



**CRÉSUS®**

ASSOCIATION POUR  
LA FONDATION CRÉSUS  
D'INITIATIVES ÉCONOMIQUES  
ET SOCIALES

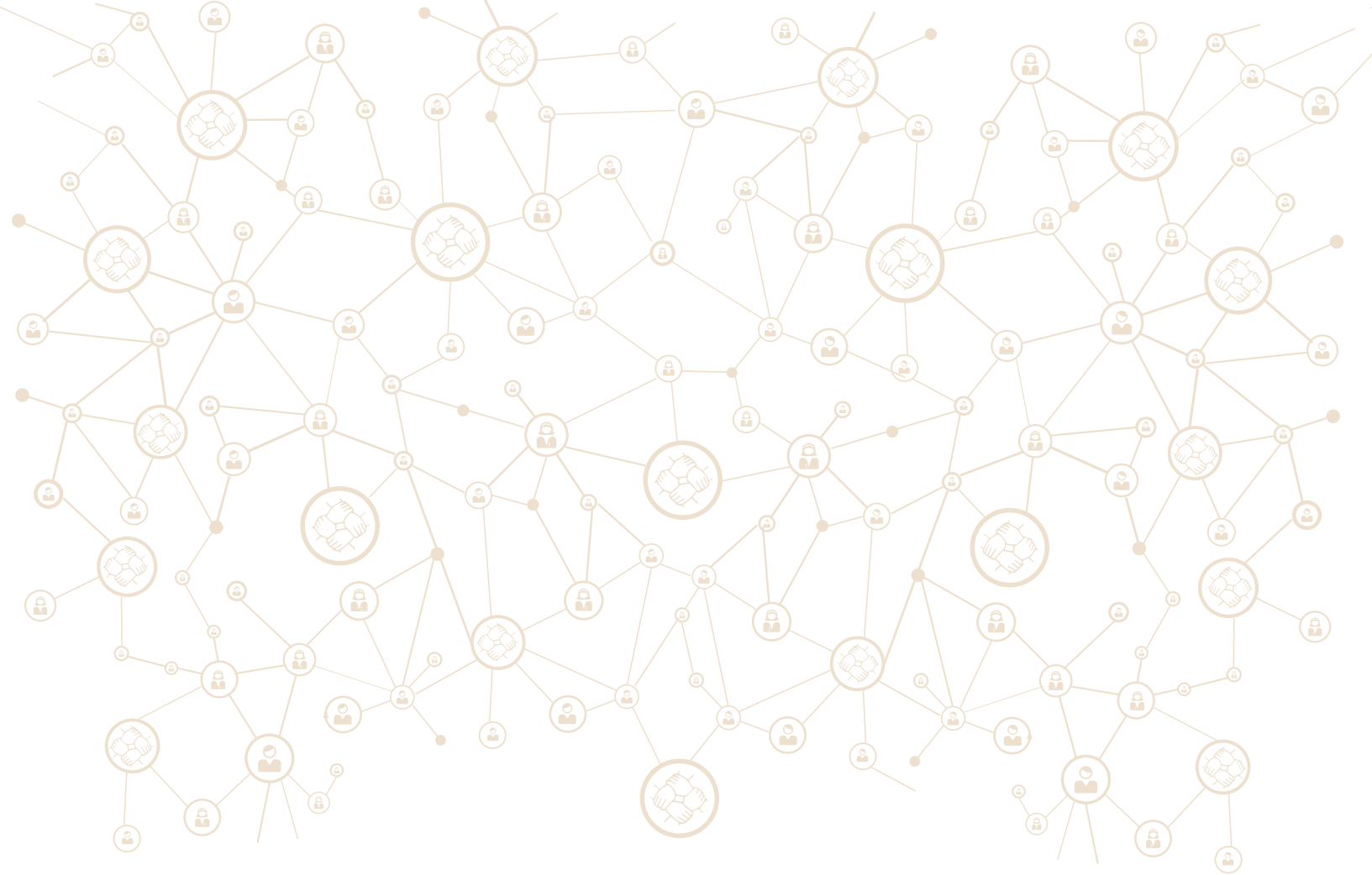
# L'INNOVATION À IMPACT SOCIAL AU SERVICE D'UNE ÉCONOMIE PLUS INCLUSIVE !

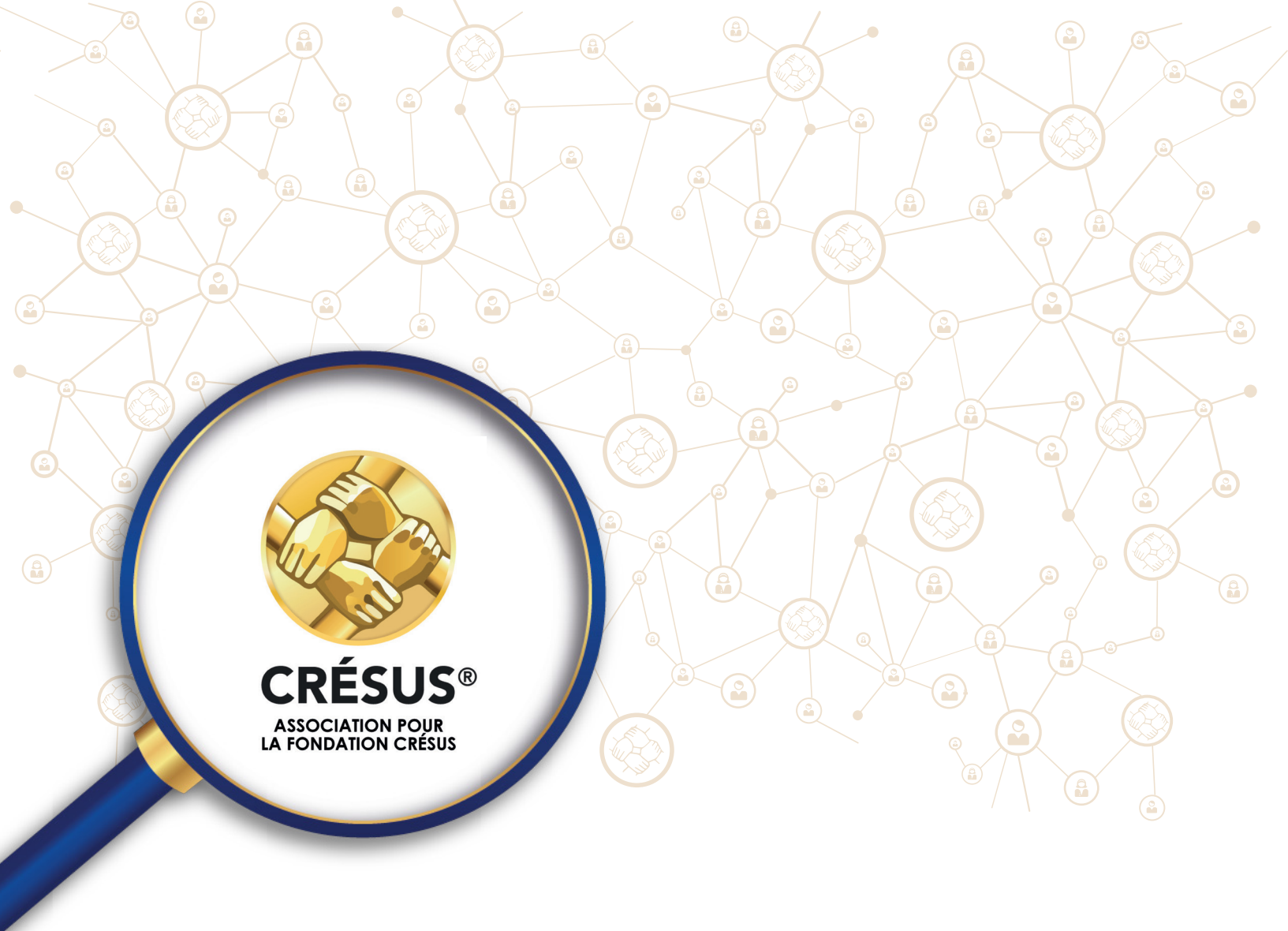
## **XV<sup>ÈME</sup> ANNÉE RAPPORT ANNUEL 2022** **PROGRAMMES D'INNOVATIONS 2023-2025**

DE L'ASSOCIATION POUR LA FONDATION CRÉSUS D'INITIATIVES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES  
REGIONAL CONCIL OF THE SOCIAL OVER - INDEBTEDNESS

MEMBER OF EUROPEAN CONSUMER DEBT NETWORK ECDN / ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ / PRIX CONVERGENCES  
2015 / FINALISTE FORUM DE ZERMATT / PRIX DE L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL / PRIX THE LEGO FOUNDATION / LAURÉAT 2019  
#TREMLINASSO / PRIX DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL EY 2017 / LAURÉAT DU PRIX HÉROS DE NOTRE TEMPS 2016 / MOUVES  
D'OR 2018

PLATEFORME PARTENARIALE DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT ET DE MÉDIATION / PROGRAMMES D'ÉDUCATION  
FINANCIÈRE DILEMME (JUNIOR, ÉDUCATION, ENTREPRENEURS, AVENIR) / ASSURANCES SOLIDAIRES ET MICRO ASSURANCES  
COUP DE POUCE / LAB TECH FOR GOOD / PROGRAMME BUDGET GRANDE VITESSE BGV 2019-2022 / PROGRAMME COUP DE  
POUCE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ - MCPA





---

# **XV<sup>ÈME</sup> ANNÉE RAPPORT ANNUEL 2022**

## **ASSOCIATION POUR LA FONDATION CRÉSUS D'INITIATIVES ÉCONOMIQUES ET SOCIALES**

---

---

**L'ASSOCIATION POUR LA FONDATION CRÉSUS : 25 RUE DE LAUSANNE 67 064 STRASBOURG**  
**TÉL. : 03 90 22 11 34 | [WWW.DILEMME.ORG](http://WWW.DILEMME.ORG) | [WWW.BGVAPP.COM](http://WWW.BGVAPP.COM) | [WWW.MICROCREDIT-ACCOMPAGNE.ORG](http://WWW.MICROCREDIT-ACCOMPAGNE.ORG)**

---

# RAPPORT ANNUEL 2022

## ASSOCIATION POUR LA FONDATION

### CONSEIL D'ADMINISTRATION - LES ÉQUIPES



Jean-Louis KIEHL  
Président



Henri ANCEL  
1<sup>er</sup> Vice Président



Alain BOOS  
Trésorier



Lionel WIRTZ  
Administrateur



Ceviz BAHAR  
Administratrice

### CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT PRO BONO

**Accompagnement juridique** : LATHAM & WATKING

**Accompagnement technologie pour le bien commun** : FONDATION ACCENTURE

**Plaidoyer Union Européenne et Amérique** : BLUE STAR

**Plaidoyer France** : INTEREL

**Investissement à impact social** : AMUNDI

### COMITÉ ÉTHIQUE

**Ancien inspecteur des finances** : Alain DORISSON

**Ancien Préfet de Région, conseiller honoraire de la Cour des Comptes** : Cyril SCHOTT

**Cadre** : Carlos GAVIOLA

### PLATEFORME D'ENTRAIDE ET DE MÉDIATION

**Déléguée au développement qualité et formations** : Valérie KIPFER

**Délégué au développement des partenariats** : Jean-Christophe EBER

**Chargés de mission** : Marie-Christine BULART, Murat ZENGIN

**Pôle Entrepreneurs** : Nicolas FONITCHIEFF, Julien KNOEPFLIN

**Conseillers et chargés de mission d'accompagnement** : Muriel BOUCHER - Dimitri LAUF

Élodie AGUILAR - Jean BACHARYAR - Mélissa KLEIN-CRESPO

**Chargé des ressources humaines** : Yassine ZINE

**Conformité et normes juridiques** : Célia MAGRAS, Mélissa KLEIN-CRESPO

**Chargé du système informatique et de la continuité du service** : Kamil NOURI

## PROGRAMMES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE DILEMME

**Coordination du Programme Dilemme :** Julie PERRIN

**Chargé de développement et suivi administratif :** Brieuc BARA

**Chargé de développement et pédagogie Dilemme Entrepreneurs :** Thomas PONSARD

**Chargée d'animations et de pédagogie Dilemme Éducation :** Jeanne MEURTIN

**Chargée de partenariats :** Damien ROQUES

**Alternante Chargée d'animation :** Paulin GEORG

**Alternant Chargé de communication :** Mickaël CAMPOBASSO

**Mécénat de compétence - Chargés de développement et d'animation :** Jean-Claude SIMHON - Philippe SIMON

## LABORATOIRE D'INNOVATION

**Responsable des relations institutionnelles :** Dylan HIRN

**Chargée de communication :** Élisabeth KIENTZ

**Chef de projet et mécénat de compétence :** Étienne DEPEYRE

## SERVICE ENTRETIEN

**Agent d'entretien :** Rosa PINTO

## TABLE DES MATIÈRES

# ASSOCIATION POUR LA FONDATION

▷	<b>UN MODÈLE ASSOCIATIF TOURNÉ VERS L'INNOVATION SOCIALE AU SERVICE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE L'INCLUSION ÉCONOMIQUE</b>	PAGE 7
▷	<b>RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT</b>	PAGE 8
▷	<b>FOCUS SUR L'HISTOIRE DE L'ASSOCIATION POUR LA FONDATION CRÉSUS®</b>	PAGE 9
▷	<b>LA PLATEFORME PARTENARIALE DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT ET DE MÉDIATION</b> <i>« UN MODÈLE CO-CONSTRUIT AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES »</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• NOS PARTENAIRES</li><li>• QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES EN 2020</li><li>• LES PÔLES INNOVANTS DE LA PLATEFORME</li></ul>	PAGE 17
▷	<b>LE PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET BUDGÉTAIRE</b> <i>« PLUS DE 2 000 AMBASSADEURS ET PLUS DE 500 000 BÉNÉFICIAIRES »</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• DILEMME JUNIOR</li><li>• DILEMME EDUCATION</li><li>• DILEMME ENTREPRENEURS</li><li>• LES NOUVEAUTÉS</li><li>• LES PERSPECTIVES 2021-2022</li></ul>	PAGE 23
▷	<b>LES ASSURANCES SOLIDAIRES ET LA MICRO ASSURANCE « COUP DE POUCE »</b> <i>« UNE INITIATIVE AUDACIEUSE ET UNIQUE EN FRANCE AU SERVICE DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES »</i>	PAGE 29
▷	<b>LE LABORATOIRE SOCIAL DU XXI<sup>ème</sup> SIECLE EN PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES</b> <i>« UNE APPLICATION DE HAUTE TECHNOLOGIE À BUT NON LUCRATIF, SÉCURISÉE ET GRATUITE »</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• LE PROJET BUDGET GRANDE VITESSE BGV 2018-2022  <i>« UNE WEBAPP CONÇUE POUR FACILITER L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE »</i><ul style="list-style-type: none"><li>• LE PROGRAMME INNOVANT D'INCLUSION FINANCIÈRE « COUP DE POUCE EMPLOI » PROMOUVANT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ MCPA</li></ul></li></ul>	PAGE 31
▷	<b>LA REVUE DE PRESSE</b>	PAGE 36



## NOUS CONSTRUISONS

---

# UN MODÈLE ASSOCIATIF TOURNÉ VERS L'INNOVATION SOCIALE AU SERVICE DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE L'INCLUSION ÉCONOMIQUE

L'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales a été créée lors d'une cérémonie au Conseil de l'Europe en 2008, en présence du Médiateur de la République et du Secrétaire Général du Conseil de l'Europe.

Accueillir, aider et accompagner les personnes en situation de fragilité économique tout en les préservant de l'isolement font partie intégrante du quotidien associatif, axé principalement sur l'innovation sociale et l'inclusion économique.

Elle a pour vocation de soutenir les initiatives économiques et sociales qui agissent pour la prévention du risque d'exclusion financière par des interventions, des formations et par la mise en oeuvre d'actions pédagogiques de haut-niveau, en présentiel et à distance.

La Fondation s'est engagée à expérimenter une plateforme partenariale d'accompagnement budgétaire de dimension nationale et à innover dans le domaine de la pédagogie budgétaire et financière à base d'un programme innovant d'éducation budgétaire et financière pour tous : Dilemme®.

Le projet de Webservice budgétaire intelligent « *Budget Grande Vitesse* » (BGV), application web et mobile, développé par l'Association s'inscrit dans une perspective de prévention active du surendettement et d'inclusion numérique afin de sensibiliser les personnes sur l'éducation budgétaire et aider à acquérir des compétences, une autonomie et un équilibre financier à long terme.

De-là, le programme « *Coup de Pouce Emploi* » a été développé pour faciliter l'accès au microcrédit personnel permettant à des prescripteurs œuvrant dans l'insertion professionnelle d'orienter une personne vers une solution durable.

Par Jean-Louis KIEHL, Président



L'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales a été portée sur les fonds baptismaux le 3 mai 2008 sous l'égide du Conseil de l'Europe à Strasbourg par Marc REYMANN et en présence de Monsieur Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République et Madame la Secrétaire générale du Conseil de l'Europe. Elle a pour mission de réunir des partenaires institutionnels et privés autour du projet ambitieux, de promouvoir et de développer des initiatives économiques et sociales exemplaires.

Notre vocation initiale était de démontrer par des actes positifs que l'exclusion et notamment le surendettement ne sont pas une fatalité et que sous réserve d'accompagner les plus fragiles d'entre-nous et d'inventer des mécanismes préventifs innovants, il est possible de faire du crédit un instrument d'insertion et de réduire le risque de surendettement trop souvent présenté comme un « accident de la vie ».

