



RAPPORT D'IMPACT SOCIAL

SOS FAMILLES EMMAÜS

2022



SOMMAIRE

▶ LES SOS FAMILLES EMMAÛS	4
DES INTERROGATIONS SUR L'UTILITÉ ET LA PERTINENCE DES RÉPONSES APPORTÉES AUX PERSONNES	4
▶ DES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES LÉGITIMANT L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS	5
DES ÉVOLUTIONS INTERNES QUESTIONNANT LE SENS DE L'ACTION BÉNÉVOLE	5
TROIS ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES LÉGITIMANT L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS	6
À TRAVERS QUELS OBJETS L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS S'INCARNE-T-ELLE ?	7
▶ L'IMPACT SOCIAL DES SOS FAMILLES EMMAÛS	10
LA MÉTHODE D'ÉVALUATION	10
ACCOMPAGNER ET RASSURER LES PERSONNES	12
ÉVITER L'AGGRAVATION DES DIFFICULTÉS SOCIALES	14
ACCOMPAGNER À LA GESTION BUDGÉTAIRE	18
APPORTER DES RÉPONSES COMPLÉMENTAIRES	21
QUE SE PASSERAIT-IL SI LES SOS FAMILLES EMMAÛS N'EXISTAIENT PAS ?	23
▶ LES PRÉCONISATIONS OPÉRATIONNELLES POUR LE RÉSEAU	24
METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL	24
IDENTIFIER FINEMENT LES BESOINS DES PERSONNES POUR LEUR PROPOSER DES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT DIFFÉRENCIÉS	25
ACCOMPAGNER LES PERSONNES À BÉNÉFICIER DE L'OFFRE CLIENTÈLE FRAGILE	26
FACILITER LE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES ET DIVERSIFIER LES PROFILS	27
RENFORCER LA VISIBILITÉ AUPRÈS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES PARTENAIRES ASSOCIATIFS	28
LE RENFORCEMENT DES LIENS AVEC LES GROUPES DE SOUTIEN	29

▶ LES SOS FAMILLES EMMAÛS

Les SOS Familles Emmaüs sont des associations bénévoles présentes sur tout le territoire français.

Depuis 1967, en lien avec les structures Emmaüs (Communautés, Comités d'amis ou structure d'insertion) qui les ont créées ou les financent et leurs réseaux de partenaires locaux (travailleurs sociaux, Caf, Office HLM, associations, etc.), les associations SOS Familles Emmaüs aident les familles en situation de malendettement. Aujourd'hui, 62 associations maillent le territoire, en zones rurales, périurbaines et urbaines.



Le malendettement correspond à une situation financière instable mais réversible, rendant le remboursement des dettes difficile. Le surendettement, lui, correspond à un « état chronique » (Gras, 2011), dans lequel les personnes se trouvent dans l'impossibilité manifeste « de faire face à l'ensemble de leurs dettes exigibles et à échoir »

(Article L331-1 du Code de la Consommation).

62

associations
SOS Familles Emmaüs

1500

avances financières,
sans frais ni intérêt

3500

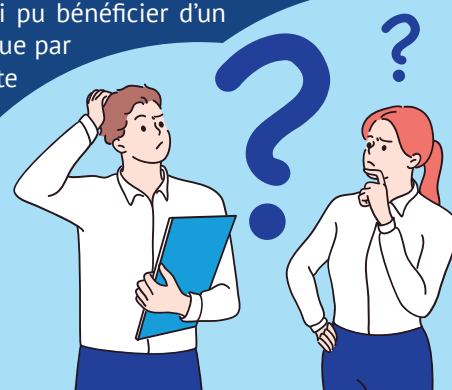
nouveaux ménages
accueillis en moyenne
chaque année

▶ DES INTERROGATIONS SUR L'UTILITÉ ET LA PERTINENCE DES RÉPONSES APPORTÉES AUX PERSONNES



Depuis quelques années, une part croissante de bénévoles s'interroge sur **la pertinence des réponses apportées aux familles et aux personnes seules accompagnées**. En 2019, lors de réunions de concertation sur l'avenir du réseau SOS Familles Emmaüs, certains bénévoles avaient déjà fait remonter leur inquiétude de « **n'être qu'un pansement sur une jambe de bois** ». Derrière cette inquiétude, apparaissait un sentiment venant questionner l'utilité sociale de l'action bénévole, alimenté par plusieurs constats préoccupants, notamment **la recrudescence de personnes venant solliciter une nouvelle avance une fois la première remboursée**.

Ces questionnements ont fait naître le souhait d'évaluer l'impact social des associations du réseau SOS Familles Emmaüs, afin d'identifier les pistes de solutions à imaginer pour renforcer la pertinence et l'efficacité des actions bénévoles et des outils de gestion et de suivi mobilisés par le réseau. En 2019, le SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse avait candidaté à un appel à projets innovants porté par Emmaüs France, afin d'évaluer son impact social. Cette démarche a été mise en pause à la suite des restrictions liées à la Covid-19. En 2022, la démarche a été relancée et le SOS Familles Emmaüs Chambéry a manifesté son intérêt de participer aux travaux. Les deux SOS Familles Emmaüs ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement financier par Emmaüs France et d'un accompagnement technique par la Scop Ellyx pour les aider à mener ce travail d'expérimentation. À terme, cette expérimentation doit pouvoir être appropriée par l'ensemble des groupes locaux souhaitant évaluer leur impact auprès de leurs bénéficiaires et de leurs partenaires.



► DES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES LÉGITIMANT L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS

► DES ÉVOLUTIONS INTERNES QUESTIONNANT LE SENS DE L'ACTION BÉNÉVOLE

Le refus du « sans solution », l'incarnation de l'engagement du Mouvement Emmaüs

Les bénévoles des SOS Familles Emmaüs incarnent au quotidien les valeurs du Mouvement Emmaüs et de l'Abbé Pierre. Les modalités d'intervention des bénévoles reflètent cette volonté de parvenir à apporter une réponse ajustée aux besoins des personnes les sollicitant.

La dimension humaine est centrale dans la procédure d'accompagnement. En acceptant les personnes telles qu'elles sont, en leur accordant du temps pour exposer leur situation, leurs difficultés, leurs besoins, les bénévoles parviennent à tisser une relation de confiance appréciée par les bénéficiaires. La réactivité, la souplesse dans les avances réalisées dans le respect des règles du Mouvement (avances plafonnées à 3000 euros remboursables sur 36 mois), les possibles ajustements dans les remboursements (suspension, diminution des montants du remboursement sur une certaine période) illustrent la volonté propre au Mouvement Emmaüs de s'ajuster aux besoins et aux capacités des personnes pour les placer en position de redevenir acteurs de leur vie et de la maîtrise de leur budget. Ces ajustements et cette souplesse dans la relation une des singularités de l'action des SOS Familles Emmaüs, permettant aux bénéficiaires de retrouver des marges de manœuvre inexistantes avec d'autres créanciers.

Néanmoins, toutes les personnes sollicitant une aide financière de la part des SOS Familles Emmaüs ne peuvent être accompagnées financièrement, en raison de leur incapacité à garantir une capacité de remboursement de l'avance sans frais ou de l'ouverture d'un dossier de surendettement. Toutefois, ces personnes ne repartent pas sans avoir été conseillées sur d'autres démarches à entreprendre, mises en relation avec d'autres acteurs pouvant les accompagner dans leurs démarches, ou accompagnées pour renégocier, échelonner ou annuler leur dette avec leur créancier.

Des profils et des demandes qui évoluent et peuvent poser question quant aux capacités d'accompagnement

Initialement créés pour aider les familles à se maintenir dans un logement digne, les SOS Familles Emmaüs font face à de nouvelles demandes et de nouveaux publics venant les solliciter. Ainsi, la part des demandes d'avance relatives à la mobilité ont explosé ces dernières années et impliquent, localement, de développer de nouveaux partenariats avec des acteurs (WiMoov, par exemple) qui n'entraient auparavant pas dans le spectre d'intervention du réseau. De même, plus ponctuellement, certaines associations sont confrontées à des demandes relatives au renouvellement des titres de séjour, impliquant de pouvoir débloquer la veille pour le lendemain une somme d'argent importante (225 euros), sous peine de manquer le rendez-vous en préfecture et se retrouver hors-la-loi. Ces demandes, formulées par des personnes parlant souvent peu ou mal le français, peuvent compliquer l'accueil et l'intervention des bénévoles. Des questions se posent aujourd'hui quant à la diversification des profils des bénévoles, et le recrutement de personnes bilingues en capacité d'assurer la traduction pour ces nouveaux publics, tout en maîtrisant les compétences de base de l'accompagnement financier (calcul du reste à vivre, connaissance des circuits administratifs et du travail social, etc.). Les associations dans leur ensemble sont, en outre, confrontées à une évolution sociologique des publics accompagnés. Ainsi, alors même que leur dénomination implique un travail auprès des « familles », de plus en plus de travailleurs isolés à faibles revenus (souvent des hommes) et d'étudiants peuvent solliciter ponctuellement une avance financière. Moins problématique en matière d'accueil des personnes, cette évolution pourrait néanmoins, à terme, questionner l'identification du mouvement SOS Familles Emmaüs.

Des difficultés à recruter de nouveaux bénévoles en raison de la technicité des accompagnements

Depuis la crise sanitaire de la Covid-19, l'ensemble du mouvement associatif témoigne d'une grande difficulté à recruter de nouveaux bénévoles. La crise sanitaire n'a finalement fait que révéler des difficultés latentes, relatives à la montée de l'individualisme, à la transformation des modes d'engagement (en particulier chez les plus jeunes) impactant globalement le fait associatif, bien au-delà des SOS Familles Emmaüs.

Néanmoins, les difficultés à recruter de nouveaux bénévoles sont peut-être encore plus criantes pour les SOS Familles Emmaüs, en raison du degré de technicité requis pour accompagner efficacement les personnes et les familles les sollicitant. L'enjeu est celui de bien cibler les profils de bénévoles à recruter et de financer les outils de formation nécessaires à leur montée en compétence : personnes ayant une expérience dans l'action ou le travail social, l'accompagnement bancaire ou financier des personnes, tout en disposant de compétences d'accueil et d'écoute, etc. Or ces profils, spécialisés, s'ils permettent de cibler *a priori* une frange de population plus réduite, nécessitent d'investir les bonnes arènes de communication pour toucher les personnes pouvant correspondre aux besoins des associations sur le terrain.

► TROIS ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES LÉGITIMANT L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS

► La crise sanitaire, facteur de renforcement de l'isolement et de précarisation économique des plus vulnérables

La crise sanitaire des trois dernières années s'est traduite par une fragilisation accrue des personnes les plus vulnérables. Les différents épisodes de confinement ont conduit à renforcer l'isolement des personnes les plus précaires, en rompant les possibilités pour elles de se rencontrer, d'échanger et de partager des temps collectifs. Cet isolement contraint a pu se traduire, pour certaines personnes, par des dépenses ayant pu déséquilibrer durablement leur budget, pour compenser leur sentiment de solitude et / ou s'occuper.



En outre, la crise sanitaire de la Covid-19 s'est traduite par un ralentissement de l'activité économique. Un certain nombre d'entreprises ont diminué, voire cessé leur activité et leurs salariés ont été mis en chômage partiel, voire licenciés. Cette situation a, là encore, largement contribué à une paupérisation accélérée d'une partie des publics les plus vulnérables et ce même en dépit de la politique étatique du « quoi qu'il en coûte ». À l'issue du premier confinement de mars à mai 2020, environ un quart des ménages faisait état d'une dégradation de leur situation financière, les ménages les plus modestes faisant partie des plus concernés¹.

