

## Conseil en budget de la FRC 2010 – Bilan au 30.12.2010

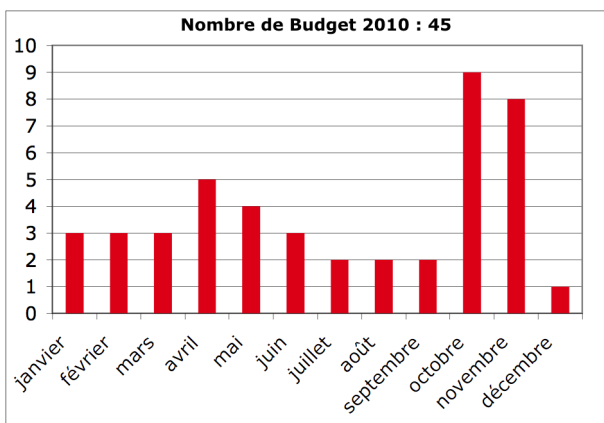
### Sommaire :

- Objectifs
- Prestations fournies
- Profil des usagers
- Revenus
- Motifs de la demande
- Evaluation
- Mesures de suivi
- Communication
- Conclusion

### Objectifs

Les consultations de conseils en budget permettent d'offrir aux personnes qui le demandent un appui personnalisé pour établir le budget de leur ménage. Le contrat passé entre le canton et la FRC prévoit le financement de 50 conseils en budget en 2010. Une contribution de Fr. 10.- est demandée aux usagers.

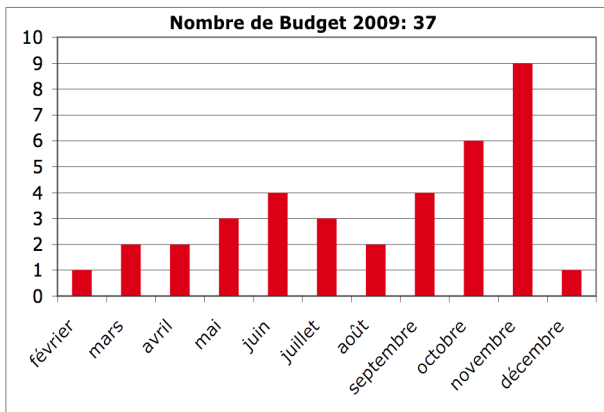
### Prestations fournies



Les 8 conseillères en budget ont effectué 45 consultations (consultations terminées) depuis le début de l'année. C'est 8 de plus qu'en 2009.

Quatre consultations n'ont pas abouti (les personnes devaient reprendre contact et ne l'ont pas fait, ou elles ont décommandé). Il faut souligner que cette année personne n'a manqué son rendez-vous sans prévenir.

Deux demandes de consultation ont été demandées fin décembre et seront traitées en janvier 2011.

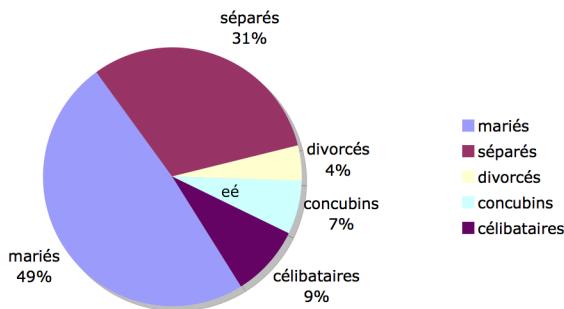


Toutes les personnes qui ont demandé un conseil ont été contactées dans les 2 à 3 jours par la conseillère qui les a prises en charge. Le budget a été établi dans la semaine qui suit, sauf exception.

Il est intéressant de constater que ces deux dernières années la variation du nombre de demandes suit le même schéma : la demande augmente à la fin du printemps-début de l'été et fin de l'automne-début de l'hiver.

## Profil des usagers

### Etat civil 2010



### Etat civil :

Il n'y a pas de « profil type » des personnes qui viennent nous consulter.

