Ainsi délaissées, ces petites et moyennes entreprises trainent un besoin de financement important qui ne les aide pas à déployer convenablement leurs activités et à contribuer à la croissance économique.

#### 3.2 Caractéristiques de l'offre de la microfinance au Québec

#### 3.2.1 Les acteurs de la microfinance au Québec

L'offre de monnaie est la quantité de monnaie que le système bancaire est en mesure de mettre à la disposition du public et des entreprises, via le crédit (Généreux, 2001, p. 175).

Dans le souci de répondre aux difficultés de financement citées précédemment, et qui sont liées à la pauvreté et à l'exclusion financière et sociale, le gouvernement déploie un programme spécifique. C'est ainsi que le RQCC est considéré comme la maison mère qui centralise l'ensemble des actions des organismes de microfinance au Québec. Fondé en mai 2000, il regroupe 20 organisations, dont 10 fonds communautaires d'emprunt et 10 cercles d'emprunt implantés dans 11 régions de la province : Bas-Saint-Laurent, Saguenay Lac-Saint-Jean, la Capitale Nationale, Mauricie, Estrie, Montréal, Outaouais, Côte-Nord, Laval, Laurentides, Montérégie. Sa mission est de développer et de promouvoir la pratique du crédit communautaire au Québec, dans la perspective du mieux-être individuel et collectif et de l'élimination de la pauvreté. 26 Le crédit communautaire, offre un modèle de développement durable aux personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté. Il donne à des personnes et groupes de personnes vivant l'exclusion sociale et économique la possibilité de démarrer une activité économique génératrice de revenus. En guise d'exemple, en 2008-2009, les 21 institutions de crédit communautaire du RQCC ont soutenu et accompagné 1 879 personnes, dont une majorité de femmes (56 %).<sup>27</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> RQCC. En ligne. <a href="http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/memoires/memoire\_financespubliques.pdf">http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/memoires/memoire\_financespubliques.pdf</a>. Consulté le 04/10/2013.

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Plan d'action gouvernemental pour LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015. En ligne. <a href="http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN">http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN</a> Plan de lutte 2010-2015.pdf. Consulté le 02/01/2014.

#### 3.2.1.1 Le RQCC maison mère fédératrice de la microfinance au Québec

Cette configuration de la microfinance reste très particulière à la région québécoise. Ce regroupement des différentes entités œuvrant dans le microcrédit est très récent et s'est opéré vers les années 2000. Avant cette période, chaque organisme faisait son chemin en solitaire dans sa zone avec ses moyens. Comme le souligne Danielle Dumont conseillère en gestion au CDEST lors d'un entretien, le souci premier de cette collaboration des différents organismes de microcrédit au sein d'une même entité le RQCC est de devenir plus visible et fort dans leurs déploiements. De plus, avoir plus de voix afin de pouvoir défendre leurs missions auprès des autorités publiques. Cette formule à la québécoise se décline en trois principaux axes. D'abord l'accompagnement de proximité en insistant sur le renforcement des capacités des individus dans le but de permettre leur propre inclusion aussi bien sociale que financière par des projets d'entreprise. Ensuite, des prêts provenant de la communauté d'où l'appellation du nom crédit communautaire. Ainsi l'accent est mis sur la mobilisation de capitaux responsables, qui offre plus de flexibilité qu'on ne retrouve pas au niveau conventionnel.<sup>28</sup> L'état subventionne également ce projet pour les besoins de fonctionnement de l'organisme. Cependant, dans la grande majorité c'est la communauté qui prête à la communauté pour un développement axé sur le long terme. Enfin, un créneau pointu et la concertation pour intervenir exclusivement dans les vides laissés par la finance classique. Ceci se fait par l'entremise des partenaires locaux œuvrant dans la redynamisation de projet entrepreneurial. Sa composition est double c'est-à-dire on retrouve 12 Fonds d'emprunt axés sur une approche individuelle, et 11 Cercles d'emprunt basés sur une approche collective. 29

<sup>28</sup> Entretien avec Danielle Dumont conseillère en gestion au CDEST.

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> RQCC. En ligne. <a href="http://rqcc.qc.ca/communiques/167-le-rqcc-accueille-favorablement-le-discours-inaugural-du-premier-ministre">http://rqcc.qc.ca/communiques/167-le-rqcc-accueille-favorablement-le-discours-inaugural-du-premier-ministre</a>. Consulté le 14/12/2014.

#### 3.2.1.2 Les cercles d'emprunt

Sa dénomination reflète l'idée de son contenu, car, ces derniers sont des groupes composés de 4 à 7 personnes. La composition de ces petits groupes permet aux membres de se rencontrer dans une démarche d'entraide pour la consolidation de leurs projets d'entreprise. En effet, la solidarité qui permet de mettre ensemble les expertises et savoirs de chacun constitue la force de ces cercles. Les cercles sont créés suite à une formation obligatoire des membres. Cette formation prépare de façon théorique les adhérents en les fournissant les outils nécessaires pour la conception de plan d'affaires, à développer des compétences en gestion et à financer son projet d'entreprise. Elle peut prendre différentes formes notamment des conférences, des ateliers, des rencontres de cercle et du travail individuel. Le cercle traite en même temps plusieurs projets soumis par les participants. Ainsi, sous la supervision d'une conseillère en gestion le suivi de chaque projet est opéré en s'appuyant sur les informations apportées par chacun. Cette situation fait de ce cercle un lieu de dialogue et d'apprentissage et il est possible de fusionner plusieurs cercles. La fusion agrandit la sphère des possibilités en intégrant les cercles dans d'autres tissus de cercles qui forment par conséquent un réseau. Raison pour laquelle le réseautage est un élément important par lequel les cercles d'emprunt se distinguent des fonds d'emprunt. La démarche des cercles cache ainsi une volonté de sensibilisation et d'éducation à une économie sociale et solidaire et la responsabilité sociale des entreprises. Le processus via les cercles peut être synthétisé en trois grandes phases. Une première qui permet d'évaluer les compétences de la personne dans le but mieux connaître ses qualités et ses intérêts personnels. Dans cette première phase, les activités sont individualisées, car elles visent à déterminer le profil entrepreneurial de chaque participant porteur de projets. La seconde phase correspond à la constitution des groupes ou cercles. Elle permet aux différents membres d'interagir sur leur projet tout en apprenant des autres. C'est donc une phase de planification et de consolidation des plans d'affaires. C'est dans cette période que se déroule également le réseautage qui fait appel souvent à un ensemble de partenaires bénévoles pour orienter sur de bonnes bases l'ensemble des projets. La troisième phase correspond à l'accompagnement après avoir déterminé en amont le plan d'affaires. Elle est une période d'adaptation au projet de chaque participant pour des besoins spécifiques et d'expertises poussées.

Toutefois dans cette démarche collective force est de reconnaître que chaque projet peut nécessiter un appui et une orientation particulière. Dans ce cas, les ressources face à ces besoins spécifiques sont complétées par des acteurs partenaires du crédit communautaire québécois comme les CDEC, les CLD, etc. Ces organismes assurent le suivi individuel pour développer et apporter des solutions et réponses aux points spécifiques des projets. L'organisme met également en relation les cercles constitués avec des réseaux de PME et de grandes entreprises dans le but d'accroître leur potentiel de développement.

PHASE 3

#### 3.2.1.2.1 Les phases opérationnelles des cercles d'emprunt

PHASE 2

Profil entrepreneurial

Suivi individuel

Compétences

Pertinence du projet

Prédémarrage

Prédémarrage

Plans d'affaires

Constitution du cercle

Echanges

Accompagnement

Suivi personnalisé

Apprentissages

Réseautage

Prédémarrage

Post-démarrage

Processus d'action des cercles inspiré du rapport annuel du cercle d'emprunt de Charlevoix.

#### 3.2.1.3 Les fonds d'emprunt

PHASE 1

Contrairement aux cercles d'emprunt, le fonds d'emprunt est un programme d'accompagnement individuel octroyé à des personnes à faible revenu qui ont un plan d'affaires complet ou embryonnaire. En effet, la mission de ce programme est d'apporter des éléments et des compétences qui vont améliorer le plan d'affaires dans le but de le rendre plus fiable et efficace. Il permet également d'évaluer les besoins en financement et de préparer ainsi la personne à l'obtention d'un prêt pour le démarrage de son entreprise.

#### 3.2.1.4 Les organismes montréalais membres du RQCC

On retrouve quelques organismes actifs dans le microcrédit et membres du RQCC dans la ville de Montréal. Ces organismes sont : ACEM, Compagnie F, CDEST. Et un particulièrement situé à Québec. Ce choix et cette présentation ne sont pas vains de sens, car ces derniers sont les organismes qui nous ont été plus accessibles dans le cadre spatio-temporel. Celui de Québec mérite cette mise en exergue dans la mesure où il est l'un des organismes les plus avancés en matière de pratique de microfinance suivant sa manifestation et sa définition internationale. Une remarque consolidée par son important travail auprès du gouvernement québécois pour le projet de loi constituant la mutuelle de microfinance et le projet de mobilisation d'épargne.

 Association communautaire d'emprunt de Montréal (ACEM)/Cercles d'emprunt de l'île à Montréal

L'ACEM est un projet innovateur qui propose un usage alternatif du capital. La mission de l'ACEM est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion par une approche novatrice, le crédit communautaire. L'ACEM, Fonds communautaire d'emprunt, existe depuis 1987 et s'est incorporé comme organisme à but non lucratif en 1990. L'ACEM a vu le jour grâce au travail d'une coalition de dix organismes communautaires du Grand Plateau, représentant des jeunes sans-emploi, des immigrants, des réfugiés, des femmes-chefs de famille monoparentale et des assistés sociaux. Ensemble, ces parties se sont engagées dans un projet de développement économique communautaire. L'ACEM travaille avec des personnes à faible revenu, des initiatives d'économie sociale et des organismes communautaires qui n'ont pas accès au crédit pour le démarrage ou l'expansion de leur projet d'affaires. Les populations ciblées par l'ACEM sont les personnes à faible revenu et de façon prioritaire, les immigrants, les femmes, et

les jeunes. Elle encourage la participation de la communauté pour aider à trouver des solutions aux problèmes socio-économiques. L'ACEM reçoit des investissements de la part d'individus, d'institutions religieuses, de fondations, d'organismes non gouvernementaux, du secteur syndical et d'entreprises. Son fonds de prêt s'élève à 500 000 \$ et il est composé d'investissements éthiques de la communauté montréalaise. Elle prête jusqu'à concurrence de 20 000 \$ pour le démarrage, l'expansion ou la consolidation d'entreprises et jusqu'à 50 000 \$ pour les prêts-pont et les initiatives en matière d'infrastructures communautaires. Elle travaille également pour promouvoir des modèles innovateurs en développement économique communautaire, en particulier le crédit communautaire. Le travail engagé par l'ACEM pour donner accès à du crédit a eu un impact important quant à la transformation des conditions de vie de personnes à faible revenu<sup>30</sup>.

#### • Cercles d'emprunt Aurora de Compagnie F

La mission de Compagnie F, entrepreneuriat pour femmes est d'accompagner des femmes de toutes origines, à revenu précaire, qui veulent atteindre l'autonomie financière par une démarche entrepreneuriale. Compagnie F est un organisme à but non lucratif précurseur en matière d'entrepreneuriat féminin au Québec. Fondée en 1997 avec le but d'inciter les femmes de toutes origines à acquérir une autonomie financière par une démarche entrepreneuriale, la Compagnie F continue à adapter son offre de services afin de répondre adequiatement et proactivement aux besoins des femmes désirant partir en affaire. Compagnie F est une ressource unique et inclusive où depuis plus d'une décennie, plus de 3000 femmes ont créé, consolidé leur entreprise ou ont réorienté leur carrière grâce à un soutien approprié au moment propice. C'est un organisme qui

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> ACEM. En ligne.

http://www.acemcreditcommunautaire.qc.ca/fr/component/docman/cat\_view/11-documentation-sur-lacem. Consulté le 12/10/2013.

croit au potentiel et au pouvoir des femmes de prendre leur avenir en main, tout en employant une méthodologie de développement durable<sup>31</sup>.

Cercles d'emprunt de la Corporation de développement de l'Est (CDEST)

Depuis 1985, la Corporation de développement de l'Est (CDEST) intervient dans le soutien au démarrage et à l'expansion d'entreprises, dans le développement de l'employabilité et de la main-d'œuvre, dans l'appui aux initiatives communautaires ainsi que dans la mise en place de projets avant un impact structurant dans le milieu. Organisme agréé Centre local de développement (CLD) pour son territoire, la Corporation de développement de l'Est (CDEST) agit notamment auprès des gens d'affaires, des travailleurs autonomes, des entreprises d'économie sociale et des organismes communautaires afin de stimuler l'économie locale. L'expertise de la Corporation de développement de l'Est (CDEST) est également mise à contribution au sein de nombreux groupes et comités qui œuvrent au développement socio-économique, au développement de l'emploi et de la main-d'œuvre ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie, et ce, dans une optique de développement durable. Elle réalise sa mission en privilégiant les actions mises en œuvre en concertation et en partenariat avec les divers milieux et en tenant compte de l'ensemble de la collectivité dans une perspective de création et de partage de la richesse. La Corporation de développement de l'Est (CDEST) est également active au sein de divers groupes pour assurer la vitalité économique et la qualité de vie de tous les membres de sa communauté. 32

<sup>31</sup> ACEM. En ligne.

http://www.acemcreditcommunautaire.qc.ca/fr/component/docman/cat\_view/11-documentationsur-lacem. Consulté le 12/10/2013.

32 CDEST. http://www.cdest.org/p/mission. Consulté le 12/10/2013.

#### La mutuelle de microfinance du Québec

La réglementation financière dans les pays dits développés ne laisse souvent pas de terrain favorable au développement de la microfinance. Pour permettre l'établissement des structures de microfinance, des changements ou une évolution de la législation qui régit le secteur financier sont nécessaires. Durant les vingt dernières années, certains des pays dits développés ont apporté des ajustements à leur contexte législatif et à leur cadre réglementaire pour permettre une croissance cohérente du microcrédit.

Le Québec a récemment suivi cette voie avec l'adoption d'un projet de loi constituant la Mutuelle de microfinance. Le Projet de loi n° 201 : Loi constituant la Mutuelle de microfinance est entrée en vigueur le 7 décembre 2012. Il décrit sous onze chapitres les règles de fonctionnement de la Mutuelle. <sup>33</sup> Ce projet de loi s'est inspiré de ce qui se fait dans d'autres pays comme le souligne Katia Lavoie dans son entrevue accordée au site d'information carrefour de Québec :

Alors, on s'est mis à regarder ces modèles qui existent en Afrique, en Europe et aux États-Unis. Puis, on a décidé d'implanter une mutuelle ici. La crise financière de 2008-2009 a accéléré cette réflexion parce qu'on faisait du premier, du deuxième et du troisième financement à des entreprises qui vivaient toutes sortes de problèmes d'accès au financement, dont ceux relatifs à l'assurance.<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Carrefourdequebec. En ligne,

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> L'Assemblée nationale du Québec. En ligne. <a href="http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-201-40-1.html">http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-201-40-1.html</a> Consulté le 29/08/2013. Consulter ce site pour le PDF de 20 pages du projet de loi. Consulté le 02/10/2013.

http://www.carrefourdequebec.com/nouvelle.php?idNouvelles=5917. Consulté le 02/10/2013.

#### 3.1.2 Les partenaires de la microfinance au Québec

#### 3.1.2.1 La capitalisation

La mobilisation de capitaux dans le but de supporter les activités des organismes membres du RQCC est essentielle à la réalisation de leur mission. Les principes et l'orientation socio-économique qui soutiennent le projet des fonds et des cercles d'emprunt font que la majeure partie de l'argent collecté provient de la communauté. C'est une vision de la communauté qui prête à la communauté. Force est de reconnaître que la réussite de ce projet demande la participation de plusieurs acteurs à savoir les institutions financières conventionnelles, les organismes de soutien au développement, les Centres locaux de développement, la caisse populaire Desjardins, les bénévoles, l'État, etc. (Villeneuve, 2009, p. 316). C'est la capitalisation par et pour la communauté qui est mise en premier plan. De plus, les intérêts payés sur les prêts au courant de l'année sont réinvestis dans le portefeuille de l'organisme. Cette volonté de s'autofinancer et de miser sur du capital désintéressé permet aux organismes d'être indépendants dans le but de pouvoir décider de leurs propres politiques de fonctionnement. Ceci permet parallèlement de ne pas s'éloigner des valeurs et de la mission initiale telle qu'assignée au début du projet.

#### 3.2.2.1.1 Les institutions financières conventionnelles

Bien qu'elles n'aient pas les mêmes orientations que les organismes de crédit communautaires, les banques classiques participent à la capitalisation des fonds de ces derniers. Tel que décrit plus haut, les banques classiques tentent également de garder une bonne image dans le but d'être convaincantes aux yeux des consommateurs qui deviennent de plus en plus sensibles aux questions de développement durable, éthique et équitable. La motivation de cette démarche des

grands groupes financiers s'inscrit donc dans une logique du « politiquement correct » face aux critiques récurrentes qui leur sont adressées. Toutefois, même si elle existe, force est de constater que cette participation n'est pas assez significative dans la capitalisation des organismes du RQCC.

3.1.2.1.2 Les organismes de soutien au développement (les CLD, CDEC, CDC, SADC)

Ces organismes constituent la première ligne de soutien des entrepreneurs au niveau communautaire. Ils sont dotés de capital de développement provenant de l'État et qui est destiné à soutenir le démarrage et le développement des entreprises locales. Ce fonds peut être considéré comme un capital à risque. Cependant, il renferme certaines spécificités, dont la préoccupation de la rentabilité sociale (Lévesque, 2000). Ils s'inscrivent avec les organismes de microcrédit dans le programme de développement local inspiré et soutenu par le conseil économique du Canada en 1990. C'est dans cette optique qu'Isabelle Guérin réaffirme dans ces travaux qu':

Au Québec, l'efficacité des organismes de microfinance s'inscrit dans une dynamique plus générale, celle d'une région ou d'une communauté locale avec son actif associatif entourant l'intégration des jeunes sur le marché du travail, avec certaines de ses municipalités qui sont proactives, avec certaines de ses institutions financières locales traditionnelles qui sont plus ouvertes, avec des syndicats plus socialement engagés, etc. La microfinance est "l'une des conditions, pas la condition". Elle s'inscrit dans une approche plus générale, celle du développement local (Guérin, 2002, p. 21).

#### 3.1.2.1.3 La caisse populaire Desjardins

D'entrée de jeu, il faut souligner que la caisse populaire Desjardins octroie du microcrédit avec des sommes semblables à celles des cercles et des fonds d'emprunt. Toutefois, son activité et son champ d'action dépassent largement les

aspirations d'une institution de microfinance. Elle est le plus grand groupe financier coopératif canadien et l'une des plus importantes institutions dans le secteur bancaire. Elle bénéficie d'une grande cote de crédit de la part des agences de notation. Cette dimension non exclusive fait qu'on ne peut pas la classer au même rang que les organismes membres du RQCC qui sont dédiés au microcrédit. Elle peut être plus vue comme un acteur qui soutient de par son parcours historique et sa formation les initiatives d'accès au financement à tous. C'est ainsi qu'elle alloue à travers les fonds et les cercles d'emprunt des fonds destinés à soutenir l'action entrepreneuriale des personnes exclues.<sup>35</sup>

#### 3.1.2.1.4 Le bénévolat

Les bénévoles sont des acteurs incontournables de la réussite des programmes des cercles et des fonds d'emprunt. Ils constituent avec le personnel salarié qui est généralement moins nombreux, un grand réseau de soutien et de conseil aussi bien pour le bon fonctionnement des différents organismes que pour les participants ou bénéficiaires des services offerts par le microcrédit québécois. Ce réseau est constitué de personnes compétentes (expert-comptable, gestionnaires de projet, etc.) dans des domaines sollicités par le monde des affaires. Toutefois, cette facette de la microfinance au Nord n'est pas souvent mise en avant dans les travaux de recherche. Le rôle important qu'ils occupent dans le cheminement des projets des organismes fait qu'ils méritent d'être davantage étudiés. Ces derniers, il faut le rappeler sont présents dans tous le processus de traitement des projets d'affaires des différents participants. De plus, cette mobilisation de ressources humaines compétentes permet également aux organismes d'économiser des fonds qui devaient servir à recruter ces compétences pour l'évaluation et l'accompagnement de ces nombreux candidats au démarrage ou à la consolidation de projet d'affaires. Comme le démontre certaines études

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Desjardins. En ligne. <a href="https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/produits-services-financiers-socialement-responsables/finance-solidaire/">https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/produits-services-financiers-socialement-responsables/finance-solidaire/</a>. Consulté le 20/05/2014.

dans beaucoup de pays occidentaux, cette capacité de mobilisation des fonds pour couvrir ces besoins d'accompagnement est peu probable que celle des fonds pour les prêts (Guérin, 2002, p. 21).

#### 3.1.3 Les produits et les services offerts par les organismes membres du RQCC

Le programme des organismes membres du RQCC se décline en plusieurs offres de produits et services financiers et non financiers. La participation aux séances d'information et les entrevues des responsables des structures nous ont permis de conceptualiser le processus de cette offre. Parmi ce processus figure, l'accueil et l'information, la formation, le financement, l'accompagnement (pré et post démarrage) et les activités de réseautage.

#### 3.1.3.1 L'accueil et l'information

Comme son nom l'indique, cette phase permet d'accueillir et d'informer les bénéficiaires potentiels des services et opportunités offerts par le fonds ou le cercle d'emprunt. Elle reste une étape primordiale, car elle constitue une vue d'ensemble des programmes et permet aux bénéficiaires de se faire une première idée et un rapprochement entre son projet d'affaires et les opportunités disponibles. Par conséquent, cette première approche peut donner à l'individu une idée de l'admissibilité et de la faisabilité de son projet. À travers cette démarche, la structure de microcrédit détermine les besoins des participants, dans le but de mieux les orienter. Le dépôt du plan d'affaires peut également s'opérer en ce moment.

#### 3.1.3.2 La formation

Cette étape coïncide avec la constitution des groupes de formation encore appelés cercles. Avec ces groupes, le programme prévoit des ateliers sur les projets des bénéficiers et sur le développement des outils nécessaires pour l'aboutissement des plans d'affaires. C'est une phase d'encadrement de quelques

semaines dans laquelle sont traités la capacité entrepreneuriale des bénéficiaires, le développement de la confiance en soi à travers l'inculcation de compétences (savoir-faire et savoir-être) et l'amélioration du plan d'affaires.

#### 3.1.3.3 Le financement

Après avoir balisé le terrain et cerné les besoins et les objectifs du bénéficiaire, la structure décerne un crédit de démarrage ou de consolidation. Le montant du prêt varie en fonction de la portée du projet d'affaires. Cette pluralité s'explique aussi du fait que l'organisme propose différents types de prêts à savoir les prêts directs et les prêts ponts. Le premier est un prêt à terme remboursable en général sur une durée pouvant être supérieure à 24 mois avec des montants moins élevés (pouvant atteindre 5000 dollars). Ce type de prêt n'est pas assorti de garantie et de mise de fonds de la part des bénéficiaires. Il est fondamentalement orienté par le potentiel entrepreneurial et la viabilité du projet soumis. Le second tente comme le reflète bien l'image de son nom de répondre à des besoins de transition, de crédit de passerelle à des entreprises généralement en attente d'investissement de la part du CIP ou CIF (crédit d'impôt provincial et fédéral). En effet, il comble les besoins d'anticipation des entreprises en leur servant de fonds de roulement en attendant la réception de leurs fonds initialement destinés à ce projet. Si la durée de remboursement de ces prêts (3 mois) est également plus courte, les montants sont cependant plus importants et peuvent atteindre au maximum 50 000 dollars.

#### 3.1.3.4 L'accompagnement

Cette étape est transversale et couvre tout le processus des programmes des cercles et des fonds d'emprunt. Elle peut prendre une forme collective avant d'être centralisée sur des besoins individuels et plus spécifiques. En effet, elle peut aussi être divisée en deux phases qui sont le pré accompagnement et le post accompagnement. La première phase (pré accompagnement) comprend l'ensemble du support apporté pour le démarrage (sur de bonnes bases) de projets

d'affaires. La seconde phase (post accompagnement) représente l'ensemble du support apporté aux projets après le financement, dans leur stratégie de croissance, afin d'aider à leur pérennité. C'est pourquoi la proximité est une donnée fondamentale de la réussite des programmes de microcrédit. Les organismes de développement local y jouent un rôle prépondérant.

#### 3.1.3.5 Les activités et le réseautage

Ces activités peuvent aller en parallèle avec l'accompagnement. Elles se constatent d'ailleurs avec la constitution des groupes d'échange qui est une première forme de socialisation et un accès à un petit réseau immédiat de par les différents membres qui y participent. Ce réseautage permet d'élargir le champ des possibles et mettant en solidarité la compétence et l'expérience de chacun. La structure procède également à une fusion de petits cercles qui en prenant une taille plus importante profite davantage aux participants.

# CHAPITRE IV L'IMPACT SOCIOÉCONOMIQUE DE LA MICROFINANCE AU QUÉBEC

#### **CHAPITRE IV**

### L'IMPACT SOCIO-ÉCONOMIQUE DE LA MICROFINANCE AU QUÉBEC

Les raisons et motivations d'évaluer les répercussions de la microfinance sur le plan économique et social remontent aux années 1990. Globalement, cette démarche peut être divisée en trois (3) phases, suivant le développement des pratiques de la microfinance. D'abord, elle est galvanisée par le souci de faire un bilan de la microfinance après son succès remarquable et son élargissement à travers le monde après les années 1970. Cette évaluation avait pour but de mettre en évidence sa capacité de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, et de fournir des résultats qui vont lui permettre de légitimer sa notoriété face à d'autres politiques ou alternatives allant dans le sens de la lutte contre la pauvreté dans le monde.

