

Synthèse du 4^{ème} forum entre les acteurs sociaux et bancaires

Vendredi 1^{er} juin 2012 de 9h30 à 16h30 au Comptoir général.

« A QUI PROFITE L'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE ? LE PUBLIC EN EST-IL VRAIMENT DEMANDEUR ? COMMENT ARTICULER NOS INTERVENTIONS ? »



« **L'accompagnement budgétaire** apparaît comme un sujet d'intérêt tant pour les travailleurs sociaux que pour les acteurs associatifs et les professionnels de la banque, afin de renforcer leurs interventions auprès des personnes en difficulté budgétaire. Pour autant ce terme couvre une diversité de pratiques dont nous allons tenter de cerner les contours lors de ce forum.

La demande n'est pas facile à faire émerger et elle se heurte à de nombreuses **résistances à échanger sur l'argent** et le rapport singulier que chacun entretient avec lui. Comment prescrire tout **en favorisant l'autonomie** des personnes « accompagnées » ? Comment établir une **relation de confiance** qui leur permette de prendre pleinement conscience de leur situation et de leurs marges de manœuvre en matière de budget ? »

INTRODUCTION

Présentation du programme de la journée par *Anne Gloux, Responsable du Service Microcrédit et Orientation sociale du Crédit Municipal de Paris* et *Cécile de Calan, Animatrice du forum, TransfaiRH*.

M. Dargent, Vice-Président, Crédit Municipal de Paris

Dans son introduction, M. Dargent a insisté sur la richesse que peut apporter un tel évènement. Des rencontres, des échanges, des partenariats entre les établissements bancaires et les associations et/ou les services sociaux ont pu être mis en place suite à ces forums.

Cela a été aussi une source d'inspiration pour le Crédit Municipal de Paris qui a ainsi développé certaines missions à vocation sociale. L'une d'entre elles a pu voir le jour récemment : celui d'une nouvelle expérimentation sociale destinée aux Parisiens ayant bénéficié d'une procédure de traitement du surendettement, c'est-à-dire un accompagnement aux personnes ayant reçu une décision définitive de la commission de surendettement de Paris.

M. Dargent a pu insister sur la nécessité de ce dispositif, qui permet d'expliquer la décision de la commission aux personnes et de proposer un suivi adapté aux besoins de chacune. Ces besoins sont multiples, ils peuvent être d'ordre administratif, porter sur la gestion du budget ou porter sur des points plus juridiques. Par ailleurs, l'importance de ce projet se traduit également par le fait de travailler en réseau avec les différents acteurs (services sociaux, associations, juristes).

L'accompagnement budgétaire est un sujet de préoccupation également des pouvoirs publics, plusieurs rapports mentionnent son utilité. Il était donc important de prendre le temps d'échanger sur les pratiques relatives à cet accompagnement aujourd'hui.

LES CONTOURS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Par sous-groupes, les participants ont proposé 3 mots qu'ils associent à l'accompagnement. Parmi les termes les plus fréquemment cités, on trouve : Adhésion, Pédagogie, Suivi, Conseil, Contrat, Confiance, Evolution, Autonomie, Soutien, Relation, Acteurs, Diagnostic, Découverte, Education, Proximité, Durée, Empathie, Résultats.

Sandra Bythell, Chargée de mission microcrédit, Crédit Municipal de Paris

L'étymologie du terme « accompagnement » est latine, le mot peut être décomposé en 3 parties : la première, « ad », signifie « vers », la seconde, « cum », signifie « avec » et enfin la dernière, « panis », signifiant « pain ».

L'accompagnement a donc trois dimensions : le cheminement, la relation, et le partage. Dans la dimension de cheminement, la notion de direction s'entend dans le sens d'aider à réfléchir et à faire des choix et non de diriger l'autre. Il s'agit donc de l'impact de la dimension de partage, de dialogue. Il n'y a pas de règles prédéfinies pour accompagner car chaque binôme est différent.

