



Le projet pilote d'accompagnement financier virtuel de GreenPath, connu sous le nom de «Your Money Guide» (YMG), a été lancé en réponse au besoin croissant d'accompagnement financier accessible pendant la pandémie de COVID-19.

6. Projet pilote d'accompagnement financier virtuel de GreenPath

Le programme ciblait les personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste et servait à étendre le modèle traditionnel d'accompagnement en personne de GreenPath avec un modèle téléphonique. En mettant l'accent sur l'empathie et un soutien souple, le projet pilote visait à aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers grâce à un accompagnement personnalisé et à une responsabilisation continue. En deux phases, 309 clients ont participé au programme, lequel a permis de réduire l'endettement, d'augmenter l'épargne et d'améliorer les cotes de crédit.

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

- **Priorités concurrentes** : De nombreux clients ont abandonné en raison des exigences liées au travail, à la famille et à d'autres obligations, faisant en sorte qu'il était difficile de planifier des séances d'accompagnement sur une base régulière.
- **Attentes non satisfaites** : Les clients qui s'attendaient à obtenir rapidement des améliorations financières se sont souvent découragés lorsqu'ils ne voyaient pas de changements significatifs à court terme.
- **Difficultés liées à l'engagement à distance** : Certains clients ont trouvé que l'accompagnement virtuel n'offrait pas le lien personnel qu'ils auraient pu ressentir lors de séances en personne, ce qui a eu pour effet de réduire l'engagement.

2. Les éléments favorisant la rétention :

- **Accompagnement axé sur l'empathie** : Les accompagnateurs ont reçu une formation en matière d'empathie. Cela leur a permis de mieux comprendre et soutenir les clients, améliorant ainsi le confort et l'engagement de ces derniers.
- **Une prestation souple et virtuelle** : Le modèle téléphonique a permis aux clients de planifier les séances en fonction de leur horaire chargé, rendant ainsi le programme plus pratique et plus accessible.
- **L'établissement d'objectifs structurés et la responsabilisation** : Des suivis périodiques et des objectifs financiers personnalisés ont permis aux clients de rester motivés et de continuer à participer.

3. Les stratégies et les recommandations de pratiques exemplaires :

Les stratégies qui ont réussi :

- **Formation axée sur l'empathie** : Les accompagnateurs qui faisaient preuve d'empathie dans leur façon de communiquer ont eu un meilleur taux de rétention de leurs clients. L'empathie a servi à réduire la honte financière et le stress ressentis par les clients, les encourageant à rester engagés.
- **Accompagnement souple et à distance** : Le modèle virtuel a permis aux clients de participer depuis leur domicile, offrant ainsi la souplesse nécessaire pour adapter les séances à leur horaire.
- **Suivi périodique des progrès** : Les clients qui ont effectué un suivi périodique de leurs progrès vers la réalisation de leurs objectifs financiers ont constaté des améliorations mesurables, ce qui les a incités à rester engagés dans le programme.

Les stratégies qui ont échoué :

- **Trop grande dépendance par rapport aux documents écrits** : Certains clients de la deuxième phase ont estimé que le programme s'appuyait trop sur les courriels et les documents écrits, ce qui réduisait l'engagement par rapport aux interactions téléphoniques plus personnalisées.
- **Manque de résultats immédiats** : Les clients qui s'attendaient à des résultats rapides étaient plus susceptibles de se désengager, ce qui souligne la nécessité pour les accompagnateurs de gérer les attentes concernant la nature à long terme des progrès financiers.

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. L'empathie comme outil de rétention :** La formation en matière d'empathie destinée aux accompagnateurs a joué un rôle essentiel dans la création d'un climat de confiance et de relations avec les clients, pour qu'ils se sentent soutenus et compris, ce qui a permis d'améliorer le taux de rétention.
- 2. Souplesse dans la mise en œuvre du programme :** En proposant un accompagnement virtuel, nous avons offert une certaine commodité, permettant aux clients d'intégrer les séances d'accompagnement dans leur vie quotidienne sans avoir à relever les défis logistiques des réunions en personne.
- 3. Responsabilisation grâce à des vérifications structurées :** Des vérifications périodiques et un suivi des progrès mesurables ont aidé les clients à rester sur la bonne voie et à être motivés pour continuer le programme.

Contexte des pratiques exemplaires :

- **Empathie et souplesse :** L'accompagnement axé sur l'empathie s'est avéré essentiel pour relever les défis émotionnels auxquels les clients étaient confrontés, notamment la honte financière. Cette approche correspond aux besoins des Canadiennes et des Canadiens à faible revenu, qui sont souvent confrontés à des facteurs de stress financier complexes.
- **Des objectifs et des attentes gérables :** Les accompagnateurs qui ont établi des objectifs financiers réalistes et qui ont aidé leurs clients à réaliser des progrès échelonnés ont obtenu de meilleurs taux de rétention. Les clients étaient plus susceptibles de rester engagés lorsqu'ils ont constaté des améliorations concrètes, même si elles étaient minimes.