

Surendettement et microcrédit

Actes de la journée nationale organisée par l'Unaf et l'Udaf des Deux-Sèvres

Le 15 novembre 2016, Niort

Introduction de la journée

Fabienne Sabourin, présidente de l'Udaf des Deux-Sèvres, salue les participants et les partenaires de cette journée nationale consacrée au microcrédit social et à la lutte contre le surendettement. Le microcrédit social est un dispositif qui s'adresse aux personnes généralement exclues du système bancaire, leur permettant de bénéficier d'un prêt allant de 300 euros à 4000 euros. Les banques sont, de leur côté, assurées à hauteur de 50 % de la somme prêtée, grâce au Fonds de cohésion sociale abondé par la Caisse des Dépôts et des consignations (CDC). Dans l'ex-région Poitou-Charentes, l'engagement du Conseil régional a servi d'accélérateur, en particulier grâce à sa décision de reverser aux emprunteurs les intérêts du prêt, une fois celui-ci remboursé, ce qui équivaut à un prêt à taux zéro.

Concrètement, le dispositif du microcrédit social permet de financer des projets de vie déterminants concernant principalement la mobilité, qu'il s'agisse du financement d'un permis de conduire, de l'achat ou de la réparation d'un véhicule, et ainsi de retrouver un travail ou de se maintenir dans l'emploi. Il permet également de faire face aux accidents de la vie et, pour des personnes qui sont bien souvent en situation de précarité, de retrouver le chemin de l'autonomie et de renouer le contact avec une banque après, parfois, des moments forts difficiles. Au-delà de son impact grâce au financement du projet, le microcrédit joue donc un rôle à la fois pédagogique et vertueux pour un public fragilisé. Il contribue dès lors à sa responsabilisation, comme le prouve le taux de remboursement de plus de 90 %, supérieur à celui des prêts classiques. L'Udaf des Deux-Sèvres, très impliquée dans la lutte contre la pauvreté (par le biais, notamment, de la coordination d'un collectif d'associations humanitaires), s'est fortement engagée dans ce dispositif auquel elle croit profondément depuis de nombreuses années. Depuis son lancement, l'Udaf a instruit plus de 1130 dossiers dont 684 ont été acceptés – soit pas loin de 10 % des microcrédits contractés dans l'ex-région Poitou-Charentes. Pour la seule année 2015, 166 dossiers ont été instruits, dont 116 ont été acceptés. En 2016, 90 dossiers ont d'ores et déjà été validés par les partenaires bancaires. L'Udaf des Deux-Sèvres tient à les remercier.

Une amélioration possible du dispositif existant pourrait consister à proposer à et à financer, dans certaines situations spécifiques, un accompagnement éducatif budgétaire à destination des requérants avant qu'ils ne déposent leur demande afin d'améliorer le taux de réponse favorable des partenaires financiers.

En 2015, la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de la région Poitou-Charentes a réalisé un diagnostic partagé servant de la base à la mise en place de son plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. L'Udaf a été associée au diagnostic et se retrouve pleinement dans les trois orientations stratégiques dégagées par les différents acteurs. La première orientation concerne l'action collective des partenaires participant au décloisonnement des institutions dans le but de limiter l'éparpillement en de multiples dispositifs. Le travail de terrain montre bien que les actions qui fonctionnent le mieux dans la lutte contre la précarité relèvent souvent d'une logique partenariale. L'exemple du PIAS 79 (Portail d'information des aides sociales en Deux-Sèvres), qui sera présenté ultérieurement, en fournit une illustration. La deuxième orientation concerne la créativité, l'adaptabilité et l'innovation : le contexte de raréfaction des financements pousse en effet à réfléchir à une meilleure utilisation des moyens à disposition et à envisager de nouvelles pratiques sociales. La dernière orientation a trait à la participation effective de toutes les parties prenantes, à commencer par celle des personnes accompagnées. Les dispositifs mis en œuvre doivent toujours se fonder sur le vécu et les potentialités des personnes accompagnées. La co-construction de l'accompagnement avec les usagers se révèle indispensable afin qu'ils retrouvent toute leur autonomie dans la gestion de leur budget. Les pistes de travail sont donc nombreuses et ambitieuses. Un engagement commun rend toutefois possible la réduction des situations de surendettement comme la valorisation des dispositifs partenariaux qui, tels que le microcrédit social, ont fait leurs preuves.

Morgane Lenain, administratrice de l'Unaf en charge de la consommation, rappelle que l'Unaf

organise chaque année une journée « Surendettement et microcrédit » décentralisée en partenariat avec une Udaf. Ces journées sont propices aux échanges mais permettent également d'ouvrir la réflexion aux partenaires de terrain. La présence de représentants de services déconcentrés de l'État, de la Banque de France, du Conseil régional, des Caisses d'allocations familiales, de caisses de RSI, de centres hospitaliers, d'associations caritatives ou familiales, d'établissements bancaires et de mutuelles ou encore de communes et de centres communaux d'action sociale mérite d'être saluée. Les membres de l'Udaf des Deux-Sèvres (administrateurs, salariés ou bénévoles) doivent également être remerciés. Cette Udaf est tout particulièrement active en matière de budget familial et de microcrédit. Elle est aussi au cœur d'un très fort tissu partenarial impliquant à la fois des services de l'État, des collectivités territoriales, des associations et des acteurs privés issus, notamment, du secteur de l'économie sociale et solidaire. L'accent doit être mis sur la nécessaire collaboration avec tous les acteurs locaux impliqués. Un regard extérieur contribue à faire progresser les pratiques d'accompagnement. Il s'agit d'un axe important dans la perspective d'assurer la qualité du service qui est due aux familles. Une table ronde sera consacrée à ce point particulier en fin de journée.

Le microcrédit social / personnel en Nouvelle-Aquitaine : quels résultats et spécificités en Poitou-Charentes ?

Naïma Charaï, conseillère régionale déléguée à l'égalité femmes/hommes, à la lutte contre les discriminations et à la solidarité au sein du Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine, remercie chaleureusement l'Udaf de l'avoir invitée à cette journée dont le thème lui tient particulièrement à cœur.

Comme auparavant les anciennes Régions Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes, la Région Nouvelle-Aquitaine s'efforce de maintenir tous les habitants du territoire au centre de la vie sociale en s'attachant à faire progresser la solidarité mais également en favorisant leur participation à la vie de la cité. Le lien social est un élément essentiel de la cohésion. C'est pourquoi la Région affirme son soutien aux associations, acteurs essentiels de la cohésion sociale, des solidarités au service des populations les plus fragilisées et d'un développement équilibré du territoire. La Région Nouvelle-Aquitaine souhaite qu'une chance soit donnée à tous, en particulier à celles qui rencontrent le plus de difficultés. Pour ce faire, elle accompagne les associations qui œuvrent en faveur du bénévolat et en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes (notamment dans le champ professionnel). Les trois anciennes Régions qui forment désormais la Nouvelle-Aquitaine avaient signé, il y a quelques années, avec la ministre de l'époque chargée du droit des femmes un plan d'action qui leur avait permis d'être labellisées « Territoire d'excellence pour l'égalité professionnelle ». La Région s'attache également à favoriser pour les jeunes l'accès à la formation, l'emploi, l'apprentissage mais aussi à la mobilité. Elle soutient par ailleurs tout spécialement l'aide à la création d'entreprise, en particulier par les femmes. La Région défend et accompagne aussi les dispositifs de microcrédit qui répondent aux besoins des habitants qui peinent à obtenir des prêts bancaires pourtant nécessaires à la construction de leur projet de vie.

Lors d'une visite récente auprès d'une association ayant bénéficié du PRAM (Plateforme régionale d'accès à la mobilité), dont les salariés aident les publics les plus en difficulté à accéder à une meilleure mobilité, il est apparu que l'essentiel des microcrédits profite à des familles monoparentales, en général des femmes avec enfants. L'octroi d'un microcrédit se révèle être un élément déterminant en faveur de leur insertion sociale comme de leur insertion professionnelle. Forte d'une population de plus de six millions d'habitants, répartis sur une superficie équivalente à celle du Portugal, la Région Nouvelle-Aquitaine redéfinit actuellement sa politique publique en matière de microcrédit et de surendettement. Pour preuve, le dossier consacré au microcrédit a été examiné sans aucune objection par le groupe inter-assemblées Culture, Jeunesse et Solidarité, qui rassemble pourtant des groupes politiques opposés et des acteurs de la société civile. Ce dossier sera donc traité lors de la commission permanente organisée le 21 novembre 2016. Une réflexion sera par ailleurs menée pour déterminer si l'accompagnement dont ont bénéficié jusqu'à présent quatre

Udaf peut être généralisé à l'ensemble du territoire et évaluer les marges de progression. Cette réflexion ne peut être menée que de façon conjointe avec l'ensemble des partenaires concernés, en particulier les Udaf et l'Unaf.

Les partenaires en question sont :

- La CDC, qui garantit les prêts à 50 % du capital et subventionne les organismes chargés de l'accompagnement ;
- Douze organismes bancaires, qui garantissent à 50 % le capital sur les prêts qu'ils accordent ;
- Vingt-huit organismes d'accompagnement (associations et CCAS) qui interviennent auprès des bénéficiaires pour les aider à constituer leur dossier.

En huit ans, le nombre de bénéficiaires accompagnés en Poitou-Charentes est passé de 238 (en 2007) à plus de 1100 (en 2015). Le prêt octroyé leur a permis d'entreprendre une formation, de trouver ou de conserver un emploi.

En 2016, le montant des subventions votées en faveur de l'accompagnement s'élève à 310 950 euros.

Les principaux partenaires de la Région, en Poitou-Charentes, sont les quatre Udaf. Le travail mené sur ce territoire pour favoriser la mobilité sociale et géographique est examiné avec beaucoup d'attention et d'intérêt puisqu'il existe bien entendu également des poches de pauvreté dans les autres ex-régions.

Troisième évaluation du dispositif microcrédit Poitou-Charentes (janvier – juillet 2015)

Fabien Tocqué donne la parole à Pascal Vilret, chargé de mission au Conseil régional, qui va livrer un bilan du dispositif microcrédit en Poitou-Charentes. Cette ex-Région avait décidé de confier l'évaluation du dispositif à des chercheurs.

Pascal Vilret indique qu'il va présenter les résultats d'une évaluation menée au cours du premier semestre 2015 sous la direction de Gilles Caire, maître de conférences à l'université de Poitiers où il est responsable du Master professionnel « droit et développement de l'économie sociale et solidaire ».

Quelques précisions s'imposent au sujet de la méthodologie de cette évaluation. Si l'étude couvre la période 2012 – 2014, les principaux enseignements qui peuvent en être tirés sont toujours d'actualité. Cette évaluation s'appuie sur une analyse documentaire et une mise en perspective socio-économique (au niveau national et régional). L'analyse statistique a été réalisée sur la base d'importantes données récoltées par le Conseil régional. Les emprunteurs ont été auditionnés (90 entretiens), de même que les organismes d'accompagnement et les organismes financiers. Des ateliers de travail ont aussi été organisés en avril 2015 : ils portaient sur les sujets les plus délicats.

Le contexte socio-économique

Au cours de la période couverte par l'étude, la conjoncture économique était très défavorable, comme l'atteste le fait que le PIB stagnait depuis 2011 quand le chômage, lui, augmentait depuis 2008. La consommation moyenne des ménages a reculé (en prix constants) de 1000 euros en sept ans alors que les dépenses préengagées (logement, assurances, télécommunications...) sont difficilement négociables à court terme. Les ménages sont donc pris dans un « effet de ciseaux » sous l'effet joint d'une perte de revenus et de la persistance de certaines dépenses.

Le microcrédit étant destiné à 80 % à la mobilité, des recherches plus poussées ont été menées sur l'évolution des ventes d'automobiles. Il a été constaté qu'en 2011, pour la première fois, la durée de conservation des véhicules s'allongeait (passant à 8,6 ans en moyenne). Par ailleurs, le prix des pièces détachées dans ce secteur a fortement progressé, à un rythme trois fois supérieur à celui de l'inflation.

Entre 2008 et 2014, le nombre de ménages détenteurs d'un crédit à la consommation a reculé de deux millions. A l'inverse, le nombre de personnes inscrites au fichier national des incidents de remboursement et ayant déposé un dossier de surendettement a continué de progresser.

Contexte régional

Le taux de chômage, à la fin de l'étude, était supérieur à la moyenne nationale (10 %) dans les départements de la Charente (10,9 %) et de la Charente-Maritime (10,3 %) alors que la Vienne et les Deux-Sèvres affichent au contraire des taux bien inférieurs – avec respectivement 8,4 % et 7,9 %.

