

**SIMS Social innovation and mutual learning
on micro-saving in Europe**

**Rapport d'évaluation du programme implémenté en
BELGIQUE**

Nelly GUISSÉ, Léopold GILLES (CREDOC)
Département Evaluation des Politiques Sociales

JUILLET 2013

LE CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET.....	4
1/ L'INCLUSION FINANCIERE DANS LE CONTEXTE DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE	4
2/ LE CONTEXTE EN BELGIQUE.....	7
2.1 LES DISPOSITIFS ET LA REGLEMENTATION EN FAVEUR DE L'INCLUSION FINANCIERE	7
2.2 ETAT DES LIEUX SUR LE RECOURS A L'EPARGNE ET AU CREDIT.....	8
3/ LA JUSTIFICATION DE L'EXPERIMENTATION	9
3.1 SIMS : UN PROJET PILOTE DE MICRO-EPARGNE.....	9
3.2 LES OBJECTIFS DU PROGRAMME	10
3.3 LE PUBLIC CIBLE PAR L'EXPERIMENTATION	10
3.4 LE CARACTERE INNOVANT DU PROGRAMME.....	11
LA METHODOLOGIE D'EVALUATION.....	12
1/ UNE DOUBLE INTERROGATION DES BENEFICIAIRES ET D'UN ECHANTILLON TEMOIN.....	12
1.1 ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE ET ATTRITION	12
1.2 ENQUETE AUPRES DES TEMOINS : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE ET ATTRITION	14
2/ L'EXPLOITATION DU TABLEAU DE BORD	16
3/ DES ENTRETIENS QUALITATIFS AUPRES DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES : ACTEURS, PARTENAIRES ET BENEFICIAIRES	17
3.1 ENTRETIENS AUPRES DES ACTEURS ET PARTENAIRES	17
3.2 ENTRETIENS AUPRES DES BENEFICIAIRES.....	17
LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME.....	18
1/ LA MOBILISATION DES PARTENAIRES.....	18
1.1 LA MOBILISATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX POUR LE RECRUTEMENT DES BENEFICIAIRES	18
1.2 UNE IMPLICATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ENTRAVEE PAR DES RETICENCES ET DES CONTRAINTES DE TEMPS.....	19
1.3 UNE BONNE ADHESION DES PARTENAIRES PARTICIPANTS.....	20
2/ LE RECRUTEMENT DES BENEFICIAIRES	21
2.1 LA NECESSITE D'UNE DIFFUSION DE L'INFORMATION EN FACE A FACE	21
2.2 UNE SELECTION DES BENEFICIAIRES PAR LES CONSEILLERS SOCIAUX SUR LA BASE DE CRITERES SUPPLEMENTAIRES	22
3/ DE L'ELABORATION DES OUTILS AU DEPLOIEMENT DES ACTIONS	22
IMPACT DU PROGRAMME SUR LES BENEFICIAIRES	24
1/ LE PUBLIC BENEFICIAIRE : EFFET DE SELECTION, PROFIL ET ADHESION AU PROGRAMME	24
1.1 LES EFFETS DE SELECTION : DES RETICENCES A REJOINDRE LE PROGRAMME.....	24
1.2 LE PROFIL DES BENEFICIAIRES ET LE NIVEAU D'EDUCATION FINANCIERE DU PUBLIC CIBLE.....	25
1.3 UNE ADHESION DES BENEFICIAIRES EN DEMI-TEINTE.....	26
1.4 LES FACTEURS DE SUCCES AU PROGRAMME	28

2/	LES EFFETS DU DISPOSITIF SUR LES COMPORTEMENTS ET OPINIONS DES BENEFICIAIRES.....	31
2.1	UN IMPACT POSITIF A MOYEN TERME SUR LES COMPORTEMENTS D'EPARGNE	32
2.2	UNE VIGILANCE ACCRUE A L'EGARD DES CREDITS	38
2.3	INTEGRATION SOCIALE : UN EFFET POTENTIEL A LONG TERME ?	39
3/	LES EFFETS DU PROJET SUR LES ACTEURS ET PARTENAIRES	40
3.1	LA CREATION D'UN PREMIER PARTENARIAT ENTRE RFA ET LES CPAS.....	40
3.2	UNE EXPERIMENTATION RESTEE TROP CONFIDENTIELLE AU NIVEAU DES ACTEURS LOCAUX.....	41
3.3	DES ECHANGES DE PRATIQUES FRUCTUEUX AU TRAVERS DE LA COORDINATION INTERNATIONALE.....	41
	LES ENSEIGNEMENTS DE L'EXPERIMENTATION	42
1/	FORCES DU PROGRAMME : UN IMPACT POSITIF SUR LES BENEFICIAIRES QUI EPARGNENT PLUS SOUVENT	42
1.1	UN IMPACT POSITIF ET DURABLE SUR LES COMPORTEMENTS D'EPARGNE ET DE GESTION BUDGETAIRE	42
1.2	UN EFFET D'INTEGRATION SOCIALE MARQUEE PAR UNE FORTE SYNERGIE ENTRE LES FACETTES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DU PROGRAMME	43
2/	FAIBLESSES DU PROGRAMME : L'ADHESION DES BENEFICIAIRES ET DES ACTEURS	43
2.1	PLUS DE LA MOITIE DES BENEFICIAIRES N'A PAS PARTICIPE ACTIVEMENT AU PROGRAMME	43
2.2	DES DIFFICULTES DE MOBILISATION DES PARTENAIRES.....	43
3/	PISTES D'AMELIORATION : LA CONFIANCE COMME LEVIER DE MOBILISATION	44
3.1	FIDELISER LES BENEFICIAIRES TOUT AU LONG DU PROGRAMME	44
3.2	ACCROITRE LA MOBILISATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES BENEFICIAIRES AU TRAVERS DE PARTENARIATS PLUS FORMALISES	44
	ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRE	45
	ANNEXE 2 – GUIDE D'ENTRETIEN ACTEURS ET PARTENAIRES	52
	ANNEXE 3 – GUIDE D'ENTRETIEN BENEFICIAIRES	55

Le contexte de mise en œuvre du projet

En 2011, trois¹ programmes pilotes ont été implantés simultanément et de manière coordonnée en Belgique, en France et en Hongrie. Ces expérimentations, à destination de publics à faibles ressources, visaient à promouvoir l'épargne au travers de programmes d'éducation et/ou d'incitations financière à la micro-épargne. La **micro-épargne** s'inscrit dans le cadre plus général de la micro-finance. Il s'agit d'inciter les personnes à faible revenus à se constituer une épargne de précaution ou en vue d'investissements futurs, même s'il s'agit le plus souvent de faibles montants.

Le projet **SIMS (Social innovation and mutual learning on micro-saving in Europe)** a été cofinancé par la Commission européenne dans le cadre du programme PROGRESS 2010, dont la section 2 vise à la promotion d'expérimentations en faveur de la protection sociale et de l'inclusion sociale. Ce rapport présente les résultats de l'évaluation nationale du projet mis en œuvre en Belgique. Les rapports d'évaluation des projets français et hongrois ainsi qu'un rapport global et une synthèse de l'ensemble des résultats sont par ailleurs disponibles.

Les facteurs de succès au programme ne sont pas présentés dans les rapports nationaux, mais seulement dans le rapport global et sa synthèse : ils sont en effet le résultat de l'analyse croisée des enseignements des expérimentations implantées dans chacun des pays pilotes.

Le programme SIMS a été déployé en **Belgique** auprès de 180 bénéficiaires entre mai 2011 et mai 2012. Il s'agissait d'un double programme de micro-épargne avec d'un côté 5 modules d'éducation financière, et de l'autre une incitation financière à l'épargne : les participants recevaient une bonification de 50% du montant global épargné sur les 12 mois du programme, dans la limite de 120 € au total, sous condition d'assiduité dans la participation aux modules et de régularité dans les versements mensuels.

1/ L'inclusion financière dans le contexte de lutte contre l'exclusion sociale

- Une part accrue des ménages en situation de surendettement

En Europe, le constat général depuis plusieurs années est celui d'une augmentation du taux d'endettement des ménages (à l'exception notable de l'Allemagne). Si les crédits, en stimulant la consommation, peuvent constituer un levier de croissance bénéfique d'un point de vue économique, leur remboursement peut s'avérer problématique en cas de difficultés financières inattendues. La crise économique et financière actuelle ayant engendré une baisse des revenus pour de nombreux ménages européens², la part des individus faisant face à une incapacité d'assumer le remboursement de leur dette a augmenté. Ainsi, en 2010, on estime à 11,6% la part des ménages de l'Union européenne des 27 (UE 27) n'ayant pas été en mesure de payer leur dette, loyer ou factures à temps, contre 9,9% en 2007³.

Parmi les facteurs macroéconomiques retenus habituellement par les économistes pour expliquer l'augmentation du surendettement, on peut citer le développement des crédits à la consommation (dérégulation du marché du crédit dans les années 1980 en Europe de l'Ouest), l'augmentation du chômage depuis la crise financière de 2008 (10,5% en 2012 dans l'UE 27 contre 7,1% en 2008), le

¹ Un quatrième programme pilote, initialement prévu au Royaume-Uni dans le cadre de l'expérimentation SIMS, n'a pas pu voir le jour en raison des difficultés rencontrées par les porteurs britanniques pour la mobilisation des partenaires au projet.

² Dubois H., 2012, *Household debt advisory services in the European Union*, Eurofound. En 2008, un ménage européen sur cinq déclarait une baisse de revenus par rapport à l'année précédente.

³ *op. cit.*

passage à l'Euro, ainsi que l'augmentation du prix du logement. Au niveau des individus, les « accidents de vie » peuvent conduire à une incapacité d'assumer ses dettes: la perte d'emploi ou la réduction subie du temps de travail, le divorce ou encore la survenue d'un problème de santé. Les résultats des études internationales menées dans le cadre du projet Eurofound 2010 *Managing household debt*⁴ montrent que le risque d'être en situation de surendettement est accru pour les personnes qui vivent seules ou avec des jeunes enfants, qui sont sans emplois ou ont des revenus modestes, pour les individus en mauvaise santé (maladie chronique), ainsi que pour les jeunes et les migrants.

Surendettement, exclusion financière, pauvreté et exclusion sociale sont des phénomènes étroitement imbriqués. Si la précarité économique accroît le risque de surendettement, à l'inverse, le fait de se retrouver en incapacité de paiement peut également être – et c'est de plus en plus le cas – à l'origine de situations de pauvreté.

L'exclusion bancaire et financière

Un groupe d'expert a élaboré la définition suivante dans le cadre d'un projet financé par la Commission européenne⁵ : « *L'exclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.* »

Cette définition, volontairement large, vise à tenir compte de l'ensemble des difficultés qui peuvent mener à des situations d'exclusion du système financier. L'exclusion bancaire et financière traduit à la fois des restrictions d'accès et d'usage dans le recours aux produits et services permettant d'assurer des dépenses immédiates (moyens de paiement) et de les étaler dans le temps (recours aux crédits par exemple)⁶.

- Un quart des ménages européens en risque d'exclusion sociale

En 2011, on estime à près d'un quart⁷ la part de la population de l'Union Européenne en risque de pauvreté ou d'exclusion sociale⁸. Ce taux est en augmentation dans la quasi-totalité des pays, en particulier en Hongrie, et dans une moindre mesure en France et en Belgique.

⁴ Dubois H., Anderson R., 2010, *Managing household debts: Social service provision in the EU*, Eurofound working paper.

⁵ Anderloni L., Bayot B., Błędowski P., Iwanicz-Drozdowska M., Kempson E., 2008, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*.

⁶ Gloukoviezoff G., 2004, *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, Les travaux de l'observatoire.

⁷ Eurostat Newsrelease, 2012, *In 2011, 24% of the population were at risk of poverty or social exclusion*.

⁸ Les personnes en situation de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale sont les personnes vivant sous le seuil de pauvreté (moins de 60% du revenu médian national), et/ou souffrant de privation matérielle grave, et/ou vivant dans un ménage où les adultes de 18 à 59 ans ont cumulé un temps de travail inférieur à 20% du temps de travail annuel potentiel.

Les personnes en situation de privation matérielle grave sont les personnes confrontées à au moins quatre des neuf indicateurs de privation suivant : impossibilité i) de régler le loyer ou les factures pour les services d'utilité publique, ii) de chauffer convenablement le domicile, iii) de faire face à des dépenses imprévues, iv) de consommer de la viande, du poisson ou un équivalent protéiné tous les deux jours, v) de partir en vacances

Tableau 1 – Part de la population en situation de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale (en %)

	Risque de pauvreté	Privation matérielle sévère	Faible intensité de travail	Population remplissant au moins un de ces trois critères (personnes en risque de pauvreté ou d'exclusion sociale)
Union Européenne (27)	16,9	8,8	10,0	24,2
Belgique	15,3	5,7	13,7	21,0
France	14,0	5,2	9,3	19,3
Hongrie	13,8	23,1	12,1	31,0

Source : European Union Statistics on Income and Living Condition, Eurostat

- La réponse de l'Europe : l'inclusion financière comme outil de lutte contre l'exclusion sociale

Face à cette situation, l'Union européenne impulse depuis plusieurs années des programmes et directives en faveur de l'inclusion et de l'éducation financière dans le cadre de la lutte contre l'exclusion sociale.

En mai 2013, la Commission européenne a proposé une directive européenne pour favoriser la comparabilité des frais bancaires, le changement de compte de paiement et **l'accès à un compte de paiement de base**. Cette directive européenne réaffirme également le lien entre l'inclusion financière et l'inclusion sociale : « *les citoyens européens ne peuvent participer pleinement à la vie en société s'ils n'ont pas de compte bancaire de base* »⁹.

Le Parlement Européen¹⁰ et la Commission européenne¹¹ ont également prôné en 2007 et 2008 le **développement de l'éducation financière** et notamment la nécessité de l'inclure dans les programmes scolaires et d'instaurer un réseau d'éducation financière associant secteur public et privé (qui reste à la charge des Etats membres de l'UE). Un groupe d'experts en éducation financière a également été créé par la Commission. Il a pour mission de diffuser les meilleures pratiques, d'harmoniser les programmes et méthodes d'enseignement et de conseiller la Commission européenne sur les questions relatives à l'éducation financière.

Il n'existe à ce jour pas de disposition européenne de promotion de **l'épargne** dans le cadre de l'inclusion financière et peu de projets sont dédiés à sa promotion chez les populations modestes. Pourtant, dans une approche préventive des situations de précarité financière qui peuvent conduire à une exclusion financière et sociale, l'épargne constitue un outil intéressant dans la mesure où il s'inscrit dans une gestion du budget à moyen / long terme. Or les acteurs constatent que malgré

hors du domicile une semaine par an, vi) d'acheter une voiture, vii) d'acheter une machine à laver le linge, viii) d'acheter une télévision couleur ou ix) de payer une connexion téléphonique.

⁹ Extrait du communiqué de presse de la Commission européenne, 8 mai 2013.

¹⁰ Résolution n°37 du Parlement européen du 11 juillet 2007 sur la politique des services financiers 2005-2010 – Livre blanc : « Le Parlement européen soutient vigoureusement les initiatives de la Commission visant à renforcer la culture financière et l'invite, ainsi que les États membres, à redoubler d'efforts pour élaborer des programmes et des sites internet spécialisés, en associant de préférence les entreprises concernées, mais les exhorte également à faire de ces connaissances financières un élément constitutif de l'éducation de base ».

¹¹ Communication de la Commission européenne, 28 décembre 2008 : « Les consommateurs doivent bénéficier d'une éducation en matière économique et financière dès que possible à partir de l'âge scolaire. Les autorités nationales devraient envisager de faire de l'éducation financière une matière obligatoire des programmes scolaires ».

des opinions globalement en faveur de l'épargne, il existe de **nombreux freins** à l'ouverture d'un compte d'épargne : manque de confiance en sa capacité d'épargne, manque d'incitation financière, manque de compétences en matière de gestion budgétaire. En combinant incitation à l'épargne et éducation financière, l'expérimentation SIMS vise à proposer une solution pour lever ces barrières et améliorer la situation des populations à faibles revenus.

2/ Le contexte en Belgique

En Belgique, la législation garantit l'accès aux services bancaires de base pour tous les citoyens depuis une dizaine d'années. Afin de prévenir le surendettement, la réglementation en vigueur est assez stricte pour les crédits à la consommation. On constate néanmoins une augmentation du taux d'endettement et du nombre de contrats de crédits défaillants.

2.1 Les dispositifs et la réglementation en faveur de l'inclusion financière

La Belgique a mis en place de nombreuses réglementations en faveur de l'inclusion financière, et devance dans ce domaine la plupart de ses partenaires européens.

2.1.1 Accès bancaire

Pour lutter contre l'exclusion bancaire, la loi de mars 2003 garantit à tout citoyen ayant sa résidence principale en Belgique le droit à l'ouverture **d'un service bancaire de base**¹² dans la banque de son choix.

Depuis 2000, la banque commerciale Belfius a conçu pour les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS)¹³ des produits et services bancaires à destination des publics qui n'ont pas de compte en banque : **le compte « d'aide sociale »** pour le paiement du revenu d'intégration sociale¹⁴ ainsi que les comptes « gestion budgétaire » et « médiation de dettes » pour les personnes en difficultés financières.

2.1.2 Surveillance du crédit et lutte contre le surendettement

Depuis la loi du 10 août 2001 (mise en application depuis 2003), la Belgique a mis en place un **fichier « positif » qui recense l'ensemble des crédits détenus par les particuliers**, qu'il existe ou non un retard de paiement¹⁵. Ce fichier a pour objectif de prévenir les situations de surendettement en fournissant une information précise aux prêteurs sur les crédits déjà souscrits et en cours de remboursement de leurs clients : ils ont obligation de le consulter avant tout octroi de crédit.

¹² Le service bancaire de base doit comprendre à minima les services suivants : l'ouverture et la clôture d'un compte à vue, la mise à disposition (électronique ou non) des extraits de compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et des retraits au guichet (en nombre assez limité) ou par voie électronique lorsqu'une carte de débit est mise à disposition.

¹³ Les CPAS existent dans chaque commune belge. Ils ont en charge la prescription des aides sociales et l'accompagnement social.

¹⁴ Le revenu d'intégration sociale remplace depuis 2002 le minimum de moyen d'existence (minimex). Il s'agit d'une aide financière octroyée par les CPAS à toute personne majeure résident en Belgique (ressortissant de l'UE) ne disposant pas de ressources suffisantes pour vivre. Il est assorti d'un projet d'insertion socioprofessionnelle.

¹⁵ Il existait jusqu'alors un fichier « négatif » qui n'enregistrait que les défauts de paiement.

