

La précarité financière

Tabou, parler d'argent ? Le sujet de la précarité financière est pourtant bien souvent au cœur de l'action sociale. Dans la foulée du dernier Atelier du jeudi qui l'a abordé en toute transparence, Interaction a exploré les dispositifs bancaires et les initiatives des acteurs sociaux et associatifs.

DOSSIER RÉALISÉ PAR **AGNÈS BUREAU, ANNICK PUVILLAND ET ALAIN GILBERT**



L'Atelier du jeudi avait soulevé de nombreuses questions, notamment sur l'accès au compte bancaire, et pointé la nécessité d'une meilleure information, tant des publics que des acteurs de l'accompagnement. Disposer d'un compte est un droit.

Mais comment gérer son budget au quotidien lorsqu'on ne dispose que de revenus ultra-faibles, ou qu'on est confronté à une perte brutale de ressources, ou qu'on a accumulé les crédits jusqu'au surendettement, ou simplement qu'on ne l'a jamais fait auparavant ? Les visages de la précarité financière sont multiples et en pleine évolution : plus de jeunes, plus de seniors... Au-delà des aides de droits commun, les associations apportent leur coup de pouce. Des ateliers collectifs d'éducation financière, d'aide au budget, dédramatisent le sujet.



114 € de reste pour vivre, c'est-à-dire pour se nourrir, se vêtir, se meubler, se distraire, etc.

Banque de France

« L'inclusion bancaire doit progresser. »

« Les dispositifs légaux sur le droit à avoir un compte bancaire ou l'offre spécifique pour les clients fragiles financièrement doivent être mieux connus des travailleurs sociaux comme des banques. Ils ne sont pas encore suffisamment proposés dans les agences. »
Patrick Croissandeau, directeur départemental de la Banque de France

La Banque de France ne correspond plus à la seule image d'institution de la République au service de l'économie : on la trouve aujourd'hui pas si éloignée du « social ». Depuis deux ans, elle s'est notamment lancée dans l'éducation économique, budgétaire et financière des publics. Entretien avec son directeur départemental, Patrick Croissandeau.

INTERVIEW **AGNÈS BUREAU**

On n'attend pas spontanément la Banque de France sur le social. C'est nouveau pour l'institution ?

Pas tant que ça, nous assurons le secrétariat des commissions de surendettement depuis 1989. Depuis deux ans, nous en faisons un peu plus : la Banque de France est devenue l'opérateur national en matière d'éducation économique, budgétaire et financière des publics, en particulier des populations dites fragiles et des jeunes. Nous intervenons aussi pour le droit au compte et nous soutenons des dispositifs comme le microcrédit accompagné.

Quel regard sur la pauvreté dans l'Ain ?

Nous ne sommes pas l'observateur le plus averti, mais si on regarde le surendettement, le nombre de dossiers déposés est en baisse régulière, d'environ 10 % par an depuis 2015. Cela s'explique par la santé économique, en grande partie grâce à la loi Lagarde de 2010 : elle a soumis le crédit revolving à une réglementation plus stricte.

À peine un quart des déposants de dossier de surendettement sont au chômage, 80 % des dettes sont liées aux charges courantes et pas aux crédits de consommation. On ne peut pas invoquer de la mauvaise gestion...

Ce n'est pas notre discours. Aujourd'hui, des ménages n'ont simplement plus les moyens de faire face aux charges courantes.

Est-ce plus difficile de trouver des solutions ?

Nous avons plus souvent recours aux solutions dites de rétablissement personnel, où la totalité de la dette est effacée.

Concernant le droit bancaire, du principe à la réalité, il y a encore de la marge...

Le récent rapport de l'inclusion bancaire a donné les chiffres : 3,6 millions de personnes en situation de fragilité financière en France (et 23 000 environ dans l'Ain), pour une offre bancaire spécifique proposée à 350 000 personnes seulement. Les banques se sont engagées à faire beaucoup mieux. Le recours à ce « service bancaire minimum » doit progresser d'au moins 30 % d'ici fin 2019, et les banques doivent assurer un réel plafonnement des frais d'incidents bancaires. Nous veillerons à ce que les objectifs auxquels la profession s'est engagée soient atteints.

L'Atelier du jeudi a fait ressortir une méconnaissance entre acteurs sociaux et organismes bancaires, et une forte demande de rencontre. Cela vous a-t-il étonné ?