Ensuite, dans les années 1990 les institutions de microfinance ont connu des difficultés dans la recherche de financement devant leur permettre de subvenir à leurs besoins de financement. Cette difficulté s'explique par le fait que ces dernières ne sont pas habiletés à recourir à une collecte d'épargne auprès des nonclients. N'ayant pas le statut de banque classique, elles ne peuvent recourir qu'au financement public ou privé et aux dons. Cette période est également marquée par l'émergence de la marche financière socialement responsable. La mission et les objectifs de ces investisseurs socialement responsables croisent ceux des institutions de microfinance. Cette situation constitue une opportunité pour les institutions de microfinance qui jusque-là éprouvaient des difficultés. Il est bon de rappeler que le rôle de ces nouveaux investisseurs sur le marché financier est de favoriser des placements éthiques axés sur le développement social des communautés. Sans nul doute, ce marché d'investissement socialement responsable trouve toutes ses marques et se développe de plus en plus vu le dysfonctionnement lié aux financements classiques plus axés sur des résultats économiques dans le court terme. En effet, pour asseoir leur crédibilité auprès de ces investisseurs, les institutions de microfinance doivent produire à leur tour des résultats bien sûr économiques, mais qui touchent plus la dimension sociale. Ces résultats vont leur permettre de convaincre plus les investisseurs socialement responsables.

Enfin, ces raisons et motivations s'inscrivent aujourd'hui dans un but de connaître davantage les besoins des clients et de pouvoir améliorer les services et les produits qui leur sont fournis (Jeannin, 2008).

#### 4.1 Les impacts globaux recherchés par le crédit communautaire québécois

#### 4.1.1 Le volet micro ou individuel

Les effets des organismes du crédit communautaire sur les bénéficiaires peuvent être aussi bien financiers que sociaux. Ils se traduisent d'abord sur le plan financier par l'amélioration des conditions de vie matérielle des bénéficiaires. Le programme leur permet d'avoir des revenus récurrents après le démarrage de leur activité économique. Par conséquent, il les sort de la précarité et de la dépendance des programmes sociaux du gouvernement québécois. Ensuite sur le plan social, les différents programmes offerts par les cercles et les fonds d'emprunt notamment la formation et l'accompagnement renforcent la capacité entrepreneuriale des participants en leur facilitant l'accès aux outils de leur propre développement personnel. Cette revalorisation de la personne passe par les compétences acquises tout au long du cheminement et qui sont un ensemble de savoir-faire et de savoir-être en gestion des affaires. Ces nouvelles aptitudes constituent un moyen d'insertion dans le milieu professionnel et développent parallèlement la confiance en soi, le sentiment de valorisation et l'amélioration de la santé psychologique des bénéficiaires. En général, c'est tout un projet de vie qui se dessine durant ce processus d'inclusion financière et sociale des participants.

#### 4.1.2 Le volet méso ou local

Les organismes membres du RQCC jouent un rôle de développement local. Leur mission initiale est clairement définie et consiste à renforcer l'économie locale en servant de levier de développement et de croissance dans la zone où ils se trouvent. C'est dans ce sens que Jean-François postule que :

Les initiatives de microfinance au Nord ont sans doute un rôle à jouer en tant que politique active d'emploi et de promotion de l'entrepreneuriat. Mais nous soutenons qu'elles ne peuvent être efficaces que si elles s'inscrivent dans une stratégie de développement local. [...] Toutefois, elles n'assumeront pas ce rôle par enchantement. Les autorités publiques doivent influencer la manière dont elles font primer leur mission sociale en assurant un ancrage fort au niveau local (Maystadt, 2004, p. 78).

Cette orientation vers le développement local est très récente puisqu'elle est instaurée vers les années 1980. Durant cette période, elle est considérée comme une solution de redynamisation exclusivement réservée à des collectivités locales défavorisées. Cette vision réductionniste et de cantonnement sur les zones en déclin sera dépassée vers les années 1990 en considérant que cette démarche est valable pour l'ensemble des collectivités locales. Une initiative soutenue par le Conseil économique du Canada qui déclare le concept de *la relance locale* où sont conviés désormais les acteurs locaux souvent récalcitrants du développement par le haut (Lévesque, 2000, p. 12). Cette redynamisation de l'économie locale se fait à travers la création de microentreprises qui s'accompagne également de la création d'emplois pour la population locale. C'est ainsi que ces organismes sont considérés comme le premier échelon d'accès au financement s'inscrivant dans une démarche de soutien et d'entraide pour les personnes marginalisées. Une démarche illustrée par le nombre de bénévoles compétents qui allouent leur temps et leur énergie à la consolidation de ce projet communautaire.

#### 4.1.3 Le volet macro ou sociétal

La démarche est plutôt idéologique et s'inscrit sur le chemin d'une alternative à l'économie néolibérale. En effet, le projet poursuit une diffusion massive d'une économie sociale et solidaire. Le déploiement de ce projet passe par 3 volets essentiels à savoir : d'abord, l'instauration par la sensibilisation d'un mouvement de finance social et solidaire dont le souci principal est d'inciter l'investissement responsable et durable et de façon globale rendre le système financier plus inclusif des différentes couches de la société. Ensuite, la création d'une société solidaire qui sert de charpente et qui est favorable au développement d'une économie elle-même solidaire comme élucidé précédemment. L'enjeu est donc de mobiliser les ressources pour un investissement éthique. Enfin, ce projet vise un changement des mentalités et des habitudes peu soutenables de la vision économique actuelle axée sur le court terme. Ainsi, les participants de ce projet sont sensibilisés à des valeurs ou de culture d'entreprise qui reposent sur la responsabilité sociale et citoyenne de leur entreprise et dont ils vont être les garants et les diffuseurs dans leurs communautés respectives.

4.2 Les indicateurs permettant d'évaluer l'impact de l'action du crédit communautaire

Impact assessments have also studied the social impact that loans might have on individual borrowers but this research is less comprehensive and less consistent. Most of these studies have not provided conclusive evidence that microfinance has had a positive social impact on client's lives (Epstein et Crane, 2005, p. 10).

Vu l'envergure des objectifs à la fois financiers et sociaux de la microfinance au Québec la mesure de son impact implique une diversité d'indicateurs. En effet, l'évaluation des différents objectifs (individuel, local et sociétal) traités précédemment nécessite des choix d'indicateurs pertinents pouvant refléter cette réalité. Dans ce sens, comme le montre la littérature sur cette question, on dénote davantage des indicateurs d'ordre économique que social. De plus, le caractère récent de l'implantation des projets de microfinance dans les pays industrialisés et sa non-vulgarisation dans les instances universitaires expliquent le fait que les travaux d'évaluation y soient faibles. C'est dans cette optique que nous pouvons comprendre Lévesque et Mendell dans leur rapport traitant de la création d'emploi en microfinance pour le compte du Bureau International du Travail: « Force est de constater, qu'au Québec et au Canada, les évaluations d'impacts sociaux de la microfinance sont inexistantes et que les fonds de la filière emploi et économie sociale disposent de peu d'outils et d'expertise dans ce type d'évaluation » (Lévesque et Mendell, 2000). Toutefois, par rapport aux objectifs dont s'est fixé le programme des organismes membres du crédit communautaire, nous sommes en mesure de proposer quelques indicateurs tirés de certains travaux de recherche.

Sur le plan de la satisfaction individuelle c'est-à-dire de l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires la mesure de l'autonomie financière est une mesure importante. Cet indicateur permet d'évaluer les variations des revenus des

participants ou bénéficiaires ; l'amélioration de la capacité d'épargne personnelle, etc. (Epstein et Crane, 2005, p. 15 ; Guérin, 2002, p. 6).

La source de revenu des différentes personnes aspirant à un projet d'affaire et qui font recours aux services des fonds et des cercles d'emprunt est une donnée assez parlante. Cette dernière permet de voir la dépendance de ces personnes aux programmes sociaux à travers le pourcentage des bénéficiaires combinant entrepreneuriat et assistances sociales, le pourcentage des bénéficiaires effectuant un retour au chômage ou aux prestations sociales et le pourcentage du revenu provenant de programmes d'assistance gouvernementaux (Guérin, 2002; Wehrell, 2002).

Dans cette même optique s'ajoute la mesure de la satisfaction au niveau personnel des bénéficiaires par rapport à l'amélioration de leur situation financière, de la récurrence des profits et de leur capacité à pouvoir subvenir à leurs besoins. Il est également pertinent d'évaluer leur aptitude à pouvoir faire face à des situations d'urgence sans pour autant connaître des difficultés financières majeures (Chen, 1997; Epstein et Crane, 2005, p. 15).

L'accumulation d'actif personnel c'est-à-dire les biens matériels dont disposent les participants soutenus par le microcrédit est à considérer comme le propose Dumas dans ses travaux (Dumas, 2001).

Concernant le volet social, des mesures qualitatives peuvent être attribuées. C'est dans ce sens que Chen propose la perception des bénéficiaires par rapport à leur futur et Dumas dans le même sillage le pourcentage des participants qui affirment réaliser leurs projets de vie à travers les programmes offerts par le microcrédit (Chen, 1997; Dumas, 2001).

L'isolement social se mesure par l'accroissement des relations personnelles nouées au sein des cercles d'emprunt dont l'un des principaux buts est d'offrir cette possibilité d'interagir avec les membres de sa communauté et le développement du nombre de réseaux capable de soutenir le projet d'affaire des participants (Mosley et Steel, 2004). Le renforcement du sentiment de revalorisation de la personne au sein de sa communauté est aussi primordial. Il se décline par le gain de confiance en soi et du respect recherché vis-à-vis des autres

à travers une participation entière au processus de développement de sa localité (Chen, 1997). C'est dans cette optique que certains soulignent que :

les objectifs sociaux d'une IMF peuvent également avoir des conséquences positives sur les clients et la communauté: ciblage d'une population exclue, mais aussi renforcement du capital social des bénéficiaires à travers la création et le renforcement de liens communautaires, le renforcement des capacités individuelles et ce que les Anglo-saxons qualifient d'"empowerment" et qui correspond au gain de confiance en soi, à la prise de nouvelles responsabilités, à la reconnaissance des autres, etc. (Lapenu, Zeller, Greely, Chao-Béroff et Verhagen, 2004, p. 56).

Ceci peut également avoir un impact sur la santé mentale des participants à travers la gestion du stress de ces derniers. Toutefois, force est de reconnaître que l'évaluation sur ce point précis est inexistante. Par conséquent, il serait aussi judicieux d'établir des indicateurs allant dans ce sens (Guérin, 2002, p. 14).

L'accroissement des compétences (aptitudes en gestion, développement personnel, utilisation des outils informatiques, etc.) des participants en sortant des programmes de formation peut également refléter le degré d'utilité du programme (Guérin, 2002; Wehrell, 2002).

La mesure de la médiation avec l'environnement c'est-à-dire la possibilité offerte par le programme des crédits communautaires d'accéder à des ressources externes particulièrement dans le contexte québécois aux organismes d'appui au développement et autres programmes affiliés au RQCC. Un indicateur qui se reflète également dans certains services du crédit communautaire comme l'accompagnement (montage financier, démarche commerciale, etc.) (Guérin, 2002, p. 19).

La pérennité et la croissance des microentreprises c'est-à-dire le nombre de microentreprises qui restent opérationnelles durant plusieurs années après leur création sont un indicateur pertinent. Ceci implique donc la rentabilité du projet d'affaires en termes de revenu et de temps de travail. Cet indicateur peut être complété par la traçabilité de l'entreprise dans son processus de formalisation. Comme les microentreprises sont en général démarrées dans les domiciles, sa

relocalisation dans d'autres endroits exclusivement dédiés à ce projet explique sa croissance et sa viabilité (Wehrell, 2002).

La nécessité d'augmenter son personnel en créant ainsi des emplois supplémentaires et la variation croissante des profits expliquent le succès de l'entreprise (Epstein et Crane, 2005, p. 15).

Les données concernant le nombre d'entreprises créées et leur taux de survie peuvent illustrer l'apport des cercles et des fonds d'emprunt sur le plan du développement économique local. Ceci peut être couplé avec le taux de recouvrement des prêts accordés. La création d'emplois durables et de qualité à travers les projets d'affaires financés par les prêts est aussi une donnée essentielle. Cette dernière permet de mesurer la contribution des programmes des fonds et des cercles d'emprunt à la lutte contre le chômage dans leurs zones respectives. Elle contribue également à la réduction du travail non déclaré c'est à dire qui n'est assujetti à aucune fiscalité ni reconnu par aucune couverture législative et qui peut être considéré comme une perte pour la communauté (Guérin, 2002).

La participation à la revitalisation des zones défavorisées est mesurable par la contribution des programmes des fonds et cercles d'emprunt aux différents projets touchant directement le bien-être des habitants de la localité. Ces projets dont bénéficie directement la population locale peuvent être de diverses formes (culturels, éducatifs, etc.): nombre, diversification et orientation locale des entreprises soutenues par la microfinance (Wehrell, 2002).

Le développement et la consolidation d'une économie sociale et solidaire peuvent être mesurés par le caractère spécifique de la population touchée par ce programme. Cet indicateur permet de voir la composition de la clientèle des cercles et des fonds d'emprunt et par conséquent voir si la redistribution de la richesse touche véritablement les plus vulnérables.

Le pourcentage de prêt accordé permet d'évaluer la contribution à la mise en œuvre d'un système financier exclusivement dédié à cette cible de personnes exclues du système classique et l'envergure du partenariat qui soutient les démarches des cercles et des fonds d'emprunt (Epstein et Crane, 2005).

L'inclusion sociale peut être aussi mesurée par le profil (sexe, origine ethnique, scolarité et revenus) des personnes prises en charge par les cercles et les fonds d'emprunt.

L'évaluation de la portée des ressources communautaires c'est-à-dire celles marchandes (investissement provenant des banques et des caisses) et celles non marchandes (dons, bénévoles) permet de voir la canalisation des ressources. Celle-ci peut être couplée avec les différentes provenances des fonds servant à financer le fonctionnement des structures de microcrédit et les prêts accordés (Lévesque, 2000, p. 13).

<u>Tableau</u> : récapitulatif des indicateurs de la performance sociale et financière des organismes membres du RQCC

Performances globales de l'institution  Evaluation des Performances (intentions et actions des organismes du RQCC)  RQCC  Out perf  Evaluation de l'impact (outcome)  Evaluation de l'impact (outcome)	ciblage des pauvres et des is : qui sont les clients ? Adaptation des services et produits à la clientèle cible Amélioration du capital et politique des ts/Empowerment : cipation dans les prises de sions ; prise de position des ficiaires pour éviter la re de mission Responsabilité sociale de F : relation avec les clients a communauté ; médiation l'environnement, etc.	<ul> <li>Qualité et diversité des services financiers offerts</li> <li>Nombre d'entreprises créées</li> <li>Outil d'audit des performances financières</li> </ul>
globales de l'institution  Performances (intentions et actions des organismes du RQCC)  RQCC)  Evaluation de l'impact (outcome)  Evaluation de l'impact (outcome)  Evaluation de l'impact (outcome)  Evaluation de l'impact (outcome)	Adaptation des services et produits à la clientèle cible Amélioration du capital et politique des ts/Empowerment: cipation dans les prises de sions; prise de position des ficiaires pour éviter la re de mission Responsabilité sociale de F: relation avec les clients a communauté; médiation	(mobilisation des fonds)  — Efficacité et productivité  — Gestion financière  — Profitabilité  — Qualité et diversité des services financiers offerts  — Nombre d'entreprises créées  — Outil d'audit des performances financières
Évaluation de l'impact (outcome)  — E indi dans cons — A — E		
— I rése	d'audit des ormances sociales d'eréation d'emplois pour la dation exclue empowerment : position des vidus dans leur famille et la communauté ; truction du capital social emélioration de la santé ducation des enfants, etc. Développement de la fiance en soi developpement de son au social déalisation de soi dans son des controls des controls des controls des controls des controls de la fiance en soi de controls de	— Augmentation dans les revenus et les dépenses aussi bien personnels que ceux de l'entreprise créée — Augmentation des actifs et des conditions de vie aussi bien personnels que ceux de l'entreprise créée — Sécurité alimentaire — Création d'emploi au niveau de la communauté — Montant de l'épargne — Stabilité des revenus — Réduction de la dépendance des programmes sociaux

Tableau inspiré des travaux de (Lapenu et al., 2004, p . 54) sur la performance sociale des organismes de microcrédit.

# CHAPITRE V RÉSULTATS ET ANALYSE

#### CHAPITRE V

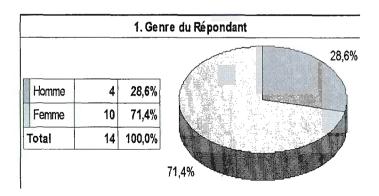
### RÉSULTATS ET ANALYSE

Cette partie est cruciale. Elle couvre principalement la dimension quantitative de notre recherche. Elle renferme les données issues des deux questionnaires administrés respectivement aux institutions de microfinance et aux clients. Ces données nous renseignent sur les questions fondamentales de notre sujet de recherche. Les données du premier questionnaire exposent de façon détaillée la manière dont la microfinance s'est structurée au Québec. Celles du second questionnaire couvrent les besoins en information sur la cible principale de la microfinance et son impact sur le plan socio-économique au Québec.

5.1. Analyse et interprétation des résultats de l'offre de la microfinance au Québec

## **IDENTIFICATION DU RÉPONDANT**

Graphique 1 : Le genre des répondants



Ce diagramme présente une stratification du genre des répondants au sein des organismes qui ont participé au sondage des institutions membres du RQCC. Le tableau montre qu'un total de 14 responsables représentant chacun une institution ont répondu au questionnaire. Parmi ces 14 répondants, 4 sont de sexe masculin soit un pourcentage de 28,6 %. Les 10 autres sont du sexe féminin soit un pourcentage de 71,4 %. Ce résultat nous renseigne principalement sur l'implication des femmes dans les programmes de microfinance. Comme le relate l'expérience de la Grameen Bank au niveau de la revue de la littérature, les femmes sont généralement plus touchées par la précarité. Elles font souvent appel à diverses formes d'accès aux ressources financières pour subvenir aux besoins fondamentaux (nourriture, scolarité, logement, etc.) de leur famille, à travers de petites activités économiques qu'elles développent. Parmi celles-ci, la microfinance est devenue la forme la plus élaborée. C'est ainsi qu'on dénote une forte implication des femmes aussi bien dans le processus de gestion des programmes de microfinance que dans la population bénéficiaire de ces produits et services de financement non classique.

Graphique 2: Le nom des organismes participants au sondage

2. Le nom de votre organisme	
Accès micro-crédit Gaspésie	1
Association communautaire d'emprunt de la Rive-Sud	1
Association communautaire d'emprunt de Montréal (ACEM)	1
CDEST	1
Cercles d'emprunt d'Option femmes emploi	1
Ceries d'emprunt de Charlevoix	1
Compagnie F	1
Fonds communautaire d'accès au micro-crédit	1
Fonds communautaire d'emprunt de la Mauricie	1
Fonds d'entraide communautaire (FEC)	1
Fonds de crédit communautaire ilnu de mashteulatsh	1
Pro-Gestion Estrie	1
Réseau Accès-Crédit	1
Société communautaire lavalloise d'emprunt (SOCLE)	1
Total	14

Ce tableau présente les noms des différents organismes qui ont participé au sondage. Il est donc une identification spécifique permettant la traçabilité des institutions participantes. Cette précision des organismes permet ultérieurement de croiser certaines variables.

Graphique 3: La nature des organismes participants au sondage

	3. r	ature	
Fond d'emprunt	11	78,6%	57,1%
Cercle d'emprunt	8	57,1%	7
Total	14		

Ce graphique illustre la nature des différents organismes qui ont participé au sondage. En effet, 11 des 14 organismes interrogés sont des Fonds d'emprunt soit un pourcentage 78,6 % et les 8 autres se présentent sous la forme d'un cercle d'emprunt avec un pourcentage de 57,1 %. Il est important de souligner que la somme des effectifs dépasse le sous-total du fait que certains des organismes se présentent sous un caractère double c'est-à-dire ils peuvent être à la fois un fonds et un cercle d'emprunt.

Cette prédominance des fonds d'emprunt peut être expliquée par la complexité sur le plan conceptuel et de façon concrète sur la mise en œuvre sur le terrain des cercles d'emprunts. Initialement, les organismes ont tendance à débuter leur activité comme des fonds, car cela demande moins de ressources aussi bien financières qu'humaines. Vu que c'est des projets individuels, il leur permet d'apporter avec plus d'efficacité et de fiabilité les ressources et les compétences qui vont améliorer le plan d'affaires et mettre sur pied les projets qui leur sont soumis. Par opposition, les cercles d'emprunt sont formés de petits groupes impliquant divers projets à la fois, faisant ainsi de ces derniers des programmes nécessitant beaucoup de ressources financières et humaines afin de subvenir aux besoins d'un collectif. Nous pouvons en déduire donc qu'il est plus facile et viable pour certains organismes de se constituer sous forme de fonds d'emprunt afin d'être viable en évitant certains coûts qui peuvent être des handicaps. Le diagramme suivant nous permettra de montrer avec précisions cette double

appartenance qu'ont certains organismes et d'identifier avec précision la nature de chaque organisme.

Tableau 3.1: Le tableau croisé des organismes et de leur nature

				Tab	leau crois	é des noi	ns des o	rganisme	s et leur i	nature					
	Accès micro- crédit Gaspésie	Associ ation commun autaire d'emprunt de la Rive-Sud	Associ ation commun autaire d'emprunt de Montréal (ACEM)	COEST	Cercles d'emp runt d'Option femmes emploi	Cerles d'emp runt de Charl evoix	Compa gnie F	Fonds commun autaire d'accès au micro- crédit	Fonds commun autaire d'emp runt de la Mauricie	Fonds dent raide commun autaire (FEC)	Fonds de crédit commun autaire inu de mashte uiatsh	Pro-Ge stion Estrie	Réseau Accès- Crédit	Société commun autaire lavalloise d'emp runt (SOCLE)	Total
Fonds d'emprunt	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	11
Cercle d'emprunt	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	8
Total	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	19

Ce tableau croisé vise à ressortir les organismes qui se présentent sous une forme double. Comme souligné au niveau du diagramme précédant et à travers les informations acquises lors des entrevues accordées à certains des dirigeants de ces organismes, ces derniers peuvent être à la fois un fonds d'emprunt et un cercle d'emprunt. En effet, le tableau montre que les organismes dont le sous-total est l se présentent sous une forme unique c'est-à-dire sont soit des fonds ou des cercles d'emprunt (Accès microcrédit Gaspésie, Association communautaire d'emprunt de la Rive-Sud, Cercles d'emprunt d'Option femmes emploi, Cercles d'emprunt de Charlevoix, Compagnie F, Fond de crédit communautaire ilnu de mashteuiatsh, Fonds communautaire d'accès au microcrédit, Réseau Accès-Crédit, Société communautaire lavalloise d'emprunt [SOCLE]). Ceux dont le sous-total est 2 ont un caractère double c'est-à-dire sont à la fois fonds et cercle d'emprunt (Association communautaire d'emprunt de Montréal [ACEM], CDEST, Fonds communautaire d'emprunt de la Mauricie, Fonds d'entraide communautaire [FEC], Pro-Gestion Estrie). C'est ainsi qu'en intégrant le caractère double de certains organismes, nous pouvons voir un changement considérable du total

global des organismes interrogés qui passe à 19. Cette dualité fait qu'en réalité ce sont les informations et données de 19 organismes qui sont en jeu dans ce sondage. Toutefois, pour des raisons pratiques et l'élimination d'une doublure qui ne feront en termes de pertinence que rendre le travail volumineux sans y ajouter de la valeur, le sous total initial de 14 organismes sera considéré dans les diagrammes qui vont suivre.

Graphique 4 : Le poste des différents répondants au sondage

4. Votre poste au se	in de l	organis	me
Directrice/Directeur général	7	50,0%	50,0%
Conseillère en démarrage d'entreprise	3	21,4%	21,4%
Coordonnatrice/Coordonnateur	2	14,3%	14,3%
Agent administratif et communication	1	7,1%	<b>4</b> 7,1%
Direction des opérations	1	7,1%	7,1%
Total	14	100,0%	gran

Ce diagramme nous renseigne sur les positions hiérarchiques occupées par les différents répondants au sein de leur organisation. Nous pouvons remarquer que sur les 14 organisations interrogées 7 répondants sont des directeurs généraux ou des directrices générales, soit un pourcentage de 50 %. Les conseillères en démarrage d'entreprise sont au nombre de 3 soit 21,4 %. Les coordonnatrices ou coordonnateurs représentent 14,3 % avec 2 répondants. Les agents administratifs et communications représentent chacun un pourcentage de 7,1 % avec chacun 1 répondant. Ce tableau nous renseigne simultanément sur les différents postes ou corps de métiers qu'on retrouve au sein de ces organisations. Le pourcentage élevé des répondants qui occupent une position stratégique au sein de l'organisation notamment les directrices générales ou les directeurs généraux illustre la pertinence et la qualité des données recueillies.

Graphique 4.1 : Le tableau croisé du genre et du poste des répondants

	re et po		
	Homme	Femme	Total
Directrice/Directeur général	2	5	7
Conseillère en démarrage d'entreprise	0	3	:
Coordonnatrice/Coordonnateur	1	1	2
Agent administratif et communication	1	0	1
Direction des opérations	0	1	1
Total	4	10	14

Ce tableau croisé du genre et du poste occupé par le répondant tente de ressortir de façon plus claire la place du genre dans ces formes d'organisation. Ces deux variables croisées montrent que sur les 7 directeurs généraux ou directrices générales interrogés 5 sont des femmes et les 2 des hommes. Les 3 conseillères en démarrage d'entreprise sont exclusivement des femmes. On retrouve une coordonnatrice et un coordonnateur, mais aussi un agent administratif et de communication et une directrice des opérations.

De par ces résultats, nous pouvons déduire une place prépondérante des femmes dans des postes stratégiques. Une donnée supplémentaire qui vient appuyer l'interprétation du diagramme 1 sur la place importante des femmes dans la microfinance au Québec également.