Il existe depuis 1994 des **services de médiation de dettes** pour aider les personnes faisant face à une incapacité de s'acquitter de leurs dettes. Ces services sont pour la plupart gérés par les CPAS. Le médiateur établit le budget du débiteur pour organiser le remboursement de la dette et sert d'intermédiaire dans les échanges avec le créancier. Depuis la loi de 1998, les personnes surendettées peuvent également recourir à la **procédure de règlement collectif de dette** : il s'agit d'une procédure en justice lorsque la médiation amiable n'aboutit pas, afin d'assurer un remboursement total ou partiel de la dette dans des conditions de vie « conformes à la dignité humaine ».

2.1.3 Epargne

Pour ce qui est de l'incitation à **l'épargne**, il existe depuis 1992 une exonération fiscale pour les revenus relatifs à des dépôts à hauteur de 1 250 euros. Cependant, ce dispositif n'est pas suffisamment incitatif pour les ménages modestes, qui ne sont pas toujours imposables et qui n'ont qu'une faible capacité d'épargne.

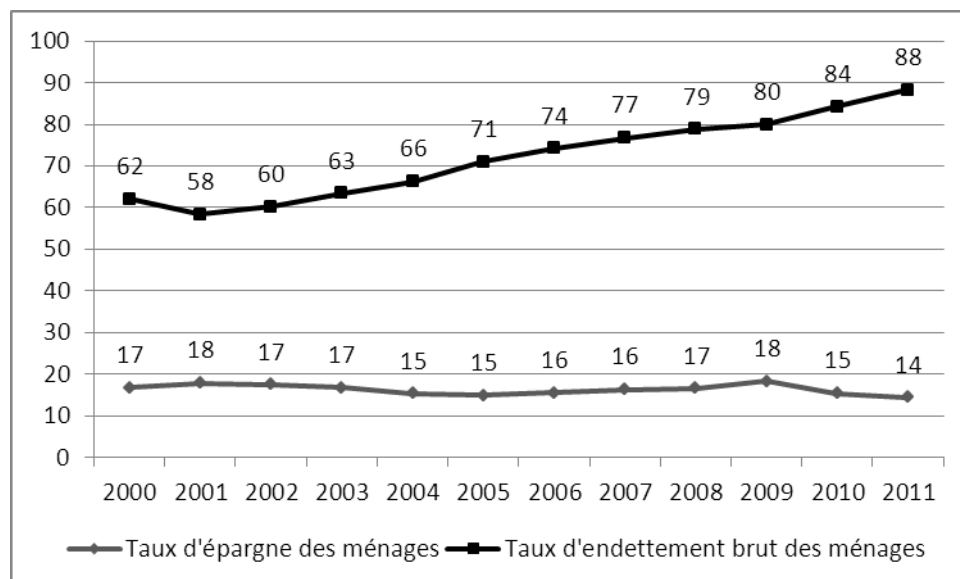
2.1.4 Education financière

Enfin, en ce qui concerne l'éducation financière à destination des publics précaires, les CPAS proposent des **modules de formation** à la gestion budgétaire dans le cadre de l'accompagnement social proposé aux personnes qui recourent au service de médiation de dette ou à la procédure de règlement collectif de dettes. Certains centres ont élargi le public destinataire de ces formations dans une approche davantage préventive, mais cela relève d'initiatives locales.

2.2 Etat des lieux sur le recours à l'épargne et au crédit

Comme pour le reste de l'Europe, on constate une augmentation du recours au crédit depuis le début des années 2000, et une baisse récente du taux d'épargne.

Graphique 1 – Taux d'épargne et taux d'endettement des ménages en Belgique (en %)



Source : Eurostat

La Belgique se caractérise par un taux d'épargne de plus de 14%, supérieur à la moyenne européenne (11%). Il existe cependant de fortes inégalités en fonction des revenus : **les 25% des**

ménages ayant les revenus les plus faibles ont un taux d'épargne négatif¹⁶, ce qui signifie qu'ils dépensent des montants plus importants que leurs ressources, souvent en recourant aux crédits.

On observe d'ailleurs une augmentation tendancielle du nombre de crédits souscrits. En 2012, en Belgique, plus de 6 millions de personnes ont au moins un crédit en cours, soit plus de 70% de la population majeure¹⁷. Parmi les emprunteurs, plus de 300 000 personnes présentaient un défaut de paiement en 2012, soit 3,6% de la population majeure. Enfin, à la fin de l'année 2012, 100 000 règlements collectifs de dettes ont été enregistrés, soit une augmentation de 6,6 % par rapport à 2011. Le rapport de la Banque nationale de Belgique relève que plus d'un tiers des personnes en règlement collectif n'ont pas de crédit défaillant en cours ; il s'agit de personnes rencontrant ponctuellement des difficultés de paiement pour des frais de santé, le paiement du loyer, les factures ou des impôts.

3/ La justification de l'expérimentation

Le projet SIMS a été implanté en Belgique par le **Réseau Financement Alternatif (RFA)**. RFA a également été à l'initiative de la réponse à l'appel à projet de la Commission européenne et est coordinateur international du programme.

Pour RFA, il s'agissait de proposer une alternative face au constat général selon lequel le crédit prend le pas sur l'épargne dans les comportements budgétaires moyens, surtout chez les personnes à faibles revenus.

Encadré 1 - Le Réseau Financement Alternatif : porteur du projet national et coordinateur européen

Le Réseau Financement Alternatif (RFA) existe depuis 25 ans. Il réunit des membres associatifs, des partenaires institutionnels et des citoyens. Sa mission est de « *promouvoir, par un travail d'éducation permanente et dans le respect des principes de l'économie sociale, l'éthique et la solidarité dans les rapports à l'argent afin de contribuer à une société plus juste et plus humaine* ».

Ses activités sont développées autour de 3 axes :

- L'éducation. RFA accompagne des initiatives collectives en matière de finance responsable et solidaire. Cet accompagnement passe également par un travail d'éducation, de production de savoirs et d'animation.
- L'innovation. Le Réseau développe des activités, des biens et des services dans le cadre de la finance « responsable et solidaire ».
- Le lobbying. RFA promeut les positions et les demandes de son réseau en faveur d'une finance plus responsable et solidaire.

3.1 SIMS : un projet pilote de micro-épargne

Le programme SIMS a été déployé en Belgique auprès de 180 bénéficiaires entre mai 2011 et mai 2012. Il comprenait 2 volets :

¹⁶ Donnée issues de la Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE), citée dans un article ING Belgique, Ledent Ph., 2009, « Le Belge face à l'épargne », *Economic Research*.

¹⁷ Rapport statistique 2012 de la Banque nationale de Belgique.

- **un programme d'éducation financière** au travers de 5 modules collectifs de formation (12 groupes de 15 personnes en moyenne ont été formés).
- **un programme d'épargne bonifiée** à 50%.

Il s'agit donc d'un programme adoptant une double approche pédagogique :

- **cognitive** au travers des modules d'éducation financière,
- et **comportementale** grâce à une mise en pratique concrète.

Le programme a été élaboré de manière à inciter les participants à suivre régulièrement les deux volets du programme : pour bénéficier de la bonification, versé à l'issue des 12 mois du programme, ils devaient au minimum épargner sept mois sur les douze mois de l'expérimentation et devaient suivre au moins trois modules d'éducation financière sur les cinq proposés au total.

3.2 Les objectifs du programme

Le programme visait à favoriser l'intégration sociale des bénéficiaires au travers d'une amélioration de leur stabilité financière. L'épargne y est envisagée comme un outil pour permettre aux individus de mieux faire face aux imprévus du quotidien, mais aussi de favoriser une logique de gestion budgétaire tournée vers l'avenir et la formalisation de projets d'insertion socioprofessionnelle.

Plus précisément, il s'agissait d'inculquer une culture de l'épargne auprès de publics à faible ressources afin de :

- favoriser les comportements d'épargne ;
 - encourager les personnes à épargner plutôt que d'acheter à crédit ;
 - sortir de la logique de gestion budgétaire au jour le jour ;
 - lever les éventuels freins / réticences ;
- créer une dynamique collective et pérenniser les groupes formés en groupes d'épargne.

3.3 Le public ciblé par l'expérimentation

Pour répondre à l'objectif d'impliquer des publics précarisés, le porteur du projet a défini le public cible à partir de trois critères. Les deux premiers critères sont « préventifs » dans la mesure où ils ciblent des personnes qui présentent un risque de précarité financière. Le troisième critère cible des personnes qui sortent d'une situation de surendettement.

Pour pouvoir participer au programme de micro-épargne, les bénéficiaires devaient donc répondre au minimum à un des trois critères d'éligibilité suivants :

- Disposer d'un **revenu inférieur à un plafond** défini en fonction du type de ménage :
 - de 1021 € pour personne isolée, augmenté de son loyer, augmenté de 181 € par enfant à charge et de 181 € par personne handicapée à charge.
 - de 1392 € par ménage pour les couples, augmenté du loyer (ou équivalent), et de 181 € par enfant à charge et de 181 € par personne handicapée à charge.A titre de comparaison, le seuil de pauvreté en Belgique (60% du revenu médian) était en 2010 de 1000 euros par mois pour une personne isolée et de 2101 euros pour un ménage de deux adultes et deux enfants.
- Être demandeur d'emploi « **article 60 ou 61** ». Il s'agit principalement de chômeurs de longue durée et peu qualifiés qui sont employés directement par le CPAS. Ces personnes passent donc du revenu d'intégration minimum à un salaire : le risque identifié par les porteurs du projet est qu'en l'absence de connaissances sur la gestion budgétaire, l'augmentation des ressources peut conduire à un déséquilibre budgétaire important.

- Être **en fin de règlement collectif de dettes** (entre 6 mois avant la date de fin de la procédure et 3 mois après au moment de son inscription). Il s'agit donc d'un public qui prépare la reprise en main de la gestion de son budget après une période de mise sous tutelle.

3.4 Le caractère innovant du programme

Au regard des dispositifs existants en Belgique, le projet SIMS est innovant à plusieurs titres :

- par son aspect **préventif** (avec un ciblage plus large que les seules personnes en surendettement) ;
- par l'accent qu'il met sur **l'épargne dans la formation** (dimension souvent secondaire dans les formations de droit commun) ;
- ainsi que par la **dimension comportementale** (avec une mise en pratique incitative grâce à la bonification).

La méthodologie d'évaluation

L'évaluation du projet SIMS avait pour objectif l'exploration des interrogations suivantes :

- Q1. Le programme répond-il aux besoins et attentes du public ciblé par l'expérimentation ?**
- Q2. Quel est l'effet propre du programme à court, moyen et long terme sur l'opinion et les comportements des bénéficiaires ?**
- Q3. Quels sont les enseignements de l'expérimentation sur les conditions de mise en œuvre : peut-on identifier les facteurs de succès et les freins à lever ?**

Pour répondre à ces questions, l'évaluation a mobilisé des méthodes quantitatives et qualitatives : une enquête par questionnaire, la mise en œuvre et le suivi d'un tableau de bord et des entretiens semi-directifs. Le recueil des données s'est fait auprès de l'ensemble des parties prenantes : les porteurs du projet, les partenaires mobilisés et le public ciblé par le dispositif.

1/ Une double interrogation des bénéficiaires et d'un échantillon témoin

Pour mesurer les effets propres du programme, une interrogation quantitative longitudinale a été menée auprès des bénéficiaires du programme et d'un échantillon témoin. Les périodes de passation ont été déterminées afin d'assurer :

- un écart de 12 mois entre les deux vagues, ce qui évite les éventuels effets liés à la saisonnalité des pratiques (par exemple, variation des dépenses et des ressources selon les périodes de l'année) ;
- une passation à la même période pour les trois expérimentations évaluées conjointement en Belgique, en France et en Hongrie.

L'expérimentation en Belgique ayant débuté en avance par rapport aux autres pays, la première vague d'enquête a été réalisée à partir de décembre 2011, soit 7 mois après le début de l'expérimentation. La seconde vague, réalisée un an plus tard en janvier 2013. Ce décalage - a priori problématique dans la mesure où la caractérisation de l'état des lieux (à la vague 1) s'est faite alors que les bénéficiaires avaient déjà commencé le programme - est à relativiser dans la mesure où les sessions de formation ont elles aussi été retardées. Finalement, les bénéficiaires n'avaient suivi qu'un seul module de formation lors de la première vague d'enquête. Pour la deuxième vague, la passation du questionnaire a été réalisée 7 mois après la fin du programme : les éventuels effets observés ont donc une temporalité qui va au-delà de la fin de l'incitation financière et de l'accompagnement dispensé au cours du programme SIMS.

Les questionnaires ont été élaborés par l'évaluateur en dialogue avec les porteurs afin d'adapter les indicateurs aux objectifs détaillés du programme. A chacune des deux vagues, les bénéficiaires et les témoins ont été interrogés sur leurs caractéristiques sociodémographiques ainsi que leurs opinions et comportements en matière de relation au système bancaire, de gestion budgétaire, d'épargne et de crédit.

1.1 Enquête auprès des bénéficiaires : modalités de mise en œuvre et attrition

Pour la première vague d'enquête, l'ensemble des personnes ayant intégré le programme a été contacté par téléphone à partir de décembre 2011. Sur les 180 bénéficiaires, 97 ont répondu à la première vague d'enquête, soit un taux de réponse de 54%. Parmi eux, seuls 52 ont complété le questionnaire de la deuxième vague en janvier 2013, soit à nouveau seulement 54% des répondants de la vague 1, malgré une relance téléphonique effectuée entre les deux vagues (en

septembre 2012). Au final, moins de 30% de l'échantillon initial des bénéficiaires ont répondu aux deux vagues d'enquête. Ce taux de réponse plutôt faible par rapport aux résultats obtenus sur pour l'évaluation des programmes SIMS en France et en Hongrie s'explique doublement :

- il s'agissait d'un **public bénéficiaire moins captif** que dans les deux autres programmes SIMS, qui se déroulaient au sein de petits villages pour la Hongrie et dans le cadre de la formation en apprentissage pour la France ;
- les bénéficiaires du programme en Belgique étaient pour la plupart des personnes en recherche d'emploi ou en situation d'emploi peu stable : l'instabilité de leur situation rend la prise de contact plus difficile pour la passation de la deuxième vague, certaines personnes ayant pu déménager en raison d'une opportunité professionnelle par exemple. On constate d'ailleurs que parmi les 47 répondants à la vague 1 qui n'ont pas répondu à la vague 2, les $\frac{3}{4}$ n'ont en fait pas pu être contactées lors de la relance téléphonique effectuée en septembre 2012 : la personne ne répondait pas au téléphone ou le numéro n'est plus valable. **L'attrition est donc davantage liée à des pertes de contact** qu'à des refus de participation de la part des enquêtés.

Le profil des répondants aux deux vagues d'enquête est proche de celui des répondants à la vague 1 uniquement du point de vue du sexe, de l'âge, de la situation familiale, d'activité et de logement (voir tableau 2 ci-dessous). En revanche, les bénéficiaires qui ont reçu la bonification à l'issue du programme, c'est-à-dire ceux qui ont été assidus à la fois par leur présence aux modules de formation et dans les versements d'épargne mensuels sont proportionnellement et significativement plus nombreux parmi les répondants aux deux vagues d'enquête par rapport à l'ensemble de l'échantillon des bénéficiaires. Ce biais s'explique car :

- les bénéficiaires qui ont reçu la bonification sont aussi ceux qui sont allés jusqu'au terme du programme d'épargne : ils ont donc été suivis et accompagnés par les acteurs du projet pendant un an, le risque de non réponse à l'enquête en raison d'une perte de contact est donc moindre chez cette population ;
- les bénéficiaires qui ont reçu la bonification étaient aussi probablement plus intéressés que les autres par le programme d'épargne, et donc plus coopératifs pour répondre à une enquête portant sur ce sujet.

L'attrition a donc été fortement sélective du point de vue de la participation au programme. Ceci doit être gardé à l'esprit lors de l'interprétation des résultats de l'enquête quantitative : les impacts positifs y seront surévalués puisque les bénéficiaires qui ont participé avec succès au programme sont surreprésentés dans l'enquête. A l'inverse, un éventuel effet négatif du programme sera probablement sous-évalué.

Tableau 2 - Profil sociodémographique des bénéficiaires interrogés (en %)

	Ensemble des bénéficiaires	Répondants à la vague 1	Répondants aux vagues 1 et 2
<i>Base</i>	<i>180</i>	<i>97</i>	<i>52</i>
Sexe			
Homme	32	28	35
Femme	68	72	65
Age			
Moins de 30 ans	<i>nc</i>	10	6
30-39	<i>nc</i>	21	25
40-49	<i>nc</i>	26	17
50-59	<i>nc</i>	25	29
60 ans et plus	<i>nc</i>	18	23
Age moyen	<i>nc</i>	47	50
Situation d'activité			
Actif en emploi	<i>nc</i>	27	21
En recherche d'emploi, inactif	<i>nc</i>	59	58
Retraité	<i>nc</i>	14	21
Logement			
Propriétaire	<i>nc</i>	15	19
Locataire, hébergé	<i>nc</i>	85	81
Situation familiale			
Seul	48	56	62
Seul avec enfants	26	29	27
En couple (avec ou sans enfants)	13	14	10
Autre, nc.	13	1	2
Bonification SIMS			
Oui	49	61	71
Non	51	39	29
Total	100	100	100

Source : Tableau de bord et enquête SIMS auprès des bénéficiaires du programme, exploitation Crédoc
Nc : non communiqué.

1.2 Enquête auprès des témoins : modalités de mise en œuvre et attrition

Les répondants de l'échantillon témoin ont été recrutés dans des CPAS situés dans des villes présentant des caractéristiques proches de celles des CPAS participant au programme au regard de critères tels que la taille de la commune et les problématiques économiques et sociales du territoire. Les répondants ont été sélectionnés aléatoirement parmi les personnes respectant les critères d'éligibilité pour le programme SIMS. Comme pour l'enquête auprès des bénéficiaires, ils ont été interrogés à deux reprises, en décembre 2011/janvier 2012 puis en janvier 2013. Afin d'optimiser le taux de réponse, des places de cinéma ont été offertes aux répondants aux deux vagues.

Pour la première vague d'enquête, 215 témoins ont été interrogés en face à face. Recontactés un an plus tard par téléphone, seuls 52 ont répondu à la deuxième vague, soit un taux de réponse de moins de 25%. Similairement à ce qui a été observé pour les bénéficiaires, l'attrition est davantage dû à une perte de contact qu'à un refus de coopération de la part des enquêtés. En effet, parmi les 163 répondants à la vague 1 qui n'ont pas répondu à la vague 2, 60% n'ont en fait pas pu être contactés lors de la relance téléphonique effectuée en septembre 2012.

La structure des échantillons interrogés en vague 1 et en vague 2 est similaires : l'attrition, bien qu'élevée, apparaît relativement homogène au regard des principales caractéristiques sociodémographiques.