Enfin, la crise sanitaire a renforcé les inégalités d'accès à l'emploi, en particulier pour les plus jeunes (18-24 ans) et les personnes bénéficiant de statuts d'emploi précaires (CDD, intérim, contrats aidés, apprentis, stagiaires, etc.). Quand bien même leur activité s'est trouvée réduite dans ce contexte de confinements, les SOS Familles Emmaüs ont continué à assurer leurs missions d'accompagnement humain et financier des publics les plus vulnérables. Ainsi, l'accueil des personnes dans les locaux a pu reprendre dès la fin du confinement, permettant aux personnes isolées de retrouver une oreille humaine et attentive à l'écoute de leurs besoins. Par ailleurs, y compris pendant les confinements, les avances sans frais se sont poursuivies pour aider les personnes à faire face à la diminution de leurs revenus d'activité (chômage partiel, licenciement, etc.) en les maintenant dans un logement digne : achat de mobilier, factures de fluides, etc.

► Des besoins de mobilité qui s'accroissent dans un contexte de hausse des coûts de l'énergie

De façon tendancielle, les dernières années ont été marquées par la hausse des coûts des énergies, fossiles en particulier. Des tensions sociales latentes se sont révélées avec le mouvement des « Gilets jaunes », illustrant le malaise croissant d'une partie de la société française vis-à-vis, notamment, du coût croissant de la mobilité. Dans un contexte marqué par l'augmentation des coûts de loyer dans les grands centres urbains (qui concentrent l'offre d'emploi, de santé, d'éducation, etc.), les plus fragiles économiquement sont désormais tenus de s'en éloigner, tout en disposant d'un moyen de transport individuel pour y accéder. Pour eux, la hausse des coûts de l'énergie fait peser le risque de la désaffiliation socioprofessionnelle.

De ce point de vue, les avances financières sans frais proposées par les SOS Familles Emmaüs sont une réponse pertinente pour permettre aux personnes de conserver leurs capacités de mobilité et, ce faisant, accéder à l'emploi ou le conserver. Comme le constatent les associations du réseau, un nombre de plus en plus important des demandes d'avances sans frais, à quelques exceptions territoriales près (grandes agglomérations, dans lesquelles les ménages les plus précaires ne possèdent en général pas de véhicule), portent sur l'achat, la réparation ou l'entretien d'un véhicule.



¹ Source : Insee, Vulnérabilité économique suite à la crise de la Covid-19 : malgré des disparités, tous les territoires sont touchés, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5359963> (mai 2021)

► La transformation du travail social

Depuis maintenant plusieurs années, les conditions de travail des travailleurs sociaux se sont fortement dégradées, du fait notamment de l'augmentation du « portefeuille » de personnes à suivre par chaque travailleur social. Cette évolution se traduit souvent par la réduction du temps passé par dossier et la déshumanisation de la relation avec le bénéficiaire. Ainsi, le *turn-over* dans les services sociaux peut se traduire par une mauvaise ou une absence de transmission des informations nécessaires au bon suivi des dossiers impactant la capacité des personnes à accéder à leurs droits. Le « parcours usager » pour l'accès aux droits est rendu d'autant plus compliqué que les critères d'aides sociales varient d'un territoire et d'une administration à l'autre.

En vue de limiter les effets délétères de la transformation du travail social et de l'indexation de la performance des travailleurs sociaux sur des critères essentiellement quantitatifs, les bénévoles des SOS Familles Emmaüs jouent un rôle clé. En premier lieu, leur statut bénévole leur assure une forme d'indépendance dans le traitement des dossiers : si un accompagnement nécessite un premier rendez-vous de 3 heures, suivi d'un second de 2 heures, les bénévoles ont toute latitude pour l'organiser. Cette absence de recherche d'optimisation de la performance par rapport au temps passé garantit une écoute attentive des problématiques rencontrées par les personnes. D'autre part, les bénévoles n'intervenant qu'à condition que les personnes aient ouvert l'ensemble de leurs droits sociaux, le premier rendez-vous est également une opportunité pour elles de connaître leurs droits et de les activer. Les bénévoles jouent ainsi un rôle de relais entre les personnes et les services sociaux, étant d'ailleurs régulièrement sollicités par ces derniers pour intervenir dans des situations pour lesquelles l'administration ne peut apporter de réponse.



Cette situation de « bout de la chaîne » pose d'ailleurs question aux bénévoles et complique leurs capacités d'intervention. En effet, ils peuvent avoir le sentiment que les dossiers leur sont transmis « trop tard », alors que les dossiers de surendettement sont déjà ouverts, ce qui les empêche d'intervenir et accroît le nombre de personnes ne pouvant être accompagnées financièrement. Cette tendance des travailleurs sociaux à saisir les SOS Familles Emmaüs tardivement, si elle peut être expliquée par un manque de connaissance de leurs possibilités d'action et de leur cadre d'intervention, doit aussi être analysée comme la conséquence de l'intensification du volume de travail des travailleurs sociaux.

► À TRAVERS QUELS OBJETS L'UTILITÉ SOCIALE DES SOS FAMILLES EMMAÛS S'INCARNE-T-ELLE ?

► La lutte contre le malendettement

La première mission des SOS Familles Emmaüs est de lutter, au moyen d'avances sans frais plafonnées dans le temps et en montant, contre les situations de malendettement. Les avances sans frais jouent ainsi un rôle crucial : permettre aux personnes de faire face à un imprévu budgétaire ponctuel nécessitant de mobiliser une trésorerie indisponible. Le remboursement de ces avances sans frais pouvant aller jusqu'à 3000 euros est calculé en fonction du reste à vivre des personnes. Il peut être échelonné en fonction de la survenue d'autres événements impactant la capacité de remboursement. Il s'agit d'un outil efficace pour permettre aux personnes sollicitant le SOS Familles Emmaüs de continuer à vivre dans un logement décent (dettes de « fluides », achat de biens de consommation de première nécessité, etc.), de continuer à travailler ou d'accéder à un emploi (financement de l'achat, de l'entretien ou de réparation d'un véhicule), voire de se maintenir dans la légalité (renouvellement d'un titre de séjour). En d'autres termes, ces avances sans frais permettent de lutter contre la désaffiliation socioprofessionnelle et d'éviter le basculement vers l'exclusion sociale.

► La lutte contre l'isolement social et la déshumanisation administrative

Les personnes les plus vulnérables socioéconomiquement sont aussi les plus fragiles socialement. Le manque de ressources économiques tend à freiner leur participation à la vie sociale et amicale (peu ou pas de moyens de déplacements, un budget loisirs limité ou inexistant, etc.). Les avances sans frais, notamment pour des sujets de mobilité, quand bien même ce n'est pas leur objet premier, permettent de maintenir les personnes

dans des dynamiques de sociabilité contribuant à la préservation du lien social et familial. Au-delà de cet impact, l'engagement des bénévoles dans une relation humaine avec les personnes accueillies contribue largement, pour ces dernières, de l'utilité sociale des associations. En effet, elles sont de plus en plus souvent confrontées, dans leur relation à l'administration, à des travailleurs sociaux ayant de moins en moins de temps à leur consacrer et d'empathie, d'autant plus quand les personnes reviennent fréquemment. Les bénévoles, eux, cherchent à préserver une relation humaine fondée sur la réciprocité et l'absence de jugement sur les situations rencontrées par les personnes. De ce point de vue, les SOS Familles Emmaüs contribuent fortement à la lutte contre l'isolement et la déshumanisation dont souffrent les personnes en situation de malendettement.



► L'inscription dans une chaîne de solidarité locale et nationale

Les bénévoles, au moment de recevoir les personnes sollicitant une aide financière, insistent sur deux points cruciaux. L'aide fournie n'est pas un don, il s'agit d'une avance devant être remboursée. De ce remboursement dépend la capacité de l'association à continuer à aider d'autres personnes. De ce point de vue, les personnes aidées sont responsabilisées : en remboursant l'avance, elles s'inscrivent dans une chaîne de solidarité qui constitue l'essence même du Mouvement Emmaüs, résumée par la formule « Aidez-nous à aider ».

► L'accès aux droits

Les SOS Familles Emmaüs mènent un grand nombre d'actions visant à s'assurer que les personnes ont bien accès aux droits qui sont les leurs. Ainsi, aucun accompagnement ne débute sans avoir vérifié que les personnes ont bien ouvert l'ensemble de leurs droits auprès des services sociaux concernés. Si ce n'est pas le cas, elles les renvoient devant les travailleurs sociaux, avant une éventuelle réorientation par les travailleurs sociaux. En outre, même si ce type de situations est moins fréquent, les bénévoles peuvent également accompagner les personnes les sollicitant pour s'assurer que leur banque applique bien les dispositions prévues vis-à-vis des populations fragiles économiquement (interdiction des frais bancaires prévue par l'offre « client fragile », par exemple). Ce travail pour l'accès aux droits est d'ailleurs caractérisé par l'interpellation des différentes parties prenantes (banques, Banque de France, Délégation interministérielle de la stratégie de prévention et lutte contre la pauvreté, ministères...), principalement par la Fédération Emmaüs France, pour permettre aux personnes concernées de bénéficier de l'offre clientèle fragile et faire remonter des pratiques abusives de la part des banques.



► L'IMPACT SOCIAL DES SOS FAMILLES EMMAÜS

La méthode d'évaluation

1



Un premier atelier visant à :

- identifier les besoins sociaux des personnes accueillies par les SOS Familles Emmaüs
- clarifier les impacts recherchés sur les publics accompagnés par les SOS Familles Emmaüs
- formuler la question d'évaluation

La question évaluative

Dans quelle mesure l'accompagnement original des SOS Familles Emmaüs, caractérisé par le bénévolat, l'absence de jugement sur les personnes et les situations, la pluralité des actions de conseil et d'accompagnement sur-mesure, permet-il d'améliorer la situation de malendettement des personnes et des familles accompagnées en mobilisant un réseau de partenaires (communautés et groupes de soutien Emmaüs, travailleurs sociaux, associations, etc.) ?



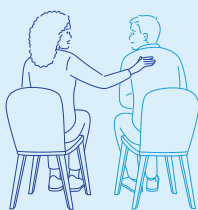
2



Un second atelier visant à :

- identifier les impacts recherchés et à les décliner en sous-effets et en indicateurs mesurables

Impact 1 Accompagner et rassurer les personnes



Sous-effets

Des personnes qui se sentent comprises

Des personnes qui retrouvent confiance en elles

Des personnes soulagées psychologiquement

Impact 2 Éviter l'aggravation des difficultés sociales



Sous-effets

Maintenir les personnes dans l'emploi et dans un logement digne

Prévenir les situations de surendettement

Impact 3 Accompagner à la gestion budgétaire

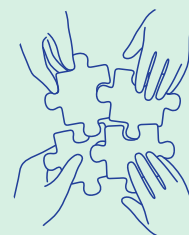


Sous-effets

Aider les personnes à prendre conscience de leurs problèmes

Améliorer les capacités à piloter le budget

Impact 4 Apporter des réponses complémentaires

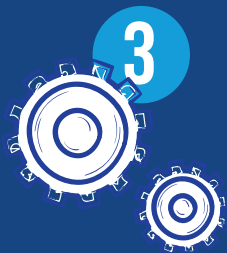


Sous-effets

Proposer une aide complémentaire de celles proposées par les partenaires

Réorienter les personnes vers les bons interlocuteurs

Apporter un regard externe et désamorcer les situations explosives



La construction des outils de collecte de données

- ▶ 1 questionnaire à destination des personnes accompagnées
- ▶ 1 guide d'entretien pour les personnes accompagnées
- ▶ 1 guide d'entretien pour les bénévoles
- ▶ 1 guide d'entretien pour les associations partenaires



Questionnaire



Guides d'entretien

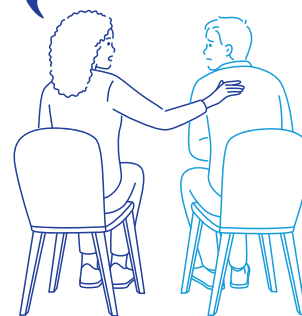


La collecte des données



L'analyse des données et les échanges pour approfondissement





Impact 1

Accompagner et rassurer les personnes

Des personnes qui se sentent comprises

Impact fort

La dimension humaine de la prise en charge, puis de l'accompagnement, est ce qui fait aux yeux de toutes les personnes la valeur ajoutée des SOS Familles Emmaüs. Sur les 14 personnes interrogées :



100%

SE DISENT «TOUT À FAIT SATISFAITES»
DE LA RELATION HUMAINE AVEC LES BÉNÉVOLES

12

SONT «TOUT À FAIT SATISFAITES»
DE L'ABSENCE DE JUGEMENT DES BÉNÉVOLES

12

SONT «TOUT À FAIT SATISFAITES»
DE LA DISPONIBILITÉ ET DE LA RÉACTIVITÉ
DES BÉNÉVOLES

13

SONT «TOUT À FAIT SATISFAITES»
DU TEMPS CONSACRÉ PAR LES BÉNÉVOLES
À L'ANALYSE DE LA SITUATION

Ces résultats peuvent être mis en perspective du ressenti vis-à-vis de l'accompagnement proposé par les travailleurs sociaux. Beaucoup de personnes y ayant été confrontées, en particulier celles régulièrement suivies par les services sociaux, estiment que les travailleurs sociaux ne cherchent pas à comprendre leur situation et ce qui les y a conduit. Elles ont le sentiment de n'être, pour eux, qu'un dossier de plus.

