

## I ÉDITO

Finances & Pédagogie est engagée depuis 60 ans pour amener chacun à mieux maîtriser l'argent. En plus d'un demi-siècle, la relation à l'argent des Français s'est modifiée en profondeur. Les modes de vie ont évolué. Les outils du quotidien, notamment ceux qui permettent de payer ou de suivre ses comptes, se sont largement perfectionnés. À l'évidence, les besoins de la société française en termes de formation à l'argent restent immenses et les enjeux liés à notre mission d'éducation financière perdurent : sécuriser, épargner, anticiper, consommer...

Notre association a eu l'objectif constant de s'adapter et d'innover pour répondre aux nouvelles attentes, pour toucher davantage ses publics, pour être plus efficace en termes de diffusion et d'appropriation des connaissances. Des méthodes d'apprentissage émergent, favorisées par l'utilisation des outils numériques. Le sens de la pédagogie et de l'approche participative, qui font la force de nos formations, s'en trouvent renforcés.

En cette date symbolique, nous sommes donc résolument tournés vers l'avenir pour proposer à nos partenaires et aux stagiaires de l'association l'intervention la plus adaptée à leurs besoins et un accompagnement de qualité. Nous restons durablement engagés.

**Florence Raineix**  
Présidente



©Némi Lecourieux

## I EN CHIFFRE

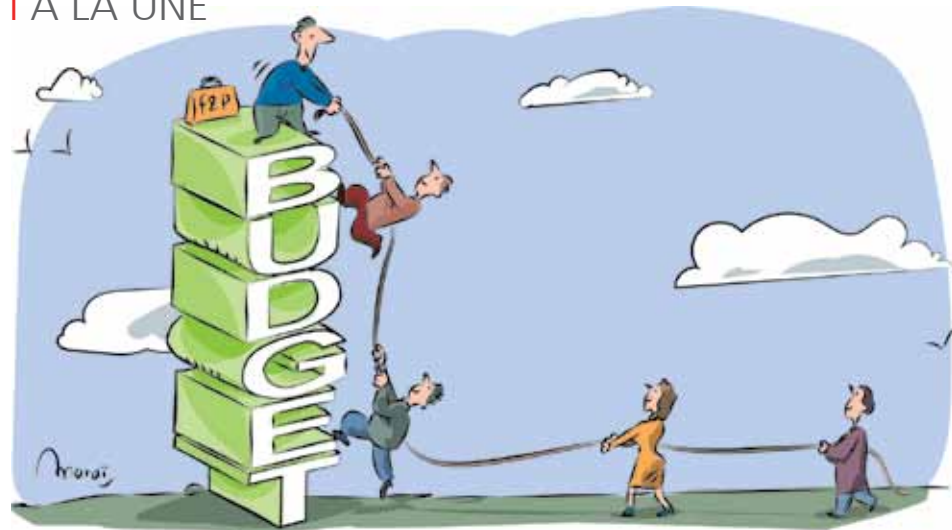
# 85 %

C'est le nombre de Français qui affirment ne jamais avoir reçu d'éducation financière à l'école, à l'université ou dans leur entreprise.

Sondage Ifop pour le ministère de l'Économie et des Finances, septembre 2016.

Cette lettre d'information est élaborée grâce au soutien des Caisses d'Épargne

## I À LA UNE



## ET SI ON PARLAIT D'ARGENT ?

Comment parler d'argent et comment apprendre à en parler de manière à favoriser le bien-être financier et à éviter les comportements à risque ? Depuis 60 ans, Finances & Pédagogie sensibilise tout type de publics aux questions d'argent : gestion du budget personnel ou familial, banque au quotidien, crédit, épargne, assurance. Ses actions d'éducation financière s'adressent notamment aux relais sociaux, éducatifs, professionnels ou associatifs, acteurs clés de la diffusion de l'information budgétaire et bancaire et, bien entendu, de la prévention ou du règlement des difficultés financières.

