

ATELIERS EDUCATION BUDGETAIRE



Avril 2016

Bénévoles de la Banque Postale en
Mission Locale

La Banque Postale, dans le cadre de son programme de bénévolat de compétences a proposé en 2012 à l'Association Nationale des Directeurs de Missions Locales (ANDML) de nouer un partenariat pour mettre en place un programme de pédagogie « financière », sous la forme d'ateliers budgétaires et bancaires à destination des jeunes suivis en Missions Locales, animés par des collaborateurs bénévoles du groupe La Poste.

Afin de réaliser un point de situation sur ce partenariat qui perdure depuis, et valoriser cette action auprès de chacun des deux réseaux, l'ANDML a conçu et diffusé aux Missions Locales une enquête destinée à dresser un bilan quantitatif et qualitatif, objet de cette synthèse.

INTRODUCTION

Expérimentés d'octobre 2012 à juin 2013 dans 9 Missions Locales, les ateliers budget, initialement animés par des jeunes recrutés en service civique et formés par la Banque Postale avaient rencontré immédiatement un vif succès, avec l'organisation de 70 sessions, rassemblant près de 390 jeunes participants.

La mise en place de cette action a confirmé le besoin d'une éducation des jeunes à la gestion budgétaire et à l'usage des règles bancaires, préalable et appui indispensables à un véritable travail d'accompagnement à l'autonomie.

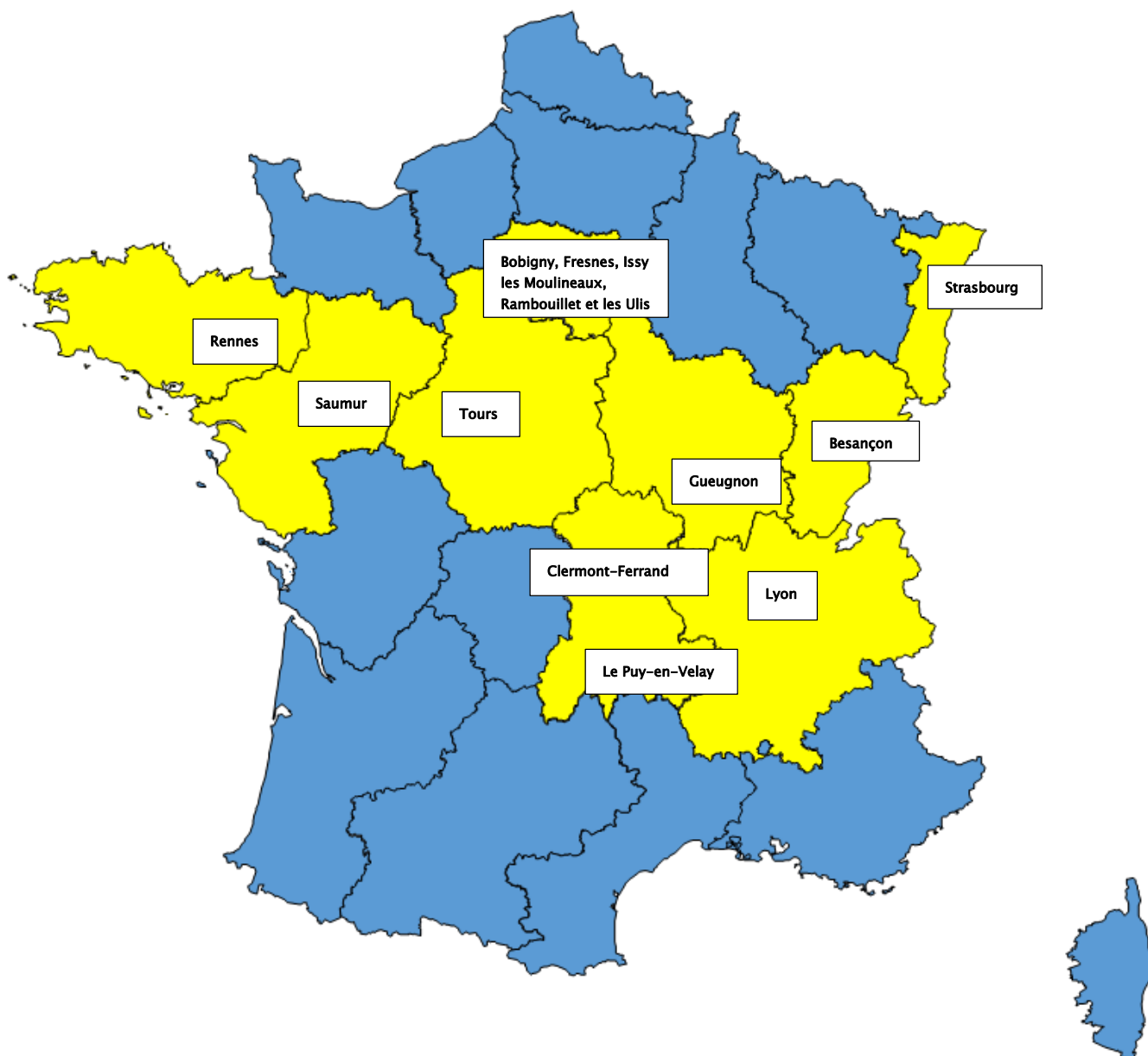
La Banque Postale a alors proposé à l'ANDML d'étendre cette action au réseau des Missions Locales, via son programme de bénévolat de compétences.