L'accompagnement se retrouve dans des secteurs très divers tels que le secteur social, thérapeutique, éducatif, de la santé, sportif, de l'emploi... Plusieurs pratiques ont été définies comme relevant de l'accompagnement, tel que le counselling, le sponsoring, le coaching, le mentoring... Dans la pratique actuelle de l'accompagnement, certains aspects peuvent être vus comme préoccupants tels que la nécessité de produire des résultats qui sont prédéfinis et ne permettent pas à la personne concernée d'élaborer ses propres choix ou des mesures dont les durées sont prédéterminées et ne tiennent pas compte du temps qui est nécessaire à la personne.

Une définition fut proposée concernant l'accompagnement budgétaire : « Aider une personne volontaire à trouver elle-même les solutions à ses problèmes d'argent par une relation de confiance dans la durée ».

Vidéo : « Comment les bénéficiaires perçoivent-ils l'accompagnement budgétaire ? »

CONFERENCE SUR LES DIFFERENTES REPRESENTATIONS DU BUDGET CHEZ LES BENEFICIAIRES ET LES PROFESSIONNELS

Ana Perrin-Heredia, Sociologue, Centre de sociologie des organisations (CNRS – Sciences po Paris)

La Banque de France dresse régulièrement le profil des personnes surendettées. Dans son précédent rapport (2007), la Banque de France considérait que 75% des situations de surendettement résultaient d'une diminution de ressources consécutive à un « accident de la vie ».

Mais cette terminologie a été abandonnée dans le nouveau rapport de 2011, au profit d'explications tenant compte de la sociologie du public : les débiteurs sont en grande partie chômeurs, ouvriers ou employés. Leur revenu est par conséquent modeste et ne leur permet pas de constituer un patrimoine ou une épargne. De plus, les 2/3 sont seuls et ne disposent donc pas d'un soutien familial. Ils sont au contraire plus souvent « chef de famille » avec des personnes à charge. Enfin, ces personnes sont surexposées au risque d'accident et de maladie.

On retrouve logiquement davantage de petits budgets parmi les personnes accompagnées, dont nous voyons que le peu de ressources est corrélé avec des difficultés familiales et d'accès à l'emploi.

L'accompagnement de ces familles nécessite la prise en compte de ces nombreux éléments pour éviter de porter des jugements. En effet, leur manière de gérer leur argent leur vaut souvent des commentaires sur ce qu'il conviendrait de faire (les « mauvais pauvres »).

Plusieurs paramètres expliquent cette propension :

- le décalage entre le regard porté de l'extérieur et la vision subjective des personnes
- la question sociale de la contrainte économique (ne pas consommer revient à s'exclure de la société)
- les personnes pauvres se trouvent plus démunies dans les relations marchandes en face-à-face. Les produits leur coûtent généralement plus chers (leasing, agios...). Elles sont plus captives des discours commerciaux agressifs parce qu'elles se sentent moins capables de contrarguer.
- elles paient aussi plus chèrement les décalages de trésorerie en recourant à des crédits (les « crédits soudés »).

Une autre manière de disqualifier la façon de gérer des personnes modestes tient au calcul de l'équilibre budgétaire. Cette règle « arithmétique » véhicule de manière plus insidieuse une évaluation normative puisqu'elle se fonde sur une apparente rigueur « scientifique ». Elle est pourtant empreinte du modèle dominant du couple salarié avec enfant.

En effet, ce calcul exige la mise en commun de toutes les ressources du ménage. Dans les familles modestes, les enfants tendent à quitter plus tard le domicile et peuvent donc percevoir des revenus alors qu'ils vivent chez leurs parents. Ils peuvent participer à leur entretien sans pour autant donner l'intégralité de leurs ressources. Les administrations se basent pourtant sur cette fiction pour calculer les droits de cette famille.

Pire, les services fiscaux ne rattachent pas leurs enfants au foyer fiscal, ils sont alors tenus de payer des impôts comme s'ils étaient célibataires.

La règle de l'équilibre budgétaire repose sur un autre principe implicite : la perception de revenus mensuels. Les dépenses sont pensées à l'année, les charges exceptionnelles (impôts, cotisation d'assurance...) sont fractionnées, supposant que la personne réserve tous les mois une partie de son budget au paiement de ces sommes. Or, le modèle du salarié stable aux horaires fixes devient de moins en moins accessible aux classes populaires. L'imposition de la mensualisation et du prélèvement automatique comme mode de règlement des dépenses retire donc des marges de manœuvre aux populations qui ne connaissent pas des conditions d'emploi aussi stables.

