

06



L'éducation financière, un socle indispensable

Responsabiliser, c'est former. Ainsi, l'éducation financière fournit les clés d'une meilleure compréhension des questions d'argent et protège les consommateurs, comme le rappelle l'OCDE. En France, fin 2016, le gouvernement a mis en place une Stratégie nationale d'éducation financière pilotée par la Banque de France.

« LES CLÉS DE LA BANQUE » : 15 ANS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

La profession bancaire est très engagée dans la prévention des difficultés au travers de l'éducation budgétaire et financière. Celle-ci est en effet essentielle pour prévenir certains incidents, grâce à une meilleure maîtrise et connaissance budgétaire. Elle a aussi pour mérite de « dédramatiser » la relation bancaire. Le consommateur va plus facilement chercher les informations nécessaires et est davantage réceptif aux messages de sa banque pour éviter les incidents et bien gérer son compte. L'éducation financière participe aussi à la prévention du surendettement.

Dans le cadre de la **Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement**, les banques se sont collectivement engagées à mener des actions à long terme d'éducation budgétaire et financière. Cette Charte prévoit en effet que les banques, **via la Fédération bancaire française (FBF)**, mettent à disposition du grand public,

des associations et autres parties prenantes qui aident les publics en difficulté, des outils pédagogiques et d'information gratuits sur les services bancaires, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement, pour en favoriser un bon usage.

Le programme pédagogique « **Les clés de la banque** » développé par la **FBF** depuis 15 ans répond à cet engagement. À travers ce programme, la **FBF** propose des outils pédagogiques pour comprendre la banque au quotidien : budget, compte bancaire, paiement, épargne, crédit, etc. Ces outils, gratuitement mis à disposition du plus grand nombre – particuliers, entrepreneurs ou acteurs sociaux accompagnant les publics en difficulté – se déclinent sous différentes formes :

- un site internet « lesclesdelabanque.com » (près de 4 millions de visites par an) ;
- une collection de 80 mini-guides (diffusés à près de 500 000 exemplaires par an) ;
- des dizaines de modèles de lettres ;
- des tableaux comptables, une application budgétaire, etc.



Jean-Louis Kiehl

Président de Crésus

ÉCOUTER, COMPRENDRE ET AGIR ENSEMBLE POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

L'expérience montre que la prévention et le traitement de la fragilité financière se trouvent renforcés par un accompagnement social et économique des ménages dans leurs démarches tout en réduisant sensiblement l'émergence du processus d'exclusion.

La fragilité et l'isolement des personnes confrontées à des difficultés financières imposent un effort collectif de tous les acteurs : consommateurs, banques et pouvoirs publics.

Le réseau des associations **Crésus** (119 antennes de proximité, 630 bénévoles experts) est né du constat que des lacunes subsistent dans l'accueil des ménages et des entrepreneurs en situation de fragilité.

Depuis 28 ans, **Crésus** assure l'accueil et l'écoute des personnes en situation d'endettement, agit pour enrayer le plus en amont possible les problèmes d'impayés, d'isolement et de dégradation de la vie familiale.

Une alliance inédite pour passer d'une mission réparatrice à une fonction préventive

Partant de l'idée que la lutte contre les exclusions serait favorisée par le développement de dispositifs de prévention, l'association s'est dotée à partir de 2008 d'une plate-forme d'accompagnement budgétaire et de médiation co-construite avec les banques, établissements financiers, les-

quels sont invités à orienter leurs clients en difficulté via un intranet sécurisé dès les premiers signes de fragilité. Cette alliance entre la sphère sociale et économique permet d'obtenir des résultats exceptionnels en matière de rétablissement des ménages et entrepreneurs accompagnés.

Ensemble, on peut aller loin !

Dans la continuité de sa vocation d'innovation économique et sociale, l'association poursuit le développement d'un ambitieux programme d'éducation financière et budgétaire (Dilemme) construit autour d'outils ludiques. Fidèle à son modèle d'inclusion des parties prenantes, **Crésus** forme ses partenaires à l'animation de sessions d'éducation et construit un réseau d'ambassadeurs, à même de démultiplier l'impact de ce programme.

Relever les défis de la révolution numérique, formidable levier de transformation

En tant qu'acteur engagé dans la prévention, **Crésus** a décidé d'investir ses forces et son expertise dans le développement d'un webservice budgétaire intelligent (BGV – Budget Grande Vitesse). Cet outil est conçu comme un service d'intérêt général, sécurisé et accessible à tous et permettra de calculer en temps réel le budget disponible, de vérifier les droits sociaux et de se former à l'environnement financier.