Quatre appels à candidature annuels se sont succédé depuis 2013, témoignant de l'intérêt manifesté par les professionnels du groupe La Poste de s'engager dans cette initiative « citoyenne ».

Le questionnaire d'enquête (en annexe), réalisé sous le logiciel Modalisa, a été diffusé par courriel le 9 février 2016 à 32 Missions Locales, actives et opérationnelles sur cette action.

14 Missions Locales ont retourné leur questionnaire, permettant l'élaboration de cette synthèse. IL s'agit des Missions Locales de Besançon, Bobigny, Clermont-Ferrand, Fresnes, Gueugnon, Issy les Moulineaux, Lyon, le Puy en Velay, Rambouillet, Rennes, Saumur, Strasbourg, Tours et les Ulis.

Ces Missions Locales se répartissent dans 9 régions : Alsace, Auvergne, Bourgogne, Bretagne, Centre, Franche-Comté, Ile de France, Pays de la Loire et Rhône-Alpes.



1. Le partenariat

a. Prise de contact, mise en place et disponibilité

Les Missions Locales, à l'exception de Rennes, ont eu une prise de contact rapide avec le-la bénévole identifié-e sur leur territoire, de l'ordre de 4 semaines dès lors que les coordonnées de chaque partenaire étaient transmises à l'autre par l'intermédiaire de la Banque Postale ou de l'ANDML.

Pour 2 Missions Locales, le premier atelier a pu être mis en place le mois suivant la prise de contact, pour 4, cet atelier a été programmé entre 1 et 2 mois après cette première rencontre.

Pour les autres Missions Locales, la planification et l'organisation du premier atelier ont pris plus de deux mois.

En termes de fréquence, 8 Missions Locales (Plus de 2 sur 3) indiquent que le bénévole intervient une à deux fois par mois. Deux Missions locales, font intervenir leur bénévole une fois tous les deux mois, et trois autres planifient les ateliers en fonction des besoins. Une Mission Locale répond que la fréquence n'a pas encore pu être définie au moment de la saisie du questionnaire.

La fréquence d'intervention soutenue des bénévoles pour le cas des 8 Missions Locales citées supra indique qu'il n'y a pas de corrélation avec le temps de la prise de contact. Une fois la première rencontre avec la Mission Locale établie, le bénévole et cette dernière s'organisent rapidement pour planifier les interventions.

Seules 2 Missions Locales sur 14 regrettent la faible disponibilité de leur bénévole. Pour l'une des deux (ML Les Ulis), aucun atelier n'a pu être conduit en 2015. Les Missions Locales ont néanmoins pleinement conscience dès le démarrage que cette action peut ne pas perdurer dans le temps, pour de multiples raisons d'ordre professionnel ou personnel.