Dans ce contexte, les familles qui s'en sortent le mieux sont celles qui disposent de marges de manœuvre : soutien familial, associatif, réseau d'entraide... Elles peuvent ainsi solliciter leur entourage pour emprunter un véhicule le temps de faire des courses à l'hypermarché ou laisser leur enfant sous la garde d'un proche.

La prise en compte de ce décalage entre dépenses mensualisées et revenus irréguliers réhabilite les arbitrages budgétaires de familles qui paient en priorité leurs créanciers plutôt que le loyer. En effet, le bailleur se montre plus souvent arrangeant pour échelonner les retards, sans appliquer de pénalités. De la même façon, il est aisé de comprendre pourquoi les prélèvements automatiques, qui ne laissent aucune souplesse (contrairement aux chèques), ne constituent pas un mode de paiement approprié.

Le budget comporte plusieurs dimensions dont toutes ne se donnent pas à voir. Ainsi, il est question de recettes, de dépenses, de dettes, et aussi d'envie, de frustration, de conflit... La manière de gérer ne se résume pas à l'individu, elle s'apprécie en tenant compte de sa trajectoire sociale, de l'héritage familial, du contexte économique.

La famille joue un rôle prépondérant, elle conditionne une bonne partie du rapport à l'argent. C'est en effet le 1er lieu d'apprentissage, qui imprime fortement sa marque car il est aussi lié à l'affect (perspective analytique). De ce point de vue, il est intéressant d'observer la circulation de l'agent au sein de la famille ; que fait-on de la paie, des allocations ? Comment les décisions se prennent-elles, en couple, avec les enfants ? Il convient ensuite d'observer les échanges avec la société extérieure (J. Baudrillard). Chaque objet est porteur de plusieurs significations ou valeurs : d'usage, marchande, symbolique... Le fait d'acquiescer tel objet revêt alors un sens

particulier, il dit quelque chose de moi quand je l'arbore.

La formation des travailleurs sociaux à l'accompagnement budgétaire a pour objectif de prendre en compte toutes ces dimensions, afin d'être en capacité de distanciation par rapport à soi-même et face au bénéficiaire. L'accompagnement du bénéficiaire a pour but de lui permettre la prise de conscience de ses propres fonctionnements vis-à-vis de l'argent et de le soutenir dans les changements à opérer, dans la durée, pour améliorer la situation.

Des outils se référant à l'approche systémique appliquée au travail social, exemple le géosociogramme, peuvent être utilisés. L'évaluation sociale et financière approfondie permet alors la mise en place d'un projet personnalisé et des différentes phases d'accompagnement, en donnant sens à celui-ci, dans une perspective de développement personnel et familial.

CONFERENCES-TEMOIGNAGES : EXPERIENCES D'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

Marie-Carole Bocquet et Stéphanie Dauriac, Chargées de mission et d'orientation sociale, Crédit Municipal de Paris

Ce témoignage a permis de mettre en lumière la pratique de l'accompagnement budgétaire par des **conseillères en économie sociale et familiale**. Leurs expériences auprès de publics divers leur a permis de réfléchir sur leurs pratiques et d'aboutir à une définition de l'AB qui recouvre de multiples actions.

Qu'est-ce que l'accompagnement budgétaire ? Et comment le met-on en œuvre ? A la première question, elles se sont accordées pour dire que l'accompagnement se construit sur les notions « d'être avec » et « aller vers » sur un fondement d'échange. Mais aller vers quoi ? Elles répondent que cela pourrait être une dynamique de changement qui vise l'autonomie de la personne et la cohésion de groupe. L'accompagnement budgétaire est donc le fait d'aider progressivement la personne à développer et à utiliser au mieux ses ressources financières et personnelles.

La mise en œuvre de l'accompagnement budgétaire se fait en plusieurs étapes. Lorsqu'on a posé le cadre institutionnel, le contexte de l'intervention, on fait un état des lieux validé par la personne avec le but qu'elle souhaite atteindre. On se fixe ensuite des objectifs, concrets, réalistes, mesurables, ainsi que les moyens pour les mettre en œuvre. Des échéances sont à fixer pour enfin arriver à un terme. Leur rôle est assez vaste puisqu'elles accompagnent sur le plan administratif et/ou bancaire, elles recherchent des moyens de faire évoluer les ressources, elles accompagnent un dépôt de dossier de surendettement, ... entre autre !