Ils ont peu l'occasion de se croiser. Nous avons pourtant partagé des préoccupations et des interrogations communes. Un échange de vues et d'informations sera utile et nous ferons le nécessaire pour que cette rencontre puisse avoir lieu. ■

Coup de pouce

Deux banques s'engagent

Les banques sont tenues de proposer à leurs clients en difficulté financière une offre spécifique, comprenant les services minimaux, pour un coût limité à 3 €/mois : compte de dépôt, carte permettant les paiements et retraits, 2 chèques de banque par mois, plafonnement des frais bancaires pour incidents à 20 €/mois... Certains organismes bancaires, tels le Crédit agricole, vont plus loin.

Un actif Point Passerelle au Crédit agricole

Actif dans l'Ain depuis 2010, le Point Passerelle du Crédit agricole Centre-Est accompagne les clients (particuliers, non professionnels) face aux aléas financiers de leur parcours de vie : jeunes sans soutien familial, séparation, perte d'emploi, maladie, séparation, retraite... « C'est un accompagnement au sens large, en prenant en compte leur situation morale, sans juger, pour leur permettre de repartir sur de bonnes bases, trouver des solutions adaptées, pas seulement au découvert bancaire mais à toutes leurs difficultés : gestion de budget, dette de loyer, surendettement... »

De durée variable, l'accompagnement s'effectue en lien avec les partenaires : travailleurs sociaux et

baillleurs. Plus tôt il intervient, plus il peut être rapide. « La personne est orientée par l'agence ou l'assistant social. C'est elle qui doit prendre le premier rendez-vous - je me déplace dans tout le département - : elle doit être volontaire, acteur de sa réussite. »

Environ 700 familles ont ainsi été accompagnées dans l'Ain depuis 2010. « Souvent des familles monoparentales, de plus en plus de jeunes de moins de 30 ans, de retraités aussi. » Sur les 2 600 familles accompagnées en Centre-Est, 77 % ont retrouvé un équilibre financier à l'issue de l'accompagnement.

Le Point Passerelle développe également dans l'Ain un volet prévention en animant des ateliers d'éducation budgétaire dans les MFR. ■

La Banque postale entre service public et conseil

La Banque postale est la seule banque à proposer la mission d'accessibilité bancaire. Depuis 2008, elle a certaines obligations spécifiques, dont celle d'ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande.

Elle effectue aussi gratuitement les opérations de dépôt et de retrait d'espèces à partir de 1,50 € (contre 10 € dans les autres banques). Outre cette mission de service public, la

Banque postale propose la Formule de Compte Simplicité à ses clients en difficulté financière.

Elle donne droit à une autorisation systématique pour régler les factures par prélèvement ou virement. Depuis 2013, elle dispose également d'une plateforme de conseil et d'accompagnement bancaire et budgétaire appelée « L'Appui ». Dans l'Ain, 131 agences offrent ces services. ■

Repères légaux



— Droit au compte bancaire

Toute personne résidant en France peut ouvrir un compte bancaire, même si elle est interdite bancaire, inscrite au fichier des incidents de crédit aux particuliers ou au fichier central des chèques, ou en situation de surendettement.

En cas de refus des banques, elle peut s'adresser à la Banque de France, qui en désignera d'office une, devant lui ouvrir un compte donnant accès aux services de base, gratuits. Dans l'Ain, 326 procédures de droit au compte ont été ouvertes en 2017.

— Surendettement

En cas d'« impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir »*, tout particulier peut déposer auprès de la Banque de France un dossier de surendettement. La commission départementale, après vérification de sa recevabilité, propose une solution adaptée : plan de remboursement, mesures imposées ou recommandées, ou effacement des dettes.

Le montant du reste-à-vivre – part des revenus devant être conservée pour subvenir aux besoins quotidiens (logement, énergie, eau, nourriture, scolarité, transport, santé...), ne pouvant être affectée au remboursement des dettes – est fixé par la Banque de France.