Ce refus de la déshumanisation administrative est, en partie, ce qui les conduit à investir fortement la relation avec les bénévoles des SOS Familles Emmaüs, auxquels ils se sentent autorisés à transmettre des informations qu'ils se refusent toujours à transmettre aux travailleurs sociaux (d'autant plus que les bénévoles n'ont pas le pouvoir de leur retirer les aides dont ils bénéficient). Les bénévoles entretiennent ce lien de confiance avec les personnes par de « petits gestes » qui rendent aux personnes une humanité parfois confisquée par la relation entretenue avec les travailleurs sociaux.

« On leur propose un café, le rapport n'est plus le même, la personne va se lâcher. Hier, la personne m'a raconté tous ses malheurs. Au départ, les personnes sont méfiantes, mais comme on leur pose des questions simples, on ne rentre pas dans le détail tout de suite, on les met en confiance. Et ensuite, on entend des choses qu'elles ne diront jamais à une assistante sociale. » (Bénévole)

« Lorsqu'on envoie une lettre ou un appel aux personnes qui viennent de finir le remboursement, les gens nous disent que l'impact le plus important, c'est l'écoute et l'accessibilité. Ça c'est de plus en plus rare avec le système informatique. Le manque de contact humain, la fatigue des travailleurs sociaux qui sont de plus en plus fatigués par les personnes qui reviennent... nous quand les personnes reviennent, on les écoute, sans jugement. Et tout ça, c'est lié au bénévolat, au fait qu'on vient deux demi-journées par semaine. » (Bénévole)

Cette satisfaction par rapport à la dimension humaine de l'accompagnement peut, en revanche, poser des problèmes dans certains cas. Par exemple, deux personnes suivies par le SOS Familles Emmaüs de Bourg-en-Bresse déclarent ne plus vouloir être suivies par d'autres personnes que les bénévoles. Ce refus peut mettre le SOS Familles dans une situation de tension vis-à-vis des travailleurs sociaux, en particulier quand les dossiers sont repris par un travailleur social n'ayant pas de vision sur l'antériorité des relations entre la personne et le SOS Familles.

Des personnes qui retrouvent confiance en elles

Impact modéré, dépendant des personnes

La plupart des personnes sollicitant un SOS Familles Emmaüs le font pour régler un problème de trésorerie à un moment ponctuel (achat ou entretien d'un véhicule, dettes d'eau, de gaz ou d'électricité ou de loyer relatives à une réduction des revenus, etc.). Ces personnes n'ont pas, en général, de difficultés à bien gérer leur budget, quand bien même leurs revenus sont peu élevés (sur les 13 personnes accompagnées, seules 4 estimaient avoir des problèmes pour gérer leur budget au quotidien). Ces personnes n'ont donc pas à régler un problème de confiance en elles-mêmes et l'impact du SOS Familles Emmaüs sur cette dimension est relativement faible. Au contraire même, certaines personnes ont une forte confiance en leur capacité à gérer avec une grande dextérité de faibles budgets pour des familles avec 2, 3 ou 4 enfants sans jamais se mettre en difficulté, sauf dans le cas exceptionnel les amenant à solliciter une avance financière (réparation d'une voiture, cessation de l'activité professionnelle, séparation, etc.).

En revanche, d'autres personnes sont orientées en dernier recours vers les SOS Familles Emmaüs, après avoir épuisé toutes les autres solutions possibles. L'aide apportée par les SOS Familles Emmaüs représente donc, pour elles, une branche à laquelle s'accrocher pour maintenir la tête hors de l'eau. Cette aide permet à ces personnes, souvent dans une situation sociale et familiale marquée par une grande précarité, de retrouver des marges de manœuvre dans la manière d'organiser leur budget et leur vie. L'accompagnement et la proximité des bénévoles leur permettent de retrouver confiance en elles dans leur capacité à faire face à des situations compliquées (c'est le cas pour 90 % des personnes interrogées) et à gérer leur budget (67 %).

Pour ces personnes, le principe de l'avance sans frais est très important pour les aider à retrouver confiance en elles, en ce qu'il les implique en tant qu'acteurs d'une chaîne de solidarité : elles sont mises en situation de rembourser, après avoir étudié leur capacité à le faire et selon quelles modalités (montants, échéances et échelonnement). La confiance qui leur est accordée nourrit en retour leur confiance en elles, quand, au terme de l'échéancier, elles ont réussi à rembourser la somme qui leur a été avancée.

Les avances permettent en revanche, pour toutes les personnes, de retrouver une confiance dans leur capacité à se projeter, à envisager plus sereinement l'avenir. Sur 14 personnes, à la fin de l'accompagnement, 13 avaient le sentiment leur situation allait s'améliorer.



90 %



ESTIMENT QUE L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PROXIMITÉ DES BÉNÉVOLES LEUR PERMETTENT DE RETROUVER CONFIANCE EN ELLES DANS LEUR CAPACITÉ À FAIRE FACE À DES SITUATIONS COMPLIQUÉES

13



PERSONNES ONT LE SENTIMENT QUE LEUR SITUATION VA S'AMÉLIORER À LA FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT



Des personnes soulagées psychologiquement

Impact fort

D'un point de vue psychologique, l'accompagnement a été jugé utile par les personnes en ayant bénéficié. Ainsi, toutes les personnes accompagnées déclarent que le fait de savoir que le SOS Familles Emmaüs allait pouvoir les aider les a soulagées psychologiquement.

Au-delà d'un soulagement psychologique, les personnes ont jugé que les solutions qui leur avaient été proposées avaient été très utiles, qu'il s'agisse de l'avance sans frais, de l'aide à la renégociation des dettes ou de la réorientation.

Sentiment d'utilité des aides apportées par le SOS Familles Emmaüs

SUR 13 PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE AVANCE SANS FRAIS

100 %

ESTIMENT QUE L'AIDE APPORTÉE A ÉTÉ UTILE

SUR 4 PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE AIDE À LA RENÉGOCIATION / À L'ÉCHELONNEMENT DE LA DETTE

100 %

ESTIMENT QUE L'AIDE APPORTÉE A ÉTÉ UTILE

SUR 4 PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UNE RÉORIENTATION

100 %

ESTIMENT QUE L'AIDE APPORTÉE A ÉTÉ UTILE

Source : Questionnaire adressé aux personnes accompagnées par le SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse

De plus, 64 % des personnes interrogées considèrent que leur situation s'est améliorée depuis qu'elles ont été accompagnées par le SOS Familles Emmaüs. Sur une échelle de 1 à 10, elles évaluent à 9,33 la contribution de l'accompagnement par le SOS Familles Emmaüs à l'amélioration de leur situation.

Impact 2

Éviter l'aggravation des difficultés sociales



Maintenir les personnes dans l'emploi et dans un logement digne



Impact fort

Historiquement, les SOS Familles Emmaüs avaient été créés pour aider les familles dans le besoin à se maintenir dans un logement digne, en les aidant à régler leurs factures de loyer, d'eau, de gaz, d'électricité. Depuis quelques années, les demandes ont très nettement évolué. Ce sont désormais les avances liées à la mobilité qui sont les plus fréquentes dans l'activité des SOS Familles Emmaüs, là encore avec des spécificités en fonction de leur territoire d'implantation. À Bourg-en-Bresse, par exemple, 73% des demandes d'avance financière réalisées en 2021 portaient sur l'achat, la réparation ou l'entretien d'un véhicule. À Nanterre, dans un contexte très urbanisé, les demandes d'avances financières pour subvenir aux factures de loyer demeurent majoritaires par rapport aux autres types de demandes, les personnes les plus fragiles ne disposant que très rarement d'un véhicule personnel².

Les personnes interrogées ont toutes déclaré que l'avance réalisée leur avait été très utile pour les aider à faire face aux difficultés qu'elles rencontraient. Dans un environnement dans lequel l'obtention d'un véhicule est un critère d'accès déterminant à l'emploi, l'action des SOS Familles Emmaüs est, à ce titre, fondamentale, en ce qu'elle permet aux personnes de maintenir un niveau de ressources suffisant pour subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

Néanmoins, si les personnes qui bénéficient des avances financières en sont très satisfaites et les jugent utiles, une part importante de personnes sollicitant les SOS Familles Emmaüs ne peut être aidée financièrement (dossier de surendettement déjà ouvert, pas de capacités de remboursement suffisantes, manque de garanties, abandon du dossier par la personne, etc.). Autrement dit, si l'action des SOS Familles est appréciée par celles et ceux qui en bénéficient, la question de la capacité des associations à répondre aux besoins sociaux remontés par les personnes demeure, principalement en raison du manque de moyens humains et financiers qu'elles accusent.



Fournir des aides afin de prévenir le surendettement



Impact difficile à évaluer

Les SOS Familles Emmaüs interviennent avant l'ouverture d'un dossier de surendettement par la Banque de France. Les avances financières accordées aux personnes les sollicitant, au-delà du sentiment d'utilité perçu par les bénéficiaires, contribuent la plupart du temps à éviter les situations de surendettement qui ne manqueraient pas d'arriver sans elles. Cette capacité à éviter le surendettement reste néanmoins difficile à évaluer, puisqu'il s'agit de mesurer une corrélation entre une action et un événement n'étant pas survenu. On peut toutefois tenter de mesurer cette capacité à éviter le surendettement des bénéficiaires grâce à un indicateur, le remboursement effectif de l'avance. Celui-ci est en général très élevé, les associations constatant très peu de défauts de remboursement.

D'autres éléments alimentent l'hypothèse que les SOS Familles Emmaüs permettent effectivement de lutter contre le surendettement. Comme en témoigne un bénévole, la crédibilité locale des associations auprès des travailleurs sociaux des bailleurs ou des huissiers. Dans ce cas, l'association peut par exemple intervenir pour négocier l'abandon des frais d'huissiers, ce que les huissiers préfèrent en général car cela leur évite d'ouvrir un dossier de surendettement.