La pauvreté se concentre essentiellement dans les grands pôles urbains et dans les communes rurales isolées. La part des déplacements consacrés aux trajets domicile – travail dépasse dans les quatre départements les 80 % quand elle n'est que de 76,9 % en moyenne en France.

Le microcrédit

Le nombre de microcrédits octroyés dans les quatre départements étudiés est en progression constante en France. L'analyse d'un second indicateur – le taux de crédits personnels pour 10000 habitants – montre que l'augmentation est plus marquée dans ces quatre départements qu'au niveau national.

Le montant moyen des microcrédits affiche dans l'ex-région Poitou-Charentes une progression plus importante qu'au niveau national, avec un pic à 2500 euros. Le niveau moyen du taux d'intérêt des microcrédits personnels est au contraire moins élevé (3,30 % contre 5 % au niveau national), probablement en raison du règlement établi par la Région qui demande aux établissements bancaires de ne pas excéder un taux d'intérêt de 4,5 %. Le remboursement mensuel moyen s'établit aux alentours de 70 euros.

Le Conseil régional collecte chaque mois des statistiques auprès des organismes d'accompagnement comme des organismes bancaires. Elles permettent de dresser un portrait des bénéficiaires de microcrédits. En voici quelques éléments marquants :

- La demande émane le plus souvent d'une seule personne : des femmes dans 50 % des cas, des hommes dans 36 % des dossiers. Les demandes formulées par les couples représentent donc 14 % du total ;
- Les célibataires, qui comptent pour 54 % des bénéficiaires, sont nettement surreprésentés au regard de leur poids dans la population générale ;
- Les personnes handicapées (15 % des bénéficiaires) sont également surreprésentées ;
- De même, les familles monoparentales représentent 28 % des bénéficiaires quand elles ne pèsent que 7 % de la population de l'ex-région Poitou-Charentes ;
- A l'inverse, la part des familles sans enfant parmi les bénéficiaires ne s'élève qu'à 21 % alors que cette catégorie représente 68 % de la population du territoire ;
- Le nombre de demandes est sensiblement moins élevé chez les personnes de plus de 52 ans ;
- La moitié des bénéficiaires vivent grâce à des allocations quand 45 % des emprunteurs disposent d'un revenu salarial ;
- Les salariés en CDD ou en intérim, ainsi que les employés sont surreprésentés dans le dispositif. Même des personnes qui ont un travail peuvent avoir besoin de recourir au microcrédit ;
- Le département de la Charente-Maritime ne pèse que pour 27 % des microcrédits alloués dans l'ex-région Poitou-Charentes alors que ses habitants forment 35 % de la population du territoire ;
- Il est intéressant de constater que (à l'exception de la Charente-Maritime) les territoires où le taux de pauvreté est supérieur à la moyenne régionale ne coïncident pas nécessairement avec ceux où les bénéficiaires de microcrédit sont surreprésentés par rapport à la population ;
- Entre 2009 et 2013, le taux de chute d'accompagnement (soit le rapport entre le nombre de dossiers ouverts et celui des dossiers transmis aux établissements bancaires) a évolué

favorablement : il s'établissait en 2013 à 36,13 %. Le taux de refus bancaire était la même année de 35,9 %. Au total, un microcrédit a été alloué pour dix dossiers ouverts. En extrapolant ces données, il est établi que plus de 50000 personnes ont manifesté leur intérêt pour le microcrédit depuis 2007.

Pour compléter l'étude statistique, 30 bénéficiaires ont été interrogés chaque année, pendant trois ans. Plusieurs enseignements peuvent être tirés de ces entretiens :

- Plus de la moitié des bénéficiaires n'avaient jamais contracté de crédit auparavant ;
- L'accueil et les conseils budget sont le plus souvent jugés favorablement ;
- Le délai entre le moment du dépôt d'un dossier et l'accord d'un prêt est par contre jugé excessif ;
- Le dispositif du microcrédit a le plus souvent été porté à la connaissance des futurs bénéficiaires par des travailleurs sociaux, mais le rôle de la famille et des collègues n'est pas marginal ;
- Les bénéficiaires dont la situation personnelle s'est globalement améliorée estiment, dans 75 % des cas, que cette amélioration peut être portée au crédit du prêt. Quand la situation ne s'est pas améliorée, le microcrédit n'est pas forcément mis en cause ;
- L'amélioration la plus notable concerne l'autonomie des bénéficiaires, sans doute en raison de l'achat d'un véhicule grâce au prêt ;
- Le microcrédit joue également un rôle très positif en ce qui concerne la vie familiale et l'estime de soi, un point très important pour que les bénéficiaires repartent sur de bonnes bases ;
- L'influence du microcrédit sur la reprise d'un emploi est par contre jugée avec bien plus de circonspection. Sur le panel de 90 personnes interrogées, 48 avaient pour objectif la reprise d'un emploi. Il a été constaté que le microcrédit a eu un effet positif pour 25 d'entre eux directement mais aussi pour neuf autres personnes puisque le prêt est parfois souscrit pour les enfants. En extrapolant ces chiffres, il est possible d'estimer que des effets positifs pour l'emploi ont été enregistrés pour 1000 des 2700 microcrédits accordés entre 2012 et 2014. Ces résultats ne sont pas négligeables dans une période défavorable à l'emploi ;
- Il faut signaler que le microcrédit n'a pas d'influence déterminante sur la santé des bénéficiaires ;
- Sept emprunteurs sur dix affirment qu'ils auraient de nouveau recours au microcrédit s'ils en avaient besoin ;
- Sept emprunteurs sur dix assurent avoir conseillé le microcrédit à leur entourage.

Des questions plus précises ont été posées au sujet des véhicules. Il ressort des réponses que :

- Un achat sur cinq concerne un premier véhicule ;
- Un achat sur vingt concerne une voiture sans permis, dont le prix n'est pourtant pas négligeable ;
- La consommation de carburant et le kilométrage sont deux critères de choix majeurs ;
- Le véhicule est acheté dans un garage dans les deux tiers des cas ;
- La moitié des acheteurs a dû réaliser des réparations sur le véhicule acheté (souvent ancien) ;
- Un quart seulement des acheteurs ont anticipé le renouvellement du véhicule, ce qui peut poser problème.

L'enquête auprès des partenaires permet de relever les éléments suivants :

- Le premier contact avec les bénéficiaires est noué à 64 % par téléphone ;
- La plupart des organismes d'accompagnement s'appuient sur, en moyenne, trois ou quatre partenaires bancaires. Les bénéficiaires n'ont donc le plus souvent pas besoin de changer de banque ;
- Le calcul du « reste à vivre » est effectué de façon sensiblement identique par les différents

partenaires. Une attention particulière est portée aux dépenses de téléphonie mobile et d'abonnements télévisuels, dépenses qui peuvent se révéler élevées, voire excessives. Il existe malgré tout des écarts importants quant au montant minimal du « reste à vivre » dont doivent disposer les emprunteurs : certains organismes le chiffrent à 2,33 euros par jour quand d'autres portent ce seuil à 9,33 euros par jour. Certains organismes s'alignent sur les règles des banques dans l'espoir que les dossiers soumis seront plus facilement acceptés ;

- Les organismes d'accompagnement estiment que plus de 40 % des demandeurs sont dans une situation budgétaire incompatible avec l'octroi d'un prêt. Par ailleurs, 30 % des dossiers traités sont jugés « limites » au regard des critères définis par les banques.

Des témoignages de bénéficiaires sont reproduits dans les conclusions de l'étude. Ils soulignent l'importance du microcrédit pour espérer retrouver de l'autonomie et débloquer certaines situations.

L'auteur de l'étude formule enfin des recommandations, qui ont été soumises au Conseil régional. Certaines ont été mises en œuvre dès 2016. Un test est ainsi mené actuellement avec plusieurs organismes d'accompagnement afin de savoir si porter le plafond des prêts de 4000 euros (20 % des prêts) à 5000 euros répond à une demande et se révèle pertinent (par exemple pour l'achat de véhicules de meilleure qualité). Si cette mesure est jugée satisfaisante, elle pourrait être élargie à l'ensemble des partenaires. Soucieux d'améliorer l'information, le Conseil régional a également mis en place un pré-diagnostic censé limiter le nombre d'appels passés aux organismes d'accompagnement pour des demandes qui ne sont à l'évidence pas compatibles avec les critères du microcrédit.

Il est enfin préconisé de mettre en place des groupes thématiques avec les partenaires où pourrait être menée une réflexion sur les améliorations possibles. Il n'a pas été possible d'intégrer des bénéficiaires à ces ateliers bien que leur participation aurait été souhaitable. Après concertation, cinq ateliers dits de développement ont été mis sur pied. Leur réflexion portera sur :

- Les moyens d'améliorer l'obtention des crédits ;
- L'accompagnement des bénéficiaires une fois le prêt obtenu ;
- Les moyens de toucher les publics qui bénéficient peu du microcrédit, comme les retraités et les intérimaires ;
- Les mesures à mettre en œuvre pour mieux diffuser le microcrédit dans les territoires marqués par un fort taux de pauvreté ;
- La pertinence de porter le plafond du microcrédit à 5000 euros.

Au total, 15 ateliers d'une durée de deux à trois heures ont été organisés pendant le premier semestre 2016. Vingt-neuf partenaires y étaient présents, chacun participant à au moins deux ateliers. Le compte-rendu de ces réunions a été diffusé à l'ensemble des parties prenantes. Une synthèse de ces ateliers sera également réalisée.

Échanges avec la salle

Fabien Tocqué remercie Pascal Vilret et salue la qualité de l'étude dont les éléments, en particulier qualitatifs, fournissent une base importante pour faire évoluer les dispositifs. Il convient de ne jamais oublier les personnes et les histoires complexes qui se cachent derrière les chiffres. Même si l'Unaf ne court pas après les objectifs quantitatifs, le nombre important de dossiers traités en Poitou-Charente invite à s'interroger sur le succès du microcrédit dans cette ex-région.

Pascal Vilret met en avant l'importance de la coordination et des échanges entre les différents acteurs ainsi que les efforts d'accompagnements menés par les organismes.

Annie Creuzot-Piat, directrice de l'Udaf de la Nièvre (58), se montre tout particulièrement intéressée par les subventions accordées aux Udaf par le Conseil régional de la Nouvelle-Aquitaine. Alors que la CDC tend à se désengager du microcrédit, la recherche d'autres financements devient cruciale.

Naïma Charaï indique que ces subventions étaient accordées par la Direction de la vie associative de l'ex-région Poitou-Charentes et qu'elles seront, à partir de 2017, allouées par la Direction régionale des sports, de la vie associative et de l'égalité.

Christian Ott, directeur de l'Udaf de la Haute-Marne (52), souhaite savoir d'une part si l'organisation sous forme de plateforme existe en Nouvelle-Aquitaine et, d'autre part, si des prêts ont été accordés pour aider à rénover l'habitat.

Pascal Vilret confirme qu'il n'existe pas actuellement de plateforme microcrédit dans la région. Des informations sont toutefois disponibles sur le site Internet de la région. Le microcrédit permet d'emprunter pour le logement mais uniquement pour l'équiper en matériel électroménager ou en meuble, pas pour la rénovation du bâtiment (dont les coûts sont trop élevés). Un autre type de microcrédit a toutefois été expérimenté par l'ex-région Poitou-Charentes pour réaliser des économies d'énergie.

Fabien Tocqué précise qu'une expérimentation est menée au niveau national pour des prêts destinés à l'isolation des bâtiments. Il semble que la CDC ne pilotera pas ce dispositif. Des acteurs spécialisés dans ces questions, comme le réseau Soliha, pourraient être impliqués. L'Unaf suivra attentivement le déploiement de ce dispositif qui pourrait être complémentaire au microcrédit, même si le public ciblé diffère sensiblement.

Table ronde : Quelles solutions pour accompagner les projets de mobilité ?

Matthieu Valensi, responsable du pôle Institution et économie sociale et familiale à l'Udaf des Deux-Sèvres, anime cette première table-ronde. Le thème en a été choisi en raison de l'importance de la part des dossiers de microcrédit qui concernent la mobilité : la proportion atteint même 90 % dans les Deux-Sèvres, dont 70 % pour l'achat d'un véhicule (les 20 % restants étant destinés aux réparations ou au permis de conduire). L'Udaf travaille en lien avec différents acteurs intervenant dans le domaine de la mobilité, dont l'association AIVE / Ateliers méca – dont la directrice adjointe détaillera le fonctionnement. L'UDAF collabore aussi avec la PRAM, la plateforme régionale d'accès à la mobilité qui avait été lancée avec le soutien de l'ex-région Poitou-Charentes. Il sera instructif de comparer les dispositifs en vigueur sur le territoire avec d'autres expériences : Mathilde Yvon, responsable du service Insertion à l'UDAF de Seine-Maritime (76) présentera la plateforme Mobilité mise en œuvre dans son département. Il semble pertinent de débiter les échanges par un témoignage, celui de Nelly Alleau, qui a contracté un microcrédit en février 2016.