B. Format, outillage et adaptabilité

13 Missions Locales sur 14 considèrent que le format des ateliers est adapté, tant dans son contenu que dans sa durée.

La ML de Strasbourg note que le nombre de participants est souvent trop limité, ce qui impose d'organiser 2 sessions successives, et de mutualiser le second atelier avec le public accompagné par

l'association FACE, dont les problématiques centrales abordées (économies d'énergie dans le logement...) diffèrent de celles des jeunes. A défaut de parler de « format » peu adapté, il est peut-être là davantage question d'un manque de disponibilité de la bénévole strasbourgeoise au regard des besoins exprimés par la Mission Locale, et par les autres associations au local impliquées dans cette action.

13 Missions Locales sur 14 jugent les bénévoles suffisamment outillés pour l'animation des ateliers. Si la moitié d'entre elles cite le jeu *Dilemme* parmi les outils les plus utilisés, les autres énumèrent d'autres supports très appréciés des jeunes, et de l'équipe de la Mission Locale sur le plan pédagogique. Ces autres supports, de type outils excel, classeurs individuels ou « *diaporama power point* » sont pour la plupart conçus directement par les bénévoles, complétés par le-la référent-e de la Mission Locale, et adaptés et enrichis au fil des ateliers. Ce qui est également mis en avant par les Missions Locales est le « savoir-être » et le « savoir-faire » de leur bénévole :

La ML de Fresnes souligne « *Les compétences financières du bénévole, sa disponibilité, son envie de transmettre et de faire partager ses connaissances* »

« *Notre bénévole apporte aux jeunes des exemples concrets et spécifiques. Il sait expliquer le b.a.-ba bancaire et budgétaire, comme des choses plus complexes telles qu'un tableau d'amortissement, en adaptant toujours son vocabulaire.* » – ML Saumur

« *Les bénévoles savent faire respecter le cadre du jeu, et sont à l'écoute en permanence.* » – ML Le Puy en Velay

Concernant l'adaptabilité de l'atelier au public, les réponses sont quasi identiques, avec 12 Missions Locales sur 14 qui plébiscitent la qualité des interventions.

Une Mission Locale relève que son bénévole ne maîtrise pas suffisamment les techniques d'animation en temps collectif. Le discours est trop long et trop technique à l'égard des jeunes, dont l'attention et l'intérêt pour l'atelier se retrouvent rapidement affaiblis.

Un autre commentaire émet quelques réserves : « *Je pense que notre bénévole avait au départ une vision très scolaire de nos publics.* »

Il est en effet important d'intégrer dans le discours et dans l'approche le fait que les jeunes des Missions Locales ont majoritairement un niveau de formation faible, peuvent être en échec face au système scolaire, disposent de peu (ou pas) de ressources, inégales et irrégulières. De même, nombre d'entre eux vivent chez leurs parents ou sont hébergés par la famille ou des amis. Aborder le budget d'un foyer par exemple est souvent inadapté dans ces circonstances.

Au-delà de ce cas, les Missions Locales apprécient la capacité des bénévoles à adapter leur vocabulaire et leur discours aux jeunes qui composent le groupe face à eux.

« Notre deuxième bénévole a été vite à l'aise dans l'échange avec les jeunes ». ML Rennes

« Le jeu Dilemme permet une approche ludique de la thématique du budget et instaure un bon relationnel avec les jeunes ». ML Rambouillet

« Les temps de rencontre avec le bénévole en amont ont permis de construire des ateliers en lien avec les problématiques du quotidien des jeunes. » ML Tours

Le contenu, la durée, les différents supports et techniques d'animation mis en place pour les ateliers semblent bien répondre aux spécificités des jeunes accompagnés par les Missions Locales. Les interactions, notamment grâce aux jeux (Cigale ou fourmi / Dilemme) se mettent rapidement en place, et favorisent un climat d'échanges et de paroles libres sur le sujet du budget.

C. Fréquence et thématique

Les Missions Locales ayant répondu à ce questionnaire n'ont pas toutes démarré cette action en même temps : 4 d'entre elles ont commencé en 2013, 4 en 2014, 5 en 2015 et 1 en 2016.

La fréquence annuelle des sessions est également très variable d'une ML à l'autre, et dépend principalement du public jeunes en direction duquel s'adressent les ateliers prioritairement : d'un atelier par an à plus de 20 dans certaines Missions Locales.