Graphique 5: Le statut légal des organismes participants au sondage

5. L	e statu	t légal de	e l'organisme
			7,1%
OSBL	13	92,9%	
Corporation	1	7,1%	
Total	14	100,0%	

Ce graphique montre le statut légal c'est à dire sous quelle forme ces institutions se sont constituées vis-à-vis de la législation québécoise. Pratiquement, l'ensemble des organismes (13) sont des OSBL (organisme sans but lucratif) soit un pourcentage de 92,9 %. Il existe ainsi une exception qui est le CDEST qui se présente sous la forme d'une corporation et représente un pourcentage négligeable de 7,1 %. Il est bon de préciser que le rôle premier du CDEST n'est pas de fournir du microcrédit comme le font les 13 autres organismes. Cette fonction de micro financement lui a été attribuée à titre exceptionnel dans le cadre du programme de redressement de la localité où il est implanté.

En se constituant en OSBL, le programme de microfinance québécoise cherche une cohérence avec sa mission fondamentale qui est le service de support aux exclus du système classique. Ce statut permet de réaliser un profit, mais un profit qui sert uniquement à atteindre les objectifs de l'organisation. Il ne peut être distribué aux actionnaires, aux membres ou aux administrateurs<sup>36</sup>. En effet, la raison d'être de ces organismes n'est pas de faire du profit ou de fructifier un certain capital à travers les crédits qu'ils accordent. Ils sont plus un levier de l'économie locale cherchant à réinsérer dans le circuit économique un maximum

En ligne. Sourceosbl. <a href="http://sourceosbl.ca/gestion-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-organisme/creation-dun-orga

de personnes porteuses de projets, mais vulnérables et de les encadrer à mieux définir leur projet de vie. C'est également une stratégie permettant d'avoir des avantages émanant du gouvernement, car se définissant comme des organisations citoyennes dont le souci premier est la recherche de la cohésion sociale. Les coûts de constitution des OSBL sont plus accessibles et présentent divers avantages sur le plan fiscal.<sup>37</sup> Ce choix de se constituer en OSBL marque une certaine particularité de l'adaptation de la microfinance au Québec dans la mesure où il s'oppose aux différentes formes d'institutions de microfinance connues jusqu'aujourd'hui. À travers son histoire, force est de constater que les institutions de microfinance se sont également souciées de leur pérennité. Un peu partout, elles ont tenté de récupérer un certain profit sur les prêts offerts aux clients à travers des taux exorbitants allant souvent en contradiction d'avec la mission initiale des projets de micro financement.

<u>Graphique 6</u>: Les effectifs des organismes participants au sondage

	. L'effec	tif de l'o
Moyenne = 7,6 Médiane = 4,00 Min = 2 Max =	)	
Moins de 4	6	42,9%
De 4 à 7	2	14,3%
De 8 à 11	2	14,3%
De 12 à 15	2	14,3%
De 16 à 19	1	7,1%
20 et plus	1	7,1%
Total	14	100,0%

Ce diagramme montre la composante des effectifs des organismes. Sur les 14 organismes interrogés, 6 ont un personnel permanent inférieur à 4 travailleurs soit un pourcentage de 42,9 %. Dans l'ensemble des 14 organismes seuls, 2 organismes ont un personnel de 4 à 8 ; de 8 à 11 et de 12 à 15 travailleurs soit des

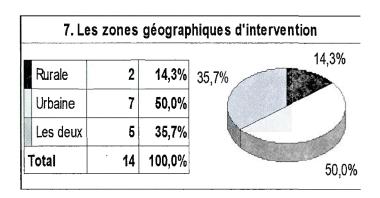
<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> En ligne. Registreentreprises.

http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/tarifs/liste\_tarifs.aspx. Consulté le 11/11/2014.

pourcentages égaux de 14,3 % dans chaque cas. Les organismes comptant un personnel consistant sont 2 avec un personnel de 16 à 19 travailleurs (7,1 %) ou de plus de 20 travailleurs (7,1 %). Les mesures de tendance centrale de cette distribution montrent que la médiane est de 4 travailleurs et la moyenne de 7 travailleurs par organisme. Nous pouvons voir aussi que le nombre minimum d'employés qu'un organisme peut avoir est de 2 et le maximum de 23 employés.

De ces résultats, il ressort que ces organismes sont généralement de petite taille vu le nombre d'employés permanents. Cela peut s'expliquer par leur budget restreint, mais aussi par la place importante qu'occupe le bénévolat dans ce secteur. Ainsi beaucoup d'intervenants qui contribuent à leur marche ne sont pas des salariés directs ou des employés. Ils sont le plus souvent motivés par la portée sociale et communautaire des projets de micro financement et d'entrepreneuriat. Pour bien se déployer, la microfinance québécoise s'appuie et bénéficie d'un contexte où le bénévolat est bien assis et très valorisé.

Graphique 7: Les zones géographiques d'intervention des organismes



Ce diagramme montre les sphères géographiques dans lesquelles ces organismes déploient leurs activités. Dans les 14 organismes approchés, 2 affirment mener leurs activités exclusivement en zone rurale ce qui représente un pourcentage de 14,3 %. Parmi ces organismes, 7 œuvrent uniquement dans des zones urbaines soit 50 % des organismes interrogés. Nous remarquons également

que 5 de ces organismes soit un pourcentage de 35,7 % sont plus polyvalents et couvrent aussi bien des zones rurales que des zones urbaines.

La microfinance n'est pas seulement l'affaire des zones rurales. L'enjeu se joue également au niveau des zones urbaines où l'on retrouve un grand nombre de personnes porteuses de projets, mais qui ont bien du mal à se financer. Étant également une zone de rencontre, les villes regorgent d'un énorme potentiel créatif. Vu dans ce sens, l'intervention de la microfinance en ville devient légitime dans le but de pallier et de supporter la mise en œuvre de la créativité des personnes en besoin de financement.

## CIBLAGES DES EXCLUS ET DES TRAVAILLEURS AUTONOMES

Graphique 8: Les principaux objectifs recherchés par les organismes

8. Les objectifs principaux de l'organisme			
Pérennité financière	8	57,1%	57,1%
Ciblage des pauvres	5	35,7%	35,7%
Ciblage des exclus sociaux et financiers (femmes, analphabètes, travailleurs précaires etc.)	12	85,7%	85,7%
Impact positif sur les revenus et les actifs des clients	9	64,3%	64,3%
Impact positif sur l'éducation et le statut social des clients et de leurs familles	1	7,1%	7,1%
Total	14		<b>P</b>

Ce tableau donne une classification des principaux objectifs visés par le programme des organismes de crédit communautaire, que nous allons analyser par ordre de priorité. Parmi les 14 organismes sondés, 12 soit un pourcentage de 85,7 % mettent en avant le ciblage des exclus sociaux et financiers dans leur politique de crédit. Les 9 organismes soit 64,3 % cherchent à améliorer les revenus et les actifs de leurs clients. 8 organismes soit 57,1 % prennent en considération la pérennité financière de leur institution. 5 organismes soit 35,7 %

mettent un accent sur le ciblage des pauvres dans leur démarche de crédit. Un (1) organisme soit 7,1 % cherche à améliorer l'éducation et le statut social de ses clients et de leurs familles.

Ces résultats réitèrent la démarche cohérente avec la mission initiale des organismes de microfinance québécoise. Mission qui vise fondamentalement la cohésion sociale à travers la réinsertion financière et sociale.

Graphique 9: Les cibles des organismes

Des travailleurs précaires	12	85,7%	85,7%
Des femmes	13	92,9%	92,99
Des personnes analphabètes	7	50,0%	50,0%
Des chômeurs	11	78,6%	78,6%
Des travailleurs indépendants	11	78,6%	7'8,6%
Des PME	9	64,3%	64,3%
Des zones urbaines dont le niveau de richesse se situe sous la moyenne nationale	4	28,6%	28,6%
Total	14		

Ce graphique illustre les principales cibles des programmes des organismes de microfinance au Québec. Parmi les 14 organismes, 13 soit un pourcentage de 92,9 % ont pour cible principale des femmes dans le cadre de l'inclusion sociale et financière. 12 organismes soit 85,7 % ciblent les travailleurs précaires, 11 organismes soit 78,6 % visent les chômeurs et les travailleurs indépendants. 9 organismes soit 64,3 % accordent une place importante aux PME dans leur ciblage, 7 organismes soit 50 % visent les personnes analphabètes et 4 organismes soient 28,6 % des zones urbaines dont le niveau de richesse se situe sous la moyenne nationale.

Le RQCC accompagne et finance les projets d'une clientèle à faible revenu (femmes, travailleurs précaires, etc.) dont les projets ne rentrent pas dans les secteurs priorisés du développement économique et/ou dans la grille des institutions financières sont très présents.

Graphique 10: Les conditions d'octroi de prêt

10. Les conditions o	l'octro	i de prêt		11. Les conditions d'octroi de
Analyse de l'historique de crédit	7	50,0%	50,0%	prêt_AUTRES
Garantie matérielle ou non matérielle	1	7,1%	7,1%	
Niveau de formation	2	14,3%	14,3%	
Emploi stable	2	14,3%	14,3%	
Projet d'entreprise	14	100,0%	100,0%	
Autres	0	0,0%	0,0%	
Total	14		P	

Ce graphique montre les critères sur lesquels s'appuient les organismes dans l'analyse des dossiers de candidature pour l'octroi des prêts. En effet, l'octroi de prêt est fondamentalement basé sur la disposition d'un projet d'entreprise ou plan d'affaires dont les 14 organismes interrogés valident la nécessité soit un pourcentage de 100 %. Au-delà de l'existence d'un plan d'affaires, 7 organismes soit 50 % accordent une importance à l'analyse de l'historique de crédit du demandeur, 2 organismes soient 14,3 % au niveau de formation et à un emploi stable du futur bénéficiaire de prêt. Un seul organisme soit 7,1 % prend en considération la disposition d'une garantie matérielle ou non matérielle du futur bénéficiaire. Au-delà de ces critères, il faut noter que les organismes ne reconnaissent pas d'autres modalités dans leurs démarches de crédit.

La microfinance au Québec est fondamentalement axée sur la promotion du travail autonome à travers le soutien des projets d'entreprise. Ce choix imposé par le contexte lui confère en même temps sa particularité vis-à-vis d'autres programmes de microfinance d'autres pays notamment ceux des pays dits en voie de développement ou émergents. Cette orientation de la pratique de la microfinance fait du RQCC un acteur de soutien en entrepreneuriat.

Graphique 12: Les outils d'amélioration du ciblage des exclus

NON 5 35,7%	
NON 5 35,7%	

Ce diagramme représente l'utilisation au sein des organismes de crédit des outils d'amélioration du ciblage des exclus financiers. Parmi les 14 organismes étudiés 9 soit un pourcentage de 64,3 % font recours à des techniques de ciblage dans le but de mieux identifier leurs cibles. Les 5 restants soit 35,7 % affirment ne pas avoir recours à ces types d'études.

Ce résultat nous renseigne sur la phase actuelle de l'évolution de la microfinance au Québec. Comme nous pouvons le remarquer, les réponses sur le ciblage restent plus ou moins mitigées. Il indique que la microfinance québécoise a encore besoin de se consolider, afin de mieux desservir sa population cible. Elle doit encore chercher à mettre en place une panoplie d'outils lui permettant de se mettre en phase avec sa mission et ses objectifs.

### NATURE DES PRODUITS ET SERVICES

<u>Graphiques 13 et 14</u>: Les produits et les services offerts par les organismes membres du RQCC

13. Les produits et se	13. Les produits et services offerts							
Prêts	.14	100,0%	100,0%	services offerts_AUTRES				
Produits d'épargne volontaire	0	0,0%	0,0%					
Produits d'épargne systématique	0	0,0%	0,0%					
Produits d'assurance	1	7,1%	7,1%					
Conseils en gestion aux entrepreneurs	13	92,9%	92,9%					
Éducation financière des clients	5	35,7%	35,7%					
Formations	13	92,9%	92,9%					
Autres	0	0,0%	0,0%					
Total	14		V					

Les diagrammes 13 et 14 montrent les produits et les services offerts par les organismes de crédit membres du RQCC. À première vue, nous pouvons remarquer que l'ensemble des organismes offre des prêts soit un pourcentage de 100 %. En seconde position, le diagramme illustre que ces organismes offrent également d'autres services aux clients. En effet, au-delà des prêts, 13 organismes soit 92,9 % offrent des conseils en gestion aux entrepreneurs et de la formation en affaires. L'éducation financière est offerte par 5 organismes soit un pourcentage de 35,7 % et 1 organisme soit 7,1 % octroie des produits d'assurance. Les 0 % des autres confirment la non-existence d'autres produits ou services (par exemple l'épargne) offerts par les organismes au-delà de ceux cités précédemment.

Ces résultats réitèrent l'emphase mise sur le développement et la promotion de projets d'entreprise. De plus, au-delà du prêt, les autres services ou produits de la microfinance québécoise à savoir la formation, les conseils en gestion aux entrepreneurs, etc. sont élaborés de façon à répondre au besoin d'un projet d'entreprise. Ainsi, ces derniers ne sont que des supports étroitement liés à la réussite des projets d'entreprise. Il est bien de signaler également que cette

cohérence dans le choix des produits et services de la microfinance québécoise reste l'un de ses caractères spécifiques par opposition à la façon dont la microfinance se déploie sous d'autres formes dans d'autres régions du globe. Toutefois, la question à se poser est celle de savoir si les bénéficiaires n'ont pas besoin d'une gamme plus large de produits et services. Comme nous le montrent certaines recherches, l'épargne est également un maillon essentiel de la microfinance. Ce dernier peut être un moyen de collecte de fonds et une source pouvant permettre l'expansion de la microfinance sur le territoire québécois.

Graphiques 15 et 16: Les objectifs des prêts

15. Les objectifs des prêts				16. Autres
Lutte contre la pauvreté	6	42,9%	42,9%	
Développer l'esprit entreprenariat	12	85,7%	85,7%	
Lutte contre l'exclusion financière et sociale des particuliers	13	92,9%	92,9%	
Autres	0	0,0%	0,0%	-
Total	14		<b>P</b>	

Les diagrammes 15 et 16 dressent le tableau des objectifs des prêts octroyés. En effet, 13 organismes soit 92,9 % s'inscrivent dans la lutte contre l'exclusion financière et sociale des clients. 12 organismes soit 85,7 % accordent une grande importance au développement de l'esprit entrepreneurial au sein de leurs zones d'activité. 6 organismes soit 42,9 % intègrent fortement la lutte contre la pauvreté dans leurs objectifs liés aux prêts.

Ces objectifs sont également d'un commun accord avec la mission des programmes de microfinance québécoise. Ils visent premièrement à réinsérer un nombre important de personnes à travers le financement de leurs projets. Et comme nous l'avons expliqué au niveau de la revue de littérature sur les formes d'exclusions, la réinsertion passe par l'obtention par les exclus d'emplois stables et par la même occasion de revenus stables dans le but de pouvoir subvenir à leurs besoins les plus essentiels. Le souci de la microfinance est également de servir de

levier de développement local. Cette seconde dimension passe par l'entrepreneuriat (l'auto-emploi) qui est un principal pourvoyeur d'emploi. À travers la formation, les organismes octroient un certain nombre de compétences et d'habiletés qui le plus souvent se traduisent par l'implantation de projets concrets au service de toute une communauté locale.

Graphique 17: Les différents types de prêts

17. Les t	ypes d	e prêts	
Prêts individuels	14	100,0%	100,0%
Prêts collectifs	10	71,4%	71,4%
Prêts à la consommation	0	0,0%	(),0%
Prêts d'urgence	0	0,0%	0,0%
Total	14		<b>P</b>

Ce graphique montre les différents types de prêts offerts par les organismes de microcrédit membre du RQCC. En effet, le tableau indique que tous les organismes qui ont participé à l'étude offrent des prêts individuels, c'est-à-dire des prêts destinés, à une seule personne et à son projet. Parmi les 14 organismes, 10 soit un pourcentage de 71,4 % offrent également des prêts collectifs c'est-à-dire des prêts de groupe, en plus des prêts individuels. Il est aussi primordial de souligner que ce sont les deux principaux et uniques types de prêts offerts par les institutions de microcrédit membre du RQCC.

Cette sélection des types de produits et services offerts illustre de nouveau la spécificité de la microfinance québécoise. Par opposition à la manière dont la microfinance se décline dans d'autres contextes socio-économiques, la microfinance québécoise tente de s'adapter à sa réalité par un choix restreint des services et produits à offrir. C'est ainsi qu'on retrouve de façon globale deux sortes de prêts, qui sont axés fondamentalement sur l'appui à un projet d'affaires : les prêts individuels et les prêts collectifs. Le contexte social nord-américain peut

également avoir une influence sur le fait que les prêts individuels priment sur les prêts collectifs. Comparé à d'autres contextes sociaux, ici le collectif n'est pas forcément la base de référence. La libre entreprise est valorisée. Force est de reconnaître que le Québec compte des organismes d'État ou non gouvernementaux pouvant fournir une certaine aide aux plus démunis de la société. Cette situation permet à la microfinance de rehausser le niveau de sa clientèle en se focalisant sur les adultes capables et porteurs de projets, mais qui éprouvent uniquement le besoin d'orientation et de financement. Ceci est l'une des raisons qui font qu'on ne retrouve pas certains types de prêts comme la consommation et les prêts d'urgence dans la démarche des organismes membre du RQCC. Ces derniers sont moins importants, relativement à la mission principale de la microfinance québécoise qui est la concrétisation des projets d'affaires de ses clients.

<u>Graphique 18</u>: Le montant des prêts offerts par les organismes membres du RQCC

5000			
5000	9	64,3%	64,3
500 à 10000 et de 5000 à 150000	1	7,1% 7,1%	
500 à 5000	1	7,1% 7,1%	
5000 à 15000	1	7,1%	
Entre 500 et 10000	1	7,1% 7,1%	
Prêts directs jusqu'à 20000 et Prêts Ponts jusqu'à 50000	1	7,1% 7,1%	
Total	14	100,0%	

Ce graphique dresse les différents montants de prêts qu'on retrouve au niveau des organismes membres du RQCC. Parmi les 14 organismes, 9 soit 64,3 % offrent des prêts d'un montant de 5000 dollars aux bénéficiaires. Certains de ces organismes ne donnent pas un montant fixe de prêts, mais fonctionnent souvent sous la base d'un plafond. Ainsi les prêts varient en fonction des besoins de chaque projet. En effet, on retrouve ces cas de figure chez certains organismes comme le montre le tableau : un organisme soit un pourcentage de 7,1 % avec des

prêts pouvant aller de 500 à 10 000 dollars et de 5000 à 150 000 dollars. Certains offrent entre 5000 à 15 000 ; 500 à 10 000 dollars. Un organisme octroie des prêts directs c'est-à-dire un prêt classique pouvant atteindre 20 000 dollars et un prêt pont pouvant atteindre une somme importante de 50 000 dollars qui constitue une avance aux start-ups qui attendent le décaissement de leurs subventions venant des institutions gouvernementales ou de particuliers.

Ces résultats nous renseignent sur la taille et la capacité d'action des différents organismes membres du RQCC. Vu la diversité des montants des prêts, nous pouvons en déduire que les différents organismes n'ont pas la même taille en terme de budget et de zone géographique à desservir. Sur le plan historique, ils n'ont pas également été créés en même temps par conséquent, ils ont des expériences variées. C'est ainsi qu'on retrouve des organismes qui peuvent répondre à des besoins plus ou moins importants de financement tandis que d'autres sont plus restreints dans leur budget. Toutefois, la majeure partie des financements tourne autour de 5000 dollars. Ceci fait de la capitalisation un défi pour l'expansion de la microfinance québécoise dans le but de pouvoir répondre à des besoins de certains projets plus exigeants.

Diagrammes 19 et 20 : La durée du prêt octroyé

19.	La duré	e du pré	it.	2	0. Autro	es condil	tions
0 à 6 mois	0	0,0%	0,0%	36 mois	12	85,7%	85,7%
6 mois à 12mois	0	0,0%	0,0%	24 mois	2	14,3%	14,3%
Plus de 12 mois	0	0,0%	0,0%	Total	14	100,0%	
Autres	14	100,0%	100 0%	1			
Total	14	100,0%	_				

Les diagrammes 19 et 20 exposent la durée de remboursement des prêts octroyés. L'ensemble des organismes étudiés a une durée de remboursement des prêts supérieure à 12 mois. Ils présentent des conditions qui sortent de notre grille de proposition. En effet, on retrouve une nouvelle grille dans laquelle 12

organismes soit 85,7 % offrent une durée de 36 mois c'est-à-dire 3 ans et 2 organismes soit 14,3 % accordent une durée de 24 mois qui équivaut à 2 ans.

Comparativement à d'autres contextes et à la finance classique, la microfinance québécoise offre une durée de remboursement beaucoup plus élastique. Cette élasticité dans la durée de remboursement constitue une stratégie qui permet d'attirer le plus de personnes possible. La microfinance se positionne ainsi davantage en opportunité qu'en contrainte. Le client ne se sent pas brusqué et contraint par des échéanciers qui peuvent faire en sorte qu'il soit réticent à utiliser les services de ces organismes. Cette élasticité montre la volonté de la microfinance de s'inscrire dans une économie à long terme c'est-à-dire qui n'est pas dans une logique de profit immédiat et, par conséquent, cherche à réconcilier la finance avec les besoins d'une économie réelle. Cette possibilité a également un impact sur le taux de remboursement du bénéficiaire.

Graphique 21: Le taux de recouvrement des prêts

松龍 道事	21. Le	taux de	recouvrement des prêts en(%)
Moyenne = 89,5 Médiane = 93,00 Min = 73 Max =	)	•	
Moins de 75	1	7,1%	
De 75 à 79	2	14,3%	
De 80 à 84	1	7,1%	
De 85 à 89	D	0,0%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
De 90 à 94	ð	42,9%	romoo munpos.
95 et plus	4	28,6%	•
Total	14	100,0%	

Ce diagramme fait ressortir le taux de recouvrement des prêts des 14 organismes étudiés. Parmi ces 14 organismes 6 soit un pourcentage de 42,9 %, enregistrent un taux de recouvrement situé entre 90 et 94 %. Dans les 14 organismes, 4 organismes soit 28,6 % ont un taux de recouvrement de 95 % ou plus. Deux (2) institutions soit 14,3 % recouvrent entre 75 et 79 % des prêts octroyés. Les pourcentages de moins de 75 % et de 80 à 84 % soit 7,1 % du total

sont représentés par un organisme chacun. Le taux moyen de recouvrement des 14 organismes est de 89,50 %. Nous pouvons également voir que le taux minimum est de 73 % tandis que le maximum s'élève à 100 %.

Ces résultats nous renseignent sur la viabilité et la gestion du risque liée à tout projet de financement. Le remboursement des prêts est un facteur essentiel de la poursuite du projet de financement, car il permet de pouvoir prêter à d'autres personnes qui sont dans le besoin. Jusque-là, la microfinance enregistre des taux de remboursement très honorables qui assurent par la même occasion la pérennité des différents organismes. Ces bons taux de remboursement donnent par la même occasion au réseau la possibilité de s'agrandir et de toucher certains clients qui ont espoir de mettre sur pied un jour leur projet. Différents facteurs motivent ce taux de remboursement élevé à savoir, l'accompagnement de proximité, l'élasticité des durées de remboursement, le montant abordable des prêts et les taux d'intérêt raisonnables.

Graphique 22: L'existence d'un taux d'intérêt des prêts octroyés

			7,1%
OUI	13	92,9%	
NON	1	7,1%	
Total	14	100,0%	

Ce graphique montre le nombre et le pourcentage des organismes offrant ou pas un taux d'intérêt sur les prêts octroyés aux clients. Nous pouvons remarquer que 13 de ces organismes soit 92,9 % de la population imposent un taux d'intérêt sur les prêts qu'ils octroient aux bénéficiaires. Seul un organisme soit 7,1 % affirme ne pas demander de taux d'intérêt sur les prêts qu'il offre à ses clients.

Comme toute institution financière, les organismes membres du RQCC doivent assurer leur viabilité sur le plan financier. C'est pour cette raison qu'ils appliquent également un taux d'intérêt. Le recours à ce taux d'intérêt est donc un moyen de capitalisation, d'entrée de fonds pour l'organisme.

Graphique 23: Le pourcentage du taux d'intérêt

<b>建筑</b> 是被称	23. Po	urcentag	e du taux d'intérêt
Moyenne = 5,97 Médiane = 5,00 Min = 4,00 Max =	10,00		
Moins de 5,00	2	15,4%	
De 5,00 à 6,00	6	46,2%	
De 6,00 à 7,00	1	7,7%	
De 7,00 à 8,00	1	7,7%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
De 8,00 à 9,00	2	15,4%	ico questiono remiceo manipies.
9,00 et plus	1	7,7%	
Total	13	100,0%	

Ce tableau montre le pourcentage du taux d'intérêt des différents organismes. Nous remarquons à première vue que le sous-total est de 13 organismes vu qu'une des institutions affirme au niveau de la question précédente ne pas imposer un taux d'intérêt à ses clients. En effet, cette question ne la concerne pas. Parmi les 13 organismes offrant un taux d'intérêt, 6 d'entre eux soit 46,2 % ont un taux d'intérêt variant entre 5 et 6 % de la somme prêtée. Dans les 13 organismes, 2 soit 15,4 % enregistrent des taux variant entre 8 et 9 % ou moins de 5 %. 3 organismes enregistrent chacun des taux de 6 à 7 %, de 7 à 8 % ou plus de 9 %. Le taux d'intérêt moyen s'élève à 5,97 %. Le taux minimum est de 4 % tandis que le maximum remonte à 10 %.

La microfinance au Québec offre l'un des taux d'intérêt les plus faibles sur le plan international. Ces taux d'intérêt faibles s'inscrivent dans une volonté de faciliter l'accès au financement. Ces derniers couplés avec l'élasticité de la durée des remboursements constituent une offre alléchante donnant toutes les opportunités aux gens porteurs de projets d'avoir le courage de s'approcher d'eux

afin de concrétiser leurs rêves. Ces taux faibles permettent de limiter les risques liés au remboursement. Il faut avoir à l'œil le fait que ces organismes de par leur constitution juridique (OSBL) ne sont pas établis dans le but de réaliser du profit sur les produits et services qu'ils offrent. Ces derniers se positionnent plutôt en solution de dernier recours pour les exclus du système bancaire classique.