Elles estiment qu'il y a encore plusieurs questions à se poser et auxquelles répondre, tel que ce que nécessite l'accompagnement budgétaire, les limites ainsi que les évolutions possibles.

Pascale Amrofel, Conseiller, Parcours Confiance Loire Centre

Mme Amrofel est intervenue également pour témoigner de son expérience par rapport à l'accompagnement budgétaire en tant qu'association liée à une banque, la Caisse d'Epargne. **Tous les dossiers de microcrédits accordés par l'association Parcours Confiance sont accompagnés**. Un point budgétaire est fait chaque trimestre avec le bénéficiaire. L'association agit également en accordant un accompagnement pur pour les situations particulières, tel que l'addiction ou les personnes retraitées. Cet accompagnement permet de savoir où en sont les personnes au niveau de leurs dettes, et ainsi d'adapter leur moyen de paiement.

L'association propose aux personnes d'avoir deux comptes, un pour les revenus, un pour les charges. Un reste-à-vivre est déterminé et la personne acquiert une carte de retrait. Au bout de neuf mois, voire un an, les personnes peuvent évoluer dans leur moyen de paiement. Ce procédé pourrait presque être assimilé à une tutelle ou curatelle.

Mme Amrofel explique aussi que **des ateliers sur la gestion budgétaire** sont mis en place pour toutes les personnes entrant dans le processus de Parcours Confiance. Ces ateliers sont organisés par l'association Finances et Pédagogie. Cela permet à ces personnes de discuter de leur relation avec l'argent.



Michel Knoell, Directeur Honoraire, Crésus Alsace

Michel Knoell témoigne d'une expérimentation de **groupe de parole** pour les personnes surendettées menée par CRESUS ALSACE.

Ce groupe réunit des personnes volontaires, d'âges, d'origines et d'horizons variés, demandeuses (autour de 8 à 12 participants), deux fois par mois jusqu'à résolution du problème qui les préoccupe. La parole est libre, la discussion n'a pas forcément trait à l'argent. Lorsque la dynamique s'enclenche, les participants peuvent se libérer d'un poids. Pour cela, le rôle du modérateur est décisif.

Lors d'un tour de table, chacun se présente brièvement. Après quoi, chacun est libre de présenter la problématique de son cas. A tour de rôle, le modérateur donne la parole aux participants qui enrichissent le débat par leur expérience vécue, et les solutions trouvés à des cas analogues. Entre faits, questions de droit, de gestion de budget familial, etc... la perception de la situation personnelle de chaque participant s'affine progressivement et permet de reprendre confiance en soi.

Partager, se dégager de l'enfermement d'idées préconçues est une voie libératrice, de lâcher prise, de prise de conscience.

Yves Collombat, Chargé de mission, Fédération Bancaire Française

M. Collombat conclut sur les rôles des acteurs bancaires, associatifs et services sociaux, en matière d'accompagnement budgétaire.

Tout d'abord, dans une chaîne de prévention et d'accompagnement, **tous les acteurs ont un rôle à jouer**. Il y a des gens qui résistent ainsi aux difficultés car ils ont des marges de manœuvres. Manœuvres qu'ils trouvent auprès de leur employeur ou de leur banquier par exemple. Ces accompagnements de la vie sont essentiels.

L'accompagnement social demande ensuite **un travail de professionnel**. Chacun doit rester dans son rôle, là où il est efficace et où ses compétences sont le mieux exploitées. L'accompagné accorde plus sa confiance à un professionnel, le fait que ce soit une personne neutre est aussi important.

Les banques ont un rôle de prévention à jouer, en accordant des microcrédits ou encore en détectant un découvert bancaire. Cela permet d'intervenir, de savoir pourquoi il y a intervention, et de trouver une solution adaptée. D'autres acteurs peuvent également jouer un rôle de détection, tel que Pôle Emploi, la Caisse d'Allocation Familiale ou les employeurs.