Nelly Alleau, usagère du service de microcrédit de l'Udaf des Deux-Sèvres, explique qu'un accident l'a privé de voiture pendant six mois. *« Je ne disposais pas des moyens suffisants pour acquérir un nouveau véhicule. Après avoir essuyé un refus de la part d'une banque, je me suis tournée, sur les conseils d'amis, de me tourner vers microcrédit. Un rendez-vous m'a été proposé rapidement par l'Udaf peu de temps après avoir noué un premier contact par téléphone. L'octroi du prêt, par contre, a pris trois mois, un délai important. »*

Matthieu Valensi précise que l'Udaf assure une permanence téléphonique le mercredi après-midi. Un rendez-vous est accordé aux personnes dont la demande semble pertinente. Ils doivent à cette occasion fournir certains documents. Le dossier est ensuite instruit avant d'être transmis aux partenaires bancaires. Il est certain qu'un délai de trois mois est inhabituellement long.

Nelly Alleau confirme que le nombre de documents à fournir, en particulier concernant les revenus et les dépenses, est important. *« L'attente d'une réponse n'est pas une situation facile à vivre. S'il n'était pas impossible de se déplacer sans voiture, par exemple pour trouver du travail, utiliser les transports en commun réclame bien plus de temps. La réponse favorable a constitué un véritable soulagement. Entre-temps, j'avais commencé à prospecter pour l'achat d'un véhicule, notamment auprès du garage AIVE. Les membres de cette association m'ont aidé et m'ont assuré qu'une voiture serait disponible dès lors que le prêt serait accordé. Je suis donc satisfaite du dispositif microcrédit,*

qui m'a permis de retrouver de l'autonomie. »

Christine Delalande explique que les Ateliers méca sont une association d'insertion doublée d'un chantier d'insertion : le garage solidaire emploie 12 jeunes en insertion, encadrés par trois mécaniciens de métier. Les services proposés comprennent l'entretien et la réparation des véhicules, la vente de voitures d'occasion mais aussi la location de deux et quatre roues. L'association dispense aussi des conseils en matière de mobilité et des conseils pour l'achat d'un véhicule. Les personnes qui viennent nous voir sont non seulement des clients mais aussi et surtout des usagers à accompagner. La pédagogie se trouve donc au cœur de la démarche. Le chef d'atelier reçoit chaque personne désireuse d'acquérir un véhicule pour identifier avec elle ses besoins et sa situation personnelle (déplacements récurrents, composition familiale, coût probable de l'assurance en fonction de l'ancienneté du permis...). En fonction des réponses, un véhicule adapté est proposé. Des voitures peu coûteuses en entretien et dont la durée de vie estimée est suffisante sont bien entendu privilégiées. Des fiches pédagogiques ont été développées pour tenter de convaincre les usagers que les modèles diesel, souvent préférés, reviennent au final plus cher. Les acheteurs sont aussi sensibilisés à la nécessité d'entretenir leur véhicule et de se conformer aux obligations du contrôle technique.

Matthieu Valensi souhaite connaître la raison qui justifie le système de prescription par l'Udaf.

Christine Delalande signale que des tarifs préférentiels pour la réparation (au tarif de 25 euros par heure) et l'achat de véhicules (dont le prix varie de 1200 euros à 4000 euros) ne peuvent être accordés qu'à des usagers dont la situation le justifie afin d'éviter les accusations de concurrence déloyale. C'est pourquoi l'association a choisi de demander aux référents socioprofessionnels (instructeurs de microcrédit, conseiller pôle emploi, travailleurs sociaux, CCAS...) de remplir une fiche de prescription. Ce procédé évite de se montrer trop intrusif auprès de personnes qui ont déjà dû détailler leur vie.

Matthieu Valensi demande des précisions sur le public accompagné par l'association.

Christine Delalande explique que l'association ne dispose pas de statistiques précises. Il est toutefois certain que les usagers accueillis sont pour une large part allocataires de minima sociaux. Les femmes seules sont également surreprésentées. Elles trouvent auprès de l'association un environnement de confiance où seules les réparations nécessaires seront réalisées.

Matthieu Valensi souhaite savoir si des difficultés particulières ont été identifiées en matière de conseils à la mobilité.

Christine Delalande note qu'il est difficile de convaincre que l'achat d'un véhicule, qui symbolise l'autonomie, n'est pas toujours le choix le plus pertinent. En fonction des situations, le vélo ou les transports en commun peuvent être plus pratiques. Le conseil en mobilité est surtout mis en avant dans le cas où le prêt n'a finalement pas été accordé afin de montrer qu'il existe des alternatives à la voiture. Un diagnostic est alors réalisé qui prend en compte les capacités et identifie les autres modes de transport possibles. Il faut porter à leur connaissance les différents outils à leur disposition et accompagner les usagers dans cette démarche. La « Centrale mobilité » développée par le Conseil départemental des Deux-Sèvres et la Communauté d'agglomération du Niortais pour favoriser la multimodalité et calculer son itinéraire est à ce titre utile.

Matthieu Valensi demande s'il existe un réseau de garages solidaires en Poitou-Charentes.

Christine Delalande confirme que l'association AIVE a souhaité dès 2008-2009 développer un réseau d'acteurs autour de la mobilité. Une réflexion a alors été menée avec le Conseil régional pour déterminer les besoins. Une des pistes identifiées consistait à bénéficier de dons de véhicules afin de limiter le prix de revente. C'est ainsi qu'est née la Plateforme régionale d'accès à la mobilité, qui est devenue le fournisseur de véhicules d'occasion de quatre garages solidaires. Cela permet de ne pas se cantonner à un petit territoire.

Stéphane Bourdit, chargé de développement de la PRAM, précise que cette plateforme est entrée

en fonctionnement fin 2014. Son but est de faciliter la mobilité des personnes rencontrant des difficultés socioprofessionnelles pour, in fine, favoriser le retour ou le maintien dans l'emploi. Elle récupère des véhicules d'occasion donnés par des entreprises, des particuliers ou des collectivités. Comme, l'association est reconnue d'intérêt général, les donateurs peuvent bénéficier d'une déduction fiscale (à hauteur de 66 % de la valeur du don pour les particuliers et de 60 % pour les entreprises). En moyenne, une proposition de don sur trois est acceptée. Ce parc de véhicules est ensuite mis à la disposition du réseau de garages solidaires qui se charge de les remettre en état. Depuis le début de cette initiative, 95 véhicules ont été collectés et 70 d'entre eux ont été revendus. Actuellement, le PRAM recherche de nouveaux garages solidaires implantés dans les ex-régions Limousin et Aquitaine afin d'étendre le dispositif à tout le territoire de la Nouvelle-Aquitaine.

Mathilde Yvon explique que l'UDAF de Seine-Maritime (76) s'est tournée vers le microcrédit en 2008, avant de devenir une plateforme microcrédit en 2013 et, depuis 2014, également plateforme mobilité. La raison de cette évolution est simple : comme il a déjà été rappelé, 80 % des demandes de microcrédit concernent des projets d'achat de véhicules ou des projets en lien avec la mobilité comme le besoin de financer le permis de conduire (soit 378 demandes sur 470 en 2015). Or, seuls 18 % des demandes reçoivent une réponse favorable. Des partenariats ont donc été noués avec des garages privés, des garages solidaires et des associations afin de proposer des locations solidaires de voitures et scooter. Ce dispositif a naturellement évolué pour devenir une plateforme couvrant tout le département (à l'exception du Havre où œuvre déjà un garage solidaire). Récemment, un avis positif a été rendu après que l'association a répondu à un appel à projets du Fonds social européen (FSE).

Le montant moyen des prêts s'établit à 2300 euros et excède rarement 3000 euros dans la mesure où les revenus des demandeurs ne leur permettent pas de rembourser des sommes plus importantes.

Toutes les études montrent que favoriser la mobilité peut aider à trouver ou à conserver un emploi mais a aussi des conséquences importantes en termes de confiance et d'estime de soi. L'accompagnement ne doit jamais perdre de vue ses objectifs.

Le public, pour le microcrédit comme pour la mobilité, est composé pour l'essentiel de bénéficiaires de minima sociaux, de demandeurs d'emploi, d'apprentis, d'étudiants, de retraités aux revenus modestes et de salariés (en CDD, en intérim ou en CDI à temps partiel), autrement-dit les publics qui peinent à accéder au crédit bancaire classique.

Le rôle de la plateforme consiste à :

- Recevoir le public en difficulté de mobilité ;
- Centraliser les demandes de tous les prescripteurs (prescripteurs classiques du microcrédit et acteurs en lien avec la mobilité). Les demandeurs peuvent toutefois s'adresser directement à la plateforme qui se chargera du diagnostic social, ce qui permet d'accompagner aussi un public qui n'est pas déjà suivi par un CCAS ou le département.
- Accompagner et rechercher les meilleures solutions pour l'achat, la location ou la réparation d'un véhicule. L'accompagnement se poursuit durant toute la durée de la construction du projet du demandeur. Un scooter peut être loué le temps que le prêt soit accordé. Des conseils budgétaires peuvent aussi être dispensés pendant l'intervalle ;
- Aider au financement, notamment par le biais du microcrédit. Un partenariat a aussi été noué avec SOS Familles Emmaüs, qui peut financer des réparations ou le permis de conduire. D'autres financements peuvent parfois être trouvés auprès des CCAS, des Caisses de retraite ou des Fonds d'aide aux jeunes ;
- Recenser les besoins et mettre en lien tous les acteurs concernés ;
- Soutenir de petites associations qui pratiquent la location solidaire mais disposent de peu de véhicules. Elles peuvent être mises en contact avec des partenaires susceptibles de les financer.

Les financements de ce service proviennent du FSE, du Conseil départemental et de l'Udaf.

La plateforme travaille actuellement avec Familles rurales, le Conseil départemental et la Mutualité sociale agricole pour mettre en place un nouveau service de mobilité à la demande pour les transports plus ponctuels comme un rendez-vous médical ou un entretien à Pôle emploi. Ce service sera animé par un réseau de bénévoles.

Une convention a été signée, avant même la mise en place de la plateforme mobilité, avec VéhiPoste, qui met en dépôt à l'Udaf des véhicules (le plus souvent des scooters) dont les facteurs ne se servent plus. Ils sont mis à notre disposition pendant deux ou trois mois avant d'être vendus aux enchères aux alentours de 300 à 350 euros. Ces scooters sont remis en état dans un garage affilié à la Poste, qui paie les réparations. Bien que le nombre de véhicules ainsi récupérés ne soit pas très important, et que la location reste d'une durée limitée, ils peuvent rendre service. Le temps de la location suffit parfois à réunir la somme nécessaire à l'achat. Il est plus difficile de récupérer des voitures en bon état et à jour de contrôle technique (ce qui complique la vente aux particuliers). Ce point doit pouvoir être amélioré.

La plateforme mobilité travaille aussi avec des garages privés dans la mesure où le garage social du département ne pratique pas des prix spécialement bon marché. Certaines petites entreprises privées accueillent tout à fait favorablement notre démarche envers les publics en difficulté. Ce réseau de garage offre en outre un maillage plus fin du territoire.

Matthieu Valensi invite Mathilde Yvon à livrer des conseils aux Udaf qui souhaiteraient mettre en place une plateforme mobilité.

Mathilde Yvon fait valoir que les Udaf sont parfaitement légitimes et compétentes pour mettre en place ce type de dispositif : réaliser un diagnostic social qui ne soit pas seulement cantonné aux problèmes de mobilité se révèle utile. La possibilité de développer des services de proximité sur tout un département est également un avantage. Il est aussi toujours utile de rechercher de nouveaux partenaires qui œuvrent déjà sur leur territoire. Le choix de répondre à un appel à projets du FSE revient à chaque Udaf mais il faut bien avoir en tête que ce travail est complexe et fort chronophage : une partie du financement sert au final uniquement à remplir des tableaux Excel et à développer des outils pour pouvoir restituer des statistiques. L'Udaf 76 a malgré tout préféré solliciter ces fonds plutôt que des financements privés, qui peuvent soulever des problèmes éthiques. Le soutien du Conseil départemental est important en dépit des changements fréquents de politiques : comme il souhaite que plusieurs plateformes coexistent sur le département, il est désormais demandé à la plateforme de se concentrer sur un territoire très rural. La concurrence entre les plateformes se ressent. Ce basculement du social vers l'économie sociale et solidaire n'est pas encore intégré dans la culture des Udaf.