Sans tapage médiatique, mais avec conviction, nous avons mis en acte la plateforme expérimentale qui préfigure une nouvelle approche d'accompagnement et de prévention surendettement. Ce dispositif repose sur l'éthique et viendra renforcer l'Association d'initiatives que nous portons avec la volonté de peser concrètement sur l'ensemble des acteurs institutionnels et de poser les jalons d'une société plus attentive aux plus fragiles d'entre-nous.

Désormais, l'Association pour la Fondation CRÉSUS® dispose d'un outil de coopération et d'intervention pérenne. La plateforme participe également à l'expérimentation du projet gouvernemental de création de points conseil budget et constitue sans aucun doute le modèle le plus avancé. Les retombées sont considérables et porteuses d'une nouvelle vision du traitement du surendettement au travers de la prévention active.



### LE PROGRAMME DILEMME : UNE RÉUSSITE À ESSAIMER

Le programme d'éducation budgétaire et celui consacré à l'entrepreneuriat sont désormais achevés et nous poursuivons l'essaimage auprès des populations et des jeunes en particulier en pesant de toutes nos forces sur les acteurs institutionnels. Notre ambition est également de réussir la création d'un programme dédié à l'épargne, l'assurance, l'investissement et la retraite et ainsi d'assurer la plus vaste diffusion possible.

### OBJECTIFS 2022/2023 : ANCRER L'INSTITUTION ET POURSUIVRE L'INNOVATION SOCIALE

L'un des objectifs poursuivis par les membres fondateurs de notre Institution est d'innover pour le bien commun comme en témoignent le projet *Budget Grande Vitesse* et de renforcer la prévention du surendettement sous toutes ses formes.

Pour conclure, je réitère la volonté de notre Association de sortir des sentiers battus de l'action sociale et de poursuivre avec « courage » notre action.



# NOTRE HISTOIRE

## ... À CE JOUR



En 2008, le réseau CRÉSUS® (Chambres RÉgionales du SUrendettement Social) et ses fondateurs se sont dotés d'une structure opérationnelle dédiée à l'innovation et à l'expérimentation en créant l'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales dont les statuts ont été signés lors d'une cérémonie placée sous l'égide du Secrétaire Général du Conseil de l'Europe, en présence de Monsieur Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République.

Face à la crise financière et à l'absence de politique active de prévention et d'éducation financière en France, **la finalité est de mettre en œuvre des solutions innovantes et d'y associer les acteurs économiques dans un esprit d'ouverture et de responsabilité partagée.**



2008

Création de l'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales lors d'une cérémonie au Conseil de l'Europe, en présence du Médiateur de la République et du secrétaire général du Conseil de l'Europe.



2010

Lancement de la plateforme d'accompagnement budgétaire et de médiation, une première en France (1 partenaire au départ ; plus de 30 partenaires aujourd'hui).



2013

Lancement du programme éducatif budgétaire et financière après 5 années de recherche et développement Dilemme® : programme de prévention par l'éducation à la gestion du budget et à l'environnement financier et assurantiel.



2016

Contribution à l'expérimentation PCB (Point Conseil Budget) en qualité de PCB 1 et PCB 2 – visite de trois ministres et secrétaires d'État à CRÉSUS® Moselle.



2018

Préfiguration du projet de web service BGV IA FOR GOOD dans le cadre d'un #SOCIALDATALAB. Le projet de l'Association pour la Fondation CRÉSUS® reçoit le label France Innovation – French-tech dans la catégorie Économie Sociale et Solidaire.



2023

Sortie du programme innovant d'éducation aux enjeux de l'entrepreneuriat : Dilemme® Entrepreneurs.

Création de l'incubateur d'innovations LA FORGE.

## ENCORE UN EFFORT, ET NOUS VAINCRONS L'EXCLUSION !

Créée avec le soutien de CRÉSUS® Alsace (Chambre RÉgionale du SUREndettement Social), association pionnière du réseau CRÉSUS®, l'Association pour la Fondation CRÉSUS® bénéficie ainsi de son expertise en matière d'accompagnement et de prévention du surendettement.

La Fondation CRÉSUS® a vocation à engager des initiatives pour prévenir le risque d'exclusion financière. Elle soutient l'expérimentation d'une plateforme d'entraide et d'accompagnement en faveur des ménages en situation de fragilité financière en partenariat avec les établissements bancaires et financiers et vient de lancer un programme d'éducation budgétaire.

L'Association récompense chaque année des parcours d'insertion remarquables ainsi que des travaux innovants dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion économique.

Parmi les partenaires de CRÉSUS® se trouvent les acteurs économiques tels que les banques, les établissements de crédits, les entreprises ainsi que les acteurs sociaux (services d'action sociale, ...) engagés dans le soutien de leurs clients, salariés et usagers.



### PLATEFORME D'ACCOMPAGNEMENT

Au service des entrepreneurs et particuliers en situation de fragilité.



### MÉDIATION

Logique de prévention du surendettement et de professionnalisation de l'accompagnement budgétaire



### DILEMME

Le programme innovant d'éducation budgétaire et financière pour tous.



### MICRO ASSURANCE

L'éligibilité des futurs bénéficiaires de ces garanties « Coup de Pouce » est basé sur le « Reste À Vivre » calculé par un conseiller.



### BUDGET GRANDE VITESSE

L'application web et mobile qui aide et accompagne la gestion budgétaire des ménages.



### MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

« Coup de Pouce Emploi », un programme innovant d'inclusion financière promouvant le Microcrédit Personnel Accompagné.

# QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES...

31

Salariés

11 040

bénéficiaires suivis depuis la création du site « Espace Partenaires » (2010)

3

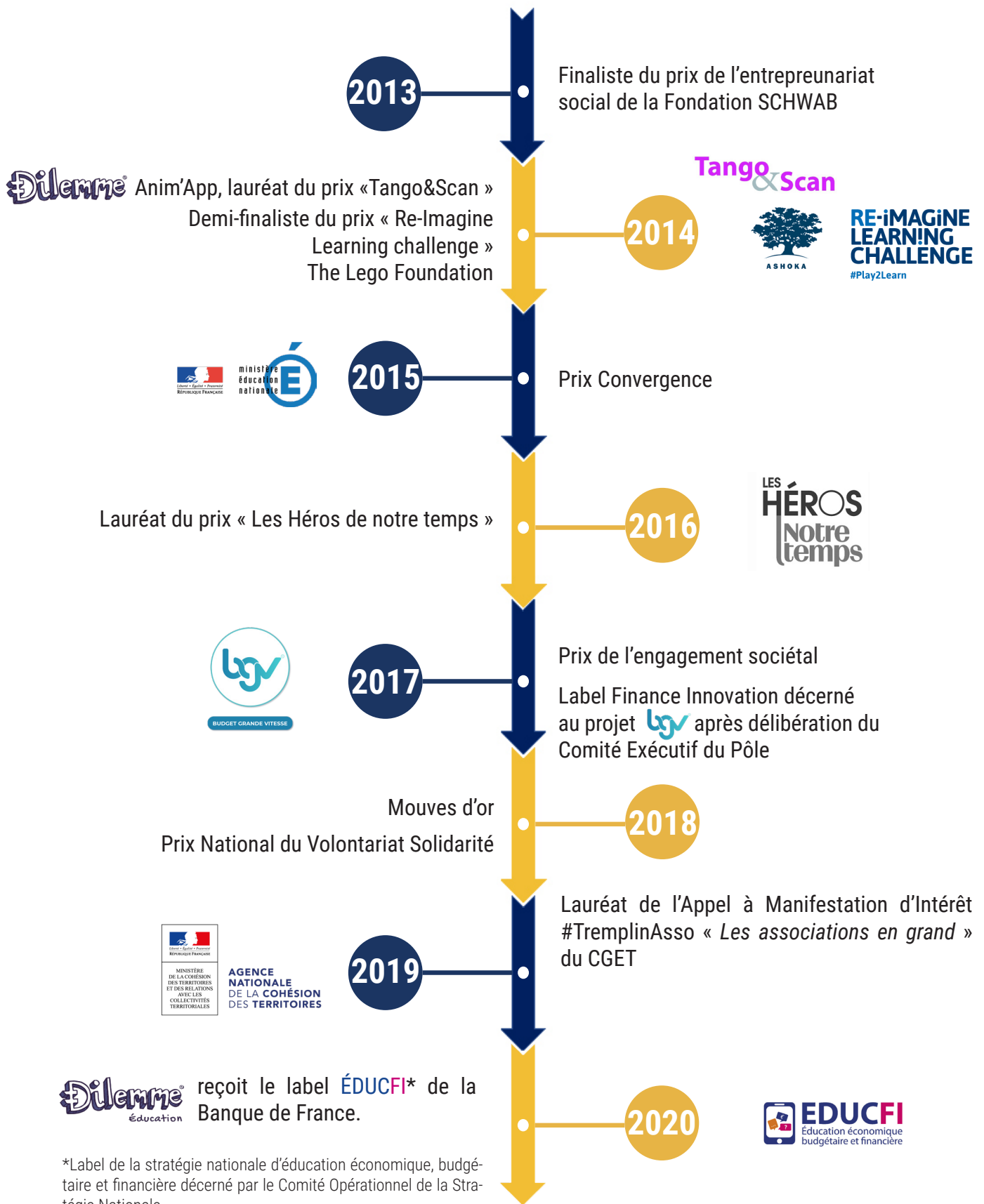
Pôles (Plateforme d'entraide et de médiation, Dilemme Strasbourg/ Paris, CRÉSUS Lab')

50

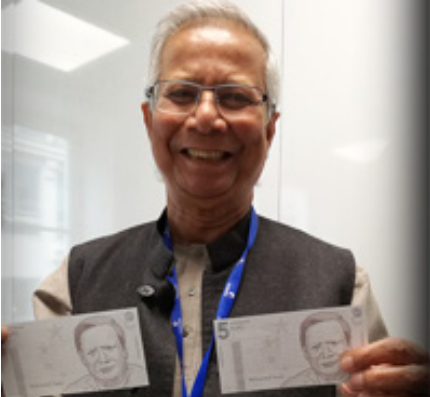
Partenaires actifs au total



# LES PRIX ET LABELS CRÉSUS ... DEPUIS 2013



\*Label de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière décerné par le Comité Opérationnel de la Stratégie Nationale.



Muhammad Yunus, prix Nobel de la Paix en 2006 et surnommé «le banquier des pauvres» découvre le programme d'éducation financière et budgétaire **Dilemme** développé par l'Association pour la Fondation CRÉSUS.

«ÉDUIQUER C'EST PARTAGER !»

The logo for the EY Prix de l'Entrepreneur de l'Année, featuring a stylized bar chart and the text 'EY Prix de l'Entrepreneur de l'Année'.

**EY Prix de l'Entrepreneur de l'Année**

The CRÉSUS logo, featuring a stylized globe made of hands and the text 'CRÉSUS®'.

**CRÉSUS®**

**LAURÉAT DU PRIX DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL  
RÉGION GRAND EST**

The CRÉSUS logo, featuring a stylized globe made of hands and the text 'CRÉSUS®'.

**CRÉSUS®**

**«LE BUT DE LA SOCIÉTÉ EST  
LE BONHEUR COMMUN»**

Article premier de la Déclaration des Droits  
de l'Homme et du Citoyen du 24 juin 1793







## LES TEMPS FORTS



### Programme Dilemme Tremplin ASSO/AMI

26 avril 2019



- **Julien DENORMANDIE**, Ministre Chargé de la Ville et du Logement, a dévoilé la liste des 44 associations retenues par le jury ;
- **Dilemme®** : lauréat de l'Appel à Manifestation d'Intérêt #TremplinAsso « *Les associations en grand* » de l'**ANCT** ;
- Des ateliers **Dilemme® Entrepreneurs** et formation à l'animation du jeu financés par l'**ANCT**.



### 10<sup>ème</sup> anniversaire de l'Association pour la Fondation CRÉSUS®

21 juin 2019



- Conférence « *S'investir pour les publics en situation de fragilité financière* » organisée par la **Fédération Bancaire Française (FBF)** ;
- Présence de **Bruno LEMAIRE**, Ministre de l'Économie et des Finances.



### Remise du Prix CRÉSUS Au Palais Bourbon, Paris

17 octobre 2019



- Lauréat du Prix CRÉSUS® adressé à **Yuval NOAH HARARI** pour son ouvrage : 21 leçons pour le XXI<sup>ème</sup> siècle.
- **Prix solidarités** :
  - **Madame Anna BURUMOV**, bénéficiaire de l'asile politique (France) a obtenu un micro-crédit social pour remplacer le piano d'étude de ses filles inscrites au conservatoire de Strasbourg ;
  - **Monsieur EBELMANN**, allocataire du Revenu Minimum d'Insertion (RMI), avait besoin d'un microcrédit pour financer un véhicule. À présent, il vient d'engager chez Airbus et aspire à devenir d'ici un an « *Compagnon de l'aéronautique* » ;
  - **Madame LANG**, entrepreneure, a bénéficié d'un accompagnement dédié aux entrepreneurs fragiles grâce au partenariat entre **CRÉSUS** et **Paris Initiative Entreprise**.



## « UN MODÈLE CO-CONSTRUIT AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES »

La plateforme bancaire d'accompagnement budgétaire CRÉSUS® se positionne **au service des plus fragiles de nos concitoyens** dans un **esprit d'ouverture, d'innovation sociale et de conduite du changement**.

**L'Association s'est engagée à expérimenter une plateforme d'accompagnement budgétaire de dimension nationale et d'innover dans le domaine de la pédagogie budgétaire et financière.**

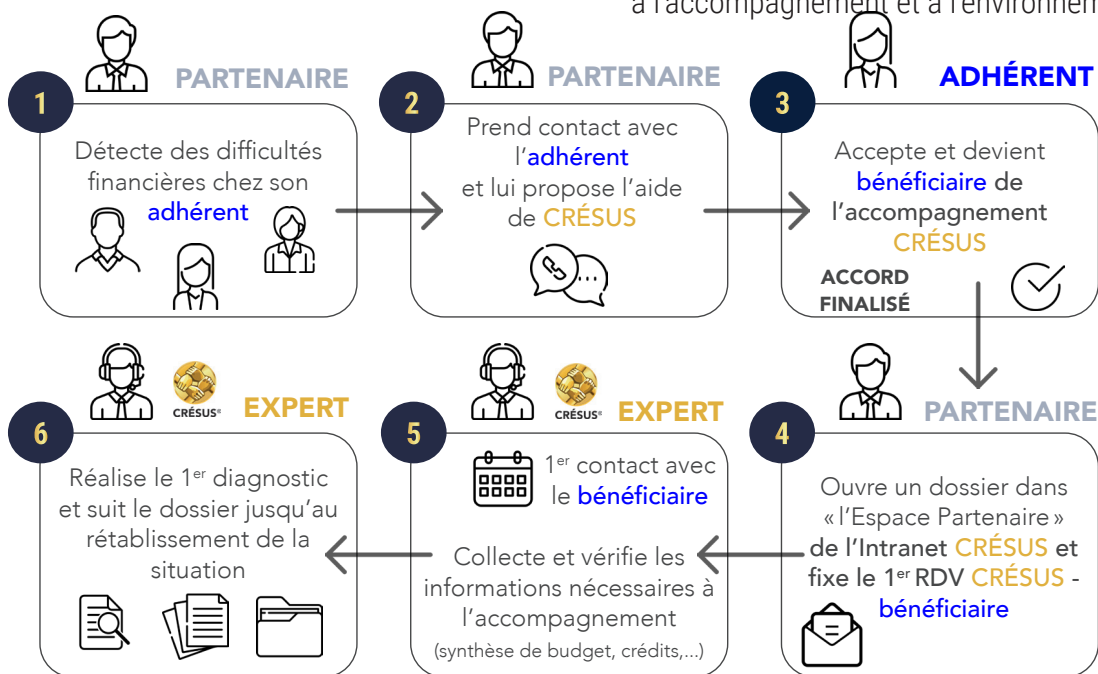
Cette plateforme coordonnée s'inscrit dans une logique de prévention du surendettement et de professionnalisation de l'accompagnement budgétaire avec comme finalité la réduction progressive du surendettement en France. La plateforme est conduite sur la base du volontariat des bénéficiaires, en partenariat avec les acteurs économiques tels que les banques, les établissements de crédits, les entreprises ainsi que les acteurs sociaux (services d'action sociale, ...) engagés dans le soutien de leurs clients, salariés et usagers.

Ces partenaires sont invités à orienter en temps réel, via un service intranet sécurisé (Espace Partenaires), leur public fragile vers la plateforme nationale CRÉSUS®.

Les bénéficiaires doivent auparavant avoir donné leur consentement sur la base d'une charte éthique et d'une garantie de bonnes pratiques. L'accompagnement est totalement confidentiel, gratuit et sans durée dans le temps pour les bénéficiaires.

**La plateforme CRÉSUS® dispose d'une expertise très pointue en matière d'analyse budgétaire, d'outils SII (Système d'Information et Informatique) adaptés, de capacité de recommandations et de suivi des bénéficiaires jusqu'au dénouement de leur situation.**

Le développement d'une alliance entre la sphère économique et la sphère sociale permet d'obtenir des résultats exceptionnels en matière de rétablissement social, économique et financier des ménages. L'ensemble des accompagnants sont principalement issus de la sphère de la banque et de l'assurance, mais sont spécialement formés à l'accompagnement et à l'environnement social.



**4 approches  
d'orientation  
budgétaire**

- 1 ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE
- 2 MÉDIATION BANCAIRE
- 3 DÉLAI DE GRÂCE
- 4 DOSSIER DE SURENDETTEMENT



## QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES... ... EN 2022

11

Conseillers budgétaires

1

Juriste

1

Chargé du Système  
Information

1

Directeur des  
Ressources Humaines

2 500

Ambassadeurs

50

Partenaires actifs  
au total



## LES PÔLES INNOVANTS... ... DE LA PLATEFORME

### LE PÔLE ASSURANCE



En lien avec des partenaires experts (Metlife, Wakam, ACM et AXA), le Pôle Assurance CRÉSUS propose des assurances solidaires/inclusives (assurances de personnes et assurances de biens) à but non lucratif et à destination des populations les plus fragiles qui n'ont pas forcément les moyens de s'assurer et qui sont victimes d'accidents de la vie.