Si chacun doit rester dans son rôle, il ne faut pas hésiter à jouer un rôle de complément, savoir diriger les personnes où il faut, selon le problème détecté. **C'est pour cela qu'il est important de renforcer les liens entre partenaires bancaires et partenaires social.**

M. Collombat conclut que l'on peut faire avancer les choses ensemble par la recherche de complémentarités et une meilleure coordination des acteurs de terrain qu'ils soient bancaires, associatifs ou institutionnels.

LES LIMITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Chantal Fazekas, Directrice, Finances & Pédagogie

Mme Fazekas est venue témoigner sur ce qui constitue selon elle les limites de l'accompagnement budgétaire.

Pour Chantal Fazekas, l'accompagnement « idéal » revêt 3 critères : un critère relationnel, un critère temporel et un critère dynamique qui justifie justement l'envie d'aller de l'avant. C'est l'idéal, mais selon elle, l'idéal n'est pas facile à trouver.

L'accompagnement doit être **interactif**, chacun doit faire un bout de chemin afin de mener à bien cet accompagnement. En effet, l'accompagné doit avoir la volonté de faire, si il n'y a pas de volonté, il n'y a pas de réussite. L'accompagnant, quant-à-lui, **ne doit pas se restreindre à son seul rôle**, à ses seules fonctions techniques prédéfinies. On pressent donc les difficultés et les limites : « entrer dans le processus de l'autre » n'est pas chose simple ! Une des craintes évoquées est le **trop intrusif**. Ne pas entrer trop fortement dans la vie personnelle de l'accompagné, agir globalement, mais dans les limites de ce que l'on peut faire, car **trop d'accompagnement peut nuire** et cela peut déstabiliser l'accompagné.



SYNTHESE DES ECHANGES DE PRATIQUES

Plusieurs groupes d'échanges d'environ 15 participants ont dialogué sur des aspects spécifiques de l'accompagnement budgétaire, co-animés par un professionnel du secteur social ou bancaire et un accompagnant d'un autre champ. La synthèse de chacun de ces échanges fut ensuite présentée en plénière.

1/ Identifier le besoin d'accompagnement budgétaire

3 points ont été soulignés dans le cadre de l'identification du besoin :

L'identification se fait par différents acteurs. Il faut qu'il y ait interaction entre ces acteurs, qu'ils se connaissent les uns les autres, ainsi que leurs activités respectives.

Il faut construire des relations de confiance en amont (par exemple, avec le conseiller bancaire).

Il faut identifier les signaux d'alerte, comme les premiers impayés de loyer, les difficultés de paiements des frais de cantine, mais également lorsque les personnes effectuent des demandes d'aides. Elles ont peut-être besoin d'accompagnement.

2/ Orienter vers un accompagnement budgétaire

Ce groupe exprima le fait qu'il y a différentes catégories de personne. Il faut donc une bonne connaissance du partenariat afin de connaître l'aide adaptée à chaque personne, et pouvoir orienter ou non vers un accompagnement budgétaire. Il faut également connaître la demande de la personne et savoir exactement ce qu'elle veut.

3/ Valider l'adhésion

Pour pouvoir valider l'adhésion, il faut tout d'abord susciter l'adhésion. L'adhésion est nécessaire et pourtant ne peut être imposée.

Il est nécessaire que l'accompagnant ait une certaine légitimité, cela permet de faire partager ses connaissances sans être moralisateur. De plus, le fait que ce soit une relation individuelle permet d'avoir une relation de confiance. Une relation interpersonnelle permet d'avoir une relation de confiance qui est plus engageante pour la personne.

La question de la légitimité de l'accompagnement se pose également. En effet, le public se mobilise lorsque l'accompagnement est perçu comme bien-fondé et efficace, c'est-à-dire il faut que la personne puisse percevoir l'intérêt positif sur sa situation (une dette locative qui est prise en charge, un découvert qui se résorbe...). Cela implique de déceler le sens de l'accompagnement pour la personne. Cela peut être rendu possible par la codéfinition des objectifs ensemble.