Matthieu Valensi remercie les participants de cette table ronde.

Échanges avec la salle

Guy Rebiffé interroge Nelly Alleau sur le temps qui s'est écoulé entre sa demande et le moment où elle est entrée en possession de son véhicule.

Nelly Alleau estime ce temps à trois ou quatre mois. Habitant en centre-ville, il restait possible de se déplacer grâce aux transports en commun mais se rendre à Niort n'avait rien d'évident puisque la ville n'est desservie que par un train le matin et un autre en fin de journée.

Nadège Guibert, responsable du CCAS Chauray (79), souhaite savoir si Nelly Alleau a rencontré des difficultés pour joindre le service microcrédit.

Nelly Alleau explique qu'elle a d'abord laissé un message sur un répondeur. Un conseiller y a répondu deux ou trois jours plus tard.

Matthieu Valensi précise que les financements ne permettent pas d'assurer une permanence tous les jours de la semaine.

Nadège Guibert signale que les professionnels rencontrent les mêmes difficultés pour joindre le service. Une boîte mail qui leur serait réservée pourrait se révéler utile.

Matthieu Valensi confirme qu'il n'existe pas de boîte mail dédiée spécifiquement aux professionnels. Cette piste d'amélioration mérite d'être creusée. Cette nouvelle adresse mail devrait toutefois apparaître sur la plaquette unique (éditée par le Conseil régional) qui recense les coordonnées des différents acteurs. Il faudra suivre la manière dont la nouvelle Région souhaite faire évoluer ou non cette plaquette.

Pascal Vilret souligne que la préparation des dossiers et le recueil des pièces justificatives nécessitent forcément du temps. Les délais peuvent s'allonger quand les demandeurs eux-mêmes mettent du temps à répondre aux sollicitations ou, par exemple, quand elles doivent renouveler leur carte d'identité.

Mathilde Yvon estime que le délai entre le moment où le dossier est bouclé et transmis à une banque et le versement des fonds tend à s'allonger.

Pascal Vilret nuance cette appréciation : les procédures bancaires ne sont pas seules en cause puisqu'il arrive que les dossiers soient incomplets. Ces lacunes sont source de perte de temps.

Matthieu Valensi met en avant l'importance du dialogue, instauré de longue date, entre l'Udaf et ses partenaires bancaires. Une telle relation permet d'obtenir un accord de principe avant même le dépôt d'un dossier et offre la possibilité d'appuyer certaines demandes qui essuieraient sans doute un refus si le seul dossier papier était examiné.

Pascal Vilret confirme la nécessité d'entretenir les réseaux de partenaires afin de fluidifier les échanges.

Mieux faire connaître les dispositifs de lutte contre la précarité : l'exemple des Deux-Sèvres

Fabien Tocqué rappelle que les questions de pauvreté structurent les questions de surendettement. C'est pourquoi il est intéressant que l'Udaf des Deux-Sèvres, particulièrement active dans le dispositif local de lutte contre la pauvreté, présente sa démarche en la matière. L'historique et les actions du collectif « Pauvreté » mis en place vont être détaillés par Catherine Parrau, directrice du service Protection juridique de l'Udaf 79, Matthieu Valensi et Céline Magneron.

Historique du collectif « Pauvreté »

Catherine Parrau explique que le réseau des Udaf présente à la fois une grande force et une originalité en réunissant des militants qui défendent les intérêts des familles auprès des pouvoirs publics et des services œuvrant en faveur des familles en difficulté et qui constituent un outil de veille sociale. Cent cinquante salariés travaillent au sein de ces services dans le département des Deux-Sèvres.

A l'approche de l'hiver 2009, des délégués aux prestations familiales (qui exercent des mesures d'aide à la gestion du budget familial) ont souhaité, dans le cadre d'une commission interne à l'Udaf, porter à la connaissance des administrateurs la difficulté croissante que les familles rencontraient pour équilibrer leur budget, voire parfois pour simplement s'acquitter des charges incontournables. Ces familles devaient donc se résoudre à choisir entre se chauffer et se nourrir. Décidés à se saisir de ce sombre constat, les administrateurs ont décidé de mettre en place un groupe de travail intitulé, dans un premier temps, « Problématiques de la pauvreté ». Un diagnostic plus fin a été réalisé en interne afin de mieux saisir les difficultés. Il a ensuite été jugé souhaitable d'ouvrir ce groupe de travail : d'autres acteurs, notamment des associations humanitaires du département, ont donc été sollicités de façon à élargir l'action. ATD Quart Monde, la Banque Alimentaire, la Croix-Rouge, Emmaüs, les Restos du Cœur, le Secours catholique ou encore le Secours populaire ont répondu

favorablement à l'appel. C'est ainsi qu'est né le collectif « Pauvreté », rassemblant ces différents acteurs. Il a travaillé pendant cinq ans autour de trois axes de travail principaux :

- Alerter les pouvoirs publics des situations de pauvreté de plus en plus flagrantes. Des débats ont été organisés, où étaient invités des élus locaux ;
- Recueillir le témoignage de personnes pauvres pour en tirer des enseignements. Il est clairement apparu que la pauvreté ne se limite pas à des problèmes d'argent : elle recouvre aussi des difficultés à trouver le bon interlocuteur et à solliciter de l'aide ;
- Créer un Portail d'information des aides sociales (PIAS) en Deux-Sèvres fournissant un point d'entrée unique répertoriant l'ensemble des dispositifs d'aide aux personnes en difficulté. Mis en place, il est désormais animé par l'Udaf.

Céline Magneron présente plus en détail le PIAS en Deux-Sèvres. Ce portail a pour objectif principal de lutter contre le non-recours aux aides sociales du fait d'un manque d'information. Le site a été développé par les services de l'Udaf des Deux-Sèvres, en particulier par la chargée de communication alors en poste et par un informaticien. Son contenu a été élaboré par des groupes de travail en lien avec les partenaires du collectif « Pauvreté ». La partie consacrée au budget a par exemple été rédigée par des membres de la Confédération syndicale des familles.

Ce site n'ayant nullement vocation à se substituer à ceux des structures existantes, la page d'accueil affiche des liens renvoyant vers les sites du Service social du conseil départemental, des CCAS, de la Maison départementale des personnes handicapées, du CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique) et des Missions locales pour les jeunes. L'utilisateur peut trouver des informations adaptées à sa situation en naviguant par thématique (« logement », « aide alimentaire », « santé », « budget »...). D'autres répertoires recensant les aides sociales existent en France mais le PIAS 79 présente la particularité de faciliter la recherche des personnes qui ne savent pas précisément ce qu'elles cherchent. Il n'est dès lors pas nécessaire de connaître l'intitulé de l'aide sociale. Chaque fiche consacrée à une aide précise les conditions nécessaires pour y prétendre, les démarches à effectuer et le contact pertinent. Il est parfois précisé que les informations qui pourraient être renseignées resteront strictement confidentielles.

Quelques 250 acteurs sociaux sont actuellement répertoriés dans l'annuaire disponible sur le site. Il fournit leurs coordonnées ainsi que, dans la mesure du possible, les horaires d'ouverture des organismes. Un glossaire et un moteur de recherche complètent le dispositif. Le PIAS 79 intégrant les aides locales (en plus des aides nationales), il est possible d'effectuer une recherche par code postal.

En moyenne, environ 400 personnes habitantes des Deux-Sèvres se connectent au site chaque mois (d'autres internautes y effectuent des recherches puisque le PIAS 79 recense les aides nationales). Au total, quelque 1200 pages sont consultées chaque mois. Sur douze mois, 18149 pages ont été visitées par 7513 utilisateurs. L'analyse de la fréquentation (selon l'âge ou le sexe des internautes, par exemple) grâce à l'outil Google Analytics permet de déterminer les publics vers lesquels axer en priorité la communication. La plateforme est d'ailleurs régulièrement présentée au sein des différentes structures.

Les partenaires du site sont invités à signaler toute mise à jour et toute information qui pourrait avoir été omise. Il suffit d'envoyer un mail en utilisant la fiche « contact » qui se trouve en bas de la page.

Des flyers et des affiches sont disponibles pour les structures qui souhaiteraient faire la promotion de la plateforme dans leurs points d'accueil du public.

Il est important de signaler que le PIAS 79 est destiné aux usagers comme aux travailleurs sociaux à qui il offre un outil efficace pour s'y retrouver dans toutes les aides sociales.

Fabien Tocqué souhaite savoir comment l'Udaf des Deux-Sèvres a réussi à convaincre l'ensemble des partenaires, dont les budgets peuvent être limités, de publier sur un site grand public la liste de

leurs aides facultatives.

Matthieu Valensi estime que le mérite en revient au collectif « Pauvreté », qui a su réunir et faire dialoguer des acteurs aux visions parfois différentes. L'Udaf a aussi pour rôle important d'être un lieu de débats et d'échanges où peuvent se construire des solutions. Ainsi qu'il a été expliqué par Catherine Parrau, la complémentarité entre le volet institutionnel et politique et les services des Udaf se révèle cruciale.

Le PIAS s'accorde parfaitement aux axes stratégiques définis à l'occasion du diagnostic sur la pauvreté réalisé en 2015 (par la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de la région Poitou-Charentes, et auquel l'Udaf des Deux-Sèvres a participé). La participation des usagers, dont les témoignages pointaient bien la faible connaissance des dispositifs d'aide, a ainsi été déterminante dans la naissance de la plateforme. Le travail en commun avec d'autres acteurs fut également au cœur de la démarche du collectif « Pauvreté ». Ce dernier peut être d'autant plus utile au moment où la DRJSCS travaille à la déclinaison concrète dans les départements du « plan pauvreté ». Enfin, innover – un autre axe stratégique – ne consiste pas nécessairement à inventer, c'est aussi adapter les outils existants aux besoins. L'idée du PIAS était de compiler les boîtes à outils dont disposaient les différents acteurs sociaux de façon à les rendre à la fois plus complètes et plus aisément accessibles à tous.

Céline Magneron précise qu'il n'est désormais guère difficile de convaincre les acteurs sociaux d'apparaître dans le PIAS 79. Au contraire, de plus en plus de petites associations, qui n'ont pas les moyens de réaliser leur propre site Internet, prennent directement contact pour être intégrées à la plateforme.

Fabien Tocqué remercie les membres de l'Udaf des Deux-Sèvres dont le témoignage prouve bien que l'Udaf peut agir au cœur d'une coordination sur les questions de pauvreté et apporter son soutien aux petites associations des territoires. La lutte contre le non-recours aux droits reste une des grandes priorités de la lutte contre la pauvreté.

Échanges avec la salle

Mathilde Yvon souhaite savoir comment est financé le PIAS.

Matthieu Valensi explique que la précédente convention d'objectifs Udaf/Unaf proposait de financer une action de communication. Ce n'est aujourd'hui plus possible. Le dispositif est donc désormais financé par le fonds spécial de l'Udaf destiné aux missions institutionnelles. Des ressources internes ont été mobilisées : le site a été entièrement réalisé en interne grâce aux compétences d'un informaticien de l'Udaf. Un imprimeur à qui l'Udaf confie régulièrement du travail réalise tous les outils du PIAS gratuitement. Le dispositif bénéficie également du soutien de mutuelles.

Table ronde : Accompagner les familles en difficultés financières : quels besoins ? Quels services ? Quels partenaires ?

État des lieux national et présentation des actions menées par le réseau Unaf / Udaf

Fabien Tocqué explique que son intervention vise à clarifier ce que recouvre le terme « difficultés financières » ainsi qu'à présenter les actions menées par le réseau Unaf / Udaf d'accompagnement budgétaire.

De quoi parle-t-on exactement ?

Les travailleurs sociaux utilisent de nombreux indicateurs, qui présentent pourtant tous des limites. L'indicateur de taux d'endettement, utilisé également par les établissements bancaires, est à cet égard instructif : une règle de « bon père de famille » stipule que l'endettement ne doit pas excéder

33 % des revenus. Pourtant aucune étude ne prouve qu'elle soit pertinente au plan théorique (ce qui ne signifie pas qu'elle ne le soit pas au plan pratique). Il s'agit en fait d'une habitude transmise de longue date. Or, l'application stricte d'une telle règle a des conséquences bien différentes selon le niveau de revenus. Un ménage qui ne gagne que de 1000 euros et se trouve endetté à 33 % ne dispose plus que de 667 euros pour vivre. Un ménage endetté dans les mêmes proportions mais dont le revenu est de 10000 euros dispose, lui, de 6667 euros. La vie de ces deux ménages types ne sera absolument pas semblable. Raisonner uniquement en pourcentages n'est donc pas suffisant. Réfléchir aux questions de pauvreté requiert un maximum de précision – d'autant que les personnes en situation de pauvreté témoignent d'une gestion de leur budget à l'euro près.