Ces garanties nommées « *Coup de Pouce* » servent trois univers différents qui sont : le travail, la mobilité et le foyer/ service.

Les critères qui ont portés le projet de l'assurance solidaire/ inclusive sont le fait de ne recueillir aucune marge et la transparence.

## LE PÔLE ENTREPRENEURS



La difficulté financière n'épargne personne : les entrepreneurs individuels, commerçants, artisans sont également touchés !

Fort de son expérience de médiation avec les créanciers et de sa solide réputation d'experts dans le domaine de l'accompagnement des particuliers, CRÉSUS® complète son action par un traitement tant curatif que préventif des difficultés des entrepreneurs.

Le dispositif est entièrement gratuit. Il est exclusivement destiné aux chefs d'entreprise, artisans, commerçants, entrepreneurs, professions libérales, et permet de faciliter le dialogue avec les créanciers (fournisseurs, URSSAF, Finances publiques, Établissements bancaires ou de crédits...).

CRÉSUS® vient ainsi en aide aux entrepreneurs afin de leur permettre de poursuivre leur activité en toute sérénité via l'appui de la nouvelle plateforme pour :

- Assurer un accompagnement personnalisé du chef d'entreprise
- Prévenir les difficultés de gestion
- Faciliter le dialogue avec les créanciers
- Orienter vers des solutions sur mesure

S'il est souvent difficile de parler de ses difficultés passagères à son banquier, fournisseur, confrère, comptable ou avec ses proches, CRÉSUS se présente comme un tiers de confiance.

À noter que l'accompagnement auprès de ces personnes concerne aussi bien le côté professionnel que personnel.

## LE PÔLE MÉDIATION



Constatant que les bénéficiaires de CRÉSUS® arrivaient toujours "quand la maison brûle", l'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales a été créée en 2008 et vise à promouvoir activement la prévention de l'exclusion financière.

L'idée était de coopérer avec le monde économique classique comme les banques et les établissements de crédit qui peuvent détecter des situations de fragilité financière, comme des retards dans le remboursement de la mensualité ou une diminution des ressources.

Les partenaires de l'Association adressent leurs clients ayant des difficultés financières à notre plateforme budgétaire nationale qui les soutiennent dans leur budget en établissant un diagnostic, des recommandations appropriées et personnalisées et si besoin, un accompagnement lors de la procédure de surendettement.

La Fondation CRÉSUS® propose également un service de médiation qui vise à renégocier les prêts des bénéficiaires, auprès des prêteurs, afin d'augmenter l'argent disponible du bénéficiaire chaque mois. CRÉSUS® a commencé ses partenariats avec les banques car elles sont les premières entités à avoir une bonne vision de la situation financière de leurs clients.

Ensuite, CRÉSUS® a également développé d'autres types de partenariats avec, par exemple, les compagnies d'assurance qui peuvent détecter une situation de détresse financière dès la première prime d'assurance non payée. Dans ce cas, le processus est le même que celui de nos autres partenaires sauf que la Fondation cherche à éviter la résiliation du contrat d'assurance qui représenterait un coût pour l'assuré, la compagnie d'assurance et la société en général.

L'idée est d'ajouter un diagnostic assurance à notre diagnostic financier pour détecter les personnes sur-assurées ou mal-assurées. Même si cela semble évident, il est important pour l'Association de préciser que notre soutien est apporté dans le respect du secret de la situation de nos bénéficiaires vis-à-vis du bénéficiaire.

« PLUS DE 2 000 AMBASSADEURS ET PLUS DE 500 000 BÉNÉFICIAIRES »



Dans la continuité de sa vocation d'innovation économique et sociale, l'Association pour la Fondation CRÉSUS® poursuit le développement de son programme pédagogique Dilemme®, visant à prévenir l'exclusion financière par l'éducation budgétaire et financière. Construit autour d'outils ludiques (jeu de plateau grand format et applications dédiées), le programme Dilemme® propose une méthode d'apprentissage basée sur des allers-retours constants entre expérimentation et théorie.

Dilemme® permet à chacun (quels que soient son mode d'apprentissage, son niveau, son expérience de vie) d'acquérir de nouvelles connaissances pratiques, d'enclencher une prise de conscience ou d'éveiller des questionnements personnels, collectifs ou philosophiques concernant la consommation, les méthodes de marketing, la solidarité, les décisions du quotidien, etc.

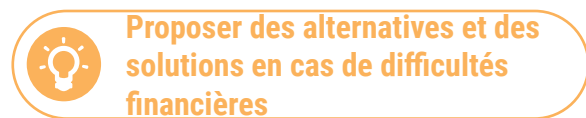
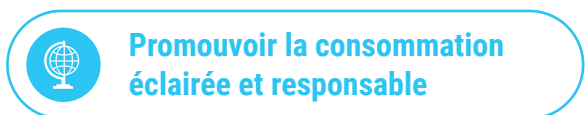
Au-delà de son impact pédagogique, l'utilisation d'une méthode ludique, via un processus de distanciation et d'identification (jeu de rôle), crée un formidable espace d'échanges et de débats, où l'absence de tabou et de jugement rend enfin possible une véritable libération de la parole par rapport à l'argent !

Les experts du réseau CRÉSUS® interviennent sur le terrain pour partager leur expérience et leurs connaissances avec tout type de public (collèges, lycées, CFA, missions locales, foyers d'accueil, CCAS, entreprises, etc).

Fidèle à son modèle de co-construction et d'inclusion des parties prenantes, CRÉSUS® forme ses partenaires à l'animation des ateliers Dilemme®, construisant ainsi un réseau d'ambassadeurs compétents, à même de démultiplier l'impact de ce programme.

**La mission de Dilemme® est avant tout de changer la relation à l'argent, de former des citoyens responsables ainsi que des consommateurs qui auront les outils et connaissances nécessaires pour gagner en autonomie.**

Cette mission se décline en différents objectifs :



# BILAN D'ACTIVITÉ

# 2022



**+ de 120 000 BÉNÉFICIAIRES**

sensibilisés grâce aux ateliers Dilemme Education sur tout le territoire depuis 2013.

**511 ATELIERS**

animés par les équipes Dilemme dont 67 ateliers Dilemme Entrepreneurs.

**61 FORMATIONS**

effectuées pour nos nouveaux Ambassadeurs Dilemme.

**282 AMBASSADEURS**

formés, dont 24 ambassadeurs Dilemme Entrepreneurs qui rejoignent la communauté des 2700 ambassadeurs Dilemme.

## NOUS REMERCIONS NOS PARTENAIRES :



### UN PROGRAMME PÉDAGOGIQUE ET LUDIQUE POUR TOUS

Dilemme®, c'est un programme d'éducation budgétaire et financière, disponible sur l'ensemble du territoire français, articulé autour de plusieurs outils ludiques :



**APPLICATION :** Jeu pédagogique destiné aux enfants âgés entre 7 et 8 ans ayant pour thème l'organisation d'un goûter d'anniversaire et pour but de les sensibiliser à la gestion budgétaire. Application gratuite disponible sur IOS (Apple Store) et sur Android (Google Play).

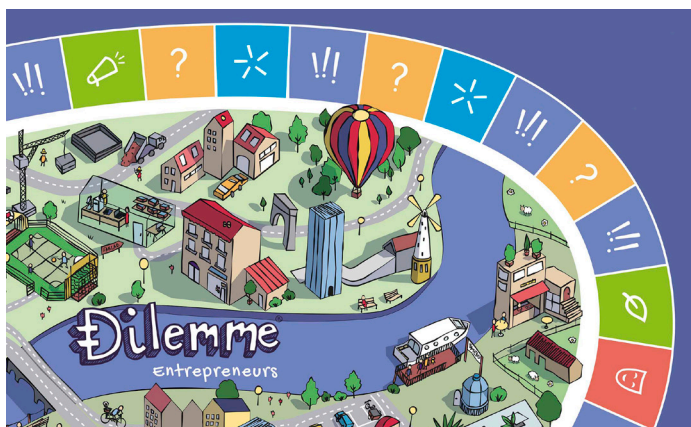


**JEU DE PLATEAU :** Support d'animation qui offre la possibilité d'aborder différentes thématiques (banque, épargne, assurances, etc.) avec tous types de public et de construire des sessions sur mesure. Le jeu permet un apprentissage budgétaire et financier de manière ludique.

**CLÉS USB PÉDAGOGIQUES :** Elles contiennent de nombreuses ressources pédagogiques pratiques (guides budgétaires, lettres types, podcasts de juristes, etc.)



**JEU DE PLATEAU :** Quand entreprendre devient un jeu sérieux ! Dilemme® a développé une version de son jeu pour les entrepreneurs. L'objectif est de permettre aux joueurs d'appréhender plusieurs aspects des différentes étapes de l'entrepreneuriat, du démarrage jusqu'au quotidien de chef d'entreprise.










## QUAND LE BUDGET DEVIENT UN JEU : L'ESPACE AMBASSADEUR DILEMME®



### ESPACE AMBASSADEURS DILEMME® :

Espace en ligne dédié au programme qui permet de suivre les sessions organisées et de consulter les ressources pédagogiques.



-  **SUPPORT :** Site internet et accès via un identifiant et un mot de passe personnel.
-  **FONCTIONNEMENT :**
  - Interface ambassadeurs et bénéficiaires : consultation et téléchargement des ressources pédagogiques, FAQ (Foire Aux Questions), forum d'échange, accès aux sites internet de références, etc.
  - Programmation des sessions et suivi du déploiement : enregistrement des sessions et formations organisées, saisie en ligne des questionnaires d'évaluation, visualisation des statistiques et retours des participants, etc.
-  **CIBLE :** Équipe Dilemme®, ambassadeurs, intervenants externes et bénéficiaires des sessions.
-  **ACCESSIBILITÉ :** Accès avec mot de passe.
-  **OBJECTIFS :**

L'Espace Ambassadeur a pour ambition de :

  - Devenir une base de e-learning pédagogique pour tous les ambassadeurs et bénéficiaires ;
  - Faciliter l'échange de bonnes pratiques concernant l'éducation budgétaire et financière, ainsi que l'entrepreneuriat ;
  - Communiquer autour des programmes Dilemme® ;
  - Mobiliser la communauté Dilemme® Éducation et Dilemme® Entrepreneurs ;
  - Proposer un outil de mesure d'impact et de suivi des différents programmes.

## LES NOUVEAUTÉS

Le programme Dilemme® est en évolution permanente et ne cesse de s'enrichir, au fil du temps et des rencontres.



**DILEMME® ÉDUCATION** : Développement de parcours spécifiques : Armées, Etudiants, Réfugiés, Collège.

**DILEMME® ENTREPRENEURS** : Module de formation à distance.

**DILEMME® ÉDUCATION ET ENTREPRENEURS** : Développement digital pour l'animation d'ateliers en ligne.

**QUIZ EN LIGNE POUR TOUS** : Quiz Dilemme® disponibles directement sur [dilemme.org](http://dilemme.org)

**DILEMME® ÉDUCATION PRIMAIRE** : Déclinaison du plateau jeu pour les enfants de primaire. L'objectif est, par le jeu, de favoriser les échanges au sein des écoles primaires sur des questions souvent tabous et sensibiliser les enfants dès leur plus jeune âge à ces questions financières.

**DILEMME® ENTREPRENEURS** : Développement d'un MOOC (Massive Open Online Course) pour former les ambassadeurs à distance.



## LES PERSPECTIVES

### ▶ LES COMPTES DONT VOUS ÊTES LE HÉROS, UN JEU ÉDUCATIF DILEMME®

# LES COMPTES DONT VOUS ÊTES LE HÉROS

Dilemme® présente le nouveau jeu digital créé par CRÉSUS® avec le soutien de Mastercard : *Les Comptes dont Vous Êtes le Héros*.

« *Les Comptes dont Vous Êtes le Héros* » est une initiative proposée par l'Association pour la Fondation CRÉSUS® dans le cadre des activités ludiques et éducatives de Dilemme®.

Il s'agit d'un nouvel outil ludique qui permet aux utilisateurs de s'identifier aux situations réelles liées à la bonne gestion du budget en incarnant les différents personnages proposés. Aidez-les à prendre les bonnes décisions budgétaires et à réaliser leurs projets!

Dans le respect de la philosophie Dilemme® et en complément de notre offre existante, « *Les Comptes dont Vous Êtes le Héros* » est un jeu inclusif, ouvert à tous gratuitement. Il s'adresse principalement aux personnes de 20 à 65 ans à travers une modalité de pédagogie « scénarisée » qui est appréciée par ce public.

### ▶ DILEMME® ÉDUCATION



- Nouvelles cartes : *Cigogne Express : la petite mise à jour*

#### CIGOGNE EXPRESS

La petite mise à jour



Ce nouveau set de **80 cartes** a été conçu et développé par l'équipe Dilemme® pour actualiser les cartes. Il permet aux ambassadeurs d'aborder de nouveaux sujets.

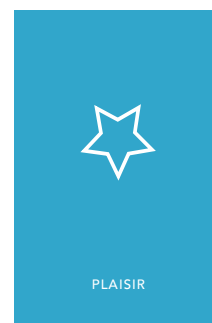
- Mise à jour des cartes



30 cartes « questions »



30 cartes « événements »



20 cartes « plaisirs »

### Quatre nouveaux parcours spécifiques Dilemme® Éducation co-construits avec des partenaires :

L'équipe Dilemme® travaille au développement de parcours de cartes spécifiques qui répondent aux problématiques de la vie courante et qui s'adaptent aux profils des différents bénéficiaires.



#### Parcours scolaire / primaire / enfants

L'objectif de ce parcours a été de vulgariser certaines notions clés, afin de permettre aux plus jeunes d'être sensibilisés aux questions budgétaires de manière ludique et participative.



#### Parcours étudiants

Ce parcours permet d'aborder des problématiques auxquelles sont confrontés de nombreux étudiants durant leur études : demande d'aide sociale, recherche de logement, financement du permis, etc. Les cartes ont donc été choisies afin de répondre à ces questions et permettent l'acquisition de connaissances nécessaires pour gagner en autonomie.



#### Parcours réfugiés/ migrants

Ce parcours est destiné aux bénéficiaires récemment installés sur le territoire français. L'objectif est de transmettre des savoirs de base concernant le monde bancaire et assurantiel français afin de faciliter leur intégration.



#### Parcours armées

Dilemme® a développé un partenariat avec le Ministère des Armées qui s'adresse principalement aux jeunes engagés au sein de l'Armée Française, afin de proposer des ateliers adaptés aux spécificités budgétaires des jeunes militaires.



**JEU DE PLATEAU DILEMME® AVENIR** : Outil pédagogique permettant d'animer des ateliers ludiques d'éducation budgétaire axés sur l'investissement, l'épargne, l'assurance et la préparation de la retraite, dans une perspective de développement durable (disponible fin 2022).

2020

- Constitution d'une équipe d'experts
- Recherche de partenaires et mécènes
- Finalisation de la mécanique de jeu
- Élaboration des contenus pédagogiques

2021

- Validation des éléments de jeu
- Prototypage V0
- Production de coffrets Dilemme® Avenir V0
- Développement de tutoriels / Outil d'évaluation

2022

- T1 : Lancement phase de tests pré-production V1  
Mesure d'impact tests pré-prod
- T2 : Production de coffrets pédagogiques V1  
Planification d'ateliers et de formations
- T3/T4 : Lancement Dilemme® Avenir et essaimage du programme

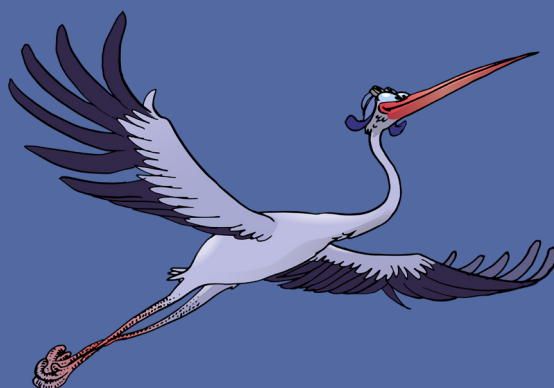
**JEU DE PLATEAU :** Déclinaison du jeu pour le grand public. L'objectif de Dilemme® Le jeu est de favoriser les échanges et les débats au sein du cadre familial et amical.



Via une pédagogie ludique et innovante, le programme d'éducation budgétaire et financière Dilemme® propose une méthode d'apprentissage basée sur des allers-retours constants entre expérimentation et théorie. Cet outil permet à chaque personne, quel que soit son mode d'apprentissage, son niveau de vie et son parcours personnel, d'acquérir de nouvelles connaissances pratiques, d'enclencher une prise de conscience ou d'éveiller des questionnements concernant la consommation, les méthodes de marketing, les choix de société, la solidarité, etc.

Au-delà de son impact pédagogique, le jeu de rôle crée un formidable espace d'échanges et de débats, où l'absence de tabou et de jugement rend enfin possible une véritable libération de la parole par rapport à l'argent.

L'artifice du jeu permet aux participants une prise de distance par rapport à leur propre vécu en les mettant face à des situations concrètes et réalistes qui les renvoient à leurs propres expériences ou à celles de leurs proches.



« UNE INITIATIVE AUDACIEUSE ET UNIQUE EN FRANCE AU SERVICE DES PLUS FRAGILES »



Les assurances solidaires (ou inclusives) ont pour principal objectif de proposer des produits assurantiels spécifiques, destinés à une population aujourd'hui exclue du système traditionnel, par méconnaissance ou manque de moyens financiers dus à des difficultés financières.