* Code de la consommation

— Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers

Consultable par les établissements de crédit, le FICP enregistre les particuliers en retard de remboursement d'un crédit ou ayant déposé un dossier de surendettement. L'inscription au FICP n'interdit pas de bénéficier d'un crédit. Elle est effacée au terme du remboursement des retards ou, en cas de dossier de surendettement, 5 ou 7 ans après la fin de la procédure.

www.banque-france.fr
www.mesquestionsdargent.fr
www.service-public.fr

Programme
de 2019



Deux demandes de l'atelier seront à l'ordre du jour de la future réunion entre intervenants sociaux et banques :

- les difficultés spécifiques rencontrées pour les réfugiés et pour les mineurs étrangers ;
 - le souhait des travailleurs sociaux d'avoir un interlocuteur au sein de chaque banque.
- L'atelier aura débouché sur trois autres propositions, également retenues par le comité de pilotage, et dont la mise en œuvre se fera en 2019 :
- la diffusion des offres de formation de la Banque de France à l'intention des travailleurs sociaux et des associations ;
 - le recensement des dispositifs et des interlocuteurs locaux pour le microcrédit et les prêts solidaires ;
 - le partage des bonnes pratiques sur l'éducation budgétaire et financière.

Du pain sur la planche

Il aura fallu attendre le 4e Atelier du jeudi pour parler argent : sur ce thème, le 18 octobre, une trentaine de participants partageaient au moins un constat : les deux milieux – social et finances – se connaissent mal.

Travailleurs sociaux et conseillers bancaires présents ont profité de ces deux heures de discussion pour échanger des informations. Oui, les banques peuvent exiger les justificatifs qu'elles veulent et oui, elles sont libres de refuser l'ouverture d'un compte. C'est là que le recours à la Banque de France assure à chacun le droit à un compte, en « imposant » à une banque le client débouté. « Nous ne sommes pas toujours informés de ce qui existe et de la façon dont ça fonctionne, témoignait un participant. La loi impose une offre spécifique des banques pour les clients fragiles : c'est mal connu, les agences n'en

parlent pas systématiquement et les personnes se retrouvent avec des frais d'incidents de paiement astronomiques. » Les professionnels qui accompagnent les réfugiés avouent s'épuiser à essayer des refus pour ouvrir des comptes. De fait, la première revendication issue de l'atelier fut de réunir les banques et les structures intervenant auprès des personnes précaires. La Banque de France a accepté de coorganiser ce rendez-vous qui se verra pragmatique. Lors du comité de pilotage de décembre, l'affaire a été mise entre les mains du Conseil départemental, de la CAF, de Dynacité et d'Alfa3a. ■

UN ATELIER ET DES OUTILS



Le microcrédit

Une solution pour la mobilité

Le microcrédit permet aux personnes ne pouvant accéder aux prêts bancaires classiques de bénéficier d'un prêt pour un projet personnel (non professionnel) visant à faciliter la mobilité, l'emploi, l'insertion économique et sociale. D'un montant de 300 à 5 000 €, il est remboursable sur 6 mois ou plus, à un taux généralement entre 1,5 et 4 %. Il est délivré par des banques agréées (dans l'Ain, la Fondation Caisse d'épargne, le Crédit municipal et la Banque postale), sur dossier déposé par une structure d'accompagnement social. Dans l'Ain, les Restos du cœur enregistrent les demandes. 229 ont été recensées en 2017 (via Internet, mail ou téléphone). Sur les 75 dossiers déposés, 35 microcrédits ont été accordés. 90 % des demandes concernent l'achat ou la réparation d'un véhicule. ■

ad01.microcredit@restosducoeur.org

2 260 euros de prêt moyen

La Caisse d'épargne Rhône-Alpes a créé l'association Parcours Confiance pour gérer les microcrédits qu'elle propose aux particuliers. En 10 ans, elle a attribué plus de 2 000 sur les 5 départements*, avec un montant moyen de 2 259 euros, prêtés au taux du Livret A (0,75%). Aucune caution personnelle n'est exigée. Le premier objet de ces prêts est l'achat d'un véhicule pour aller au travail. Les 300 agences de la banque sont un relais pour identifier et orienter les personnes vers ce dispositif de microcrédit, de même que les associations et les CCAS des communes. Outre l'octroi du prêt, les cinq conseillers de Parcours Confiance aident les personnes dans la gestion budgétaire et peuvent orienter vers les ateliers assurés par Finances et pédagogie, une autre structure de la Caisse d'épargne. Celle-ci est le premier réseau bancaire du microcrédit personnel. ■

* Ain, Rhône, Isère, Savoie et Haute-Savoie.

caissedepargnerhonealpes.fr - Rubrique Microcrédit.