Le deuxième indicateur le plus couramment utilisé est le « reste à vivre », terme qui a été détaillé dans un rapport rédigé pour le Conseil national des politiques de lutte contre l'exclusion¹. Il se définit comme la différence entre les ressources et les dépenses contraintes. Ce « reste à vivre » correspond donc à la somme dont dispose un ménage pour réaliser des arbitrages et exercer sa liberté de citoyen ou de consommateur. Cet indicateur présente toutefois lui aussi des limites, à commencer par son nom (qui peut même évoquer à des personnes en dépression la mort). Le terme de « reste pour vivre » semble plus adapté. Les travailleurs sociaux sont souvent confrontés à la difficulté qui consiste à savoir quelles sont les ressources à prendre en compte : il est ainsi délicat d'intégrer dans le calcul des ressources, parfois importantes pour l'équilibre du budget, qui ne sont pas déclarées aux impôts et ne sont donc pas censées exister. Autre problème : cet indicateur est utilisé comme si les ménages disposaient d'un revenu mensuel régulier. Toute l'économie du crédit (dont celle du microcrédit) est fondée sur cette stabilité que connaissent pourtant de moins en moins les personnes en situation de précarité. Même les bénéficiaires de minima sociaux connaissent des variations d'un mois à l'autre.

Par ailleurs, il n'existe pas de liste harmonisée au niveau national des dépenses dites contraintes. Les propositions du CNLE n'ont pas été reprises par l'Insee pour qui l'indicateur « reste pour vivre » n'existe pas. La définition des dépenses contraintes introduit bien souvent des considérations d'ordre normatif, voire moral. Le débat autour des dépenses de téléphonie, par exemple, revient sans cesse. Il semble tout de même que l'absence de téléphone portable et d'accès Internet coupe les ménages d'un certain nombre de démarches administratives. Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale estime donc que les dépenses de téléphonie sont contraintes mais ce point fait toujours débat. Les dépenses non contraintes, au premier rang desquelles l'alimentation qui est liée à des habitudes de consommation très variables, fluctuent, elles aussi, beaucoup. Conditionner une aide à une règle uniforme du type « vous avez l'aide en dessous de X euros de reste pour vivre » ne semble donc guère pertinent. C'est pourtant ce qui se pratique régulièrement. Une dernière limite majeure doit être soulignée : une personne qui se prive de chauffage, ou de toute autre dépense contrainte, disposera d'un « reste pour vivre » plus important qu'une personne ne se privant pas, avec pour conséquence des chances moindres d'obtenir de l'aide. La justice ne semble pas respectée dans ce cas de figure. Il convient de ne jamais perdre de vue que la pauvreté n'est pas qu'une question monétaire. Les situations doivent être évaluées dans toute leur complexité. Si raisonner en pourcentages est insuffisant pour bien analyser la situation financière d'une famille, raisonner en euros l'est également. Comment expliquer cette difficulté à mesurer une difficulté financière ?

« L'argent ne fait pas le bonheur » : la véracité de ce dicton bien connu est confirmée par de nombreuses études scientifiques. Derrière l'argent se trouvent d'autres réalités qui ne sont pas nécessairement d'ordre économique ou monétaire. À côté du circuit de la monnaie se développent des circuits parallèles qu'il ne faut surtout pas négliger : systèmes de dons entre particuliers (qui prennent de l'essor avec les plateformes numériques), systèmes de trocs plus ou moins officiels, systèmes d'échanges locaux (SEL, où le temps sert de valeur d'échange) qui peuvent fournir d'importants services ou encore monnaies locales et virtuelles. Des sociologues, notamment Ana

¹ <https://www.cnle.gouv.fr/Pour-une-mise-en-oeuvre-effective.html>

Perrin-Heredia, montrent que les familles en situation de pauvreté survivent grâce à l'échanges de produits et services (par exemple garde d'enfant en échange de plats cuisinés) au sein du cercle familial mais aussi plus largement au sein du voisinage (on parle alors de « maisonnées »).

Il fait aussi rappeler que l'argent possède une valeur symbolique, politique et psychologique, et non seulement comptable. Des psychologues et sociologues, à l'instar d'Arnaud de la Hougue, montrent que l'argent peut combler des manques affectifs et des manques de reconnaissance sociale.

L'argent vient aussi satisfaire des besoins ou des plaisirs qui n'ont ni le même sens ni la même importance selon les personnes. L'argent permet par exemple de satisfaire un besoin de sécurité, qui peut être vécu comme vital : nombre de personnes ne se sentent en sécurité qu'à partir du moment où ils ont réussi à mettre un petit pécule de côté. Un euro épargné peut être perçu comme plus important qu'un euro utilisé pour acheter de la nourriture.

Des besoins parfois jugés comme de simple confort ont leur utilité dans l'équilibre général d'un budget : il est illusoire de croire que des familles engagées dans un plan de réduction de l'endettement pourront, des années durant, se priver du moindre plaisir. Il est impossible de tenir sans loisir ni jamais succomber au moindre excès. Prévoir ce type de dépenses permet d'éviter des écarts futurs plus importants.

L'argent sert aussi à se projeter dans la vie, ce que peinent à faire les personnes en situation de pauvreté. La question de l'investissement dans du matériel de qualité et de stockage est ici cruciale. Si les sommes dépensées pour des achats anticipés peuvent parfois être jugées excessives par les accompagnants, puisqu'elles excèdent les ressources et les besoins mensuels, de nombreuses personnes ne s'en sortent en fait qu'en stockant des produits obtenus en promotion. Plusieurs études du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CRÉDOC) démontrent que le congélateur est, pour les personnes, un des outils principaux de gestion des budgets. Il faut donc dialoguer avec elles pour saisir la complexité des situations, comprendre comment les personnes en situation de pauvreté parviennent à s'en sortir (avec des ressources qui seraient jugées insuffisantes par une grande majorité) et adapter l'accompagnement en conséquence.

L'argent est en somme un langage universel que personne ne parle de la même façon.

Quelles sont les causes des difficultés financières ?

Pour expliquer les causes des difficultés financières, différents types de facteurs peuvent être identifiés :

- Des facteurs « internes » liés à l'individu : rapport à l'argent dans un contexte d'hyperconsommation; rapport au risque ; connaissances et compétences budgétaires. Il faut rappeler que nombre de familles en situation de pauvreté se révèlent extrêmement précautionneuses dans la gestion de leur budget. D'autres, à l'inverse, décrochent complètement, vont jusqu'à refuser d'ouvrir leur courrier dont elles pensent qu'il ne va livrer que des mauvaises nouvelles. Des études récentes pointent un paradoxe : les programmes d'éducation financière peuvent être parfois contre-productifs dans la mesure où les personnes qui en ont bénéficié peuvent, devenues plus sûres d'elles, être enclines à prendre plus de risques. Ces biais cognitifs doivent être pris en considération. Les programmes doivent donc être bien construits en s'efforçant d'anticiper leurs effets.
- Des facteurs « externes » liés à l'entourage proche : dépendances affectives (qui poussent à dépenser pour prouver que l'on mérite l'amour que l'on demande) ; rapports de domination, par exemple au sein du couple ; normes sociales et culturelles liées aux différentes communautés de vie. La communauté familiale transmet d'une façon particulière la manière de gérer l'argent, à moins, et cette situation est de plus en plus fréquente, qu'elle ne transmette rien en la matière. Intégrer un nouveau cercle d'amis ou de collègues plus fortunés peut pousser à dépenser pour y maintenir sa place. Une autre difficulté concerne plus spécialement les jeunes ayant quitté leur foyer familial et se montrant très réticents à

évoquer avec leurs parents leurs problèmes financiers, qui symbolisent un échec de leur volonté d'autonomie. La honte peut paralyser ;

- Des facteurs structurels. La pauvreté et la précarité se développent en France et ne touchent plus uniquement les bénéficiaires de minima sociaux. Les accidents de la vie, au premier rang desquels la perte d'un emploi et les maladies de longue durée, ont eux aussi tendance à augmenter. Les séparations et les divorces ont été identifiés comme des causes majeures dans les situations de surendettement. La difficulté à encaisser de tels chocs explique pourquoi même des banquiers ou de hauts fonctionnaires, qui disposent de revenus élevés et qui sont a priori très bien éduqués sur le plan financier, peuvent se retrouver surendettés. Un dernier facteur structurel tient aux incitations permanentes à consommer (bien que la consommation ne soit plus, à la différence de la période de l'après-guerre, un « devoir patriotique » destiné à soutenir les industries françaises). Ce phénomène a été rendu possible grâce à l'essor de la publicité et du crédit à la consommation. Cetelem, par exemple, a été créé en 1953 et est désormais un acteur majeur du crédit à la consommation dans le monde.

Combien de familles sont-elles concernées ?

L'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale a demandé à des citoyens d'indiquer ce dont ils ont besoin pour participer effectivement à la vie sociale. Un montant minimal a ainsi été défini en fonction de la composition familiale : il est établi à environ 1400 euros mensuels pour une personne seule. L'écart entre les ressources réelles des ménages et ces « budgets de référence » est particulièrement net. Au total, huit millions de ménages en France ne disposent pas de revenus atteignant le seuil de leur budget de référence et peinent donc à vivre décemment. Ceux qui se trouvent dans ce cas de figure sans pour autant bénéficier des minima sociaux sont ceux qui déplorent souvent de ne pas recevoir d'aide alors qu'ils sont aussi en situation de contrainte budgétaire. Ces résultats ont été confirmés par d'autres travaux de l'OCDE selon lesquels, dans tous les pays membres (dont la France), 40 % des citoyens décrochent par rapport au reste de la population. Si les richesses continuent globalement de croître, elles profitent surtout aux 60 % les mieux lotis, et en particulier aux 1 % les plus riches.

En France, entre 700000 et deux millions de ménages se trouvent en situation de « mal-endettement » : ils ne parviennent plus à faire face à leurs dettes, en raison de revenus insuffisants et/ou à la suite d'accidents de la vie sans pour autant avoir déposé un dossier de surendettement. Cette catégorie est composée essentiellement d'employés et d'ouvriers ainsi que, de plus en plus, de retraités. Ils ont accès au crédit et disposent de revenus supérieurs aux minima sociaux, et n'ont donc pas accès en général aux aides sociales proposées notamment par les CCAS. Il s'agit là d'un public pour les Udaf.

Par ailleurs, environ 830 000 ménages, dont 50 % de personnes isolées, sont en voie de désendettement : leur dossier de surendettement a été accepté. La moitié d'entre eux n'est accompagnée ni par un CCAS ni par une association spécialisée.

Ce que propose le réseau Udaf

Les Udaf s'efforcent de mettre en place une intervention à différents niveaux :

- Information (prévention primaire) sur les questions d'argent, de budget et de consommation ;
- Éducation budgétaire et financière, en particulier auprès des élèves et des étudiants. Il est plus difficile d'impliquer des adultes, surtout ceux qui ont connu l'échec scolaire. Le terme d'actions collectives est préférable pour ce public.
- Accompagnement individuel : aider à négocier des dettes ou à déposer un dossier de surendettement susceptible d'obtenir une réponse favorable.

Il convient de réaliser un diagnostic aussi global que possible, prenant en compte aussi bien les difficultés que les capacités des usagers. Une fois ce diagnostic posé, une palette d'outils peut être proposée : en plus des outils budgétaires (microcrédit, dossier de surendettement, négociation de dettes...), il est possible de recourir à la médiation familiale. Des solutions, en liens avec les

partenaires des Udaf, peuvent être soumises pour aider à régler des problèmes psychologiques, juridiques ou encore liés au logement.

La couverture départementale des Udaf se révèle complémentaire de celle des CCAS, qui ne peuvent intervenir que sur le territoire d'une commune. Les Udaf sont également présents dans les départements et régions d'outre-mer. Tous les publics, quels que soient leurs difficultés et leurs revenus, peuvent être accueillis.

Le réseau des Udaf se montre très attaché à la qualité du service rendu. La formation initiale et la formation continue des intervenants sont, à ce titre, cruciales. En plus des conseillers en économie sociale et familiale, des éducateurs et des juristes sont présents dans les Udaf. Des bénévoles disposant de compétences particulières, à l'image d'anciens personnels de la Banque de France, sont aussi recrutés. Bien que les Udaf disposent déjà d'une expertise importante et ancienne, une démarche d'évaluation interne sera mise en place à partir de 2017 afin de progresser encore.