Tableau 3 - Profil sociodémographique des témoins interrogés (en %)

	Répondants à la vague 1	Répondants aux vagues 1 et 2
<i>Base</i>	<i>215</i>	<i>52</i>
Sexe		
Homme	47	44
Femme	53	56
Age		
Moins de 30 ans	32	27
30-39	28	23
40-49	19	29
50-59	15	13
60 ans et plus	6	8
<i>Age moyen</i>	<i>38</i>	<i>40</i>
Situation d'activité		
Actif en emploi	23	22
En recherche d'emploi, inactif	71	71
Retraité	5	8
Logement		
Propriétaire	11	13
Locataire, hébergé	89	87
Situation familiale		
Seul	38	38
Seul avec enfants	25	27
En couple (avec ou sans enfants)	33	29
Autre, nc.	4	6
Total	100	100

Source : Tableau de bord du projet SIMS et enquête SIMS auprès des témoins du programme, exploitation Crédoc

Précaution de lecture des résultats de l'enquête

A l'issue du bilan méthodologique de l'enquête quantitative, il est nécessaire de souligner plusieurs points qui constituent autant de limites à la portée des résultats :

- Les **effectifs pour les témoins comme pour les bénéficiaires sont faibles** en raison du taux élevé de personnes dont le contact téléphonique a été perdu entre les vagues 1 et 2. Ces effectifs sont trop faibles pour conclure avec précision sur la significativité des effets observés.
- En outre, **l'attrition pour les bénéficiaires a été sélective** : les plus assidus au programme sont surreprésentés dans l'enquête.
- Enfin, en raison de l'impossibilité d'une sélection aléatoire des bénéficiaires, **les échantillons des témoins et des bénéficiaires présentent des structures sociodémographiques différentes**. Ainsi, les témoins sont plus jeunes et vivent plus souvent en couple que les bénéficiaires (voir tableau 4).

Tableau 4 - Profil sociodémographique comparé des bénéficiaires et des témoins présents aux deux vagues (en %)

	Bénéficiaires	Témoins
<i>Base</i>	<i>52</i>	<i>52</i>
Sexe		
Homme	35	44
Femme	65	56
Age		
Moins de 30 ans	6	27
30-39	25	23
40-49	17	29
50-59	29	13
60 ans et plus	23	8
<i>Age moyen</i>	<i>50</i>	<i>40</i>
Situation d'activité		
Actif en emploi	21	22
En recherche d'emploi, inactif	58	71
Retraité	21	8
Logement		
Propriétaire	19	13
Locataire, hébergé	81	87
Situation familiale		
Seul	62	38
Seul avec enfants	27	27
En couple (avec ou sans enfants)	10	29
Autre, nc.	2	6
Total	100	100

Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc

2/ L'exploitation du tableau de bord

Un tableau de bord a été créé pour assurer le suivi des bénéficiaires tout au long de l'expérimentation. Ce tableau de bord, renseigné en continu par les porteurs du projet, fournit pour l'ensemble des bénéficiaires leur sexe, leur situation familiale, le critère sur lequel ils ont été retenus pour participer au programme, ainsi que des indicateurs de suivi des actions dont ils ont bénéficié :

- pour l'épargne : fréquence et montant des versements, montant de la bonification si elle a été octroyée ;
- pour les modules de formation : taux de présence.

L'exploitation du tableau de bord permet donc de suivre la participation effective au programme, du point de vue du comportement d'épargne et de l'assiduité aux modules de formation.

Ces données renseignées exhaustivement pour l'ensemble des 180 bénéficiaires du programme ont pu être appariées avec les données de l'enquête auprès des bénéficiaires. En particulier, les informations sur les bénéficiaires issues de l'enquête ont pu être croisées avec l'indicateur de succès au programme issu du tableau de bord (octroi de la bonification).

3/ Des entretiens qualitatifs auprès de l'ensemble des parties prenantes : acteurs, partenaires et bénéficiaires

Des entretiens approfondis ont été conduits auprès de l'ensemble des parties prenantes du programme :

- auprès des acteurs et partenaires, afin de revenir sur les **conditions de mise en œuvre** du projet ;
- auprès d'un échantillon diversifié de bénéficiaires, afin d'identifier la **plus-value** qu'ils associent aux actions qu'ils ont suivies.

3.1 Entretiens auprès des acteurs et partenaires

Une dizaine d'entretiens ont été réalisés auprès des acteurs et partenaires.

Les porteurs du projet au sein de RFA ont été interrogés au lancement du programme afin d'aborder les conditions de mise en œuvre du dispositif, et en particulier leurs attentes, les objectifs du programme, les indicateurs de succès associés, et la montée en charge du dispositif.

Une deuxième vague a ensuite été réalisée après la fin de l'expérimentation (aux mois de mars et avril 2013) auprès des salariés de RFA et de quatre travailleurs sociaux partenaires du programme. Il s'agissait alors de revenir sur les conditions de mise en œuvre du dispositif afin d'en identifier les freins et leviers, de recueillir leur opinion sur le dispositif et son impact sur les bénéficiaires et sur les dynamiques partenariales, ainsi que d'évaluer les conditions d'un éventuel essaimage du programme.

3.2 Entretiens auprès des bénéficiaires

Une enquête qualitative a également été réalisée auprès d'un échantillon de 5 bénéficiaires. Cette interrogation, non prévue initialement dans le protocole d'évaluation, est apparue comme une étape nécessaire pour enrichir l'évaluation.

Les répondants ont été sélectionnés de manière à diversifier leur profil du point de vue du sexe, de la localisation, du critère de sélection retenu pour leur participation au programme et de leur assiduité au programme.

Il s'agissait de recueillir l'opinion des bénéficiaires sur la plus-value qu'ils attribuent au programme au regard de leurs connaissances et comportements d'épargne, et plus globalement sur leur parcours.

Les conditions de mise en œuvre du programme

1/ La mobilisation des partenaires

1.1 La mobilisation des travailleurs sociaux pour le recrutement des bénéficiaires

Les travailleurs sociaux, principalement issus des CPAS (voir encadré 2) ont été mobilisés pour la communication sur le programme, le recrutement des bénéficiaires, l'organisation des aspects logistiques pour les modules de formation et le suivi des bénéficiaires. Les CPAS existent dans chaque commune belge. Ils sont en charge de la prescription des aides sociales et de l'accompagnement social des bénéficiaires. Le choix d'impliquer les CPAS se justifiait à double titre :

- l'accompagnement des CPAS se situe à la frontière entre le domaine social et économique ;
- les CPAS sont directement en contact avec le public ciblé par l'expérimentation.

Alors qu'il était initialement prévu de former 100 formateurs parmi les travailleurs sociaux afin que ces derniers animent les modules de formation pour toucher un public de bénéficiaires plus large, l'équipe RFA s'est rendu compte dès les premiers contacts avec les CPAS que cela ne serait pas possible, en raison de l'investissement en temps que cela aurait demandé aux travailleurs sociaux :

« ils n'étaient pas intéressés, ce n'était pas possible pour eux de prendre en charge les formations » (un salarié de RFA).

En conséquence, ce sont les salariés de RFA qui ont assuré l'ensemble des animations des modules de formations du programme.

Encadré 2 - Les CPAS : partenaires du projet pour le recrutement des bénéficiaires, leur suivi et l'organisation des modules de formation

Les CPAS sont les centres communaux d'action sociale en Belgique. Ils ont pour mission l'accompagnement financier, social et administratif dans les domaines de la santé, de logement, de l'énergie ou encore de la famille. Ils octroient en particulier le revenu d'intégration sociale. Ils assurent également un accompagnement socio-professionnel et la gestion des services de médiation de dette et de guidance budgétaire. Chaque CPAS développe des services propres en fonction des besoins perçus sur le territoire de la commune. Ils varient en taille et mode d'organisation. Ainsi, dans certains CPAS, les conseillers assurent le suivi dans tous les domaines. Dans d'autres CPAS, souvent de grande taille, les missions sont plus cloisonnées et les agents spécialisés dans des domaines spécifiques. Ils ont pour mission de *« pallier les manques de personnes dont les conditions de vie ne permettent pas d'être dans la dignité humaine »* (conseiller CPAS).

Plus de 400 structures ont été contactées dès 2010, bien en amont du lancement du projet : essentiellement des CPAS mais aussi des ONG, des associations, des entreprises de travail adapté (ETA) et des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP). Les travailleurs sociaux ont été contactés soit par l'intermédiaire de leur hiérarchie soit directement par mail ou par téléphone. Seules 43 structures se sont alors montrées intéressées par le projet : exclusivement des CPAS et une association culturelle. Pour ces interlocuteurs, RFA a organisé de 6 réunions d'information / formation au mois de septembre 2010. Au final, 12 structures ont participé activement au programme en constituant les groupes de bénéficiaires.

1.2 Une implication des travailleurs sociaux entravée par des réticences et des contraintes de temps

Le faible écho qu'a eu le programme SIMS auprès des structures mobilisées s'explique à la fois par des réticences sur le fond du projet, mais également par un manque de temps à investir dans un nouveau projet. Ci-dessous sont énumérés les freins à l'adhésion des partenaires identifiés lors des entretiens qualitatifs :

- **RFA était peu connu** de ces organismes, ce qui n'a pas favorisé l'adhésion des CPAS qui ont le souci de sélectionner finement les programmes qu'ils proposent à leurs bénéficiaires. Cette réticence était d'autant plus importante que le projet SIMS supposait d'engager l'argent des bénéficiaires : « *On était soucieux de **ne pas se faire arnaquer*** » (conseiller CPAS). RFA a donc dû déployer un travail d'approche important pour convaincre et mobiliser autour du projet.
- Les travailleurs sociaux ont rarement pu avoir un temps dédié pour appuyer RFA sur ce projet. Nombre d'entre eux ont dû renoncer pour ne pas **alourdir leur charge de travail**, souvent jugée trop lourde.
- Les **processus de décision hiérarchiques souvent longs**, ont également freiné l'adhésion des CPAS, y compris parmi ceux qui étaient convaincus par le programme et souhaitaient s'engager dans le projet.
- Certains ont pu juger le projet comme étant en dehors de leur champ d'action :
 - Des conseillers se sont parfois sentis **non concernés par ces questions financières et budgétaires**, jugées comme périphériques par rapport à l'accompagnement social qu'ils vivent comme le cœur de leur métier : « *Tout ce qui est gestion budgétaire, je n'y connais pas grand-chose, je ne me sens pas pertinente sur ces questions-là* » (conseillère en insertion socio-professionnelle).
 - Certains CPAS contactés par RFA auraient perçu le projet comme **trop ambitieux** étant donné la précarité dans laquelle se trouve le public cible. Pour certains conseillers, il semblait peu pertinent d'inciter des personnes en grande difficulté financière à mettre de l'argent de côté : ils penseraient que « *c'est indécent de proposer à des gens qui n'ont pas le minimum pour vivre d'épargner* » (un conseiller participant au programme SIMS à propos de ses collègues qui n'ont pas souhaité rejoindre le projet).
- Enfin, les structures associatives et les entreprises de travail adapté ne se sont pas montrées intéressées par le projet SIMS (seule une association culturelle a participé au projet). Plusieurs pistes d'explications sont avancées :
 - Les travailleurs sociaux qui travaillent dans ces structures semblent avoir moins de marge de manœuvre que les CPAS pour s'engager dans des projets parfois coûteux en temps « *Les CPAS disposent d'équipes plus importantes, ils ont plus souvent du temps pour investir un nouveau projet* » (salarié RFA).
 - Le projet n'était pas toujours bien adapté au profil des publics suivis dans les associations contactées, qui accompagnent souvent des migrants (barrières culturelles et linguistiques).
 - Enfin, pour les entreprises d'insertion sociale, le calendrier du projet SIMS n'était pas toujours adapté à celui des stagiaires qui restent majoritairement moins d'un an, et travaillent souvent à temps plein, ce qui aurait laissé que peu de marge de manœuvre pour organiser les modules de formation.

Une fois passées les premières réticences, la réaction des partenaires est jugée globalement positive. Notons cependant que ces collaborations se sont surtout faites à partir des individus et en

fonction « *de leur volonté et intérêt pour essayer de nouvelles choses* » (salarié RFA), plutôt qu'au travers d'une relation partenariale formelle entre RFA et le réseau des CPAS.

1.3 Une bonne adhésion des partenaires participants

Dans l'ensemble, les conseillers qui ont participé au programme **adhèrent aux objectifs** du programme SIMS : ils sont convaincus par l'idée d'inciter à l'épargne plutôt qu'au crédit et d'anticiper les situations à risque plutôt que d'intervenir une fois la situation de surendettement avérée.

Les conseillers se sont également **exprimés positivement au regard de la cible du programme**, définie par des critères suffisamment large qui permettent de :

- Eviter l'écueil du renforcement de la stigmatisation des bénéficiaires des minima sociaux. Pour un conseiller interrogé, ce risque est d'autant plus important dans le cas d'un programme où les bénéficiaires pourraient être perçus comme épargnant de « *l'argent public* ».
- Intégrer l'ensemble des personnes ayant des revenus modestes, et notamment les travailleurs pauvres : « *ce programme est aussi intéressant pour les travailleurs pauvres qui sont trop souvent exclus des prestations sociales* » (conseiller CPAS).

Pour un CPAS, le programme SIMS est apparu particulièrement intéressant pour mobiliser les bénéficiaires sur un projet d'insertion socioprofessionnelle au travers de l'épargne. Ainsi, ce conseiller a recruté son groupe au sein de demandeurs d'emploi article 60 qui étaient en formation qualifiante d'aide familiale. Le projet SIMS a alors été lié à l'objectif de passer le permis de conduire, souvent indispensable pour exercer cette profession. Une autre conseillère confie que sa motivation première à proposer le programme à ses bénéficiaires était « *la carotte de la bonification : autant leur faire profiter d'une petite somme d'argent complémentaire* » (conseiller CPAS).

En fonction de l'implication personnelle des travailleurs sociaux, de la taille et du modèle organisationnel de leur structure, les modalités d'engagement dans le projet ont varié d'un centre à l'autre.

- Dans des structures souvent plus petites, l'interlocuteur était directement en contact avec RFA, dès en amont du lancement du recrutement. Ceci a favorisé une bonne compréhension des enjeux du projet et du déroulement, ainsi qu'une plus forte implication de la part du conseiller CPAS. « *Au début, j'ai dû voir un courrier dans un casier, ça m'a intéressé de parler de l'épargne. Je ne connaissais pas RFA, j'étais un peu méfiante. J'étais curieuse et méfiante. Je me suis renseignée sur RFA, j'en ai parlé à notre centre de référence régional. Nous sommes allés à une réunion de présentation, ça m'a rassuré. Par exemple sur le fait qu'on avait la garantie que les personnes pouvaient récupérer leur épargne à tout moment¹⁸* » (conseiller dans un petit CPAS rural). Dans ce cas, le conseiller a dû convaincre sa hiérarchie : « *[mes supérieurs] étaient ok car il n'y avait pas besoin de soutien financier* ». Cependant, notons que pour tous les centres, le soutien de la hiérarchie ne s'est pas traduit par de moyens supplémentaires alloués en termes de budget ou de décharge pour les conseillers.
- Dans les CPAS de taille plus importante, les interlocuteurs n'étaient pas toujours en contact direct avec RFA avant le premier module de formation : dans l'exemple ci-dessous, c'est la hiérarchie qui a désigné le conseiller comme responsable de l'implantation du programme

¹⁸ Les bénéficiaires pouvaient en effet récupérer la somme épargnée à tout moment, mais cela les excluait de la poursuite du programme et ils ne pouvaient plus prétendre à la bonification. Un seul bénéficiaire a souhaité récupérer l'argent qu'il avait épargné avant la fin du programme.

au sein du CPAS. *« Je n'ai pas été suffisamment impliquée. Je n'ai pas pris la mesure du projet et je n'en ai pas perçu les enjeux. En plus je n'ai aucune notion de gestion de dettes, je n'y connais pas grand-chose »*. Les seules informations que cette personne avait à disposition pour le recrutement des bénéficiaires étaient celles contenues dans un prospectus et un dépliant : *« Le prospectus était très peu attrayant, en plus il y avait des fautes d'orthographe, ça manque de crédibilité. Aucun logo, le nom de RFA apparaissait en note de bas de page, c'est tout »* (conseiller dans un grand CPAS en région Wallonne).

Il en résulte des implications différenciées de la part des conseillers, ce qui a impacté les modalités de recrutement des bénéficiaires et le déroulement du programme.

2/ Le recrutement des bénéficiaires

Les CPAS partenaires étaient en charge de la communication auprès des bénéficiaires et du recrutement.

2.1 La nécessité d'une diffusion de l'information en face à face

Pour la diffusion de l'information, deux approches ont été adoptées par les CPAS, souvent de manière complémentaire :

- diffusion d'une information publique sur le programme (affichage, encart dans presse locale, prospectus dans les salles d'attentes) ;
- présentation individuelle du projet en ciblant les bénéficiaires qui correspondaient aux critères de sélection.

Finalement, l'expérience des CPAS révèle que la diffusion d'information publique n'a pas été efficace. Selon les travailleurs sociaux, **seul le face à face peut donner les gages de confiance nécessaires à une implication dans un programme d'épargne**, pour deux raisons principales :

- D'abord parce que le public cible n'est pas familier avec les supports d'information écrits : *« l'écrit ne fonctionne pas, les gens lisent peu les informations écrites. Il faut du bouche à oreille, les interpeler verbalement »* (conseiller CPAS).
- Ensuite, parce qu'un contact humain est indispensable pour sensibiliser à la démarche, expliquer le projet, son intérêt et donc susciter la motivation, mais aussi afin de rassurer les participants et leur donner confiance : *« il faut un prescripteur qui encourage et donne confiance »* (conseiller CPAS). Ainsi, dans un petit CPAS de Wallonie, la conseillère interrogée a, dans un premier temps, communiqué sur le programme sur l'ensemble de la commune (communication via les permanences sociales, auprès des associations locales, encart dans le journal de la commune). Mais cela n'a attiré personne : outre les réticences à confier ses économies, *« les gens n'ont pas envie de participer à des modules, en particulier car certains pensaient qu'ils allaient devoir parler de leur situation personnelle »* (conseiller CPAS).

C'est donc le lien avec le conseiller qui, en détaillant les modalités et objectifs du programme, a permis de lever ces réticences.

2.2 Une sélection des bénéficiaires par les conseillers sociaux sur la base de critères supplémentaires

Plusieurs CPAS, en plus des critères définis par RFA pour le recrutement des bénéficiaires, ont pris l'initiative d'appliquer des critères supplémentaires¹⁹.

Certains se sont ainsi assurés du fait que les bénéficiaires avaient la **capacité d'épargner** tous les mois : *« Plusieurs personnes intéressées par le programme n'avaient aucune capacité d'épargne et présentaient un budget mensuel en négatif. Le programme ne s'adresse donc pas à ces personnes et Dieu sait si elles sont nombreuses »* (conseiller CPAS).