Pour valider l'adhésion, il faut aussi que la personne accompagnée soit impliquée. Il y a des moments de vie qui nécessitent et rendent possible un accompagnement et d'autres pas. Il faut respecter le rythme de la personne : il ne faut jamais forcer l'accompagnement, la personne peut avoir besoin de temps pour adhérer, même si la situation se dégrade. Parfois, une phase d'échec est nécessaire pour

cheminer vers l'adhésion. Il ne faut pas fermer la porte, il faut laisser le choix à la personne d'adhérer.

Le partenariat est un élément moteur de l'accompagnement. L'accompagnement est une intervention avec des outils et aussi des partenaires, qui vont faire avancer le cheminement de la personne.

La question de l'argent dans l'accompagnement reste complexe : l'argent est tabou, l'intimité de la personne sera regardée. L'écoute est le premier des outils de l'accompagnement, avant de mettre en place des dispositifs et des techniques pour améliorer la situation de la personne. Si la personne se sent entendue et comprise, l'adhésion peut être facilitée.

Une adhésion à un dispositif d'accompagnement budgétaire devrait être considérée comme un contrat qui engage la personne même s'il est plus ou moins formalisé.

4/ Clarifier les objectifs (1)

Le fait de parler d'argent n'est pas toujours évident. La personne se situe dans une situation de confusion, elle peut avoir honte de ne pas réussir sa gestion.

Les objectifs des uns et des autres ne sont pas forcément les mêmes. L'accompagnant n'a pas les mêmes objectifs que l'accompagné. Définir les objectifs permet l'autonomie de la personne accompagnée s'ils ont été décidés ensemble.

Clarifier les objectifs (2)

Au préalable, il a semblé à ce groupe, prétentieux et naïf de clarifier les objectifs si le constat n'est pas partagé et si la personne n'a pas exprimé le besoin d'être accompagné.

On peut travailler sans se fixer d'objectifs, mais cette étape permet d'améliorer l'accompagnement. Cela donne plus de sérénité, d'honnêteté, cela permet d'éviter les dérives, car celles-ci sont mieux cadrées. Cela permet également de faire sa propre évaluation en tant que professionnel, de se donner un terme, une échéance, et enfin d'organiser son plan d'action avec plus de lisibilité.

Il est nécessaire de distinguer les objectifs de la personne, ses propres objectifs, ainsi que les objectifs de la relation. Enfin, les objectifs doivent être élaborés et évalués avec la personne.

6/ Adopter la bonne posture

Dans un premier temps, il faut favoriser l'autonomie. La question s'est posée de la façon de le faire. Il faudrait rendre la personne vraiment acteur, ne pas faire les démarches à sa place entre autre. Mais pour qu'il y ait autonomie, il faut une prise de conscience de la part de la personne.

L'écoute active doit être utilisée, en coaching on appelle cela l'écoute sensible. Le référent prend posture de personne ressource. Il doit être dynamique et stimuler la personne.

Une autre question s'est posée : comment prendre en compte le budget sans entrer dans l'intime ? L'argent étant en rapport avec la famille, donc avec l'affectif, la limite est parfois difficile à percevoir. La personne doit se sentir en confiance, dans ce cas le non-jugement doit entrer en compte. En coaching, on parle de suspendre le jugement.

7/ Proposer des outils

Il faut qu'il y ait un vrai contrat de confiance. Le relevé de compte est un outil très révélateur, cela ressort de l'intime. Il faut également faire travailler sur les notions de ressources et dépenses, la façon dont elles peuvent être réduites ou augmentées.

Au final, ce qui est ressorti de cet échange, c'est que le meilleur outil qui soit est une très bonne éducation financière.

Les autres outils sont des supports pour faire réfléchir et amener l'intéressé à gérer de façon autonome et responsable sa situation financière

8/ Parler d'argent

Face à une demande d'aide financière la réponse se décline en deux temporalités : soit une réponse immédiate à un besoin vital soit prendre le temps nécessaire pour « travailler la demande » avec la famille.

Cela s'inscrit dans une démarche visant l'autonomie des personnes, il s'agit de reconstruire l'histoire familiale et de chercher l'origine, la cause de ce qui se répète. Les diverses interventions ciblent l'importance du temps pris et accordé à l'autre.