Les Udaf forment déjà le premier réseau de « Points Conseil Budget » de niveau 1, des structures d'accompagnement en cours d'expérimentation, le premier réseau de plateformes de microcrédit personnel et le premier réseau associatif siégeant dans les commissions de surendettement. Cette présence assure un lien entre les services rendus et la mission de représentation de notre Institution : les observations faites sur le terrain nourrissent les discours portés dans les commissions de surendettement, et inversement.

Lucile Couturier, conseillère en économie sociale et familiale (CESF) à l'Udaf des Deux-Sèvres, présente la démarche d'aide éducative budgétaire (AEB) développée au sein du service Environnement social et familial (ESF). En général, les personnes prennent contact avec nos services quand elles sont dans une situation d'urgence, ne parvenant plus à équilibrer leur budget. L'AEB va chercher à s'attaquer aux conséquences de ce dysfonctionnement mais aussi à ses causes profondes qui ne sont pas d'emblée visibles.

Les principaux objectifs de l'AEB sont les suivants :

- Amener les familles à prendre conscience de leurs difficultés budgétaires ;
- Comprendre le fonctionnement du ménage (comment l'argent circule dans la famille) ;
- Aider les familles à équilibrer leur budget en tenant compte de leur rapport propre à l'argent ;
- Aider les familles à se projeter dans l'avenir.

Il est au préalable toujours rappelé aux familles le cadre de l'intervention. Il est ensuite fondamental d'instaurer une relation de confiance, de dédramatiser la situation et de bien saisir ce qui est attendu de l'intervention. Des objectifs simples peuvent alors être proposés.

L'accompagnement débute par un diagnostic portant sur la situation financière et budgétaire. L'intervention peut se situer à deux niveaux différents :

- Prévention : il s'agit de dispenser de l'information et des conseils (un ou deux rendez-vous, en fonction des besoins) ;
- Une démarche d'accompagnement proprement dite : réflexion sur la notion et le rapport à l'argent ; recherche de solutions adaptées (négociation de plan d'apurement des dettes, aide à la compréhension de la procédure de désendettement...).

Un bilan est systématiquement dressé après chaque intervention. Les interventions sont le plus souvent individuelles. Des ateliers collectifs ou des réunions publiques peuvent aussi être réalisées à la demande du prescripteur.

L'AEB est proposée en partenariat avec, notamment, les CCAS de Chauray, d'Aiffres et de Vouillé, ainsi qu'avec la MAIF et le ministère de la Défense.

Christine Moscheni présente la ville de Chauray, dans les Deux-Sèvres, dont elle est l'adjointe au maire en charge des affaires sociales. Cette commune de 7000 habitants se situe à l'Est de Niort, à proximité des autoroutes A10 et A83. Elle s'est fortement développée tout en préservant son cadre

de vie, ce qui en fait une ville à la campagne. De nombreuses entreprises sont présentes sur le territoire, dont la Maaf, la Maif, Zodiac, Auchan, Casino, etc. La population y est vieillissante et relativement aisée. Toutefois, la construction de logements sociaux a entraîné l'arrivée de familles recomposées et monoparentales qui ont fait baisser la moyenne d'âge comme le niveau de revenus moyens. Leurs revenus peuvent être insuffisants pour faire face à des emprunts contractés par le passé. Une rupture est par ailleurs source de frais supplémentaires que supportent bien souvent les femmes ayant la garde des enfants. C'est pourquoi une convention a été signée en 2007 entre la commune et l'Udaf 79 afin de venir en aide à ces nouvelles familles en difficultés financières. La commune de Chauray ne peut que se féliciter de ce partenariat renouvelé chaque année.

Nadège Guibert, responsable du CCAS de la ville de Chauray (79), détaille le travail mené sur le terrain. Un premier entretien est mené au sein du CCAS. Après concertation avec l'assistante sociale de la structure, il est décidé d'orienter ou non le public vers l'Udaf. La convention signée stipule que le CCAS participe aux frais de l'AEB.

En 2015, 59 rendez-vous ont été planifiés pour 23 familles résidant à Chauray. Plus de 80 % de ces rendez-vous ont été honorés et 20 personnes ont finalement été reçues. Le suivi peut durer plusieurs années. Le public est composé en majorité de femmes âgées de 31 à 60 ans dont les revenus excèdent rarement le niveau des minima sociaux. Les personnes seules et les familles monoparentales sont surreprésentées. Leurs difficultés financières sont bien souvent liées à d'autres problèmes. Lucile Couturier, de l'Udaf, va alors les aider à établir un budget mensuel et à définir des priorités (qui sont variables d'un ménage à l'autre). Les difficultés ont souvent pour origine des impayés (en particulier les factures d'électricité et d'eau). Des modèles de lettres sont soumis pour tenter d'obtenir un étalement des paiements. Quand les dettes sont plus conséquentes, un microcrédit ou le dépôt d'un dossier de surendettement peut être proposé.

Fabien Tocqué précise que le dossier de surendettement a, dans ce dernier cas, plus de chances d'aboutir : il devrait être possible à partir de 2017 de recourir au microcrédit pour financer de petites dettes. Il serait intéressant par ailleurs de savoir pourquoi le CCAS a décidé de faire appel à une structure extérieure pour accompagner les publics en difficultés de sa commune.

Nadège Guibert explique que les échanges en sont facilités. Les demandeurs pensent que la confidentialité sera mieux respectée s'ils exposent leur situation à un interlocuteur qu'ils ne connaissent pas. L'Udaf dispose par ailleurs d'outils complémentaires à ceux que l'assistante sociale du CCAS peut mettre en œuvre.

Fabien Tocqué croit savoir que les rendez-vous ont été rendus obligatoires. Quelle en est la raison ? Pour quels résultats ?

Nadège Guibert confirme que les demandes d'aides budgétaires sont conditionnées au suivi de l'AEB. Ce choix permet de limiter le nombre de demandes d'aide dans un contexte de restrictions budgétaires. Il s'agit aussi de faire prendre conscience aux demandeurs que leur investissement est fortement souhaitable et qu'une remise en cause de leurs pratiques peut se révéler nécessaire.

Fabien Tocqué souhaite savoir comment cette obligation est perçue sachant que l'adhésion à la démarche est un des critères de réussite de l'accompagnement.

Nadège Guibert assure que les témoignages des demandeurs n'indiquent pas de problème avec l'obligation. Il apparaît par contre qu'il est difficile de pousser la porte pour exposer ses difficultés financières, parler d'argent étant encore tabou. Il n'est nullement question de contraindre les personnes à suivre l'AEB, cette aide repose sur le volontariat. Il faut aussi souligner le faible taux d'absentéisme lors de l'accompagnement.

Christine Moscheni précise que la démarche est fondée sur la diplomatie : la discussion amène les demandeurs à prendre la décision par eux-mêmes.

Fabien Tocqué se réjouit que cette démarche volontariste donne des résultats en permettant à un certain public d'entrer dans le dispositif d'accompagnement.

Nadège Guibert ajoute que les ateliers collectifs mis en place en 2011 n'ont pas rencontré le succès escompté, peut-être en raison de l'absence de partenaires.

Lucile Couturier confirme que les ateliers collectifs ont, par le passé, peu mobilisé. Cette démarche mérite cependant une nouvelle chance une fois que les outils auront été peaufinés.

Échanges avec la salle

Annie Creuzot-Piat, directrice de Udaf de la Nièvre (58), demande dans quelle mesure l'accompagnement, au-delà du diagnostic et de l'aménagement des dettes, se traduit réellement par des changements significatifs et positifs dans la durée.

Lucile Couturier explique qu'il est fort difficile de savoir à quel moment les informations et les conseils dispensés déboucheront sur un changement de comportement. Une multitude de facteurs, dont la situation familiale, entrent en ligne de compte. Pour porter ses fruits, l'accompagnement budgétaire doit être réalisé sur le long terme (une ou deux années).

Nadège Guibert ajoute que certaines familles ne se présentent plus une fois leur problème ponctuel de surendettement résolu. D'autres ménages ne voient pas l'intérêt, dans un premier temps, de l'AEB mais finissent par solliciter de l'aide après un certain temps. D'autres encore n'adhèrent pas du tout à la démarche. Il n'existe pas de solutions pour tous les publics.

Fabien Tocqué interroge les participants à la table ronde sur les partenaires vers lesquels ils peuvent se tourner si un manque de compétence a été identifié (par exemple en ce qui concerne les problèmes de santé psychique).

Lucile Couturier confirme que le rôle des conseillers consiste aussi à orienter le public vers les professionnels les plus aptes à répondre à ses besoins. L'échange d'informations est important. Dans certains cas, la limite tient simplement aux faibles moyens financiers dont disposent les CCAS.

Anne-Marie Bodin, section niortaise de la Confédération syndicale des familles, souligne que tous les efforts et l'accompagnement ne suffisent pas quand les ressources sont trop faibles. Certaines familles, même quand elles tiennent bien leur budget, n'ont plus assez d'argent pour vivre quand elles ont réglé toutes leurs mensualités.

Fabien Tocqué confirme qu'il est impossible d'aider à maintenir un budget à l'équilibre quand le « reste pour vivre » est structurellement négatif. Les dépenses contraintes ont explosé depuis 30 ans, notamment sous l'effet du coût du logement (en progression de 100 % entre 2000 et 2010 en France), ce qui est par contre loin d'être le cas des revenus.

Christian Ott demande si l'Udaf des Deux-Sèvres a cherché à nouer des partenariats avec tous les CCAS du département.

Fabien Tocqué précise qu'il existe quelque 150 CCAS – dont quatre centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CIAS) – dans ce département de 350000 habitants.

Lucile Couturier fait savoir que l'Udaf a convié tous les CCAS (ainsi que d'autres acteurs sociaux) à un petit-déjeuner de présentation de son activité d'AEB dans l'espoir de la développer.

Fabienne Sabourin ajoute que l'AEB est également défendue par les représentants de l'Udaf au sein des CCAS. Ces derniers font toutefois face à de nombreuses contraintes financières et ne peuvent pas toujours donner la priorité à l'AEB.

Reprise de la table ronde

Catherine Morvan, conseillère en économie sociale et familiale (CESF), présente les actions collectives, dont elle est responsable depuis janvier 2015, menées par l'Udaf de l'Essonne (91). Ce département était pourtant spécialisé dans l'accompagnement individuel. Jusque récemment, les

actions collectives étaient surtout menées par les CAF et les Maisons de quartier. Les deux démarches se révèlent complémentaires.

L'information collective a pour but de favoriser les échanges au sein d'un groupe mais aussi de dépasser le tête-à-tête entre un travailleur social et un usager. Elle permet de diversifier les formes de prise en charge.

L'accompagnement individuel comme l'accompagnement collectif visent le même objectif : favoriser l'autonomie. Dans le cas d'une personne soumise à une procédure d'expulsion locative, l'entretien individuel sert à faire le point sur la situation et à orienter les personnes dans les démarches. Au cours d'une action collective, la logique est différente : les différentes étapes d'une procédure d'expulsion seront présentées afin que les personnes accompagnées puissent, d'elles-mêmes, se situer et anticiper si elles devaient de nouveau être confrontées à ce problème. L'accent est toujours mis sur le fait que des solutions existent. La parole du groupe a plus d'importance que celle du travailleur social.

Les séances d'informations collectives durent en général deux heures. La réforme des rythmes scolaires a compliqué leur mise en œuvre puisque les cours ne se terminent pas à la même heure dans toutes les communes. Ces ateliers sont le plus souvent animés par deux intervenants de sorte à les rendre plus vivants. La convivialité y occupe une place importante dans le but de libérer la parole. Du matériel aussi pédagogique et ludique que possible est utilisé. Les personnes accompagnées sont invitées à prendre la parole pour témoigner de leur propre expérience et, parfois, livrer des conseils. Un questionnaire d'évaluation leur est remis à la fin de chaque atelier afin d'en faire évoluer le contenu comme le format. Elles sont également contactées un an plus tard pour tenter de savoir si les informations et outils transmis ont permis de réels changements. Les retours sont en général assez positifs.

Ces actions sont menées en partenariat avec la Maison des solidarités (MDS) de Ris-Orangis. Des CCAS ont rejoint la démarche. Au total, une dizaine d'animateurs mènent les séances.

L'action « Stop aux soucis financiers » se décline en deux ateliers différents :

- « Les clés du budget » (gestion du budget) ;
- « Je ne peux plus tout payer » (pour éviter le surendettement).