Un autre conseiller a pris l'initiative de sélectionner les personnes sur des **critères relationnels afin d'assurer la mise en place d'une dynamique collective** : *« j'ai proposé le programme à des personnes qui parlent français et qui ont les capacités intellectuelles pour comprendre. J'ai aussi été attentive à ce que ça puisse bien se passer dans le groupe, de regrouper des personnes qui puissent former un groupe ensemble [...] Certaines personnes sont trop marginalisées, ont des problèmes d'alcool, sont agressives, alors pour le groupe, c'était important qu'il n'y en ai pas un qui arrive bourré à la formation »* (conseiller CPAS).

Le fait d'être non-épargnant n'a pas été un critère de recrutement au sein des CPAS interrogés. Ceci peut constituer une limite au programme, l'intérêt du programme étant plus limité pour des personnes qui ont déjà l'habitude d'épargner.

Finalement, c'est le critère de revenu qui a été le plus largement mobilisé par les CPAS. Ce critère est en effet assez large et recouvre les deux autres : les articles 60 ou les personnes en médiation de dettes ont en effet souvent des revenus inférieurs au plafond fixé par le troisième critère. Au final, l'exploitation du tableau de bord montre que plus de la moitié des participants a été recruté sur ce critère (58%). 20% étaient des demandeurs d'emploi article 60/61. Le critère de sélection n'est pas renseigné pour les 20% restant.

3/ De l'élaboration des outils au déploiement des actions

La construction du contenu pédagogique s'est appuyée en partie sur des outils développés par RFA ou d'autres organismes (outils sur les risques du crédit, DVD de témoignages de personnes surendettées, tableur pour la gestion budgétaire). Certains contenus ont également été créés spécifiquement pour le programme SIMS, en s'appuyant sur la complémentarité des compétences entre les différents membres de l'équipe RFA et les recherches qui sont menées dans le réseau.

L'approche pédagogique s'est voulue interactive, à la fois dans le choix des thèmes à aborder, avec la possibilité pour les participants d'orienter la discussion en fonction de leurs préoccupations, mais aussi dans le déroulement des modules, pour lesquels les échanges ont été privilégiés par rapport à une pédagogie traditionnelle de diffusion unilatérale de l'information de l'animateur vers les bénéficiaires : *« il s'agit de créer un espace ouvert pour exprimer leurs difficultés, faire le tour de leurs expériences personnelles, partager ensemble »* (formateur RFA).

Concrètement, les 5 modules se sont déroulés tous les 2 mois (à l'exception du second module, organisé 5 mois après le premier), au sein des CPAS. Deux formateurs de RFA étaient en charge de l'animation, parfois en présence du conseiller CPAS référent sur le projet.

Les modules, d'une durée de 2 à 3 heures, étaient organisés le soir ou en journée, en concertation entre l'équipe d'animation et les participants. Notons que des aménagements spécifiques ont pu être proposés. Un CPAS a ainsi pu constituer un groupe à partir de demandeurs d'emploi article 60

¹⁹ Cette sélection supplémentaire parmi le public éligible explique la différence de profils des bénéficiaires par rapport à leurs témoins.

en aménageant l'emploi du temps des bénéficiaires, qui ont bénéficié d'une décharge de leur temps de travail pour assister aux modules de formation SIMS en journée (plutôt que le soir, ce qui avait été envisagé au début puis abandonné en raison des réticences exprimées par les participants en raison de contraintes familiales).

La plupart des groupes ont été créés spécifiquement pour le programme pilote. Cependant, deux groupes existaient déjà avant le programme : il s'agit d'un groupe constitué dans le cadre de la médiation de dettes et d'un groupe issu d'une association culturelle.

Encadré 3 - Contenu et objectifs opérationnels par module

Module 1. Animation sur les valeurs et l'introduction à la notion budgétaire (mai 2011)

- Comprendre un budget dans sa globalité, distinguer les besoins nécessaires du superflu.
- Discuter des conséquences si le budget est en déséquilibre.
- Entamer la réflexion sur l'affectation de l'épargne dans le cadre d'un projet.

Module 2. « Crédit VS épargne » (octobre 2011)

- Connaître les différents types de crédit à la consommation (ouverture de crédit, crédit à tempérament, crédit personnel).
- Distinguer les éléments spécifiques et constitutifs d'un crédit à la consommation (durée, variabilité, taux d'intérêt, mensualités, coût final, risque en cas de non-paiement).
- Pouvoir choisir un type de crédit adapté à sa situation ou d'autres solutions de financement face à l'imprévu.
- Savoir reconnaître un prêteur responsable.

Module 3. Surendettement (janvier 2012)

- Mieux comprendre les rapports à l'argent au travers d'échanges d'expériences.
- Identifier des situations qui peuvent faire basculer un budget/
- Apprendre à identifier des solutions face à la survenue de difficultés financières inattendues.

Module 4. Groupes d'épargne collective (mars 2012)

- Faire connaître les différents types d'épargne collective.
- Définir les avantages, la plus-value des projets d'épargne collective.
- Pérenniser les groupes (leur proposer d'aller plus loin et de mettre en place un projet).
- Identifier au sein du groupe les personnes susceptibles de se lancer dans un projet (celles qui veulent être tenues au courant).
- Identifier au sein du groupe les raisons de leur engagement.

Module 5. Retour d'expérience (mai 2012)

- Retour sur les connaissances acquises au cours des 4 modules précédents.
- Évaluer le processus d'un an qui a permis de dégager une épargne de façon constante pour les participants
- Valoriser ce mécanisme d'épargne et l'effort réalisé (Certificat ou diplôme)
- Proposer la continuité du programme pour les participants
- Identifier au sein du groupe les possibilités de créer un groupe pérenne.

Encadré 4 – les moyens financiers mobilisé

Ce programme a bénéficié d'un co-financement de la Commission européenne et de la fondation Levi's Strauss.

Selon RFA, une fois les outils créés, il a fallu environ 217 journées de travail pour la mise en place des partenariats avec les travailleurs sociaux, les séances d'information auprès des CPAS, l'organisation des groupes (coordination avec les travailleurs sociaux et gestion administrative), la gestion des comptes en banque et la formation des bénéficiaires. Ceci correspond à près d'un an de travail à temps plein pour un salarié (11 mois en équivalent temps plein si l'on considère qu'un salarié à temps plein travaille environ 20 jours par mois).

Impact du programme sur les bénéficiaires

L'analyse de l'impact du programme se présente en trois parties visant à répondre aux trois questions suivantes :

- 1) Les bénéficiaires recrutés au sein du programme correspondent-ils au public ciblé par les porteurs du projet ? Le programme répond-il à leurs besoins et attentes ?
- 2) Quel est l'effet propre du programme à court, moyen et long terme sur l'opinion, les connaissances, les attitudes et les comportements des bénéficiaires ?
- 3) Quel est l'effet du programme sur la dynamique partenariale des acteurs concernés ?

1/ Le public bénéficiaire : effet de sélection, profil et adhésion au programme

180 bénéficiaires ont rejoint le programme, ce qui est supérieur à l'objectif de 150 fixé par le porteur du projet.

1.1 Les effets de sélection : des réticences à rejoindre le programme

La participation au programme SIMS était basée sur la libre adhésion des personnes qui répondaient à au moins un des trois critères d'éligibilité énoncés plus haut. Comme pour tout programme basé sur le volontariat, un effet de sélection s'est opéré avec, d'un côté, les réticences de certains à rejoindre le programme et, de l'autre, une propension plus importante d'adhésion des personnes qui avaient déjà l'habitude d'épargner avant de rejoindre le dispositif.

La mobilisation des bénéficiaires a parfois été difficile. Les **réticences** à rejoindre le programme peuvent être regroupées au sein de deux catégories :

- Il y a d'abord **des réticences à confier son épargne** à un organisme extérieur majoritairement non connu du public cible. La question de confiance est centrale dans un programme qui suppose pour des bénéficiaires ayant des revenus modestes d'engager une part - même minime - de leurs ressources. Ceci explique également pourquoi il n'y a pas eu de recrutement à partir d'information publique. La médiation directe du conseiller CPAS est apparue comme une caution incontournable : « *Je ne connaissais pas le groupe extérieur [RFA], mais ça vient du CPAS, c'est quelque chose de sécurisé, je ne pensais pas qu'il s'agissait d'une arnaque. Si ça ne venait pas de quelque chose d'officiel, j'y aurais peut-être regardé à deux fois. Mais comme c'était proposé par le CPAS, je les vois mal travailler avec des escrocs* » (Bénéficiaire).
- **Le programme a également pu être vu comme trop contraignant** pour les bénéficiaires en raison de l'obligation de participer à des modules de formation d'une durée allant jusqu'à 3 heures. Ainsi, un conseiller explique qu'il n'a pas pu recruter parmi les demandeurs d'emploi article 60 qu'il suivait car ces personnes n'ont pas le temps d'assister à des modules de formation étant donné qu'elles travaillent à temps plein. En outre, il s'agit souvent de mères de famille qui peinent déjà à concilier leur vie familiale et leur vie professionnelle.

Les entretiens qualitatifs auprès des bénéficiaires ont été l'occasion de comprendre **les motivations à rejoindre le dispositif**. Elles sont de deux ordres :

- L'aide financière procurée par la bonification : « *la possibilité de gagner 50% sur la somme investie, c'était quand même pas mal !* » (Bénéficiaire).
- L'intérêt pour les thématiques abordées dans les modules :
 - les crédits « *comment faire pour ne pas tomber dans le crédit* » (Bénéficiaire),
 - l'épargne : « *tout ce qu'il y a sur l'épargne, ça m'intéresse* » (Bénéficiaire),

- les systèmes financiers alternatifs : « *l'épargne solidarité [...] ne pas passer par une banque avec un taux d'intérêt élevé* » (Bénéficiaire).

Remarque : pour quelques bénéficiaires, un possible **effet d'aubaine** a été identifié au travers des entretiens. Le fait d'être non épargnant n'ayant pas constitué un critère de sélection, il apparaît que les personnes déjà convaincues voire habituées à épargner ont plus volontiers rejoint le programme. Parmi les bénéficiaires interrogés, quelques-uns ont d'ailleurs affirmé avoir été intéressés par le programme car, déjà habitués à épargner, il leur semblait intéressant de bénéficier d'une bonification de 50% : « *si je peux bénéficier d'un taux plus intéressant [qu'à la banque] et en plus d'apprendre des trucs, pourquoi pas !* » (Bénéficiaire). Cependant le risque d'aubaine **est à minimiser** : lorsque l'on compare les comportements d'épargne des témoins par rapport à ceux des bénéficiaires à la vague 1, ils sont identiques. En effet, pour les bénéficiaires comme pour les témoins, 58% n'avaient pas épargné sur les trois derniers mois lors de la première vague d'enquête.

1.2 Le profil des bénéficiaires et le niveau d'éducation financière du public cible

Le public bénéficiaire du programme est majoritairement **féminin** (deux-tiers des bénéficiaires sont des femmes), plutôt **âgé** (les bénéficiaires ont en moyenne de 47 ans) et relativement **isolé** : la moitié vit seule, et un quart sont des parents de famille monoparentales (cf. tableau 2 plus haut).

L'exploitation des données de la première vague d'enquête montre que les bénéficiaires comme les témoins ont **d'importantes difficultés financières**. 90% déclarent s'en sortir difficilement avec leurs revenus actuels - près de 4/10 jugent leur situation très difficile. La moitié des bénéficiaires déclare avoir eu des difficultés à payer ses factures au cours des trois mois précédents l'enquête et plus d'un tiers a eu un découvert sur son compte en banque.

Comme pour l'ensemble de la population belge, le public cible se caractérise par un très **bon niveau d'accès aux services bancaires**²⁰ : le taux de bancarisation des répondants est proche de 100% et plus de la moitié a en plus un compte d'épargne. Les répondants déclarent en outre **une bonne connaissance du fonctionnement** de ces comptes et des frais associés à leur gestion. A la vague 1, bénéficiaires comme témoins savent si leur banque leur charge de l'argent pour le fonctionnement de leur compte courant (respectivement 90% et 85%) et plus de 90% de ceux qui ont un compte d'épargne savent si celui-ci leur rapporte de l'argent.

Enfin, il s'agit d'un public **déjà convaincu de l'intérêt de l'épargne et des dangers du crédit**. Environ 9 répondants sur 10 rejettent l'idée que cela ne sert à rien d'épargner, qu'il est préférable d'épargner régulièrement, même des petites sommes, et que cela évite d'avoir à emprunter de l'argent, les emprunts étant jugés comme risqués pour 85% des répondants.

Au-delà de cette vision d'ensemble qui laisse suggérer une aisance des bénéficiaires avec le système bancaire, les entretiens qualitatifs mettent en évidence une **hétérogénéité des connaissances et comportements** :

- il y a d'un côté les personnes très éloignées de l'épargne : « *faire un ordre permanent, pour eux [les bénéficiaires les plus précaires], ça ne veut pas dire grand-chose. Certains n'étaient jamais allés voir de banquier !* » (conseillère en insertion socioprofessionnelle, CPAS). Parmi ces personnes, nombreuses sont celles qui n'avaient jamais épargné, soit parce qu'elles jugeaient n'avoir pas les ressources suffisantes pour mettre de l'argent de

²⁰ Le taux de bancarisation en Belgique à 99,1% et la moyenne de l'UE de 84%. Source : enquête européenne SILC Survey on Income and Living Condition.

côté, soit parce qu'elles ne voyaient pas l'intérêt de « se priver » sans projet associé pour justifier un tel effort.

- A l'opposé, plusieurs bénéficiaires épargnaient déjà, parfois même au sein de groupes d'épargne collective (type tontines). Pour ces derniers, il s'agissait d'une épargne de précaution, pour faire face à d'éventuels imprévus, ou éventuellement d'une épargne pour subvenir aux besoins des enfants (le permis de conduire ou les études par exemple).

1.3 Une adhésion des bénéficiaires en demi-teinte

Les résultats quant à l'adhésion des bénéficiaires sont mitigés : plus de la moitié d'entre eux n'a pas eu une participation active au programme et n'a donc pas eu droit à la bonification. Pour la moitié restante, la participation a été régulière et active sur l'ensemble des 12 mois, et l'opinion des bénéficiaires est très positive sur le programme. Afin de mieux prévenir la déperdition des participants, en ciblant d'avantage l'accompagnement sur les personnes « à risque », nous avons modélisé la probabilité d'échec au programme en fonction des caractéristiques des répondants : il ressort que les femmes, les plus jeunes, et les personnes en couple et/ou avec des enfants ont significativement plus de risques de ne pas aller au bout du programme. Ceci doit être mis en rapport avec les modalités organisationnelles des modules, qui se sont majoritairement déroulés le soir, ce qui peut constituer un facteur excluant pour les familles. Les personnes n'ayant jamais eu de formation à l'éducation financière avant leur participation au programme ont également un plus fort risque de faible participation au programme, ce qui suggère un potentiel effet de capitalisation des actions d'éducation financière au cours de la vie des participants.

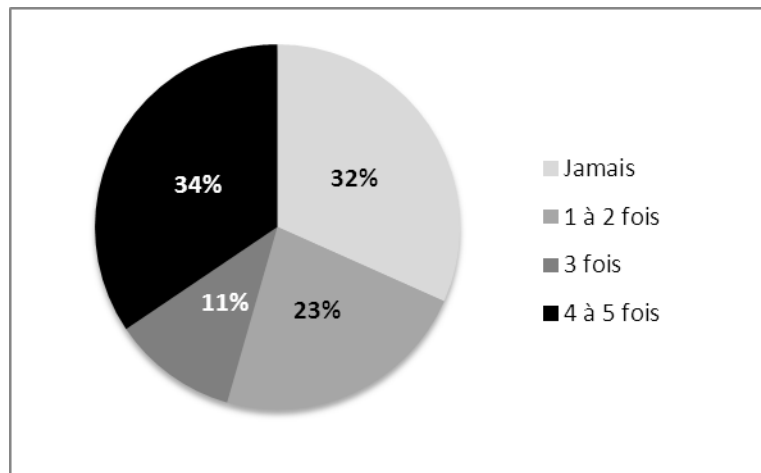
1.3.1 Participation et opinions des bénéficiaires

Les graphiques 2 et 3 sont issus de l'exploitation du tableau de bord et renseignent sur la participation aux deux volets complémentaires du programme. Finalement, le croisement des deux graphiques permet d'observer qu'il y a une forte synergie entre la participation aux modules de formation et la régularité dans les versements d'épargne :

- environ **50% a participé activement aux deux facettes du programme** et a eu droit à la bonification de son épargne : au moins 3 modules de formation et au moins 7 versements dans l'année.
- environ **20% a faiblement participé** : 1 à 2 modules de formation et/ou 1 à 6 versement dans l'année ;
- environ **30% n'a pas du tout participé au programme** : aucun module de formation et aucun versement ;

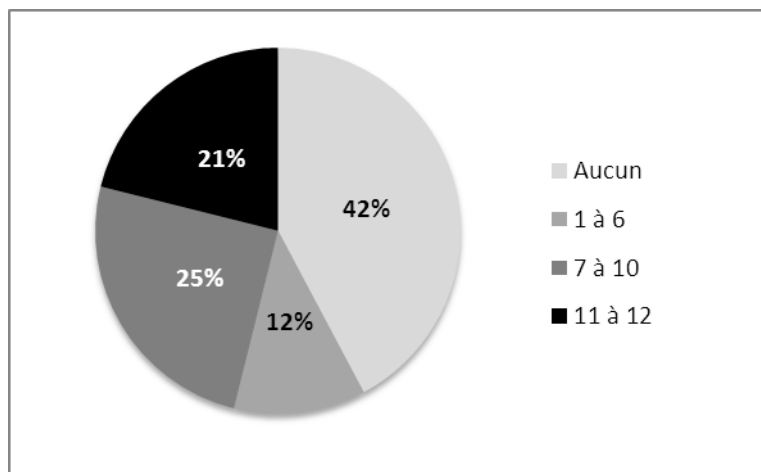
Remarque : les graphiques 2 et 3 montrent que les conditions pour recevoir la bonification ne sont remplies que pour 45% des participants pour le volet module de formation et 46% pour les versements d'épargne. Or 49% a reçu la bonification : les porteurs ont en effet assoupli les règles pour un certain nombre de bénéficiaires qui se trouvaient à la « limite » des conditions requises et pouvaient justifier de leur moindre participation.

Graphique 2 - Participation des bénéficiaires aux modules de formation



Source : Tableau de bord du programme SIMS, exploitation Crédoc
Base : ensemble des bénéficiaires du programme (n=180)

Graphique 3 - Nombre de versements effectués par les bénéficiaires dans le cadre du programme



Source : Tableau de bord du programme SIMS, exploitation Crédoc
Base : ensemble des bénéficiaires du programme (n=180)

Les bénéficiaires interrogés, qu'ils aient ou non participé activement au programme, sont unanimement positifs sur le programme.

Ceux qui ont réussi à épargner ont apprécié la motivation à l'épargne induite par l'impératif de régularité pour avoir le droit à la bonification.