Elles permettent à ces populations, identifiées selon leurs besoins propres, de bénéficier d'une couverture face à un risque en échange du versement d'une prime dont le montant souvent faible est adapté aux capacités de paiement des assurés.

Parmi les profils identifiés dont l'équilibre économique et social est fragile et qui peuvent donc être profondément bouleversés par la survenue d'un « Coup dur » : des femmes avec enfants vivant en famille monoparentale, des travailleurs en situations de fragilités financières, des actifs précaires vivant au sein d'un ménage immigré, des personnes au chômage, des étudiants, des travailleurs indépendants, des seniors en difficultés ou vulnérables.

• 7 profils dont l'équilibre économique et social est fragile et qui peuvent donc être profondément bouleversés par la venue d'un « Coup dur » :

- Femme avec enfants vivant en famille monoparentale
- Travailleur à faible revenu
- Actif précaire vivant au sein d'un ménage immigré
- Personne au chômage
- Étudiant
- Travailleur indépendant
- Senior en difficulté ou vulnérable

# LES ASSURANCES SOLIDAIRES ET LA MICRO-ASSURANCE «COUP DE POUCE»

## POUR MIEUX COMPRENDRE ...

- CRÉSUS® propose des assurances solidaires (ou inclusives) et expérimente des micro-assurances :

### ASSURANCES SOLIDAIRES DE BIENS

- ASSURANCE AUTO
- ASSURANCE HABITATION

### ASSURANCES SOLIDAIRES DE PERSONNES

- ASSURANCE EMPRUNTEUR
- PRÉVOYANCE DÉCÈS
- MUTUELLE SANTÉ

## MICRO-ASSURANCES « COUP DE POUCE » EN CAS DE « COUP DUR »

L'éligibilité des futurs bénéficiaires de ces garanties « Coup de Pouce » est basé sur le « Reste à Vivre », calculé par un conseiller budgétaire CRÉSUS®. Elles ont pour objectifs d'aider à maintenir les revenus des assurés, de reconstituer leur patrimoine, qu'ils ne soient pas à la charge de la collectivité publique pour les victimes d'accidents.

**Un « Coup dur » se définit par un évènement au sens large, dont les conséquences peuvent être durables mais qui sont remédiables.**

## LISTE DES COUPS DE POUCE



### « COUP DE POUCE MOBILITÉ »

Pouvoir continuer à aller travailler en voiture à défaut de transports en commun.

#### EXEMPLES

- Ma voiture est détruite suite a un accident non responsable
- Ma voiture est détruite suite a un accident responsable
- Ma voiture est détruite (ou presque) suite a un accident responsable
- J'ai une ou (plusieurs) panne(s)



### « COUP DE POUCE FOYER- HABITATION »

Couvrir les dégâts non couverts par la MRH principale et qui portent atteinte à l'intégralité ou à la sécurité du foyer.

#### EXEMPLES

- Paiement de votre franchise suite a un dommage dans votre maison
- Complément de prise en charge suite a un dommage dans votre maison
- Remboursement de dépannage suite a un bris de glace ou frais de serrurerie



### « COUP DE POUCE TRAVAIL »

Pouvoir rester dans son habitation en cas d'impayés provisoires, coûts indirects liés par exemple à une hospitalisation.

#### EXEMPLES

- Paiement de loyers / factures suite à une baisse de revenu
- Complément de revenu suite à un accident
- Complément de revenu suite à une maladie grave

## LE PROJET BUDGET GRANDE VITESSE (BGV) 2018-2022

« UNE APPLICATION DE HAUTE TECHNOLOGIE À BUT NON LUCRATIF, SÉCURISÉE ET GRATUITE »



BUDGET GRANDE VITESSE

### L'application au service du budget

Entièrement gratuite et sécurisée, l'application BGV<sup>®</sup> a pour seule vocation d'aider tout un chacun au quotidien. Elle a été développée avec l'aide de partenaires et d'experts. Pensée comme un assistant personnel, l'application BGV<sup>®</sup> utilise les meilleures technologies pour automatiser et simplifier des activités fastidieuses comme faire un budget, constituer un dossier administratif, etc.



BUDGET PRÉVISIONNEL  
SUR MESURE



CALCUL DES AIDES  
EN TEMPS RÉEL



SEPT AUTRES SERVICES  
EN PRÉPARATION

L'application détecte les dates et les montants des prélèvements réguliers pour indiquer en temps réel, la somme que l'utilisateur pourra épargner ou dépenser.

BGV<sup>®</sup> détermine et calcule automatiquement vos droits aux aides sociales en fonction de votre situation personnelle et financière. L'utilisateur saura en temps réel à quelles aides il peut ou non prétendre.

Les prochains services de BGV<sup>®</sup> offriront un accompagnement administratif complet, une optimisation du budget et d'autres options pour simplifier la vie de l'utilisateur.





## LE PROJET BUDGET GRANDE VITESSE (2018-2022)



### POUR EN SAVOIR PLUS...

Le projet de webservice budgétaire intelligent BGV<sup>®</sup> (Budget Grande Vitesse), développé par l'Association pour la Fondation CRÉSUS<sup>®</sup>, s'inscrit dans une perspective de prévention active du surendettement et d'inclusion numérique. Il est le fruit de 28 années d'expérience au service des ménages en situation de fragilité financière et d'une volonté de participer à la transformation profonde de la société et d'adapter les outils numériques aux besoins et aux finalités du projet.

La plateforme web et mobile d'accompagnement personnel intelligent à la gestion budgétaire et financière BGV<sup>®</sup> constitue une innovation majeure en termes d'inclusion financière, saluée par l'adhésion de nombreux acteurs majeurs de l'économie française et solidement ancré dans l'économie sociale et solidaire.

Sans nier l'impact des « accidents de la vie » sur le processus de surendettement, l'expérience acquise par le réseau CRÉSUS<sup>®</sup> (près de 500.000 ménages et entrepreneurs fragiles accompagnés en 26 ans) démontre qu'une proportion importante de situations de fragilités reflète des choix budgétaires inadaptés ou tardifs, une accumulation d'engagements non maîtrisés, un non-recours aux aides sociales, rendant « *in fine* » le surendettement inévitable au moindre « *accident* ».

La vocation est de prévenir le risque d'exclusion, de renforcer l'inclusion numérique (l'outil sera adapté à tout type d'handicap : malvoyants, surdité, dyslexie) et sera conçu au sein d'un Lab' spécialement construit pour assurer le développement et le rayonnement du projet.

Le financement et le déploiement ont été conçus de façon à hybrider les ressources et les parties prenantes tout en assurant l'indépendance et la pérennité du projet.

BGV<sup>®</sup> est conçu comme une « promesse de mieux vivre » la relation à l'argent et vise à renforcer l'autonomie financière des citoyens-consommateurs par une pédagogie adaptée, en favorisant l'accomplissement ultra-rapide de tâches fastidieuses par l'interactivité et la multiplicité des croisements de compétences accessibles à tous.

Le projet *Budget Grande Vitesse* est donc une application interactive, dotée de fonctionnalités innovantes, permettant au consommateur de maîtriser en temps réel sa situation budgétaire et financière.

# LE LABORATOIRE SOCIAL DU XXI<sup>ÈME</sup> SIÈCLE EN PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS ÉCONOMIQUES

## LE PROGRAMME INNOVANT D'INCLUSION FINANCIÈRE « *COUP DE POUCE EMPLOI* » PROMOUVANT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

« UN PROGRAMME À IMPACT SOCIAL, ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL »

Microcrédit  
Personnel  
Accompagné

# MCPA

### La WebApp MCPA pour une émancipation financière

Sécurisée, simple et rapide d'utilisation, l'application MCPA facilite l'accompagnement et la prescription de projets personnels dont la finalité est d'améliorer la situation de vie des citoyens en situation d'exclusion bancaire traditionnelle et disposant d'un projet avec un besoin de financement.



*Rapide*

Avec un traitement de votre demande en moins de 48h.



*Simple*

Avec une WebApp au service des parties prenantes, un agenda partagé et l'agrégation des comptes bancaires.



*Sécurisé*

Avec une attention toute particulière en faveur de la protection des données personnelles.



LA PORTÉE DE  
L'EXPÉRIMENTATION

Un réseau de prescripteurs et d'aidants formés pour la détection des publics cibles et assurer l'accessibilité.



UN ACCOMPAGNEMENT  
RENFORCÉ

MCPA dispose d'un accompagnement basé sur 13 années d'expériences par les conseillers CRÉ-SUS®.



L'EFFICACITÉ DE LA  
PRESCRIPTION

L'application MCPA est simple, rapide d'utilisation et sécurisée, partout sur le territoire et vers des publics cibles non touchés aujourd'hui.

## Le microcrédit personnel... en quelques chiffres

L'accompagnement budgétaire pour sortir de la spirale des préoccupations financières.

19 179

microcrédits personnels  
en 2019

3 080€

en moyenne par  
microcrédit personnel

90%

de microcrédits  
personnels financent  
la mobilité

800 000

personnes pourraient  
bénéficier d'un microcrédit  
personnel chaque année

**LE PROGRAMME INNOVANT D'INCLUSION FINANCIÈRE « COUP DE POUCE EMPLOI »  
PROMOUVANT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ (MCPA)**

Le Microcrédit Personnel est un crédit destiné aux personnes exclues du système bancaire classique (faibles revenus ou situation professionnelle fragile). Il sert à réaliser un projet personnel destiné à améliorer la situation de l'emprunteur.

Dans le cadre de ce projet personnel, le microcrédit peut être utilisé pour acheter des biens ou services. Les sommes empruntées sont généralement faibles. Elles sont comprises entre 300 € et 8.000. Leurs durées de remboursement peuvent aller de 6 mois à 7 ans.

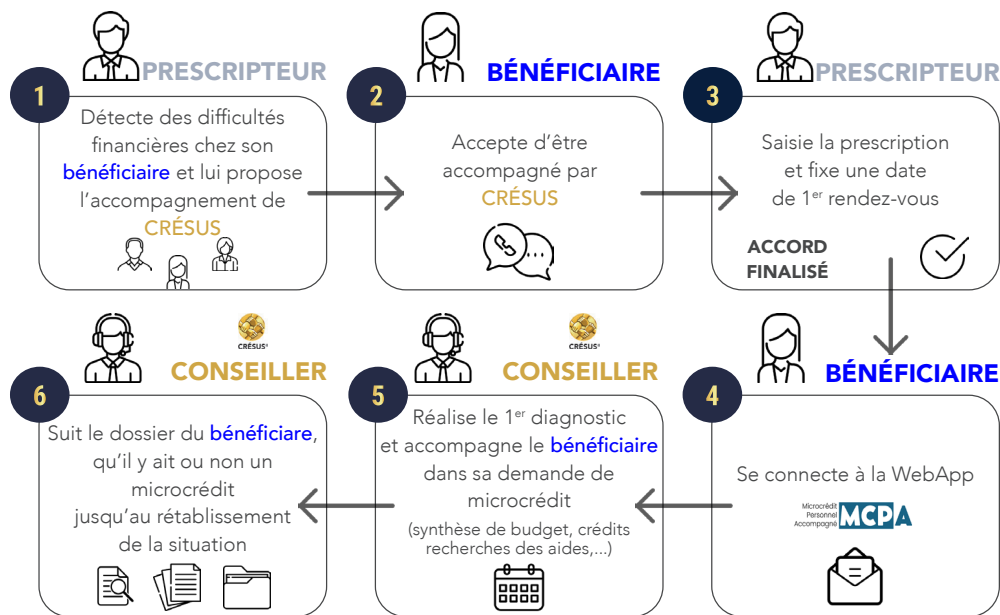
Le Microcrédit Personnel Accompagné (MCPA) a démontré son efficacité pour une meilleure insertion professionnelle. En effet, les difficultés financières sont un frein majeur à la recherche d'emploi stable. Elles représentent non seulement un obstacle à la mobilité et à l'accès aux formations, mais aussi une préoccupation qui peut s'avérer paralysante pour les personnes rencontrant ces difficultés.

Par le projet « *Coup de Pouce Emploi* », CRÉSUS® ambitionne de lever ce frein en donnant une nouvelle dimension au microcrédit personnel et en faisant la promotion de l'accompagnement budgétaire.

Depuis 2006, CRÉSUS® s'engage à accompagner les demandeurs de microcrédit personnel accompagné dans l'obtention de ce dernier et dans son remboursement tout en évitant les risques budgétaires et dans une optique d'amélioration de la situation professionnelle.

**MACRO-DESCRIPTION DE LA WEBAPP**

**WebApp en support du parcours du bénéficiaire à chacune des étapes de son inscription par le prescripteur jusqu'au terme de son accompagnement par CRÉSUS® :**



Tout le monde peut rencontrer des difficultés financières passagère ou durable. Parfois un investissement peut permettre d'améliorer sa situation et de sortir de ces difficultés. Pourtant, trouver un financement est difficile, alors même que notre capacité de remboursement nous permettrait de prendre un crédit avec des mensualités faibles.

Le programme "Coup de Pouce Emploi" a été développé pour faciliter l'accès au microcrédit personnel quand il est difficile ou impossible d'obtenir la confiance d'autres prêteurs. Il permet à des prescripteurs œuvrant dans l'insertion professionnelle d'orienter une personne vers une solution durable !

Le financement peut aller jusqu'à 8.000 €, et son remboursement est compris entre 50 et 100 € par mois. Le microcrédit nécessite un accompagnement jusqu'à son remboursement.

### LE PROGRAMME INNOVANT D'INCLUSION FINANCIÈRE « *COUP DE POUCE EMPLOI* » PROMOUVANT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ACCOMPAGNÉ

#### POUR EN SAVOIR PLUS...

Le programme « *Coup de Pouce Emploi* » est un projet de l'Association pour la Fondation CRÉSUS® d'initiatives économiques et sociales. Ce projet innovant associe :

- **L'engagement de nombreux partenaires, tous acteurs pour l'innovation sociale**



Des prescripteurs au plus près des réalités de la recherche d'emploi pour diffuser largement le programme y compris dans des territoires peu ou pas couverts aujourd'hui par le personnel de microcrédit, et des prêteurs dont le processus d'attribution de microcrédit sera rendu plus efficace.

- **L'efficacité d'un portail numérique sécurisé et dématérialisé**



La Web App, pour relier l'ensemble des acteurs, faciliter leurs actions, automatiser le diagnostic financier du bénéficiaire grâce à la fiche budgétaire et l'agrégation bancaire.

- **La qualité du service d'accompagnement**



La qualité de l'accompagnement est avant-tout humain, personnalisé et acquis, durable par la plateforme d'entraide et de médiation CRÉSUS®.

Au-delà du microcrédit, cette innovation permet un engagement du personnel, mais aussi un accompagnement durable dont les retombées d'inclusion économique et sociale seront ressenties.

Le Microcrédit Personnel Accompagné peut être, par exemples, attribué pour le financement d'un projet :



Mobilité & formation



Logement & habitat



Équipements



Évènements de la vie

Une demande de microcrédit ne signifie pas forcément qu'il y aura un financement. Si le dossier du bénéficiaire n'est pas éligible au microcrédit, nous lui proposons un accompagnement jusqu'au dénouement de la situation pour traiter les problématiques financières détectées.

Pour plus d'informations :  
[microcredit-accompagne.org](http://microcredit-accompagne.org)

Pour nous contacter :  
[contact@microcredit-accompagne.org](mailto:contact@microcredit-accompagne.org)

## S'AMUSER ET APPRENDRE L'ÉCONOMIE ? LE PARI GAGNANT DES JEUX D'ÉDUCATION FINANCIÈRE (Article paru dans « Capital » le 5 juin 2019)



Paris - « Plus tard, je veux être homme d'affaires ! » affirme d'un ton décidé Takkieddine, 14 ans. L'ambition chevillée au corps, ce collégien participe avec sept camarades à un atelier d'éducation financière sous forme... de jeu de société, une formule qui fait florès.

Un joyeux brouhaha règne au trente-quatrième étage de l'une des tours Société Générale, dont le siège surplombe le quartier d'affaire parisien de La Défense. Le groupe bancaire accueille cet atelier dans le cadre d'une journée de découverte du monde de l'entreprise.

Sur une table, un imposant plateau de jeu est déployé et les huit élèves du collège Louise-Michel de Clichy-sous-Bois rangent soigneusement des faux billets, s'inquiètent du poids de leurs charges fixes et définissent une enveloppe pour satisfaire des dépenses dites « plaisir ». Ce jeu de société, baptisé Dilemme®, est une initiative de l'Association CRÉSUS®, qui lutte contre le surendettement et promeut l'éducation financière auprès du grand public.

### L'objectif ?

Apprendre à gérer un budget mensuel, se familiariser avec les notions économiques de base et préparer le jeune « homo oeconomicus » aux décisions de sa vie future.

### Découvrir la « vraie vie »

Souscrire une complémentaire santé ? Faire des heures supplémentaires pour gagner davantage en fin de mois ? Utiliser des ampoules basse consommation pour réduire le montant de ses charges ? Nombre de problèmes du quotidien sont passés en revue.

Autour de la table, les collégiens prennent un plaisir manifeste à se frotter à « la vraie vie », mais en découvrent aussi les inévitables servitudes : « Hé, mais en fait on paye tout le temps ! », s'écrit l'un d'eux peu après le début de la partie. Recourir au jeu, « ça change tout, on peut s'amuser et en même temps apprendre », explique à l'AFP Martine Prélot, ambassadrice à Dilemme®, soulignant qu'« on n'apprend pas forcément dans le milieu scolaire l'éducation budgétaire ».