Les préjugés culturels envers l'argent sont tenaces et la banque souvent diabolisée. Si l'argent est considéré comme un sujet tabou, il n'en reste pas au moins au cœur des préoccupations quotidiennes de la population et au centre de l'accompagnement dont bénéficient les personnes en situation de fragilité. Comment se fait-il alors que le fonctionnement bancaire et les mécanismes financiers ne soient pas plus ou mieux connus ? Plusieurs enquêtes menées sur les connaissances des Français sur le sujet montrent de réelles lacunes, pour partie liées à la faiblesse de la culture mathématique en France, mais aussi à la technicité du langage bancaire qui n'aide pas à son appropriation.

### La banque, méconnue

Les études révèlent également un fossé entre savoir théorique et application pratique. Si les enquêtés semblent savoir ce qu'est un taux d'intérêt ou comprendre

l'impact de l'inflation sur le pouvoir d'achat, force est de constater que les comportements personnels en matière de gestion budgétaire ou face aux difficultés financières ne sont pas toujours appropriés. Les conseillers de Finances & Pédagogie sont nombreux à noter « la difficulté des usagers, mais aussi des bénévoles ou des professionnels à faire le lien entre les incidents bancaires et les difficultés financières », et à en établir les responsabilités. La banque est souvent accusée. « La méconnaissance du fonctionnement bancaire alimente tous les fantasmes », relève une conseillère F&P.

La gestion budgétaire est imparfaitement maîtrisée, même si le principe en est globalement acquis selon un conseiller F&P. Le public accompagné a du mal à identifier ses marges de manœuvre alors que les charges prennent de plus en plus de place dans le budget. Les travailleurs sociaux sont trop souvent démunis : faute de bien connaître les procédures ban-

>> Suite de l'article p. 2

caires et les dispositifs mobilisables, ils ne savent quelles solutions apporter aux bénéficiaires. « Mais dès lors que les relais comprennent mieux le fonctionnement

**Dès lors que les relais comprennent le fonctionnement bancaire, ils s'emparent des outils et les appliquent**

bancaire et saisissent comment agir en toute légalité et sans confrontation avec la banque, ils s'emparent de ces outils et les appliquent », se réjouit une conseillère de F&P.

## Agir avec, pas contre

C'est sans doute une évolution notable du travail social ces dernières années : « La "logique d'entreprise" de la banque ne les heurte plus autant qu'avant ». Plusieurs conseillers pensent que des dispositifs tels que l'offre d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF), le microcrédit social ou les Points conseil budget (PCB), mais aussi les formations de F&P permettent ce changement de mentalité. Ils « contribuent à l'idée que finalement, les objectifs de la banque envers les clients fragiles ne sont pas si éloignés de leurs propres objectifs en matière d'accompagnement : responsabilisation, outils adaptés avec des règles d'encadrement clairement définies pour permettre le redressement de leur situation financière... et éviter le contentieux ». « Les relais ont compris qu'après les reproches systématiques contre la banque, il était nécessaire d'aller au-delà et de chercher des solutions », « qu'en agissant avec la banque, leurs démarches seront plus efficaces qu'en agissant contre. » De leur côté, les banques ont tout intérêt à faire preuve de pédagogie, pour aider les clients et les relais à décrypter ce qui relève parfois du jargon professionnel, et à comprendre l'utilisation des principaux produits et services proposés. Cet effort sera d'autant plus nécessaire avec la transformation numérique en cours et la dématérialisation de l'argent et des services bancaires.

## Vertu pédagogique

Une éducation budgétaire et financière de qualité a cette vertu : instaurer une relation plus apaisée entre relais et banques, voire un partenariat. C'est bien l'objectif de Finances & Pédagogie depuis 60 ans,



et le cœur de métier de ses conseillers : vulgariser l'information bancaire et budgétaire, démythifier les mécanismes bancaires et financiers, et donner des outils qui permettent de « redevenir acteur là où on se posait en victime ».

Les relais constituent un levier de démultiplication énorme des actions de l'asso-

ciation. Le travail de partenariat entre les différents acteurs est donc indispensable. Ainsi l'expérience menée en Languedoc Roussillon où une rencontre a été organisée entre travailleurs sociaux et la responsable du service contentieux de la Caisse d'Épargne a ouvert un dialogue constructif.