En 2015, ce sont 88 ateliers qui ont pu être mis en place dans 12 Missions Locales¹, soit une moyenne de 7 ateliers par an et par ML.

Cette même année, 704 jeunes ont été comptabilisés par 10 Missions Locales, soit environ 70 par an et par ML, avec une moyenne d'une dizaine de participants par session.

Les principales thématiques traitées dans le cadre des ateliers concernent :

- Gestion du budget dans 13 ML sur 14
- Budget et projet / Relations à la banque dans 9 ML sur 14
- Crédits et microcrédit personnel dans 7 ML sur 14
- Moyens de paiements dans 6 ML sur 14
- Epargne dans 5 ML sur 14

¹ La ML des Ulis n'a pas organisé d'ateliers en 2015, et la ML de Gueugnon a démarré début 2016

2. Participation et retour du public

A. Public ciblé

Plus des 2/3 des Missions Locales interrogées (9 sur 14) organisent les ateliers en direction des publics inscrits dans le dispositif de la Garantie Jeunes.

LA GARANTIE JEUNES :

Destinée aux jeunes les plus en difficultés, sa mise en œuvre a été confiée aux Missions Locales dès 2013, et déployée par vagues successives dans le réseau. Ce dispositif consiste en un « accompagnement renforcé vers l'emploi ou la formation ».

Les Missions Locales repèrent les jeunes, soumettent leurs dossiers de candidature à une commission partenariale locale puis à une commission décisionnelle départementale et assurent leur accompagnement intensif en liens étroits avec les acteurs locaux du champ médico-social, éducatif et économique.

La Garantie Jeunes a pour objectif d'amener les jeunes en grande précarité (en exclusion ou en voie d'exclusion) vers l'autonomie sociale et professionnelle. Elle s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans qui ne sont ni à l'emploi ni en formation, ni à l'école (NEET), et qui ont des ressources inférieures au RSA.

Elle s'appuie sur :

- La garantie d'accès à une première expérience professionnelle grâce à un accompagnement dynamique multipliant les périodes d'emploi et de formation (12 mois renouvelable).
- Une garantie de ressources jusqu'au montant du RSA (environ 460 € mensuel).

L'accompagnement des jeunes dans le cadre de la Garantie Jeunes intègre notamment un **volet de préparation collective durant six semaines** sur des thématiques en lien avec la santé, le logement, les droits sociaux, le monde du travail, l'entreprise mais aussi la **gestion budgétaire**.

L'intérêt et la satisfaction des jeunes en GJ pour les ateliers semblent partagés par l'ensemble des 9 Missions Locales concernées. L'intervention du bénévole en tant que professionnel issu de la banque est particulièrement appréciée par les jeunes. Par ailleurs, le sujet de l'argent et plus particulièrement de la gestion du budget, qui peut souvent faire référence à des expériences négatives chez les jeunes, est traité de manière ludique, en renvoyant à la fois aux notions d'obligations et d'imprévus, mais aussi de projets et de plaisirs.

« Pour les animateurs et les jeunes, le jeu Dilemme est une nouvelle forme d'accompagnement social qui privilégie la méthode participative ». ML Besançon

Pour 6 Missions Locales, les ateliers sont proposés aux « autres » jeunes pour lesquels la gestion de budget apparaît dans les actions d'accompagnement, et plus généralement aux jeunes intéressés par

la thématique. Les ateliers budget peuvent également être proposés en parallèle des ateliers « construction de projet professionnel » comme c'est le cas à la ML de Bobigny.

Il est à souligner que la participation des jeunes aux ateliers revêt un caractère « obligatoire » dans le cadre du dispositif garantie jeunes (GJ), et conditionne le versement de l'allocation. On observe donc une moindre difficulté à mobiliser les participants lorsqu'ils sont en GJ, ce qui n'est pas toujours le cas pour les autres Missions Locales.