En 2010, elles sont principalement mariées ou séparées :

22 mariées (17 avec enfants)  
14 séparées (10 avec enfants)  
4 célibataires  
2 divorcées (2 avec enfants)  
3 concubins

La seule constante est que ce sont pour plus de la moitié des familles (mariées, séparées ou divorcées) avec enfants.

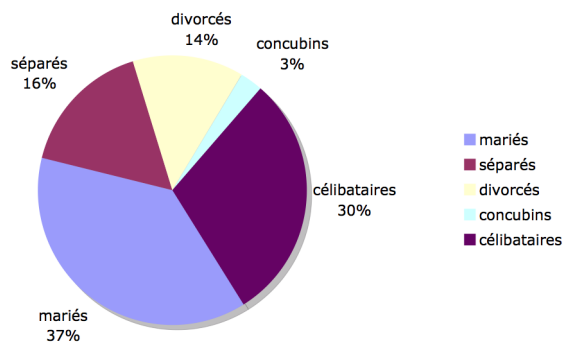
Ceci reflète le fait connu que ce sont elles les qui peinent le plus à joindre les deux bouts, et qu'une séparation ou un divorce a toujours une incidence négative sur le budget.

### Nationalité et sexe :

Il n'y a pas beaucoup de changements de ces deux paramètres

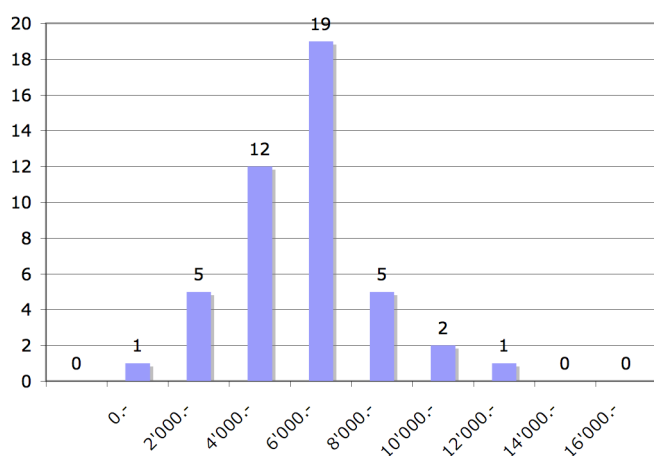
Les personnes que nous avons vues étaient, cette année encore, majoritairement suisses (35/45), et principalement des femmes (27 femmes, 12 couples et 6 hommes). On voit que ce sont toujours les femmes qui tiennent le budget du ménage, ou tout du moins qui s'en inquiètent le plus !

### Etat civil 2009



## Revenus

Revenus 2010



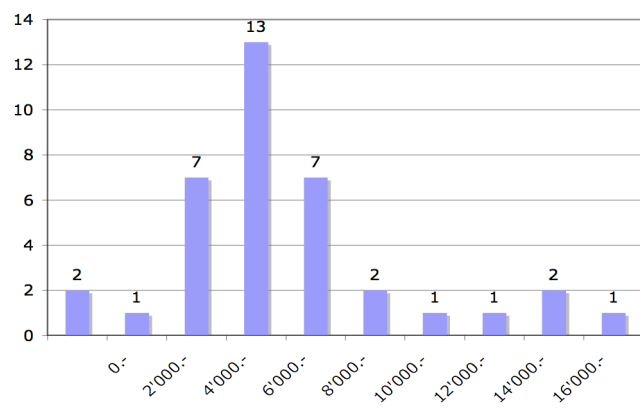
Les salaires **nets** vont de Fr. 1'650.- pour une personne célibataire qui veut reprendre ses études, à Fr. 12'700.- pour une personne séparée avec 3 enfants.

Plus d'1/3 (40%) des personnes avaient un revenu net compris entre Fr. 6'000.- et Fr. 8'000.-.

Et plus des 2/3 (69%) se trouvent entre Fr. 4'000.- et Fr. 8'000.-.