• Le programme d'éducation financière et budgétaire porté par la Banque de France

visait la prévention du surendettement. Outre ses interventions auprès des travailleurs sociaux ou des associations, la Banque a ouvert il y a deux ans le site internet mesquestionsdargent.fr.

• La dématérialisation progresse aussi dans le monde bancaire

Les dossiers de surendettement seront disponibles sur Internet fin 2019 : un portail internet permettra de compléter, d'enregistrer et de suivre son dossier en ligne. Mais il sera toujours possible de le déposer sous format papier.

• Le coup de pouce des bailleurs sociaux

Les services contentieux des organismes de logement social accompagnent les locataires en difficulté de paiement de loyer et veillent à prévenir les expulsions, en lien avec les travailleurs sociaux, internes et externes.

• La Caf à l'écoute

Elle propose un accompagnement aux allocataires (ayant au moins un enfant à charge) en difficulté locative auprès d'un bailleur privé, afin d'aider à limiter la dette, maintenir le droit à l'allocation logement et prévenir au plus tôt l'expulsion.

• Les Caisses d'épargne

mettent en place progressivement un réseau de conseillers dédiés aux clients fragiles financièrement (ceux qui sont éligibles à l'offre spécifique). Ce sera effectif dans l'Ain au cours du premier trimestre 2019.

Les ateliers du jeudi sont organisés depuis l'automne 2017 dans le cadre de l'action Un sur Dix : les participants font part de souhaits précis d'amélioration ou de changement pour lutter contre la pauvreté et la précarité. Thèmes abordés : le logement, le non-recours aux droits, le numérique et la dématérialisation et enfin l'inclusion bancaire et les questions d'argent. Ce dernier atelier était accueilli par le Crédit agricole à l'espace Kennedy, www.interaction01.info/unsurdix



Migrants et droit au compte



Méconnaissance des dispositifs du droit des étrangers, rigueur des demandes de justificatifs... Les banques se montrent souvent réticentes à ouvrir un compte aux migrants. Ou, si elles le font, ne proposent qu'un livret d'épargne, limitant les possibilités de paiement, d'obtention de documents.

Comment, au terme de la procédure de demande d'asile, accéder alors au droit commun ? La problématique affecte aussi les réfugiés syriens accueillis dans l'Ain par Alfa3a dans le cadre du dispositif national ARISE : impossible de faire glisser le bail au nom de la personne si elle ne peut pas fournir un RIB. Complexe aussi pour les mineurs isolés en apprentissage : un compte d'épargne à leur nom est ouvert par le Département pour que l'employeur puisse verser leur salaire jusqu'à leur majorité mais ensuite, n'ayant pas encore de carte nationale d'identité, dur d'ouvrir un compte !

Les travailleurs sociaux veillent à anticiper les situations, nouer des contacts avec les banques. Au centre de transit des réfugiés subsahariens, d'avril à novembre, sur les 32 ouvertures de compte demandées, 8 comptes courants ont pu être ouverts au Crédit agricole pour des familles francophones et proches de l'emploi, la Banque postale a ouvert 24 comptes d'épargne pour les autres.

Quels publics ?
Quelles actions ?

La fragilité financière peut avoir diverses sources : revenus faibles, perte d'emploi, séparation familiale, surendettement... Les profils des publics sont de tous ordres.

- En 2017, dans l'Ain, 10,6 % de la population sont en situation de pauvreté (en France : 14 % ; en Auvergne-Rhône-Alpes* : 12,1 %).
- L'enquête menée par la MRE (Mission régionale d'information sur l'exclusion) en 2016 sur le « reste pour vivre » des usagers de 111

CCAS (centres communaux d'action sociale) rhônalpins fait ressortir six profils de demandeurs d'aide facultative : pauvreté intense, revenus d'assistance (24 % des ménages enquêtés dans l'Ain, reste pour vivre moyen sur l'ensemble des ménages enquêtés en Rhône-Alpes : 57 €), petit salaire, petite retraite (29 %, 94 €), handicap, pauvreté (15 %, 97 €), isolé, écrasé par les dépenses (6 %, 106 €), senior, endetté (10 %, 148 €), famille précaire (17 %, 187 €).

* en 2016.