Des flyers ont été distribués dans les Maisons des solidarités, les CCAS, des associations...

Cette action a été mise en place à la suite d'un diagnostic. Comme les professionnels constataient que les familles étaient de plus en plus souvent surendettées, 500 questionnaires ont été distribués. Parmi les résultats, deux chiffres sont à retenir :

- 48 % des familles se considéraient comme endettées ;
- 49 % des familles déclaraient ne pas être à l'aise avec l'idée de déposer un dossier de désendettement.

Il est par ailleurs apparu que les professionnels souhaitaient aborder ces questions autrement que par le biais d'entretiens individuels. C'est ainsi que sont nés les ateliers « Les clés du budget » et « Je ne peux plus tout payer », avec l'objectif d'éviter la dégradation de la situation budgétaire.

L'atelier « Les clés du budget » se déroule une fois par mois, en alternance avec « Je ne peux plus tout payer ». Il vise à faire prendre conscience qu'il est possible d'être maître de son budget et pas seulement le subir. Le travail porte surtout sur les dépenses compressibles et les familles échangent des astuces. Elles ont toutes des trouvailles à partager.

Les outils utilisés sont les suivants :

- Des magnets, développés par l'Udaf. Il en existe une trentaine, dont un recense les dépenses auquel il faut faire face au quotidien mais aussi au cours du mois et de l'année. Le choix des pictogrammes s'explique par leur attractivité pour un public qui, souvent, ne sait pas bien

- lire ;
- Deux panneaux sur les thèmes « Gérer, c'est prévoir » et « acheter malin » ;
- Une grille de budget pour les études de cas ;
- Une pochette, contenant des fiches-conseils et une grille budgétaire, remise à la fin de l'atelier.

Il s'agit au final d'accompagner les familles vers un changement de comportement, quand cela est possible, en consommant autrement, en limitant les découverts bancaires, en retirant moins d'argent liquide, en adaptant les dépenses courantes en fonction du budget...

Les ateliers collectifs permettent aux usagers de prendre conscience qu'ils ne sont pas les seuls à être confrontés à des difficultés budgétaires. Leur isolement s'en trouve rompu. Ces actions permettent aussi de déployer la mécanique d'entraide et offre aux usagers l'occasion de développer une forme de pouvoir d'agir, non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres.

Un film est en cours de réalisation portant sur les différentes actions collectives menées par l'Udaf. Sa première partie consiste en des témoignages. Certaines personnes racontent s'être saisies des outils mis à disposition pour organiser elles-mêmes des réunions avec des voisins ou des amis. Les ateliers leur ont redonné confiance, ce qui est primordial.

Il a également été constaté que ces ateliers ont contribué à renforcer la visibilité de l'Udaf. Il est important de montrer que le rôle de l'Udaf ne se cantonne pas aux tutelles et curatelles.

Ces ateliers étant organisés sur tout le département, ils offrent l'occasion à des CESF travaillant dans des CCAS ou des MDS de découvrir d'autres secteurs que ceux auxquels ils sont affectés. Elles peuvent ainsi renforcer leurs partenariats.

Ces ateliers collectifs ont par ailleurs été intégrés dans le parcours des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (AGBF). Les familles concernées (environ 600 sont suivis dans ce cadre par l'Udaf), qui bien souvent se trouvent en procédure d'expulsion, peuvent ainsi se voir proposer d'assister à un « café logement » au début de leur parcours ou à un atelier « Les clés du budget » à la fin de leur parcours.

En ce qui concerne les professionnels, les actions collectives permettent de découvrir les usagers autrement et de travailler différemment, donc d'éviter l'usure. Cette dynamique supplémentaire séduit de plus en plus.

Fabien Tocqué souhaite savoir comment et pour quelle raison Catherine Morvan a surmonté les réticences qu'elle pouvait avoir vis-à-vis des actions collectives.

Catherine Morvan revient sur les difficultés rencontrées lors des entretiens individuels où l'accent est en général mis sur les problèmes. Il n'est à l'évidence pas souhaitable de passer les difficultés sous silence mais cette démarche a pour conséquence de rendre moins évidente la mobilisation des usagers. Les actions collectives se prêtent bien plus à la valorisation des personnes accompagnées. Elles créent de la confiance et une dynamique nouvelle.

Les partenariats noués avec des CCAS et les MDS ont eu un effet boule de neige, le public de ces structures venant chercher des informations. Les ateliers, qui existent depuis 2012, réunissent en moyenne dix à douze participants à chaque fois. Les interventions sont aussi organisées dans des Associations pour le logement des jeunes travailleurs (ALJT), les centres sociaux ainsi que dans des groupes d'alphabétisation. Au sein de ces derniers, les interventions peuvent porter sur l'équilibre alimentaire ou le coût de l'arrivée d'un enfant. Les forums associatifs fournissent aussi l'occasion de faire la promotion des actions collectives.

Échanges avec la salle

Christian Ott souhaite obtenir des précisions quant aux revenus dont disposent les familles

accompagnées.

Catherine Morvan explique que ces familles vivent bien souvent avec le RSA. D'autres ont un salaire mais leur « reste à vivre » est faible ou inexistant en raison de leurs dettes.

Christian Ott demande s'il n'est pas illusoire de croire que des personnes disposant de seulement 500 euros ou même 1000 euros pourront ne pas être confrontés à des soucis financiers.

Catherine Morvan convient que l'objectif est ambitieux. L'intitulé « Stop aux soucis financiers » présente au moins le mérite d'interpeller et permet d'attirer des personnes qui se sentent concernées. Et cela semble fonctionner. Les témoignages recueillis laissent penser que les usagers sont satisfaits des services rendus.

Pascal Vilret souhaite savoir, d'une part si les familles entières (lorsque les deux parents sont toujours présents) participent aux ateliers et, d'autre part, s'il est prévu d'intervenir dans les établissements scolaires.

Catherine Morvan note que, dans la grande majorité des cas, ce sont les mères de famille qui se rendent aux ateliers. Il a été tenté de les organiser plus tard dans la journée (vers 18h00 ou 19h00) pour attirer un public masculin : l'expérience n'a été concluante qu'une seule fois. Toutefois, les femmes repartent avec les outils mis à leur disposition et parlent ensuite en famille des sujets abordés pendant l'atelier.

Il est prévu d'intervenir dans les écoles. La gestion du budget mériterait d'être étudiée en cours d'instruction civique au collège. La transmission de connaissances liées à l'argent n'a rien d'évidente, surtout quand les familles sont elles-mêmes confrontées à des difficultés à gérer leur budget.

Fabien Tocqué souhaite savoir si les travailleurs sociaux apprennent également lors des ateliers.

Catherine Morvan confirme qu'il est toujours instructif d'entendre les astuces partagées par les familles, par exemple en ce qui concerne l'alimentation ou les économies d'énergie.

Nathalie Lacroix-Philippe, déléguée Prestations familiales à l'Udaf des Deux-Sèvres, demande pourquoi il n'est pas proposé d'assister aux ateliers à des personnes visées par des mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial (AGBF) avant l'étape de la « gestion libre ».

Catherine Morvan signale que des flyers sont remis aux personnes lors de la première visite, dès l'ouverture d'une mesure AGBF. Les différentes actions collectives leur sont présentées. Il revient ensuite aux délégués aux prestations familiales de les orienter ou non vers ces ateliers.

Nathalie Lacroix-Philippe souhaite savoir si les familles s'emparent réellement des grilles budgétaires.

Catherine Morvan assure que cet outil est fréquemment utilisé, parfois même partagé avec les voisins.

Quelles nouvelles politiques du travail social pour assurer une qualité de service auprès de ces publics ?

Fabien Tocqué souligne la nécessité de toujours chercher à améliorer les pratiques afin de les adapter à l'évolution du public, de l'environnement et des politiques publiques. Deux intervenants tenteront de répondre à la question de cette table ronde :

- Leïla Belaouchet, conseillère technique en travail social à la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRIJSCS) de la région Nouvelle-Aquitaine. Elle a participé aux États généraux du travail social dans l'ex-région Poitou-Charentes ainsi qu'à la déclinaison territoriale du plan national de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ;

- Christophe Marchand, formateur et fondateur de l'IFccac.

Leïla Belaouchet précise qu'elle est chargée, pour la Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (implantée à Bordeaux), d'une mission d'observation (depuis l'antenne de Poitiers) des politiques publiques de l'État. Comme toutes les autres régions, la DRIJSCS de l'ex-région Poitou-Charentes devait réaliser un diagnostic « Pauvreté » dans le cadre du Plan Pauvreté 2013-2017. Ce diagnostic a été élaboré en lien avec de nombreux partenaires locaux : Conseils départementaux, CCAS, UDCCAS, Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), Udaf... La réflexion a porté sur trois axes majeurs :

- La place des usagers ;
- La transversalité des pratiques partenariales ;
- L'évolution des publics et des pratiques sociales.

Un dessinateur avait été convié aux journées départementales afin d'offrir un nouveau regard sur les discussions.

Place des usagers dans les dispositifs d'action sociale

Un des dessins humoristiques réalisés montre un usager perdu dans un labyrinthe de dispositifs cloisonnés et peu compréhensibles.

La réflexion consistait à envisager les changements culturels qu'il convient de favoriser chez les différents acteurs pour évoluer vers un usager-citoyen ayant toute sa place dans les dispositifs. Le diagnostic établissait l'urgence de la situation : la participation du public n'est actuellement qu'illusoire. Les structures d'hébergement ou les services de l'État invitent des représentants des usagers et non les usagers eux-mêmes à s'exprimer. Les courriers administratifs sont parfois abscons, quand ils ne sont pas totalement incompréhensibles. Les pratiques actuelles font courir le risque de n'entendre que les usagers les plus dynamiques et non ceux qui sont le plus en difficulté.

Il convient donc de favoriser une appropriation commune du concept de citoyenneté. Les acteurs de l'accompagnement doivent aussi se défaire de la crainte, souvent exprimée, de perdre leur position de « sachant ». Le savoir doit être partagé avec les personnes qui font l'expérience des dispositifs d'aide. Des moyens doivent être dégagés pour espérer assurer une réelle participation : un déplacement pour assister à une réunion a un coût qu'il ne faut pas négliger. Il faut donc accompagner les usagers pour qu'ils puissent s'y rendre et deviennent ainsi de véritables acteurs au même titre que les structures officielles.

Transversalité des pratiques partenariales : « coconstruire : l'approche globale de demain »

La problématique consiste à évoluer d'une compilation de dispositifs vers une complémentarité des acteurs au service de la population. Le diagnostic montrait bien que, de fait, les différents acteurs sont placés dans une situation de rivalité (par exemple, en raison des appels à projets qui sont conçus de façon descendante). Ce fonctionnement nuit à la transversalité.

Pour y remédier, les acteurs devraient améliorer leur connaissance des missions de leurs partenaires. La reconnaissance mutuelle doit également être encouragée. Le besoin de concertation est patent. Il pourrait être favorisé par l'organisation de formations communes. Alors qu'elles ne sont plus présentées comme innovantes, il serait par ailleurs judicieux de mettre, de nouveau, en lumière les expériences menées en complémentarité afin d'inciter à partager ces bonnes pratiques. Les actions collectives, qui valorisent les potentialités et non plus les manques, doivent, elles aussi, être développées : bien que leur mise en place nécessite du temps, leur efficacité auprès des usagers comme des professionnels est prouvée. Un autre risque mérite d'être jugulé : l'uniformisation des pratiques. Il n'existe pas une seule bonne manière de faire. Les compétences de chacun, dont celles des usagers, doivent être valorisées.

Évolution des publics et des pratiques sociales

Un des dessins illustre bien cette question. On y voit un travailleur du Samu social placé derrière un

guichet situé directement dans la rue, en raison des restrictions budgétaires, et qui explique ironiquement : « *On se rapproche du public* ».

Le constat pose une augmentation générale et critique de la précarité, doublée du risque d'une baisse de la solidarité. L'action sociale et la protection sociale menacent d'être discréditées. Même quand il connaît les dispositifs dont il pourrait bénéficier, un public de plus en plus nombreux renonce à demander de l'aide auprès des institutions en raison de la lourdeur et de la complexité de certaines démarches. Des personnes âgées qui ne vivent pourtant que grâce au minimum vieillesse préféreraient ainsi payer une mutuelle plutôt que de renouveler chaque année leur dossier pour obtenir l'ACS (ce dispositif est en train d'évoluer), quitte à grever leur budget. Une étude menée récemment par des étudiants en sociologie de l'université de Poitiers pointe la dématérialisation comme une des causes du non-recours aux droits. Si la numérisation présente des avantages importants (économies de papier, rapidité du traitement des dossiers...), une part du public est laissée pour compte, en particulier dans les territoires ruraux où existent des « zones blanches ». L'achat d'équipements informatiques n'est pas toujours possible pour les personnes en situation de pauvreté.