<u>Graphiques 24 et 25</u>: La provenance des fonds offerts sous forme de prêts par les organismes du RQCC

24. La provenance des fond	25. Autres provenances						
Subventions gouvernementales	2	14,3%	14,3%	Entreprises	2	40,0%	40,09
Emprunts auprès de grandes banques	1	7,1%	7,1%	Syndicats	1	20,0%	2:0,0%
Dons-divers	12	85,7%	85,7%	OSBL	1	20,0%	2!0,0%
Emprunts des particuliers	4	28,6%	28,6%	Particuliers	1	20,0%	210,0%
Autres	2	14,3%	14,3%	Total	5	100,0%	
Total	14		<b>F</b>				<del></del>

Les graphiques 24 et 25 montrent les sources de capitalisation des organismes de microfinance du Québec. Parmi les 14 organismes, 12 soit 85,7 % tirent leurs ressources financières des dons divers. Dans les 14 organismes, 4 soit 28,6 % s'approvisionnent financièrement au niveau des emprunts des particuliers. Deux (2) organismes soit 14,3 % affirment tirer leurs fonds des subventions gouvernementales qui se font par le biais du RQCC. Seul un organisme fait appel aux emprunts auprès des grandes banques classiques pour financer ses prêts. De plus, 2 autres organismes font recours aux entreprises dont la participation est de 40 %, des syndicats, des OSBL et des particuliers qui participent à 20 %.

Divers sont les moyens auxquels la microfinance fait recours dans son processus de capitalisation. Toutefois, la plus grande partie des fonds provient de la communauté. Les organismes contribuent ainsi à développer une économie sociale et solidaire dans leurs zones respectives. C'est la communauté qui prête à la communauté. Ceci est une proposition novatrice dans un contexte où le

développement à travers des mécanismes endogènes est devenu plus que nécessaire. Dans le but de soutenir une croissance stable et dans le long terme, il est donc primordial de réinjecter le capital dans les investissements locaux ce qui est également une bonne stratégie de redistribution de la richesse créée et un frein aux fuites des capitaux via les grands groupes financiers.

Graphique 26 et 27: L'existence d'une garantie sécurisant le prêt

26. Les pr	êts sécu	ırisés pai	des garanties	27. Si oui
O'n	0	0,0%	0,0%	
NON	14	100,0%	100,0%	
Total	14	100,0%		

Ce graphique indique si les prêts qui sont octroyés aux clients le sont sous couvert de garantie ou non. Ici, nous pouvons voir que l'ensemble des organismes ne demande pas de garanties aux clients lorsqu'ils les intègrent dans le processus de prêt. Ces derniers ne sont donc pas assujettis à des garanties sur les prêts qu'ils reçoivent des institutions québécoises de microfinance.

Cette absence de garantie sur les prêts est un point essentiel de la spécificité de la microfinance québécoise. De manière générale, les institutions de microfinance obligent les bénéficiaires à présenter des garanties en numéraire ou en nature dans le but de prévenir les risques de non-solvabilité. Force est de reconnaître que cette obligation peut constituer un blocage pour certains (les plus démunis). En effet, le fait de lever le plus de contraintes possible dans le processus de financement reste une bonne stratégie pour rendre plus fluide l'accès au prêt. De plus, les bénéficiaires seront de plus en plus moins réticents à s'approcher et à utiliser les services des organismes du RQCC.

# ADAPTATION DES SERVICES ET DES PRODUITS À LA CLIENTÈLE CIBLE

<u>Graphique 28 et 29</u>: Flexibilité du remboursement du prêt et alternatives offertes pour le remboursement du prêt

28. La flexibilité du ren	nbour	sement	
Une seule possibilité fixée par l'organisme	6	42,9%	42,9%
Le programme propose différentes formules	8	57,1%	57,1%
Total	14	100,0%	

	29. Les différentes formules			
Négociation avec la c	apacité de remboursement du bénéficiaire	8	100,0%	100,0%
Total		8	100,0%	

Ce graphique nous fait part de la nature de la flexibilité du remboursement des prêts octroyée et des alternatives offertes pour le remboursement du prêt. 6 organismes soit 42,9 % affirment avoir une seule possibilité de remboursement offerte aux clients lors du prêt et cette dernière, est fixée par l'organisme luimême. En effet, l'organisme détermine l'échéancier de remboursement dont le client est susceptible de respecter sous peine de sanction. 8 organismes soit 57,1 % affirment être plus flexibles dans le processus de remboursement des prêts qu'ils octroient. En effet, ces organismes proposent différentes formules aux clients. Ils sont plus dans une démarche participative pour déterminer la capacité de remboursement de chaque emprunteur, ce qui permet donc un certain dialogue et laisse place à de la négociation. Ceci est synonyme d'ouverture dans le but d'enrôler le plus de bénéficiaires possible.

Cette majorité d'organismes qui accepte une certaine négociation avec le client reflète la volonté de la microfinance québécoise de se positionner comme un outil d'aide à la promotion du maximum d'entreprises. Elle permet ainsi d'élargir davantage le champ des possibilités en allant chercher les plus défavorisés.

Graphique 30 : La durée de traitement des prêts

30. Le temps de tra	itemen	t d <mark>e</mark> s prêts	
1 mois	4	28,6%	,6
1 semaine	4	28,6%	,6
35h d'accompagnement	2	14,3%	
Selon la compléxité du dossier	2	14,3%	
2 mois	1	7,1%	
:2 semaines	1	7,1%	
Total	14	100,0%	

Ce graphique présente la grille de la durée de traitement des prêts une fois que la demande est faite auprès des organismes de microfinance. Deux groupes de 4 organismes soit un pourcentage de 28,6 % chacun prennent une semaine et un mois pour traiter le dossier de prêt des clients. Deux groupes de 2 organismes soit 14,3 % chacun s'accordent 35 h d'accompagnement ou se basent sur la complexité du dossier du client afin d'y apporter une réponse. Deux groupes d'un organisme soit 7,1 % chacun ont une durée de 2 semaines ou 2 mois avant de donner suite au prêt.

La durée de traitement des dossiers reste très diverse. Cela s'explique par la spécificité de chaque projet. Certains peuvent être plus complexes et demander plus de temps d'analyse que d'autres. En effet, on ne retrouve pas une certaine homogénéité dans la durée des traitements. Le programme s'efforce donc d'apporter à chaque projet l'expertise nécessaire à sa bonne conduite. Toutefois, 1 mois reste une durée abordable qui permet de parcourir largement et d'apporter une réponse aux différents clients.

Graphique 31: Les études de marché opérées par les organismes

31. Étude d	le march	é faite p	ar l'organisme
OUI	4	28,6%	28,6%
NON	10	71,4%	71,4%
Total	14	100,0%	

Ce graphique présente le nombre et le pourcentage d'organismes qui ont recours à des études de marché pour mieux cerner leur population cible. Sur les 14 institutions étudiées, 4 soit 28,6 % affirment avoir mené cette forme d'étude tandis que 71,4 % soit 10 organismes déclarent ne pas avoir recours à ce genre d'étude préalable.

Ces résultats nous renseignent sur le travail de terrain initial souvent nécessaire et recommandé dans les principes de mesure de la fiabilité des institutions de microfinance. Ici, nous pouvons constater que la majorité des organismes n'ont pas procédé à ce travail initial qui permet de mieux cerner la cible à desservir par les produits et services. Cela peut s'expliquer par le manque de ressources aussi bien financières qu'humaines par ces organismes qui sont souvent de petite taille. Ces manquements peuvent faire l'objet d'une réflexion, afin de permettre à la microfinance québécoise de mieux se connaître, de mieux connaître les besoins de ses potentiels clients et de mieux se restructurer, à travers la recherche de meilleures stratégies et de collaboration.

Graphique 32 : Les outils d'implication des clients dans le processus de crédit

32.	Les out	ils d'imp	lication
OUI	10	71,4%	71,4%
NON	4	28,6%	28,6%
Total	14	100,0%	

Ce graphique indique le pourcentage d'organismes qui disposent d'outils d'implication des clients dans le processus de crédit. Sur les 14 organismes, 10 soit 71,4 % disposent de ces outils comme nous l'avons vu précédemment avec la négociation tandis que 4 affirment ne pas y avoir recours.

La microfinance québécoise opte pour une démarche d'implication du client dans son processus de financement. Tel n'est pas le cas dans beaucoup d'autres pays où l'accompagnement est moins présent et/ou le client est laissé à lui-même après délivrance du prêt. Cette stratégie d'intégration du client dans le processus de crédit ne peut pas remplacer l'étude de marché initiale. Toutefois, elle peut être un bon outil de maximisation de la réussite des projets des clients acquis, à travers un suivi qui permet de mieux comprendre leurs besoins essentiels.

Graphique 33: L'existence de services non financiers

33. Les a	utres se	rvices n	on financiers
OUI	13	92,9%	92,9%
NON	1	7,1%	7,1%
Total	14	100,0%	V

Ce graphique détermine si au-delà du prêt, les organismes disposent d'autres services qui sont offerts aux clients. En effet, 13 organismes soit 92,9 % affirment avoir d'autres services qu'ils mettent à la disposition des bénéficiaires des prêts de microfinance. Seul un organisme se limite tout simplement à l'octroi de prêt.

Comme évoquée plus haut, la microfinance ne se limite plus à une simple somme d'argent octroyée aux clients. Cette dernière se veut comme un système financier (divers produits et services) axé sur une niche bien définie. La microfinance québécoise fait ici une parfaite illustration de cette volonté d'aller au-delà du simple prêt et d'offrir aux clients toute une panoplie de produits et de services et de les accompagner d'amont en aval de leur projet d'affaires. En effet, la presque totalité des organismes membres du RQCC mérite d'être indexée à titre d'institution de microfinance dans la mesure où, ils respectent et intègrent tous les composants tels que définis et reconnus par les praticiens et les assises de la microfinance dans le monde.

Graphique 34: Les services non financiers offerts par les organismes

Accès au marché	6	42,9%	42,9%
Formation professionnelle	9	64,3%	64,3%
Innovation technique	3	21,4%	21,4%
Micro entreprise	6	42,9%	42,9%
Service de santé	0	0,0%	0,0%
Accès à des travailleurs sociaux	0	0,0%	0,0%
Gestion de budget	12	85,7%	85,7%
Total	14		

Les principaux services non financiers offerts par les organismes sont : la gestion de budget, offerte par 12 organismes soit 85,7 %, la formation professionnelle, donnée par 9 organismes soit 64,3 %, l'accès au marché et aux microentreprises, offert par deux groupes de 6 organismes soit un pourcentage de 42,9 % chacun, l'innovation technique, octroyée par 3 organismes soit 21,4 %.

Ces résultats nous renseignent sur les types de services non financiers offerts par les institutions de microfinance du Québec. En parcourant la littérature et le déploiement de la microfinance à travers le monde, nous pouvons voir que ces types de services non financiers peuvent varier d'une zone à une autre. Cela s'explique par le fait que ces services viennent répondre à des besoins spécifiques des clients de chaque localité. Ici, ce choix des services offerts suit une logique cohérente d'avec le projet de la microfinance québécoise de soutenir les microentreprises. En effet, les services offerts ne sont que des outils qui viennent appuyer la bonne réussite d'un projet entrepreneurial. Raison pour laquelle, on retrouve des outils comme la gestion du budget et la formation professionnelle, qui tentent d'aller chercher au préalable les compétences nécessaires à chaque projet d'entreprise.

Graphique 35: Les études socio-économiques réalisées par les organismes

35. Les	études	socioéc	onomiques
OUI	7	50,0%	50,0%
NON	7	50,0%	50,0%
Total	14	100,0%	

Ce graphique montre le nombre et le pourcentage d'organismes qui ont recours ou pas à des études socio-économiques pour mieux déterminer leur place au sein de la sphère de la finance au Québec et de leur localité. On retrouve ici une certaine parité c'est-à-dire parmi les 14 organismes 7 soit la moitié ont eu recours à ces études et les 7 autres n'y ont pas pensé. L'idéal est toutefois de réaliser des études socio-économiques. Celles-ci donnent une très bonne grille de lecture de la conjoncture socio-économique à laquelle doivent faire face tant les potentiels clients que les organismes de microfinance eux-mêmes. C'est donc un outil de gestion qui permet de mieux se structurer pour répondre aux contraintes d'un contexte économique en perpétuel changement.

Graphique 36: Grâce en cas de décès

36	Grâce e	n cas de	décès
OUI	1	7,1%	7,1%
NON	13	92,9%	92,9%
Total	14	100,0%	

Ce graphique indique si l'organisme fournit directement ou en partenariat un type d'assurance qui libère la famille du poids de la dette en cas de décès de l'emprunteur. Seul un organisme soit 7,1 % affirme avoir souscrit à cette forme de pratique.

Ce résultat nous renseigne que la microfinance au Québec dans sa phase de conceptualisation ne s'est pas encore penchée sur cette question. Des améliorations peuvent être faites sur ce point, afin d'intéresser les clients au volet de l'assurance prêt qui est important, mais est très souvent négligé par ces derniers.

Graphique 37 : La clarté du contrat de prêt

37. L	a clarté	du contra	at de prêt
OUI	14	100,0%	100,0%
NON	0	0,0%	0,0%
Total	14	100,0%	,

En ce qui concerne la clarté du contrat, l'ensemble des organismes affirme prendre les mesures nécessaires afin que les clients puissent comprendre les clauses du contrat de prêt. Ceci souvent en prenant le temps d'expliquer et d'éclaircir l'ensemble du processus de prêts.

Ce résultat fait partie des facteurs qui montrent la transparence des activités de la microfinance québécoise. Cette démarche permet d'entrée de jeu de gagner la confiance des clients. Cette relation de confiance est primordiale pour la réussite des projets d'affaires, car elle permet une plus grande ouverture des participants, leur permet de se dévoiler davantage et de donner une vision plus claire de leurs attentes et objectifs.

Graphique 38: L'existence de document de transaction

38. Les	docum	ents de t	ransaction
OUI	12	85,7%	85,7%
NON	2	14,3%	14,3%
Total	14	100,0%	

Cette précaution est appuyée par des documents administratifs qui lient les deux parties prenantes. Ainsi, 12 des organismes soit 85,7 % affirment avoir utilisé ces documents afin de garantir le contrat qui les lie aux bénéficiaires. Toutefois, 2 organismes soit 14,3 % ne font pas recours à cette procédure.

La presque totalité des organismes assure la disposition de documents de transaction pouvant permettre la traçabilité du processus de financement. L'existence de ces documents est une manière de montrer que la microfinance est une initiative formelle et bien élaborée. Qu'elle n'est plus de la philanthropie, mais un programme bien structuré qui respecte des règles tout en élaborant ses propres supports de travail. Sans nul doute, l'existence de ces preuves tangibles

qui établit une relation d'avec le client fortifie la légitimité et la confiance que les clients peuvent avoir vis-à-vis de leur institution financière. Ces documents sont également des outils qui permettent à la microfinance de mieux se structurer dans son cheminement dans la mesure où ils peuvent servir d'élément d'analyse des projets de réajustement et de restructuration ultérieure.

<u>Graphiques 39 et 40</u>: L'accès aux agents de l'organisme et les formes d'accès aux organismes

39. L'acc	39. L'accès aux agents de l'organisme		
OUI	14	100,0%	100,0%
NON	0	0,0%	0,0%
Total	14	100,0%	,

40. Les formes d'accès			
Par la présence en personne au niveau des organismes, le téléphone ou par Internet	13	92,9%	92,9%
Rencontre individuelle et collective selon les activités offerts (EX: mentorat de groupe)	1	7,1%	7,1%
Total	14	100,0%	1

Les diagrammes 39 et 40 rapportent que les différents organismes sont tous accessibles. Cette accessibilité prend également différentes formes. Ainsi 13 organismes soit un pourcentage de 92,9 % sont accessibles par le biais de la présence du client au niveau des agences, par des communications téléphoniques et par internet. Cependant, un organisme affirme mettre l'accent sur les différentes

activités qu'il organise au bénéfice des clients à travers des rencontres individuelles ou collectives.

Ces résultats nous renseignent sur un principe fondamental de la microfinance qui est la proximité de la communauté. En effet, la microfinance québécoise a mis sur place un arsenal d'outils de communication qui permettent une accessibilité par le grand public aux services des différents organismes. D'abord à travers une plateforme pouvant être vue comme un siège qui fédère l'ensemble des autres sites des organismes membres du RQCC. Ensuite, ils sont présents sur l'ensemble des réseaux sociaux et autres plateformes gouvernementales. Cette démarche leur permet non seulement d'être accessible, mais également de bénéficier d'une publicité gratuite au sein de la communauté. Elle est donc une bonne stratégie de vulgarisation de la microfinance auprès de la population. Finalement, l'implantation d'agence physique permet d'avoir un espace permettant d'accueillir les clients, afin de leur fournir leurs produits et services (séance d'information, formation, prêt, suivi des besoins spécifiques des projets en cours...). Ce contact humain avec les praticiens de la microfinance constitue un atout, car, les clients se sentent écoutés et considérés dans leurs aspirations.

Graphique 40.1: Le tableau croisé de transparence

	OUI	NON	Total
Les études socioéconomiques	7	7	14
Grâce en cas de décès	1	13	14
La clarté du contrat de prêt	14	0	14
Les documents de transaction	12	2	14
L'accès aux agents de l'organis	me 14	0	14
Total	48	22	70

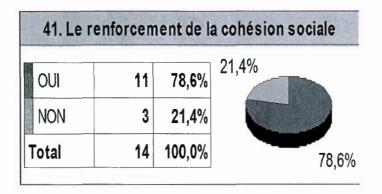
Ce tableau récapitulatif nous renseigne sur le degré de transparence des organismes vis-à-vis des clients dans la démarche du crédit. Ainsi nous pouvons

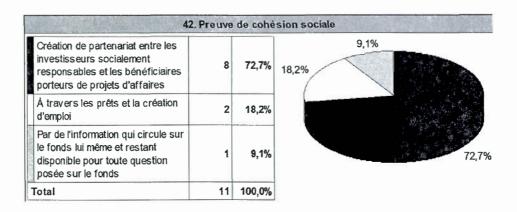
remarquer une somme assez importante de valeurs positives (48 au total) c'est-àdire le nombre de fois que ces organismes tentent d'apporter une solution ou bien d'être conformes aux critères de mesure par un OUI.

À travers le nombre de réponses positives qui l'emporte sur les réponses négatives, ce tableau croisé et récapitulatif témoigne de la volonté de la microfinance québécoise à s'ériger comme un organe de confiance et fiable aux yeux de la communauté tout entière. Toutefois, force est de reconnaître qu'il y'a encore de la place à l'amélioration.

## RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ORGANISME

<u>Graphiques 41 et 42</u>: Le renforcement de la cohésion sociale par les organismes et les preuves de ce renforcement de cohésion sociale



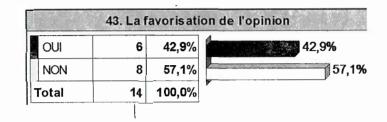


Le graphique 41 présente le nombre et le pourcentage d'organismes de crédit communautaire qui à travers leur programme accordent une place primordiale au renforcement de la cohésion de leur localité. Sur les 14 organismes approchés, 11, soit un pourcentage de 78,6 % ont répondu positif à cette démarche de cohésion sociale. Les 3 autres organismes, soit 21,4 % n'ont pas d'action orientée dans ce sens.

Le diagramme 42 illustre les différentes activités par lesquelles les 11 organismes qui ont répondu positif à la démarche de renforcement de cohésion sociale la matérialisent sur le terrain. En effet, 8 de ces organismes, soit 72,7 % appuient la cohésion sociale via la création de partenariats entre les investisseurs socialement responsables et les bénéficiaires porteurs de projets d'affaires. Deux de ces organismes soit 18,2 % affirment soutenir la cohésion sociale à travers les prêts et la création d'entreprises. Un organisme soit 9,1 % se base sur l'information qui circule sur le fonds et sa disponibilité à répondre à toutes les questions demandées sur ses activités.

La microfinance québécoise participe au développement de la cohésion sociale. La majeure partie des organismes s'investissent dans des activités qui supportent le développement de leurs communautés locales. Cette démarche se matérialise par les divers partenariats noués entre les investisseurs socialement responsables et les clients, par la diffusion et la vulgarisation de la cause de la microfinance. Cette cause est en quelque sorte celle des exclus du système financier. L'objectif étant une prise en charge et une intégration de ces derniers dans le système financier, il est par lui-même social.

<u>Graphiques 43 et 44</u>: Le soutien de l'opinion des clients auprès du gouvernement et les preuves de favorisation



44. Preuve de favor is ation d'op	nion		
Par le RQCC	3	60,0%	60,0%
Si le besoin était oui nous ferions les démarches nécessaires.	2	40,0%	40,0%
Total	5	100,0%	,

Le graphique 43 présente le nombre et le pourcentage d'organismes qui ont des démarches qui favorisent l'opinion des clients auprès des instances gouvernementales. Parmi les 14 organismes, 6 (soit, un pourcentage de 42,9 %) disent favoriser l'opinion des clients auprès du gouvernement tandis que les 8 autres donnent une réponse négative en ce qui concerne ces démarches.

Le graphique 44 montre le biais par lequel les institutions soutiennent l'opinion des clients de la microfinance auprès du gouvernement québécois. Ainsi 3 d'entre elles soit un pourcentage de 50 % y parviennent en s'affiliant au RQCC qui est un grand réseau qui défend la mission et la cause de la microfinance sur le territoire québécois. Les deux autres organismes soit 33 % se sont mis à disposition en cas de besoin pour entreprendre les démarches nécessaires à la défense l'opinion des bénéficiaires de microcrédit.

Ces résultats réitèrent l'orientation de la microfinance québécoise qui est plus communautaire qu'étatique. La microfinance québécoise se veut d'abord communautaire. En effet, faibles sont les démarches allant dans le sens d'une reconnaissance dans les politiques publiques de l'État. Toutefois, ces dernières existent et sont l'objet de subvention dont les organismes bénéficient à travers le RQCC. Le défi reste au besoin, de se positionner aux yeux de l'État comme un

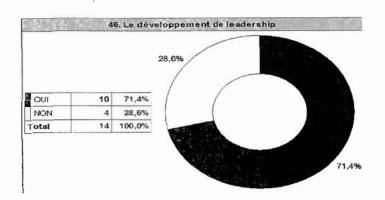
outil pouvant supporter ne serait-ce qu'une partie du projet développement économique et social visé par les politiques publiques.

Graphique 45: L'influence des décisions publiques

		45. L'ir	fluence des décisions publiques
Moyenne Médiane : Min = 0,00	•	.50	
0,00	7	50,0%	
1,00	5	35,7%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions
1,50	2	14,3%	fermées multiples.
Total	14	100,0%	

Ce tableau nous montre, sur une échelle de 1 à 2, le degré d'influence des organismes de microfinance sur les décisions des politiques publiques. Sur les 14 organismes, 7 soit, la moitié des institutions affirment ne pas avoir d'influence sur les décisions de politique publique. 5 organismes soit un pourcentage de 35,7 % déclarent avoir un impact de 1 sur 2 sur les décisions publiques. Deux organismes soit 14,3 affichent un degré d'influence de 1,50 sur les politiques publiques. La moyenne de cette distribution est de 0,57.

Ce résultat n'est qu'une confirmation de la réflexion précédente menée sur la capacité et la volonté de la microfinance québécoise d'influencer les politiques publiques en apportant un soutien logistique et financier important. Comme nous pouvons le constater, le travail et les principes qui régissent la microfinance québécoise ne se basent pas fondamentalement sur l'optique d'être cooptée par les instances étatiques qui, il faut le reconnaître peuvent s'en servir à juste titre comme bouclier politique. La microfinance mène un combat social et sa substance reste le social c'est-à-dire la communauté immédiate. D'où une faible aspiration à influencer les décisions de l'État.



Graphique 46: Le développement du leadership

Ce graphique présente le nombre et le pourcentage d'organismes qui appuient, à travers différentes formations, le développement du leadership des clients. Parmi les 14 organismes interrogés, 10 soit un pourcentage de 71,4 % mettent en œuvre ce type de formations. Les 4 restants soit 28,6 % affirment ne pas avoir d'activités allant dans ce sens de favoriser le leadership.

La microfinance québécoise accorde une grande importance au développement du leadership chez ses bénéficiaires. Il n'est pas suffisant de disposer de ressources financières pour réussir un projet d'entreprise. La démarche entrepreneuriale exige une vision claire de celui ou celle qui la pose. En effet, la microfinance quiébécoise veuille à travers des formations, à ce que les clients puissent être outillés afin non seulement d'avoir un projet dans le présent, mais aussi de pouvoir se projeter dans l'avenir, car, le but final n'est pas la mise en place du projet, mais sa pérennité, qui est synonyme d'une réinsertion financière et sociale accomplie. Le soutien qui se matérialise par le développement de la confiance en soi, que nous tenterons d'éclaircir au niveau de la deuxième partie de notre travail qui concerne la perception et l'appréciation des bénéficiaires de ces services.

Graphique 47 : L'appui de la communauté locale

47. L	appui d	e la comi	munauté locale
OUI	6	42,9%	40.00/
NON	8	57,1%	57,1% 42,9%
Total	14	100,0%	

Ce graphique présente le nombre et le pourcentage d'organismes qui appuient la communauté locale où ils sont implantés, à travers des soutiens financiers ou des soutiens de certains projets communautaires. Sur les 14 organismes, 6 soit un pourcentage de 42,9 %, affirme soutenir ce genre d'initiative communautaire. Les 8 autres soit 57,1 % soutiennent ne pas avoir de main mise sur ces projets collectifs.

Ce résultat indique que l'implication des organismes dans les projets collectifs communautaires reste minime. Toutefois, cette absence de la majorité des organismes peut s'expliquer par leur manque de fonds. En effet, même si ces derniers éprouvent la volonté de contribuer localement à des projets collectifs, leur action s'avère limitée à cause de leur petite taille et d'une capitalisation qui reste faible et ne leur permet pas d'être sur plusieurs champs d'action à la fois.