Moins de personnes surendettées

- 1 587 dossiers de surendettement ont été déposés dans l'Ain en 2017, soit une baisse de 9,16 %. Avec 310 dossiers déposés pour 100 000 habitants (de plus de 15 ans), l'Ain est au 8e rang en Auvergne-Rhône-Alpes.
- 1 847 personnes sont surendettées (débiteurs et codébiteurs). 51,9 %

sont des couples. 78,8 % sont locataires. 37,1 % sont salariés, 22,5 % au chômage, 10,8 % retraités.

- 47,4 % ne peuvent pas rembourser. 29,6 % ont une capacité de remboursement inférieure à 450 €.
- Endettement moyen, hors immobilier : 27 722 €.



« Nous sommes souvent le dernier recours. »

SOS Familles Emmaüs propose aux personnes en difficulté des avances sans frais ni intérêts pour des dettes en cours et des dépenses indispensables, des conseils budgétaires, et aide à négocier avec les créanciers. Dans l'Ain, 15 272 € ont été avancés en 2018 (au 25/11) concernant 19 dossiers, soit plus d'un tiers qu'en 2017. Montant moyen : 955 €.

« La pauvreté devient de plus en plus prégnante, les personnes sont dans des situations de plus en plus difficiles », alerte Geneviève Caty-Poulain, présidente de SOS Familles Emmaüs dans l'Ain. 4 bénévoles interviennent sur tout le département. « Nous sommes souvent le dernier recours. Les familles que nous recevons ont épuisé toutes les autres ressources possibles, ne peuvent pas avoir de microcrédit. La permanence du mercredi après-midi à Bourgest bien connue ! Nous recevons beaucoup de familles monoparentales, des personnes isolées, déjà trois retraités cette année - jamais auparavant - et aussi maintenant des couples sans enfant. Les avances vont de 300 à 1 500 €, remboursables selon la situation, en 24 mois maximum.

En 2018, 55 % concernaient la mobilité (véhicule, permis, assurance, exceptionnellement carte grise), 38 % le loyer. Nous travaillons beaucoup avec les autres associations. »



L'aide des associations caritatives
Sortir de la galère

Intervenant en complément des aides de droit commun, en lien avec les travailleurs sociaux, les associations caritatives apportent, outre l'aide alimentaire, un coup de pouce financier souvent pour faciliter la mobilité (aide à l'achat de carburant, d'un abonnement de transport, à la réparation d'un véhicule), payer une facture, faire les courses (via des « chèques d'accompagnement personnalisé » ou « chèques-services » de 10 € utilisables dans les supermarchés)... Le Secours populaire cofinance des licences sportives pour les enfants. La Croix-Rouge prend en charge

les médicaments prescrits lors des consultations médicales mobiles, pour les personnes sans assurance maladie. Le Secours catholique révise sa répartition du budget alloué aux aides financières pour « aider vraiment les gens à sortir de la galère ». Toutes constatent plutôt une hausse des demandes et une évolution des publics : toujours beaucoup de mères seules avec enfants, mais aussi maintenant parfois des pères et de plus de plus de retraités. De nouvelles demandes également apparaissent, pour aider à payer le chauffage au bois ou fuel, des médicaments déremboursés.

Le « reste pour vivre »



la vraie mesure de la pauvreté

En 2016, la Mission régionale d'information sur l'exclusion avait mené une vaste enquête sur le « reste pour vivre » des usagers de 111 CCAS rhônalpins. Les dépenses relatives au logement représentent les deux tiers des dépenses contraintes (devant les dettes, les télécommunications et les frais de santé). Avec un reste pour vivre très faible, voire négatif, les familles ont été interrogées sur les arbitrages auxquelles elles sont contraintes : payer le loyer est une priorité pour 6 ménages sur 10, devant l'alimentation (la priorité pour 3 ménage sur 10).

- Une partie de nos dépenses sont pré-engagées (assurances, loyers, remboursements d'emprunts, etc.) et donc difficilement renégociables à court terme. Leur part dans le revenu disponible des ménages est de 61 % pour les ménages sous le seuil de pauvreté et seulement 23 % pour les ménages aisés (étude DREES, mars 2018). Le poids des dépenses pré-engagées augmente notablement pour les personnes seules et pour les familles monoparentales.

- Dans sa dernière enquête auprès des acteurs sociaux, la MRE relève que la dimension de la pauvreté qui les inquiète le plus aujourd'hui est celle de la dégradation des relations sociales et familiales des personnes. La souffrance psychosociale a augmenté ces six derniers mois, selon 70 % des acteurs ayant renseigné l'enquête.