La **FBF** participe à l'éducation des citoyens de demain via son opération annuelle « **J'invite 1 banquier(e) dans ma classe** ». Déployée depuis 2015 au sein des écoles françaises, elle a déjà permis de sensibiliser près de 25 000 élèves du primaire (CM1-CM2) aux notions budgétaires à l'aide d'un jeu pédagogique. La pertinence de l'opération est prouvée par une évaluation indépendante menée par l'Agence nationale des solidarités actives (Ansa). Le jeu a un impact positif et permet aux enfants de 8 à 11 ans de mieux comprendre les moyens de paiement, de répondre aux questions relatives au budget et ce, indépendamment de leur niveau scolaire.

Le programme « Les clés de la banque » est aussi dispensé en région, **par le réseau des 103 Comités territoriaux de la FBF**. Ces Comités ont conclu une quarantaine de partenariats avec des structures d'action sociale (CCAS, départements...) partout en France, ainsi qu'avec les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Dans le cadre de ces partenariats, ils organisent de nombreuses sessions de sensibilisation à l'éducation budgétaire à l'attention des travailleurs sociaux et des associations.

Ce programme pédagogique de la FBF contribue ainsi activement à la mise en œuvre opérationnelle de la **Stratégie nationale d'éducation financière**.

La **FBF** est l'un des grands contributeurs de l'**Institut pour l'éducation financière du public (IEFP)** qui est également soutenu par plusieurs banques. Cette association agréée par le ministère de l'Éducation nationale a pour objet d'aider les citoyens à acquérir les connaissances de base en matière financière.

FORMATION BUDGÉTAIRE DES JEUNES DES E2C

L'implication de la profession bancaire dans le dispositif des Écoles de la 2^{ème} Chance (E2C) est l'un des facteurs clés de réussite de l'inclusion de jeunes adultes sans qualification dans la vie active.

Les E2C et la **FBF** ont signé en 2015 un partenariat national afin d'intégrer un atelier bud-

get dans la formation des jeunes de ces écoles avec le jeu Dilemme. Plus de 1 500 stagiaires ont déjà bénéficié de cet atelier de 2 heures pour apprendre à gérer leur argent, régler les dépenses courantes et comprendre les conséquences de leurs choix. Certains rencontrent un banquier pour la première fois, se familiarisent avec le langage de la banque au quotidien et acquièrent les compétences pour gérer leur compte. Au final, ce partenariat a permis de déployer une véritable éducation budgétaire auprès des stagiaires de ces écoles.

Les entreprises bancaires ont aussi conclu des partenariats avec les E2C à titre individuel, en particulier **HSBC France, Société Générale, BNP Paribas**.

DES DISPOSITIFS PÉDAGOGIQUES ADAPTÉS DANS LES BANQUES

Les banques ou leurs dispositifs dédiés d'éducation financière (**Fondation HSBC, Groupe BPCE, BNP Paribas, La Banque Postale, la Fondation Société Générale, Crédit Agricole, Crédit Mutuel...**) interviennent auprès d'associations qui œuvrent sur le terrain. Il s'agit de former régulièrement les travailleurs sociaux et les accompagnants (missions locales, CFA, CCAS, conseils départementaux, assistantes sociales d'entreprises) dans l'objectif de leur donner les compétences ciblées sur la banque au quotidien pour aider les publics qu'ils accompagnent.

Les « **Points Passerelle** » du **Crédit Agricole** ont été développés, grâce à leur expérience et à l'expertise acquise depuis 20 ans, une mission de prévention via l'éducation budgétaire et financière. Les conseillers et bénévoles des « **Points Passerelle** » animent des ateliers pédagogiques et ludiques autour du budget, auprès de différents publics, notamment auprès de jeunes scolarisés (lycées, BTS), de jeunes en recherche d'emploi (jeunes suivant le parcours Garantie jeunes proposé par les Missions locales) ou fragilisés par des difficultés sociales (intervention en partenariat avec les Etablissements pour l'insertion dans l'emploi (EPIDE) et les E2C). Ils s'appuient sur différents outils dont le jeu « Budgetissimo », développé par l'association

Familles Rurales ou encore la formation de jeunes par des jeunes au travers de son partenariat avec le programme « Parlons Cash » d'Unis-Cité. En 2017, 6 000 personnes ont été formées à la gestion budgétaire et financière par les « **Points Passerelle** ».

HSBC France s'est fixé l'objectif de fournir une éducation financière à au moins 60 000 de ses parties prenantes d'ici à 2020. Dans ce cadre, la banque soutient depuis 2013, à travers sa **Fondation HSBC pour l'Éducation**, la plate-forme d'entraide et de médiation de l'association Crésus et depuis 2018 le programme pédagogique Dilemme, visant des publics très variés tant internes qu'externes : collaborateurs **HSBC**, collégiens, étudiants, familles... En 2019, des ateliers budget seront proposés à l'ensemble des bénéficiaires de la Fondation (E2C, association Article 1, Fondation égalité des chances, Fondation Sciences Po...).

HSBC développe d'autres actions, notamment des conférences permettant aux différents publics d'apprendre à piloter leurs avoirs et leur budget, selon différentes thématiques : acquérir sa résidence principale, protéger ses proches, travailler et partir vivre à l'étranger, gérer et développer son patrimoine, etc.