Les bénéficiaires ont également apprécié le contenu et l'approche pédagogique interactive privilégiée lors des modules, et en particulier :

- la diversité et l'intérêt des **thèmes abordés**, et notamment les informations sur les solutions alternatives au système bancaire ;
- **l'approche interactive** adoptée par les animateurs ;
- le niveau adapté et l'aspect **concret** de la formation (avec notamment les vidéos présentant les témoignages de personnes s'étant retrouvées dans une situation de surendettement) ;
- la **dynamique de groupe**, favorable à la convivialité et enrichissante grâce aux échanges d'expérience : « le fait de partager les difficultés avec d'autres personnes, apprendre de leurs difficultés » (Bénéficiaire) ; « on avait des pâtisseries, on vient avec quoi passer de

bons moments, c'était très convivial, ça passait bien pour l'échange d'expérience. Les gens étaient ouverts, le groupe était bien » (Bénéficiaire).

1.3.2 Plus de 50% de participants peu actifs

Malgré une opinion positive sur le programme, plus **de la moitié des participants n'a pas atteint le niveau de participation requis pour prétendre à la bonification**.

Les entretiens auprès des bénéficiaires ont révélé qu'une des causes des abandons se trouve dans la difficulté pour certains participants à concilier leur vie familiale et professionnelle avec un programme qui requiert un investissement en temps important pour les modules de formation : *« pour le soir, j'ai des enfants [...] pour les deux premiers rendez-vous, ma copine avait dit qu'elle gardait les enfants [mais finalement cela n'a pas été possible] »* (Bénéficiaire).

Une autre cause possible peut être liée au plafond de la bonification. Ce montant a pu être lu par les participants comme un seuil en deçà duquel ils ne voulaient pas aller afin de bénéficier de la bonification maximum. Si, dans la plupart des cas, cela a pu constituer un facteur de motivation supplémentaire, cela a aussi pu, à l'inverse, constituer un effet pervers pour des personnes pour qui cet objectif d'épargne est trop ambitieux (cf. 2.1.2).

Le taux élevé de déperdition peut s'avérer coûteux pour un tel programme à double titre²¹ :

- En raison de la perte de **l'investissement fourni par les acteurs et partenaires** en termes de sélection, d'effort de mobilisation pour le recrutement, et d'accompagnement sur le programme.
- En raison d'un potentiel effet pervers pour les personnes qui ne sont pas parvenues à épargner malgré l'incitation financière et l'accompagnement : elles **risquent d'être découragées quant à leur capacité future à épargner**.

Deux constats statistiques permettent d'approfondir la compréhension du taux élevé d'abandon :

- Parmi les personnes qui ne sont pas allées au bout du programme, les 2/3 ont abandonné dès le premier mois (elles n'ont en fait jamais participé au module et n'ont effectué aucun versement). La plus grande part de la déperdition ne peut donc pas s'expliquer par un effet de lassitude, mais plutôt par un défaut d'engagement dans le programme de ces personnes qui ont pourtant accepté de participer.
- Il existe un lien significatif entre la participation aux modules et le nombre de versements effectués. Plus les participants sont assidus aux modules, plus ils sont réguliers dans leurs versements mensuels.

Ce double constat conduit à émettre l'hypothèse qu'il y aurait des participants plus réceptifs à un tel programme. Identifier leurs caractéristiques doit permettre de mieux les accompagner afin d'assurer un maintien continu dans le programme.

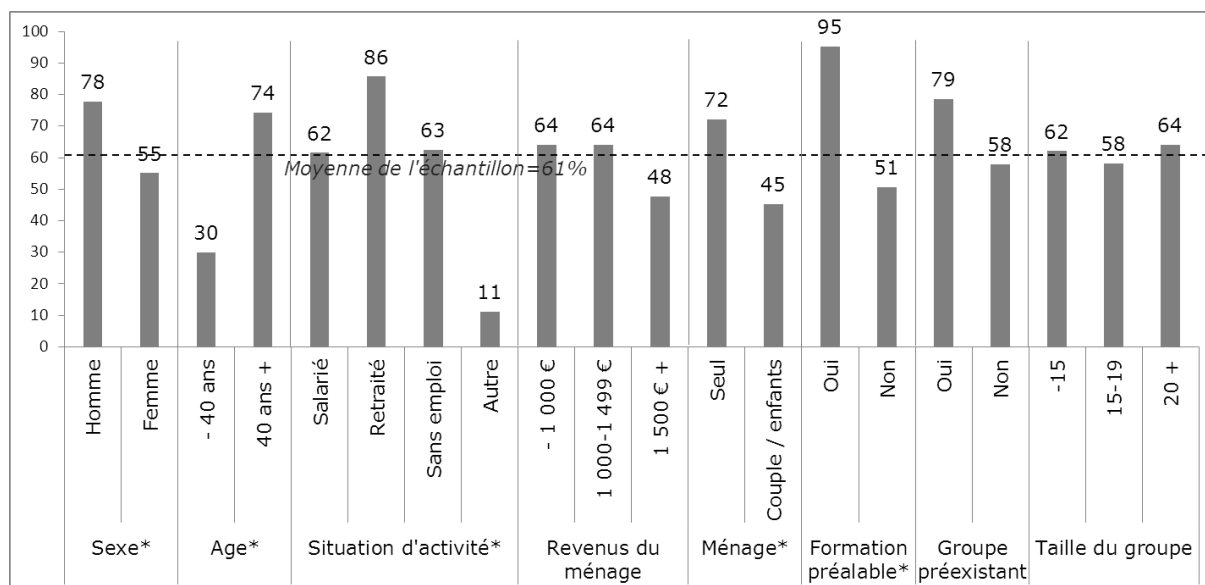
1.4 Les facteurs de succès au programme

Plusieurs caractéristiques peuvent jouer sur la probabilité de succès au programme : le profil sociodémographique des participants, les caractéristiques des groupes formés pour l'épargne, ou encore la plus ou moins grande familiarité avec les questions d'épargne et de gestion budgétaire en général (graphique 4).

²¹ Schreiner M., Sherraden M., 2005, "Drop out from individual development accounts: Prediction and prevention", *Financial Services Review* 14, pp 37-54.

- Les hommes, les plus de 40 ans, les retraités, les personnes qui vivent seules sont proportionnellement plus nombreuses à avoir reçu la bonification. Le niveau de revenu n'a en revanche pas d'impact.
- La taille et la préexistence des groupes ont été testés pour mesurer l'influence des conditions de déroulement des modules de formation sur le succès au programme : si la taille du groupe n'a pas d'influence, on observe que les personnes appartenant à un groupe déjà formé avant l'expérimentation sont proportionnellement plus nombreuses à avoir reçu la bonification.
- Enfin, le fait d'avoir déjà participé à une formation sur la gestion budgétaire est significativement lié au succès au programme.

Graphique 4 – Part de bénéficiaires répondant ayant reçu la bonification en fonction de leur profil



Sources : Tableau de bord du projet SIMS et première vague de l'enquête SIMS auprès des bénéficiaires du programme, exploitation Crédoc

* : différence statistiquement significative au seuil de 5% (test χ^2)

Base : ensemble des bénéficiaires ayant répondu à la première vague d'enquête (n=97)

Afin d'identifier l'effet « propre » des caractéristiques des bénéficiaires sur les chances de succès au programme, la probabilité d'avoir reçu la bonification *versus* ne pas avoir reçu de bonification a été modélisée par régression logistique. L'intérêt de ce modèle est qu'il permet de prendre en compte simultanément un grand nombre de facteurs explicatifs (les modalités des variables introduites dans le modèle) et d'isoler les effets propres de chaque facteur. Pour chaque facteur on raisonne ainsi « toutes choses égales par ailleurs », et l'effet de chacun est estimé par rapport à une situation de référence (Réf.).

Plusieurs modèles ont donc été construits pour tenir compte simultanément de l'ensemble des caractéristiques identifiées comme ayant un impact sur les chances de succès au programme. Le revenu du ménage et la taille du groupe ne jouant pas sur les chances de succès, ils ne sont pas présentés dans le modèle retenu (voir tableau 5 ci-dessous).

Comme le montre le tableau ci-dessous, toutes choses égales par ailleurs (à sexe âge, situation d'activité, situation familiale, antériorité d'une formation et préexistence du groupe donnés), les caractéristiques suivantes augmentent significativement les chances de succès au programme :

- **avoir 40 ans ou plus,**
- **avoir déjà bénéficié d'une formation sur la gestion budgétaire,**

- **être un homme,**
- **vivre seul.**

En revanche, les inactifs et les personnes qui appartiennent à un groupe qui existait déjà avant le programme n'ont pas une plus grande probabilité d'aller jusqu'au bout du programme, toutes choses égales par ailleurs.

Finalement, il apparaît que ce sont **les personnes qui assument souvent des responsabilités familiales qui participé moins activement au programme** (les femmes, les moins de 40 ans et les personnes en couple et / ou avec des enfants). Le fait que les modules de formations se soient majoritairement déroulés le soir constitue un élément de compréhension de ce phénomène, et invite à davantage de flexibilité pour maintenir la participation sur toute la durée du programme. On observe également un effet de **capitalisation** à partir des formations suivies avant le programme.

Tableau 5 - Modélisation de la probabilité d'avoir reçu la bonification (paramètres estimés de la régression logistique) (n=97)

	Paramètres estimés
Constante	1,25
Sexe	
Homme	réf
Femme	-1,34 *
Age	
Moins de 40 ans	réf
40 ans et plus	2,35 ***
Situation d'activité	
Actif	réf
Inactif, retraité	ns
Situation familiale	
Vit seul	réf
Vit en couple et/ou avec enfants	-1,20 *
Avait déjà bénéficié d'une formation sur la gestion budgétaire ?	
Oui	2,45 **
Non	réf
Appartient à un groupe qui préexistait à SIMS ?	
Oui	réf
Non	ns

Qualité du modèle	
Rapport de vraisemblance	<,0001
R ² ajusté	0,49
Pourcentage concordant	83,4

Source : Tableau de bord du projet SIMS et première vague de l'enquête SIMS auprès des bénéficiaires du programme, exploitation Crédoc

Lecture : un coefficient de signe positif (resp. négatif), statistiquement significatif, indique que l'on est en présence d'un facteur qui accroît (resp. réduit) la probabilité d'avoir reçu la bonification à l'issue du programme.

*** : significatif au seuil de 1% ; ** : significatif au seuil de 5% ; * : significatif au seuil de 10% ; ns : non significatif ; réf : catégorie de référence.

2/ Les effets du dispositif sur les comportements et opinions des bénéficiaires

Le programme visait à inculquer une culture de l'épargne auprès de personnes précaires afin d'améliorer leur stabilité financière et de favoriser leur intégration sociale. Au travers de la double approche cognitive (avec les modules de formation) et comportementale (grâce à la mise en pratique) adoptée par l'expérimentation, les effets du programme peuvent se situer à deux niveaux liés l'un à l'autre :

- les connaissances et les **opinions**, qui induisent une prédisposition à agir (par exemple, comprendre le fonctionnement d'un compte épargne et juger comme positif le fait d'épargner);
- les **comportements** qui traduisent une mise en action concrète (par exemple, ouvrir un compte d'épargne et effectuer des versements réguliers).

Ces deux dimensions sont étroitement liées, dans la mesure où les individus tendent généralement à une mise en cohérence de leurs opinions et de leurs actions. C'est donc sous ces deux angles que l'évaluation quantitative s'est attachée à mesurer l'effet du programme, en distinguant les effets sur l'épargne, la gestion du budget et le recours aux crédits. Les entretiens qualitatifs ont par

ailleurs permis de mettre en relief un effet du programme sur **l'intégration sociale** des bénéficiaires.

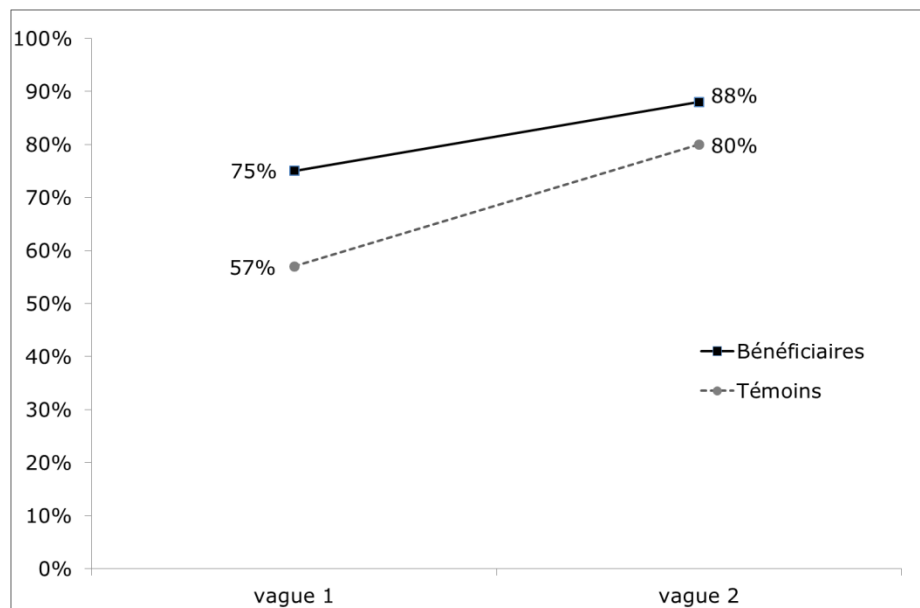
2.1 Un impact positif à moyen terme sur les comportements d'épargne

2.1.1 Des opinions déjà favorables à l'épargne qui restent positives

A propos de l'épargne, les bénéficiaires comme les témoins déclarent des opinions globalement très positives. Lors de la première vague, plus des deux-tiers des répondants déclarent en effet n'être pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : « *Cela ne rapporte rien d'épargner* ». Ce résultat reste stable lors de la deuxième vague d'enquête.

En ce qui concerne l'intérêt d'épargner des petits montants, les opinions sont là aussi très favorables, et on observe à la vague 2 une augmentation des répondants qui déclarent n'être pas du tout d'accord avec l'idée que « *Cela ne sert à rien d'épargner des petites sommes* » (graphique 5). Cependant, ceci est vrai pour les bénéficiaires comme pour les témoins, on ne peut donc pas attribuer cet effet au seul programme : il peut s'agir d'un effet plus global de l'accompagnement dispensé dans les CPAS, notamment pour les personnes en médiation de dettes.

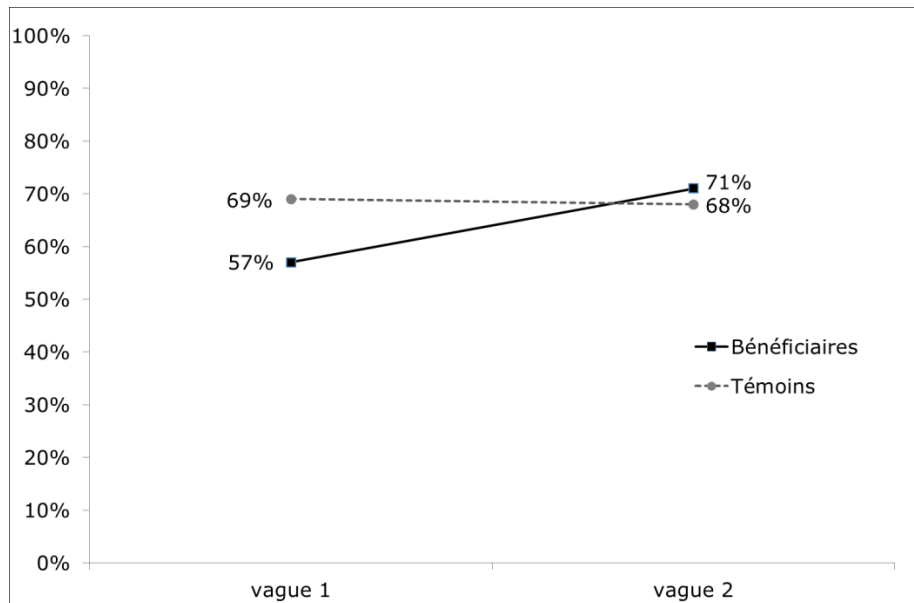
Graphique 5 - Part des répondants déclarant n'être « pas du tout d'accord » avec l'affirmation : « Cela ne sert à rien d'épargner des petites sommes ».



Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

C'est surtout l'opinion vis-à-vis de la nécessité d'être régulier dans ses versements qui semble avoir été impacté par le programme (graphique 6). Les bénéficiaires se déclarant tout à fait d'accord avec l'idée selon laquelle « *si on veut réellement épargner, il faut mettre de l'argent de côté régulièrement* » sont plus nombreux à la vague 2 qu'à la vague 1 (+14 points) alors que le score du groupe témoin reste stable.

Graphique 6 - Part des répondants se déclarant « tout à fait d'accord » avec l'affirmation « Si on veut réellement épargner, il faut mettre de l'argent de côté régulièrement »



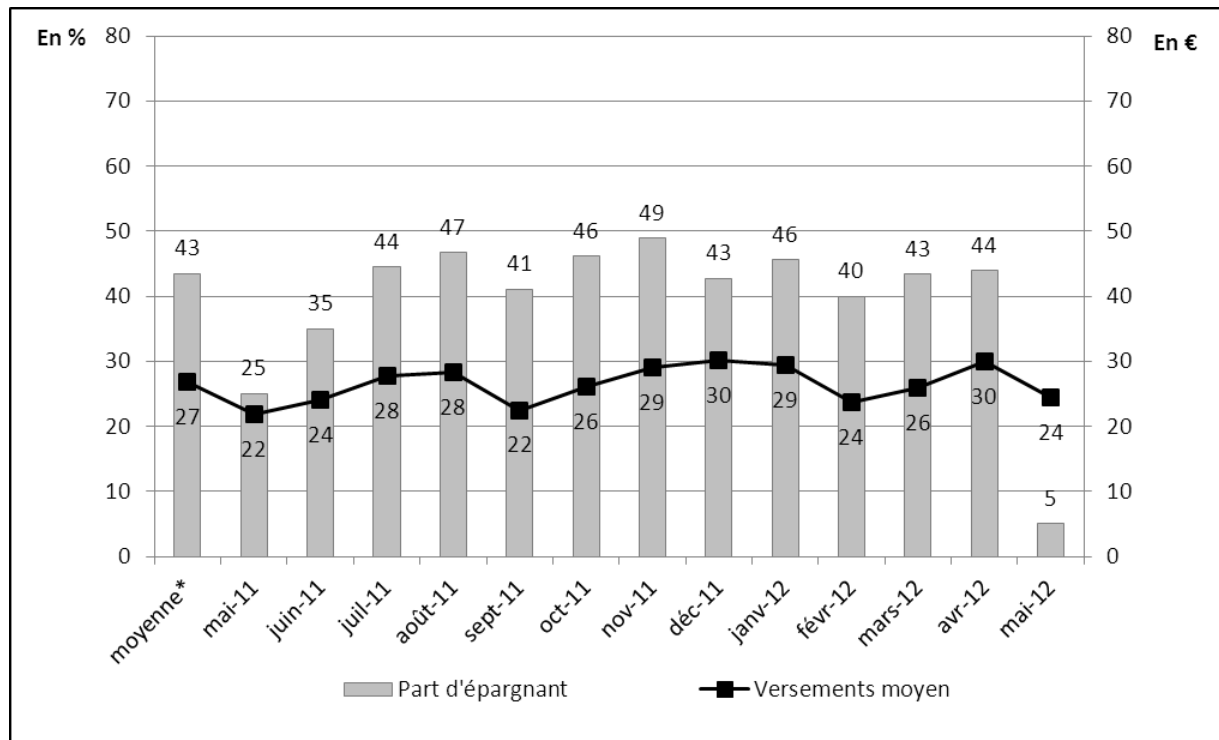
Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

Finalement, les bénéficiaires étaient déjà majoritairement convaincus par le bien-fondé de l'épargne en amont du programme, les opinions vis-à-vis de l'épargne n'ont donc évolué qu'à la marge, sauf pour l'intérêt d'épargner régulièrement, ce qui peut être lu comme un effet direct de la mise en pratique prévue dans le programme. C'est donc surtout au niveau du comportement qu'on peut lire un impact du dispositif.