- À lire : Les dossiers de la DREES numéro 25, mars 2018, sur drees.solidarites-sante.gouv.fr Enquête Reste pour vivre 2016, www.mrie.org Enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne Rhône-Alpes, hiver 2018, www.mrie.org



Témoignage

« Quand on ne paye plus son loyer, on a honte. »

Mère d'une fille qu'elle a élevée seule, Laure* a toujours travaillé. Mais un cumul de soucis ces dernières années – « une agression, des problèmes de santé, des remboursements non reçus... » – l'a amenée il y a un an à ne plus payer son loyer. « On a honte, on le cache, on s'éloigne des gens, ils ne veulent plus vous voir. On est vite déshumanisé. Le banquier m'a proposé une OCF**, en me disant qu'il avait confiance. J'ai dû voir l'assistante sociale, quitter l'appartement. » Canapés amis, bénévolat solidaire, caravane louée en forêt... C'est le système D. « J'ai pu garder mes deux emplois, même s'il fallait faire vingt kilomètres parfois à pied pour l'un. En découvert bancaire, je ne pouvais pas faire réparer la voiture. Avec moins de 600 € par mois, on ne vit pas ! » Elle remercie les personnes qui l'ont aidée et les associations. « Mais elles sont fermées le matin et je ne peux pas y aller l'après-midi : je travaille. Pour l'épicerie solidaire, je dépasse le barème, qui ne prend pas en compte le déficit bancaire. » Aujourd'hui, elle est relogée « par le même bailleur social, mais dans le cadre de la loi DALO, avec le label prioritaire et grâce au FSL » et finalise son dossier de surendettement. Mais pas simple de réunir tous les documents nécessaires « éparpillés dans des cartons à droite à gauche, chez des amis... » !

* Prénom d'emprunt

** Offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière

Au programme des ateliers en 2019

- 8 février : si on parlait d'argent ?
- 15 mars : les clés d'une bonne gestion
- 5 avril : bien utiliser sa banque
- 7 juin : bien utiliser sa banque (suite)
- 5 juillet : droits et obligations du locataire (avec l'Adil)
- 6 septembre : ma maison économe (avec Soliha)
- 4 octobre : ma facture d'énergie (avec Soliha)
- 6 décembre : le crédit "conso" et le microcrédit

Action collective à Ambérieu

Rien ne va plus ? Faites un jeu !

Comme tout jeu, la partie est libre et gratuite ; il y a ceux qui gagnent et ceux qui perdent. Comme tout jeu, on en tire un bénéfice. Ce gain peut même rapporter gros à ceux qui ont oublié les règles du jeu.



Le Département, la CAF, le CCAS d'Ambérieu suivent avec intérêt cette action collective qui sait faire appel à d'autres partenaires (l'Adil pour le logement, Soliha pour les loyers et les charges d'énergie).

Deux grandes tables ; au milieu un plateau de jeu et une boîte de questions, mixte de Trivial Pursuit et de Monopoly ; un crayon et un tableau recettes/dépenses. On n'est pas dans un tripot mais à la MDS d'Ambérieu. Une douzaine de personnes font cercle. Certaines familières de ces ateliers proposés par le CCAS et le PAS. Des rendez-vous organisés sur une année sur le thème de l'éducation financière. Le premier proposait de réfléchir au rapport que chacun entretient avec l'argent ; celui-ci teste la façon de gérer son budget. Pour l'organiser, **Sonia Jacques, Linda Bekrar, Céline Binard**, avec la complicité d'une jeune stagiaire, Coralie Bonno, ont dévalisé la Banque de France qui propose sur son site tout ce qu'il faut pour un après-midi récréatif grâce à son jeu Questions d'argent. Tout va bien ? Faites vos budgets !