5.2. Analyse et interprétation des résultats de la demande de la microfinance au Québec

## DONNÉES SOCIOLOGIQUES DU RÉPONDANT (pour des fins de catégorisation uniquement)

Graphique 1.A: Le genre des répondants

1. A-Sexe							
Homme	12	46,2%	46,2%				
Ferme	14	53,8%	53,8%				
Total	26	100,0%					

Ce diagramme en secteurs dresse une classification du genre de clients des organismes membres du RQCC. Sur 26 clients interrogés, 12 soit un pourcentage de 46,2 % sont des hommes et 14 soit 53,8 % sont des femmes.

Ce nombre élevé du pourcentage féminin nous renseigne sur la capacité « d'empowerment » que la microfinance offre aux femmes en leur permettant d'améliorer leurs conditions aussi bien financières que sociales. Force est de constater que ces dernières sont le plus souvent touchées par la précarité que la gent masculine. De plus, en se rapportant à notre première analyse concernant l'offre, ce résultat renforce l'idée selon laquelle la microfinance serait d'abord une affaire de femme et que ces dernières sont très présentes aussi bien dans l'administration que dans la demande de services de microcrédit. C'est dans cette optique que certains des organismes membres du RQCC sont dédiés exclusivement aux femmes à savoir Option Femmes Emploi et Compagnie F. Toutefois, les hommes ne sont pas exclus des programmes et s'y rapprochent de plus en plus.

Graphique 2.A: L'âge

	2. A-Tr	anche d'	âge		
Moins de 20 ans	0	0,0%		28 78 78	? )
20-24 ans	0	0,0%		ď	, 8 9
25 - 34 ans	10	38,5%			19,2
35-44 ans	5	19,2%	%0'0	%0'0	
45 - 55 ans	8	30,8%	0	0	
Plus de 55 ans	3	11,5%			
Total	26	100,0%			

Cet histogramme présente les différentes classes d'âge qu'on retrouve au niveau de la clientèle des organismes membre du RQCC. Sur les 26 clients, 10 soit un pourcentage de 38,5 % de la population globale est âgé entre 25 et 34 ans, 8 soit 30,8 % entre 45 et 55 ans, 5 soit 19,2 % entre 35 et 44 ans et 3 soit 11,5 % ont plus de 55 ans.

Ces résultats nous apprennent que la classe d'âge 25-34 est plus touchée par la précarité dans les programmes de microfinance. Cette conjoncture fait d'elle également la classe la plus active dans la démarche entrepreneuriale à la recherche d'autonomie à défaut d'avoir un emploi en temps plein. Cet intervalle d'âge représente aussi dans la vie d'une personne un moment crucial où l'on cherche plus à se responsabiliser et à bâtir une vie professionnelle. Après cette dernière suivent les 45-55 ans, 35-44ans et plus de 55 ans. Les moins jeunes à l'occurrence 20-24 ans sont moins présents et cela s'explique en grande partie du fait qu'ils sont encore scolarisés et poursuivent plus une carrière académique que professionnelle.

Graphique 3.A: Le statut au Canada

3. A-Statut au	Canada	1	
Sur permis temporaire	1	3,8%	3,8%
Résident permanent	4	15,4%	15,4%
Citoyen canadien (issu de l'immigration)	2	7,7%	17,7%
Citoyen canadien (né au Canada)	19	73,1%	73,1
Total	26	100,0%	

Parmi les 26 clients qui ont participé au sondage, 19 soit un pourcentage de 73,1 sont des citoyens canadiens nés au Canada, 4 soit 15,4 % sont des résidents permanents, 2 soit 7,7 % sont des citoyens canadiens issus de l'immigration et 1 personne soit 3,8 % est sur permis temporaire.

Ces résultats montrent que la précarité et le désir d'avoir du microcrédit touchent largement les citoyens canadiens nés au Canada contrairement à une idée véhiculée qui est que, les immigrants sont les plus touchés. Par extrapolation, ceci dresse une tendance dégradante de la conjoncture économique qui illustre que la précarité comme énoncée dans la revue de littérature n'est pas uniquement une question des pays en voie de développement, mais elle touche également certaines couches des pays industrialisés. D'où cette forte présence des demandeurs de micro-financement natifs du Québec. En somme, ce résultat démontre qu'il existe un réel besoin des services de microfinance sur le territoire québécois.

Graphique 4.A: Le niveau d'éducation

4, A-Nive au d'éducati	on.		
Analphabète	0	0,0%	0,0%
Primaire	0	0,0%	0,0%
Secondaire .	2	7,7%	7,7%
Collégial (CEGEP)	11	42,3%	42,3
Baccalauréat	10	38,5%	38,5%
Diplôme de 2ème cycle universitaire (autre que maîtrise)	1	3,8%	3,8%
Maîtrise	2	7,7%	7,7%
Doctorat	0	0,0%	0,0%
Cours d'alphabétisation uniquement	0	0,0%	0,0%
Total	26	100,0%	•

Ce graphique expose les différents niveaux d'étude des demandeurs de prêt. Parmi les 26 clients, 11 soit un pourcentage de 42,3 % possède un niveau d'études collégiales (CEGEP), 10 soit 38,5 % détiennent un baccalauréat. Dans les 26 clients, 2 soit 7,7 % ont une maîtrise et 2 autres personnes détiennent un diplôme secondaire. Une personne soit 3,8 %, a un diplôme de 2e cycle universitaire autre que la maîtrise.

Les principaux demandeurs de microcrédit sont des gens qualifiés donc, ils ont souvent des compétences dans certains domaines comme le montrera plus tard le graphique 9 sur leurs différents secteurs d'activité. Cette remarque permet de préciser que la formation qui leur est offerte au niveau des cercles concerne exclusivement la gestion des affaires et non leur corps de métier. De ce fait, la participation à ces programmes de microfinance leur permet non seulement d'avoir du financement, mais de peaufiner leurs connaissances en affaires par le biais des formations offertes. La microfinance devient donc un moyen qui permet de mettre en exergue le talent et la compétence préexistants de ces personnes à travers un projet d'affaires.

Graphique 5.A: La situation matrimoniale

5. A	-Situat	ion matr	imoniale	
Célibataire	5	19,2%	11,5%	19,2%
Marié(e)	12	46,2%	23,1%	3
En union libre	6	23,1%		46,2%
Veuf (veuve)	0	0,0%	1	. 0,2 / 0
Divorcé(e)	3	11,5%		
Total	26	100,0%		

Parmi les 26 clients, 12 soit un pourcentage de 46,2 % sont mariés, 6 soit 23,1 % sont en union libre, 5 soit 19,2 % sont encore célibataires et 3 soit 11,5 % sont divorcés.

Les couples mariés ou en union libre sont les plus présents dans les programmes de microfinance. Cette situation peut s'expliquer par l'union et de ce qui en découle dans la mesure où ils sont plus exposés à plus de responsabilités le plus souvent d'ordre familial. Par conséquent, cette position de responsabilité est une source de motivation afin de trouver des débouchés (stabilité financière) pouvant permettre un meilleur épanouissement.

Graphique 6.A: Le nombre d'enfants à charge

6. A-N	lom l	ore c	l'enfants	à charge
Zéro		12	46,2%	46,2%
1 - 2		11	42,3%	42,3%
3 - 5		2	7,7%	7,7%
Plus de 5		1	3,8%	3,8%
Total		26	100,0%	<b>P</b>

Parmi les 26 clients, 12 clients soit un pourcentage de 46,2 % n'ont pas d'enfants à charge, 11 soit 42,3 % ont à charge 1 voire 2 enfants, 2 clients soit 7,7 % prennent à charge 3 à 5 enfants et seule 1 personne prend à charge plus de 5 enfants.

Bien qu'il existe un certain nombre de personnes sans charge d'enfant demandeur de microcrédit, le facteur enfant a aussi son influence. C'est ainsi que la somme des demandeurs ayant des enfants à charge sera supérieure à celle de ceux qui n'en ont pas. Ce constat rejoint l'analyse du graphique précédent qui fait une corrélation entre l'augmentation des responsabilités, des charges avec le désir de trouver des débouchés financiers pour mieux asseoir un épanouissement familial ou du ménage.

Graphiques 7.A et 8.A: Les sources de revenus

7. A-Sources de re	venus		
Entreprise personnelle (travailleur autonome)	18	69,2%	69,2%
Entreprise familiale	4	15,4%	15,4%
Employé (e) du privé (non personnel ou familial)	3	11,5%	11,5%
Employé (e) du secteur public	1	3,8%	3,8%
Aides divers (famille, parents, amis)	2	7,7%	7,7%
Bien-être social	1	3,8%	3,8%
Rente/Pension de retraite	2	7,7%	7,7%
Autres	4	15,4%	15,4%
Total	26		

8. A-Autres sources de revenus		
Membre fondateur d'une coopérative	1	25,0%
Publicité - Subventions	1	25,0%
Salariée de mon entreprise incorporée (salaire non versé parce que difficultés)	1	25,0%
Soutien Travailleur Autonome	1	25,0%
Total	4	100,0%

Le diagramme 7 expose les différentes sources de revenus des clients. Parmi les 26 interrogés, 18 soit un pourcentage de 69,2 % tirent leurs revenus de leur entreprise personnelle (travailleur autonome), 4 soit 15,4 % d'une entreprise familiale, 3 soit 11,5 % sont des employés du secteur privé, 2 clients soit 7,7 % bénéficient d'aides divers (famille, parents, amis), 2 autres touchent une pension de retraite ou une rente et 1 personne soit un pourcentage de 3,8 % est employé du public. Les 4 autres clients restants trouvent leurs revenus par le biais d'autres canaux présentés dans le tableau 8 à savoir, des subventions, en soutenant des travailleurs autonomes, par le biais d'une coopérative et par le salaire d'une entreprise qui n'est toutefois pas récurrent.

Diverses sont les sources de revenus, toutefois nous pouvons constater que les principaux demandeurs tirent leurs revenus de leurs propres activités. Ces revenus restent très insuffisants pour couvrir leurs besoins. En effet, étant déjà porteurs de projet, ils font recours à la microfinance pour mieux se structurer et trouver les outils et les compétences qui leur permettront d'avoir des

améliorations au niveau de leurs petites entreprises. De plus, ce fort taux de demandeurs porteurs de projet rejoint l'hypothèse selon laquelle les principaux demandeurs de microcrédit au Québec sont les exclus (travailleurs autonomes, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale) du système financier classique.

Graphique 9.A: Les secteurs d'activités

9. A-Secteurs d'activités		
Média communautaire	2	11,1%
Restauration	2	11,1%
Coiffure	1	5,6%
Construction	1	5,6%
Consultant Excel, traitement des eaux	1	5,6%
Divertissement	1	5,6%
Édition journalistique	1	5,6%
Enseignement	1	5,6%
Entrepreneur général	1	5,6%
Mobile APP	1	5,6%
Productions audiovisuelles, événementielles, domaine aérien loisir, marketing	1	5,6%
Produits maison et batique	1	5,6%
Ressources humaines	1	5,6%
Service de formation pour les parents avec des enfants en difficultés	1	5,6%
Simulation numérique en mécanique des milieux continus	1	5,6%
Vente aux détails	1	5,6%
Total	18	100,0%

Ce tableau dresse les différents secteurs d'activités dans lesquels les clients opèrent. Parmi ces activités figurent la restauration, les médias, etc. En effet, la microfinance au Québec finance tous les secteurs d'activité sauf ceux sanctionnés par la loi (drogue, etc.)

Graphique 10.A: Le revenu annuel

10. A-Vo	tre rev	enu anni	uel
Moins de 15 000 \$	11	42,3%	42,3%
15 000 - 25 999 \$	6	23,1%	23,1%
25 000 - 49 999 \$	5	19,2%	19,2%
50 000 - 74 999 \$	2	7,7%	7,7%
75 000- 100 000 \$	1	3,8%	3,8%
Plus de 100 000 \$	1	3,8%	3,8%
Total	26	100,0%	•

Le diagramme en barres expose le montant des revenus des clients. Parmi les 26 clients, 11 soit un pourcentage de 42,3 % ont un revenu inférieur à 15 000 dollars par an, 6 soit 23,1 % perçoivent entre 15 000 et 25 999 dollars par an et 5 clients soit 19,2 % ont entre 25 000 et 49 999 dollars par an, 2 soit 7,7 % gagnent entre 50 000 et 74 999 dollars par an, une personne soit 3,8 % touche entre 75 000 et 100 000 dollars, seule une personne gagne plus de 100 000 dollars de revenu annuel.

Si on se réfère au mode d'évaluation de la pauvreté à savoir le seuil de faible revenu (SFR) et la mesure de faible revenu (MFR), les principaux demandeurs de microcrédit sont des gens exclus à faibles revenus. Au Québec, le seuil de faible revenu d'après la mesure du panier de consommation (avec la base de 2008), selon la taille de l'unité familiale et la taille de l'agglomération en 2010 est de : 14 472 dollars pour une personne en zone rurale et de 15 209 dollars dans les grandes villes comme Montréal. <sup>38</sup> Comme le montre le sondage, 42,3 % des demandeurs vivent sous le seuil de la pauvreté.

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Pauvreté. En Ligne. <a href="http://www.pauvrete.org/seuildepauvrete.html">http://www.pauvrete.org/seuildepauvrete.html</a>. Consulté le 4/01/2015.

## NATURE ET CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE/PRODUIT REÇU

Graphique 11.A: Le nom des organismes prêteurs

11. A-Nom	de l'org	ganisme	prêteur
FCAMC	13	50,0%	15,4% 3,8%
Réseau Accès Crédit	8	30,8%	50,0%
Option Femme Emploi	. 4	15,4%	30,8%
ACERS	1	3,8%	
Total	26	100,0%	

Ce tableau présente les différents organismes qui ont participé au sondage et le pourcentage de leur apport. Parmi les 26 clients, 13 soit un pourcentage de 50 % sont affiliés au FCAMC, 8 clients soit 30,8 % ont fait affaire avec le Réseau Accès Crédit, 4 soit 15,4 % sont membres d'option Femme Emploi et une personne soit 3,8 % de la population globale est inscrit à ACERS. Cette précision permet la traçabilité de l'enquête.

<u>Graphiques 12.A et 13.A</u>: Les types de produits et de services financiers offerts et Autres types de produits et services

Évaluation du po	tentiel entrepreneuria	1	11	42,3%	42,3%		
Formation (com	nent partir en affaires	)	9	34,6%	34,6%		
Accompagneme	nt (projet individuel)		14	53,8%	53,8%		
Accompagneme		3	11,5%	11,5%			
Participation à un cercle			2	7,7%	7,7%		
Prêt			21	80,8%	80,89		
Assurance			2	7,7%	7,7%		
Autres			2	7,7%	1,7%		
otal			26		•		
13. A-,	Autres types de	pro	duits	et ser	vices		
	Mentorat	2	100	,0%			
	Total	2	100	00/	70		

Le diagramme 12 présente les types de produits et services financiers dont les clients ont bénéficié. En effet, 21 clients soit un pourcentage de 80,8 % ont bénéficié d'un prêt, 14 personnes soit 53,8 % ont pu avoir un accompagnement individuel dans leur démarche d'entrepreneuriat, 11 personnes soit 42,3 % ont passé une évaluation de potentiel entrepreneurial, 9 personnes soit 34,6 % ont suivi une formation dans le but d'avoir des compétences en affaires, 3 clients ont eu un accompagnement collectif, 6 clients répartis en 3 groupes de 2 soit un pourcentage de 7,7 chacun ont pu bénéficier respectivement d'une participation au cercle d'emprunt, d'une assurance ou d'un programme de mentorat comme l'illustre le tableau 13. Toutefois, il faut noter que chaque client peut bénéficier de plusieurs produits et services simultanément.

Ces résultats nous renseignent sur la façon dont la microfinance au Québec de par sa structuration tente de se coller à la réalité du contexte socio-économique et de répondre aux besoins de la population cible. En effet, le choix des produits et services s'accommode à la réalité québécoise. Bien que le groupe solidaire existe à travers l'accompagnement collectif, il reste minoritaire. Étant dans un contexte

d'économie libérale, la libre entreprise est prônée comme nous pouvons le voir avec un taux de 53,8 % d'accompagnement individuel. De plus, les services et produits sont étroitement reliés à une démarche entrepreneuriale c'est-à-dire d'outil d'aide aux petites entreprises (formation, évaluation de potentiel, etc.). Ces choix ou bien cette orientation influencée par le contexte socio-économique marque une grande différence entre la microfinance au Québec et ceux des autres régions du globe notamment celle des pays du Sud. Ils reflètent par la même occasion la particularité de la microfinance au Québec tout en appuyant notre hypothèse qui est que la microfinance québécoise se présente sous une forme particulière qui la différencie sur certains critères de la microfinance tels que connue dans les pays en voie de développement.

Graphique 14.A: Le produit ou service obtenu

14. A-Le produit ou service obtenu			
Non commerciales (besoins personnels)	4	15,4%	15,4%
Commerciales, au profit d'activités personnelles [travailleur autonome]	12	46,2%	46,2%
Commerciales, au profit d'une entreprise incorporée (personne morale)	10	38,5%	38,5%
Autres	0	0,0%	0,0%
Total	2€	100,0%	•

Ce graphique 14 expose les fins dont les prêts accordés ont servi. Parmi les 26 participants, 12 soit un pourcentage de 46,2 % ont utilisé leurs prêts dans un but commercial au profit d'une activité personnelle c'est dire un travail autonome, 10 clients soit 38,5 % se sont servi de leurs prêts pour du commerce au profit d'une entreprise incorporée, les 4 restants soit 15,4 % l'ont utilisé à des fins non commerciales.

Les projets les plus financés sont le travail autonome et les petites entreprises incorporées. Ces données justifient l'hypothèse de départ qui est que les clients cibles et les principaux demandeurs de la microfinance au Québec sont les exclus (travailleurs autonomes, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale) du système financier classique et qu'elle est utilisée par la

même occasion au Québec comme un levier de création d'emplois et de développement local dans un but de lutter contre l'exclusion financière et sociale.

Graphique 16.A: La nature du produit ou service obtenu

16. A-Nature du produit ou se	rvice ol	otenu	
Individuel (juste pour moi ou pour mon entreprise)	22	88,0%	88,0%
Collectif (au profit d'un groupe de bénéficiaires)	3	12,0%	12,0%
Total	25	100,0%	7

Ce graphique montre la nature du produit ou service dont les clients ont bénéficié. En effet, 22 clients soit un pourcentage de 88 % ont pu bénéficier d'un produit ou service de nature individuel et 3 soit 12 % au profit d'un groupe de bénéficiaires c'est-à-dire de nature collective.

Ce résultat montre que le collectif existe, mais qu'il est utilisé à d'autres fins (formation, réseautage, réduction des coûts, etc.) contrairement aux pays du Sud et qu'ultimement, le processus débouche sur un accompagnement individuel et le financement de projets individuels. Comme nous l'avons exposé plus haut, cette facette fait partie de la particularité de la microfinance au Québec et en Amérique du Nord de façon plus large. Elle est plus influencée par le système économique libéral qui prône la libre entreprise ce qui n'est pas également sans conséquence sur le plan social (la liberté individuelle comme valeurs dominantes, etc.).

Graphique 17.A: Le montant du prêt

	17. A-L	e monta	nt du prêt
Moyenne = 5 706,7 Médiane = 5 000,0 Min = 15 Max = 12	ס		,
Moins de 2 000	2	11,8%	
De 2 000 à 3 999	1	5,9%	
De 4 000 à 5 999	9	52,9%	Ce graphique n'est pertinent
De 6 000 à 7 999	0	0,0%	que pour les questions fermées
De 8 000 à 9 999	3	17,6%	multiples.
10 000 et plus	2	11,8%	
Total	17	100,0%	

Ce tableau expose des clients qui ont communiqué le montant de leur prêt lors du sondage. Il faut également signaler que certains clients n'ont pas bénéficié de prêt, mais uniquement de certains des autres services offerts par l'organisme. Parmi les 17 clients qui ont bénéficié de prêt, neuf (9), soit 52,9 % ont reçu de leur organisme un prêt d'un montant compris entre 4000 et 6000 dollars, 3 clients, soit 17,6 % ont perçu une somme comprise entre 8000 et 10 000 dollars, 2 clients, soit 11,8 % ont eu un prêt de moins de 2000 dollars et 2 autres une somme supérieure à 10 000 dollars, un client soit un pourcentage de 5,9 % à perçu entre 2000 et 4000 dollars. La moyenne des prêts au niveau des organismes du RQCC est de 5706,76 dollars.

Le montant du prêt au Québec tourne principalement autour de 5000 dollars comme le montre la médiane et approximativement la moyenne. Un montant qui permet de démarrer une petite entreprise et qui sert de point de départ pour beaucoup de bénéficiaires. Toutefois, force est de reconnaître que cette somme reste encore minime et ne permet pas de faire un investissement d'envergure. Une situation que nous pourrons vérifier au niveau des questions suivantes portant sur la satisfaction client.

Graphiques 18.A et 19.A: L'utilité du prêt

18. A-Utilité du prê	t		
Taux de réponse : <b>76,9%</b>			
Satisfaire des besoins personnels  Démarrer une nouvelle entreprise	0	0,0%	0,0%
Démarrer une nouvelle entreprise	17	65,4%	65,49
Consolider la situation d'une entreprise existante	3	11,5%	11,5%
Autres	2	7,7%	7,7%

19. A-Utilité du prêt, Au	tres	
Achat d'un outil pour l'entreprise	1	50,0%
Développer et innover	1	50,0%
Total	2	100,0%

Ces deux tableaux exposent l'utilité des prêts accordés c'est dire à quelles fins l'argent a été investi. Les prêts ont permis à 17 clients soit un pourcentage de 65,4 % de démarrer une nouvelle entreprise. Ils ont également donné la possibilité à 3 personnes soit 11,5 % à procéder à la consolidation de la situation de leurs entreprises qui étaient déjà opérationnelles. Deux personnes représentant chacun un pourcentage de 7,7 % ont pu respectivement acheter des outils, matériel d'équipement pour leur entreprise et innover.

La microfinance au Québec sert principalement à supporter le démarrage de nouvelles entreprises. Celle-ci est sa vocation principale. La plupart des bénéficiaires utilisent le montant pour le lancement de leurs activités économiques par conséquent la cible de la microfinance est donc comme l'énonce nos hypothèses les exclus (travailleurs autonomes, petites entreprises privées et entreprises d'économie sociale) du système financier classique et qu'elle est utilisée par la même occasion comme un levier de création d'emplois.

Graphiques 20.A et 21.A: L'utilité à une entreprise existante

20. A-Utilité à une entreprise existante			į.
D'accroître la taille de l'entreprise (nouveaux équipements, augmentation de la main d'oeuvre,)	7	26,9%	26,99
De moderniser les installations et équipements existants	1	3,8%	3,8%
D'accroître notre capacité d'achat des matières premières	1	3,8%	3,8%
D'améliorer la qualité et/ou l'attrait des produits	2	7,7%	7,7%
Autres	1	3,8%	3,8%
Total	26		,

21. A-Utilité entreprise existante, Au	tres	
Obtenir un premier appui pour un montage financier	1	100,0%
Total	1	100,0%

En ce qui concerne les entreprises existantes, le prêt a permis à 7 d'entre elles soit un pourcentage de 26,9 % d'accroître leur taille (nouveaux équipements, augmentation de la main d'œuvre...). Deux (2) entreprises soit 7,7 % ont pu améliorer la qualité et/ou l'attrait des produits grâce au prêt obtenu. Dans la même perspective, une entreprise (1) soit 3,8 % a procédé grâce au prêt à la modernisation des installations et équipements existants tandis qu'une autre entreprise a accru sa capacité d'achat de matières premières. Toutefois, force est de constater qu'il existe d'autres opportunités ou utilisations des fonds à l'instar d'une entreprise dont le prêt a permis d'avoir un premier appui pour un montage financier comme l'illustre le tableau 21.

En second lieu, elle offre la possibilité de consolidation aux entreprises déjà opérationnelles en renforçant leurs croissances en termes de taille et de portefeuille. C'est ainsi qu'elle devient un levier de création d'emplois et de développement local dans un but de lutter contre l'exclusion financière et sociale.

Graphique 22.A: Existence d'un contrat

2	2. A-Un contrat	en bonn	e et due
	Oui	20	100,0%
	Non	0	0,0%
	Total	20	100,0%

Ce tableau montre la transparence dans le processus d'octroi de prêt. En effet, l'ensemble des clients qui ont fait affaire avec les organismes membres du RQCC avoue détenir un contrat en bonne et due forme qui les lie avec ces derniers.

La microfinance au Québec s'inscrit dans une perspective de transparence en essayant de se structurer de la façon la plus formelle possible. Par conséquent, les activités qui lient l'organisme aux clients peuvent être justifiées et se basent sur des preuves tangibles. Ceci favorise la confiance entre les deux parties.

## APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES/PRODUITS DE VOTRE INSTITUTION DE MICRO-FINANCEMENT

Graphique 23.A: Le temps pour obtenir un prêt

		23. A-	Temps d'obtention prêt (en Mois)
Moyenne = Médiane = 1 Min = 1 Ma	2,00		
1	5	27,8%	
2	5	27,8%	•
3	6	33,3%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
4	2	11,1%	Formed Hampied.
Total	18	100,0%	

Ce tableau montre la durée en mois nécessaire pour obtenir un prêt. Par conséquent, 5 personnes soit un pourcentage de 27,8 % ont obtenu leur prêt dans une durée d'un mois et 5 autres en 2 mois. 6 Personnes soit un pourcentage de 33,3 % ont pris 3 mois de cheminement afin d'obtenir un prêt et 2 clients soit 11,1 % l'ont obtenu après 4 mois. Toutefois, la moyenne de la durée pour obtenir un prêt à travers les organismes membres du RQCC est de 2 mois.

Vu l'ensemble des activités à remplir dans le processus de crédit, il est évident que cela prend un certain temps dans le but de réussir les déploiements d'investissement sur lesquels se basent la crédibilité des organismes de microfinance. La microfinance au Québec accorde donc beaucoup d'importance à la complexité de chaque projet et s'inscrit sur une vision plus profonde qu'au simple fait d'octroyer un prêt enfin d'en attendre des intérêts. Cette vision est de produire des projets qui résistent dans la durée d'où une hétérogénéité des durées de traitement.