2.1.2 La moitié des bénéficiaires a épargné régulièrement pendant le programme

Les données du tableau de bord permettent d'analyser dans le détail les comportements d'épargne des bénéficiaires sur toute la durée du programme : la fréquence et les montants versés y sont consignés exhaustivement.

Le graphique 7 ci-dessous présente les taux d'épargnant et les montants moyens versés mensuellement.

Graphique 7 - Part des bénéficiaires ayant épargné (en %) et montant moyens versés chaque mois (en €)

Source : Tableau de bord du programme SIMS, exploitation Crédoc

Base : ensemble des bénéficiaires n=180.

* la moyenne est calculée sur les mois de juin 2011 à avril 2012.

Le taux d'épargnants est stable sur l'ensemble de la période, à l'exception des mois de mai 2011 et de mai 2012, qui correspondent à un décalage dans le temps du lancement du programme entre les différents sites.

Une petite moitié de bénéficiaires a donc épargné sur toute la période. Leurs **versements mensuels moyens se caractérisent par leur régularité** : entre 22 et 30 euros. Le montant moyen épargné par l'ensemble des participants est de 136 euros. Il s'élève à 236 euros si l'on considère ceux qui ont épargné au moins une fois, soit un montant très proche du plafond bonifié (240 euros)²².

Aux mois de septembre et février, on observe une baisse du taux d'épargnants et du montant du versement moyen par épargnant. Ceci peut s'expliquer par des dépenses ponctuelles liées respectivement à la rentrée scolaire, notamment pour les parents, et aux factures énergétiques en février. Dans les deux cas, un effet de rattrapage s'opère dans les deux mois suivants.

Les participants les plus actifs (ceux qui ont eu le droit à la bonification) ont effectué près de 10 versements de 27 euros en moyenne, soit un montant total épargné de 265 euros en moyenne à l'issue des 12 mois. Près de 10 000 euros ont été versés pour la bonification, soit 110 euros en moyenne pour les 88 participants qui ont eu le droit à la bonification. 60 bénéficiaires ont reçu la bonification maximum de 120 euros, soit un tiers de l'ensemble des participants au programme. Notons enfin que 26 participants sur 180 ont mis de côté entre 250 et 1060 euros, soit des montants totaux supérieurs au plafond bonifié.

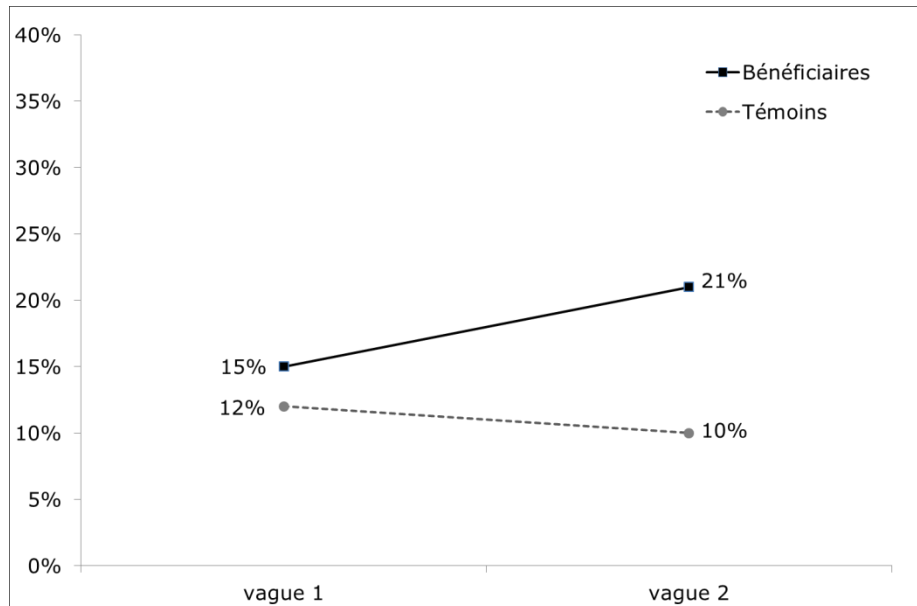
²² Les revenus mensuels des ménages bénéficiaires en Belgique sont inférieurs à 1 500 € pour 80% d'entre eux (et moins de 1 000 € pour un quart des participants).

2.1.3 Un quart des bénéficiaires épargne plus souvent qu'avant à l'issue du programme

L'enquête permet d'observer **un impact positif attribuable au programme SIMS sur les pratiques d'épargne 7 mois après la fin de l'expérimentation**

21% des bénéficiaires déclarent épargner tous les mois lors de la deuxième vague d'enquête. Ils n'étaient que 15% lors de la vague 1 (graphique 8). Les témoins, qui n'ont pas bénéficié du programme, n'ont pas modifié leurs pratiques d'épargne (on observe même une légère baisse des épargnants mensuels).

Graphique 8 - Part des répondants déclarant avoir mis de l'argent de côté chaque mois au cours des trois derniers mois



Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

Un indicateur d'évolution positive des pratiques d'épargne a été construit. Il s'agissait d'identifier les répondants qui déclarent une fréquence plus importante d'épargne à la deuxième vague par rapport à la première (ceux qui déclaraient ne pas épargner à la vague 1 et qui épargnent au moins de temps en temps à la vague 2, ainsi que les répondants qui épargnaient de temps en temps en vague 1 et tous les mois en vague 2.) : **un quart des bénéficiaires déclarent épargner plus souvent à la deuxième vague qu'à la première**. Cela ne concerne que 15% de l'échantillon témoin.

2.1.4 Une prise de conscience du lien entre l'épargne et la formalisation de projets pour soi ou pour ses proches

Les entretiens qualitatifs ont permis de mettre en évidence qu'une plus-value du programme réside dans le fait que les montants épargnés et bonifiés ont permis à certains bénéficiaires de **concrétiser un projet** ou de payer des factures en souffrance :

« [Le programme leur a donné un] sentiment de revalorisation, liberté de retrouver son épargne, ça correspond aussi parfois à des rêves qui se remettent en route » (conseiller CPAS).

« Ils ont retrouvé une petite somme d'argent, ce qui a pu permettre de réaliser un projet : acheter 500 litre de mazout, régler une facture en souffrance... satisfaire un besoin, mais souvent un besoin primaire » (CPAS au sein duquel le groupe était constitué de personnes en médiation de dettes, public particulièrement précaire d'après le conseiller).

Pour certains bénéficiaires, cela a favorisé une prise de conscience de l'intérêt concret de l'épargne, en lien avec **une attitude de précaution et/ou de projection dans l'avenir**, pour soi ou pour les autres – et en particulier pour les enfants :

« Ils ont expliqué beaucoup de choses. Par exemple [l'épargne peut être utile] pour acheter des voitures, ou une maison, ou des choses à la maison [...] En cas de problème, d'avoir un peu d'argent de côté pour moi et mes enfants [...] par exemple avec les petites, ou les factures que je dois payer » (Bénéficiaire).

Ces facteurs constituent une source de motivation importante pour les bénéficiaires. Epargner pour les autres a d'autant plus de sens dans un contexte de crise économique où les liens de **solidarité** se renforcent. On observe d'ailleurs dans l'enquête une augmentation de la part des répondants (bénéficiaires comme témoins) qui estiment que *« quand on a un peu d'argent il vaut mieux le donner à ses proches ou à sa famille quand ils en ont besoin plutôt que d'épargner pour soi-même »* (1/10 en moyenne en vague 1 contre 1/4 en vague 2).

2.1.5 Un meilleur suivi des dépenses au jour le jour et une gestion budgétaire davantage tournée vers l'avenir

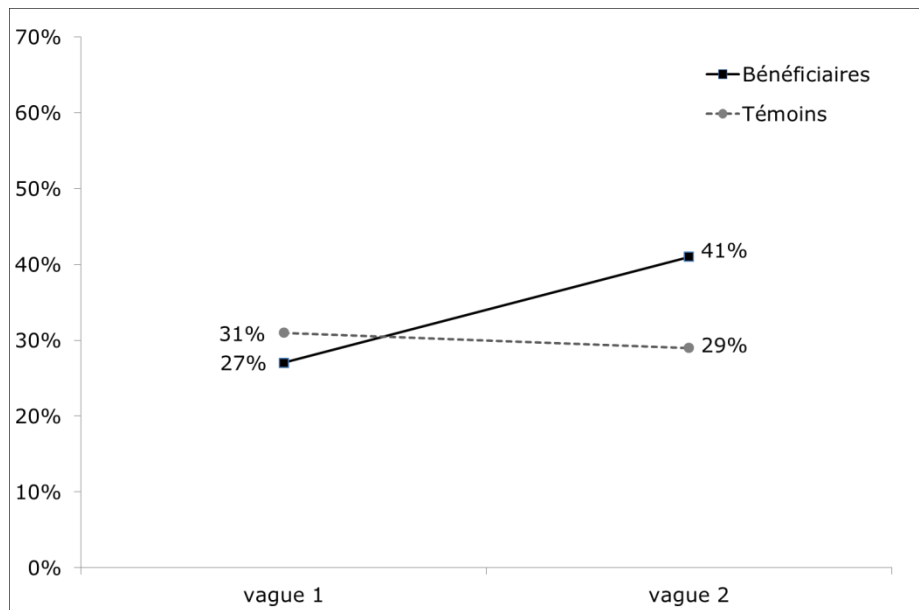
L'analyse du discours des bénéficiaires lors des entretiens qualitatifs montre qu'ils resituent leur comportement d'épargne dans une approche plus globale de gestion de leur budget, et notamment des dépenses. Plusieurs mettent en avant le fait que l'effort d'épargne pendant le programme leur a permis de se rendre compte qu'il n'était pas nécessaire de « se priver » pour mettre de l'argent de côté, mais qu'il fallait plutôt adopter **une utilisation plus raisonnée de son budget en limitant les dépenses superflues** :

« si je vais acheter quelque chose, est-ce que c'est vraiment utile ? J'analyse avant d'acheter, je fais la part des choses : si ce n'est pas utile je n'achète pas » (Bénéficiaire).

L'étude quantitative montre une meilleure formalisation du suivi des dépenses et une vérification plus systématique des relevés de compte chez les bénéficiaires.

Le suivi formalisé des dépenses s'améliore nettement pour les bénéficiaires (+14 points) alors qu'il a tendance à régresser pour les témoins (cf. graphique 9). Les bénéficiaires sont également plus nombreux à vérifier systématiquement si leur relevé bancaire ne contient pas d'erreur (les 2/3 à la vague 2 contre la moitié seulement à la vague 1). Néanmoins, les témoins connaissent une évolution comparable : il n'est donc pas possible de conclure à un effet propre du programme.

Graphique 9 - Part des répondants déclarant suivre leurs dépenses au fur et à mesure (dans un carnet, dans un fichier informatique...)

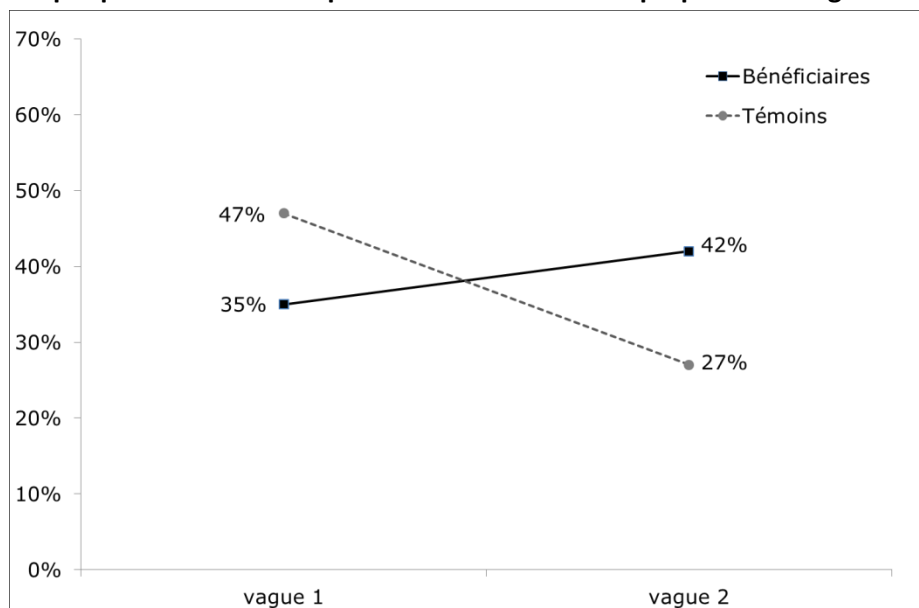


Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

Alors que les scores concernant le suivi des dépenses s'améliorent chez les bénéficiaires, il est surprenant de constater que leur vision globale des sorties mensuelles reste floue : à la vague 1 comme à la vague 2, seuls 1/3 d'entre eux environ déclarent savoir combien ils dépensent chaque mois. Les témoins à l'inverse, alors qu'ils ne formalisent pas davantage le suivi de leurs dépenses, sont plus nombreux à la vague 2 à connaître le montant mensuel de leurs dépenses (50% à la vague 2, soit +11 points).

Finalement, **les bénéficiaires semblent d'avantage adopter une gestion budgétaire tournée vers l'avenir, par anticipation** plutôt que par un suivi rétrospectif de leurs dépenses globales. Ainsi, ils sont plus nombreux à préparer un budget tous les mois à la vague 2 par rapport à la vague 1 (voir graphique 10 ci-dessous).

Graphique 10 - Part des répondants déclarant avoir préparé un budget tous les mois



Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

2.2 Une vigilance accrue à l'égard des crédits

2.2.1 Davantage de prudence vis-à-vis des crédits chez les bénéficiaires comme chez les témoins

L'analyse comparée des données des vagues 1 et 2 sur les questions relatives aux crédits montre davantage de prudence vis-à-vis du crédit, de la part des bénéficiaires comme des témoins (tableau 6). **Il n'est donc pas possible d'attribuer cet effet au seul programme SIMS.**

Tableau 6 - Evolution des opinions relatives aux crédits

Intitulé de la question	Réponse	Bénéficiaires			Témoins		
		Vague 1	Vague 2	Diff. v2 - v1	Vague 1	Vague 2	Diff. v2 - v1
Il faut éviter d'emprunter de l'argent, c'est trop risqué	Tout à fait d'accord	7%	18%	+11	14%	44%	+30
Ce n'est pas un problème d'emprunter, quand on est sûr de pouvoir rembourser	Pas du tout d'accord	4%	28%	+24	8%	12%	+4
Finalement, si vous aviez besoin d'emprunter de l'argent, est-ce que :	Vous cherchiez le crédit le moins cher*	86%	94%	+8	81%	88%	+7
Tous les crédits sont à peu près équivalents, ce n'est pas la peine de passer trop de temps pour en choisir un	Pas du tout d'accord	35%	63%	+28	31%	39%	+8

* vs. Vous choisiriez le premier crédit pour lequel votre demande est acceptée

Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc

Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

Plusieurs pistes d'explication sont envisageables pour expliquer cette évolution conjointe chez les témoins et les bénéficiaires. L'interprétation est à chercher dans un contexte plus global que celui du seul programme SIMS au niveau national et/ou au niveau de l'accompagnement des CPAS.

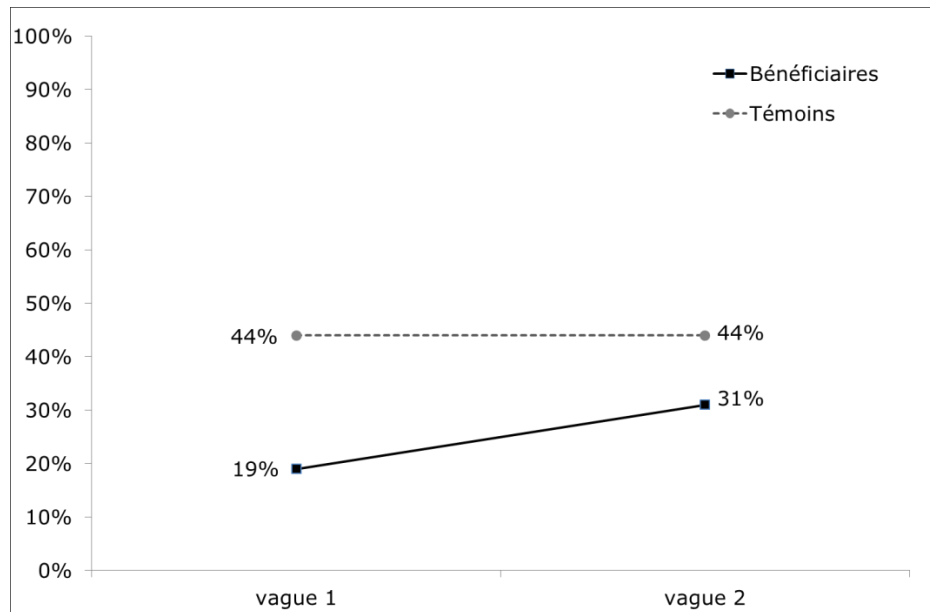
- Au niveau national, on peut y voir un effet de la campagne de sensibilisation vis-à-vis des crédits à la consommation lancée en décembre 2010 en Belgique lors de la mise en place de la nouvelle loi européenne sur les crédits à la consommation. Cette campagne a débuté en amont du projet SIMS, cela supposerait donc que ses effets ne soient pas encore perceptibles en décembre 2011-janvier 2012, date de la passation de la vague 1.
- Au niveau des CPAS, il peut s'agir d'un effet de l'accompagnement des conseillers, notamment dans le cadre des formations dispensées pour les bénéficiaires en médiation de dettes²³.