## ZOOM SUR

### « LE TRAVAIL PARTENARIAL EST ESSENTIEL POUR LES DEUX PARTIES »

L'AVIS de VÉRONIQUE VERDIER, Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon, et de STÉPHANIE BARRAU, CESF au CCAS d'Agde

**Véronique Verdier :** « Le travail partenarial est essentiel pour les deux parties. Du côté de la banque, il est fréquent que l'on conseille à notre clientèle fragile de se faire accompagner par un travailleur social. Cet accompagnement participe de la solution. Cette rencontre a permis que chacun comprenne les contraintes de l'autre, mais aussi qu'il voie les points de convergence qui permettent d'éviter l'affrontement. Il ne faut pas craindre de se rapprocher du banquier. Tant qu'on peut discuter, il le faut. Et ce n'est pas parce que les personnes accompagnées reçoivent un courrier avec AR qu'il faut faire l'autruche ; il y a peut-être une solution (un plan de régularisation, un dossier de surendettement), pour peu qu'on ait pris la peine de discuter. Nous sommes toujours à l'écoute. »

**Stéphanie Barrau :** « Notre implication dans le dispositif Points conseil budget (PCB), notre partenariat privilégié avec F&P, notre habitude de travailler avec la Caisse d'Épargne (microcrédit, tutelle) font que nous étions déjà conscients de l'intérêt de travailler ensemble. L'intervention de Véronique Verdier nous a permis de comprendre les procédures et surtout les délais à respecter obligatoirement par les banquiers dans les dossiers de recouvrement ou de surendettement. Cette rencontre fut très riche. La profession de travailleur social a connu des évolutions ces dernières années qui font que l'on s'intéresse plus au budget et aux équilibres financiers. L'expérimentation des PCB nous le montre assez : les besoins sont là et la formation essentielle. Avec leur formation initiale, les CESF et les éducateurs spécialisés n'ont pas tous les outils, il est fondamental qu'ils reçoivent un enseignement complémentaire. Nous avons tout intérêt à passer un partenariat gagnant-gagnant avec les banques : nous pourrions échanger notre expertise en accompagnement social, voire psychologique, contre l'expertise financière de la banque. »

# FORMER DES RELAIS, FAIRE CIRCULER L'INFORMATION

**Au début de l'année 2017, Vincent Bénard, conseiller F&P Ile-de-France, intervenait auprès de la communauté ismaélienne pour former certains de ses membres à la gestion du budget et aux relations bancaires, avec pour objectif, qu'à leur tour, ils forment d'autres membres. Effet démultiplicateur garanti: à ce jour, ils sont dix fois plus nombreux à avoir été formés, dont certains interviennent auprès de familles en difficulté.**



Samir Sadrouline, formateur, membre de l'Economic Planning Board

La communauté ismaélienne établie en France compte environ 5000 membres, dont une majorité d'origine indienne, en provenance de Madagascar. Son chef spirituel, l'Aga Khan, soutient des projets sociaux, éducatifs et économiques, en s'appuyant sur la société civile, mais aussi sur l'implication de la diaspora ismaélienne partout dans le monde, et en France en particulier.

## Rendre service

La communauté est très structurée autour de pôles en charge des divers aspects de la vie de ses membres. Ainsi, un Economic Planning Board (EPB) a-t-il été mis en place pour venir en aide aux membres de la communauté; un de ses objectifs consiste à lutter contre la pauvreté. Pour ne stigmatiser personne, il a été décidé de former les relais sociaux plutôt que d'intervenir directement auprès des familles. Un plan d'action a donc été imaginé avec Vincent Bénard à destination de ces relais sociaux bénévoles dans le cadre du sewa (littéralement « rendre service »).