Il a été souligné l'importance d'être vigilant au cas par cas, chaque situation étant singulière. De plus, les travailleurs sociaux ont rappelé l'importance de tenir compte de niveaux indissociables : individuel, familial et sociétal et du moment spécifique des fêtes.

Comment parvenir à parler d'argent ?

-Une accroche est souvent nécessaire pour échanger ; le microcrédit semble intéressant dans ce sens. Il s'agit d'une démarche qui ne demande pas au travailleur social d'être trop intrusif.

-Avoir des questions qui permettent que soit souligné le respect que les intervenants ont de l'intime et de l'honneur de chacun et de la culture des familles, françaises ou étrangères, ainsi que la délicatesse à avoir face à la honte qui peut envahir jeunes ou personnes âgées en difficultés financières.

-Les travailleurs sociaux disent gagner à ne pas rester seuls et à travailler en réseaux.

-Il s'agit de trouver, avec l'intéressé, une « bonne porte d'entrée », « savoir l'ouvrir au bon moment » et « ne pas la refermer » pour trouver la légitimité de parler d'argent et d'accompagner les familles dans le dialogue.

CONFERENCES SUR LES DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES A L'ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

Aides d'urgence

Fabienne Obser-Sicard, Chef de projet Microcrédit, Direction de l'action sociale du Conseil général du Val-de-Marne

L'aide extra légale du Conseil général du Val de Marne fut mise en place en 1968 sous la forme de bons de combustibles pour les personnes âgées et familles vivant dans les cités d'urgence. En janvier 1985, cette forme de l'aide évolua : du bon de charbon au secours versé en espèces pour les dépenses d'énergie.

Suite à cela, l'aide fut élargie aux personnes handicapées et isolées en situation « d'extrême précarité » puis étendue à tous les val-de-marnais isolés et démunis.

En 2011, il y a eu 11 359 dossiers instruits et 10 133 accordées pour un montant de 1 326 359€.

Un sondage fut effectué auprès de quelques assistants sociaux qui sollicitent cette aide pour leurs usagers. Fut conclut de cette étude, que 50% des demandes concerneraient de l'aide alimentaire d'urgence, l'autre moitié concernent des demandes très diverses qui ne trouvent pas de solutions financières par ailleurs : achat du timbre fiscal pour la carte de séjour, électroménager type four à micro-onde, formation ... tout cela sous couvert d'une aide alimentaire, l'intérêt est la rapidité du déblocage de l'aide : dans la journée par mandat payable à la Paierie départementale de Créteil.

Mme Obser-Sicard nous a également informés des décisions à venir sur cette aide. Le plafond de cette aide pourrait être augmenté, pour être amené à 250 euros annuel (pour l'ensemble des demandeurs) et elle pourrait être prescrites par d'autres relais

MASP

Laurence Guillot, Conseillère technique auprès de la Direction de l'action sociale, Conseil général du Val-de-Marne

La Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) a été créée par la loi portant réforme à la protection des majeurs du 5 mars 2007. Les Conseils généraux ont la charge à compter du 1^{er} janvier 2009 de mettre en œuvre cette mesure administrative.

Elle peut être proposée à toute personne, bénéficiaire de prestations sociales, « dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources ». La sécurité est souvent interprétée comme un risque pesant sur le logement (prévention des expulsions). C'est une mesure graduelle, qui au 1^{er} niveau consiste en un accompagnement budgétaire renforcé.

Education et apprentissage budgétaire

Vincent Bénard, Correspondant Ile-de-France, Finances & Pédagogie et Sylvie Hanocq, Responsable du projet européen SIMS-Easybudget sur l'éducation financière, Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)

Dans le cadre d'un projet européen, l'ANSA et Finances & Pédagogie (avec autres 27 partenaires) ont lancé une expérimentation sociale visant à apporter des éléments de réponse à la question de l'éducation financière comme levier de prévention efficace contre le surendettement et pour organiser le recours à l'épargne. Le projet consiste à dispenser des modules de formations à 200 jeunes en formation professionnelle et à comparer l'évolution de leurs comportements à celle de 200 jeunes n'ayant pas suivi les modules. Ce dispositif pionnier d'évaluation permettra pour la première fois de mesurer l'impact d'actions d'éducation budgétaire.