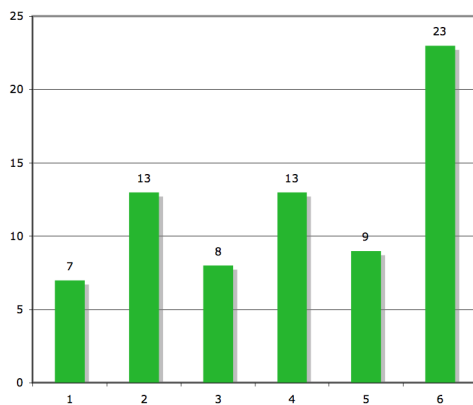
Nous voyons que les salaires nets se sont un peu déplacés vers le haut entre 2009 et 2010, mais, nous touchons toujours le classe moyenne.

Revenus 2009



## Motifs de la demande

Motif de la demande de consultation:2010



Les personnes qui consultent le font pour différents motifs (une personne peut donner plusieurs motifs).

Le motif le plus fréquemment mentionné est :

- mieux gérer et avoir une vision globale de sa situation financière (motif n°6 / 23 personnes) ;

Viennent ensuite :

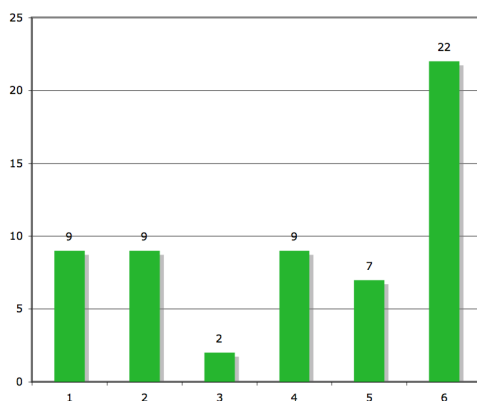
- séparation, divorce (motif n°2 / 13 personnes).
- changement de situation (chômage, changement de profession, naissance, retraite, etc.) (motif n°4 / 13 personnes)

Puis :

- dettes (motif n°5 / 9 personnes).
- répartition des dépenses entre partenaires et argent du ménage (motif n°3 / 8 personnes).
- Revenu insuffisant (motif n°1 / 7 personnes)

On voit que par rapport à 2009, le motif « revenu insuffisant » arrive en dernière position, ce qui s'explique peut être par le fait que globalement les revenus sont plus élevés.

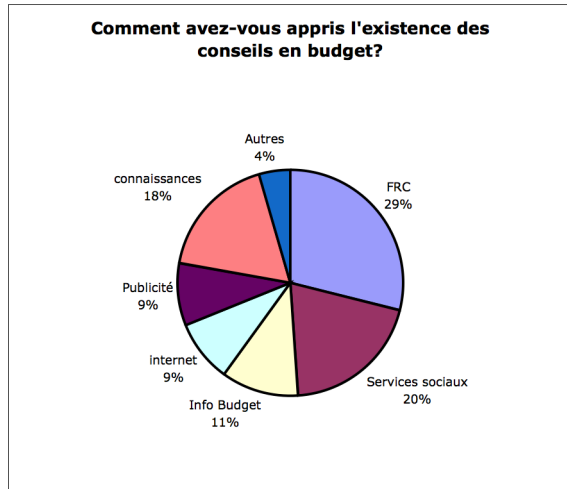
Motif de la demande de consultation: 2009



## Evaluation

Un questionnaire d'évaluation est rempli par l'utilisateur en fin de séance.

Les réponses à la première question (« comment avez-vous appris l'existence des conseils en budget ») montrent que la FRC elle-même est à l'origine de près d'un tiers des consultations (29%).



Les « services sociaux » viennent en 2<sup>e</sup> position (20%). Ils recouvrent les CSR, le CSP et d'autres services, tels que les CMS, le Service Familles, l'Espace femme, les Espaces prévention.

Les connaissances viennent en 3<sup>ème</sup> position (18%), et regroupent amis, voisins, employeurs, médecins.