Car l'idée est la suivante: **former le plus de relais possible pour que de nombreux membres de la communauté soient en capacité d'apporter, à leur tour, une information claire et juste sur la gestion du budget, en s'appuyant sur les outils développés par F&P.** « Lorsqu'on construit un budget, on peut reprendre sa vie en mains, voire épargner », explique Shahine Ismail, de l'Economic Planning Board. Vincent Bénard a donc animé trois ateliers, suppléés par un des membres de l'Economic Planning Board, Samir Sadrouline, lors de la dernière séance. Les membres ainsi formés ont ensuite pris le relais pour essayer l'information aux quatre coins de France. En Ile-de-France, les retours sont très positifs: une formation claire, un niveau de connaissance accessible, des informations enrichissantes, notamment sur les leviers de gestion des charges.

## Démultiplication

« **L'objectif de démultiplication est clairement atteint**, souligne Shahine Ismail. 10 personnes ont été formées par F&P, mais 100 autres ont aujourd'hui reçu cette formation, dont des relais sociaux auprès desquels les membres impliqués continuent de marteler le message ». Samir Sadrouline a même mis au point un quiz pour vérifier que les informations dispensées étaient bien assimilées par les participants! Les outils de F&P ont été adaptés, voire simplifiés, pour mieux coller aux besoins des relais sociaux et faciliter le suivi des familles et la détermi-

**F&P a apporté un modèle qui allie les côtés théorique et pratique que nous appliquons aujourd'hui.**

nation de leurs besoins de financement. Pour Samir Sadrouline, « F&P a apporté un modèle qui allie les côtés pratique et théorique, et qui privilégie les échanges. **Or, faire participer l'auditoire est le meilleur moyen de faire passer l'information.** C'est un principe que nous appliquons aujourd'hui. » La réussite de cet accompagnement tient pour beaucoup à l'implication des équipes pour lesquelles la solidarité, le don de soi et le service rendu sont des convictions fortes.

« Rendre service nous réjouit et nous apporte beaucoup », explique Shahine. Quelle meilleure motivation pour des relais !

## LE MOT DU CONSEILLER

VINCENT BÉNARD,  
F&P ILE-DE-FRANCE

### À quoi attribuez-vous les excellents résultats de cette formation de relais ?

*À une manière de réfléchir autrement: la communauté accompagne ses membres globalement, de A à Z, de la santé à la situation financière, de manière très organisée; tout le monde prend sa part dans l'accompagnement. Leur credo: rétablir l'équilibre en donnant une chance à chacun; c'est la mission de ceux qui ont réussi. Or ces relais avaient du mal à communiquer, ne sachant pas comment parler d'argent à des gens qui en ont peu. Je les ai d'abord amenés sur le terrain des relations bancaires (« La banque ne dépense pas, elle fait juste une photo mensuelle de la situation bancaire de ses clients, qui ne plaît pas forcément... »), avant d'aborder le budget: « Qu'est-ce que la gestion budgétaire peut m'amener? On ne fait pas son budget juste pour payer ses impôts mais pour se faire plaisir; cette notion de plaisir est essentielle. »*

### L'objectif de cette formation est-il pleinement rempli ?

*L'objectif de transfert de compétences, y compris d'un point de vue pédagogique, est vraiment réalisé puisque la communauté est maintenant en autonomie sur plusieurs régions. En très peu de temps, les participants se sont appropriés et la forme et le fond, avec une envie forte de transmettre et une vraie réflexion sur l'utilisation des outils.*



Vincent Bénard, conseiller F&P Ile-de-France

© crédit: FNCE



## Apprendre la Bourse: les lauréats 2016 récompensés

Le 22 mars 2017, au Digital Center du groupe BPCE, les prix de l'édition 2016 du programme européen Apprendre la Bourse ont été remis aux champions étudiants. L'Esta 90 de Belfort, l'IUP de Nancy, le lycée André-Malraux de Montataire, l'IUP de Caen,



© crédit: FNCE

le lycée Ambroise-Brugière de Clermont-Ferrand et l'ICS Bégué de Paris font partie des établissements d'enseignement supérieur qui se sont brillamment illustrés lors de ce concours.