2.2.1 Une augmentation du recours à l'emprunt informel

La part des bénéficiaires déclarant avoir emprunté de l'argent au cours des trois derniers mois augmente de 12 points entre les deux vagues. Celle des témoins, deux fois plus élevée que les bénéficiaires à la vague 1, reste stable lors de la deuxième interrogation.

²³ Il n'est cependant pas possible de distinguer les bénéficiaires et les témoins en médiation de dettes des autres répondants à l'enquête.

Graphique 11 - Part des répondants déclarant avoir emprunté de l'argent au cours des trois derniers mois (à une banque ou à quelqu'un de son entourage)



Source : enquête SIMS auprès des bénéficiaires et des témoins, exploitation Crédoc
Base : ensemble des répondants aux deux vagues (52 bénéficiaires et 52 témoins).

Ce sont les emprunts auprès des proches qui constituent le gros de l'augmentation que l'on observe chez les bénéficiaires du programme. Ceci pourrait être une conséquence des résultats détaillés ci-dessus. Dans une logique de gestion budgétaire tournée vers l'avenir, on peut concevoir que les bénéficiaires élaborent des projets pour lesquels l'épargne n'est pas suffisante : ils sont donc plus enclins à recourir à des emprunts auprès de leurs proches, l'attitude envers les crédits souscrits auprès des institutions allant vers davantage de méfiance.

2.3 Intégration sociale : un effet potentiel à long terme ?

2.3.1 Un gain de confiance en soi

Les entretiens qualitatifs auprès des formateurs, des conseillers et des bénéficiaires révèlent un impact positif du programme sur la confiance en soi des bénéficiaires.

Le discours des bénéficiaires interrogés révèle leur manque de confiance en leur capacité d'action de manière autonome et met en avant un besoin d'encouragement pour arriver à épargner : « **Pouvoir mettre de l'argent de côté, d'y arriver** [...] le fait de penser que tu dois mettre de côté obligatoirement, **ça t'encourage** » (Bénéficiaire) ; « J'ai pensé que ça allait m'aider, me **donner du courage** » (Bénéficiaire).

Les acteurs ont observé un **gain de confiance en soi** chez les bénéficiaires qui sont allés au bout du programme. Cette confiance a été acquise au travers d'une prise de conscience de leur capacité d'action :

- Certains bénéficiaires ont réalisé qu'ils étaient **capables de mettre de l'argent de côté** régulièrement, même si leurs ressources sont minimes : « [le programme] leur montre qu'ils peuvent aussi le faire eux-mêmes » (conseiller CPAS).
- D'autres ont tiré de cette réussite un **sentiment de fierté**, incarné par le symbole fort de la remise d'un diplôme à l'issue du programme : « A la fin, on a eu la remise du diplôme du

super épargnant. Certaines personnes nous ont dit que ça leur avait fait super plaisir : « enfin, j'ai un diplôme ». Ils nous ont clairement exprimé leur satisfaction d'avoir réussi à épargner, et ils continuent » (conseiller CPAS).

2.3.2 Une émulation collective dynamisante

Enfin, au travers des modules de formation, le programme a favorisé la création d'une dynamique collective. Outre l'émulation intellectuelle qui en a résulté, l'aspect collectif des formations joue dans le sens de **l'intégration sociale des bénéficiaires**.

Pour les acteurs interrogés, le programme a permis aux bénéficiaires, souvent isolés socialement, d'avoir une activité ponctuelle et de rencontrer d'autres personnes qui connaissent les mêmes difficultés qu'eux.

« Ça leur permet de faire quelque chose de concret. Souvent, ce sont des personnes qui n'ont rien, pas de travail, pas de formation, plus personne ne les considère vraiment. Là, ils devaient se lever le matin, ils avaient quelque chose à faire comme tout le monde » (conseiller CPAS)

Dans certains groupes, une réelle dynamique collective s'est enclenchée.

- *« Pour la dernière séance, comme nous étions tous de nationalités différentes, chacun a apporté une spécialité de son pays. C'était un groupe soudé, avec beaucoup de respect. **Il s'est passé beaucoup de choses au niveau humain** » (conseiller CPAS)*
- Un groupe a mis en place un système de covoiturage pour les modules de formation afin de pallier les difficultés de déplacement rencontrées par plusieurs participants *« C'est déjà une réussite en soi ! » (conseiller CPAS)*

Enfin, cette dynamique a parfois perduré au-delà du projet SIMS mais cela reste minoritaire (et en deçà de l'objectif de pérennisation des groupes en groupe d'épargne) :

- Deux groupes se sont mis à épargner collectivement en tant que communautés autofinancées (CAF). De nouveaux membres les ont rejoint (il s'agit en particulier du groupe formé à partir de l'association culturelle équatorienne, dont les membres étaient plus familiers avec le concept d'épargne collective).
- Un groupe continue les rencontres mensuelles pour discuter autour de thèmes liés ou non à la gestion budgétaire, toujours animées par RFA et toujours dans le local du CPAS.

3/ **Les effets du projet sur les acteurs et partenaires**

Au-delà des effets du programme sur les bénéficiaires, l'évaluation a permis de mettre en évidence un impact sur les dynamiques partenariales et les pratiques professionnelles des partenaires de l'expérimentation.

3.1 La création d'un premier partenariat entre RFA et les CPAS

RFA et les CPAS n'avaient pas de contact avant le projet. Les conseillers interrogés ne connaissaient par le réseau avant le programme SIMS.

Pour RFA, le programme a donc permis à la structure de se faire connaître du réseau des CPAS, qui représente une « force de frappe » intéressante étant donné leur couverture du territoire et leur proximité avec les publics les plus précaires: *« Avant, on avait peu de contacts avec les CPAS. Le programme a créé ce partenariat, et permet à RFA d'asseoir sa légitimité pour proposer des axes d'action dans ce champ » (salarié RFA).*

Pour les CPAS, ce partenariat est également enrichissant dans la mesure où cela leur permet de **mieux accompagner leurs bénéficiaires**, et ce à double titre :

- RFA intervient aujourd'hui au sein de groupes CPAS « école de consommateurs » pour dispenser des formations sur l'épargne ou les initiatives solidaires locales (actions financées par la Communauté Française).
- Pour les conseillers CPAS qui ont assisté aux modules, l'approche de RFA et le contenu pédagogique des formations vient enrichir leurs propres interventions : « *Ça donne de nouvelles pistes de thématiques pour enrichir les formations* » (conseiller CPAS). Un CPAS s'est même inspiré des informations dispensées pendant les formations pour mettre en place une « donnerie » au sein de la commune : il s'agit d'un lieu d'échanges où les citoyens peuvent proposer gratuitement les objets dont ils n'ont plus l'usage.

3.2 Une expérimentation restée trop confidentielle au niveau des acteurs locaux

Au-delà des acteurs directement partenaires du projet, l'expérimentation est restée très confidentielle sur le terrain. Ceci est en partie à relier au fait que la collaboration s'est d'abord appuyée sur des acteurs volontaires, à titre personnel, plutôt que sur un partenariat institutionnel formel.

Globalement, les CPAS partenaires regrettent qu'il n'y ait eu que **peu d'échanges entre les conseillers**. RFA a pourtant organisé une réunion d'évaluation à laquelle les partenaires CPAS étaient conviés. Si globalement, les CPAS ont apprécié ce temps d'échange de pratiques professionnelles, une répondante confie que pour elle, il était difficile de comparer les expériences de chacun, les modèles organisationnels et les publics bénéficiaires des CPAS étant jugés trop hétérogènes d'un CPAS à l'autre pour comparer les modalités de mise en œuvre de l'expérimentation et les effets perçus sur le public.

Similairement, **l'expérimentation est restée très confidentielle** au sein même des CPAS partenaires. Les conseillers semblent n'avoir que très peu échangé entre eux. Une conseillère CPAS rapporte : « *Quand je faisais des modules, parfois [mes collègues et ma hiérarchie] me demandaient 'mais au fait tu fais quoi ?'.* ».

3.3 Des échanges de pratiques fructueux au travers de la coordination internationale

Pour RFA, le bilan du partage d'expérience international est très positif dans la mesure où les porteurs estiment avoir tiré des enseignements des expérimentations des autres pays sur le recrutement des bénéficiaires, les différentes stratégies de contact, les contenus des formations, ou encore les techniques d'animation.

A propos de la coordination, si elle est jugée essentielle, elle est aussi chronophage : « *c'est essentiel pour assurer une bonne gouvernance, ajuster les activités au projet européen, comprendre les différences nationales [mais c'est] un gros travail administratif pour la mise au point des conventions : c'est un travail lourd* » (RFA).

Les enseignements de l'expérimentation

Le **programme SIMS** a été déployé en Belgique auprès de **180 bénéficiaires** entre mai 2011 et mai 2012. Il s'agissait d'un double programme de micro-épargne avec d'un côté **5 modules d'éducation financière**, et de l'autre une **incitation financière à l'épargne** : les participants recevaient une bonification de 50% du montant global épargné sur les 12 mois du programme, dans la limite de 120 € au total, et sous condition de régularité dans la participation aux modules et aux versements mensuels.

L'évaluation du programme par le Crédoc s'est faite sur toute la durée de l'expérimentation et a combiné une double approche qualitative et quantitative :

- une **double interrogation par questionnaires** des bénéficiaires et d'un échantillon témoin à 12 mois d'intervalle ;
- la mise en place et le suivi d'un **tableau de bord** détaillant les actions suivies pour chacun des bénéficiaires (présence aux modules de formation, fréquence et montant des versements d'épargne);
- **10 entretiens qualitatifs auprès des porteurs et des partenaires** du programme ;
- **5 entretiens qualitatifs** auprès d'un échantillon diversifié de **bénéficiaires**.

Il s'agit ici de résumer les **principaux résultats issus de l'évaluation**, en distinguant les **forces et les faiblesses du programme**. Des **recommandations** sont ensuite proposées sur la base de ce bilan.

1/ Forces du programme : un impact positif sur les bénéficiaires qui épargnent plus souvent

1.1 Un impact positif et durable sur les comportements d'épargne et de gestion budgétaire

L'évaluation a permis de mettre en évidence un impact positif du programme sur le comportement d'épargne pendant et à l'issue de l'expérimentation :

- 7 mois après la fin de l'expérimentation, un quart des bénéficiaires **épargnent plus souvent** qu'au début du programme. C'est le cas de 15% seulement des témoins.
- Près de la moitié des bénéficiaires a **épargné régulièrement (au moins 7 mois sur 12) tout au long de l'expérimentation**.

Les modalités incitatives (au travers de la bonification) et relativement contraignantes (épargne « bloquée » sur un compte extérieur²⁴), prévues par les porteurs ont contribué à mobiliser activement une part des bénéficiaires pendant le programme, et les effets sur les comportements d'épargne perdurent au-delà de la fin de l'expérimentation.

Les bénéficiaires adoptent par ailleurs des habitudes de **gestion budgétaire davantage formalisées et tournées vers l'avenir** : la part des bénéficiaires déclarant préparer un budget tous les mois passe de 35% à 42% entre les deux vagues d'enquête (la tendance est inverse chez les témoins).

²⁴ Les participants pouvaient retirer les sommes épargnées à tout moment mais cela les excluait du programme et des avantages liés à l'octroi de la bonification.

Enfin, ils font preuve d'une plus grande prudence vis-à-vis des crédits (les indicateurs de prudence vis-à-vis du crédit augmentent de 8 à 28 points), mais ce constat, vrai pour les témoins également, n'est pas attribuable au seul programme SIMS.

1.2 Un effet d'intégration sociale marquée par une forte synergie entre les facettes individuelles et collectives du programme

Les deux volets du programme – les modules collectifs de formation d'un côté et l'incitation financière à l'épargne de l'autre – agissent en synergie : les bénéficiaires actifs sur le volet épargne sont également assidus aux modules de formation. La dynamique sociale d'un côté et l'intérêt financier de l'autre constituent des **facteurs de motivation qui se renforcent mutuellement**.

Ensuite, leur impact est également complémentaire. Les modules collectifs de formation, grâce à l'approche pédagogique concrète et interactive, ont favorisé l'émergence d'échanges entre les participants. La dynamique collective a créé un facteur de **motivation** pour les bénéficiaires, de **gain de confiance en soi** au travers de l'échange avec des personnes présentant également des difficultés financières, et **d'intégration sociale**.

2/ Faiblesses du programme : l'adhésion des bénéficiaires et des acteurs

L'évaluation a également permis de mettre en avant les faiblesses et limites du programme.

2.1 Plus de la moitié des bénéficiaires n'a pas participé activement au programme

Ce taux élevé de déperdition – comparable à d'autres programmes du même type mis en place aux Etats-Unis²⁵ – est préjudiciable à double titre :

- En raison de la perte de **l'investissement fourni par les acteurs et partenaires** en termes de sélection, d'effort de mobilisation pour le recrutement, et d'accompagnement sur le programme.
- En raison d'un potentiel effet négatif pour les personnes qui ne sont pas parvenues à épargner malgré l'incitation financière et l'accompagnement : elles **risquent d'être découragées quant à leur capacité future à épargner**.

L'analyse des données quantitatives couplées aux entretiens qualitatifs a permis de dégager des pistes de compréhensions dans l'analyse du phénomène de d'abandon.

- Les personnes ayant à assumer **des responsabilités familiales présentent une probabilité plus élevée de ne pas participer activement au programme** : les femmes, les moins de 40 ans ou les personnes qui vivent en couple et/ou avec des enfants.
- on observe un **effet de capitalisation des programmes d'éducation financière** : les personnes qui avaient déjà suivi une formation sur la gestion budgétaire avant le programme SIMS ont eu un meilleur taux de succès sur l'expérimentation.

2.2 Des difficultés de mobilisation des partenaires

Une minorité des structures contactées par le porteur a finalement participé au programme (11 CPAS et une association culturelle sur plus de 400 contactées initialement). L'évaluation a permis de mettre en évidence plusieurs types de freins à l'engagement des travailleurs sociaux :

²⁵ Schreiner M., Sherraden M., 2005, "Drop out from individual development accounts: Prediction and prevention", Financial Services Review 14, pp 37-54.

- des appréhensions liées à un **manque d'adhésion** à l'idée d'inciter des personnes précaires à épargner (considérée comme inutile ou impossible);
- des réticences liées à **la confiance** dans les porteurs du projet (RFA), peu connus des CPAS chargés de la mobilisation des bénéficiaires et non cautionnés par un acteur identifié du secteur bancaire ;
- **une crainte d'un engagement chronophage** pour des conseillers qui se sentent déjà submergés par leur travail quotidien.

En conséquence, l'objectif initial de former des formateurs recrutés parmi les travailleurs sociaux partenaires afin d'animer des groupes a dû être abandonné rapidement.

3/ Pistes d'amélioration : la confiance comme levier de mobilisation

La confiance apparaît clairement comme une clé de succès pour susciter l'adhésion et l'engagement actif des partenaires comme des bénéficiaires.

3.1 Fidéliser les bénéficiaires tout au long du programme

Un premier axe de travail consiste en la fidélisation des bénéficiaires pour prévenir les abandons. Deux pistes doivent être mobilisées conjointement : il s'agit d'une part de s'appuyer sur les leviers de motivation identifiés et, d'autre part, de lever les éventuels freins à l'engagement des participants.

Du côté des facteurs de motivation, l'enclenchement d'une **dynamique collective** au sein des groupes constitués pour les modules de formation apparaît comme un levier potentiellement puissant. Les modules doivent par ailleurs s'appuyer sur des contenus de formation qui permettent aux bénéficiaires de faire le lien avec **leurs projets personnels** et une **approche pédagogique interactive et ludique**.

Concernant les freins à l'engagement des bénéficiaires, l'existence de **contraintes personnelles** accroît le risque d'abandonner le programme. Le programme doit pouvoir s'intégrer dans le cadre de l'accompagnement socio-professionnel offert au sein des structures partenaires afin de lever ces éventuels freins.

3.2 Accroître la mobilisation des travailleurs sociaux et des bénéficiaires au travers de partenariats plus formalisés

La **formalisation de partenariats avec les collectivités locales et les institutions bancaires** viendra accroître la légitimité du programme pour susciter davantage d'engouement de la part des travailleurs sociaux comme des bénéficiaires. Ces partenariats pourront contribuer à :

- lever les réticences liées à la confiance des bénéficiaires comme des travailleurs sociaux ;
- accroître la légitimité du programme en bénéficiant de la notoriété de ces institutions ;
- bénéficier de ces organisations comme relais pour la communication autour du dispositif et pour l'essaimage des bonnes pratiques.

Enfin, la mobilisation des partenaires pourra s'appuyer sur la **diffusion des enseignements de l'expérimentation** auprès des acteurs locaux, qu'ils aient été partenaires de l'expérimentation ou non.

Annexe 1 – Questionnaire

Question filtre pour le groupe TEMOIN : accepteriez-vous de participer à un programme d'épargne destiné à vous aider à gérer votre budget ? Ce programme consistera en des sessions d'information d'une part, et en un système d'épargne mensuel d'autre part, pour lequel vous devrez vous engager à mettre de côté une petite somme d'argent chaque mois. Cette somme sera bonifiée dans le cadre du programme, c'est-à-dire que vous recevrez 50% de la somme épargnée en récompense (jusqu'à 25€ par mois dans l'hypothèse où vous mettez de côté 50€ ou plus chaque mois).

- ☐ Oui
- ☐ Non => **STOP**

I – Votre budget : vos revenus et vos dépenses

1. Aujourd'hui, quelles sont vos sources de revenus ?

(Plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| ☐ Votre salaire | ☐ Des petits boulots |
| ☐ Des allocations publiques | ☐ Une activité d'indépendant |
| ☐ Des aides de votre famille ou d'amis | ☐ Autres (préciser) _____ |

2. Quel est le montant des revenus mensuels de votre ménage actuellement (tout compris : salaire, argent de poche, allocations, aides et autres...)?

Merci d'essayer de donner le montant même approximatif de vos revenus du mois dernier, ou de donner au moins une estimation à l'aide des montants ci-dessous.

_____ € (montant en clair)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1 500 € et plus | ☐ 300 à 499 € |
| ☐ 1 000 à 1 499 € | ☐ Moins de 300 € |
| ☐ 500 à 999 € | |

3. Avec vos revenus actuels, actuellement, vous diriez que vous en sortez...

- | | |
|---|--|
| ☐ Très difficilement | ☐ Plutôt facilement |
| ☐ Difficilement | ☐ Facilement |
| ☐ Plutôt difficilement | ☐ Très facilement |

4. Actuellement, diriez-vous que vous arrivez à « boucler » votre budget à chaque fin de mois?

- | | |
|---|---|
| ☐ Oui sans difficulté | ☐ Non je n'y arrive pas toujours |
| ☐ Oui mais avec difficulté | ☐ Non je n'y arrive jamais |

5. Savez-vous combien d'argent environ vous dépensez chaque mois en ce moment ?

- ☐ Oui précisément (à 10 € ou 20 € près environ)
- ☐ Oui à peu près (à 50 € près environ)
- ☐ Non pas précisément
- ☐ Non je n'en ai aucune idée=> **aller en Q7**

6. Combien dépensez-vous environ chaque mois actuellement ?

Merci d'essayer de donner le montant même approximatif de vos dépenses du mois dernier, ou de donner au moins une estimation à l'aide des montants ci-dessous.