L'apprentissage par le jeu a fait ses preuves dans de nombreux domaines et de plus en plus d'organisations y ont recours pour promouvoir l'éducation financière, matière souvent jugée rébarbative et trop complexe aux yeux du grand public. Depuis quelques années, la Fédération Bancaire Française (FBF) organise ainsi une opération « *Un banquier dans ma classe* », qui invite des écoliers à participer à un jeu de plateau collaboratif pour s'initier aux notions de budget, de moyens de paiement ou encore d'épargne.

La Banque de France a quant à elle lancé depuis quelques mois « *Aventure Entrepreneur* », jeu de plateau destiné aux élèves, étudiants et jeunes entrepreneurs souhaitant s'initier à la gestion d'entreprise et à l'analyse financière. « *On cherchait une manière différente de présenter des concepts économiques et financiers, plus ludique et plus accessible* », explique à l'AFP Sylvie Bonneau, chargée de mission à la Banque de France et créatrice du jeu.

### **Méfiance envers la finance**

« *On a un succès incroyable sans faire plus de publicité que ça* », affirme Mme Bonneau. L'intérêt est tout particulièrement vif parmi les écoles d'ingénieur, IUT et universités en quête d'une approche neuve sur les questions financières, explique-t-elle.

Au total, 500 boîtes du jeu ont déjà été vendues depuis le début de sa commercialisation fin 2018.

À la Banque de France, cette thématique est prise très au sérieux, comme en témoigne la création récente d'une direction de l'éducation financière, rassemblant les initiatives pédagogiques à destination des particuliers et des créateurs d'entreprises.

Selon un récent sondage réalisé pour la Banque de France, plus des deux tiers des Français interrogés estiment en effet avoir un niveau de connaissance moyen ou faible concernant les questions financières.

Mais « *les dirigeants d'entreprise, et notamment des petites et moyennes entreprises, manquent aussi souvent de culture économique et financière* », déplore Mme Bonneau. « *Il y a un intérêt pour l'économie en France, mais tout à la fois une méfiance et une certaine détestation vis-à-vis de tout ce qui est financier et de l'économie de marché de manière plus générale, qu'on retrouve moins dans d'autres pays* », relève Daniel Haguët, professeur à l'EDHEC Business School et docteur en finance comportementale.

« *Il y a aussi une mauvaise maîtrise de l'outil du chiffre, du pourcentage rapporté à un autre pourcentage ou par exemple des règles de trois* », d'où une difficulté à se confronter aux questions économiques pratiques, souligne le chercheur.

<https://www.capital.fr/economie-politique/samuser-et-apprendre-leconomie-le-pari-gagnant-des-jeux-deducation-financiere-134090>



## SURENDETTEMENT ET FRAGILITÉ FINANCIÈRE : L'URGENCE DE COOPÉRER POUR RENFORCER LA PRÉVENTION (Article paru dans « la Tribune » le 21 juin 2019)



Conférence « S'investir pour les publics en situation de fragilité financière » organisée par la Fédération Bancaire Française (FBF) le 21 juin 2019 dans le cadre des 10 ans de l'Association pour la Fondation CRÉBUS®. Bruno LEMAIRE, Ministre de l'Économie et des Finances.

**Si le surendettement diminue en France, les situations de fragilité financière persistent et tendent à se complexifier. Lors d'un colloque organisé par la Fédération Bancaire Française, les échanges ont convergé vers une nécessité : approfondir la coopération entre les mondes bancaire et associatif et les pouvoirs publics. Bruno Le Maire a enjoint les banques de renforcer leurs efforts envers ces publics.**

« J'ai contracté différents crédits pour pouvoir emménager correctement avec mes enfants. Pendant six mois, j'ai tenté de combler les trous à droite, à gauche. Puis j'ai fini par comprendre qu'un seul salaire ne suffisait pas » Delphine, 44 ans et mère célibataire, raconte devant une salle comble comment elle s'est retrouvée en situation de surendettement. Sa prise de parole est d'autant plus courageuse que le public n'est pas constitué d'autres personnes présentant une situation similaire, mais de banquiers, réunis au siège de la Fédération Bancaire Française (FBF) à l'occasion d'une matinée de conférences sur la fragilité financière organisée, vendredi 21 juin, en partenariat avec CRÉBUS® (pour **C**hambre **R**égionale du **S**urendettement **S**ocial), une association née en Alsace en 1992 pour lutter contre le surendettement. Delphine a justement été accompagnée par l'un des 620 bénévoles de CRÉBUS® répartis dans 30 antennes sur le territoire. Un tissu très dense qui suggère que la situation de Delphine est loin d'être un cas isolé.

Dans l'Hexagone, près de 163.000 foyers ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France en 2018.

### **Baisse du surendettement, mais situations plus complexes**

Ces chiffres sont en recul de 10 % par rapport à 2017 et de 29 % par rapport à 2014. « Certes, nous assistons à une baisse du surendettement, mais les situations sont de plus en plus complexes. Il y a de plus en plus de dossiers d'auto-entrepreneurs, de dossiers avec des dettes multi frontières. Si l'État, la société civile et les associations ne se concertent pas, je pense qu'il y a un vrai péril pour nos systèmes démocratiques », a averti Maxime Pekkip, administrateur à la Fondation CRÉBUS®. « Il faut progresser dans la prévention et l'accompagnement », reconnaît Marie-Anne Barbat-Layani, la directrice générale de la FBF. Or, une prévention plus efficace n'est possible que par le biais d'une coopération renforcée, explique l'Association CRÉBUS®, qui compte parmi ses membres bénévoles des personnes issues des mondes associatif et bancaire et des pouvoirs publics.

### **Améliorer la formation et l'accompagnement**

Plusieurs initiatives de coopération ont déjà vu le jour. La FBF a mis en place en 2015, l'opération « J'invite un banquier dans ma classe ».

Depuis quelques mois, l'animation dans les classes de

CM1 et CM2 se fait à travers le jeu de société Dilemme<sup>®</sup>, développé par l'association pour la Fondation CRÉSUS<sup>®</sup>, et qui permet d'appréhender de manière ludique les rudiments d'une bonne gestion budgétaire. Ainsi, 350 collaborateurs volontaires de Franfinance, filiale de crédit à la consommation de la Société Générale, utilisent ce jeu de société pour intervenir auprès des élèves de lycées professionnels et des Centres de formation des apprentis (CFA). La Banque Postale, elle, a mis en place une plateforme baptisée L'appui, destinée à prévenir l'aggravation des difficultés financières et aider les clients qui connaissent des problèmes budgétaires de manière répétée ou ponctuelle. « Cette plateforme est connectée à une vingtaine d'associations, comme CRÉSUS<sup>®</sup>, La Croix Rouge et Les Restos du cœur. Nos 32 chargés de clientèle qui y sont dédiés réfléchissent avec nos clients pour recalculer leur Reste À Vivre, identifier les aides auxquelles ils sont éligibles, les mettre en lien avec des associations. Au bout de trois mois, nous arrivons à stabiliser la situation budgétaire des clients qui font appel à nous », détaille Catherine Charrier-Leflaive de La Banque Postale. Pour sa part, le groupe Crédit Agricole a déployé des points passerelle dans ses 39 caisses régionales pour accompagner ses clients en difficultés.

### **Généralisation des Points Conseil Budget (PCB)**

De son côté, La Banque de France a expérimenté la mise en place d'un passeport financier, qui sera généralisé à toutes les classes de 4<sup>ème</sup> à la rentrée prochaine. « L'objectif est de donner une culture minimale sur la gestion budgétaire », indique Erick Lacourrège, directeur général des services à l'économie et du réseau de la Banque de France. « Nous allons également fournir des supports aux enseignants. Ce sera une sorte de kit pour qu'ils puissent appréhender les sujets économiques et budgétaires », précise-t-il. En parallèle, la banque centrale a également formé plus de 1.200 membres d'associations et d'intervenants sociaux sur le surendettement. La Fondation CRÉSUS<sup>®</sup> avance également dans une logique collaborative. En partenariat avec l'Essec et le cabinet Accenture, elle a développé de nouveaux algorithmes permettant de détecter de manière précoce les signes annonciateurs de difficultés financières. Ils seront intégrés à la plateforme Budget Grande Vitesse (BGV) en cours de développement. « Nous avons gagné une victoire mais pas encore gagné la guerre du surendettement. Il nous faut poursuivre les efforts », a déclaré Bruno Le Maire, le Ministre de l'Économie et des Finances, invité à cette matinée d'échanges. Ces efforts passeront par la généralisation sur tout le territoire des Points Conseil Budget, un dispositif mis en place en 2015 dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté. D'ici la fin de l'année, 150 structures devraient être répertoriées partout en France afin d'apporter des conseils gratuits. 250 autres seront labellisées en 2020, pour arriver à un total de 400 structures y compris en Outre-mer. Cela représente « un financement de 24 millions d'euros », a précisé Christelle Dubos, secrétaire d'État auprès de la ministre des solidarités et de la santé, également présente. « Les particuliers pourront y trouver des conseils personnalisés, incluant une lecture des relevés de compte, un travail sur les économies d'énergie, une

élaboration d'une stratégie sur mesure, intégrant des bons plans et des bonnes pratiques », a-t-elle détaillé. Bruno Le Maire appelle les banques à s'engager davantage. Le Ministre de l'Économie et des Finances a aussi appelé les banques à poursuivre leurs actions en direction de ce public fragile. Sous la pression du gouvernement, les banques françaises s'étaient déjà engagées à geler les hausses de tarifs en 2019 et à plafonner les frais d'incidents pour les clients les plus fragiles à 25 euros par mois. « Les banques françaises ont tenu leur engagement. Raison de plus pour leur en demander des supplémentaires », a-t-il lancé.

Un nouveau point de suivi sera ainsi réalisé d'ici à la fin de l'année sur l'engagement pris par les banques en septembre 2018, de plafonner à compter de juin 2019 les frais d'incidents bancaires des bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles. Bruno Le Maire avait demandé que ces frais ne représentent pas plus de 20 € par mois et 200 € par an. Le deuxième objectif est que l'offre spécifique soit plus connue », a-t-il indiqué. Aujourd'hui, 400.000 personnes bénéficient de cette offre, sur 3,4 millions considérées en situation de fragilité financière. « Il peut y avoir une finance responsable qui s'oppose à une finance cupide. Une finance qui fait attention au citoyen et non qui exploite le citoyen. Personne ne peut y arriver seul. La seule façon d'obtenir des résultats c'est de travailler tous ensemble. C'est le travail collectif qui nous permettra d'obtenir des résultats. C'est vrai sur tous les sujets : le surendettement, le chômage, la formation, la réindustrialisation », a conclu Bruno Le Maire.

### **Quel rôle pour l'UE ?**

Invité à cette matinée d'échanges, Pierre Moscovici, actuel commissaire européen et ancien Ministre de l'Économie et des Finances au sein des gouvernements Ayrault, a partagé « quelques pistes que les futurs leaders [de la Commission européenne dont le mandat prend fin le 1<sup>er</sup> novembre prochain, ndlr] pourraient suivre pour lutter contre le surendettement des ménages, qui n'est aujourd'hui pas une compétence de l'Union européenne ». « Il faudrait d'abord établir une définition harmonisée de la notion de surendettement. Ensuite, je suggère que les Etats membres lancent des campagnes d'éducation financière, visant à informer ces publics des procédures destinées à leur réintégration dans la vie économique. Les plus vulnérables sont les plus à l'écart. Ils ont des droits qu'ils ne connaissent pas tous », a-t-il indiqué. Le commissaire européen estime également qu'une homogénéisation des dispositifs de prévention et de traitement de ces situations est nécessaire. Il a enfin appelé les associations œuvrant pour l'inclusion financière à pousser la Commission Européenne à se saisir de ces sujets. « Je vous invite à entretenir un lien resserré avec les responsables européens car vous avez le pouvoir de faire évoluer les choses », a-t-il conclu.

Le chiffre de 3,4 millions de personnes en situation de fragilité financière est en hausse de 3% après une révision des chiffres de 2017 à 3,25 millions (contre 3,6 millions publiés l'an dernier après une erreur de double comptage d'un établissement bancaire).

<https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/surendettement-et-fragilite-financiere-l-urgence-de-cooperer-pour-renforcer-la-prevention-821497.html>



## UNE APPLI DE GESTION BUDGÉTAIRE, NOUVELLE ARME DE CRÉSUS CONTRE LE SURENDETTEMENT (Article paru dans « La Tribune » le 28 octobre 2019)



### BUDGET GRANDE VITESSE

#### L'Association va lancer sur mobiles un assistant doté d'intelligence artificielle afin de mieux accompagner les personnes en difficulté financière.

Nous sommes en plein été. La rue de Lausanne, à Strasbourg, où siège l'imposant bâtiment de la Sécurité sociale, est presque déserte. Pourtant, juste en face, les bureaux de l'Association CRÉSUS® sont loin d'être vides. « *Les dossiers de surendettement, c'est toute l'année. Il n'y a pas de pause* », commente Maxime Pekkip, administrateur bénévole de la Fondation CRÉSUS®, qui nous fait visiter les lieux. Alors que son nom est un clin d'oeil au riche CRÉSUS®, cette association à but non lucratif accompagne des personnes éprouvant des difficultés financières dans la constitution du dossier de surendettement qu'elles remettront à la Banque de France dans l'espoir d'obtenir un aménagement du remboursement de leurs dettes ou leur effacement.

#### Trop peu de prévention

En 2018, 162 936 dossiers de surendettement ont été déposés à la Banque Centrale Française (BCF), contre 181 123 un an auparavant.

Cette baisse structurelle et continue pour la quatrième année consécutive est liée à la mise en oeuvre des lois Lagarde (2010) et Hamon (2014) visant à protéger le consommateur. Pour CRÉSUS® cette baisse est encourageante mais elle masque « une réalité encore peu reluisante de la situation budgétaire des ménages en France ainsi que des lacunes importantes en matière de prévention du surendettement ».

L'Association est née dans la capitale alsacienne en 1992, après la chute du mur de Berlin lorsque de nombreux travailleurs transfrontaliers, remplacés par une main-d'oeuvre moins chère venue de l'Est, se sont retrouvés au chômage et endettés.



Studio Radio CRÉSUS® (Crédit : Olivier Legras)

Elle a depuis essaimé et s'est constituée en fédération en 2004. Au total, 29 associations Crésus présentes dans toute la France mobilisent plus de 600 bénévoles. « On compte aujourd'hui près d'un million de clients bancaires en situation de surendettement, plus de 3 millions de personnes en fragilité financière et 12 millions de personnes éligibles à un accompagnement budgétaire », déplore Maxime Pekkip.

Ce dernier nous mène jusqu'à un lieu inattendu : le studio de Radio CRÉSUS®. « Ici, les personnes aidées peuvent témoigner en direct pour partager leur expérience », nous explique le bénévole. Un dispositif d'écoute clé au regard des conséquences dramatiques liées au surendettement. « C'est trois suicides par jour en France », rappelle-t-il.

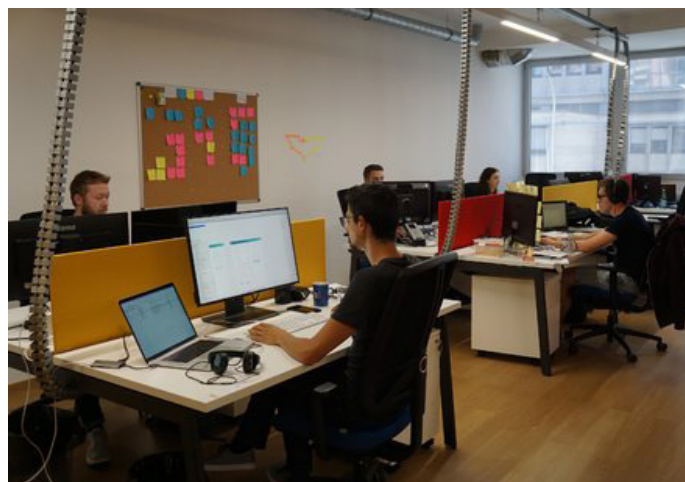
### Création d'une Fondation CRÉSUS®

Révolté par ces fins tragiques, Jean-Louis Kiehl, le créateur et Président de la Fédération, donne à CRÉSUS® une nouvelle impulsion en 2008 avec la création d'une Fondation, qui se rémunère grâce à des activités de formation et à des services d'aide proposés aux banques pour leurs clients. « Alors que l'association soutient les personnes surendettées, la fondation vise, elle, à éviter ces situations. Elle est dans une logique de prévention », explique ce soixantenaire, discret et souriant. De l'autre côté du couloir, sur une plateforme téléphonique, les salariés de la fondation s'activent. Leur travail consiste à venir en aide aux particuliers en difficulté financière. « Pour prévenir les situations de surendettement, la collaboration avec les banques est indispensable », souligne Jean-Louis Kiehl. La Fondation a ainsi développé une plateforme Intranet permettant aux partenaires bancaires de rediriger leurs clients fragiles vers CRÉSUS®. « Ce système d'information centralisé est la colonne vertébrale de notre action, 80 % des établissements financiers travaillent avec nous », indique Maxime Pekkip. Si le client bancaire accepte cette mise en relation, il est ensuite suivi personnellement par CRÉSUS®. « Au premier rendez-vous téléphonique, nous dressons un bilan avec la personne en calculant son budget, le montant de ses crédits et son reste à vivre », explique Nancy Camboulin, une conseillère budgétaire qui vient de terminer un entretien de suivi. Au total, 18 000 personnes ont bénéficié de l'accompagnement bancaire de CRÉSUS®. En moyenne, il s'agit de personnes dont les revenus sont supérieurs à 2 000 euros, qui ont souscrit à 4,8 crédits et dont le montant moyen de la dette s'élève à 50 000 euros. « Il y a souvent une confusion entre pauvreté et fragilité financière. On ne prête pas aux personnes pauvres. La fragilité financière peut conduire à des situations de pauvreté mais elle touche des personnes qui ne sont pas pauvres au départ », tient à préciser Maxime Pekkip.