Graphiques 24.A et 25.A: Le processus d'obtention du prêt et justification

24. A-Le prod	cessus	d'obten	tion du prêt
Très facile	0	0,0%	0,0%
Facile	15	75,0%	75,0%
Difficile	4	20,0%	20,0%
Très difficile	1	5,0%	5,0%
Total	20	100,0%	P

Tableaux croisés (24 A et 25 A) du processus	d'obtention	de prêtet d	le la justilic	ation	
	Très facile	Facile	Difficile	Très difficile	Total
Beaucoup de documents et présentation de l'entreprise devant le conseil	0	0	1	0	
Beaucoup de paperasse pour un petit montant de prêt	0	0	0	1	
Bien les règles étaient claires et précises. J'ai eu de l'accompagnement de tout le personnel durant le processus et c'était assez facile	0	1	0	0	
C'était seulement pour l'achat d'équipement et je pense que mon dossier était bien monté	0	1	0	0	
Délai raisonnable et bons conseils	0	1	0	0	
Difficile de démontrer et faire comprendre la pertinence de notre projet	0	0	1	0	
Formalités moindres à cause du montant	0	1	0	0	
Il faut répondre à des critères et c'est légitime de la part de RAC	0	1	0	0	
Il y avait quelques papiers à remplir, quelques personnes à convaincre mais sommes toutes pas trop compliqué.	0	1	0	. 0	
Les agents maîtrisent davantage les affaires qu'ailleurs	0	1	0	0	
Monter le plan d'affaires a été tout un défi mais une fois fini, les démarches ont été simples	0	0	1	0	
Parce-que je n'avais aucune expérience en demande de prêt de ce genre	0	0	1	0	
Plan d'affaires solide à présenter devant un corrité	0	1	0	0	
Plus facile que les CLDs, qui disposent de formulaires complètement désuets	0	1	0	0	
Sens de l'écoute de mes besoins et de façon très humaine	0	1	0	0	
Tout s'est bien déroulé	0	1	0	0	
Total	0	11	4	1	

Ces deux tableaux montrent l'appréciation que font les clients du processus d'obtention de prêts. 15 clients soit un pourcentage de 75 % trouvent faciles les démarches à suivre pour obtenir un prêt contrairement à 4 clients soit.

20 % et un client soit 5 % qui jugent respectivement le processus difficile et très difficile. Dans le tableau 25 se trouve l'ensemble des justifications par rapport à la facilité ou à la difficulté du processus de prêt.

Le second tableau est le produit d'une combinaison des deux afin de mieux ressortir l'appréciation, et les raisons qui la motivent. Cette précision permettra de dégager des pistes d'amélioration sur certains points indexés par les bénéficiaires. C'est ainsi que 11 personnes jugent facile le processus avec des motivations comme le sens de l'écoute et l'humanisme des organismes, les règles claires, etc. Par opposition, 4 personnes trouvent le processus difficile tandis qu'une personne le juge très difficile. Il est aussi pertinent de s'attarder sur les défaillances, car c'est de ces lacunes que la microfinance doit puiser des ressources pour mieux se perfectionner. Parmi les motivations de cette appréciation figurent : la lourdeur administrative sur le plan des documents à fournir par rapport à la somme accordée, le montage difficile du plan d'affaires.

<u>Graphiques 26.A, 27.A et 28.A</u>: La transparence du processus de prêt, explication des termes et la disponibilité de l'organisme

26. A-Tran	sparenc	e du pro	cessus de prêt
Oui	20	100,0%	100,0%
Non	0	0,0%	0,0%
Total	20	100,0%	

27. A-Les termes du contra	clairs	
Je ne sais pas. Je ne les ai pas lus	0	0,0%
Non. Mais c'est un contrat d'adhésion	0	0,0%
Oui. Mais après explication	11	55,0%
Oui. Sans explications	9	45,0%
Total	20	100,0%

28. A-Disponibilité de l'organisme		
Oui. Je contacte l'institution financière et mes questions sont résolues avec satisfaction	19	73,1%
Dui. Je contacte l'institution financière et trouve quelqu'un avec qui je peux parler, mais je n'obtiens pas de réponses satisfaisantes	0	0,0%
Oui. Je contacte l'institution financière, mais c'est difficile de trouver quelqu'un à qui parler	0	0,0%
Non. Je n'essaye pas de contacter l'institution, parce que je ne sais pas comment procéder	0	0,0%
Non. Je n'essaye pas de contacter l'institution, parce que je ne sais pas s'ils vont m'écouter	0	0,0%
Non. Je n'essaye pas de contacter l'institution, parce que je sais que ça ne sert à rien	0	0,0%
Total .	26	

Les trois diagrammes traitent de la transparence du processus du prêt. Au niveau du graphique 26, 20 clients avouent avoir une explication claire des types de prêts de l'organisme, des taux d'intérêts, frais, charges et pénalités.

En plus d'avoir un contrat en bonne et due forme pour les prêts, le tableau 27 montre que 11 clients soit un pourcentage de 55 % ont bénéficié d'une explication des termes du contrat. 9 clients soit 45 % jugent clairs les termes du contrat ceci sans explication.

Comme l'illustre le tableau 28, 19 clients soit un pourcentage de 73,1 % ont accès à l'organisme et sont en mesure de parler avec un représentant en cas de problème avec le prêt.

La dynamique de transparence est une donnée bien prise en compte par la microfinance au Québec. Comme nous pouvons le constater par le dire des bénéficiaires, elle tente d'apporter le plus d'informations possible aux bénéficiaires dans le but de lever les ambiguïtés. La force de la microfinance repose sur cette proximité offerte et sa capacité à nouer une relation de confiance avec les clients.

Graphique 29.A: L'appréciation du prêt offert

Faible (très en dessous de mes besoins)	5	25.0%	25.0%
Juste (répond adéquatement à mes besoirs)	15	75,0%	75,0%
Élevé (supérieur à mes besoins)	0	0,0%	0,0%
Très élevé (très supérieur à mes besoins)	0	0,0%	0,0%
otal	20	100.0%	,

Ce diagramme en barres fait part de l'appréciation que font les clients du montant du prêt qui leur est offert. 15 clients soit un pourcentage de 75 % affirment que le montant du prêt est juste dans la mesure où il répond adéquatement à leurs besoins tandis que 5 clients soit 25 % trouvent le montant du prêt faible du fait qu'il ne couvre pas tous leurs besoins.

La microfinance au Québec offre des montants qui répondent pour la plupart du temps aux besoins des clients. Il arrive que certains clients développent des projets qui nécessitent plus de fonds. Cependant ils ne sont pas majoritaires dans les types de profil que les organismes accueillent. La somme destinée aux prêts est juste adaptée au démarrage de petits projets.

Graphique 30.A: L'appréciation du délai de traitement du prêt offert

30. A-E	élai de	traitem	ent du prêt
Très courte	0	0,0%	15,0%
Courte	0	0,0%	
Moyenne	17	85,0%	
Longue	0	0,0%	
Très longue	3	15,0%	25.00/
Total	20	100,0%	85,0%

Ce diagramme en anneau montre l'appréciation de la durée du traitement des prêts. 17 clients soit un pourcentage de 85 % trouvent moyenne la durée du traitement des prêts (c'est-à-dire le temps que prend tout le processus d'accord du prêt) tandis que 3 clients soit 15 % la jugent très longue.

La plupart des clients ont une appréciation moyenne du temps de traitement de leur dossier de demande de prêt. Toutefois, il arrive que ce temps soit difficile à compresser du fait des différentes activités qui jalonnent le processus du prêt et qui sont, parfois nécessaires, voire obligatoires pour le succès d'un projet.

Graphique 31.A: L'appréciation du taux d'intérêt offert

			érêt offert
Très faible	0	0,0%	10,0%
Faible	2	10,0%	35,0%
Moyen	11	55,0%	
Abordable	7	35,0%	55,0%
Élevé	0	0,0%	·
Très élevé	0	0,0%	
Total	20	100,0%	

Ce graphique présente l'appréciation par les clients du taux d'intérêt. En effet, 11 clients soit un pourcentage de 55 % trouvent le taux d'intérêt moyen tandis que 7 clients soit 35 % jugent abordable ce taux. Seuls 2 clients soit 10 % apprécient faiblement le taux d'intérêt.

La plupart des clients trouvent le taux d'intérêt moyen c'est-à-dire n'éprouvent pas de difficulté au remboursement. Il faut ainsi noter que le Québec offre l'un des taux d'intérêt les plus faibles dans la sphère de la microfinance.

Graphiques 32.A et 33.A: La difficulté à rembourser un prêt et les causes

32. A-La	difficulté	à rembo	urser un prêt
Oui	3	15,0%	15,0%
Non	17	85,0%	85,0%
Total	20	100,0%	

Besoin d'une période de moratoire	1	33,3%
Catastrophe naturelle touchant la région, l'entreprise, la famille et moi-même	1	33,3%
Difficulté de fonds de roulement	1	33,3%
Total	3	100,0%

Ces deux tableaux présentent les difficultés liées au remboursement du prêt et de leurs causes. 17 clients soit un pourcentage de 85 % ne sont pas confrontés à une difficulté de rembourser leurs prêts. Seuls 3 clients soit 15 % affirment avoir des difficultés à rembourser leurs prêts. Comme l'illustre le second tableau ces difficultés sont liées à une catastrophe naturelle touchant le bénéficiaire, à une difficulté à se conformer à l'échéancier fixé par l'organisme

d'où le besoin d'un moratoire et à une difficulté à assumer ses fonds de roulement.

Le taux de remboursement est très élevé au niveau des organismes de microfinance au Québec. Les rares cas de difficulté de remboursement de prêt sont souvent liés à des cas de force majeure ou au besoin d'allongement de l'échéancier. Cette réussite dans le taux de remboursement est supportée par la manière dont la microfinance au Québec s'est structurée en termes de flexibilité et d'avantages donnés aux clients. Parmi ces avantages figure : un taux d'intérêt faible à supporter, un délai de remboursement assez long et la possibilité de recours c'est dire de négociation afin d'obtenir des rallonges, etc. Cette réussite nous renseigne également sur la solvabilité des exclus du système classique malgré leurs manques de garanties.

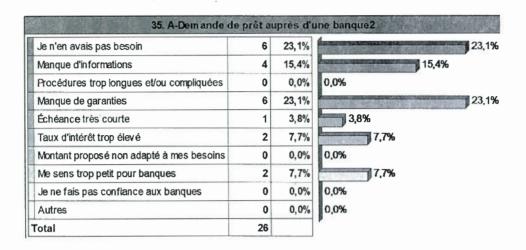
Graphique 34.A: La demande d'un prêt auprès d'une banque classique

34. A-Dem	ande d'u	ın prêt a	uprès d'une banque
Oui	12	46,2%	46,2%
Non	14	53,8%	53,8%
Total	26	100,0%	

Parmi les 26 clients, 12 soit un pourcentage de 46,2 % ont déjà procédé à une demande de prêt auprès d'une banque classique alors que 14 soit 53,8 % n'ont pas fait recours aux institutions classiques.

Presque de la moitié des clients qui se sont retournés vers la microfinance ont déjà tenté d'obtenir du crédit via les banques classiques. Cette demande élevée montre que les exclus sont porteurs de projets économiques et ont une grande volonté d'entreprendre. Toutefois, une bonne partie d'entre eux ne l'ont pas fait pour plusieurs raisons énumérées dans le tableau suivant.

<u>Graphique 35.A</u>: Les raisons de ne pas faire une demande auprès d'une banque classique



Ce graphique montre les raisons qui expliquent l'abstinence des clients à solliciter les banques classiques pour leurs besoins financiers. Deux groupes de 6 clients soit un pourcentage de 23,1 % chacun affirment respectivement ne pas ressentir le besoin et ne pas avoir assez de garanties dans le but de faire une demande de prêt auprès des banques classiques. 4 clients soit 15,4 % n'ont pas en possession l'information nécessaire leur permettant d'approcher ces banques. Deux groupes de 2 personnes soit 7,7 % de la population interrogée affirment respectivement que le taux d'intérêt des banques classiques est élevé et qu'elles se sentent trop petites pour bénéficier de leurs prêts.

Comme le montre le tableau, les banques classiques ne sont pas prêtes à s'engager avec des personnes porteuses de projets présentant des risques de solvabilité. C'est ainsi que beaucoup des clients se tournent vers les institutions de microfinance, car ne disposant pas de garanties à présenter pour obtenir un prêt. De plus, les services et les produits proposés notamment le taux d'intérêt élevé, les courts échéanciers, etc. ne conviennent pas à ce type de clients. Cette situation crée même un certain découragement initial auprès de cette population qui fait qu'il se sent petit pour entamer un processus de demande de prêt auprès des banques.

<u>Graphiques 37.A et 38.A</u>: L'obtention ou non du prêt auprès de la banque classique et les raisons du refus

	37	7. A-Obte	ntion du prêt
Oui	5	41,7%	41,7%
Non	7	58,3%	50.20
Total	12	100,0%	58,3%

36, A-Les raisons du refus		
Entreprise nouvellement créée. Pas d'historique suffisant pour obtenir aide financière	1	14,3%
Failite personnelle	1	14,3%
Pas assez d'actifs, je n'ai pas de maison, pas de voiture	1	14,3%
Pas de case dans le système pour catastrophe naturelle, perte de cote de crédit	1	14,3%
Fatio personnel	1	14,3%
Risque trop élevé	1	14,3%
Trop peu d'actifs personnels	1	14,3%
Total	7	100,0%

Parmi les 12 personnes qui ont fait une demande au niveau des banques classiques, 5 soit un pourcentage de 41,7 % ont eu un avis positif tandis que 7 clients ont vu leur demande rejetée. Le tableau 38 dresse une liste des principales raisons qui ont motivé ce refus. Parmi ces raisons, figure : le risque trop élevé de ces personnes, le manque de garantie, etc. Par conséquent, nous pouvons constater que les banques classiques se sont structurées pour limiter les personnes à risque dans leur processus de prêt. Ces derniers qui sont recalés et porteurs de projets constituent une nouvelle cible qui intéresse des organismes comme ceux de la microfinance.

100,0%

Graphiques 39.A et 40.A: Le plus apprécié dans le programme de la microfinance

Évaluation du potentiel entrepreneurial	18	69,2%		69,2%
Formation (comment partir en affaires)	7	26,9%	26,9	9%
Accompagnement (projet individuel)	15	57,7%		<u>57,<b>7</b>%</u>
Accompagnement (collectif)	7	26,9%	26,9	9%
Le groupe de solidarité des cercles	6	23,1%	23,1	%
Le montant des prêts	7	26,9%	26,9	9%
La flexibilité dans les termes du prêt	9	34,6%	34	,6%
Le suivi personnalisé	15	57,7%		57 <b>,7%</b>
La relation avec les agents	18	69,2%		69,29
La séance d'information	6	23,1%	23,1	%
La non-exigence de garanties	7	26,9%	26,9	9%
Autres	3	11,5%	11,59	6
rotal .	26	1		
40. A-LE PLUS apprécié du p	rogram	me, Autro	2 <b>S</b>	
eaucoup plus simple que les CLDs, qui sont	très inef	ficaces	1	33,39
aire affaire avec des gens du milieu			1	33,3%
'esprit philosophique derrière le micro-crédit			1	33,39

Total

Ces deux tableaux dressent les différentes facettes que les clients apprécient au niveau du programme de microfinance au Québec. Deux groupes de 18 clients soit un pourcentage de 69,2 % apprécient respectivement l'évaluation du potentiel entrepreneurial et la relation avec les agents. Un groupe de 15 clients soit 57,7 % aime le suivi personnalisé qui lui est offert. Un groupe de 9 clients soit 34,6 % apprécie la flexibilité dans les termes du prêt. Quatre groupes de 7 clients soit un pourcentage de 26,9 % chacun apprécient respectivement la formation (comment partir en affaires), l'accompagnement collectif, le montant des prêts et la non-exigence de garanties. Deux groupes de 6 personnes soit 23,1 % sont plus affectés respectivement par le groupe de solidarité des cercles et la séance d'information. Un groupe de 3 clients soit 11,5 % ont manifesté d'autres intérêts comme l'illustre le tableau 40 et parmi ces appréciations figurent : l'esprit

philosophique derrière le microcrédit, la possibilité de faire affaires avec des gens du milieu et la procédure beaucoup plus simple que les CLD, qui sont très inefficaces.

Bien que la finalité du programme soit d'octroyer un prêt qui permet de s'insérer économiquement et socialement, les clients apprécient plus les activités intermédiaires qui mènent à ce but. L'interprétation sur ce point peut être bicéphale. D'abord du côté des clients qui manifestent un désir fort de soutien technique et social à travers des activités comme l'évaluation du potentiel entrepreneurial, l'accompagnement individuel, la relation avec les agents, etc. En second lieu, elle montre la qualité des services offerts par les organismes membres du RQCC. Sur ce point, la proximité peut être considérée comme une donnée fondamentale, voire indispensable, à l'égard des clients qui se tournent vers ces institutions. Cette appréciation fait ressortir également les points les moins réussis dans le processus de financement et peut constituer pour la microfinance des balises et des pistes à explorer afin de mieux les améliorer (montant des prêts, groupe solidaire, etc.)

<u>Graphiques 41.A et 42.A</u>: Le moins apprécié dans le programme de la microfinance

Montant des prêts trop faibles	7	26,9%	26,9%
Taux d'intérêt trop élevés	2	7,7%	7,7%
Cycle de prêt trop long	1	3,8%	3,8%
Fortes commissions	0	0,0%	0,0%
Réunions très longues et trop fréquentes	0	0,0%	0,0%
Autres	3	11,5%	11,5%
Total	26		•

42. A-LE MOINS apprécié du programme Autres					
I n'y a pas vraiment d'irritant quand on comprend l'organisation, sinon, cela peut le devenir car, il y'a toujours un petit quelque chose!	1	33,3%			
Impossible pour les projets d'envergure	1	33,3%			
L'aspect de la comptabilité financière -un atelier ou deux de plus	1	33,3%			
Total	3	100,0%			

Ces deux tableaux présentent par contre le revers de la médaille. En effet, 7 clients soit un pourcentage de 26,9 % trouvent le montant des prêts trop faible. Un groupe de 2 clients soit 7,7 % juge trop élevé le taux d'intérêt alors qu'un client soit 3,8 % trouve le cycle de prêt trop long. Dans la même veine, 3 clients soit 11,5 % ont présenté d'autres défaillances qu'on retrouve dans le tableau 42 comme l'impossibilité à entreprendre des projets d'envergure, etc.

Ce résultat nous renseigne plus sur les faiblesses de la microfinance au Québec. Parmi ces faiblesses figurent, le montant des prêts qui est faible et le taux d'intérêt qui reste encore élevé pour certains.

Graphique 43.A: Proposition de changement

43. A-Changer des choses dans le programme		
Beaucoup de paperasses pour si peu	1	11,1%
Davantage accès sur réglements municipaux	1	11,1%
Démarche un peu longue	1	11,1%
Directives courtes et claires	1	11,1%
Fiscalité d'entreprise et plan d'affaires	1	11,1%
Le programme ne prend pas en considération le niveau de connaissance des participants en ce qui a trait à la formation.  Cela dit, le programme de formation peut sembler très rudimentaire, peu éboré pour une personne qui possède de l'expérience.	1	11,1%
Mse-à-jour des gabarits Excel donnés aux entrepreneurs (Venant d'un pro en la matière)	1	11,1%
Montant approprié au montage financier, capital de risque pour innovation	1	11,1%
S'assurer que le comité de sélection ne comprend pas de concurrents potentiels	1	11,1%
Total	9	100,0%

Dans le but d'amener des mesures correctives et de prendre en considération différentes suggestions énoncées par les clients, le tableau 43 nous dresse une panoplie de remarques que les clients voudraient voir dans le programme de microfinance qui les concerne.

Graphique 44.A: La qualité de la formation offerte

44. A-La qua	alité de	la forma	ation offerte
Excellente	6	31,6%	31,6%
Très bonne	7	36,8%	36,8%
Bonne	3	15,8%	15,8%
Moyenne	2	10,5%	10,5%
Faible	1	5,3%	5,3%
Très faible	0	0,0%	0,0%
Total	19	100,0%	

Ce graphique expose l'appréciation de la qualité de la formation par les clients. 7 clients soit un pourcentage de 36,8 % trouvent très bonne la formation offerte par les organismes de microfinance. 6 clients soit 31,6 % jugent excellente

la formation alors que 3 soit 15,8 la trouvent bonne. Un groupe de 2 clients soit 10,5 % ont une appréciation moyenne de la qualité de la formation tandis qu'une personne le trouve faible.

La qualité de la formation offerte par les organismes est adaptée aux besoins des clients. Rares sont les bénéficiaires qui la trouvent faible et cela est fortement lié au niveau de qualification de certains d'entre eux qui présentent une formation académique universitaire. De façon globale, par rapport au niveau d'études qu'on retrouve chez les bénéficiaires, la formation est bien adaptée.

Graphique 45.A: Le groupe solidaire offert

45. A-Le	group	e solidai	re offert
Très utile	8	50,0%	50,09
Utile	7	43,8%	43,8%
Passablement utile	1	6,3%	6,3%
Pas utile	0	0,0%	0,0%
Total	16	100,0%	<b>V</b>

Un groupe de 8 clients soit un pourcentage de 50 % juge très utile le groupe solidaire des cercles d'emprunt alors que 7 clients soit 43,8 % le trouvent utile. Seule une personne soit 6,3 trouve passablement utile le groupe solidaire. Le groupe solidaire des cercles reste d'un apport capital pour les clients, car il permet de sociabiliser et de ressauter tout en se sentant inclus dans un tissu social et professionnel. Ce groupe est donc un premier moyen d'éradiquer l'isolement social. Malgré qu'il puisse être utilisé à différentes fins le groupe social est une caractéristique centrale de la microfinance un peu partout dans le monde y compris au Québec.

Graphique 46.A: La satisfaction des services et produits

46. A-Satis faction	on des	services	et produits
Totalement satisfait	13	52,0%	4,0%
Satisfait .	10	40,0%	4,0%
Légèrement insatisfait	1	4,0%	52,0%
Totalement insatisfait	1	4,0%	40,070
Total	25	100,0%	

Un groupe de 13 clients soit un pourcentage de 52 % est totalement satisfait des services et des produits offerts par la microfinance québécoise alors que 10 soit 40 % sont satisfaits. Une personne soit 4 % est légèrement satisfaite. Seule une autre est totalement insatisfaite.

De façon globale, les clients qui ont bénéficié des services et produits des organismes de microfinance au Québec sont très satisfaits de ces derniers et de l'apport positif qu'ils ont amené dans la transformation de leur vie sur le plan économique et social.

Graphique 47.A: Recommandations de clients potentiels

		47. A-	Clients potentiels
Oui	22	100,0%	100,0%
Non	0	0,0%	(),0%
Total	22	100,0%	,

Dans ce diagramme, 22 clients, soit 100 % de ceux qui ont répondu à cette question sont dans une situation de recommander à un client potentiel les services des organismes de microfinance québécois. Ce taux élevé de recommandation réitère leur satisfaction.

#### RETOMBÉES DU PROGRAMME DE VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCE SUR VOTRE ENTREPRISE (existante)

Graphiques 48.A et 49.A: La possibilité offerte par l'organisme

D'éviter la faillite de mon entreprise 2		7,7%	7,7	7,7%	
De professionnaliser mon entreprise	3	11,5%	38,5%		
De soutenir la croissance de mon entreprise	10	38,5%			
De rendre l'entreprise plus compétitive	3	11,5%			
D'accéder à plus de ressources externes	6	23,1%		23,1%	
Autres	6	23,1%		23,1%	
Total	26				
49. A-Possibilité offert	te, Aut	res			
D'en assurer le succès			4	66,7%	
D'évaluer le travail à faire pour demarrer mon entreprise			1	16,7%	
De sentir que le potentiel de l'entreprise est bi	en reco	nnu	1	16,7%	

Le programme de microfinance a permis à 10 entreprises existantes soit un pourcentage de 38,5 % de leur soutenir croissance. 6 entreprises soit 23,1 % ont pu avoir par le biais du programme un accès à plus de ressources externes. 3 entreprises soit 11,5 % ont procédé à une phase professionnalisation. Le programme a permis à 2 entreprises soit 7,7 % d'éviter la faillite. Comme l'illustre le tableau 49, les organismes ont également permis à 4 entreprises soit un pourcentage de 66,7 % d'assurer leur succès. Une entreprise soit 16,7 % a bénéficié d'une évaluation du potentiel de travail requis alors qu'une autre a eu une confirmation du potentiel de son entreprise.

Ce point nous permet de voir le rôle de la microfinance comme levier de développement économique. En effet, la microfinance étant le premier échelon financier local soutient la croissance et la performance des petites entreprises. Une croissance qui passe également par plusieurs canaux offerts par cette dernière

à savoir, la possibilité d'accéder à plus de ressources externes, l'accompagnement dans la professionnalisation, etc.

Graphique 50.A: Les revenus de l'entreprise

50. A-Les revenu	s de m	on entre	prise
Ont beaucoup augmenté	1	5,0%	5,0%
Ont augmenté	10	50,0%	50,0%
Sont restés inchangés	7	35,0%	35,0%
Ont diminué	1	5,0%	5,0%
Ont beaucoup diminué	1	5,0%	5,0%
Total	20	100,0%	•

10 entreprises soit un pourcentage de 50 % qui ont bénéficié des services et produits des organismes membre du RQCC ont vu leurs revenus augmenter tandis que pour 7 entreprises soit 35 % leurs revenus sont restés inchangés. Pour une entreprise soit 5 %, son revenu a beaucoup augmenté. On note une diminution pour une entreprise alors que pour une autre la diminution est plus importante.

C'est à partir de ce soutien apporté par les organismes du RQCC que beaucoup d'entreprises ont vu leurs revenus augmenter. Ici, par revenu nous comprenons le chiffre d'affaires avant impôt déduction faite des frais liés à l'exploitation. Grâce à ce soutien, certains ont pu rester dans un état d'équilibre afin d'éviter une disparition et pourront dans le long terme enregistrer une croissance. En nous basant sur ces statistiques nous pouvons dire que la microfinance réussit bien son rôle de promotion de petite entreprise.

