



SURMONTER LES OBSTACLES

avec l'accompagnement financier intégré

Une boîte à outils pour les programmes
de perfectionnement de la main-d'œuvre

Un projet d'intégration du programme

Sur la voie de la prospérité

Résumé des principales
conclusions tirées de la revue
de la littérature

Résumé des principales conclusions tirées de la revue de la littérature



Les organisations d'autonomisation financière ont connu un succès considérable avec les interventions d'accompagnement financier.

La participation à plusieurs rencontres avec un accompagnateur financier est un facteur déterminant pour obtenir des résultats en matière de bien-être financier, notamment en ce qui concerne la réduction de l'endettement, l'augmentation de l'épargne et l'amélioration des cotes de crédit. Cependant, l'un des principaux défis des programmes d'accompagnement financier est le taux de rétention des participants après la première rencontre. La rétention a posé des problèmes à la fois en ce qui concerne les résultats des participants et le moral des accompagnateurs financiers. Nous avons effectué une revue de la littérature axée sur la rétention des personnes qui participent à des programmes d'accompagnement financier. Les conclusions indiquent que la rétention a toujours représenté un défi important à travers les différentes compétences. C'est pourquoi il est essentiel d'aider les membres du personnel et les gestionnaires à définir des attentes réalistes en matière de rétention tout en élaborant des stratégies efficaces pour favoriser l'engagement et la participation des personnes. Cette revue de la littérature vise à fournir des renseignements précieux et des recommandations pratiques pour améliorer les taux de rétention dans les programmes d'accompagnement financier.

Les recherches présentées dans les huit articles suivants mettent en lumière des stratégies clés, comme **l'accompagnement personnalisé, la souplesse dans la mise en œuvre du programme, la création d'un climat de confiance et l'engagement continu, qui sont toutes essentielles à la réussite à long terme** et à la rétention des personnes qui participent à des programmes d'émancipation financière.

Voici un résumé des principaux éléments répartis en trois grandes catégories : les défis en matière de rétention, les stratégies pour améliorer la rétention et les recommandations en matière de pratiques exemplaires. Ces observations peuvent servir de guide aux organismes communautaires, en particulier à celles qui viennent en aide aux Canadiennes et aux Canadiens ayant un faible revenu en matière d'éducation financière.

1. Les défis en matière de rétention



Plusieurs défis communs relevés dans les études mettent en évidence les difficultés rencontrées par les personnes qui participent à des programmes d'accompagnement et de perfectionnement pour continuer à s'engager dans ces programmes :

- **Les priorités concurrentes et l'engagement en matière de temps :**
De nombreux participants, en particulier ceux ayant un faible revenu, ont eu du mal à concilier les séances d'accompagnement avec le travail, la famille et d'autres obligations. Les contraintes de temps ont constitué un obstacle important à la rétention (études 7 et 8).
- **Le manque de résultats immédiats :**
Les participants avaient souvent des attentes irréalistes par rapport à la rapidité des améliorations dans le cadre des programmes, et lorsqu'ils constataient qu'il n'y avait pas de résultats immédiats, ils se retiraient (études 3 et 8).
- **L'instabilité financière :**
Les participants confrontés à des situations de crise financière, comme des difficultés à payer les factures ou la perte d'un emploi, avaient souvent tendance à ne pas donner la priorité à l'accompagnement, en se concentrant plutôt sur leurs besoins immédiats liés à la survie (études 2 et 4).
- **Les obstacles technologiques :**
Dans les programmes qui comportaient des éléments virtuels ou axés sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), les personnes peu familiarisées avec la technologie ont éprouvé des difficultés à utiliser ces outils, ce qui a entraîné une baisse des taux de rétention (études 6 et 8).
- **Les décalages entre les attentes des uns et des autres :**
Certains participants ont abandonné le programme parce qu'ils estimaient qu'il ne répondait pas à leurs besoins ou à leurs objectifs particuliers, ou parce qu'ils ne comprenaient pas bien l'engagement requis (études 5 et 7).