« Dans le dispositif Garantie jeunes, les jeunes remplissent un engagement réciproque d'accompagnement. Un planning hebdomadaire leur est remis. Ils doivent participer à différents ateliers internes animés par les conseillers ou par des prestataires extérieurs ». ML Besançon

B. Thématiques abordées et rapport à l'argent

Pour tenter de répondre aux difficultés que certaines Missions Locales rencontrent dans la mobilisation de leur public à participer aux ateliers, nous avons cherché à savoir si des thématiques étaient plus accrocheuses ou attractives que d'autres. Les retours, même si très variés, mettent en avant quatre domaines que les jeunes souhaitent très souvent aborder :

- la gestion du budget en lien avec le logement
- Budget (d'un jeune) et projet
- le crédit (Permis à 1€/jour avec caution, danger du crédit revolving...)
- Les dettes / PV /Amendes

Par ailleurs, il nous importait de questionner les Missions Locales sur les angoisses des jeunes à l'égard de l'argent en général, et étonnamment, seules 4 Missions Locales sur 14 ont témoigné de ces craintes qu'elles ressentent.

« On remarque une absence de projets chez certains de nos publics, du fait de l'absence de ressources et d'argent ; ils ont beaucoup de difficultés à se projeter dans l'avenir. »

« Nombre de nos publics habitent chez une tierce personne, et l'enjeu de la décohabitation est source d'angoisse. »

La Mission Locale de Gueugnon souligne que le sujet de l'argent est encore tabou, et que de nombreux jeunes méconnaissent les mécanismes de la banque, et les bases de la gestion d'un budget.

Le traitement du sujet du budget dans les ateliers est très large, et les difficultés des jeunes dans leur gestion au quotidien concernent plusieurs postes :

- Les factures - 8 ML sur 14
- Le loyer - 7 ML sur 14

-
- L'alimentation / les forfaits téléphone-internet / les impôts (taxe d'habitation)- 7 ML sur 14
 - Les transports en commun / Crédit conso / Frais de santé - 7 ML sur 14

C. Satisfaction des jeunes

6 Missions Locales sur 14 remettent systématiquement un questionnaire de satisfaction aux participants ; pour les autres, il s'agit de retours oraux.

Globalement les jeunes se disent très satisfaits des ateliers, tant dans l'organisation et la présentation (intervention d'un bénévole / jeu Dilemme), que dans le contenu et les échanges au sein du groupe. Plusieurs Missions locales expliquent que les ateliers aident les jeunes à conscientiser la moindre de leurs dépenses, à en mesurer les impacts sur leur reste à vivre, et à faire émerger la notion de projet dès lors que la gestion du budget parvient à être maîtrisée.

« L'atelier va m'aider à entrer dans la vraie vie » – Jeune participant de la ML Issy les Moulineaux
« Les jeunes sont satisfaits, amusés, mais aussi étonnés et ont la sensation d'avoir appris de nouvelles choses. »

« Pour ceux qui gèrent déjà un budget, l'atelier va les conforter ou les aider à réajuster leur pratique sur certains postes de dépenses; pour les autres, il y a une prise de conscience des dépenses auxquelles ils devront faire face, notamment lorsqu'ils accéderont à leur propre logement. »

D. Zoom sur le Microcrédit personnel

L'ANDML déploie dans le réseau des Missions Locales le Microcrédit personnel (MCP) depuis 2009. Aujourd'hui, plus d'une ML sur 4, soit environ 130, instruit les demandes des jeunes dans ce dispositif, qui s'accompagne en amont d'une éducation budgétaire. Parmi nos partenaires bancaires sur le MCP se trouve la Banque Postale.

Le MCP dans les ateliers est abordé :

- « systématiquement ou régulièrement » dans 5 Missions Locales,
- « parfois » dans 8 Missions Locales
- « Jamais » pour une Mission Locale

En conclusion

Le partenariat instauré entre les Missions Locales et les bénévoles de la Banque Postale sur l'éducation budgétaire rencontre un franc succès, tant du côté des jeunes participants que des équipes de conseillers.

Le format des ateliers, leur contenu et les outils déployés répondent aux problématiques des publics des Missions Locales, et particulièrement à ceux inscrits dans le dispositif de la Garantie Jeunes, pour lesquels l'allocation de 460€ sur 12 mois constitue bien souvent la première ressource régulière qu'ils aient à gérer. Ainsi, les nouvelles connaissances et bonnes pratiques transmises au cours des ateliers en termes de gestion du budget peuvent être concrètement transférées, et mises en pratique.

