



Le projet de démonstration de la capacité financière de Citi a été conçu dans le cadre d'un partenariat entre la Fondation Citi et NeighborWorks^{MD} America afin d'étendre les programmes d'accompagnement financier destinés aux personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste.

1. Projet de démonstration de la capacité financière de Citi

Le projet visait à accroître les connaissances financières, à modifier le comportement financier et, par là même, à améliorer le bien-être financier des participants. Il s'agissait d'une cohorte de 30 organismes sans but lucratif qui ont offert des formations, de l'assistance technique et des outils d'évaluation à des praticiens travaillant directement avec les clients. Les conclusions du projet mettent en évidence la valeur de l'accompagnement financier pour aider les consommateurs à adopter de nouveaux comportements et de nouvelles attitudes en matière de finances, conduisant à une sécurité financière à long terme.

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

- **Engagements en matière de temps et de déplacements :** De nombreuses personnes ayant un faible revenu avaient des difficultés à continuer de participer de manière soutenue en raison de problèmes liés au transport, à la garde d'enfants ou à des obligations professionnelles.
- **Compréhension limitée des exigences du programme :** Les personnes qui n'avaient pas bien compris l'engagement requis pour participer à un programme d'accompagnement financier étaient plus susceptibles d'abandonner le programme.
- **Situations de crise immédiates :** Les clients qui étaient confrontés à des situations d'urgence financière ou à de graves bouleversements dans leur vie ont souvent privilégié leurs besoins à court terme au détriment d'un engagement soutenu dans le cadre du programme d'accompagnement.

2. Les éléments favorisant la rétention :

- **Intégration de l'accompagnement dans d'autres services :** L'accompagnement financier a été intégré à des services plus larges (par exemple, des programmes de logement ou d'emploi), ce qui a aidé les participants à rester engagés.
- **Méthodes de prestation souples :** Le fait de proposer des options d'accompagnement à distance, comme des séances par téléphone ou en ligne, a aidé les personnes à mobilité réduite ou ayant des difficultés à se déplacer.
- **Soutien personnalisé et continu :** Les participants qui ont reçu une attention personnalisée et un suivi continu de la part des accompagnateurs étaient plus à même de rester engagés.

3. Les stratégies et les recommandations de pratiques exemplaires :

Les stratégies qui ont réussi :

- **Intégrer l'accompagnement dans les programmes existants :** En intégrant l'accompagnement financier à des programmes comme l'accession à la propriété ou le perfectionnement de la main-d'œuvre, les organismes ont constaté un taux de rétention plus élevé et de meilleurs résultats.
- **Utilisation de la technologie :** La programmation en ligne et d'autres outils numériques ont contribué à rationaliser la prestation de services, ce qui a permis aux participants de rester impliqués plus facilement.

Les stratégies qui ont échoué :

- **Programmes d'accompagnement financier autonomes :** Les programmes offerts sans être intégrés à d'autres services ont connu des taux d'abandon plus élevés, car les participants avaient moins de liens pour rester engagés.
- **Préparation insuffisante des clients :** Le fait de cibler des clients sans évaluer au préalable leur degré de préparation en vue de l'accompagnement a conduit au découragement des participants lorsqu'ils se sont sentis dépassés ou mal préparés.

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. Intégration de l'accompagnement financier à des services plus larges :

L'intégration de l'accompagnement dans des programmes existants comme ceux relatifs au logement, à l'emploi ou à l'éducation permet aux participants de s'engager par le biais de points d'entrée familiers et accessibles. Cette approche holistique permet aux participants de voir des avantages directs dans leur vie, ce qui augmente le taux de rétention.

2. Options d'accompagnement souple et à distance : Offrir diverses méthodes d'accompagnement, y compris des services en ligne ou par téléphone, permet d'accommoder les personnes confrontées à divers obstacles liés au transport, aux horaires de travail ou aux besoins en matière de garde d'enfants. Cette souplesse est cruciale pour les organismes communautaires qui travaillent auprès de populations mal desservies.

3. Soutien personnel continu : Les accompagnateurs qui assurent un suivi périodique et offrent une attention personnalisée ont réussi à faire participer les personnes plus longtemps. Les clients qui ressentent un lien personnel avec leur accompagnateur et qui sont activement soutenus dans la réalisation de leurs objectifs sont plus susceptibles de terminer les programmes.

Contexte des pratiques exemplaires :

• **Intégration et souplesse :** Le succès des programmes intégrés montre que les participants sont plus susceptibles de rester engagés lorsque l'accompagnement financier fait partie d'un modèle de service plus large. Cette intégration fait en sorte que l'accompagnement financier est complémentaire et renforce d'autres aspects de la vie des participants, notamment la stabilité du logement ou la sécurité de l'emploi.

• **Préparation du client :** Il est essentiel d'évaluer le degré de préparation d'un client avant le début du programme d'accompagnement financier. Lorsque les personnes n'étaient pas préparées ou ne pouvaient pas consacrer du temps au processus, cela impactait négativement le taux de rétention. En adaptant le programme à leurs besoins et à leur niveau de préparation, cela peut les aider à s'engager de manière significative.