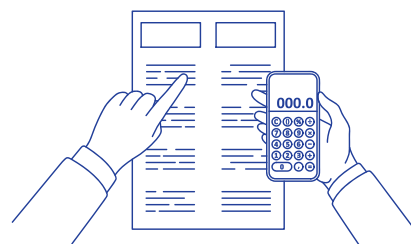
95 %

DE REMBOURSEMENT EFFECTIF À NANTERRE



97 %

DE REMBOURSEMENT EFFECTIF À VANNES



² En France, alors que le taux de motorisation moyen est de 80 %, celui du premier quartile (25 % des ménages les plus pauvres) est de 60 %, contre 89 % pour le quatrième quartile (25 % des ménages les plus riches), Ministère de la Transition Écologique (2019). Enquête sur la mobilité des personnes (2018-2019)

Il manque aujourd'hui des outils de suivi pour mesurer effectivement la capacité des SOS Familles Emmaüs à prévenir durablement le surendettement. En effet, il est très difficile d'interpréter correctement le très faible taux de non-recours ultérieur aux avances financières des SOS Familles Emmaüs. D'un côté, il peut signifier que les personnes ont réussi à dépasser, grâce à l'avance, une situation de malendettement ponctuelle et n'ont pas, derrière, connu de nouvelles situations de déséquilibre. D'un autre côté, rien ne dit que les personnes n'ont pas vu leur situation financière se dégrader à un point tel qu'elles ont dû ouvrir un dossier de surendettement auprès de la Banque de France, rendant le recours aux SOS Familles Emmaüs impossible.

« Les personnes qu'on a aidées, qui nous ont remboursées et dont on a plus de nouvelles, c'est bon signe : elles n'ont plus besoin de nous. » (Bénévole)

Faciliter le remboursement des dettes

Impact fort

Une des plus grandes forces des SOS Familles Emmaüs est d'introduire une grande souplesse dans le remboursement des dettes par les personnes ayant sollicité une avance sans frais. Il s'agit d'ailleurs là d'une des raisons principales évoquées par les bénévoles pour expliquer le très faible taux de non-remboursement. L'écoute des personnes, de leur situation, de leurs aléas de vie, etc. est utilisée au profit de la préservation des capacités de vivre dignement des personnes. Ainsi, il est possible pour les personnes de prévoir suffisamment à l'avance la date de début du remboursement, quelques mois après l'avance sans frais. Il est aussi possible de prévoir, avec les bénévoles, la date de versement ou de prélèvement de remboursement, afin de s'ajuster au plus près des besoins de trésorerie de la personne ou du ménage. De plus, il n'est pas rare que les montants de remboursement soient modifiés par la personne ou la famille bénéficiaire en concertation avec les bénévoles de l'association, afin de les aider à faire face à de nouveaux imprévus et ainsi limiter l'impact du remboursement sur leur reste à vivre. Mécaniquement, la réduction des remboursements entraîne toutefois un allongement de la durée de remboursement du prêt. De même, il est possible pour les personnes (là encore, en concertation avec les bénévoles) de suspendre momentanément le remboursement de l'avance.

Récits de vie

Géraldine est une personne accompagnée par le SOS Familles Emmaüs de Bourg-en-Bresse. Elle est maman de deux jeunes femmes dont la vie manque de stabilité (absence de travail, troubles judiciaires, etc.). Son aînée a une petite fille, dont Géraldine a régulièrement la garde, sans que les services sociaux du département n'en soient avertis. Géraldine bénéficie d'une allocation adulte handicapé. Elle n'est pas en situation de travailler.

Géraldine a été orientée vers le SOS Familles Emmaüs par un travailleur social de son bailleur social, pour des problèmes liés à des dettes sur ses factures d'eau et d'électricité. Après analyse de son dossier, les bénévoles ont constaté des consommations anormalement élevées d'eau et d'électricité pour une personne vivant seule. Après avoir échangé avec Géraldine, elles ont pu comprendre les raisons de ces surconsommations : lors des vacances de sa petite fille dont elle assume la garde régulière sur ces périodes, elle avait pour habitude de lui faire prendre plusieurs bains par jour, notamment lors des journées de fortes chaleurs. De même, pour l'occuper, elle cuisinait beaucoup de gâteaux, laissant son four allumé une bonne partie de la journée. Les bénévoles ont insisté pour lui faire comprendre le problème de ces pratiques, du point de vue de ses factures comme de la santé de sa petite fille.

Géraldine rencontre aujourd'hui des difficultés à rembourser l'avance sans frais. De manière générale, elle éprouve de grandes difficultés à gérer son budget, du fait de la faiblesse de ses ressources et de capacités cognitives limitées. Néanmoins, elle s'accroche au remboursement de l'avance sans frais, quand bien même elle est régulièrement obligée de reporter les échéances et de les faire glisser. Les bénévoles la suivent de près et elle est devenue une habituée du local, dans lequel elle trouve toujours une tasse de café, une petite attention pour elle ou sa petite fille et une attention bienveillante à sa situation. Ainsi, Géraldine se sent écoutée et comprise, ne se sent pas jugée quant à sa capacité à rembourser à son rythme la dette contractée auprès du SOS Familles Emmaüs. Il n'est d'ailleurs pas rare qu'elle rembourse, lorsque c'est possible pour elle, deux mois d'avance en même temps, signe de sa volonté de mener le remboursement à son terme.

À quelques exceptions près, les bénévoles témoignent de la détermination des personnes à mener à bien le remboursement intégral de leur dette auprès de l'association. Dans certains cas néanmoins, le remboursement s'avère impossible et un accord amiable peut être trouvé entre l'association et la personne, le différentiel étant passé dans les pertes. Cette situation, regrettable pour l'association et ses finances, marque cependant une rupture forte avec les pratiques des organismes bancaires ou d'autres créanciers, puisque l'abandon du remboursement n'implique aucune pénalité financière ou poursuite judiciaire pour la personne.

L'autre impact très positif de cette manière de gérer le remboursement des dettes des personnes concerne les créanciers. En effet, comme en témoignent plusieurs bénévoles, le nom « Emmaüs » joue comme un gage de crédibilité, de sérieux et d'honnêteté. Les SOS Familles Emmaüs, assurant le rôle de « tiers de confiance » entre le créancier et le débiteur, garantissent au premier un remboursement intégral et immédiat de la dette contractée par la personne. Ainsi, leur intervention crée un cadre de relation « gagnant-gagnant » : d'un côté, les créanciers sont assurés de récupérer leur dû, de l'autre, les personnes sont déchargées de la pression d'un remboursement standardisé réduisant leurs marges de manœuvre et leur reste à vivre. Une des externalités positives de cette intermédiation est le changement de regard et de pratique des créanciers sur les personnes.



« Sur la mobilité, dès que le dossier est accepté, nous prenons contact avec le garagiste, l'informant que nous lui adresserons directement le règlement de sa facture. Le positif, pour la personne, c'est que comme le garagiste est assuré d'être payé, elle a plus de garanties sur la qualité de la réparation. » (Bénévole)



Faciliter l'accès aux droits

Impact variable, dépendant des personnes



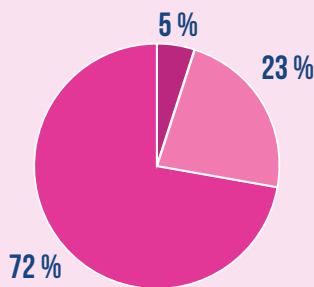
La facilitation de l'accès aux droits se joue à plusieurs niveaux et souligne des impacts différenciés en fonction du type de droits auxquels peuvent avoir accès les personnes.

D'une part, les bénévoles, quand ils reçoivent une personne venant spontanément à leur rencontre ou orientées par une association, s'assurent que l'ensemble de ses droits sont ouverts. Si ce n'est pas le cas, ils s'occupent de la réorientation de la personne vers les services sociaux avant de statuer sur l'ouverture d'un dossier. Dans le SOS Familles de Bourg-en-Bresse, 28 % des personnes arrivent sans être orientées par un travailleur social, proportion non-négligeable, impliquant des bénévoles une vigilance forte quant à l'ouverture des droits et, surtout, une expertise technique permettant de détecter les droits auxquels peuvent prétendre les personnes.



97

DOSSIERS QUALIFIÉS PAR RAPPORT AU
PARCOURS D'ORIENTATION SUR 147
DOSSIERS ENREGISTRÉS DANS L'OGI



- Orientation par des travailleurs sociaux
- Orientation par des associations
- Présentations spontanées

Source : OGI Bourg-en-Bresse

Néanmoins, même pour les personnes orientées vers les SOS Familles Emmaüs par les travailleurs sociaux, les bénévoles doivent rester vigilants. Ainsi, certains déplorent devoir assurer le travail normalement dévolu aux travailleurs sociaux, en termes d'analyse des dossiers et des situations budgétaires. Un constat globalement partagé est que l'augmentation de leur charge de travail conduit les travailleurs sociaux à solliciter trop en amont les bénévoles des SOS Familles, sans s'assurer de l'ouverture des droits sociaux des personnes, du fait d'un manque de temps consacré à l'analyse des dossiers. Là encore, l'impact de l'action bénévole pour s'assurer de l'ouverture des droits, en complément ou en remplacement des travailleurs sociaux, apparaît capital.

Quand les personnes n'ont pas accès à leurs droits à cause de blocages administratifs...

Mme U., qui élève seule ses trois enfants, est confrontée à un conflit avec son bailleur. Celui-ci refuse de mettre le bail à son seul nom, alors que sa séparation avec son conjoint date de plus de six ans, et qu'elle lui a envoyé l'ensemble des pièces justificatives de la séparation de corps. Or ce changement de bail est crucial pour Mme U. : sans lui, elle ne peut obtenir l'allocation logement à laquelle elle doit normalement pouvoir prétendre. Le SOS Familles Emmaüs a donc accompagné Mme U. dans ses démarches et est intervenu auprès du cabinet du président du bailleur social. À la suite de cette intervention, le bailleur a fait le nécessaire pour que le bail soit rédigé à son nom seul et Mme U. a finalement pu bénéficier de l'allocation logement.



« Avec la Covid, les assistantes sociales sont en souffrance. On a de moins en moins de dossiers prescrits par les CCAS et on constate un laisser-aller par les services sociaux des Villes et du Conseil Départemental. Les personnes que l'on reçoit, en ce moment, nous sont surtout prescrites par les travailleurs sociaux des entreprises et des bailleurs. Aujourd'hui, les CCAS ne permettent pas aux personnes d'accéder à leurs droits. » (Bénévole)

En revanche, le travail d'accompagnement des personnes auprès des banques, pour leur permettre de bénéficier de l'offre clientèle fragile, paraît aujourd'hui avoir un impact plus limité. D'une part, les banques semblent en effet très réticentes à faire appliquer la loi pour permettre à leurs clients de bénéficier de l'offre. D'autre part, les bénévoles peuvent parfois manquer d'expertise sur ces dispositifs, dont ils maîtrisent moins les aspects techniques liés à la réglementation. Localement, plusieurs associations ont ainsi interpellé la Banque de France ou fait remonter le constat de situations illicites au niveau du réseau pour tenter de forcer les banques à appliquer l'offre aux personnes correspondant aux critères. Néanmoins, ce travail de plaidoyer et d'interpellation a, encore aujourd'hui, du mal à porter ses fruits, les banques trouvant toujours moyen de contourner la loi, selon un bénévole. Il existe là, sans conteste, un besoin d'accompagnement et un enjeu de plaidoyer / lobbying auprès de la Fédération des Banques et de la Banque de France pour faire appliquer le droit existant.



« On s'est accroché avec les banques sur l'offre client fragile... On avait des preuves que certains directeurs d'agence utilisaient le crédit revolving au lieu de régler le problème du client. On a démontré une utilisation détournée de l'offre client fragile et on a sollicité la Banque de France dessus pour faire valoir les droits des personnes. » (Bénévole)

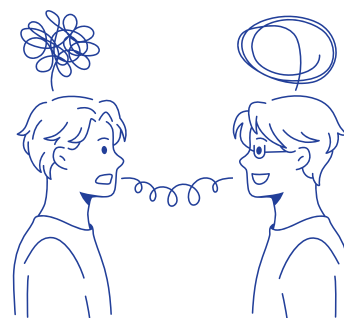
« On s'est rendu compte que les banques sont assez hypocrites dans la mise en pratique du dispositif « clientèle fragile ». En fait, elles ont tourné la loi. La loi existe, mais il existe toujours un moyen de dire que la personne ne relève pas de la clientèle fragile. » (bénévole)

Impact 3

Accompagner à la gestion budgétaire

Aider les personnes à prendre conscience de la nature de leurs problèmes

Impact fort



La plupart des personnes rencontrées ont bien conscience de la nature du problème les ayant conduites à faire appel à un SOS Familles Emmaüs : la cessation de revenus (chômage ou fin de droit, arrêt des aides sociales, changement de statut), le changement familial (divorce, décès, etc.) sont des événements dont les conséquences sur la situation financière d'une personne ou d'un ménage sont assez évidentes pour elles.