2. Les stratégies pour améliorer la rétention



Les études ont mis en évidence plusieurs stratégies qui ont permis d'améliorer la rétention :

- **La souplesse dans la mise en œuvre du programme :**
Les programmes offrant des méthodes de prestation souples (accompagnement virtuel, séances par téléphone ou horaires variables) ont obtenu un meilleur taux de rétention. Les participants aimaient pouvoir intégrer les séances dans leur vie active (études 6 et 7).
- **L'accompagnement personnalisé et le soutien sur mesure :**
Les participants qui ont reçu des plans et un soutien personnalisés répondant à leurs besoins financiers, personnels ou de santé étaient plus susceptibles de rester engagés (études 5 et 8).
- **La création d'un climat de confiance et de relations :**
Des relations solides et basées sur la confiance entre les accompagnateurs ou les mentors et les participants étaient essentielles pour préserver leur engagement. Les participants qui estimaient que leur accompagnateur ou mentor faisait preuve d'empathie et de soutien ont participé plus longtemps aux programmes (études 4 et 6).
- **L'établissement d'objectifs structurés et la responsabilisation :**
Les programmes qui mettaient l'accent sur l'établissement d'objectifs réalisables et échelonnés des participants et qui leur fournissaient un suivi périodique de leurs progrès avaient une meilleure rétention (études 2 et 8).
- **L'intégration de l'accompagnement à d'autres services :**
Les programmes qui combinaient l'accompagnement avec d'autres services essentiels, comme l'aide au logement, l'aide juridique ou les services d'emploi, ont obtenu un taux de rétention plus élevé, car les participants pouvaient répondre à de multiples besoins simultanément (études 3 et 8).

3. Les recommandations en matière de pratiques exemplaires



Les conclusions de ces études ont permis d'identifier plusieurs pratiques exemplaires :

- **Offrir des victoires à court terme et gérer les attentes :**

Les programmes doivent s'efforcer d'aider les participants à réaliser de petites victoires dès le début afin de préserver leur motivation et d'éviter qu'ils ne se découragent. Il est essentiel de gérer les attentes des participants dès le départ en ce qui concerne les échéances relatives aux améliorations financières ou personnelles (études 2 et 3).

- **Offrir un soutien continu et des évaluations périodiques :**

L'engagement continu, au moyen de séances de suivi et d'évaluations périodiques, s'est révélé essentiel pour préserver la motivation des participants. Cette responsabilisation soutenue a renforcé leur engagement (études 5 et 6).

- **Incorporer le soutien par les pairs ou le mentorat de groupe :**

Le mentorat de groupe ou le soutien par les pairs a contribué à créer un sentiment de communauté et une expérience de partage, ce qui a aidé les participants à se sentir soutenus et encouragés à rester engagés (études 4 et 7).

- **Un accompagnement fondé sur l'empathie :**

Les accompagnateurs qui ont fait preuve d'empathie pour établir un lien avec les participants ont contribué à réduire le stress financier et le sentiment de honte de ces derniers, ce qui les a aidés à rester engagés plus longtemps (études 6 et 7).

- **L'adaptabilité et la pertinence culturelle :**

Les programmes suffisamment souples pour s'adapter aux besoins culturels, linguistiques et personnels des participants ont obtenu de meilleurs résultats en matière de rétention. En adaptant le contenu à la vie des participants, les programmes deviennent plus pertinents et plus utiles pour ceux-ci (études 7 et 8).

4. Des éléments importants pour les organismes communautaires :



En tirant parti de ces enseignements, les organismes communautaires peuvent concevoir des programmes d'éducation financière et d'accompagnement plus efficaces qui encouragent les participants à rester engagés et à obtenir des résultats significatifs.

- **La souplesse et la personnalisation sont essentielles :**
Offrir un soutien souple et personnalisé qui s'adapte à la situation particulière des participants permet d'améliorer la rétention des personnes dans les différents programmes d'accompagnement.
- **La confiance et l'engagement continu :**
La création de relations de confiance entre les participants du programme et leur accompagnateur ou mentor, ainsi que des évaluations périodiques, fait en sorte que les participants se sentent soutenus et se responsabilisent.
- **Des victoires à court terme et des objectifs à long terme :**
Aider les participants à obtenir de petites victoires dès le début du programme, tout en gérant les attentes relatives à la réussite à long terme, permet d'améliorer considérablement la rétention.