Les apports qualitatifs de cette enquête nous apprennent aussi que les jeunes se questionnent sur l'argent, tant sur les opportunités qu'il offre (notion de projet), que sur les risques et les dangers qu'il peut produire, notamment à travers le crédit renouvelable ou les dettes.

Des thématiques spécifiques régulièrement abordées par les jeunes eux-mêmes au cours des ateliers nous invitent à réfléchir à la création d'outils complémentaires à disposition des bénévoles. En effet, la gestion et la compréhension des documents administratifs (impôts, CAF, CPAM...), des factures, des relevés de compte bancaire... peuvent être anxiogènes et conduire à des comportements d'évitement qui aggravent bien souvent des situations.

Les ateliers d'éducation ont toute leur place et leur légitimité dans le réseau et l'intervention des bénévoles, en tant qu'acteurs issus du milieu bancaire et donc extérieurs à la Mission Locale, constitue une plus-value et un atout pour traiter des questions de budget et d'argent.

Remerciements

Tuteur-trice de la Mission Locale	Bénévole de la Banque Postale
Fatiha KHAOUA, ML Besançon	Marie-Laure MATHIEU
Michelle SAADOUN, ML Bobigny	Adalbert BIKAI
Djamila BOUNECHADA, ML Clermont-Ferrand	Danielle CHABRAT, Pascal CIERGE, Murielle COUDERT, Martine LAMARCHE et Jean-François VINCENT
Marie DOUE, ML Fresnes	Anne-Lise KREMENTCHOUSKY
Eva GARRIDO, ML Gueugnon	Thierry GETENET
Florence FAVRE, ML Issy les Moulineaux	Agathe FOURMENT
Catherine CHAUDRON, ML Lyon	Dominique SAUZZEA
Marie-Claire VIAL, ML Le Puy en Velay	David MONTAGNE, Pierre-Henri GAMOND et Patricia JOUBERT
Catherine REGNIER, ML Rambouillet	Laurent COSIER
Sandrine LE GOFF, ML Rennes	Isabelle KEROUE
Marina TIEBOIS, ML Saumur	Damien FAYAUD
Fatima HETHAT, ML Strasbourg	Agnès LAGACHE
Les référentes Garantie Jeunes de la ML Tours	Chantal AIME
Faïda SOUABNI, ML Les Ulis	Joe KAMWA

Annexes

Identité de la ML et des intervenants

1. Mission Locale (ville siège) :
2. Tuteur (s) /réfèrent (s) ML sur les ateliers :
3. Courriel (s) / Téléphone :
4. Bénévole(s) du groupe La Poste :

Concernant le partenariat en général

5. La prise de contact a-t-elle été rapide (moins de 1 mois) dès lors que l'ANDML vous a adressé les coordonnées de la personne ?

Oui / non

6. Si non, rencontrez-vous des difficultés à joindre ce bénévole ?

Oui / Non

- o 7. Si oui, souhaitez-vous que l'ANDML intervienne ?

Oui / Non

8. Combien de temps après votre rencontre le premier atelier s'est-il tenu ?

- moins de 1 mois
- entre 1 et 2 mois
- 2 mois et +

9. A quelle fréquence le bénévole intervient-il ?

- Chaque semaine
- Une à deux fois par mois
- Une fois tous les deux mois
- Une fois par trimestre
- Pas encore définie
- selon les besoins

10. Le bénévole vous paraît-il suffisamment disponible au regard des besoins de la Mission Locale ?

Oui / non

- o 11. Si non, auriez-vous besoin d'un second bénévole ?

Oui / non

12. Le format des ateliers (contenu, durée..) était-il adapté ?

Oui / non

-
- **13.** Si non, pouvez-vous préciser en quoi ?

14. Le bénévole vous paraît-il suffisamment outillé pour animer les ateliers ?

Oui / non

- **15.** Si oui, quels outils sont les plus indispensables à l'animation de l'atelier ?
- **16.** Si non, quels outils lui manque-il à votre avis ?