### Un fichier des crédits

D'après les chiffres compilés par la Fondation, 20 % des personnes soutenues ont contracté plus de 14 crédits, et 3 % plus de 40 ! « Alors qu'il n'y a que 26 établissements de crédit », déplore le bénévole. Face à ces aberrations, CRÉSUS® milite pour la création d'un fichier qui centralise les crédits pour que chaque banque ait connaissance des encours que

détient une personne avant de lui octroyer un nouveau prêt. En attendant, la fondation ne relâche pas ses efforts et entend s'appuyer sur les nouvelles technologies, et notamment l'intelligence artificielle, pour augmenter sa force de frappe. « L'étape qui vient après le curatif et le préventif, c'est le prédictif », explique fièrement Jean-Louis Kiehl. Dans cette optique, la Fondation a récemment ouvert un data lab.



Ici, l'ambiance est studieuse. Une poignée de programmeurs échange avec Ryad Boulanouar, l'un des cofondateurs du compte Nickel, qui les épaula dans le développement d'une appli mobile de gestion budgétaire. Baptisée BGV (Budget Grande Vitesse), elle fait l'objet d'un investissement de 7 millions d'euros financé essentiellement par des dons et des emprunts obligataires. Dans un premier temps, l'appli détectera les dates et montants des prélèvements réguliers pour indiquer en temps réel la somme que l'utilisateur peut épargner ou dépenser. Elle déterminera et calculera aussi les droits aux aides sociales. « 16 milliards d'euros d'aides sociales ne sont pas réclamés en France. C'est un scandale », estime Jean-Louis Kiehl. CRÉSUS® a également noué un partenariat avec la société Webhelp, spécialisée dans la relation client, pour proposer le paiement fractionné de factures avant qu'une personne ne soit confrontée à une procédure de recouvrement.

Un système de certificat doit aussi faciliter l'accès au crédit aux ménages solvables mais dont le profil ne répond pas aux méthodes de scoring classiques. BGV sera disponible sur les plateformes d'applications sous la marque CRÉSUS® ou distribuée en marque blanche par les établissements partenaires qui le souhaitent, comme La Banque Postale. Son lancement en version « light » est prévu dès le mois de novembre prochain.

« À l'indignation il faut préférer l'action », aime à répéter Jean-Louis Kiehl.

[https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/une-appli-degestion-budgetaire-nouvelle-arme-de-cresus-contre-le-surendettement-831642.html?fbclid=IwAR1HrYMBICYkC9GvC\\_uOGngExBeMSyBdoJDABp5s-zypLedVsLakQ2volwDo](https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/une-appli-degestion-budgetaire-nouvelle-arme-de-cresus-contre-le-surendettement-831642.html?fbclid=IwAR1HrYMBICYkC9GvC_uOGngExBeMSyBdoJDABp5s-zypLedVsLakQ2volwDo)

## LE CASSE-TÊTE DES FINS DE MOIS

(Article paru dans « Le Monde » le 29 novembre 2019)

**Des abonnements à n'en plus finir, le coût de la voiture qui augmente, la maison à rembourser... Au moment de faire les comptes, gérer son budget relève souvent de l'équilibrisme.**

Alors que 51 % des Français avouent avoir une connaissance « moyenne » des questions financières (enquête Banque de France, novembre 2019), nous nous sommes interrogés pour cette nouvelle rubrique « Fins de mois » : quelles questions poser pour évaluer le train de vie de tout un chacun et ses arbitrages au quotidien ? Chiffrer les principaux postes de dépenses et de revenus ? Nous avons écarté cette idée, difficile à mettre en oeuvre : la plupart des gens ne font pas leurs comptes précisément et peuvent, en toute bonne foi, se figurer qu'ils sont le consommateur responsable qu'ils voudraient être. Interroger quelqu'un sur ce qu'il dépense suscite des réponses aussi fiables que si vous lui demandiez ce qu'il mange (« Je ne comprends pas, pourtant je ne mange rien... »).

Selon une étude menée pour la Banque de France en mars 2019, 54 % des personnes interrogées disent noter toutes leurs dépenses (et 53 % « toutes leurs factures à venir pour être sûr de ne pas en oublier »). Mais, bizarrement, 36 % seulement disent avoir une idée précise de leurs dépenses mensuelles. Faut-il en déduire que 18 % ont perdu leurs notes avant la fin du mois ? Ou qu'il est très tentant de dire n'importe quoi sur la façon dont on tient nos comptes lors d'un sondage de la Banque de France ?

### Un enchaînement de mois atypiques

Quand on ne fait pas ses comptes, d'une manière générale, nous surestimons le poids de nos dépenses d'alimentation dans notre budget et nous sous-estimons celui de la voiture ou de tout ce à quoi nous n'avons pas envie de renoncer. « Les gens connaissent leur loyer et leur facture de téléphone, mais n'ont aucune idée de ce qu'ils dépensent pour le tabac », estime par exemple Denis Laroche, chargé de la formation à l'accompagnement budgétaire aux Restos du coeur.

Nous marginalisons aussi trop vite les grosses dépenses imprévues. Ce mois-ci est atypique, il y a eu les frais de réparation de la voiture. Octobre était atypique, avec cette couronne chez le dentiste... Faire ses comptes, c'est se rendre compte que la vie est un enchaînement de mois atypiques. La comptabilité personnelle relève de l'intime. Vous pouvez très bien n'avoir pas plus d'idée des pratiques de vos proches en cet épineux domaine que de leurs préférences en matière de sous-vêtements. Par ailleurs, poser la question « Faites-vous vos comptes ? », c'est s'apercevoir qu'une réponse affirmative peut traduire des réalités différentes entre ceux qui utilisent la fonction « note » de leur téléphone, ceux qui y transpirent trois heures par semaine sur Excel, ou ceux qui conservent leurs tickets de caisse, ceux qui raturent leurs relevés bancaires...

Les objectifs varient aussi : connaître sa position de compte ; savoir s'il n'y a pas des opérations louches qui nous ont été facturées ; évaluer avec combien on vit pour pouvoir faire des plans.

### Des « illettrés de l'argent »

Un directeur d'agence bancaire que nous avons interrogé évalue à 5 % ses clients qui savent exactement ce qu'ils dépensent, des obsessionnels aux âmes de comptable pour qui rien n'est laissé au hasard et qui tiennent leurs comptes sur tableur au centime près. À l'autre bout du spectre, ceux qui préfèrent ne pas ouvrir les enveloppes de leurs relevés de compte (elles pourraient contenir une mauvaise nouvelle). D'autres les reçoivent par Internet et n'osent pas avouer à leur banque qu'ils n'ont quasiment jamais accès au numérique. Ancien employé bancaire, aujourd'hui animateur de café philo sur l'argent après avoir dispensé des formations au budget pendant sept ans, Jean Beaujouan estime à 10 % ces « illettrés de l'argent », « des gens de tous milieux, de tous niveaux d'éducation qui ne regardent jamais leurs relevés de compte et n'ouvrent aucun document ». C'est parfois même assumé. Entendu de la part d'un comptable, père de trois enfants : « Je ne les fais pas, c'est mon objectif dans la vie, ma définition de la réussite : ne pas avoir à faire mes comptes. » Ces insouciantes permettent à leur entourage de se sentir rigoureux en consultant ponctuellement leur solde.

Dans cette même enquête de la Banque de France, un slide titré « Les répondants suivent attentivement leur situation financière » précise que « 78 % des répondants consultent au moins une fois par mois leur compte courant ». C'est dire si la barre est basse en matière de suivi de nos dépenses. « Pour la plupart des gens, faire ses comptes signifie avoir une idée de son solde et se dire que, si en fin de mois on n'est pas dans le rouge, tout va bien », confirme ce directeur d'agence. Or, connaître son solde ne permet pas de se projeter. « Le solde, ça vous dit de combien vous êtes dans la merde, mais pas quel est votre budget », insiste Maxime Pekkip, de CRÉSUS®, la grande association d'aide aux surendettés.

### Un problème de budget

Paradoxe : les Français veulent savoir où ils en sont, mais font peu de budget... Pascal Méziat l'a compris il y a près d'une dizaine d'années.

En 2010, à une époque où l'Apple Store ne comptait encore que des applis pour simuler un verre de bière ou identifier le titre d'une chanson, il a développé Visual Budget, une des premières applis de suivi de comptes, laquelle a connu un énorme succès aux États-Unis, en Chine, en Russie.

Des retours de ses utilisateurs dans le monde, il a retenu que les Français, à la différence des Américains par exemple, se préoccupaient bien plus de surveiller leur solde que d'établir des objectifs mensuels ou annuels de dépenses. Aujourd'hui, les téléchargements quotidiens de son appli sont bien moins importants que ce qu'ils étaient il y a huit ans. Elle est maintenant concurrencée par l'arrivée massive de celles de banques ou d'autres acteurs (Bankin', YNAB, Gestion d'argent, Nestor, Save Money, BudgetView...).

Certaines mettent en avant leur capacité à aspirer directement les opérations des comptes bancaires. Ayant organisé des formations au budget pendant des années, Jean Beaujouan juge les applis des établissements bancaires bien hypocrites. « Les banques font des efforts en proposant plus d'outils pour avoir des informations sur son solde, mais elles participent à la confusion des clients, en rendant compliqué de recevoir ses comptes bancaires sur papier. »

### Une minutie masochiste

« Une de nos publicités qui marche le mieux, c'est celle qui montre quelqu'un transpirer sur Excel », assure Sophie Halliot, chief marketing officer chez Bankin'. Evidemment, c'est tentant de s'en moquer, mais c'est oublier que ceux qui font leurs comptes laborieusement peuvent goûter cette minutie masochiste. Parce qu'ils ne font pas confiance aux applis pour le traitement de leurs données. Ou parce qu'ils tiennent à ce que cela soit un peu douloureux. Sur le sympathique groupe Facebook Gestion budgétaire, entraide et minimalisme, une feuille de tableur « Livre de comptes » est à disposition pour ceux qui veulent faire leurs comptes. D'autres présentent leurs budgets tenus au crayon sur des cahiers. Justement pour que cela ne soit pas mécanique, pour mieux réaliser. Dans ces cas, on tient ses comptes comme on consigne ce que l'on mange aux Weight Watchers : pour réaliser ce qu'on avale ou ce qu'on claque sans s'en apercevoir. Et d'ailleurs ceux-là craquent de la même manière. Un éclair au chocolat ou trois, perdu pour perdu... Une dépense par carte de plus alors qu'on est déjà à découvert, perdu pour perdu...

### Une dématérialisation qui rend amnésique

Une étude montrait qu'après avoir fait des achats dans un magasin seulement 35 % de ceux qui avaient réglé par carte étaient capables d'en donner le montant, contre 67 % de ceux qui avaient payé en cash... et on ne parle pas du paiement sans contact ou du prélèvement automatique. Faire ses comptes devient une manière de lutter contre la dématérialisation qui rend amnésique. « Vous pourriez me dire combien vous dépensez par mois en alimentation ? », m'a demandé une des personnes interrogées pour cet article. Oui, 257 euros en moyenne sur les cinq derniers mois. Je le sais parce que j'ai téléchargé dans le cadre de cette enquête une appli de gestion de budget (jusque-là, je me contentais d'ouvrir les enveloppes de mes relevés de compte). Paradoxalement, la génération qui dispose potentiellement de ces applis tient bien moins ses comptes que celle qui ne s'aidait que de cahiers dans lesquels on recopiait à la main les sommes inscrites sur le talon de son carnet de chèques.

Nos arrière-grands-mères avaient des « Livres de raison », dans lesquels, entre les repas et le repassage, elles consignaient les dépenses et ressources du ménage. On relève bien aujourd'hui la présence d'un hashtag #budgetplanning sur Instagram, mais il semble plus destiné à sublimer ses comptes, en y appliquant un filtre *Valencia*, qu'à estimer précisément ses dépenses.

### Multiplicité des moyens de paiement

A notre décharge, « on est passé d'une période où, pour connaître ses dépenses, on n'avait qu'à remonter un extrait de compte à une multitude de moyens de paiement : ses achats sur Internet, via sa box, via sa facture de téléphone, via une néobanque... », relève Maxime Pekkip, qui va développer un outil BGV (Budget Grande Vitesse) pour CRÉSUS®. Et pour ceux qui suivent leurs différents postes de dépenses, comment ventiler les frais d'habillement et d'alimentation quand on a acheté les deux dans le même hypermarché ? Autrefois, faire ses comptes et tenir son budget s'enseignait dans les écoles ménagères, voire dans les filières techniques. « Le problème, c'est qu'on a cru que c'était aux pauvres à qui il fallait apprendre à faire ses comptes, continue Maxime Pekkip. On a prévu d'enseigner les fondamentaux dans les filières techniques, et on pense que les autres sont suffisamment équipés pour apprendre par eux-mêmes. ». L'analyse des dossiers de surendettés et de ménages fragiles suivis à CRÉSUS® lui prouve au contraire que « plus vous avez des revenus élevés, plus vous avez la capacité à vous mettre en difficulté ». Le directeur de clientèle d'agence bancaire déjà cité garde le souvenir de ce jeune à qui il fallut un mois pour comprendre que les chèques qu'il signait seraient tirés un jour...

### Les jeunes Français, cancrs de la culture financière

Une étude PISA de 2012 plaçait les jeunes Français en dessous de la moyenne des treize pays dans lesquels des jeunes de 15 ans ont été interrogés en matière de culture financière. « Mais il faut dire que les questions posées étaient des cas concrets auxquels ils n'ont pas l'habitude d'être exposés... », les excuse Pascale Micoleau-Marcel, déléguée générale de La Finance pour tous. Ce volet de l'étude PISA a été reconduit en 2017 mais la France n'y a pas souscrit, ce qui évite les mauvaises surprises. Fondateur de la Banque Nickel (aujourd'hui revendue à la BNP Paribas), Ryad Boulanouar vient de compiler 6 000 budgets de ménages conseillés par Cresus pour aider les personnes fragiles à construire le leur en fonction de différentes variables (où elles vivent, combien de personnes compte le foyer, avec ou sans voiture...). Il se souvient de sa mère plaçant dans des enveloppes l'argent dont elle disposait pour tenir le mois. S'il en restait un jour, la somme était mise de côté. Calculer son « reste à vivre » mensuel, tirer du liquide et le diviser par quatre ou cinq semaines, ne pas utiliser de carte : cette approche, loin des applis, reste conseillée aux Restos du coeur ou chez CRÉSUS®, à ceux qui ont du mal à maîtriser leurs dépenses. À l'heure de la dématérialisation à outrance, la discipline budgétaire authentiquement efficace a des allures de bas de laine.

Illustration de Mario WAGNER pour « LE MONDE »

## L'ABONNEMENT, UN CRÉDIT QUI NE DIT PAS SON NOM

(Article paru dans « Le Monde » le 2 décembre 2019)



**De la musique (Deezer, Spotify), des films (Netflix) ou des factures de vendeurs de Cloud : tour d'horizon de ces prélèvements réguliers qui grèvent le budget.**

Inscrivez-vous à une formation à l'art de tenir son budget chez CRÉSUS® ou ailleurs, et l'un des premiers exercices qu'on va vous demander est de calculer la somme de vos charges fixes. Loyer, frais de cantine, mutuelle... En les soustrayant de vos revenus, vous arrivez à estimer votre « reste à vivre ». Plus que l'évolution du pouvoir d'achat, c'est le poids de ces dépenses fixes au sein de nos revenus qui joue aujourd'hui sur notre sentiment d'aisance. Ces dépenses préengagées représentent 61% des revenus disponibles des ménages pauvres (et 23% de ceux des ménages aisés), expliquait une note de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES). La moitié des ménages pauvres disposent de moins de 340 euros par mois et par personne pour régler leurs autres dépenses, ce que l'on appelle le « niveau de vie arbitrage ».

La véritable marge de manœuvre est peut-être au-dessous de ce seuil. D'abord parce que ces chiffres datent de 2011, au frémissement seulement du boom des dépenses par prélèvements réguliers. D'autres s'y sont ajoutés depuis : de la musique (Deezer, Spotify), des films (Netflix) ou des factures de vendeurs de cloud, ces gens qui vous ont à peine expliqué que votre abonnement à vous-ne-savez-trop-quoi va expirer que vous voilà déjà en train de rentrer votre numéro de carte bancaire...

Sans compter tous les SCPCP (« Si Ça Passe, Ça Passe »), ces frais bancaires ou d'assurance complémentaire dont on ne connaît plus vraiment l'utilité mais que l'on reconduit tacitement.

### **Redéfinir le périmètre des dépenses préengagées**

L'Insee admet ramer pour redéfinir le périmètre des dépenses préengagées. Elle n'y a inclus ni Amazon Prime, ni l'abonnement à une salle de sport, au Game Pass de la X-Box ou à un site de dating, ni celui aux épilations Body Minute ou à la version premium d'un jeu vidéo. L'explosion de l'abonnement fait valser l'idée même de ce qu'est une dépense incompressible, pointe Denis Dauchy, professeur de stratégie d'entreprise et directeur de l'exécutive MBA de l'Edhec : « *Ce sont des dépenses contraintes, non pas parce qu'elles sont de première nécessité, mais parce qu'elles se paient par prélèvement automatique. La consommation contrainte est maintenant liée à une dimension contractuelle plutôt qu'à une notion de nécessité vitale !* ».

