



Cette étude a évalué les répercussions de deux programmes d'accompagnement financier, The Financial Clinic à New York et Branches à Miami, afin de déterminer dans quelle mesure l'accompagnement financier améliore le bien-être financier des personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste.

## 3. L'évaluation portant sur les répercussions de l'accompagnement financier (étude du CFPB et de l'Urban Institute)

La recherche était axée sur l'établissement d'objectifs, les comportements financiers et l'amélioration de la sécurité financière à long terme au moyen d'un accompagnement individuel. L'étude a été réalisée à l'aide d'un essai contrôlé randomisé (ECR) et d'une évaluation des processus pour identifier les principaux résultats, en particulier en ce qui concerne le taux de rétention dans le cadre des programmes d'accompagnement financier.

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

- **Des attentes mal alignées** : Il est souvent arrivé que des personnes se soient engagées dans un programme d'accompagnement avec des attentes irréalistes en espérant obtenir un soulagement financier immédiat. Cela a fait en sorte qu'elles se sont désengagées rapidement dès que leurs attentes n'ont pas été satisfaites.
- **Circonstances de la vie** : De nombreux participants ont été confrontés à des obstacles externes comme la perte d'un emploi, l'instabilité du logement ou des situations de crise personnelle, ce qui a limité leur capacité à poursuivre l'accompagnement.
- **Faible taux d'engagement lors des premières séances** : Dans le cadre du programme d'accompagnement financier Branches, seulement 37 % des personnes ont participé à une séance et, dans l'ensemble, la plupart de ces personnes ne sont pas revenues après la première ou la deuxième séance d'accompagnement, en particulier celles qui s'attendaient à des résultats immédiats.

## 2. Les éléments favorisant la rétention :

- **Souplesse et soutien continu** : Les stratégies de rétention réussies comprennent des modalités d'accompagnement souples (par téléphone, en personne ou en ligne) et des suivis continus de la part des accompagnateurs afin de préserver l'engagement des participants.
- **Créer un climat de confiance et de motivation** : Les accompagnateurs qui ont établi des relations de confiance solides avec leurs clients, notamment en clarifiant le processus d'accompagnement et en gérant les attentes, ont connu un meilleur taux de rétention des participants.
- **Objectifs d'accompagnement personnalisés** : Les participants qui se sont engagés à long terme dans le programme sont ceux qui ont établi des objectifs clairs et réalisables avec leur accompagnateur et qui ont constaté des progrès échelonnés dans la réalisation de ces objectifs. Mettre l'accent sur les objectifs « SMART » (simples, mesurables, atteignables, réalistes et limités dans le temps) afin de structurer les progrès en étapes gérables et réalistes.

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

### Les stratégies qui ont réussi :

- **Intégration de l'accompagnement à d'autres services** : L'intégration de l'accompagnement financier dans d'autres services de soutien, comme l'aide au logement ou à l'emploi a permis d'améliorer la rétention.
- **Mesures d'incitation comportementales** : Le fait d'offrir de petites mesures d'incitation, comme des récompenses pour les étapes franchies, a aidé les participants à rester motivés.
- **Se concentrer sur la modification des comportements à long terme** : Les accompagnateurs qui ont aidé les participants à se concentrer sur des améliorations financières échelonnées et à long terme ont constaté un engagement plus constant, les participants s'adaptant à la nature plus lente des progrès financiers.

### Les stratégies qui ont échoué :

- **Accompagnement financier autonome** : les programmes qui n'étaient pas intégrés à d'autres services ou qui n'offraient pas de parcours clairs pour obtenir de l'aide immédiate ont été confrontés à des taux d'abandon élevés. Les participants avaient souvent besoin d'un soutien plus holistique.
- **Modèles d'accompagnement incohérents** : Les variations dans les styles d'accompagnement, en particulier dans le cadre du programme « The Financial Clinic » (la clinique financière) où des « Financial Fellows » (stagiaires) moins expérimentés ont été mis à contribution dès le début, ont eu un impact négatif sur la rétention, car certains participants se sentaient moins bien soutenus.

## 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 à des services plus larges :** L'accompagnement financier est plus efficace lorsqu'il est intégré à d'autres services essentiels comme les services d'aide à l'emploi ou au logement. Cette approche holistique renforce l'engagement des participants et les aide à mieux cerner les avantages de l'accompagnement.
- 2. Accompagnement personnalisé et souple :** les programmes qui se sont adaptés aux besoins individuels des participants, tant en ce qui concerne le contenu des séances que la méthode de prestation (à distance ou en personne), ont connu des taux de rétention plus élevés.
- 3. Confiance et soutien continu :** La création d'une relation de confiance entre le participant et son accompagnateur ainsi que la réalisation de suivis périodiques a contribué à la rétention de ces participants au fil du temps.

## Contexte des pratiques exemplaires :

- **L'intégration est essentielle :** Les programmes qui ont intégré l'accompagnement financier dans des offres de services plus larges ont connu plus de succès. Cette approche correspond mieux aux besoins des participants ayant un faible revenu et qui sont souvent confrontés à des défis multiples et interdépendants (par exemple, le chômage, l'endettement, l'instabilité du logement).
- **Attentes claires et vision à long terme :** Les participants qui ont compris que l'accompagnement n'apporterait pas de solutions immédiates ont été plus nombreux à poursuivre le programme. Les accompagnateurs qui ont pris le temps de gérer les attentes des participants et qui ont mis l'accent sur de petits progrès échelonnés ont favorisé leur engagement à long terme.