17. L'animation de l'atelier par le bénévole vous semble-t-elle adaptée au public de la ML ?

Oui / non

- **18.** Dans les 2 cas, pouvez-vous préciser ?

Sur l'organisation des ateliers

19. Date du premier atelier : ___ / ___ / ___

20. Nombre d'ateliers conduits depuis le démarrage ?

21. Nombre d'ateliers conduits en 2015 ?

22. Nombre de jeunes ayant participé à ces ateliers depuis le démarrage ?

Et Nombre de jeunes ayant participé à ces ateliers en 2015 ?

23. Thématiques abordées lors des ateliers ? *Cochez la-les case(s) – Plusieurs réponses possibles*

- Gestion du budget
- Budget et projet
- Relation à la banque
- Moyens de paiement
- Crédits / Microcrédit personnel
- Epargne
- Autre

24. Si autre, merci de préciser :

Sur la participation et les retours des jeunes

25. Les ateliers sont-ils organisés dans le cadre de la Garantie Jeunes ?

Oui / non

- **26.** Si oui, les jeunes vous semblent-ils satisfaits du contenu ?

Oui / non

- **27.** Si oui, pouvez-vous préciser ce qui plaît aux jeunes : le fait que ce soit un intervenant extérieur à la ML ? Les animations ? Le sujet même de l'argent et du budget ?

28. Les ateliers sont-ils proposés aux « autres » jeunes de la Mission Locale ?

Oui / non

- **29.** Si oui, lesquels ciblez-vous en priorité ?

30. Rencontrez-vous des difficultés à mobiliser ces « autres » jeunes pour les ateliers ?

Oui / non

- **31.** Si oui, avez-vous besoin d'outils ou de méthodes développées dans d'autres structures pour lesquelles la participation des jeunes est importante ?

Oui / non

- **32.** Si non, avez-vous mis en place un parcours spécifique pour l'inscription des jeunes aux ateliers et lequel ?

33. Selon vous, y-a-t-il des thématiques plus attractives que d'autres pour parler du budget ? Précisez

34. Les jeunes souhaitent-ils aborder certains sujets en particulier et lesquels ?

35. Ressentez-vous des craintes ou des angoisses particulières de leur part face à la gestion de leur budget ou dans leur rapport à l'argent en général ?

Oui / non

- **36.** Si oui, pouvez-vous donner des exemples ?

37. Sur quel(s) poste(s) du budget les jeunes vous paraissent-ils le plus en difficulté dans leur gestion/consommation ? *Cochez la-les case(s) – Plusieurs réponses possibles*

- Loyer
- Factures (EDF, Eau...)
- Impôts
- Forfait téléphone/internet
- Transport en commun (abonnement, voire amendes)
- Entretien de la voiture (essence, assurance, réparation....)
- Crédit à la consommation
- Alimentation
- Frais de santé
- Autres

38. Si autre, précisez :

39. Remettez-vous un questionnaire de satisfaction aux jeunes en fin d'atelier ?

Oui / non

- **40.** Si oui, quels sont les retours en général ?

Enfin, sur le Microcrédit personnel
--

41. Le crédit et/ou le microcrédit personnel sont-ils évoqués dans le cadre des ateliers ?

- Systématiquement ou presque
- Régulièrement
- Parfois
- Jamais

42. Souhaiteriez-vous approfondir le sujet du Microcrédit personnel dans les Missions Locales en recevant :

- De la documentation de présentation générale
- Des supports de communication
- Une formation dispensée gratuitement par l'ANDML
- Non merci

Merci pour vos retours, ils nous sont très précieux pour améliorer toujours plus nos actions et partenariats.

N'hésitez pas à me faire des remarques complémentaires et à me diffuser des photos ou articles (s'il y en a eus dans la presse locale) qui viendront illustrer le bilan de cette action, dont vous serez bien sûr destinataire.

A bientôt



Association Nationale des Directeurs de Mission Locale

33 avenue Champlain

76100 ROUEN

Site : www.andml.info

Contact courriel : solenn.ravalec@andml.fr

Tél : 02 32 81 12 07 – Fax : 02 32 81 12 03