### **Du point de vue de ceux qui nous les vendent, un bon abonnement est un abonnement qui sait se faire oublier**

Qui pourrait, sans consulter son relevé de compte, donner le nombre de transactions récurrentes qu'il paie chaque mois ? Du point de vue de ceux qui nous les vendent, un bon abonnement est un abonnement qui sait se faire oublier. Le mois dernier, lors d'une conférence des médiateurs bancaires à Amsterdam, Marcel Warnaar, de l'ONG néerlandaise Nibud, montrait que les personnes interrogées sous-estimaient non

seulement le coût de leurs abonnements, mais aussi leur nombre. « Ils en ont en moyenne 15 et pensent en avoir 10. » Des revenus stagnants et une augmentation des transactions récurrentes rendent les gens moins flexibles dans leurs choix budgétaires, s'inquiète-t-il. « Que se passe-t-il quand on a l'impression de ne plus avoir de marge de manoeuvre ? On sait que le sentiment de satisfaction dans la vie est lié à l'impression d'avoir prise sur les choses. »

« Regardez autour de vous, sur les affiches, dans les publicités, tout s'établit au mois », observe Ryad Boulanouar, fondateur de la banque Nickel (revendue à BNP Paribas). Avec, pour effet, de faire disparaître la notion de valeur réelle des choses. Si personne ne pense avoir 50.000 euros à mettre dans une voiture, chacun croit avoir au moins 139 euros mensuels à déboursier sur toutes les années qui viennent pour rouler avec le dernier modèle de SUV. Voilà pourquoi Marcel Warnaar reproche à l'abonnement de devenir un crédit qui ne dit pas son nom. « L'abonnement est bien moins régulé en Europe que le crédit », pointe-t-il.

### Une génération passée de la possession à l'usage

Dans l'Hexagone, l'envolée du pourcentage de Français qui disent avoir « des fins de mois difficiles » (de 48 à 56 % entre 2008 et 2018) s'explique donc aussi par le poids croissant de ces paiements récurrents. D'où l'impression que la marge de manoeuvre ne peut plus s'exercer que sur ce qui se paie à discrétion : l'alimentaire, l'essence, le tabac, dont on surveille bien plus les prix. « Pour vérifier la capacité d'endettement de nos clients, on additionne les loyers et prêts pour avoir l'ensemble des charges fixes et vérifier qu'elles ne représentent pas plus de 35 à 40 % de leurs revenus. Mais, dans les 65 % qui restent, on ne regarde jamais s'il y a 200 ou 300 euros de disponible à la fin du mois une fois qu'on enlève toutes les sortes de prélèvements réguliers », observe un responsable clientèle d'une grande banque. Les établissements bancaires auraient d'autant plus de mal à alerter leurs clients qu'ils participent aussi à cette pratique, à force de conventions, forfaits, assurances. Avec des noms comme « forfait liberté », des formules comme « sans engagement », les dépenses par abonnement mettent en avant leur flexibilité. Ce serait une délivrance pour une génération passée de la possession à l'usage (à moins qu'elle n'ait plus les moyens de la possession). Pourtant, l'emballage des prélèvements automatiques récurrents semble moins dopé par l'envie de combler un consommateur épris de liberté que par l'engouement des entreprises pour la « subscription economy » : l'abonnement assure des revenus durables, stables, voire plus élevés (aux Etats-Unis, par exemple, un abonné au service Prime d'Amazon dépense 1 200 dollars par an, contre 700 dollars en moyenne pour un client non abonné).

L'emballage des prélèvements récurrents semble moins dopé par l'envie de combler un consommateur épris de liberté que par l'engouement des entreprises pour la « subscription economy ». Le club Bic en France pour les rasoirs, l'abonnement aux dosettes Nespresso, les lentilles de contact... « L'abonnement de réassort a du sens », valide David Azoulay, spécialiste d'e-commerce et d'abonnement. L'intérêt des souscriptions aux box de cadeaux à soi-même – Birchbox, Le Petit Ballon, My Little Paris et ses deux collants par mois – la 14<sup>e</sup> plus perplexe, comme tant d'autres services émergents et prétendument indispensables.

« Moi, j'avais souscrit au service d'une start-up qui proposait des chaussettes par abonnement. Le principal argument était de m'éviter la fatigue d'aller en acheter en magasin. Mais ce qui était censé m'alléger la vie s'est rapidement transformé en véritable tracasserie, les chaussettes n'arrivaient pas, je devais sans cesse relancer la boîte. J'ai donc ni par me désabonner », confie Michael, 47 ans, qui travaille dans l'édition et achète à nouveau ses chaussettes en boutique. Dans d'autres secteurs, cette dynamique fait aussi sentir ses effets contraignants. Ainsi, s'il est formidable de soutenir l'agriculture de circuits courts par des abonnements à des paniers AMAP, acheter la quantité de légumes dont on a besoin au coup par coup n'est pas absurde non plus et permet d'éviter la punition des blettes imposées. Pourtant, malgré les inconvénients non négligeables, cette inflation de fils à la patte n'est pas près de s'arrêter.

### Phobie administrative

La valorisation des entreprises étant de plus en plus calculée sur la base de leur nombre d'abonnés plutôt que sur leur rentabilité, beaucoup de boîtes s'engagent aujourd'hui dans cette voie : aux États-Unis, Nike propose désormais un abonnement permettant de renouveler régulièrement les baskets de ses enfants, Ikea présentait récemment dans une conférence son projet de test d'ameublement également sur abonnement. Tendances que l'on retrouve dans le domaine de l'énergie ou des télécommunications. Mais s'abonne-t-on toujours avec des motivations valables ? Pas sûr. « La seule raison pour laquelle vous acceptez de payer votre facture de téléphone, d'assurance, d'électricité plus cher qu'ailleurs, c'est parce que l'abonnement vous permet de juguler votre phobie administrative », fait valoir Grégoire Alexandre, qui a lancé cette année Ideel, une appli de suivi de ses dépenses récurrentes. Pour être restée abonnée à AOL deux ans après que le service est devenu gratuit, parce que j'avais égaré le mot de passe de mon compte, je ne peux qu'être d'accord. Même lui, cofondateur d'une appli visant à reprendre la main sur ces dépenses invisibles, me confie payer depuis plusieurs années une facture mensuelle de 1,99 euro d'iTunes dont il n'a pas besoin. On tend à « surestimer le désagrément » lié à la résiliation d'abonnement, ajoute Victor Lora, un frugaliste qui travaille pour l'appli de suivi budgétaire *Bankin'*. « Si on fait de l'abonnement instantané, il faudrait aussi pouvoir se désabonner instantanément. Or, c'est loin d'être le cas », déplore Maxime Pekkip, chargé de mission prévention pour CRÉSUS®. Qui a déjà fait la queue à la Poste pour un recommandé de désabonnement au forfait « sans engagement » de sa salle de sport ne peut qu'opiner. Face à cette addition de frais récurrents théoriquement indolores, les Américains ont été les premiers à s'inquiéter d'une « subscription fatigue ». En réponse, des opérateurs s'associent déjà pour coupler leurs offres (à l'instar de Netflix et Canal+ en France) afin de ne pas faire partie des services coupés le jour où le consommateur fera le ménage. Du côté de la technologie, l'appli *Bankin'* aide ses utilisateurs à s'interroger sur le montant de leurs engagements contraints, de la mutuelle à l'énergie. En attendant que ne débarque une Marie Kondo de la dépense préengagée qui proposera de purger ses abonnements comme on vide ses placards.

## JEAN-LOUIS KIEHL, CHAMPION DE LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT (Article paru dans « l'AGEFI Hebdo » le 16 janvier 2020)

**Fondée pour aider les personnes en difficulté financière, l'Association CRÉSUS® a élargi son champ d'action à la prévention et à la pédagogie.**

Son regard malicieux derrière ses fines lunettes et son rire communicatif ont redonné espoir à des milliers de personnes qui se croyaient perdues. Jean-Louis Kiehl est le Fondateur de CRÉSUS®, une association qui vient en aide aux surendettés depuis près de trente ans. Il a réussi à convaincre la plupart des établissements financiers spécialisés de le laisser s'occuper de leurs clients en difficulté pour les aider à se rétablir. Un tour de force !

Car le dialogue entre les personnes en difficulté et les banques est loin d'être fluide. « L'un des premiers bienfaits de CRÉSUS® est justement de renouer le lien rompu entre les différents acteurs. Le but est de permettre au bénéficiaire de traverser un moment financièrement difficile, sans plonger, en facilitant la coopération entre toutes les parties prenantes », estime Dylan Hasenfratz, responsable des Relations Institutionnelles et du plaidoyer.

Réaligner les intérêts, c'est ce qui fait la force de persuasion de Jean-Louis Kiehl pour changer l'ordre des choses. A l'origine, CRÉSUS® avait pour but de traiter le surendettement. Elle compte désormais une trentaine d'associations locales et plus de 600 bénévoles. Sa mission a évolué vers l'aide des personnes fragiles financièrement et vers la prévention du surendettement, avec la création en 2008 d'une plate-forme téléphonique d'une douzaine de conseillers chargés d'accompagner les clients en difficulté adressés par les banques ou établissements de crédit. « Une fois le diagnostic de situation réalisé, explique Elodie Aguilar, chargée de mission, nous pouvons proposer un accompagnement budgétaire, ou bien une médiation avec les créanciers pour modifier les mensualités, le taux des crédits ou leur durée et ce, afin de donner une bouffée d'air. Dans certains cas, nous aidons à constituer un dossier de surendettement ou accompagnons la demande d'un délai de grâce au tribunal judiciaire. ». Depuis que les banques ont l'obligation de détecter la fragilité financière, elles envoient parfois plusieurs centaines de leurs clients vers ce service.

De ce savoir-faire acquis au fil des ans, CRÉSUS® a tiré « une capacité à prévoir la fragilité financière de quatre à huit ans à l'avance, souligne Maxime Pekkip, administrateur de la Fondation CRÉSUS®. En appliquant une approche actuarielle, nous sommes parvenus à définir des parcours adaptés et à changer d'échelle plusieurs fois. » Et à concevoir des solutions concrètes, comme le microcrédit ou la micro-assurance. L'Association propose ainsi des contrats pour quelques euros par mois en auto, habitation, santé ou contre la baisse de revenus pour faire face aux accidents de la vie sans fragiliser le budget du ménage.

### TENIR COMPTE DU COMPORTEMENT

Pour aller plus loin dans la sensibilisation, CRÉSUS® s'est engagé en 2014 dans la pédagogie ludique avec un jeu de plateau. Brieuc Bara, en charge du programme d'éducation financière et du programme entrepreneurs, a conçu Dilemme® pour apprendre à gérer son budget. Particulièrement adapté aux jeunes et aux apprentis, le jeu est accessible à tous mais une version spécifique a été conçue pour les entrepreneurs qui doivent faire face à des questions complexes. « Nous travaillons sur un espace internet dédié aux ambassadeurs de notre programme d'éducation budgétaire, afin de leur donner accès à de nouveaux éléments de jeu, de contenus pédagogiques ou à des mises à jour en lien avec l'actualité réglementaire, détaille Brieuc Bara, l'idée étant de coller au quotidien des joueurs et d'en faire un jeu évolutif, ancré dans le réel. » En 2019, 357 ateliers ont été animés par l'équipe Dilemme®, dont 32 sur Dilemme® Entrepreneurs, 380 ambassadeurs ont été formés à l'animation des jeux Dilemme® Education et Dilemme® Entrepreneurs et, depuis le lancement en 2013, plus de 543.000 personnes y ont participé, soit environ 100.000 personnes par an.

Néanmoins, tout ne réussit pas. Le fichier positif pour lequel Jean-Louis Kiehl s'est battu des années n'a jamais vu le jour, jugé trop intrusif alors que son objectif est « d'éviter le crédit de trop et d'élargir l'accès au crédit à des personnes exclues en raison de leur contrat de travail (CDD ou interim), c'est une injustice ! ». Pas découragé, Jean-Louis Kiehl contourne l'obstacle en concevant un dispositif fondé sur le consentement du consommateur qui choisira de partager ses données et avec qui.

C'est BGV ou Budget Grande Vitesse, une application web et mobile dans laquelle tout un chacun peut saisir ses informations personnelles et financières, ou donner accès à ses comptes grâce à la DSP2. Les données sont analysées par BGV, qui donne une évaluation de solvabilité, non pas simplement en fonction des revenus mais aussi en tenant compte du comportement financier. L'évaluation peut ensuite être partagée avec les établissements prêteurs partenaires de CRÉSUS®. Maxence de la Pintièrre, assistant du chef de projet Paul Robin, intervient avec l'équipe de développeurs du CRÉSUS® Lab' sur la construction de l'application BGV : « Nous travaillons sur plusieurs points. Le premier point est l'interface utilisateur qui doit mettre l'application à la portée de tous. Le deuxième concerne la sécurité. BGV est un assistant, un accompagnateur au quotidien, nous sommes donc très attentifs à la protection des données de nos utilisateurs. Enfin troisième et dernier point, ce sont nos algorithmes qui permettront de simplifier la création de dossier et les démarches administratives. »

BGV intégrera également un volet de gestion budgétaire, un module de calcul des aides sociales disponibles, un autre pour détecter un risque d'impayé et trouver une solution, un coffre-fort numérique pour stocker des documents utiles et un dispositif de certification pour établir l'authenticité des documents partagés.

Actuellement en test, l'application devrait être disponible début 2021 avant d'être enrichie de nouvelles fonctionnalités, comme l'optimisation de budget, la détection de fragilité financière ou la simulation d'impact.

« *Le numérique peut donner une impression de toute puissance et masquer une fragilité extrême, il peut être destructeur s'il n'est pas maîtrisé, estime Jean-Louis Kiehl. C'est pourquoi nous voulons l'utiliser pour rendre les gens plus autonomes et plus libres.* ».



## Dylan HIRN

Responsable des Relations Institutionnelles

« *L'un des premiers bienfaits de CRÉSUS® est de renouer le lien rompu entre les différents acteurs.* ».

## LES DATES À RETENIR

- **1966** : Entre en apprentissage à 14 ans chez Mercedes en Allemagne, au service comptabilité.
- **1981** : Représente Mercedes en Afrique.
- **1992** : Création de SOS Surendettement.
- **1995** : SOS Surendettement devient CRÉSUS® pour **C**hambre **RÉ**gionale du **SU**rendettement **S**ocial.
- **2000** : Délégué du Médiateur de la République.
- **2008** : Création de la Fondation CRÉSUS® et de la plateforme d'accompagnement bancaire.
- **2013** : Création de Dilemme® puis Dilemme® Junior.
- **2019** : Création de Dilemme® Entrepreneur.

### LE PARCOURS DE JEAN-LOUIS KIEHL, 66 ans

- Troisième cycle en droit du contentieux (2001),
- Lauréat du concours général,
- Président de CRÉSUS®.





## CORONAVIRUS : CRÉSUS AIDE DE PLUS EN PLUS DE PME ALSACIENNES À AFFRONTER LEUR ENDETTEMENT

(Article paru dans « Les Échos Entrepreneurs » le 11 juin 2020)



L'Association CRÉSUS®, qui aide les petites entreprises à mobiliser les aides financières d'urgence pour surmonter la crise, prévoit d'assister un millier d'entrepreneurs de plus cette année.

« Le confinement, la fermeture des entreprises, tout cela est arrivé brutalement, certains dirigeants sont restés tétanisés au point d'oublier d'inscrire leurs salariés au chômage partiel ! » constate Jean-Louis Kiehl, le Président et Fondateur de CRÉSUS® (Chambre RÉgionale du **SU**rendettement **S**ocial).

Créée à Strasbourg il y a près de trente ans, l'association accompagne les ménages en surendettement et, depuis 2016, les entrepreneurs en difficulté. 292 dossiers, des TPE en majorité, ont été accompagnés en quatre ans. Durant le confinement, les quatre salariés du Pôle ont rappelé toutes ces entreprises pour les aider à décrocher un financement d'urgence. « La crise nous confronte à deux types d'entrepreneurs, ceux qui sont très au fait des aides de l'État, et ceux qui ne sont pas du tout informés, ou pensent qu'ils ne rentrent pas dans les critères d'attribution », détaille Jean-Christophe Eber, chargé de mission du Pôle Entrepreneurs de CRÉSUS®.

### Pas de prêt en temps normal

Deux entreprises qui étaient accompagnées ont fermé pendant le confinement. « Mais elles étaient déjà fragili-

sées avant la crise, l'une avait 40.000 euros de déficit », reprend Jean-Christophe Eber.

Pour lui, « l'État a bien joué le jeu. Deux entreprises bénéficiaires ont pu emprunter 8.000 et 12.000 euros grâce à la garantie de l'État. En temps normal, elles n'auraient pas eu de prêt ». Il observe deux situations qui restent problématiques pour les entreprises en difficulté. « Les collectivités pratiquent les reports de loyer des locaux commerciaux, mais les bailleurs privés ne le font pas systématiquement. Et il manque un dispositif spécifique pour les entreprises créées l'an dernier et qui n'ont pas ou peu de chiffre d'affaires. ».

La particularité de CRÉSUS® est d'accompagner les entrepreneurs aussi bien sur le plan de l'endettement personnel que professionnel. « Le double endettement arrive lorsque, par exemple, le conjoint salarié contracte des crédits à la consommation pour renflouer la trésorerie de l'entreprise de son conjoint », illustre Jean-Christophe Eber. Les entrepreneurs en difficulté sont orientés vers CRÉSUS® par des prescripteurs, banques et réseaux de financement. La crise a ravivé leur intérêt pour la prévention des faillites d'entreprises. « HSBC veut nous confier des entrepreneurs et nous venons de recevoir le soutien de la Fondation Entreprendre », souligne Jean-Louis Kiehl. Le pôle compte prendre son envol cette année et accompagner 1.000 nouveaux entrepreneurs.