Tableau récapitulatif

des études sur l'accompagnement financier et l'engagement



Titre de l'étude/ouvrage	Portée de l'étude	Raisons de la baisse du taux de rétention	Éléments favorisant la rétention	Stratégies et recommandations de pratiques exemplaires
<p>1. Citi Financial Capability Demonstration Project (Projet de démonstration de la capacité financière de Citi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Individus ayant un faible revenu ou un revenu modeste, divers endroits aux États-Unis, répercussions sur le comportement financier et les résultats. 	<ul style="list-style-type: none"> Engagements dans le temps, attentes non satisfaites, situations de crise immédiates. 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement intégré à d'autres services, soutien continu personnalisé, méthodes de prestation souples. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Intégrer l'accompagnement dans les services. Échec : Programmes d'accompagnement autonomes et préparation insuffisante des clients.
<p>2. Matched Savings Account Program Participation and Goal Completion (Participation au programme de compte d'épargne jumelée et réalisation des objectifs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Étude longitudinale des CPI pour les personnes ayant un faible revenu, évaluant le rôle des cotes de crédit dans la participation au programme et l'achèvement de celui-ci. 	<ul style="list-style-type: none"> Mauvaises cotes de crédit initiales, difficultés financières, manque d'objectifs clairs dans le cadre du programme. 	<ul style="list-style-type: none"> Plans d'amélioration des cotes de crédit personnalisés, éducation financière complète, soutien par les pairs et mentorat. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Soutien ciblé en matière pour le renforcement de la solvabilité, vérifications périodiques, gains de solvabilité à court terme. Échec : Approche unique, absence de résultats immédiats.
<p>3. An Evaluation of the Impacts and Implementation Approaches of Financial Coaching Programs (Une évaluation portant sur les répercussions et les méthodes de mise en œuvre des programmes d'accompagnement financier)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation portant sur les programmes d'accompagnement financier, les approches de mise en œuvre et les répercussions sur les résultats financiers des personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste. 	<ul style="list-style-type: none"> Besoins immédiats des participants, conflits d'horaires, manque d'engagement dès les premières séances. 	<ul style="list-style-type: none"> Communication continue avec les accompagnateurs, création d'un climat de confiance, accompagnement personnalisé. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Modification du comportement à long terme, suivis fréquents. Échec : Manque de personnalisation, pas assez d'attention portée aux résultats immédiats.
<p>4. The Story of Pathfinders: Re-Entry Mentoring (L'histoire de l'organisme Pathfinders : mentorat pour la réintégration)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programmes de mentorat pour les personnes anciennement incarcérées, axés sur le mentorat et la réintégration. 	<ul style="list-style-type: none"> Besoins immédiats et situations de crise, conflits d'horaires, perception du mentorat comme un fardeau. 	<ul style="list-style-type: none"> Promotion des services sociaux, mentorat de groupe, relations personnelles avec les coordinateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Soutien des coordinateurs, mentorat bénévole. Échec : Manque de souplesse dans les horaires, soutien limité après la libération.