Graphique 51.A: Les bénéfices de l'entreprise

51. A-Les bénéfic	es de r	non entr	eprise
Ont beaucoup augmenté	3	15,8%	15,8%
Ont augmenté	9	47,4%	47,49
Sont restés inchangés	5	26,3%	26,3%
Ont diminué	1	5,3%	5,3%
Ont beaucoup diminué	1	5,3%	5,3%
Total	19	100,0%	•

Pour 9 entreprises soit un pourcentage de 47,4 % les bénéfices sur leurs activités ont augmenté au moment où pour 5 entreprises soit 26,3 % les bénéfices sont restés inchangés. 3 entreprises soit 15,8 % affirment avoir une grande augmentation de leurs bénéfices. Seule une entreprise soit 5,3 % constate une diminution de ses bénéfices. Une autre enregistre des résultats catastrophiques.

Les bénéfices vont également dans la même perspective que l'analyse du graphique précédant. Par conséquent, comme le démontre le graphique, l'augmentation des revenus affecte forcement le bénéfice des entreprises. C'est ainsi que pour beaucoup d'entre elles, les bénéfices ont augmenté symbolisant par la même occasion une croissance et une réussite sur le plan économique. Cette situation montre aussi la crédibilité des projets des exclus du système classique qui, malgré l'absence de garanties, sont capables de générer des profits et ainsi, d'offrir à la société des services ou produits compétitifs.

Graphique 52.A: L'apport de l'institution

52. A-L'ap	port de	l'institu	tion
Très satisfaisant	10	45,5%	% % %
Satisfaisant	11	50,0%	145,5% \$50,0%
Légèrement insatisfaisant	0	0,0%	% c.
Très insatisfaisant	1	4,5%	0 4
otal	22	100,0%	

De façon globale, 10 entreprises soit un pourcentage de 45,5 % sont très satisfaites de l'apport des organismes de microfinance dans leur cheminement alors que 11 soit 50 % affirment être satisfaites. Seule une entreprise soit 4,5 % se sent très insatisfaite. Ce résultat illustre que les institutions de microfinance apportent donc une réponse satisfaisante pour cette cible des exclus.

#### RETOMBÉES DU PROGRAMME DE VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCE SUR VOS CONDITIONS DE VIE PERSONNELLES

Graphique 53.A et 54.A: Les opportunités offertes par l'organisme

53. A-L'institution m'a p	ermis		
De développer la confiance en moi	13	50,0%	.8°
De développer mon sens et niveau d'interaction avec la collectivité	4	15,4%	.6% 9%
De briser dépendance aux programmes sociaux	2	7,7%	4 5
D'acquérir de saines habitudes de travail	4	15,4%	15,4% % 15,4% 15,4% 15,4% 30
De sortir de la précarité	5	19,2%	lá Eá Allá
De reprendre une activité économique	9	34,6%	
De développer une autonomie financière	8	30,8%	
Autres	4	15,4%	
Total	26		

54. A-L'institution m'a permis, Autres		
Acquérir une base solide des responsabilités et qualités associées à l'entrepreunariat	1	25,0%
Davoir un fonds de roulement	1	25,0%
De débloquer tout le montage financier de notre coop	1	25,0%
De m'outiller et connaître les rouages entrepreunariales sur une échelle moyenne	1	25,0%
Total	4	100,0%

Sur le plan personnel, le programme de microfinance a permis à 13 personnes soit un pourcentage de 50 % développer la confiance en soi. Il a permis à 9 personnes soit 34,6 % de reprendre une activité économique. Par le biais des organismes de microfinance, 8 personnes soit 30,8 % ont acquis une autonomie financière alors que 5 personnes soit 19,2 % sont sorties de la précarité. Le programme a également permis à deux groupes de 4 personnes soit 15,4 % de respectivement de développer leur sens et niveau d'interaction avec la collectivité et d'acquérir de saines habitudes de travail. Deux personnes soit 7,7 % ont brisé leur dépendance aux programmes sociaux. Au-delà de ces opportunités, comme l'illustre le tableau 54, la microfinance offre d'autres avantages comme l'acquisition de fonds de roulement, déblocage de montage financier, etc.

À l'image de ce résultat, les exclus souffrent non seulement de pénurie financière, mais, vivent également d'un point de vue affectif un manque de confiance important. En effet, les besoins à couvrir par les institutions de microfinance doivent dépasser le volet financier. Une réalité qu'a compris la microfinance québécoise en instaurant des services comme la formation, l'évaluation des potentiels, les cercles d'emprunts, dans le but de pallier ce vide et de redresser la confiance en ces personnes pour ensuite leur donner les moyens de leur réussite économique. La microfinance au Québec remplit donc une double mission d'insertion sociale et économique des exclus du système classique ou des gens à faibles revenus.

Graphique 55.A: Le niveau général de revenus de la famille

55. A-Niveau gé	néral	de reven	u familial
A beaucoup augmenté	1	4,5%	4,5%
A augmenté	2	9,1%	9,1%
Est resté inchangé	16	72,7%	72,7%
A diminué	3	13,6%	13,6%
A beaucoup diminué	0	0,0%	0,0%
Total	22	100,0%	P

Le niveau général de revenus familial est resté inchangé pour 16 clients soit un pourcentage de 72,7 %. Il a diminué pour 3 personnes soit 13,6 %. Deux personnes soit 9,1 % enregistrent une augmentation de revenu familial tandis qu'une personne affirme avoir une importante augmentation.

Même si on contraste une augmentation des revenus des entreprises et de bénéfices, le niveau général de revenu familial est resté inchangé pour bon nombre de personnes à faibles revenus bénéficiant du programme. Cette situation peut s'expliquer par le fait que les revenus ne sont pas destinés à la consommation, mais, sont réinvestis dans la croissance de l'entreprise et dans son maintien. De plus le nombre de membres de la famille peut expliquer le non ressenti d'un changement dans le mode de vie. Toutefois, force est de reconnaître que cette donnée suscite un questionnement dans la mesure où le but ultime est d'améliorer les conditions de vie des personnes qui bénéficient de ces services de financement. La microfinance a donc pour mission d'évaluer la portée de son investissement et de l'impact réel qu'il apporte aux bénéficiaires.

Graphiques 56.A et 57.A: Les ressources additionnelles générées

De mieux se nourrir	1	3,8%	3,8%
De mieux s'habiller	0	0,0%	0,0%
De mieux se loger	0	0,0%	0,0%
De mieux se divertir	1	3,8%	3,8%
D'épargner plus	4	15,4%	15,4%
Autres	8	30,8%	30,8%
Total	26		

57. A-Les autres ressources additionnelles		
Autonomie : travail, maison et sécurité	1	12,5%
D'avoir une chance d'augmenter mes revenus	1	12,5%
De réaliser un rêve de démarrer une entreprise pour aider les parents avec des enfants en difficulté d'apprentissage	1	12,5%
Démarrer mon entreprise	1	12,5%
Ne s'applique pas vraiment parce qu'il y a eu catastrophe naturelle	1	12,5%
Pas assez longtemps pour voir tout cela	1	12,5%
Rien n'a changé	1	12,5%
Une meilleure gestion du budget familial grâce à la formation	1	12,5%
Total	8	100,0%

Ces revenus acquis via la microfinance ont permis à 4 clients soit 15,4 % d'avoir la capacité d'épargner, au moment où ils permettaient à une personne soit 3,8 % de mieux subvenir à ses besoins alimentaires. Ils ont également permis à une autre personne de mieux se divertir. Les programmes offrent également d'autres opportunités comme le montre le tableau 57 à travers 8 clients soit 30,8 % qui affirment avoir une autonomie, un travail, une maison et la sécurité, etc.

Diverses sont les possibilités que les ressources additionnelles offrent. Cependant, l'épargne y est importante. La microfinance donne à certains la possibilité de sortir de la précarité et d'épargner pour de besoins futurs. L'épargne cependant n'est pas un produit offert par la microfinance québécoise. Par conséquent, les personnes capables d'épargner s'adresseront à d'autres institutions de financement. Ceci peut être vu aussi comme une fuite de capitaux vers d'autres

acteurs de la finance. Cette situation pousse à penser donc à l'introduction du produit d'épargne dans les organismes membre du RQCC comme l'ont déjà fait beaucoup de programmes de microfinance à l'international. Une épargne qui est aussi un moyen de capitalisation et d'augmentation de portefeuille. En somme, ces revenus supplémentaires ont eu pour impact principal l'élimination de la précarité chez ces personnes.

Graphiques 58.A et 59.A: Les opportunités sur le plan social

De clarifier et de réaliser mon projet de vie	16	61,5%	61,59
De mettre fin à l'isolement social	5	19,2%	19,2%
De développer un sentiment d'appartenance à la communauté	3	11,5%	11,5%
De me valoriser en tant qu'individu		34,6%	34,6%
D'améliorer ma santé psychologique	4	15,4%	15,4%
De développer un réseau de soutien professionnel	6	23,1%	23,1%
Autres		7,7%	7,7%
otal	26		

\$9. A-Sur le plan social, Autres		
D'obtenir plus de crédibilité	1	50,0%
De comprendre aujourd'hui que vous n'offrez pas seulement un soutien financier		50,0%
Total	2	100,0%

Sur le plan social, la microfinance a permis à 16 clients soit un pourcentage de 61,5 % de clarifier et de réaliser leur projet de vie au moment qu'elle donne à 9 personnes soit 34,6 % la chance de se valoriser en tant qu'individu dans la société. 6 personnes soit 23,1 % sont parvenues à développer un réseau de soutien professionnel par le biais du programme alors que 5 soit 19,2 % ont mis fin à leur isolement social. Le programme a également permis l'amélioration de la santé psychologique de 4 personnes soit 15,4 % là ou 3 personnes soit 11,5 % ont développé un sentiment d'appartenance à la communauté. Le programme offre aussi d'autres possibilités au-delà de la grille proposée comme le montre le tableau 59 à travers deux personnes soit 7,7 % qui

ont pu obtenir plus de crédibilité et de comprendre que la microfinance offre plus qu'un simple prêt.

Divers sont les apports de la microfinance sur le plan social. Toutefois, ce qui en ressort le plus est qu'elle sert de guide dans la clarification et la réalisation de projet de vie. Elle comble également bien le besoin de confiance affiché par les clients en leur permettant de se valoriser en tant qu'individu tout en se constituant une vie sociale remplie.

Graphique 60.A: Le niveau de vie

60. A-Vot	re nivea	u de vie	
S'est beaucoup amélioré	5	22,7%	22,7%
S'est amélioré	4	18,2%	18,2%
Est resté inchangé	12	54,5%	54,5%
S'est détérioré	1	4,5%	4,5%
S'est beaucoup détérioré	0	0,0%	0,0%
Total	22	100,0%	V

Le niveau de vie de 12 clients soit 54,5 % est resté inchangé alors que pour 5 personnes soit 22,7 % il s'est beaucoup amélioré. 4 Personnes soit 18,2 % affirment constater une amélioration de leur niveau de vie au moment qu'une personne soit 4,5 % se voit avec un niveau de vie détérioré.

Comme l'a montré le diagramme sur les revenus familiaux, le niveau de vie même si elle s'est améliorée pour certaines (9 personnes au total), il est resté également inchangé pour beaucoup. Donc jusque-là, la mérite qu'à la microfinance québécoise est d'avoir permis à ces personnes de réaliser leurs projets de vie en ayant une activité économique et une insertion sociale. Il serait donc judicieux dans la durée de procéder à une évaluation permettant de voir s'il existe une amélioration ou non du niveau de vie de ces personnes.

Tableau 61.A: Commentaires et témoignages de certains clients

61. A - COMMENTAIRES, TÉMOIGNAGES DE CERTAINS		
Ce fut une expérience extraordinaire, et leur aide fut des plus appréciées. J'ai réalisé enfin mon rêve et cela grâce à Mona et Mme Roy et leur équipe	1	25,0%
J'adore le fonds d'accès au Micro Crédit car ils m'ont permis de partir en affaires	1	25,0%
Je n'étais pas dans la misère avant et ne le suis toujours pas maintenant	1	25,0%
Par chance, que ces organismes existent, ils sont importants pour notre société, il faudrait sensibiliser plus les individus qui ont des sous de s'investir dans ces institutions!	1	25,0%
Total	4	100,0%

Ce tableau présente quelques témoignages des clients qui ont bénéficié des services et produits des organismes membres du RQCC. Il est également un coup de cœur qui laisse apparaître la perception et le ressenti que ces derniers ont vis-àvis de la microfinance.

# CONCLUSION

#### CONCLUSION

En somme, à la lumière de ce travail de recherche, nous pouvons retenir que la microfinance est un système particulier de financement différent de celui des banques classiques. Un système dont le principal objectif consiste à lutter contre la pauvreté afin de réduire les inégalités et donner la possibilité aux plus défavorisés du tissu social d'exercer une activité économique. Au fil du temps, elle a connu une évolution importante accompagnée de succès emblématiques. Aujourd'hui, grâce à ce succès, elle embrasse une dimension plus large dans ses fonctions. Elle est passée du simple fait d'accorder du crédit à l'octroi d'autres produits financiers ou non financiers tels que l'épargne, l'assurance, le transfert d'argent, l'accompagnement, etc. Cette diversité de ses fonctions fait aussi qu'elle poursuit aujourd'hui plusieurs objectifs en fonction de sa zone géographique d'exploitation et s'exporte un peu partout dans le monde. Ainsi elle est passée d'un stade local à un stade mondial marqué par sa transposition vers les pays dits développés et son appropriation par ces derniers. C'est dans cette optique qu'on dénote au Québec des initiatives allant dans ce sens à travers les organismes membres du ROCC. Des organismes qui sont fondamentalement axés sur l'accompagnement au démarrage d'entreprise. Dans le contexte québécois, la microfinance a donc pour vocation principale de lutter contre l'exclusion sociale et financière à travers la création et l'accompagnement de petites entreprises. C'est pourquoi, sur le plan structurel c'est-à-dire de l'offre, l'ensemble des produits et services sont directement rattachés à une démarche entrepreneuriale, allant de l'évaluation du potentiel au suivi de l'entreprise après sa création tout en passant par la formation et l'octroi de crédit. Cette orientation lui confère également sa spécificité sur plusieurs points à savoir, les choix des produits et services offerts, l'absence de garantie, un crédit basé uniquement sur la validé d'un plan d'affaires, un taux d'intérêt faible, les procédures de capitalisation pour ne citer que ces derniers. Sur le plan de la demande, cette orientation croise une cible ou un bassin plus ou moins important de personne porteur de projet et qui sont en difficulté de trouver du financement au niveau des banques classiques ou

ailleurs. Par conséquent, à la lumière de l'expression des clients, cette initiative est accueillie à bras ouverts comme alternative capable de combler leurs besoins en financement. Et ceci se vérifie à travers, la capacité de la microfinance à améliorer non seulement la condition financière des clients par l'octroi d'activité économique et l'augmentation des revenus, mais aussi par leur épanouissement sur le plan social en commençant d'abord par clarifier leur projet de vie. Toutefois, certaines insuffisances énoncées par les clients et qui peuvent servir de base afin d'améliorer ou de peaufiner la structure de la microfinance au Québec. Sur ce point, il faut noter que l'offre (les organismes du RQCC) et la demande (les clients) s'influencent et se challengent de façon réciproque d'où la possibilité d'innovation existante dans la microfinance. Ces dernières nous permettent également d'amorcer des pistes de réflexion sur la microfinance au Québec et de prononcer des recommandations qui recherchent l'amélioration de cette dernière. Parmi les recommandations pouvant, faire l'objet d'une réflexion sérieuse ressort :

- L'allégement des démarches administratives (durée, papiers, etc.) dans le processus de financement.
- L'augmentation du montant du crédit dans le but de couvrir des projets d'envergure moyenne.
- L'élaboration de procédure de grâce en cas de décès ou de dommages graves touchant les clients.
- L'élaboration d'une stratégie de communication et l'intervention sur des projets locaux afin d'avoir une plus grande visibilité. Cette proposition audelà des résultats de recherche est motivée par l'ignorance de la microfinance par les Québécois à travers des interactions avec des étudiants ou personnes intéressées par l'acquisition de financement.
- L'élargissement du portefeuille des produits et services en s'inspirant de certains déjà existants (épargne, transfert d'argent, etc.) ou la création de certains qui sont adaptés au contexte.

- Un suivi de la situation financière et sociale des bénéficiaires dans la mesure où certains affirment malgré l'augmentation des revenus de leur entreprise ne pas sentir une nette amélioration de leur niveau de vie.
- Diversifier la formation en fonction du niveau des différents demandeurs.
- Bonne gestion des conflits d'intérêts pouvant exister entre les demandeurs ou les membres intervenants dans les institutions.

Ces propositions déduites de l'appréciation de la microfinance au Québec poussent également à se poser certaines questions pouvant être étudiées à savoir :

Si la microfinance au Québec devrait seulement se cantonner sur des produits qui supportent uniquement l'entrepreneuriat ou devrait-elle diversifier son portefeuille de produits et de services vers certains déjà existants et qui ont fait des preuves dans certaines régions du monde ou en créer d'autres plus adaptés à leur contexte ?

Est-ce que cette dernière ne serait-elle pas en mesure de supporter des projets d'envergure moyenne en augmentant le montant de son potentiel de crédit?

Dans quelle situation économique et sociale se retrouvent les bénéficiaires quelques années après démarrage et poursuite de leurs activités économiques ?

## **ANNEXES**

#### LE GUIDE D'ENTRETIEN

#### NATURE DE VOTRE ORGANISME

- Histoire
- Forme juridique
- Effectif

#### SERVICES ET PRODUITS OFFERTS

- Services
- Produits
- Objectifs
- Taux d'intérêt et remboursement

#### LA MISSION DES ORGANISMES

• Objectifs et réalisations

#### PROVENANCE DES FONDS

Partenaires

### Questionnaire pour les organismes membres du RQCC



#### LE MICROCRÉDIT COMMUNAUTAIRE AU QUÉBEC

Étude réalisée dans le cadre d'un mémoire pour l'obtention d'une maitrise en administration des affaires. ESG-QAM TEL : 514 549 10 13 EMAIL : cramrras@gmail.com

. Genre du répondant	
) 1.Homme	O 2.Femme
. Quel est le nom de votre organisme?	
s. Quelle est la nature de votre organisme?	and the state of t
1 Fonds d'emprunt	2.Cercle d'emprunt
. Quel poste occupez vous au sein de l'organisme?	
Halandhalititiillillaindeleenna vantaa inniiniistoonaalkaanalkaanaalkaanaalkaaleenta	
6. Quel est le statut légal de l'organisme (OSBL, ONG, etc.)?	
6. Onel effectif (personnel)compte de votre organisme ?	and the second s
, Quet electri (personnel)compre de voir e oi ganusme i	
7. Dans quelles zones géographiques exercez-vous ?	1
1.Rurale	2.Urbaine
3 Les deux	
CIBLAGES DES EXCLUS ET DES TRA	VAILLEURS AUTONOMES
8. Quels sont les objectifs principaux de votre organisme?	
1.Pérennité financière	2.Ciblage des pauvres
<ul> <li>3.Ciblage des exclus sociaux et financiers (femmes, analphabètes, travailleurs précaires etc.)</li> </ul>	4.Impact positif sur les revenus et les actifs des clients
5.Impact positif sur l'éducation et le statut social des client de leurs familles	s et
9. À qui l'organisme fournit-il des prêts? Vous pouvez cocher	plusieurs cases
1 Des travailleurs précaires	2.Des femmes
3.Des personnes analphabètes	4.Des chômeurs
5.Des travailleurs indépendants	6.Des PME
7.Des zones urbaines dont le niveau de richesse se situe se moyenne nationale	ous la
10. Quels sont les critères d'octroi de vos prêts? Vous pouvez	cocher plusieurs cases
1.Analyse de l'historique de crédit	2. Garantie matérielle ou non matérielle
3.Niveau de formation	4.Emploi stable
5.Projet d'entreprise	6Autres
I1. Si 'autres', précisez :	
AI. DI anti co , pi ccisca .	
AI. 31 mar co , pr cusce.	
11.51 'anuves', precisez :  12. L'organisme utilise t-il des outils pour améliorer le ciblag	



#### LE MICROCRÉDIT COMMUNAUTAIRE AU QUÉBEC

Étude réalisée dans le cadre d'un mémoire pour l'obtention d'une maitrise en administration des affaires. ESG-QAM TEL : 514 549 10 13

EMAIL: cramrras@gmail.com

NATURE DES PRODUITS ET SERVICES	[1] [1] [1] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2] [2
13. Quels sont les produits et services offerts par l'organisme? Voi	us pouvez cocher plusieurs cases
☐ 1.Prêts	2.Produits d'épargne volontaire
3.Produits d'épargne systématique	4.Produits d'assurance
5.Conseils en gestion aux entrepreneurs	6.Éducation financière des clients
7 Formations	8.Autres
14. Si 'autres', précisez :	
15. Quels sont les buts de vos prêts? Vous pouvez cocher plusieurs	cases
1.Lutte contre la pauvreté	2.Développer l'esprit entreprenariat
3.Lutte contre l'exclusion financière et sociale des particuliers	4.Autres
16. Si 'autres', précisez :	
17. Quels sont les types de prêts que l'organisme propose? Vous po	ouvez cocher plusieurs cases
1.Prêts individuels	2.Prêts collectifs
3.Prêts à la consommation	4.Prêts d'urgence
18. Quels sont les montants de prêts offerts?	
19. Quelle est la durée du prêt ? Vous pouvez cocher plusieurs cas	PS
1.0 à 6 mois	2.6 mois à 12mois
3.Plus de 12 mois	4.Autres
20. Si 'antres', précisez :	
21. Quel est le taux de recouvrement de vos prêts?	
22. Existe t-il un taux d'intérêt sur les prêts ?	
O 1.OUI	O 2.NON
23. Si oui quel en est le pourcentage?	And the state of t
24. D'où prodennent les fonds destinés aux prêts? Vous pouvez co	cher plusieurs cases
1.Subventions gouvernementales	2.Emprunts auprès de grandes banques
3.Dons-divers	4.Emprunts des particuliers
5.Autres	-
25. Si 'autres', précisez :	OLIGICAL CONTROL CONTR
26. L'arganisme propose t-il uniquement des prêts sécurisés par d	es garanties?
O 1.OUT	O 2.NON



#### LE MICROCRÉDIT COMMUNAUTAIRE AU QUÉBEC

Étude réalisée dans le cadre d'un mémoire pour l'obtention d'une maitrise en administration des affaires. ESG-QAM TEL : 514 549 10 13 EMAIL : cramrras@gmail.com

27. Si OUI les quelles?	
ADAPTATION DES SERVICES	S ET DES PRODUITS À LA CLIENTÈLE CIBLE
8. Quelle est la flexibilité du remboursement?	
1.Une seule possibilité fixée par l'organisme	2.Le programme propose différentes formules
29. Si le programme propose différentes formule	es quelles sont-elles?
30. Quel est le temps moyen pris par les agents o	de crédit pour rendre une décision sur une demande?
31. L'organisme a-t-il déjà conduit des études de clientèle?	marché (sur les budgets familiaux ou autres) pour améliorer la qualité des services à s
O 1.0UI	O 2.NON
32. L'organisme a-t-il déjà utilisé des outils tels dans la définition des services fournis?	que (réunion, des enquêtes, des discussions de groupes etc.) pour impliquer ses clients
O 1.0UI	O 2.NON
	uvent avoir accès aux services non financiers (en son sein même ou grâce à un
partenariat formel ou une coopération avec d'aut	_ '
O 1.OUI	O 2.NON
34. Si OUI	2 Formation profession alle
1.A ccès au marché	2.Formation professionn elle 4.Micro entreprise
3.Innovation technique 5.Service de santé	6.Accès à des travailleurs so ciaux
7.Gestion de budget	O'Weees a see relations so dany
	ocio-économíques pour évaluer la situation et les besoins de ses clients?
O 1.0UI	Q 2.NON
36. L'organisme fournit-il directement ou en pa l'emprunteur?	ortenariat un type d'assurance qui libère la famille du poids de la dette en cas de décès d
O 1.0II	O 2.NON
37. Le document de prêt fait-il la différence entr une information claire aux emprunteurs?	re le montant du principal et le montant des Intérêts et des Irais à payer de façon à donn
O 1.0UI	O 2.NON
38. Les clients reçoivent-ils un document écrit p	pour toutes leurs transactions sur les prêts?
O 1.OUI	O 2.NON
39. Les clients ont-ils facilement accès aux ager	nts de l'organisme?
O 1.0UI	O 2.NON
O 1.001	



#### LE MICROCRÉDIT COMMUNAUTAIRE AU QUÉBEC

Étude réalisée dans le cadre d'un mémoire pour l'obtention d'une maitrise en administration des affaires. ESG-QAM TEL : 514 549 10 13

EMAIL: cramrras@gmail.com

RESPONSABILITE SOC	IALE DE L'ORGANISME
41. Les opérations de l'organisme ont-	lles cherché à renforcer la cohésion sociale dans la communauté qu'elle sert ?
O 1.OUI	O 2NON
42. Si OUI comment?	·
43. Les opérations de l'organisme ont- ou nationaux?	lles cherché à favoriser l'expression de l'opinion de ses clients auprès des gouvernements loca
O 1.OUI	O 2.NON
44. Si OUI comment?	
	2 (fort effet), l'organisme classe-t-il son pouvoir pour influencer les décisions concernant les ocal?
46. L'organisme apporte-il une format etc.)?	on qui favorise le leadership pour ses clients (gestion d'équipe, représentation, prise de parole,
О 1.001	O 2NON
47. L'organisme a-t-fl appuyé la comm hôpitaux, centre communautaire etc.)?	unauté locale à travers un soutien financier (dons ou prêts) pour des projets collectifs (écoles,
O 1.0UI	O 2NON