« À un moment, j'ai dû faire réparer ma voiture, parce que j'ai eu un accident. Mais avec un revenu pour 3 enfants et mon mari au chômage... je me suis vite rendu compte que ce n'était pas possible, et que j'allais avoir besoin d'aide. Et c'est comme ça qu'on m'a orienté vers le SOS Familles, que je ne connaissais pas avant. » (Personne accompagnée)

Pour ces personnes, l'impact des SOS Familles en termes de prise de conscience de la nature des problèmes est faible, voire nul, les personnes en ayant déjà conscience avant même d'arriver au premier entretien. Elles connaissent leurs revenus, les postes de dépense leur posant des problèmes et ont une analyse précise de la situation les ayant conduites à rencontrer les bénévoles du SOS Familles Emmaüs.

Pour d'autres personnes, en revanche, la lecture de leur situation et des éléments posant un problème est moins claire. Pour elles, l'analyse de leur budget avec les bénévoles se révèle une étape clé de l'accompagnement. L'analyse des relevés de compte permet en effet de détecter les dépenses pouvant être réduites (assurances, téléphone, achats « plaisir » d'un montant trop élevé par rapport aux revenus, etc.), ou celles occupant une place surprenante dans le budget.

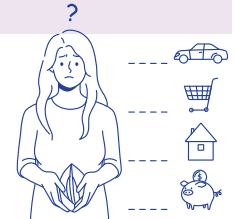
Au-delà de l'analyse de la structure des dépenses, la discussion dans un cadre de confiance permet d'identifier les problèmes, et d'aider les personnes à en prendre conscience. En effet, les bénévoles témoignent que de nombreuses personnes peuvent entrer pour un problème lié à une facture précise (loyer, eau, électricité, etc.) et que le travail d'analyse des éléments budgétaires permet de détecter de nouveaux problèmes : *credit revolving*, assurances, autres problèmes de factures, etc.

« Quand on a épluché les factures de la dame, on s'est rendu compte qu'elle avait une consommation d'eau équivalente à un foyer de 3-4 personnes, alors qu'elle vivait seule. Et en discutant avec elle, on s'est rendu compte que c'est parce que quand elle gardait sa petite fille, elle lui faisait prendre 3 bains par jour. Ses factures d'électricité étaient énormes aussi, et ça tenait au fait qu'elle occupait sa petite fille en lui faisant des gâteaux, avec un four qui marchait toute la journée. » (Bénévole)

Néanmoins, cette partie de l'accompagnement fait peser le risque que les bénévoles imposent leur jugement de valeur aux personnes. L'alimentation, l'achat de cigarettes ou d'alcool, les dépenses vestimentaires... peuvent être rapidement associées à des dépenses « inutiles » ou « superflues », que les personnes devraient parvenir à réduire. Quand bien même les bénévoles parviennent avec succès à ne pas imposer leur système de valeurs aux personnes qu'ils reçoivent, il leur est parfois difficile de ne pas le faire. C'est pourquoi le protocole de premier rendez-vous implique normalement d'être réalisé par un binôme de deux bénévoles, chacun jouant un rôle de garde-fou pour l'autre. Il est pourtant important de parvenir à faire passer certains messages sur les évolutions attendues, conditionnant l'avis pouvant être délivré par les bénévoles quant à l'accompagnement sur une avance sans frais. Ainsi, ces discussions et l'analyse des documents bancaires permettent aux bénévoles de « se faire une idée de la personne » et de sa capacité à rembourser, avant de fournir une réponse définitive et collégiale.



« Sur les relevés bancaires, on en apprend beaucoup. Hier la dame, j'avais une page complète d'achats sur Vinted, 16 achats sur un mois. Bon, c'est une manière de faire des économies, mais... elle vend, elle rachète. Et c'est sur cette base qu'on peut savoir si on va aider ou non. On peut aider, mais il y a des choses qu'il va falloir changer. On fait comprendre que si on aide, il faut que les gens remboursent et donc, parfois, doivent changer certaines choses dans leurs achats. »
(Bénévole)



Améliorer les capacités à piloter le budget

Impact variable, dépendant des personnes

En fonction du profil des personnes reçues par les SOS Familles Emmaüs, l'impact de l'accompagnement a un impact différencié sur l'amélioration de leur capacité à mieux piloter leur budget. Lors du sondage adressé aux bénéficiaires de l'accompagnement du SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse, 69 % des personnes déclaraient ne pas avoir de problèmes pour gérer leur budget. Pourtant, ce sont, de façon surprenante, les personnes déclarant le plus que l'accompagnement par le SOS Familles Emmaüs avait pu les aider à mieux gérer leur budget. À l'inverse, les personnes ayant déclaré avoir des problèmes à gérer leur budget étaient proportionnellement moins nombreuses à trouver que l'accompagnement leur avait permis de mieux gérer leur budget.



Difficultés à gérer son budget et impact de l'accompagnement sur la capacité à mieux gérer son budget

	Difficulté à gérer le budget au quotidien			
	Non		Oui	
Mieux gérer votre budget				
Non	3	37 %	3	75 %
Oui	5	63 %	1	25 %
Total	8	100 %	4	100 %

Lecture : 63 % des personnes déclarant ne pas avoir de difficultés à gérer leur budget au quotidien estiment que l'accompagnement leur a permis de mieux gérer leur budget.

Source : Questionnaire adressé aux personnes accompagnées par le SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse

Ce résultat contre-intuitif peut se lire de deux manières, tout en restant prudent, eu égard au faible nombre de personnes interrogées. D'une part, le fait de déclarer ne pas avoir de problème de gestion budgétaire ne signifie pas pour autant que les personnes n'ont pas besoin de conseils sur ce plan : pour ces personnes, l'accompagnement bénévole permet toujours de rationaliser certaines dépenses, de prioriser sur certains choix, de changer des habitudes de consommation.



Difficultés à gérer son budget et impact de l'accompagnement sur la capacité à mieux gérer son budget

	Difficultés à gérer le budget			
	Non		Oui	
Savoir mieux lire et analyser un budget				
Non	4	44 %	2	50 %
Oui	5	56 %	2	50 %
Total	9	100 %	4	100 %

Lecture : 56 % des personnes déclarant ne pas avoir de difficultés à gérer leur budget au quotidien estiment que l'accompagnement leur a permis de mieux lire et analyser leur budget

Source : Questionnaire adressé aux personnes accompagnées par le SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse

D'autre part, les personnes déclarant avoir des problèmes de gestion budgétaire expliquent qu'il s'agit d'un problème davantage lié au manque de ressources qu'à leur mauvaise gestion. Celles-ci, devant faire face au quotidien à des budgets insuffisants, deviennent des experts de la gestion contrainte³ et peuvent ainsi trouver de peu d'utilité les conseils des bénévoles, notamment ceux visant à réduire les dépenses « plaisir ». Le sociologue Denis Colombi montre en effet que les injonctions à réduire ce type de dépenses sont souvent de peu d'effets car elles demeurent justement les seules marges de manœuvre de ces personnes qui économisent sur tout ce qu'elles peuvent par ailleurs.

Néanmoins, les SOS Familles Emmaüs n'accueillent pas que des gestionnaires expérimentés : certaines personnes révèlent de grandes fragilités dans leur capacité à gérer un budget, d'autant plus avec des ressources irrégulières et d'un montant peu élevé. Pour ces personnes, l'accompagnement et les conseils au pilotage budgétaire se révèlent souvent peu efficaces, les difficultés étant trop importantes (liées pour partie à des déficiences intellectuelles ou à des handicaps sociaux). Pour ces personnes, il n'est pas rare que les bénévoles en viennent à se substituer aux conseillers en économie sociale et familiale dans le suivi et le pilotage budgétaire. Malgré ce travail en grande proximité, nos observations de terrain démontrent de grandes difficultés à faire progresser ces personnes dans la gestion de leur budget.

Deux applications : Pilote Budget et Pilote Dépenses

Pilote Budget et Pilote Dépenses sont deux applications qui ont été créées à l'initiative du SOS Familles Emmaüs de Nanterre.

> Pilote Budget permet de déterminer son « reste pour vivre » ; après avoir rentré toutes ses dépenses et ses différents revenus, l'application calcule ce qu'il reste chaque mois pour les dépenses du quotidien. Anonyme, gratuite et confidentielle, Pilote Budget permet aux personnes de faire le point sur leur budget et de connaître le montant de leur « reste pour vivre » mensuel ou hebdomadaire.

> Pilote Dépenses, une fois leur reste pour vivre calculé, permet aux personnes de suivre leurs dépenses. Garder l'équilibre de son budget est parfois un challenge au quotidien. Devant la multitude des solutions existantes, Pilote Dépenses est une nouvelle application mobile qui vient les compléter. Très intuitive, elle peut facilement être utilisée par une personne peu à l'aise avec un smartphone.

Elle permet de connaître son « reste pour vivre » réel, c'est-à-dire l'argent qu'il reste vraiment, au quotidien, et au fur et à mesure des dépenses réalisées. Elle peut ainsi aider les personnes, au jour le jour, à prendre conscience de leurs dépenses et à mieux les maîtriser. Pilote Dépenses a également un onglet avec des liens vers différents sites et ressources pour calculer ses droits.

Ces deux applications sont nées d'une volonté de rendre les ménages autonomes dans le suivi de leurs dépenses et dans la maîtrise de leur budget. Elles se veulent simples, gratuites, ludiques.

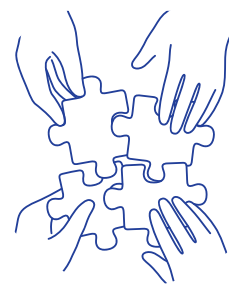
Sortie en juin 2021, Pilote Dépenses a été téléchargé plus de 10 000 fois ; Pilote Budget elle a été téléchargée plus de 50 000 fois.

Au-delà de ces éléments permettant aux SOS Familles Emmaüs de venir combler des « trous dans la raquette », la proximité entretenue par les bénévoles avec les partenaires associatifs, les travailleurs sociaux ou les institutions du territoire comme la Caf leur permet de co-construire des réponses adaptées aux besoins des personnes.

<https://www.mesquestionsdargent.fr/budget/applications-pilote-budget-et-pilote-depenses>

Impact 4

Apporter des réponses complémentaires



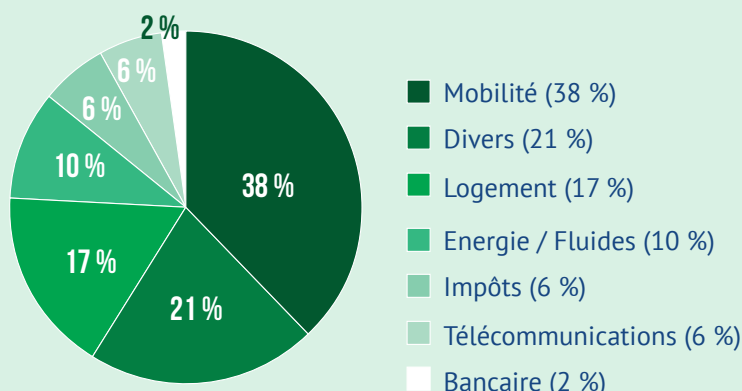
Proposer une aide complémentaire de celles proposées par les partenaires

Impact fort

Une des principales forces des SOS Familles Emmaüs tient à leur approche généraliste, leur permettant d'accompagner des demandes diversifiées, relatives aussi bien aux problématiques de dettes de loyer que de mobilité, d'accès aux biens d'équipement, de gestion des fluides, d'impôts, etc. Cette absence de focalisation thématique, couplée à l'absence de fléchage vers des catégories de public prédéfinies, permet aux associations d'intervenir conjointement, ou en complément d'un grand nombre de partenaires accompagnant les personnes à partir d'une entrée thématique.