Médiation de dettes en Belgique

Régine Donckele, Administratrice, Archime'd

En Belgique, les services de médiation de dettes ont été créés il y a 20 ans, souvent attenants aux centres communaux d'action sociale (CCAS). De fait, ils interviennent à la croisée du social et du juridique. Les débiteurs sont certains d'y trouver un juriste de permanence. Les services de médiation agissent dans 2 directions : pour prévenir le surendettement ou réaliser le suivi des personnes qui leur sont adressées par voie judiciaire.

La MASP de 2^{ème} niveau permet en outre à la personne de confier la gestion de ses prestations au Conseil général. La MASP de 3^{ème} niveau est peu utilisée, elle autorise le Président du Conseil général à saisir le juge d'instance pour un paiement d'office du loyer dès 2 mois d'impayés.

De fait, la MASP 1 et 2 sont adossées à un contrat, d'une durée de 6 mois à 2 ans, renouvelable dans la limite de 4 ans. Si ce suivi ne suffit pas, le législateur a prévu le passage à la MAJ (Mesure d'Accompagnement Judiciaire), qui inclut en plus le versement des prestations à un mandataire, désigné par le Juge des tutelles, et en charge de la gestion.

Dans un 1^{er} temps (95% des cas), comme leur nom l'indique, ils proposent des solutions amiables aux personnes qui ne font plus face à leurs dettes. Si aucun accord n'est possible entre les parties (5%), le médiateur est alors saisi par le juge, qui peut astreindre le débiteur à une « guidance » budgétaire obligatoire (ex : contraindre à vendre un véhicule, à déménager...).

Épiceries solidaires

Pierre-Alexandre Savignac, Conseiller en économie sociale et familiale, Le Marché Solidaire

M. Savignac est venu témoigner sur le rôle des épiceries sociales et solidaires. Ces structures sont associatives et/ou gérées par des municipalités (CCAS) et proposent, en libre service, des produits de consommation courante. Les bénéficiaires sont accueillis selon des critères propres à chaque épicerie et participent à hauteur de 10 à 20 % du prix réel des produits.

On retrouve souvent le critère de projet individuel : les personnes vont pouvoir réaliser un projet grâce aux économies réalisées lors de leur accès à l'épicerie (apurement de dette, achat d'électroménager, attente d'ouverture de droit, départ en vacances, aide au paiement du permis de conduire, BAFA, se constituer une épargne...). Généralement, les familles bénéficient de l'aide des épiceries solidaires pour une durée de 3 mois renouvelable.

Les familles sont souvent déjà suivies par des travailleurs sociaux qui les ont orientés vers l'épicerie. Ainsi c'est surtout un travail de partenariat qui s'engage.

Selon les épiceries et les partenaires, les professionnels travaillent plus ou moins de façon individuelle (instruction de dossier de surendettement, Accompagnement Éducatif Budgétaire...) ou collectif (atelier sur le budget, bricolage, intervention de socio-esthéticiennes sur l'estime de soi...).

On travaille de façon régulière avec les bénéficiaires sur leur manière de consommer, par rapport aux économies qu'ils réalisent, et le simple fait d'arriver à mettre de l'argent de côté lorsqu'on vit avec un budget restreint, peut être considéré comme une réussite.



Conclusion

Hamou Bouakkaz, Adjoint au Maire de la Ville de Paris

M. Bouakkaz a insisté sur le fait que nous avons tous besoin d'accompagnement pour une étape ou l'autre de notre vie. Pourtant, la société est de moins en moins propice à la mise en place de dispositifs visant à éviter un décrochage. La maxime de notre société actuelle semble être : Dieu est l'argent et le marché est son prophète. D'où toute l'importance que revêt l'argent - et donc le budget - dans notre société.

L'accompagnement budgétaire est d'abord l'accompagnement d'une personne. Il est donc primordial de prendre en compte cette personne dans toute sa complexité. Sinon, une approche de sa situation budgétaire ne pourra pas être intelligemment effectuée. Il faut remettre l'accent sur le lien social dans notre société, ce à quoi contribue très positivement l'accompagnement budgétaire.

Remerciements de *Bernard Candiard, Crédit Municipal de Paris*