_____ € (montant en clair)

- ☐ 1 500 € et plus €
- ☐ 1 000 à 1 499 €
- ☐ 500 à 999 €
- ☐ 300 à 499 €
- ☐ Moins de 300 €

7. Suivez-vous vos dépenses au fur et à mesure (dans un carnet, dans un fichier informatique...) actuellement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

8. Vous est-il arrivé de faire un « budget » ces derniers temps (pour savoir ce que vous recevez comme argent et ce que vous pouvez dépenser) ?

- ☐ Chaque mois
- ☐ Pour certaines occasions
- ☐ Jamais

9. Vous est-il déjà arrivé de ne pas pouvoir payer à temps certaines factures au cours des 3 derniers mois ?

- ☐ Oui, cela vous est arrivé à chaque fin de mois
- ☐ Oui, cela vous est arrivé mais pas tous les mois
- ☐ Cela ne vous est jamais arrivé

10. Actuellement, lorsque vous avez besoin d'acheter quelque chose qui coûte environ 100€, que faites-vous ?

- ☐ Vous l'achetez sans vous poser de question
- ☐ Vous vérifiez d'abord que vous avez suffisamment d'argent
- ☐ Vous essayez de l'acheter à crédit, ou de payer en plusieurs fois
- ☐ Vous mettez de l'argent de côté pour l'acheter plus tard

II – Epargner et emprunter de l'argent

11. Vous est-il arrivé de mettre de l'argent « de côté » au cours des 3 derniers mois?

- ☐ Chaque mois
- ☐ De temps en temps mais pas tous les mois
- ☐ Jamais => **aller en Q15**

12. Savez-vous quelle somme vous avez mis de côté environ au cours des 3 derniers mois ?

- ☐ Oui précisément (à 10 € ou 20 € près environ)
- ☐ Oui à peu près (à 50 € près environ)

- ☐ Non pas précisément
- ☐ Non je n'en ai aucune idée => **aller en Q14**

13. A combien s'est élevée cette somme environ au cours des 3 derniers mois?

Merci d'essayer de donner un montant même approximatif, ou de donner au moins une estimation à l'aide des montants ci-dessous.

_____ **€ (montant en clair)**

- ☐ Moins de 50 €
- ☐ 50 à 100 €
- ☐ 100 à 200 €
- ☐ Plus de 200 €

14. Pour quelles raisons avez-vous mis de l'argent de côté ?

(Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Par sécurité, en cas de besoin ou de difficulté
- ☐ Pour pouvoir vous acheter quelque chose plus tard
- ☐ Pour aider votre famille si besoin
- ☐ Pour faire un cadeau à quelqu'un (pour un anniversaire, pour Noël ou autre)
- ☐ Pour financer un projet personnel (ex : vacances, achat d'ordinateur...) ou professionnel (ex : création d'entreprise)
- ☐ Pour pouvoir faire face à une grosse dépense annuelle (impôts, assurance, énergie...)
- ☐ Autre, préciser _____

15. Avez-vous emprunté de l'argent au cours des 3 derniers mois (à une banque ou à quelqu'un de votre entourage) ?

(Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Oui à une banque
- ☐ Oui à quelqu'un de mon entourage (famille, ami, proche...) ?
- ☐ Non => **aller en Q17**

16. Pour quelles raisons avez-vous emprunté ?

- ☐ Pour vous acheter quelque chose
- ☐ Pour aider votre famille
- ☐ Pour faire un cadeau
- ☐ Pour financer un projet personnel (ex : voyage) ou professionnel (ex : création d'entreprise)
- ☐ Pour boucler votre budget en fin de mois
- ☐ Pour payer des factures

17. Avez-vous payé à crédit dans un magasin au cours des 3 derniers mois (en plusieurs fois avec ou sans frais ou avec une carte de crédit du magasin) ?

- ☐ Oui en payant en plusieurs fois (avec ou sans frais)
- ☐ Oui avec une carte de crédit
- ☐ Non vous n'avez pas fait d'achat à crédit

III – Votre compte bancaire : vous êtes concerné par ces réponses si vous avez au moins un compte bancaire

18. Actuellement, avez-vous un compte bancaire ?

- ☐ Oui
- ☐ Non => **aller en Q32**

19. Depuis combien de temps ?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ 1 à 2 ans
- ☐ 2 à 5 ans
- ☐ Vous ne savez pas du tout

20. Utilisez-vous régulièrement ?

	Oui	Non
Une carte bancaire (Bancontact / Mistercash...)	☐	☐
Une carte de crédit (VISA, Mastercard,...)	☐	☐
Une carte de grand magasin (Carrefour, Cora,...)	☐	☐

21. Avez-vous déposé ou reçu régulièrement de l'argent sur ce compte au cours des 3 derniers mois ?

- ☐ Chaque mois
- ☐ Moins souvent
- ☐ Jamais
- ☐ Vous ne savez pas

22. Au cours des 3 derniers mois, avez-vous suivi votre compte bancaire pour savoir combien il vous restait ?

- ☐ Chaque semaine
- ☐ 1 à 2 fois par mois
- ☐ Moins souvent
- ☐ Jamais => **aller en Q24**

23. Comment avez-vous suivi votre compte ?

- ☐ Via les relevés mensuels envoyés par la banque (courrier ou e-mail)
- ☐ En consultant votre compte par internet
- ☐ Via des alertes SMS / mail en cas de débit
- ☐ Autre, préciser _____

24. Au cours des 3 derniers mois, avez-vous vérifié si vos relevés bancaires ne contenaient pas d'erreur ?

- ☐ A chaque fois
- ☐ Souvent
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

25. Votre banque vous prend-elle des frais pour faire fonctionner votre compte ?

- ☐ Oui elle me prend des frais
- ☐ Non elle ne me prend pas de frais
- ☐ Vous ne savez pas

26. Vous est-il arrivé que votre compte soit « à découvert » ou « en négatif » au cours des 3 derniers mois (c'est-à-dire que vous avez dépensé plus d'argent que ce que vous aviez sur votre compte) ?

- ☐ Oui, souvent
- ☐ Oui, de temps en temps
- ☐ Oui mais rarement
- ☐ Non, cela n'est jamais arrivé

27. Avez-vous un autre compte pour mettre de l'argent de côté (compte « épargne ») ?

- ☐ oui
- ☐ non => **aller en Q32**

28. Savez-vous combien vous avez sur ce compte « épargne » ?

- ☐ Oui précisément (à 10€ ou 20€ près)
- ☐ Oui à peu près (à 50€ près)
- ☐ Non pas vraiment
- ☐ Non je n'en ai aucune idée

29. Ce compte « épargne » vous rapporte-t-il de l'argent ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je ne sais pas

30. Avez-vous eu des contacts avec un conseiller de votre banque au cours des 3 derniers mois (en agence, par téléphone ou par e-mail) ?

- ☐ Oui une fois
- ☐ Oui plusieurs fois
- ☐ Non aucun contact

IV – Votre opinion sur les banques, le crédit et l'épargne

31. A propos de l'ÉPARGNE : êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes ?

<i>Cochez la case correspondante</i>	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
Cela ne sert à rien d'épargner des petites sommes.	☐	☐	☐	☐	☐
Cela ne rapporte rien d'épargner.	☐	☐	☐	☐	☐
Si on veut réellement épargner, il faut mettre de l'argent de côté régulièrement.	☐	☐	☐	☐	☐
Pour mettre de l'argent de côté, il faut avoir un compte d'épargne en plus de son compte habituel.	☐	☐	☐	☐	☐
Mettre de l'argent de côté, cela évite d'avoir à emprunter de l'argent.	☐	☐	☐	☐	☐
Quand on a un peu d'argent il vaut mieux le donner à ses proches ou à sa famille quand ils en ont besoin plutôt que d'épargner pour soi-même.	☐	☐	☐	☐	☐

32. A propos des EMPRUNTS : êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes ?

<i>Cochez la case correspondante</i>	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sait pas
Il faut éviter d'emprunter de l'argent, c'est trop risqué.	☐	☐	☐	☐	☐
Quand on emprunte, il est difficile de savoir ce qu'on va devoir rembourser chaque mois	☐	☐	☐	☐	☐
Ce n'est pas un problème d'emprunter, quand on est sûr de pouvoir rembourser.	☐	☐	☐	☐	☐
Les personnes ayant un petit salaire n'ont pas le choix du crédit car peu de banques veulent leur prêter.	☐	☐	☐	☐	☐
Tous les crédits sont à peu près équivalents, ce n'est pas la peine de passer trop de temps pour en choisir un.	☐	☐	☐	☐	☐

33. Finalement, si vous aviez besoin d'emprunter de l'argent, est-ce que

- ☐ Vous chercheriez le crédit le moins cher
- ☐ Vous choisiriez le premier crédit pour lequel votre demande est acceptée

34. Selon vous, à quoi sert l'épargne, le fait de mettre de l'argent de côté ? (question ouverte)

V – POUR TERMINER

35. Quel âge avez-vous ? _____ans

36. Etes-vous (à remplir par l'enquêteur sans poser la question)

- ☐ Une femme
- ☐ Un homme

37. Quelle est votre situation de logement

- ☐ Vous êtes locataire
- ☐ Vous êtes propriétaire
- ☐ Vous êtes en collocation
- ☐ Vous habitez chez des parents ou des amis
- ☐ Autre

38. Quelle est votre situation professionnelle

- ☐ Sans emploi
- ☐ Retraité
- ☐ Salarié à temps partiel
- ☐ Salarié à temps plein
- ☐ Autre

39. Quelle est votre situation familiale?

- ☐ Seul
- ☐ En couple
- ☐ Seul avec enfants à charge (combien ?____)
- ☐ En couple avec enfants à charge (combien ?____)
- ☐ Autre, préciser_____

40. Avez-vous déjà suivi un ou des formations/ ateliers pour apprendre à faire attention à votre compte en banque ou aux achats à faire...?

- ☐ Oui
- ☐ Non

MERCI de vos réponses

Annexe 2 – Guide d'entretien acteurs et partenaires

Evaluation qualitative

CONTEXTE DE MISE EN OEUVRE

Présentation de la structure

- Historique de la structure
- Champ d'action habituel de la structure : missions, publics, territoire

Présentation du répondant et implication dans le projet

- Fonction du répondant et rôle dans le projet
- Processus d'implication dans le projet : comment avez-vous initialement connu le dispositif ? Qu'en avez-vous alors pensé ? Pourquoi avez-vous souhaité participer au projet ?

Le contexte de mise en œuvre du projet

- Quel diagnostic a conduit à proposer ce projet ?
- Historique de la construction du projet, acteurs impliqués dans la conception du projet

Caractère innovant du projet par rapport à l'existant

- Description du système national et identification du droit commun (descriptions des dispositifs, leurs financeur et porteurs, le public cible, les résultats) / recueil de données, documentations pour une analyse documentaire plus approfondie :
 - Dispositifs pour l'information et l'éducation financière ;
 - Dispositifs d'incitation à l'épargne ;
 - Fonctionnement du système de crédit et dispositifs nationaux de lutte contre le surendettement.
- Quelles sont les actions qui étaient déjà mises en œuvre par le porteur auprès du public cible et/ou sur les questions d'épargne / d'éducation financière ?
- Le projet est-il la poursuite ou l'extension d'un projet déjà existant ?
- Les partenariats préexistaient-ils à ce projet ou sont-ils nouveaux ?

DESCRIPTION DU PROJET

Les objectifs du projet

- Objectifs qualitatifs

- Objectifs quantitatifs (chiffrés) et indicateurs
- Opinion personnelle quant aux objectifs poursuivis
- Y a-t-il eu une modification des objectifs par rapport à ce qui était initialement prévu ?

Les bénéficiaires : processus de recrutement et degré d'adhésion

- Description du public cible
- Processus d'identification du public : comment les trouve-t-on ? Est-ce basé sur le volontariat ?
- Y a-t-il une sélection des bénéficiaires (sur quels critères) ?
- Effectifs attendus et réalisés
- Adhésion du public : taux de participation, abandons
- Le public effectivement intégré au programme correspond-il à ce qui avait été anticipé ?

Détail des actions mises en œuvre

- Organisation globale du projet, identification des différents niveaux de mise en œuvre (pilotage technique, mise en œuvre opérationnelle sur le terrain)
- Description détaillée de l'ensemble des **actions** mises en œuvre (nature des actions, contenu, fréquence, lieu, nombre de participants ...)
- Actions de **communication** pour mobiliser les partenaires, informer les bénéficiaires ; communication ou événements organisés autour du projet.
- **Coordination** du projet entre les différents partenaires : réunions, échanges, retours d'expérience... Qualifier la dynamique partenariale.
- **Outils** mobilisés (construits pour le projet ou issus d'expériences antérieures)
- Eventuels ajustements par rapport à ce qui était prévu sur le papier

Les moyens mobilisés

- Financiers, matériels
- Humains (recrutements, qualification et formation des intervenants)
- Partenaires mobilisés : rôle et implication. Y a-t-il des partenaires qui étaient prévus et qui n'ont pas pu être mobilisés ? A l'inverse, y a-t-il des partenaires qui n'avaient pas été identifiés et qui ont rejoint le projet ?

ELEMENTS DE BILAN

Bilan

- Points forts, points faibles du dispositif
- Difficultés rencontrées
 - Difficultés liées au public : adhésion, motivation, comportement.
 - Difficultés organisationnelles, financières, matérielles ou techniques

- Difficultés liées aux partenariats (opérationnels, institutionnels, économiques).
- Impact sur les bénéficiaires :
 - Opinion globale du répondant et éventuels retours qu'il a de la part des bénéficiaires
 - Impact sur le **comportement** des bénéficiaires :
 - o comportement vis-à-vis de l'épargne / crédit ;
 - o comportement vis-à-vis des dépenses et de la gestion du budget.
 - o Durabilité des effets sur le comportement au-delà de l'expérimentation.
 - Impact sur le niveau de **compréhension** des bénéficiaires :
 - o Sur les principes de fonctionnement du système bancaire
 - o Sur les principes de fonctionnement de l'épargne et du crédit
 - o Sur les avantages et les inconvénients à l'épargne et au crédit.
- Impact sur les pratiques professionnelles des acteurs opérationnels et des partenaires
- Impact sur les dynamiques partenariales
- Pistes d'amélioration
- Le projet aujourd'hui : pérennisation / essaimage du projet ? Impact sur les politiques publiques ?

EVALUATION

- Impact de l'évaluation sur la définition et la mise en œuvre du projet
- Point sur le tableau de bord
- Modalités de mise en place de l'enquête quantitative auprès des bénéficiaires :
 - Retour sur les modalités de passation
 - Processus de sélection de l'échantillon témoin
 - Suivi des bénéficiaires et des témoins, outils mis en œuvre pour permettre un taux de réponse élevé en première et en deuxième interrogation ;
 - Difficultés rencontrées.
- Récupérer les données complémentaires sur les bénéficiaires ie montant épargné, fréquence des versements

Annexe 3 – Guide d'entretien bénéficiaires

Evaluation qualitative

Présentation synthétique du répondant

- Age, situation familiale et de logement, situation d'activité, situation financière.
- Lien avec le CPAS ? Avez-vous suivi d'autres formations avec le CPAS ?
- Autres formations en lien avec l'éducation financière ?

Implication dans le projet SIMS

- Qui vous a parlé du programme pour la première fois ?
- Pourquoi pensez-vous que votre conseiller vous a proposé de bénéficier de ce programme ?
- Qu'en avez-vous alors pensé ?
- Avez-vous hésité avant de rejoindre le programme ou étiez-vous tout de suite partant ? pourquoi? Qu'est-ce qui vous a convaincu / donné envie ?
- Quelles étaient vos attentes en rejoignant le programme ?
- Connaissiez-vous RFA ? (Tester la notion de confiance)

Description du programme

- Qu'avez-vous fait pendant le programme ?
 - ⇒ Participation aux modules – comment les modules se sont-ils déroulés (lieu, durée, nombre de participants, interaction...). Quelles thématiques avez-vous abordé ? Qu'avez-vous appris ? Qu'est-ce qui vous a plu, moins plu ? Est-ce que c'était facile ? Et par rapport aux autres formations du CPAS ?
 - ⇒ Epargne – quoi (fréquence et montants) et comment (virement permanent) ?
Etait-ce difficile d'épargner tous les mois ? Avez-vous dû vous priver ?
L'argent que vous avez épargné pendant le programme était-il associé à un projet spécifique ? Avez-vous pu réaliser ce projet ? Avez-vous dû emprunter de l'argent en plus pour financer ce projet ?
- Connaissiez-vous déjà les autres participants ? Comment était l'ambiance dans le groupe ?
- Avez-vous eu le droit à la bonification ? Si abandon, pourquoi ? Et les autres participants ?

Opinion et impact du programme

- Qu'avez-vous pensé du programme dans l'ensemble ? Points forts / points faibles ?
- Est-ce que cela vous est utile aujourd'hui ?
- Impact sur les connaissances
 - l'épargne : impact sur l'opinion quant à l'utilité de l'épargne ?

- Idem sur le crédit, la gestion du budget, le fonctionnement de la banque / la relation à la banque.
- Impact sur les pratiques
 - l'épargne : Avez-vous continué à épargner depuis la fin du programme ? Cela a-t-il un impact sur votre situation financière (pendant et après le SIMS)?
 - Impact sur les pratiques en matière de crédit, gestion du budget, fonctionnement de la banque / relation à la banque.
- Gérez-vous votre argent différemment ? Votre situation financière a-t-elle évolué ? Envisagez-vous l'avenir différemment ?
- La participation au programme a-t-elle eu un impact sur votre parcours professionnel (recherche d'emploi ou de formation)?
- Continuez-vous à voir les autres membres du groupe (dans le cadre du CPAS ou en dehors)? Avez-vous envisagé de mettre en place une CAF avec les autres participants ? Que pensez-vous de l'épargne collective ?

Pistes d'amélioration

- Si on vous le proposait, souhaiteriez-vous participer à nouveau à ce programme ? Le recommanderiez-vous à vos proches ? Pour quelles raisons ? Qu'est-ce qu'il faudrait garder ?
- Selon vous, comment pourrait-on améliorer ce programme ?



Cette publication bénéficie du soutien du programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013).

Ce programme est géré par la Commission européenne. Il a été établi pour appuyer financièrement la poursuite des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie Europe 2020 dans ces domaines. Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces dans l'ensemble de l'UE-27, des pays de l'AELE-EEE ainsi que des pays candidats et précandidats à l'adhésion à l'UE.

L'information contenue dans cette publication ne reflète pas nécessairement la position ou l'avis de la Commission européenne.