## CRÉSUS AU SERVICE DU SURENDETTEMENT

(Article paru sur le site institutionnel du partenaire « Wakam » le 9 septembre 2020)



# CRÉSUS®

**Ce mois-ci, nous avons eu la chance de pouvoir interviewer Jean-Louis Kiehl – Président des Associations CRÉSUS® – qui a accepté de revenir sur le partenariat qui s’est créé avec Wakam.**

Il nous raconte avec passion, l’histoire des associations CRÉSUS®, qui a commencé en Alsace il y a près de 30 ans ; pour devenir aujourd’hui un réseau présent dans la France entière. CRÉSUS® a pour vocation d’aider et d’accompagner les personnes en situation de fragilité économique en les préservant de l’isolement.

### Présentation de CRÉSUS®

CRÉSUS® (anciennement SOS Surendettement) est un réseau d’associations fédérées à but non lucratif dont la mission est reconnue d’utilité publique. L’association est née en 1992 en Alsace. En 2008, CRÉSUS® a créé sa propre plateforme nationale d’entraide et de médiation pour assurer sa mission d’accompagnement sur l’ensemble du territoire national, aussi bien en métropole que dans les régions d’Outre-Mer.

Un des buts majeurs de l’Association est également de prévenir l’exclusion financière, économique et sociale par des interventions, des formations et par la mise en œuvre d’actions pédagogiques.

L’Association et ses bénévoles interviennent sur trois piliers principaux : le traitement du surendettement, sa prévention mais aussi le microcrédit. CRÉSUS® accompagne également les personnes qui n’ont pas accès aux formes classiques de crédit bancaire.

### Le contexte du partenariat

CRÉSUS® cherche toujours de nouvelles manières de lutter contre l’exclusion financière et ainsi protéger les populations les plus fragiles. L’Association souhaite pouvoir être présente dans tous les moments de vie des personnes qu’elle accompagne et surtout en cas de coup dur. Elle a déjà mis en place de nombreuses initiatives pour lutter contre le surendettement (coaching, formation, ...) mais souhaite aller plus loin.

Elle veut proposer une assurance qui s’adapte aux nouveaux usages et collant au plus près des besoins des personnes qu’elle accompagne. Pour se faire, les équipes de CRÉSUS® étaient à la recherche d’un assureur partageant les mêmes valeurs et la même volonté d’avoir un impact positif sur la société. CRÉSUS® n’a pas vocation à remplacer les assurances auto ou habitation. L’Association intervient en subsidiarité par rapport au marché.

**« Nous voulions (co)-construire une assurance complémentaire, un coup de pouce en cas de coup dur et non pas une assurance principale » souligne Jean-Louis Kiehl.**

## Une co-construction nécessaire

Chez Wakam nous sommes convaincus du rôle clé des assureurs dans le progrès social et environnemental. Nous menons depuis plusieurs mois un travail de fond afin d'évoluer vers la qualité de société à mission\* (défini dans la loi Pacte\*). L'intégration d'engagements précis et mesurables dans nos statuts et la mise en place d'un comité de mission nous permettront d'obtenir ce statut début 2021.

Afin de rendre tangible cette qualité de société à mission, les équipes travaillaient depuis plusieurs mois sur une offre « Coup de Pouce » en cas de coup dur, à destination des populations les plus fragiles. Mais elles avaient besoin de se confronter au terrain afin de tester et ajuster l'offre. C'est le travail qui a été mené avec les équipes de CRÉSUS® et des potentiels bénéficiaires afin que toutes les parties prenantes soient bien incluses dans le projet et co-construisent ensemble une offre qui est la leur.

Wakam a voulu doter cet ensemble de garanties d'un impact sociétal complémentaire et unique en décidant d'être à marge nulle (en positionnant uniquement les frais généraux et le coût du capital).

**« Nous avons l'immense chance d'avoir été contacté par Wakam qui nous a présenté sa réflexion [sur l'offre Coup de Pouce]. Et en l'espace d'une heure nous avons été séduits. » affirme Jean-Louis Kiehl.**

## Le design thinking au service de la co-construction

Grâce au travail formidable des équipes de CRÉSUS® et de Wakam, « l'offre Coup de Pouce » voit le jour en quelques semaines. Elle se compose d'un package de 10 garanties reposant sur trois univers (mobilité, travail, foyer/ service).

D'une part cette offre est à destination de toutes les entreprises désireuses de protéger leurs salariés les plus fragiles (pour en savoir plus sur les modalités de l'offre) en leur offrant l'assurance coup de pouce. D'autre part l'offre est distribuée via le réseau d'associations CRÉSUS® directement auprès des bénéficiaires en situation de fragilité.

En plus d'accompagner Wakam dans la construction de l'offre, les équipes de CRÉSUS® prennent le temps d'expliquer aux personnes désireuses de souscrire à l'offre, toutes les garanties, ce pourquoi elles sont couvertes mais également les exclusions. Tout cela est rendu possible grâce au travail incroyable des 540 bénévoles qui composent le réseau d'associations CRÉSUS®. Afin de leur faciliter le travail, les fiches produits sont simplifiées et imagées pour faciliter la compréhension et éviter les surprises en cas de « Coup dur ». C'est ce qui fait aujourd'hui la force de ce produit.

**« Il y a des ajustements à faire mais c'est une innovation majeure. En tant que pionniers, vous allez servir de moteur pour que les mentalités évoluent. » mentionne Jean-Louis Kiehl.**

## Pour aller plus loin

CRÉSUS® et Wakam devront bien entendu tirer un bilan exhaustif de la distribution de cette offre. C'est une première initiative qui, nous l'espérons, en amènera d'autres dans un futur proche.

« Nous réfléchissons bien entendu à de nouvelles offres et nous serons toujours là pour vous [Wakam] servir de coach social à vos réflexions sur le sujet », souligne Jean-Louis Kiehl.

L'Association intervient en complément et ne cherche pas « à faire du volume mais à proposer un produit à celles et ceux qui en ont besoin »

## Un dernier mot pour la fin ?

Et c'est Jean-Louis Kiehl qui aura le mot de la fin : **« La plus belle des entreprises au monde, c'est la vie. Et ce n'est pas une conclusion que je vous fais mais une ouverture. »**



## JEAN-LOUIS KIEHL, LE COMBAT D'UN HOMME CONTRE LE SURENDETTEMENT (Article paru dans « Notre temps » le 16 juillet 2021)



Révolté par le surendettement et les désastres qu'il provoque, Jean-Louis Kiehl a fondé l'association CRÉSUS®, lauréate 2016 du prix « Les Héros de Notre Temps ».

C'est une recette populaire alsacienne, simple, roborative, économique. « Du fromage blanc, de l'ail, de la ciboulette et des pommes de terre. C'est bon, cela s'appelle Bibeleskäs. Quand j'étais enfant, les fins de mois étaient difficiles et nous en mangions souvent... Nous étions cinq. Mon père était ouvrier ajusteur et ma mère s'occupait du foyer », raconte Jean-Louis Kiehl, le Président de CRÉSUS®, l'Association nationale d'accompagnement des personnes surendettées, lauréate 2016 du prix des Héros de « Notre Temps ». « C'est un plat plein de calcium, cela vous fait grandir ! » glisse-t-il. Jean-Louis Kiehl a le sens du second degré.

Attablé à la terrasse d'une brasserie strasbourgeoise, devant une savoureuse assiette de Bibeleskäs, il allume une nouvelle cigarette blonde. « C'est mon défaut, depuis l'adolescence... reconnaît-il, sourire résigné au coin de lèvres. Une façon d'évacuer la tension. Je ne m'énerve jamais, sauf contre moi. Parfois, je bouillonne intérieurement mais, en apparence, je garde mon calme. » Et des occasions de s'emporter, Jean-Louis Kiehl en a connu ! Car si CRÉSUS®, Association aujourd'hui reconnue d'utilité publique, est une interlocutrice qui compte auprès des institutions, il n'en a pas toujours été ainsi.

L'aventure a commencé à l'échelle locale.

Dans les années 1990, la crise économique en Allemagne et en Suisse laisse sur le carreau les travailleurs frontaliers. « Ils avaient contracté des prêts immobiliers à des taux élevés et n'arrivaient plus à rembourser. Il y avait des drames humains ! » J'ai convaincu une magistrate, Mme Beau, de créer l'Association SOS Surendettement. Nous avons obtenu que les tribunaux suspendent les prêts pendant deux ans, le temps que les personnes retrouvent du travail et reprennent les remboursements, se souvient-il. Il y avait aussi des petits épargnants, dont pas mal de retraités, trompés par des banques qui les avaient poussés à investir dans des entreprises peu fiables du secteur de l'Internet. Certains y avaient laissé toutes leurs économies... Révoltant ! »

### D'abord convaincre les banques...

Jean-Louis Kiehl est alors salarié du groupe Mercedes, entreprise dans laquelle il a fait toute sa carrière: de son apprentissage en comptabilité, à 14 ans en Allemagne, à la retraite en 2010, en passant par douze années d'expatriation en Afrique de l'Ouest pour représenter la marque.

Une carrière bien remplie, assortie d'un fort appétit à se former qui le pousse à s'inscrire à l'université à son retour en France en 1990, parallèlement à son travail. En faculté de droit, il grimpe toutes les marches, de la capacité au doctorat en droit des contentieux. Un solide bagage pour défendre les ménages qui frappent à la porte de SOS Surendettement.

Mais comment s'y prendre pour négocier auprès des banquiers avec les seules armes d'une petite association locale ? « J'allais dans les agences; je rencontrais les directeurs qui me renvoyaient vers le siège, mais quand on me ferme la porte au nez, je rentre par la fenêtre», reconnaît-il. Parfois, l'évocation d'une publication d'un article dans la presse permettait de débloquer la situation... Pugnace, Jean-Louis Kiehl ne se prend pas pour un justicier. « Il ne s'agit pas de combattre la finance, mais de convaincre les acteurs de ce secteur qu'ils ont une responsabilité sociétale. Et qu'il y a une rationalité économique à éviter que les gens sombrent: lorsque l'on remet quelqu'un en selle, il rembourse sa dette, à condition de lui en laisser le temps. »

La décennie 2000-2010 est cruciale dans l'engagement de Jean-Louis Kiehl. Il passe à temps partiel et devient délégué du médiateur de la République pour l'Alsace. Pour l'Association, c'est l'époque de la reconnaissance. SOS Surendettement change de nom et devient **Chambre RÉgionale du SUrendettement Social (CRÉSUS®-Alsace)**, avant de devenir une fédération et d'essaimer dans tout l'Hexagone. Aujourd'hui, la plupart des banques et des instituts de crédit sont en relation avec CRÉSUS® et lui envoient des clients en difficulté. « L'an dernier, nous avons fait économiser 150 millions d'euros aux banques: le montant des ardoises qu'elles auraient dû effacer si les dossiers étaient passés dans les commissions de surendettement. »

### Une plateforme d'appel

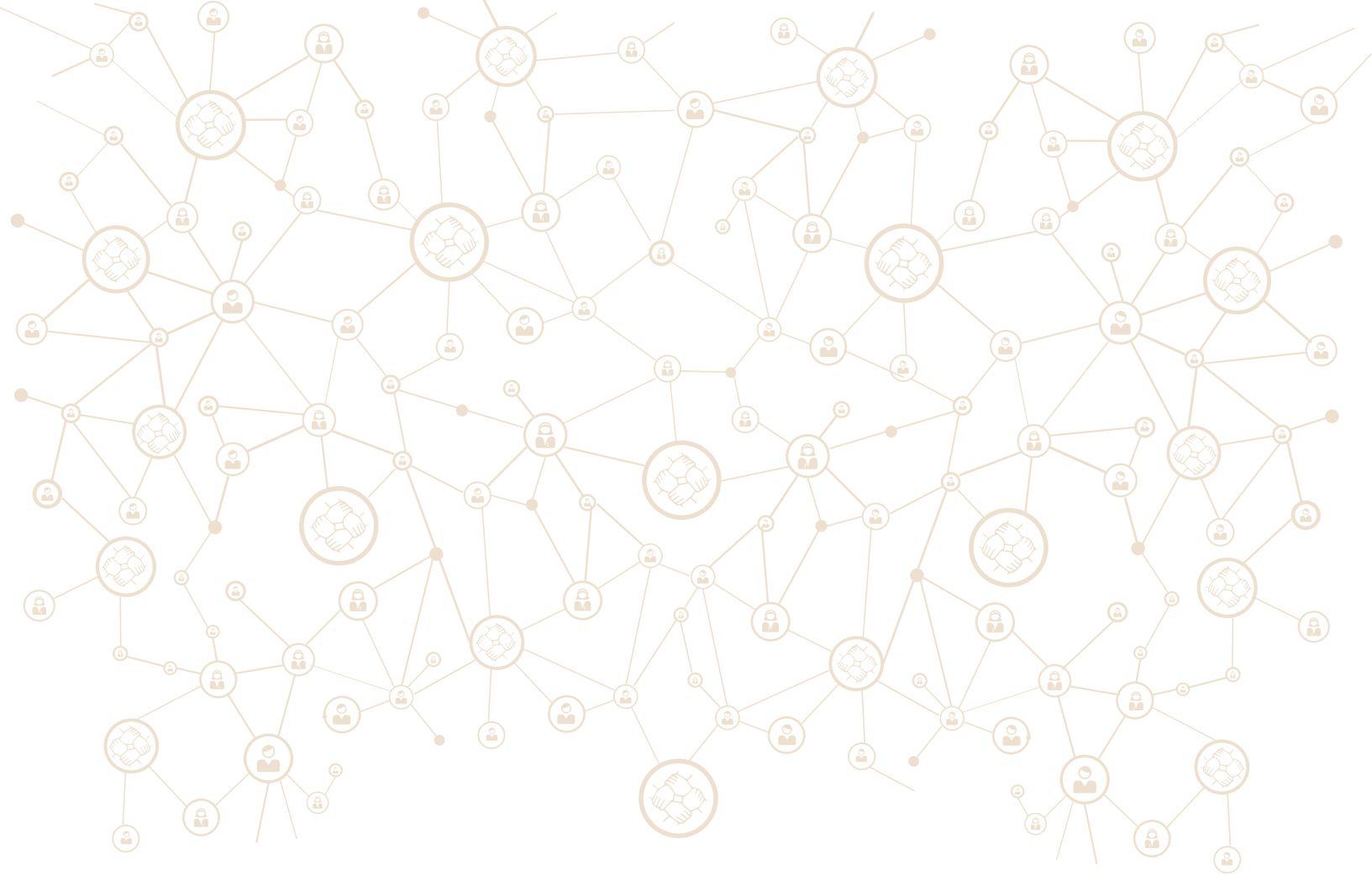
En 2018, la Fédération regroupe 30 antennes départementales, 117 points d'accueil et mobilise 600 bénévoles, tous retraités : anciens salariés des banques, magistrats, avocats ou juristes. Crésus est également agréé pour mener des actions d'éducation au crédit et à la gestion d'un budget en milieu scolaire. À Strasbourg, une plateforme téléphonique nationale (03-90-22-11-34), animée par 24 jeunes professionnels, le plus souvent familiers avec le domaine de la finance, prend en charge les appels de personnes en difficulté.

À 66 ans, Jean-Louis Kiehl ne suit plus de dossiers individuels, mais travaille au développement de la fédération. Il sillonne la France pour promouvoir son action, rencontre des parlementaires, des patrons, fait antichambre dans les ministères et les institutions financières, débat sans cesse. Un rythme plus que soutenu pour le jeune retraité. « Je ne vais pas gaspiller ma bonne santé à me dorer au soleil. Je fais 70 heures par semaine, comme un Japonais... Mais dans la bonne humeur ! »

### 500.000 personnes accompagnées

Aux murs de son bureau, des posters de Corto Maltese, le célèbre marin baroudeur de BD. Sourire. « Corto, c'est l'aventure et la poésie, l'un de mes héros avec Albert Schweitzer, le médecin des pauvres en Afrique, un modèle d'humanisme pour moi ! » confie-t-il. Jean-Louis Kiehl veille également à préserver son cocon familial - son épouse Josiane et leur fille Paola - de la pression de son engagement. « C'est fondamental ! Le week-end, nous allons au cinéma, à la piscine, au théâtre... » Notre homme des chiffres et des taux cultive aussi son jardin secret: la musique baroque. « Couperin, Rameau, Haendel, Bach, j'adore ! » Il joue du clavecin. « La musique m'aide à supporter mes moments de colère et d'indignation, lâche-t-il. Et ce qui m'indigne, c'est l'indifférence, le jugement moral porté sur les ménages surendettés, les effets collatéraux que subissent leurs enfants et le manque d'audace des pouvoirs publics pour imposer la mise en place du registre des crédits - qui permettrait de réduire le risque de surendettement mais aussi d'élargir l'accès au crédit à des populations solvables ayant un projet sérieux ! » Ce fichier, refusé jusqu'à présent par les banques, existe chez nos voisins. Grâce à lui les banquiers peuvent connaître l'ensemble des prêts contractés par une personne et lui refuser l'octroi du crédit de trop, celui qui la rendrait insolvable. « Résultat : 90.000 dossiers de surendettement en Allemagne et près de 200.000 en France ! »

Depuis sa création, CRÉSUS® a accompagné 500.000 personnes. « Nous voulons éviter que les gens voient leur existence broyée à cause de problèmes financiers et leur donner les connaissances suffisantes pour se débrouiller : apprendre à gérer un budget, utiliser le crédit à bon escient, ne pas se faire piéger, savoir négocier, détaille Jean-Louis Kiehl. Notre but ultime serait de disparaître. Je crains que ce ne soit une utopie... Mais ce n'est certainement pas une raison pour baisser les bras ! »







[WWW.DILEMME.ORG](http://WWW.DILEMME.ORG) | [WWW.BGVAPP.COM](http://WWW.BGVAPP.COM) | [WWW.MICROCREDIT-ACCOMPAGNE.ORG](http://WWW.MICROCREDIT-ACCOMPAGNE.ORG)

FACEBOOK ET TWITTER : @ASSOCRESUS | LINKEDIN : @CRESUS