### Questionnaire pour les bénéficiaires des prêts des organismes membres du RQCC

### PERCEPTION ET APPRÉCIATION DES PRODUITS ET SERVICES REÇUS DE VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT

Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

DONNÉES SOCIOLOGIQUES DU RÉPO uniquement)	NDANT (pour des fins de catégorisation
1. Sexe:	
1.Homme	2.Femme
2. Tranche d'âge :	
Moins de 20 ans	O 20-24 ans
25 - 34 ans	O 35-44 ans
0 45 - 55 ans	O Plus de 55 ans
3. Statut au Canada	
O 1.Sur permis temporaire	2.Résident permanent
O 3. Citoyen canadien (issu de l'immigration)	O 4.Citoyen canadien (né au Canada)
4. Nivean d'éducation :	
O 1.Analphabète	2.Primaire
O 3.Secondaire	4.Collégial (CEGEP)
O 5.Baccalauréat	<ul> <li>6.Diplôme de 2ème cycle universitaire (autre que maîtrise)</li> </ul>
O 7.Maîtrise	○ 8.Doctorat
9.Cours d'alphabétisation uniquement	
5. Situation matrimoniste:	water shall glassespectroscore and an inflamma of supplementations.
1.Célibataire	O 2.Marié(e)
O 3.En union libre	O 4.Veuf (veuve)
5.Divorcé(e)	
6. Nombre d'enfants à charge :	- instructivalistics
○ Zéro	O 1 -2
O 3-5	O Plus de 5
7. Sources de revenus (cochez plusieurs cases si nécessaire)	white construction and the second sec
1.Entreprise personnelle (travailleur autonome)	2.Entreprise familiale
3.Employé (e) du privé (non personnel ou familial)	4.Employé (e) du secteur public
5.Aides divers (famille, parents, amis)	6.Bien-être social
7.Rente/Pension de retraite	8.Autres
8. Si 'Autres', précisez :	down down i nivernit niven in her grade and an extension of the company of the co
9. Votre secteur d'activités (précisez) :	
10. Votre revenu annuel :	
Moins de 15 000 \$	O 15 000 - 25 999 \$
O 25 000 - 49 999 \$	O 50 000 - 74 999 \$
75 000-100 000 \$	Plus de 100 000 \$



Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

11. Quel est le nom de l'organisme de crédit communautaire où vous vous plait) ?	avez	z fait votre demande de prêt ou reçu un service (Précisez le s'
12. Quels types de produits et services linauciers ou non finauciers plusieurs cases si nécessaire)	avez-	vous obtenus de votre institution de microfinance ? (cochez
1.Évaluation du potentiel entrepreneurial		2.Formation (comment partir en affaires)
3.Accompagnement (projet individuel)		4.A ccompagnement (collectif)
5.Participation à un cercle		6.Prêt
7.Assurance		8.A utres
13. Si 'Autres', précisez :		
14. Le produit ou service obtenu de votre institution a été pour des fi	ns :	
1.Non commerciales (besoins personnels)	0	<ol> <li>Commerciales, au profit d'activités personnelles (travailleur autonome)</li> </ol>
3.Commerciales, au profit d'une entreprise incorporée (personne morale)	0	4.Autres
15. Si 'Autres', précisez :		
16. Le produit ou service obtenu de votre institution a été :  1. Individuel (juste pour moi ou pour mon entreprise)  17. Quel était le montant du prêt (indiquez plusieurs montants si voi n'avez pas reçu de prêt)	O us erv	
956-05-05 31 aloc-4504-05-0504-05-05-04-04-04-04-04-04-04-04-04-04-04-04-04-		
18. Le prêt a servi à : (cochez plusieurs cases si nécessaire)		
1. Satisfaire des besoins personnels		2.Démarrer un e nouvelle entreprise
3.Consolider la situation d'une entreprise existante		4.Autres
19. Sl 'Autres', précisez :		
	ı eme	nt : (cochez plusieurs cases si nécessaire)
1.D'accroître la taille de l'entreprise (nouveauxéquipements, augmentation de la main d'oeuvre,)		2.De moderniser les installations et équipements existants
3.D'accroître notre capacité d'achat des matières premières 5.Autres		4.D'améliorer la qualité et/ou l'attrait des produits
21. Si 'Autres', précisez :		
22. Disposez-vous d'un contrat en bonne et due forme pour le prêt (l		of the true cour obtains 2
1.Oui	-	2.Non



Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

3. Combien de temps vous a-t-il fallu pour obtenir votre prêt ? (Indie	quez	plusieurs réponses si vous avez reçu plusieurs préis;
4. Comment avez-vous trouvé le processus d'obtention du prêt ?		11 / 1
1.Très facile	0	2.Facile
O 3.Difficile	0	4. Très difficile
.5. Justifies voire réponse ;		mayor no purpose and a second a
	- Contraction of	
26. Les types de prêts de l'organisme, les taux d'intérêts, frais, char orêt ?	ges c	et pénalités vous ant-lls été clairement expliqués avant l'octra
) 1.0ui	0	2.Non
t7. Si vous disposiez d'un contrat en bonne et due forme pour vos pr	êts. L	es termes du contrat vous ont-ils semblé clairs ?
○ 1 Je ne sais pas. Je ne les ai pas lus	0	2.Non. Mais c'est un contrat d'adhésion
3.Oui. Mais après explication	0	4.Oui. Sans explications
23. Quand vous avez des problèmes avec votre prêt, êtes-vous en mes décessaire)	ure	
1.Oui. Je contacte l'institution financière et mes questions sont résolues avec satisfaction		2. Oui. Je contacte l'institution financière et trouve quelqu'un avec qui je peux parler, mais je n'obtiens pas de réponses satisfaisantes
3.Oui. Je contacte l'institution financière, mais c'est difficile de trouver quelqu'un à qui parler		4.Non. Je n'essaye pas de contacter l'institution, parce que je sais pas comment procéder
5.Non. Je n'essay e pas de contacter l'institution, parce que je ne sais pas s'ils vont m'écouter		6.Non. Je n'essaye pas de contacter l'institution, parce que je sais que ça ne sert à rien
29. Comment avez-vous trouvé le montant du prêt offert par votre ins	titut	ion?
1.Faible (très en dessous de mes besoins)	0	2. Juste (répond adéquatement à mes besoins)
3.Élevé (supérieur à mes besoins)	0	4. Très élevé (très supérieur à mes besoins)
30. Comment avez-vous trouvé la durée de traitement du prêt offert p	Par vo	stre institution?
1.Très courte	0	2.Courte
3.Moyenne	0	4.Longue
5.Très longue	************	
31. Comment avez-vous trouvé le taux d'intérêt offert par votre insti	tuti o	n 7
1.Très faible	0	2.Faible
3.Moyen	0	4.Abordable
○ 5£levé	0	6.Très élevé
32. Avez-vous eu de la difficulté à rembourser un prêt?		A A A CONTRACTOR A CONTRACTOR AND A CONT
	ä	Name -
O 1.0ul	Ų	2.Non

### PERCEPTION ET APPRÉCIATION DES PRODUITS ET SERVICES REÇUS DE VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT

Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

34. Avez-vous déjà fait la demande d'un prêt auprès d'une banque?	
O 1.0ui	O 2.Non
35. Si 'Non', Pourquoi n'avez-vous pas fait de demande (vous pouvez	cocher plus d'une case) ?
01 Je n'en avais pas besoin	02.Manque d'informations
03.Procédures trop longues et/ou compliquées	04.Manque de garanties
05.Échéan ce très courte	06. Taux d'intérêt trop élevé
07.Montant proposé non adapté à mes besoins	08.Me sens trop petit pour ban ques
09.Je ne fais pas confiance aux banques	10.Autres
36, Si 'Autres', précisez :	
,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	
37. Si Oul (was avez fait la demande d'emprunt). Avez-vous obtenu	le prêt?
O 1,Oui	O 2.Non
38. Si vous avez fait la demande d'emprunt et n'avez pas obtenu le p	rêt. Quelles ont été les raisons du refus ?
	-
39. On'smréciez your LE PLIS dans le programme de votre institu	ution de microfinance? PLUS CÉNÉRALEMENT (sans se limiter aux
prêts)	and of his of miles 2 2200 out and the control of t
01 Évaluation du potentiel entrepreneurial	02.Formation (comment partir en affaires)
03.A ccompagn ement (projet in dividuel)	04.Accompagnement (collectif)
05 Le groupe de solidarité des cercles	06.Le montant des prêts
07.La flexibilité dans les termes du prêt	08.Le suivi personnalisé
09.La relation avec les agents	10.La séance d'information
11.La non-exigence de garanties	12.Autres
40. SI 'Antrea', précisez:	
	A
41. Qu'appréciez-vous LE MOINS dans le programme de votre inst	itution de microfinance? (cochez plusieurs cases si nécessaire)
1.Montent des prêts trop faibles	2.Taux dintérêt trop élevés
3.Cycle de prêt trop long	4.Fortes commissions
5.Réunions très longues et trop fréquentes	6.Autres
42. Si 'Autres', précisez :	AMANDA AMANDAN - SET
TE ST AME CS , processes	
43. Si vous pouvez changer des choses dans le programme de votre	institution de microfinance quelles sergient elles ?
45.51 four pourez changer des choses dans le ja de amine de vou	Institution of life differences of the second circumstances
ALCH VALUE AND	Han offerte non solve to the time to
44. S'IL Y A LIEU, comment avez-vous trouvé la qualité de la forms	
1.Excellente	O 2.Très bonne
O 3.Bonne	4.Moyenne

## PERCEPTION ET APPRÉCIATION DES PRODUITS ET SERVICES REÇUS DE VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT

Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

45. S'IL Y A LIEU, comment avez-vous trouvé le groupe solidat	re offert par votre institution ?
1.Très utile	O 2.Utile
3.Passablement utile	O 4.Pas utile
46. De façon générale, vous êtes satisfait des services et produ	its offerts par wire institution de microfinance
1.Totalement satisfait	2.Satisfait
O 3.Légèrement insatisfait	4.Totalement insatisfait
47. Recommanderez-vous votre institution de microfinance à u	m potentiel client ?
O 1.0ui	O 2.Non
RETOMBÉES DU PROGRAMME DE V SUR VOTRE ENTREPRISE (existante)	VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCE
48. Concrètement, le concours de l'institution de microfinance	e m'a permis : (cocnez piusieurs cases sı nècessaire)
1.D'éviter la faillite de mon entreprise	2.De professionnaliser mon entreprise
3.De soutenir la croissance de mon entreprise	4.De rendre l'entreprise plus compétitive
5.D'accéder à plus de ressources externes	6.Autres
49. Si 'Autres', précisez :	The state of the s
50. Depuis l'obtention du prêt (ou des prêts), les revenus de me	on entreprise :
O 1.Ont beaucoup augmenté	2.Ont augmenté
3.Sont restés inchangés	○ 4.Ont diminu é
O 5.Ont beau coup diminu é	
51. Depuis i'obtention du prêt (ou des prêts), les bénéfices de r	mon entreprise:
O 1.Ont beau coup augmenté	2.Ont augmenté
3.Sont restés inchangés	○ 4.0zt diminu é
5.Ont beaucoup diminué	
52. De façon générale, l'apport de l'institution de microfinanc	ce à l'évolution de mon entreprise a été :
1.Très satisfeis ant	2.Satisfaisant
O 3.Légèrement insatisfaisant	4. Très insatisfaisant
PETOMBÉES DU PROCRAMME DE L	VOTRE INSTITUTION DE MICROFINANCE
SUR VOS CONDITIONS DE VIE PERS	
53. Concrètement, le concours de l'institution de macrofinance	
1.De développer la confiance en moi	2.De développer mon sens et niveau d'interaction avec la collectivité
3.De briser dépendance auxprogrammes sociaux	4.D'acquérir de saines habitudes de travail
5.De sortir de la précarité	6.De reprendre une activité économique
7.De développer une autonomie financière	8.Autres
54, SI 'Autres', précisez :	



Ce questionnaire est anonyme, aucune information permettant d'identifier le répondant n'est incluse dans les questions. Veuillez répondre franchement SVP.

	iveau général de revenus de ma famille :
1.A beaucoup augmenté	O 2.A augmenté
3. Est resté in changé	O 4.A diminué
5.A beaucoup diminué	
56. Les ressources additionnelles générées par le concours de l'inst cases si nécessaire) :	
1.De mieuxse nourrir	2.De mieux s'habiller
3.De mieuxse loger	4.De mieux se divertir
5.D'épargner plus	6.Autres
57. Si 'Autres', précisez :	
	was a second
58. Sur le plan social, le concours de l'institution de microfinance n	'a permis (cochez plusieurs cases si nécessaire) :
<b>-</b>	
1.De clarifier et de réaliser mon projet de vie	2.De mettre fin à l'isolement social
1.De clarifier et de réaliser mon projet de vie     3.De développer un sentiment d'apparten an ce à la communauté	2.De mettre fin à l'isolement social     4.De me valoriser en tant qu'individu
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté	4.De me valoriser en tant qu'individu
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté 5.D'améliorer ma santé psychologique	4.De me valoriser en tant qu'individu
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté 5.D'améliorer ma santé psychologique 7.Autres 7.Autres 7.Autres', précisez:	4.De me valoriser en tant qu'individu 6.De développer un réseau de soutien professionnel
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté 5.D'améliorer ma santé psychologique 7.Autres 7.Autres 7.Autres', précisez:	4.De me valoriser en tant qu'individu 6.De développer un réseau de soutien professionnel
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté  5.D'améliorer ma santé psychologique  7.Autres  7.Autres  7.Autres', précisez:	4.De me valoriser en tant qu'individu 6.De développer un réseau de soutien professionnel  filnance, voire niveau de vie :
3.De développer un sentiment d'appartenance à la communauté 5.D'améliorer ma santé psychologique 7.Autres 7.Autres 7.Autres', précisez: 60. De façon générale, avec la sollicitation d'une institution de micro 1.S'est beaucoup amélioré	4.De me valoriser en tant qu'individu 6.De développer un réseau de soutien professionnel  filnance, votre niveau de vie: 2.S'est amélioré

# RÉFÉRENCES

#### RÉFÉRENCES

#### A. Webographie

1. Encyclopédie Britannica. En ligne.

http://www.britannica.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/EBchecked/topic/1076284/microcredit.

Consulté le 30/12/2013.

2. Banque-France. En ligne.

https://www.banque-france.fr/publications/publications/rapport-de-lobservatoire-de-la-microfinance.html.

Consulté le 21/03/2014.

3. Philippe Jeannin, Mariam Sangaré. En ligne.

://liris.cnrs.fr/cnriut08/actes/articles/149.pdf.

Consulté le 30/06/2013.

4. Emploi et solidarité social au Québec. En ligne.

http://www.mess.gouv.qc.ca/solidarite-sociale/programmes-mesures/assistance-emploi/.

Consulté le 20/07/2013.

5. OCDE. En ligne. http://www.oecd.org/fr/apropos/.

Consulté le 27/07/2013.

6. Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne.

http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

7. Mémoire sur le projet de loi-cadre no27, Loi sur l'économie sociale. En ligne.

http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/memoires/memoire%20rqcc%20loi%20econ omie%20sociale.pdf.

Consulté le 04/10/2013.

 Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne.

http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

 Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne.

http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

10. Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne.

http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

11. Isabelle Guérin. « La microfinance et la création d'entreprise par les chômeurs La situation dans quelques pays européens et en Amérique du Nord ». En ligne.

http://www.european-microfinance.org/data/file/bitinternational.pdf. Consulté le 02/07/2013.

12. Eve. En ligne. http://www.eve.coop/?a=175. Consulté le 16/03/2014.

13. Rapport annuel du RQCC. En ligne.

http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/publications/rqcc\_rapportannuel\_2012-2013.pdf.

Consulté le 18/03/2014.

14. Economie.gouv.qc. En ligne.

http://www.economie.gouv.qc.ca/objectifs/informer/entrepreneuriat/page/entrepreneuriat-

10757/?tx\_igaffichagepages\_pi1[mode]=single&tx\_igaffichagepages\_pi1[backPid]=72&tx\_igaffichagepages\_pi1[currentCat]=&tx\_igaffichagepages

\_pi1[parentPid]=14875&cHash=a12c847953efb66b5979ead78e149e21.
Consulté le 12/12/2014.

15. Lesphinx-developpement. En ligne.

http://www.lesphinx-developpement.fr/fr/bibliographie-1063.html. Consulté le 14/12/2014.

16. CEPE. En ligne.

http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf.

Consulté le 04/01/2014.

 Rapport sur L'inventaire des indicateurs de pauvreté et d'exclusion sociale. En ligne.

http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf.

Consulté le 30/12/2013.

- CEPE. En ligne. http://www.cepe.gouv.qc.ca/presentation/.
   Consulté le 30/12/2013.
- Pri-prp. En ligne. http://www.pri-prp.gc.ca/fra/book/export/html/1765.
   Consulté le 02/01/2014.
- 20. CEPE. En ligne.

http://www.cepe.gouv.qc.ca/publications/pdf/CEPE\_inventaire-indicateurs.pdf.

Consulté le 14/12/2014.

21. Emnconference. En ligne.

http://www.emnconference.org/archives/definitionexclusionfinanciere.php Consulté le 04/01/2014.

22. IC. En ligne.

http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/PSRPE-KSBS\_Juillet-July2012\_fra.pdf/ \$ FILE/PSRPE-KSBS\_Juillet-July2012\_fra.pdf. Consulté le 5/01/2014.

23. Rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises publié en Novembre 2013. En ligne.

http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/FinancementPSRPE-

FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf/ \$ FILE/FinancementPSRPE-

FinancingKSBS\_2013\_fra.pdf.

Consulté le 06/01/2014.

24. Rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises publié en Novembre 2013. En ligne.

http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/FinancementPSRPE-

FinancingKSBS 2013 fra.pdf/ \$ FILE/FinancementPSRPE-

FinancingKSBS 2013 fra.pdf.

Consulté le 06/01/2014.

25. RQCC. En ligne.

http://rqcc.qc.ca/images/rqcc/memoires/memoire\_financespubliques.pdf. Consulté le 04/10/2013.

26. Plan d'action gouvernemental pour LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015. En ligne.

http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\_Plan\_de\_lutte\_201 0-2015.pdf.

Consulté le 02/01/2014.

27. Entretien avec Danielle Dumont conseillère en gestion au CDEST.

RQCC. En ligne.

http://rqcc.qc.ca/communiques/167-le-rqcc-accueille-favorablement-le-discours-inaugural-du-premier-ministre.

Consulté le 14/12/2014.

28. ACEM. En ligne.

http://www.acemcreditcommunautaire.qc.ca/fr/component/docman/cat\_vie w/11-documentation-sur-lacem.

Consulté le 12/10/2013.

29. ACEM. En ligne.

http://www.acemcreditcommunautaire.qc.ca/fr/component/docman/cat\_vie w/11-documentation-sur-lacem.

Consulté le 12/10/2013.

30. CDEST. http://www.cdest.org/p/mission.

Consulté le 12/10/2013.

31. L'Assemblée nationale du Québec. En ligne.

http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-

201-40-1.html Consulté le 29/08/2013.

Consulter ce site pour le PDF de 20 pages du projet de loi.

Consulté le 02/10/2013.

32. Carrefourdequebec. En ligne.

http://www.carrefourdequebec.com/nouvelle.php?idNouvelles=5917.

Consulté le 02/10/2013.

33. Desjardins. En ligne. https://www.desjardins.com/a-propos/responsabilite-sociale-cooperation/produits-services-financiers-socialement-responsables/finance-solidaire/.

Consulté le 20/05/2014.

34. Sourceosbl. En ligne.

http://sourceosbl.ca/gestion-dun-organisme/creation-dun-organisme.

Consulté le 11/11/2014.

35. Registreentreprises. En ligne.

http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/tarifs/liste\_tarifs.aspx.

Consulté le 11/11/2014.

36. Pauvreté. En Ligne.

http://www.pauvrete.org/seuildepauvrete.html.

Consulté le 4/01/2015.

#### B. Bibliographie

- Aktouf, O. (2008). La strategie de l'autruche : Post-mondialisation, management et rationalité économique. Montréal, Canada : Écosociété. 376 pages.
- Beck, U. (2001). La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité. France : Flammarion. 521 pages.
- Bouquet, E., Wampfler, B. et Ralison, E. (2009). Rigueur scientifique et pertinence opérationnelle des études d'impact en microfinance : Une alliance à construire enseignements d'une étude en partenariat à Madagascar. Revue Tiers Monde, 197 (1), 91-108.
- Chanlat, J.-F. (1998). Sciences sociales et management : Plaidoyer pour une anthropologie générale. Presses Université Laval Éditions ESKA. 114 pages.
- Chen, M.A. (1997). A guide for assessing the impact of microenterprise services at the individual level: AIMS Project Report, USAID/G/EG/MD. Washington, DC. Management Systems International.
- Chiapello, È., Gilbert, P. et Baud, C. (2013). Sociologie des outils de gestion:

  Introduction à l'analyse sociale de l'instrumentation de gestion. La
  Découverte. 294 pages.
- Dumas, C. (2001). Evaluating the outcomes of microenterprise training for low income women: A case study. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 6, 97–128.
- Epstein, M.J. et Crane, C.A. (2005). Alleviating global poverty through microfinance: Factors and measures of financial, economic, and social performance. Documento presentado en la conferencia sobre pobreza mundial organizada por la Harvard Business School, Boston, MA, Actes du colloque.
- Ferrary, M. (2006). Microfinance et lutte contre l'exclusion. Du contrat formel de financement au contrat implicite de socialisation. *Sociologies pratiques*, 13 (2), 61-76.

- Flückiger, Y. (2013). La crise financière, l'avenir du travail et leurs conséquences pour les assurances sociales. Revue d'éthique et de théologie morale (HS), 73-92.
- Fortin, M.-F. (2010). Fondements et étapes du processus de recherche Méthode quantitatives et qualitatives. Chenelière Éducation. 632 pages.
- Frédéric, L. (2008). Jusqu'à quand? Pour en finir avec les crises financières.

  Paris: Raison d'agir Éditions. 221 pages.
- Gail Dugas, N.C.P. (2008). Le point sur la pauvreté au Canada. Perception, 29, (3&4).
- Gandré, P. (2012). Le microcrédit : Fausse ou vraie solution à la pauvreté ? *Idées Économiques et Sociales*, 168 (2), 22-31.
- Généreux, J. (2001). Les vraies lois de l'économie : II. (Vol. 1) : Seuil. 200 pages.
- Gloukoviezoff, G. (2004). De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale. Revue Française des Affaires Sociales, 3 (3), 9-38.
- Gori, R., Sauret, M.-J. et Abelhauser, A. (2011). La Folie Évaluation: Le malaise social contemporain mis à nu. Fayard/Mille et une nuits. 208 pages.
- Guérin, I. (2002). La microfinance dans les pays du Nord : Bilan d'une étude comparative. Institut de Recherche pour le Développement (IRD) et Centre Walras (CNRS / Université Lyon 2).
- Guichandut, P. (2006). Europe occidentale et reste du monde : Parle-t-on des mêmes pratiques ? *Finance & Bien Commun*, 25 (2), 54-60.
- Jeannin, S. (2008). La microfinance. Quels impacts économiques et sociaux ? Communication soumise au CNRIUT.
- Labie, M. (2004). Microfinance: Un état des lieux. Mondes en Développement, 126 (2), 9-23.
- Lapenu, C., Zeller, M., Greely, M., Chao-Béroff, R. et Verhagen, K. (2004).

  Performances sociales: Une raison d'être des institutions de microfinance et pourtant encore peu mesurées. Quelques pistes. *Mondes en Développement*, 126 (2), 51-68.

- Lévesque, B. (2000). Originalité et impact de l'action des SOLIDE sur le développement local et sur l'emploi au Québec. Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats.
- Lévesque, B. et Mendell, M. (2000). La création d'entreprises par les chômeurs et les sans-emploi : Le rôle de la microfinance. Rapport pour le Programme d'action du Bureau International du Travail, La microfinance et le travail autonome. La Création d'entreprise par les chômeurs.
- Maystadt, J.-F. (2004). Microfinance au Nord: Un effet de mode importé du Sud? Mondes en Développement, 126 (2), 69-82.
- Mosley, P. et Steel, L. (2004). Microfinance, the labour market and social inclusion: A tale of three cities. Social Policy & Administration, 38 (7), 721-743.
- Paquet, R. et Favreau, L. (2000). Qualité de l'emploi et micro-entreprises soutenues par la microfinance. Publ. conjointe Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC) & Centre d'étude et de recherche sur le syndicalisme et le travail (CEREST), Université du Québec à Hull.
- Paugam, S. (1996). L'exclusion, l'état des savoirs. Éditions de La Découverte. 582 pages.
- Paugam, S. (2005). Les formes élémentaires de la pauvreté. Presses universitaires de France. 276 pages.
- Pauline, G. (2012). Le microcrédit : Fausse ou vraie solution à la pauvreté ? *Idées Économiques et Sociales*, (2), 22-31.
- Perret, B. (1995). L'avenir du travail, les démocraties face au chômage. Paris : Éd. du Seuil. 331 pages.
- Pigasse, M. et Finchelstein, G. (2009). Le monde d'après : Une crise sans précédent. France : Plon. 231 pages.
- Reich, R.B. et Pavillet, M.-F. (2011). Le Jour D'après...: Sans réduction des inégalités, pas de sortie de crise. Vuibert. 208 pages.
- Renouard, C. (2013). Ethique et entreprise: Pourquoi les chrétiens ne peuvent pas se taire. Éditions de l'Atelier. 172 pages.

- Servet, J.-M. (2006). Banquiers aux pieds nus: La microfinance. Paris: Odile Jacob. 505 pages.
- Servet, J.-M. et Gentil, D. (2002). Entre « localisme » et mondialisation : La microfinance comme révélateur et comme levier de changements socio-économiques. *Tiers-Monde*, 737-760.
- Villeneuve, L. (2009). Microcrédit, microfinance, crédit communautaire ou des enjeux de la finance solidaire. L'entrepreneuriat francophone : Évolution et perspectives. 315 pages.
- Wehrell, R. (2002). The atlantic micro-credit socio-economic impact study: Final Report. Atlantic Canada Opportunities Agency.