Tableau récapitulatif

des études sur l'accompagnement financier et l'engagement



Titre de l'étude/ouvrage	Portée de l'étude	Raisons de la baisse du taux de rétention	Éléments favorisant la rétention	Stratégies et recommandations de pratiques exemplaires
<p>5. Evaluation of Financial Coaching Programs (CFPB Study) (Évaluation des programmes d'accompagnement financier [étude du CFPB])</p>	<ul style="list-style-type: none"> Essai contrôlé randomisé à New York et Miami, évaluant les répercussions de l'accompagnement financier sur le bien-être financier. 	<ul style="list-style-type: none"> Contraintes de temps, faible taux d'engagement lors des premières séances, attentes irréalistes. 	<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'objectifs personnalisés, vérifications périodiques, soutien holistique. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Services intégrés, mesures d'incitation comportementales, modification du comportement à long terme. Échec : Approche unique, absence de bénéfices immédiats.
<p>6. GreenPath Virtual Financial Coaching Pilot (Projet pilote d'accompagnement financier virtuel de GreenPath)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement financier par téléphone pendant la pandémie de COVID-19 pour les personnes ayant un faible revenu ou un revenu modeste. 	<ul style="list-style-type: none"> Priorités concurrentes, attentes non satisfaites, défis liés à l'engagement à distance. 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement axé sur l'empathie, prestation virtuelle souple, établissement d'objectifs structurés et responsabilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Accompagnement axé sur l'empathie, accompagnement souple et à distance, suivi périodique des progrès. Échec : Trop grande dépendance par rapport aux documents écrits, manque de résultats immédiats.
<p>7. Understanding Family Engagement in Home Visiting (Comprendre l'engagement des familles dans les visites à domicile)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des études sur l'engagement des familles dans les programmes de visites à domicile, le développement de la petite enfance. 	<ul style="list-style-type: none"> Décalage entre les attentes, les circonstances de la vie, les relations négatives avec les visiteurs à domicile. 	<ul style="list-style-type: none"> Relations de confiance, souplesse dans la prestation de services, contenu adapté. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Approche souple, centrée sur la famille, relations étroites avec les visiteurs à domicile, adaptation aux besoins de la famille. Échec : Programmes rigides, portée limitée.
<p>8. Efficacy of Health Coaching and Electronic Health Program (Efficacité de l'accompagnement en matière de santé et du programme de cybersanté)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement en matière de santé et programme de gestion de cybersanté, patients atteints de maladies chroniques dans le cadre d'un essai contrôlé randomisé. 	<ul style="list-style-type: none"> Obstacles technologiques, attentes élevées axées sur des résultats immédiats, engagement en matière de temps pour l'accompagnement. 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement personnalisé, combinaison de technologie et d'interaction humaine, progrès échelonnés et établissement d'objectifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Réussite : Combinaison de l'accompagnement et des TIC, points de contact fréquents, outils d'auto-évaluation. Échec : Approche axée uniquement sur les TIC, intensité élevée en matière d'accompagnement.

Sources – Tableau récapitulatif

des études sur l'accompagnement financier et l'engagement



1. Citi Foundation and NeighborWorks America. (2013). Scaling Financial Coaching: Critical Lessons and Effective Practices. Retrieved from Success Measures at NeighborWorks America.
2. Birkenmaier, J., Curley, J., & Kelly, P. (2014). Matched savings account program participation and goal completion for low-income participants: Does financial credit matter? *Journal of Social Service Research*, 40(2), 215-231.
3. Theodos, B., Simms, M., Treskon, M., Stacy, C. P., Brash, R., Emam, D., Daniels, R., & Collazos, J. (2015). An Evaluation of the Impacts and Implementation Approaches of Financial Coaching Programs. Urban Institute. Retrieved from Urban Institute.
4. Hanich, K.M. (2015) The Story of Pathfinders: Investigating the Impact, Experiences and Context of Re-entry Mentoring.
5. Consumer Financial Protection Bureau. (2016, October 20). Financial Coaching: A Strategy to Improve Financial Well-Being. Retrieved from Consumer Financial Protection Bureau.
6. GreenPath Financial Wellness. (2021). Retention for Virtual Financial Coaching Pilot. Retrieved from Business Wire.
7. Kleinman, Rebecca, Catherine Ayoub, Patricia Del Grosso, Jessica F. Harding, Ruth Hsu, McMillan Gaither, Christina Mondri-Rago et al. Understanding Family Engagement in Home Visiting: Literature Synthesis.”. OPRE Report# 2023-004. Office of Planning, Research, and Evaluation, Administration for Children and Families, US Department of Health and Human Services.
8. EunKyo Kang, Sang Min Park, Kiheon Lee, Eun Bong Lee, Jae-Joon Yim, Jihye Lee, Soojeong Kim, Ye Eun Rhee, and Young Ho Yun. (2021) Efficacy of Health Coaching and an Electronic Health Management Program: Randomized Controlled Trial. *Journal of General Internal Medicine*.

Pour plus de renseignements :

Claire-Hélène Heese-Boutin

Gestionnaire, Exécution et intégration
des programmes

c.heeseboutin@prospercanada.com

www.prosperitecanada.org



Boîte à outils pour le personnel :
une boîte à outils pour intégrer
l'encadrement financier dans les
programmes pour le personnel