Faire comme si

Vais-je pouvoir acheter une voiture ? Un appartement ? Les dés roulent et avec eux les coups du sort. Réparation imprévue, facture d'eau, charges

fixes. Le revenu mensuel encaisse mais profite aussi du hasard : un cadeau de la tante, un remboursement, une hausse de salaire... Heurs et malheurs du ménage. Éclats de rire, commentaires. L'ambiance est bon enfant. Chaque équipe tient ses comptes avec sérieux en attendant le verdict final. On fait comme si. Pour les initiatrices de cette action collective, la réalité n'est pas aussi souriante. Ces ateliers savamment agencés et bien suivis, partent de constats établis par les assistantes sociales, alertées par des situations de détresse ou de fragilité, d'endettement ou d'isolement. Certaines situations exigent des mesures d'accompagnement individuelles ; d'autres se limiteront à des séances collectives sur les règles budgétaires. Le vrai but du jeu, pour les conseillères ESF, étant de prévenir plutôt que de guérir. Linda Bekrar précise : « Nous intervenons en relais et assurons un vrai travail éducatif où nous apprenons aux personnes à réfléchir sur leur propre rapport à l'argent, à construire des outils de gestion. » De ce côté-là, c'est gagné !

Le CCAS et la MDS d'Ambérieu agissent ensemble Croiser les regards

« Le rapport à l'argent est une question cruciale. » Ce constat, Céline Binard, assistante sociale et directrice du CCAS d'Ambérieu, Sonia Jacques et Linda Bekrar, conseillères ESF (économie sociale et familiale) au PAS d'Ambérieu, le partagent chaque jour. L'action collective axée sur le budget leur permet de mieux cibler leurs réponses.

Ce travail en équipe n'est pas nouveau ?

CB – Nous travaillons en complémentarité depuis longtemps. Au quotidien, nous accompagnons le public ambarrois – nous avons reçu, en 2018, 635 usagers. L'action collective a renforcé nos liens. **LB** – Nous échangeons sur les dossiers, mais nous n'avons pas le même public. La MDS s'adresse aux familles, le CCAS aux personnes isolées et aux couples sans enfant d'Ambérieu, forcément.

La question de l'argent est cruciale.

LB – Elle est centrale. En tant que conseillères ESF qui ne disposent que de 35 mesures d'accompagnement chacune, nous suivons des personnes confrontées à des situations administratives ou financières très difficiles. Dans nos interventions de prévention ou d'urgence, le budget est la porte d'entrée.

CB – Nous sommes beaucoup dans le curatif avec des situations multiples où les gens ne savent plus où ils en sont.

SJ – Nous intervenons souvent trop tard car les personnes ont attendu trop longtemps pour rencontrer une assistante sociale ou pousser la porte du CCAS. Par honte, par négligence, en raison de troubles psychologiques aussi, elles perdent pied et attendent. Elles arrivent alors avec l'avis de coupure d'électricité.

Comment coordonnez-vous vos interventions ?

SJ – Si quelqu'un se présente au CCAS, Céline analyse et, en fonction, réoriente.

CB – Au CCAS, les rendez-vous sont rapides. Ensuite, nous intervenons nous-mêmes. En cas d'urgence vitale dans une famille, nous réorientons vers la MDS qui sera le référent social. **LB** – Nous recevons au PAS beaucoup de personnes isolées, âgées ou de passage. Nous accompagnons les familles, en cas d'expulsion, par exemple. La commission nous demandera de croiser nos regards.

Ça s'aggrave ?

SJ – Je pensais que le nombre de dossiers de surendettement augmentait au vu des situations. Pas dans l'Ain, nous a précisé le directeur de la Banque de France, ce qui montre surtout que ce sont les personnes que

nous rencontrons qui sont majoritairement dans cette situation.

LB – Nous ne sommes plus sur un surendettement « actif » qui cumule les crédits à la consommation, comme avant. Les dossiers portent désormais sur les charges fixes : le loyer, EDF, l'eau, la taxe d'habitation.

CB – Les séparations conjugales ont beaucoup joué. Quand on analyse les situations, on s'aperçoit très vite que le nœud du problème c'est le défaut de gestion financière. On n'arrive plus à anticiper une dépense ou un découvert bancaire.

Faute d'éducation ?

CB – Les gens nous disent : je ne m'en sors plus. Quelles charges ? Quelles ressources ? Ils ne savent plus. Ils sombrent dans une grande fragilité. Ceux qui ont connu un accident de la vie ne perdent pas pied à ce point. **SJ** – Le premier atelier reposait sur la nécessité de comprendre notre rapport à l'argent. Il fallait en passer par là pour proposer ensuite un atelier sur la gestion de son budget.



Linda Bekrar, Sonia Jacques, Céline Binard. Le travail en concertation leur apporte beaucoup de convivialité mais aussi beaucoup de pertinence. « Travailler en équipe nous a permis d'avoir une vraie connaissance des situations les plus urgentes. »