



La stratégie d'accompagnement financier du CFPB (Consumer Financial Protection Bureau) visait à évaluer l'impact de l'accompagnement financier sur les personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste à Miami et à New York.

## 5. La stratégie d'accompagnement financier de l'Office de la protection du consommateur en matière financière

L'étude portait sur la manière dont l'accompagnement financier peut améliorer les comportements liés à l'épargne, à la gestion des dettes, aux cotes de crédit et au bien-être financier en général. Réalisée à partir d'essais contrôlés randomisés rigoureux, la recherche a démontré que l'accompagnement financier aidait les participants à prendre le contrôle de leurs finances et à réaliser des améliorations mesurables. Notamment, l'accompagnement financier procurait à la fois des conseils pratiques et un soutien émotionnel, aidant les participants à gagner en confiance et à réduire leur stress financier.

### 1. Les raisons de la baisse du taux de rétention :

- **Contraintes de temps :** De nombreux participants ont eu du mal à trouver un équilibre considérant le temps qu'ils devaient consacrer à l'accompagnement financier et leurs responsabilités personnelles, ce qui a entraîné un taux d'abandon élevé après la première séance.
- **Faible taux d'engagement lors des premières séances :** Un nombre important de participants, en particulier dans le programme de Miami, ne se sont pas présentés aux séances après avoir manifesté leur intérêt, peut-être parce qu'ils s'attendaient de manière irréaliste à des résultats immédiats.
- **Situations de crise financière externes :** Les personnes confrontées à des situations financières urgentes ont souvent fait passer leurs besoins immédiats avant l'accompagnement à long terme, ce qui a limité leur participation.

## 2. Les éléments favorisant la rétention :

- **Établissement d'objectifs personnalisés** : Les participants qui sont restés engagés dans le programme d'accompagnement sont ceux qui ont fixé des objectifs financiers clairs et personnalisés avec l'aide de leur accompagnateur. La possibilité d'adapter le programme aux besoins individuels a renforcé l'engagement.
- **Vérifications périodiques** : En effectuant des suivis périodiques, en personne ou par téléphone, les accompagnateurs ont contribué à responsabiliser les participants et les motiver à poursuivre le programme d'accompagnement.
- **Soutien holistique** : Les accompagnateurs financiers, en plus de fournir des conseils financiers, offrent aussi un soutien émotionnel et de la motivation, aidant ainsi les participants à faire face au stress lié à leur situation financière.

## 3. Les stratégies et les recommandations de pratiques exemplaires :

### Les stratégies qui ont réussi :

- **Services intégrés** : Les programmes qui ont intégré l'accompagnement financier à d'autres services (par exemple, la préparation des déclarations de revenus, l'aide juridique) ont constaté un taux de rétention plus élevé, car les participants pouvaient répondre à de multiples besoins simultanément.
- **Atteinte progressive des objectifs** : Les accompagnateurs qui ont aidé les participants à franchir de petites étapes financières ont stimulé l'engagement à long terme et le sentiment d'avoir accompli quelque chose.
- **Utilisation de la technologie pour plus de souplesse** : La possibilité d'offrir un accompagnement par téléphone et des ressources en ligne a rendu le programme plus accessible, en particulier pour les personnes qui avaient des problèmes liés à leurs horaires.

### Les stratégies qui ont échoué :

- **Absence de bénéfices immédiats** : Les participants qui s'attendaient à des améliorations financières immédiates ont souvent été déçus, ce qui a conduit à des taux d'abandon plus élevés. Cela souligne la nécessité de définir des attentes claires quant à la nature à long terme de l'accompagnement financier.
- **Approche unique** : Les programmes qui n'étaient pas suffisamment adaptés aux besoins individuels et à la situation des participants ont eu du mal à les garder engagés, en particulier lorsqu'ils avaient l'impression que leurs problèmes spécifiques n'étaient pas pris en compte.

## Hiérarchisation des résultats :

Les éléments les plus pertinents en matière de rétention dans le cadre de l'accompagnement financier, en particulier pour les Canadiennes et les Canadiens ayant un faible revenu, sont les suivants :

- 1. Personnalisation et souplesse :** L'accompagnement financier est plus efficace lorsqu'il est adapté à l'individu. Les programmes permettant aux participants d'établir des objectifs personnels et offrant des horaires souples sont ceux qui ont le mieux réussi à les garder engagées.
- 2. Intégration à des services plus larges :** En offrant un accompagnement financier en même temps que d'autres services essentiels comme l'aide juridique ou fiscale, cela aidait les participants à relever plusieurs défis à la fois, ce qui leur a permis de rester plus facilement engagés dans le programme.
- 3. Responsabilisation et soutien continus :** Les accompagnateurs qui ont effectué des vérifications périodiques et qui ont apporté un soutien émotionnel ont été en mesure de préserver l'engagement des participants. Les suivis continus leur ont permis de rester motivés, même lorsqu'ils étaient confrontés à des échecs.

## Contexte des pratiques exemplaires :

- **Attentes claires et progrès échelonnés :** Le succès de l'accompagnement financier dépend souvent de la gestion des attentes des participants. Ceux qui s'attendaient à des solutions rapides étaient plus susceptibles d'abandonner. Cependant, lorsque les participants ont été orientés vers de petites améliorations échelonnées, le taux de rétention a augmenté de manière significative.
- **Soutien holistique et intégré :** Les programmes qui intégraient l'accompagnement financier à d'autres services essentiels avaient un meilleur taux de rétention des participants, en répondant à plusieurs besoins à la fois. Cette approche s'applique particulièrement aux Canadiennes et Canadiens à faible revenu, qui sont souvent confrontés à des défis complexes et qui se chevauchent.