Classification des demandes réalisées au SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse depuis 2019

SUR
52
DEMANDES EFFECTUÉES



Source : OGI Bourg-en-Bresse

³ Colombi, D., (2020). Où va l'argent des pauvres ? Fantômes politiques, réalités sociologiques, Payot

Ainsi, les partenaires associatifs des SOS Familles Emmaüs, comme les travailleurs sociaux, perçoivent bien l'intérêt qu'ils peuvent avoir à solliciter un accompagnement d'une personne par l'association et ses bénévoles. Cela leur permet en effet de proposer aux personnes une solution qu'eux-mêmes ne peuvent leur proposer. Par exemple, une association comme Habitat et Humanisme, œuvrant contre le mal-logement, intervient sur la fourniture de logements à des personnes ou des familles en situation de précarité. Elle dispose de budgets afin d'aider ces personnes à meubler leur logement. Néanmoins, elle ne peut fournir des aides qu'à ce titre : les personnes n'occupant pas un logement de l'association sont ainsi renvoyées vers un SOS Familles. De même, pour les problèmes de dettes de fluide qu'elle ne peut couvrir, l'association peut travailler en proximité avec les SOS Familles, qui ont la capacité de mettre en place un plan d'apurement des dettes avec le créancier. De même, les travailleurs sociaux du Conseil départemental peuvent mobiliser les SOS Familles Emmaüs pour accompagner financièrement des personnes ne rentrant pas dans leurs grilles d'intervention. C'est en particulier le cas des personnes seules et sans enfant sollicitant les services sociaux, qui peuvent alors être réorientées vers les bénévoles des SOS Familles Emmaüs.

Au-delà de ces éléments permettant aux SOS Familles Emmaüs de venir combler des « trous dans la raquette », la proximité entretenue par les bénévoles avec les partenaires associatifs, les travailleurs sociaux ou les institutions du territoire comme la Caf leur permet de co-construire des réponses adaptées aux besoins des personnes.

« Quand je pose des questions à la présidente du SOS Familles, elle me propose des listes d'organismes pour orienter les personnes et faire des aides financières, car nous faisons des budgets ensemble. Et on travaille en complémentarité pour aider ensemble les familles. » (Bénévole, Habitat et Humanisme)

Réorienter les personnes vers les bons interlocuteurs

Impact fort



Une des grandes forces des SOS Familles Emmaüs est, on l'a montré, le lien de proximité entretenu avec les personnes accompagnées. Celle-ci leur permet de rassurer les personnes, de les aider à se projeter, à retrouver confiance en elles. Elle permet aussi aux bénévoles de bien comprendre les besoins des personnes, parfois au-delà de leur demande initiale. Ainsi, il n'est pas rare qu'une personne sollicite l'accompagnement d'un SOS Familles Emmaüs pour régler un problème de facture de fluides, mais que les bénévoles, par l'examen attentif du dossier et de la situation budgétaire, détectent d'autres problèmes et puissent réorienter la personne vers une autre association dont ils estiment qu'elle aura mieux la capacité de répondre au besoin.

La capacité à détecter les besoins de réorientation et à identifier les bons acteurs est une grande force des associations du réseau. Cette connaissance du tissu associatif et des institutions du territoire tient principalement au profil des bénévoles. Il n'est pas rare que ceux-ci aient côtoyé ou fréquenté ces institutions (Caf, Pôle Emploi, services sociaux des communes ou du département, etc.) dans le cadre de leur activité professionnelle. Certains y ont même d'ailleurs travaillé une partie ou la totalité de leur carrière. La proximité avec ces institutions permet ainsi aux bénévoles d'identifier rapidement la manière dont elles peuvent, ou non, répondre aux besoins des personnes, de s'assurer que l'ensemble de leurs droits sont bien ouverts, etc. En outre, beaucoup de bénévoles sont aussi investis dans d'autres associations locales, parfois avec des fonctions d'administrateur : Secours Catholique, Restaus du Cœur, etc. Cette appartenance à plusieurs réseaux concourt à la fois à élargir leur vision des capacités d'intervention de chaque acteur et à faciliter la réorientation des personnes ou des familles vers les plus appropriés. La participation individuelle ou représentative des bénévoles lors de manifestations ouvertes, type forum des associations, leur permet enfin d'être identifiés par de potentiels partenaires qui, à leur tour, peuvent leur envoyer des personnes pour lesquelles ils ne peuvent proposer de solutions adaptées.

Apporter un regard externe et désamorcer les situations explosives

Impact fort



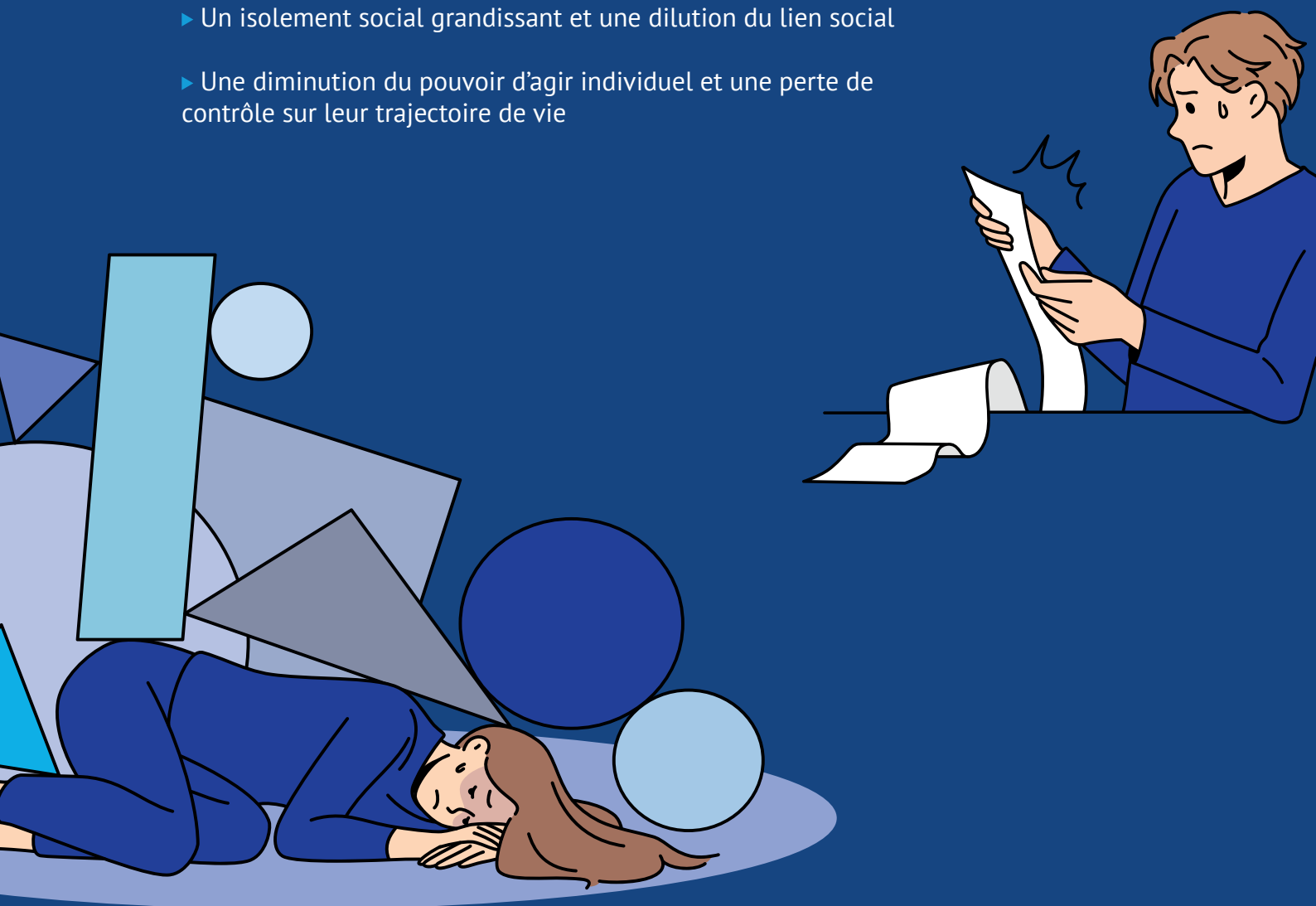
Enfin, les SOS Familles Emmaüs peuvent contribuer à apporter une aide aux travailleurs sociaux quand ceux-ci sont confrontés à des situations complexes. Le manque de temps disponible pour prendre connaissance des dossiers et le manque de connaissance des personnes qu'ils ont en face d'eux mettent parfois les travailleurs sociaux dans une position extrêmement tendue. Les personnes auxquelles ils refusent une aide, quand bien même ce refus est légitime, peuvent parfois s'emporter contre eux ou les menacer. Dans ce genre de situations, il n'est pas rare que les travailleurs sociaux prennent directement contact avec les bénévoles des SOS Familles Emmaüs, dont ils savent qu'ils connaissent mieux les personnes. Les bénévoles sont ainsi sollicités pour jouer un rôle de médiation entre la personne et les travailleurs sociaux, pour argumenter la décision et expliquer son fondement. Dans d'autres cas, le fait de pouvoir solliciter un bénévole peut permettre aux travailleurs sociaux de déminer une situation pouvant s'envenimer, quand le service social ne peut intervenir : la réorientation vers un SOS Familles Emmaüs est, en soi, une première manière de réinstaurer une forme de confiance avec la personne, en lui donnant à voir que d'autres solutions de prise en charge peuvent lui être proposées.

« Sur une situation où c'était compliqué avec une personne, le fait d'avoir cette solution à lui proposer (en l'occurrence, la réorientation vers le SOS Familles Emmaüs), ça l'a rassurée car elle se sentait autonome et actrice, en dehors d'un service social. » (Assistante sociale)

► QUE SE PASSERAIT-IL SI LES SOS FAMILLES EMMAÛS N'EXISTAIENT PAS ?

L'évaluation d'impact menée laisse apercevoir de manière assez claire ce qu'il pourrait se passer si les SOS Familles Emmaüs n'existaient pas :

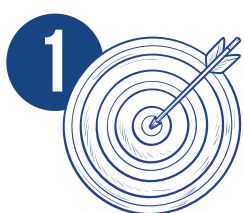
- Des personnes en situation de malendettement ne pouvant faire face à leur situation et basculant dans une situation de surendettement
- Une dégradation des conditions matérielles pour un plus grand nombre de personnes : perte d'emploi et de revenu, dégradation des conditions de vie et de logement pouvant se terminer par une exclusion du domicile
- Une perte de confiance en soi, liée à la déshumanisation du rapport aux travailleurs sociaux
- Un isolement social grandissant et une dilution du lien social
- Une diminution du pouvoir d'agir individuel et une perte de contrôle sur leur trajectoire de vie



▶ LES PRÉCONISATIONS OPÉRATIONNELLES POUR LE RÉSEAU

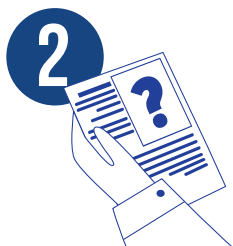
À l'issue de la conduite de l'évaluation d'impact social des SOS Familles Emmaüs de Bourg-en-Bresse et Chambéry, un certain nombre de préconisations opérationnelles émergent, en vue d'aider les associations du réseau à mener leur propre démarche d'évaluation d'impact en autonomie, à augmenter leur impact recherché auprès de leurs publics et à renforcer leur intégration dans leur écosystème local.