Le manque de concertation entre les acteurs est aussi en cause. Le public tend à être de plus en plus morcelé en fonction des dispositifs auxquels ils peuvent prétendre (RSA, aide alimentaire, santé...), au prix d'un manque de vision globale des difficultés.

En conséquence, les initiatives innovantes doivent être revalorisées. Le développement social local, très en vogue dans les années 1980, mériterait d'être réintroduit. D'autres priorités relèvent du développement des actions collectives (en lien, bien entendu, avec les actions individuelles) et des partenariats. Une piste consiste à œuvrer au rapprochement du secteur social et de l'économie sociale et solidaire. Les formations initiales pourraient aussi intégrer une approche relevant de l'éducation populaire afin de renforcer la dimension collective. Tous les acteurs d'un territoire, dont les bénévoles et les usagers, doivent être associés autant que possible aux dispositifs.

Échanges avec la salle

Daniel Kuhn, président de l'Udaf de Haute-Saône (70), fait savoir qu'il se retrouve tout à fait dans les propos de Leïla Belaouchet et dans les recommandations avancées.

Mathilde Yvon ajoute que l'Udaf de Seine-Maritime a, elle aussi, constaté la regrettable concurrence entre les différents acteurs. Un rapprochement avec l'ESS peut être pertinent mais à condition d'avoir bien conscience que la concurrence y règne aussi et que les valeurs de ce secteur ne sont pas exactement les mêmes que celles du secteur associatif. Le difficile contexte économique du moment pousse les associations à adopter des pratiques proches de l'économie classique pour s'en sortir.

Fabien Tocqué rappelle que le secteur associatif fait, en théorie, partie de l'ESS.

Gilbert Breton, ancien président de l'URAF Poitou-Charentes et ancien président de l'Udaf de Deux-Sèvres, loue la qualité de l'intervention de Leïla Belaouchet. Une partie de la population non seulement se précarise mais s'isole. De leur côté, les structures s'isolent également. Elles doivent s'adapter pour répondre aux véritables préoccupations et besoins des usagers.

Leïla Belaouchet insiste sur la nécessité de l'accompagnement. Il ne suffit pas, par exemple, d'installer des espaces numériques sur les territoires éloignés des centres villes. Les travailleurs sociaux doivent aller au-devant de leur public qui bien souvent, ne demande plus d'aide faute d'y croire encore ou faute d'avoir connaissance des dispositifs existants. La cohésion sociale commence vraiment à se fracturer et les personnes en difficulté tendent à décrocher.

Il est regrettable que chaque difficulté pousse les structures à créer un nouveau dispositif. Les territoires disposent de nombreuses ressources avec des bénévoles et des professionnels motivés et engagés. Cette richesse n'est pas mise en musique. Il serait préférable d'agir en concertation avec les autres acteurs plutôt que d'imaginer chaque fois un nouveau dispositif. Les actions individuelles

touchent actuellement leurs limites. Les services de l'État sont incités depuis trois ou quatre ans à porter l'innovation sociale.

Fabien Tocqué confirme que ces nouvelles actions cherchent à placer les usagers au cœur et décroiser les dispositifs. Les personnes qui travaillent à la modernisation de l'action publique ont bien souvent un parcours atypique (carrière dans le privé, expérience à l'étranger...) qui leur permet d'envisager d'autres méthodes de travail. Un regard extérieur sur les pratiques en vigueur peut-être utile pour les renouveler alors que, jusqu'à présent, les résultats n'ont pas été à la hauteur des sommes engagées. Le rôle des formateurs est à cet égard important. Christophe Marchand, dont le parcours est aussi atypique, travaille justement à l'amélioration des pratiques d'accompagnement budgétaire.

Christophe Marchand explique qu'il se présente comme « formateur et consultant en travail social » auprès des organismes avec lesquels il travaille. *« Je n'ai aucune formation en travail social. Ma carrière a débuté dans une agence publicitaire et s'est poursuivie dans l'industrie, le secteur agroalimentaire et le secteur bancaire (en tant que responsable d'agence). Responsable d'une association dépendant de la Caisse d'épargne et œuvrant en faveur de l'éducation financière, en Poitou-Charentes, j'ai rejoint le secteur social en 2010. L'essentiel de mon activité consiste désormais à dispenser des formations auprès des professionnels de l'accompagnement social (référénts familles des Centres sociaux, CESF, éducateurs...). Je privilégie les formations-actions qui débouchent sur des projets d'accompagnement ou sur la création d'outils concrets et complémentaires à ceux qui existent déjà. Je consacre environ 30 % de mon temps à animer des ateliers à destination de publics en difficulté (par exemple en chantier d'insertion). Je donne par ailleurs des conférences à des salariés. J'interviens aussi sur les questions d'alimentation. »*

Privilégier l'angle du budget semble de moins en moins efficace : les travailleurs peinent de plus en plus à mobiliser leur public par ce biais en dépit des problèmes financiers qu'il rencontre. Les problèmes d'argent ne sont que des conséquences d'événements, de comportements et de fonctionnements. S'attacher uniquement aux chiffres revient à ne s'occuper que des conséquences et non à traiter les causes. Il faut aussi prendre en compte les croyances et les représentations. Un exemple permet de mieux saisir le sens de ce propos : le succès commercial des calendriers de l'Avent depuis quelques années. Il est intéressant de réfléchir aux mécanismes grâce auxquels des entreprises réussissent à faire acheter ce produit à un public qui dispose pourtant de très peu de moyens. Il faut s'intéresser à ces ressorts et, pourquoi pas, les transposer au travail d'accompagnement social.

La complémentarité entre accompagnement individuel et accompagnement collectif doit reposer sur des outils et un scénario pédagogiques communs. La cohérence entre les différents partenaires est aussi fondamentale : si le discours des travailleurs sociaux d'un même territoire et les termes employés varient trop, le public ne peut qu'être encore plus perdu. Le manque de cohérence fait courir le risque de casser la dynamique de l'accompagnement.

La pédagogie sur les lieux d'accueil mérite également d'être travaillée. Le message transmis par les affiches placardées dans les salles d'attente (par exemple celles de SOS Sida ou celles qui font la promotion d'ateliers autour des questions budgétaires) participe à la désaffection du public. La dernière chose qu'une personne en difficulté souhaite est de se voir désignée par sa difficulté. Le travail d'accompagnement doit au contraire se montrer incluant dès le premier prononcé.

Les travailleurs sociaux doivent prendre conscience que l'action sociale montre, sans le vouloir, que la vie consiste en une série de tâches pénibles et compliquées (classer des papiers, décrypter une facture...), quand la société de consommation actuelle s'applique à l'inverse à convaincre chacun que la vie est de plus en plus simple. Les personnes en difficulté ont envie de tout sauf de s'atteler à des démarches extrêmement techniques. Plus encore que d'une aide financière – qui peut être nécessaire à un moment donné – les personnes en difficulté ont besoin d'énergie.

Il est devenu difficile de donner envie de défendre son logement quand celui-ci est associé avant

tout à des contraintes et à une foule de factures. Le logement est aussi devenu un lieu colonisé par la société de consommation. Ce point n'est sans doute pas assez abordé. Il faudrait échanger avec les gens sur leurs pratiques, par exemple pour savoir comment ils circulent d'une pièce à l'autre, analyser le temps passé devant la télévision ou l'usage de l'ordinateur.

Dans une société du contrat généralisé, le principe de la microdépense a été inventé. Ces dépenses, que les gens sont susceptibles de faire sans même le savoir, sont parfois appelées le « monoxyde de carbone » du budget familial moderne. Ainsi des SMS surtaxés qui sont envoyés pour interagir avec un programme télévisé. L'ennemi numéro un d'un public sans activité est le temps. Or, la consommation est basée sur la vente de produits ou services destinés à remplir le temps qui passe. Le travail sur la gestion du temps au quotidien est donc crucial, faute de quoi l'aide ne sera que ponctuelle. Insérer les gens ne sert à rien s'ils ne sont pas mis en condition de conserver la place qu'on les aura aidés à trouver.

Fabien Tocqué convient que les questions du temps et du contexte d'hyperconsommation sont deux facteurs essentiels à prendre en compte. L'idée de s'inspirer des méthodes du marketing, qui ne vont pas dans l'intérêt des gens, et les adapter pour faciliter l'accompagnement mérite d'être creusée.

Christophe Marchand ajoute que le fond du discours des travailleurs sociaux est bon. La forme et le langage, par contre, pèchent. Tout le monde sait qu'il ne faut pas dépenser plus que les ressources dont on dispose. L'expliquer conduit à perdre de la crédibilité. En conséquence, le public se démobilise.

Céline Magneron signale que l'étude menée par les étudiants en sociologie de l'université de Poitiers montrait que la dignité est une des principales raisons mises en avant pour expliquer le non-recours aux aides sociales.

Christophe Marchand fait valoir qu'il est plus pertinent de mettre l'accent sur la vie quotidienne plus que sur le budget. La vie quotidienne représente le meilleur terrain pour mettre les gens en situation de remporter de petites victoires sur lesquelles ils pourront s'appuyer pour retrouver confiance. Ils apprennent à se positionner par rapport aux sollicitations bancaires, aux offres commerciales ou encore par rapport la gestion des stocks. Il ne suffit pas d'acheter des produits à bon escient, encore faut-il être capable de les cuisiner. Il faudrait réinventer cette science fort ancienne qu'est la logistique domestique. Ce sujet touche à la fois à la parentalité, à l'organisation familiale, à la gestion du temps... Ce fil commun, qui permet d'aborder la vie quotidienne dans son ensemble, est intéressant. La question du budget doit intégrer ces éléments fondamentaux que sont l'estime de soi, la parentalité et le projet de vie dans la mesure où gérer son budget pour gérer son budget n'a absolument aucun intérêt. Gérer son budget doit toujours s'inscrire dans une perspective réaliste, compte tenu des moyens du foyer.

Nathalie Lacroix-Philippe livre son témoignage au sujet d'une formation dispensée par Christophe Marchand. Elle était d'autant plus intéressante que les participants à l'atelier Logement sont parties prenantes au travers d'un jeu de l'oie géant. Les professionnels et les personnes qui assistaient à l'atelier étaient toutes mélangés. La démarche repose sur un questionnement autour des appareils et de leur usage afin de comprendre les conséquences des comportements sur le budget. L'écart entre le prix du forfait de téléphone (20 euros) d'un participant et sa facture mensuelle (de l'ordre de 50 euros en raison de jeux payants notamment) a ainsi été mis en lumière. Cette prise de conscience donne la possibilité d'agir.

Christophe Marchand renvoie les personnes qui seraient intéressées par ce type de démarche vers son site Internet, sur lequel se trouve son contact. Elles pourront alors être mises en relation avec des régions dont l'expérience en la matière est significative. Il existe des outils (magnets, carnets d'accompagnement, panneaux...) qui permettent à la fois de rendre plus accessible le message et d'organiser la réception des messages par les bénéficiaires. Le travailleur social doit être un vrai pédagogue et non un simple technicien.

Fabien Tocqué remercie Christophe Marchand et Leïla Belaouchet pour leurs propositions et leurs démarches innovantes propres à susciter la réflexion.

Conclusion de la journée

Morgane Lenain, administratrice de l'Unaf en charge de la consommation, remercie l'Udaf des Deux-Sèvres, sans qui cette journée n'aurait pas pu avoir lieu, en particulier sa présidente Fabienne Sabourin, Swan Rey, Matthieu Valensi, Jean Bernard et Chantal Lacroix. Fabien Tocqué, de l'Unaf, doit également être remercié pour la qualité de sa préparation, ainsi que Stéphanie Feghoul, son assistante, qui n'a malheureusement pas pu participer à cette journée.

La qualité des présentations de tous les intervenants, ainsi que des personnes qui ont pris la parole depuis la salle, doit aussi être soulignée et saluée. Qu'ils soient tous remerciés de leur participation. La CDC, qui soutient l'Unaf depuis plusieurs années, la SMACL et la Nouvelle République, qui ont apporté leur concours à l'organisation de cette journée, doivent enfin être tout spécialement remerciés. L'intérêt, l'enthousiasme et la participation du public méritent à son tour d'être soulignés. Les échanges furent riches. Il est à espérer qu'ils nourriront de nombreuses initiatives.

La séance est levée.