Des remises de prix régionales ont également eu lieu à Caen le 28 février, à Amiens le 6 mars, à Dijon le 24 mars, à Metz le 28 mars et à Clermont-Ferrand le 3 avril.

Ce programme pédagogique européen, créé en 1983, par les Caisses d'Épargne allemandes, permet à des jeunes, concourant en équipes, de se familiariser avec le fonctionnement des marchés financiers et les mécanismes de l'économie en général. Il s'agit de gérer un portefeuille fictif de titres choisis parmi les valeurs cotées sur les principales places internationales et, bien entendu, de les faire fructifier dans les mêmes conditions qu'en situation réelle.

En France, Apprendre la Bourse est développé par Finances & Pédagogie, depuis les années 2000. En 2016, ce sont près de 2000 jeunes qui y ont participé, dans 7 régions. En Europe, le programme touche chaque année plus de 150000 jeunes.

## UDHAJ sensibilisation des jeunes travailleurs en Normandie

Valérie Mesnage, conseillère F&P Normandie, est intervenue dans le foyer de jeunes travailleurs d'Avranches, dans le cadre d'une opération pilotée par l'Union départementale des foyers de jeunes travailleurs de la Manche. Le département finance



chaque année le permis de conduire d'une cinquantaine de jeunes de 18 à 25 ans rencontrant des difficultés sociales. En contrepartie de cette subvention, ils doivent assister à des cours de soutien au code pour certains, et

des ateliers de prévention pour tous. Valérie Mesnage est donc intervenue sur le thème du budget, en expliquant aux jeunes comment intégrer le budget auto dans leur budget global.

La conseillère de F&P a également participé à la semaine du logement au foyer de jeunes travailleurs de Saint-Lô pour les sensibiliser aux paiements sur internet.

## Des conseillers F&P font la classe !

Dans le cadre du programme initié en 2015 par la Fédération française bancaire, « J'invite un banquier dans ma classe », de nombreux conseillers de F&P ont été sollicités. Ils ont



Classe de CM1 de Pfulgriesheim (Alsace)

ainsi animé près de 50 ateliers dans des classes primaires d'écoles d'une dizaine de régions, de Verdun à Abbeville, en passant par Carcassonne ou Maringues. Ce programme ludo-pédagogique cherche à sensibiliser les élèves du CE1 au CM2 à la gestion du budget, à un âge où ils commencent à recevoir de l'argent de poche.

En savoir plus: [unbanquierdansmaclasse.com](http://unbanquierdansmaclasse.com)

## Éducation financière et budgétaire : améliorer l'accès à l'information

85 % des Français n'ont jamais bénéficié d'enseignements d'éducation budgétaire et financière à l'école, à l'université ou dans leur entreprise (Ifop, *Éducation financière: connaissances et pratiques des Français*, 2016). Ils sont pourtant près de la moitié à avoir ressenti le besoin d'une information dans ce domaine au moins une fois dans leur vie, et le rôle de l'éducation financière et budgétaire a été maintes fois souligné dans la prévention des situations de malendettement ou de surendettement.

F&P participe à la stratégie nationale d'éducation financière initiée par l'État et pilotée par la Banque de France. Pour mieux appréhender la gestion d'un compte bancaire, d'un budget, de l'épargne et des crédits, un portail « Mes questions d'argent » a été ouvert, alimenté par une vingtaine d'acteurs associatifs, institutionnels et professionnels, dont F&P. Y sont abordées une centaine de thématiques qui devraient permettre au grand public, aux enseignants ou aux travailleurs sociaux de trouver des informations « neutres et pédagogiques » sur les questions d'argent.

Visiter ce portail: [www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr)

**Les grandes dates de F&P**

**1957 (mars):** Création du Centre de recherches sur le budget familial, comme un service du bureau central des Caisses d'Épargne, sur un modèle inspiré notamment par l'Institut néerlandais du budget familial.

POUR ALLER PLUS LOIN : [WWW.FINANCES-PEDAGOGIE.FR](http://WWW.FINANCES-PEDAGOGIE.FR)