▶ METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL



1 Clarifier les objectifs de l'évaluation d'impact social : à quoi l'évaluation doit-elle nous servir ?

▶ Ce premier temps est primordial : il s'agit de définir ce que l'on cherche à faire du processus d'évaluation d'impact. Généralement, les évaluations d'impact peuvent répondre à deux enjeux : **rassurer des financeurs sur la bonne utilisation des fonds mis à disposition, ou élaborer une stratégie visant à renforcer son impact sur quelques points-clés.**



2 Poser la question évaluative, c'est-à-dire la question qui définit ce que l'on recherche à travers la démarche d'évaluation d'impact social

▶ Voici une astuce pour rédiger une bonne question évaluative : « Dans quelle mesure [objet à évaluer] [verbe d'action] [effet souhaité] sur [public visé] ? ». Dans le cadre de l'évaluation d'impact social réalisée avec les SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse et Chambéry, la question retenue fut : **Dans quelle mesure l'accompagnement original des SOS Familles Emmaüs permet-il d'améliorer la situation de malendettement des personnes et des familles accompagnées ?**



3 Définir les effets recherchés

▶ Il s'agit à ce moment d'identifier quelques impacts-clés recherchés (« Rassurer les personnes », « Lutter contre l'exclusion sociale », « Accompagner à la gestion budgétaire », « Apporter des réponses complémentaires »), puis de décliner ces impacts en indicateurs mesurables (« Nombre de personnes se déclarant rassurées par la prise en charge », « Augmentation du sentiment de confiance dans l'avenir », etc.). Ces impacts-clés, déclinés en indicateurs mesurables, constituent désormais votre grille d'analyse.



4 Définir les outils de collecte des données et collecter les données

▶ Toutes les informations nécessaires pour évaluer les impacts d'une action ne peuvent être obtenues de la même manière. Trois grandes sources de données existent : **les outils de suivi ou de gestion** (ex : OGI) ; **les questionnaires, permettant d'obtenir des données quantitatives** (ex : pourcentage de personnes déclarant avoir été rassurées par la prise en charge) ; **les méthodes qualitatives, entretiens, focus groups, observations**, permettant d'obtenir des données plus sensibles (ex : ce qui m'a particulièrement rassuré, c'est que j'avais enfin quelqu'un qui écoutait mon problème)



5 Analyser les données

▶ Une fois les données collectées, il faut à présent les analyser ! Pour cela, il faut les compiler, les trier, en se référant à votre grille d'analyse. **Par exemple, pour l'impact « Rassurer les personnes », il s'agira d'aller chercher l'ensemble des données pouvant se rattacher à celui-ci** : pourcentage de personnes se déclarant rassurées par l'accompagnement, entretiens dans lesquels les personnes expliquent pourquoi elles se sont senties rassurées, entretiens avec les bénévoles expliquant comment elles s'y prennent pour rassurer les personnes, etc.

► IDENTIFIER FINEMENT LES BESOINS DES PERSONNES POUR LEUR PROPOSER DES PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT DIFFÉRENCIÉS

Une des grandes forces des associations du réseau des SOS Familles Emmaüs est leur capacité à comprendre finement les besoins des personnes, à les requalifier si besoin et à les accompagner de façon extrêmement personnalisée, en tenant compte de leurs ressources et de leur pouvoir d'agir.

Cet accompagnement personnalisé, individualisé, représente un des principaux éléments de distinction d'utilité sociale des SOS Familles Emmaüs, sur lequel il s'agit de continuer à capitaliser.

PROFIL 1	des personnes dont la situation de malendettement, ponctuelle, est causée par un « accident de vie »	PISTES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉES
<p>Mme K. fait appel au SOS Familles Emmaüs pour la prise en charge d'une dette importante, à la suite d'un accident de la vie. Dès la prise en charge, les bénévoles l'aident à se rendre compte qu'elle ne touchait pas la prime pour l'emploi, dont elle pouvait pourtant bénéficier depuis deux ans. Le SOS Familles Emmaüs lui a donc indiqué la procédure pour retrouver un arriéré sur deux ans de 180€ par mois. Elle en a donc fait la demande à la Caf et a obtenu ce remboursement qui l'a libérée de sa dette.</p>		<p>Un parcours d'accompagnement correspondant bien aujourd'hui aux besoins de ces personnes</p>

PROFIL 2	des personnes dont la situation de malendettement, ponctuelle, est en partie causée par des lacunes en matière d'analyse et de gestion budgétaire	PISTES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉES
<p>Mme S. sollicite le SOS Familles Emmaüs pour recouvrir un découvert bancaire de 650€. L'examen du dossier met en évidence un déséquilibre du budget du fait du poids de la consommation de tabac de 300€ par mois. Mme S. faisait face à son angoisse, en partie liée au risque engendré par son découvert et les éventuels frais de dossiers, par une forte consommation de tabac qui aggravait finalement sa situation budgétaire. L'accompagnement proposé lui a permis de prendre conscience du coût de cette addiction dans son budget. Le SOS Familles Emmaüs a pris en charge le découvert, a demandé à la banque le remboursement des agios et a orienté Mme S. pour qu'elle prenne rendez-vous avec le service d'addictologie de l'hôpital.</p>		<p>Un parcours d'accompagnement qui pourrait être renforcé sur la partie accompagnement budgétaire : présentation systématique des outils Pilote budget et Pilote dépense, etc.</p>

PROFIL 3	des personnes à la limite d'une situation de surendettement, causée en partie par des revenus extrêmement faibles et une grande difficulté à analyser et gérer leur budget	PISTES D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉES
<p>Mme J. est salariée d'un établissement du médico-social, en tant qu'aide-soignante. Elle vit seule avec ses trois enfants de sept, onze et seize ans. Ses ressources (salaires et aides) s'élèvent alors à environ 2500€. Elle cumule plusieurs crédits (prêt immobilier, crédit réserve, prêt pour une pompe à chaleur) et des dettes. Sa situation financière est tendue, mais son reste à vivre demeure positif. Néanmoins, elle se retrouve en situation de burn-out et doit rapidement quitter son emploi d'aide-soignante. Depuis, elle enchaîne quelques missions d'intérim, toujours dans son domaine.</p> <p>C'est dans ce contexte extrêmement compliqué que Mme J. sollicite le SOS Familles Emmaüs. Son véhicule nécessitant des réparations pour lui permettre de continuer à travailler, elle a besoin d'une avance sans frais d'un montant de 1390€. Or cette avance est complexe à réaliser, au regard de la structure de charges et de ressources, avec un reste à vivre négatif. Les bénévoles font le choix d'accompagner Mme J., sans quoi un dossier de surendettement aurait certainement été ouvert. L'accompagnement permet à Mme J. de garder la tête hors de l'eau, notamment par la mobilisation de l'aide alimentaire fournie par l'épicerie solidaire. Néanmoins, sa situation à court-moyen terme est difficile mais, comme le disent les bénévoles, « si nous n'étions pas intervenus, qui l'aurait fait ? ».</p>		<p>Un parcours d'accompagnement qui pourrait être renforcé sur la partie suivi et accompagnement budgétaire, par un travail en coopération étroite avec les travailleurs sociaux (assistantes sociales, conseillers en économie sociale et familiale) sans se substituer à eux</p>

► ACCOMPAGNER LES PERSONNES À BÉNÉFICIER DE L'OFFRE CLIENTÈLE FRAGILE

Depuis 2014, une offre bancaire spécifique est disponible pour les personnes en situation de fragilité financière afin de limiter les frais en cas d'incident de paiement. Les personnes sont considérées en situation de fragilité financière par les banques dès lors :

- ▶ qu'elles accumulent cinq irrégularités ou incidents de paiement au cours d'un même mois (et non plus seulement à la suite d'irrégularités de fonctionnement de compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs),
- ▶ que leur dossier de surendettement est en cours de traitement (et non plus seulement s'il est ouvert),
- ▶ qu'elles sont inscrites pendant 3 mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques.

QUELS SONT LES SERVICES BANCAIRES PROPOSÉS DANS LE CADRE DE L'OFFRE CLIENTÈLE FRAGILE ?

- ▶ La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- ▶ Une carte de paiement à autorisation systématique
- ▶ Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte
- ▶ 4 virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- ▶ 2 chèques de banque par mois
- ▶ Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
- ▶ Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- ▶ La fourniture de relevés d'identités bancaires
- ▶ Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois (au lieu de 8 € par opération et 80 € au maximum par mois pour les autres clients).
- ▶ Un changement d'adresse une fois par an



Source : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/offre-bancaire-fragilite-financiere>

QUELS SONT LES AVANTAGES DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE ?

- ▶ L'accès à des services bancaires adaptés à un tarif modéré (3 € maximum par mois) pour mieux gérer et maîtriser le budget au quotidien
- ▶ Un fonctionnement normal du compte grâce à la carte de paiement à autorisation systématique
- ▶ La possibilité de connaître à tout moment le solde du compte en le consultant à distance et la possibilité de configurer une alerte par SMS si le solde dépasse un certain seuil
- ▶ La limitation des frais en cas d'incident de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement de compte

Source : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/offre-bancaire-fragilite-financiere>

Or cette offre reste, aujourd'hui encore peu connue par les publics potentiellement concernés et peu appliquée par les banques. De manière générale, les bénévoles déplorent des comportements à la limite de la légalité du côté des banques, constatant que l'offre n'est pas systématiquement proposée aux personnes éligibles, voire que le dispositif est détourné afin de ne pas être appliqué tel qu'il devrait l'être dans les conditions prévues par la loi.

Afin d'améliorer l'impact des actions visant à accompagner les personnes éligibles pour qu'elles puissent bénéficier de l'offre clientèle fragile, il semble nécessaire de faire levier sur trois enjeux principaux :

► La formation des bénévoles

L'étude a permis de faire remonter un déficit de connaissances de leur part concernant le dispositif. Ils disposent de trop peu d'informations sur ses critères et conditions d'application, ainsi que sur ses avantages pour les personnes. Il apparaît donc important de les faire monter en connaissances et en compétences sur le sujet, en les formant à la fois aux conditions d'application de l'offre, aux services proposés, aux avantages pour les personnes.

Le réseau pourrait ainsi les appuyer par la proposition d'offres de formation relatives à l'accompagnement des personnes pour bénéficier de l'offre clientèle fragile, et par la conception d'outils pédagogiques (rappel du cadre légal, fiches actions, etc.) destinés à aider les bénévoles dans le travail de négociation avec les banques.

► Le rapprochement avec les acteurs bancaires

Un certain nombre de bénévoles ont fait part de la difficulté qu'ils pouvaient éprouver à négocier avec les acteurs bancaires. La rencontre des deux mondes de la finance et de la solidarité n'est jamais aisée. Or il existe là un enjeu à créer des ponts, à sensibiliser, voire à faire pression pour faire appliquer le cadre réglementaire. Certains bénévoles des SOS Familles Emmaüs sont issus du monde bancaire, dont ils maîtrisent les codes et les règles. Il pourrait être pertinent, pour le réseau et les associations, de s'appuyer en premier lieu sur ces bénévoles pour comprendre les leviers sur lesquels appuyer pour amener les banques à appliquer la loi.

► Le travail en réseau

Le réseau des SOS Familles Emmaüs a déjà mené plusieurs actions d'interpellation au niveau national, avec la Banque de France ou la Fédération des banques, pour faire remonter les problèmes liés au manque d'application du dispositif prévu par la loi. Ce travail d'interpellation doit être poursuivi et inscrit dans une logique collective, avec les partenaires du réseau et des associations locales. Les associations de consommateurs, comme l'UFC Que Choisir, ou les Points Conseils Budget, sont des structures que l'application de l'offre clientèle fragile concerne.