La Banque Postale a monté avec le réseau des Missions locales et des associations partenaires (Restos du Cœur, FACE, PIMMS, etc.) des ateliers d'éducation budgétaire à destination des jeunes en situation de fragilité financière. Assurés par des collaborateurs bénévoles de la banque et de La Poste, ces ateliers portent sur la bonne gestion d'un budget, l'utilisation d'un compte bancaire, ou le bon usage du crédit et de l'épargne. À fin 2017, plus de 6 000 jeunes accueillis dans les Missions locales ont participé à ces ateliers en cinq ans. Ce programme a obtenu le prix spécial du jury des R Awards 2015 (organisés par le Club Génération Responsable) pour l'engagement des postiers bénévoles auprès des clientèles vulnérables.

La Banque Postale soutient l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP). Elle a soutenu également le magazine Debut, destiné aux 8,8 millions de personnes vivant sous le seuil de pauvreté (soit 14% de la population selon l'Insee, en appliquant le seuil européen de 60% du revenu médian) mais aussi aux foyers

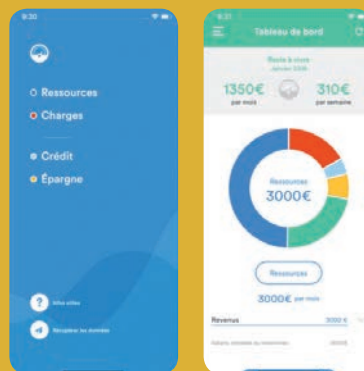
modestes, aux étudiants et aux travailleurs sociaux. Gratuit et pédagogique, ce magazine a été distribué dans les organismes sociaux et les associations.

La Banque Postale soutient l'association Crésus dans ses actions en faveur de l'éducation budgétaire. Elle participe ainsi à la promotion du jeu Dilemme et aux journées Budget initiées en 2014 dans la ville de Strasbourg.

UNE APPLI POUR GÉRER SON BUDGET

Lancée en février 2018, l'application mobile « **Piloter son budget : connaître et améliorer son budget** » est destinée aux acteurs sociaux et associatifs de terrain. Via cette application simple et pédagogique, le public peut faire le point sur son budget et connaître le montant du reste à vivre mensuel et hebdomadaire quelles que soient la nature et la régularité des ressources ou des charges fixes.

Amorcé dès 2015 par SOS Famille Emmaüs Nanterre et l'association Cerise, ce projet est piloté par l'Agence nationale des solidarités actives (Ansa), soutenu par la Fondation Cetelem sous l'égide de la Fondation de France, et accompagné par d'autres partenaires publics et privés : l'association **Finances & Pédagogie des Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)**, le portail « Mes questions d'argent », LogiRep, **La Banque Postale**, le **Crédit Municipal de Paris** et le programme d'éducation financière « **Les clés de la banque** » de la **FBF**.



Finances & Pédagogie, **acteur de terrain**

Créé par les **Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)** il y a plus de 60 ans, l'association **Finances & Pédagogie** est un opérateur de terrain et un acteur de Place membre du comité opérationnel de la **Stratégie nationale d'éducation financière**. Elle est agréée par le Ministère de l'Éducation nationale. Une large partie de ses supports sont accessibles, outre son site internet, via le portail national « Mes questions d'argent » et la pédagogie de l'Institut national de la consommation (INC). En 2017, près de 3 000 formations ont été dispensées à 41 000 stagiaires : publics scolaires, jeunes, personnes en situation de fragilité économique ou sociale, travailleurs sociaux... Les 21 conseillers de l'association sont déployés sur 15 antennes régionales et mettent en oeuvre des partenariats avec 902 entités de l'économie sociale et solidaire, du secteur éducatif et des entreprises. Les thématiques abordées – budget, moyens de paiement, crédit – sont actualisées à la lumière de l'irruption des outils digitaux dans le quotidien du client, avec des réflexions sur une évolution des usages pour éviter les risques de fracture numérique qui peuvent en résulter.

Les **Banques Populaires (Groupe BPCE)** sont membres de **Finances & Pédagogie** via leur Fédération. Elles sont investies en matière de pédagogie bancaire au travers notamment d'un accompagnement proposé par leurs agences dédiées aux clients fragiles. Des formations peuvent être dispensées par petit groupe sur la gestion du budget, l'utilisation des services bancaires ou sur l'endettement. Certaines banques proposent aussi des outils innovants (guides, jeux, vidéos ou modules interactifs...) accessibles gratuitement sur le site de la banque ou celui dédié aux sociétaires. En 2018, une exposition itinérante sur « La pédagogie de l'argent », sous forme de 9 panneaux édités en 450 exemplaires, a été mise à disposition du réseau CASDEN à destination de tous les salariés de la fonction publique. Ces panneaux sont pour partie réalisés grâce à **Finances & Pédagogie**.