Il serait donc pertinent de créer un cadre collectif avec ces acteurs, et d'autres, pour mener un travail d'interpellation et de plaidoyer aux échelles nationale et locale, en direction des pouvoirs publics et des organismes bancaires, pour pointer les problèmes d'application du dispositif.

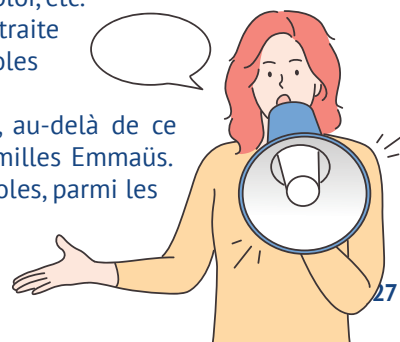
► FACILITER LE RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES ET DIVERSIFIER LES PROFILS

Depuis la crise sanitaire, l'ensemble du monde associatif est confronté à des difficultés pour recruter de nouveaux bénévoles. Les SOS Familles Emmaüs n'échappent pas à ce mouvement, au contraire.

En effet, les compétences recherchées sont plutôt « rares » (connaissance du droit social, expertise dans l'accompagnement social et budgétaire des personnes, empathie, etc.) et nécessitent une stratégie de recrutement clairement définie :

- Communication dans les institutions du travail social pour faire connaître l'action des SOS Familles et leurs besoins de recrutement en bénévolat : CCAS, centres sociaux, Caf, Pôle Emploi, etc.
- Cibler / identifier en particulier les travailleurs sociaux dont le départ à la retraite est proche, pour leur proposer de rejoindre les SOS Familles en tant que bénévoles

Il serait également intéressant de pouvoir diversifier les profils de recrutement, au-delà de ce premier cercle qui représente la clé de voûte des équipes bénévoles des SOS Familles Emmaüs. Quelques associations ont déjà commencé à recruter de nouveaux profils de bénévoles, parmi les



personnes ayant été accompagnées financièrement. Ces « nouveaux » profils sont en général atypiques : il s'agit de personnes n'ayant en général pas travaillé dans le social, ayant peu ou pas de diplômes, pouvant être issues de l'immigration. Ces profils émergents sont intéressants à plus d'un titre :

- ▶ Ils permettent de renouveler la composition sociale des SOS Familles Emmaüs
- ▶ Ils permettent d'intégrer des personnes ayant bénéficié de l'aide apportée, qui peuvent en parler avec leurs mots et incarner concrètement l'utilité sociale d'un SOS Familles
- ▶ Ils permettent d'incarner le principe « La main qui reçoit est à la hauteur de celle qui donne »
- ▶ Ils permettent de renforcer l'accessibilité aux services sociaux, parfois en faisant tomber les barrières de langue, dans le cas de personnes bilingues

Néanmoins, l'accueil de ces nouveaux profils doit être accompagné :

- ▶ Formations à l'accueil et aux compétences techniques : analyse des dossiers, connaissance du droit et du travail social, etc.
- ▶ Formations par la pratique avec un binôme expérimenté

Par ailleurs, la stratégie de recrutement des nouveaux bénévoles ne doit pas s'inscrire dans un cadre trop figé, elle doit tenir compte des appétences, des compétences et des aspirations des potentiels futurs bénévoles, afin de les mobiliser dans un premier temps sur des fonctions avec lesquelles ils se sentent particulièrement à l'aise :

- ▶ Toutes les personnes ne sont pas forcément à l'aise avec les fonctions d'accueil : il faut pouvoir leur donner un rôle peut-être plus en retrait, plutôt centré sur une fonction d'analyse des dossiers / prise de décision / réorientation
- ▶ S'assurer du bon accompagnement des bénévoles, notamment ceux au contact des personnes sollicitant les SOS Familles Emmaüs : formations à la posture attendue
- ▶ Aider les personnes à trouver leur place et, éventuellement, à évoluer dans l'association : certaines personnes peuvent se déclarer intéressées par le contact avec les personnes et se rendre compte qu'elles ne sont pas à l'aise avec cela ; d'autres, à l'inverse, peuvent initialement ne pas souhaiter être positionnées sur des fonctions d'accueil et changer leur souhait.

▶ **RENFORCER LA VISIBILITÉ AUPRÈS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES PARTENAIRES ASSOCIATIFS**

Un des principaux enjeux des SOS Familles Emmaüs consiste à renforcer leurs liens avec leur réseau de prescripteurs locaux, en particulier les travailleurs sociaux. En effet, les actions d'accompagnement des personnes en situation de malendettement ne peuvent être déclenchées qu'à partir du moment où un travailleur social sollicite le SOS Familles Emmaüs.

Il est donc crucial que ces acteurs aient connaissance :

- ▶ De l'existence des SOS Familles
- ▶ De leurs modalités d'action : avances sans frais, renégociation des dettes, accompagnement pour bénéficier de l'offre clientèle fragile, réorientation, etc.
- ▶ De leurs champs d'intervention : mobilité, logement, accès à l'emploi, équipement, etc.

Les entretiens menés avec les travailleurs sociaux et les partenaires associatifs ont en effet montré que ceux-ci avaient souvent une connaissance partielle, voire tronquée, à la fois des modalités d'action des SOS Familles Emmaüs (réduction de celles-ci aux avances sans frais) et de leurs champs d'intervention (sollicitation pour des besoins d'avances sans frais en lien avec les besoins de mobilité). Il est donc nécessaire de poursuivre le travail de communication et de sensibilisation déjà engagé par les associations sur le terrain et de prévoir des temps et des outils d'information des professionnels du travail social :

- ▶ Rencontre des travailleurs sociaux pour leur présenter l'association, son fonctionnement, son cadre d'intervention, ses moyens, ses modalités et thématiques d'action
- ▶ Envoi et valorisation des supports de communication mis à disposition par le réseau aux professionnels du travail social, en complément des actions d'information / sensibilisation réalisées en présentiel
- ▶ Échanges bilatéraux avec les travailleurs sociaux sollicitant un appui des bénévoles, pour leur redonner l'ensemble des éléments de compréhension de l'action d'un SOS Familles Emmaüs

Une des grandes forces des SOS Familles Emmaüs réside dans leur capacité à travailler en réseau avec le tissu associatif local. Dans certains SOS Familles, néanmoins, le développement des relations partenariales tient principalement à la multiplication des inscriptions associatives des bénévoles. Il n'est en effet pas rare qu'un ou une bénévole d'un SOS Familles Emmaüs soit aussi bénévole au Secours populaire, aux Restos du Cœur, pour Habitat et humanisme ou d'autres associations. La force de ce mode de développement partenarial est aussi sa faiblesse : il repose très (trop) fortement sur les personnes, ce qui se traduit par une faible institutionnalisation des partenariats. Or un des enjeux réside justement dans une dé-personnalisation des partenariats, pour leur permettre de « survivre » au départ des personnes qui leur ont permis d'exister. Il ne s'agit pourtant pas de fermer la porte à ce mode de construction des partenariats, mais de le compléter par autre chose :

- ▶ Travail d'identification et de communication auprès d'associations du territoire pouvant intervenir sur les mêmes dossiers et/ou les mêmes thématiques que les SOS Familles Emmaüs
- ▶ Participation aux forums associatifs et/ou thématiques (journées de l'emploi, de la solidarité, etc.) pour faire connaître l'association, ses modalités et ses thématiques d'intervention auprès d'autres acteurs et faciliter le recrutement de nouveaux bénévoles



► LE RENFORCEMENT DES LIENS AVEC LES GROUPES DE SOUTIEN

En fonction des territoires, les relations entre les SOS Familles Emmaüs et leur groupe de soutien sont variables. Dans la plupart des cas, les bénévoles constatent la nécessité de raffermir les liens avec eux, par une approche pédagogique visant à :

- ▶ clarifier les actions des SOS Familles Emmaüs et leur impact sur les personnes accompagnées. Il s'agit de montrer que les SOS Familles ne sont pas qu'un « centre de coûts », mais que le financement de leurs actions contribue à sortir les gens du malendettement, à prévenir l'exclusion sociale liée au surendettement et à augmenter le pouvoir d'agir des personnes. De ce point de vue, la conduite de démarches d'évaluation d'impact social peut être un levier pour convaincre les groupes de soutien de l'utilité sociale des SOS Familles Emmaüs.
- ▶ montrer comment ils incarnent les principes fondateurs du Mouvement Emmaüs. Pour cela, le réseau des SOS Familles Emmaüs pourrait initier une campagne de communication interne au Mouvement Emmaüs, à partir de quelques messages-clés permettant de faire le lien entre les messages et les valeurs véhiculés par l'Abbé Pierre et les actions des SOS Familles Emmaüs.

Par ailleurs, le réseau des SOS Familles Emmaüs pourrait gagner à fournir des ressources à l'ensemble des communautés souhaitant créer leur propre association de lutte contre le malendettement. Cela passerait par une diffusion plus large du « kit clé en main » déjà existant.

« La maladie la plus constante et la plus mortelle, mais aussi la plus méconnue de toute société, est l'indifférence. »

Les SOS Familles Emmaüs luttent contre la déshumanisation administrative, en proposant aux personnes accompagnées une oreille attentive et bienveillante pour leur redonner confiance en leur capacité à sortir du malendettement.

Enfin, il pourrait être intéressant de rapprocher opérationnellement les SOS Familles de leur groupe de soutien. En effet, certains bénévoles ont pointé du doigt un impact pouvant être amélioré sur l'accompagnement des personnes à la gestion budgétaire. Or d'autres bénévoles ont mis en avant que des passerelles pourraient être imaginées afin d'accompagner les compagnons Emmaüs dans la gestion de leur budget, afin de préparer leur sortie de la communauté. En effet, les compagnons peuvent parfois se trouver démunis au moment de leur sortie d'une communauté, peu habitués à gérer un budget, à régler leurs factures, à calculer leur reste à vivre. De ce point de vue, l'expertise des bénévoles des SOS Familles Emmaüs pourrait éventuellement être mise à profit de façon pertinente auprès de ce public, de manière à prévenir d'éventuelles situations de malendettement. Par ailleurs, la réorientation d'une partie de l'action des SOS Familles Emmaüs vers le cœur des communautés permettrait de démontrer leur utilité sociale dans le cadre du Mouvement, celle-ci n'étant pas toujours claire pour les responsables des groupes de soutien. Ainsi, les bénévoles pourraient :

- ▶ Organiser et animer des ateliers permettant d'expliquer ce qu'est un budget, le reste à vivre, les pièges à éviter quand on doit gérer un petit budget, les bonnes pratiques, les partenaires associatifs pouvant aider les personnes, etc.
- ▶ Présenter les applications Pilote Budget et Pilote Dépense aux compagnons, pour les aider à les utiliser
- ▶ Présenter l'association, son champ d'intervention, ses modalités d'action, etc. pour que les compagnons, s'ils venaient à se trouver en situation de malendettement, puissent la solliciter suffisamment tôt ou suggérer à leur travailleur social de le faire.

Ellyx

Réalisée par l'agence de R&D et innovation sociale, Ellyx

► POUR ALLER PLUS LOIN

Vous souhaitez en savoir plus sur l'offre de formation proposée par le réseau, participer aux échanges nationaux, bénéficier d'appuis sur votre stratégie locale ?

Contact : sosfe@emmaus-france.org

Thibaut Largeron, Responsable National des Groupes SOS Familles Emmaüs à Emmaüs France : tlargeron@emmaus-france.org

La cellule d'animation du réseau, composée d'élus : sfec@emmaus-france.org

Vous souhaitez échanger avec les SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse et Chambéry à propos de leur démarche d'évaluation d'impact, des actions menées ?

Contacts : Geneviève Caty Poulain, Présidente du SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse : sosfe01gcatypoulain@gmail.com

Brigitte Richardot, bénévole du SOS Familles Emmaüs Chambéry : richardot.brigitte@wanadoo.fr