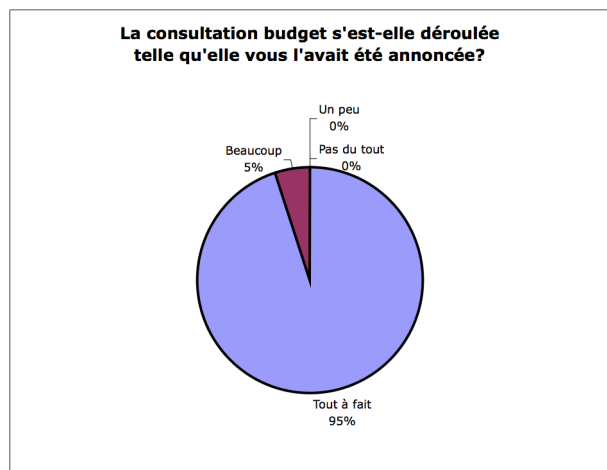
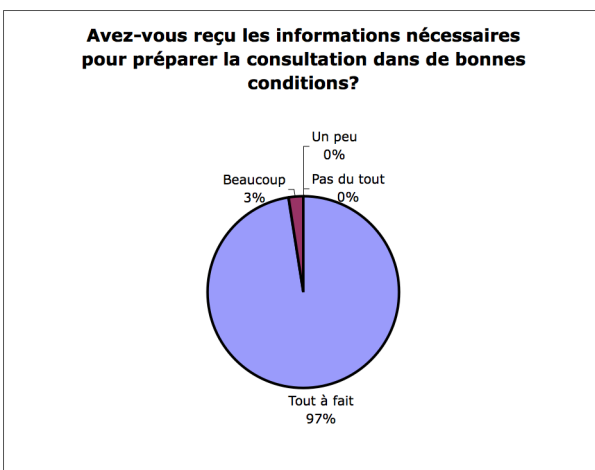
11% des personnes nous ont été adressées par la ligne gratuite INFO BUDGET.

9% ont vu des affiches ou ont reçu des flyers d'informations « conseil en Budget ».

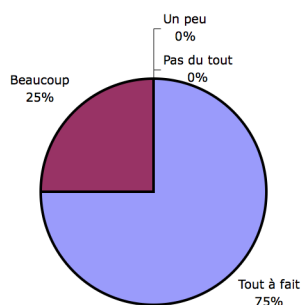
Et 9% autres ont trouvé notre existence sur internet.

On voit que la campagne de Prévention du canton commence à donner des résultats : si l'on regroupe INFO BUDGET, les services sociaux et la publicité, cela fait 40% des personnes qui sont venues grâce à cette campagne.

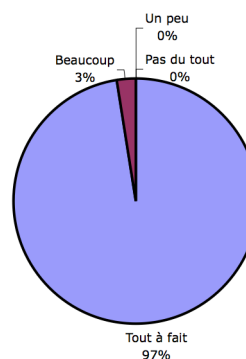
Les réponses aux autres questions montrent que cette prestation est appréciée des usagers : ils ont reçu les informations nécessaires pour préparer la séance, celle-ci s'est bien déroulée, ils ont reçu des informations utiles pour gérer leur budget et ils recommanderaient cette prestation.



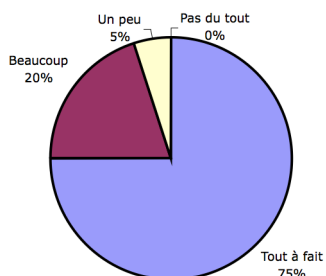
**Avez-vous le sentiment que les informations qui vous ont été données aujourd'hui faciliteront la gestion de votre budget?**



**Recommanderiez-vous les conseils en budget?**



**Avez-vous l'intention d'utiliser le budget?**



A la question « Avez-vous l'intention d'utiliser ce budget ? », les réponses sont plus nuancées : certaines personnes ont compris comment faire un budget et ce à quoi il faut faire attention, mais elles ne vont pas forcément l'utiliser tel quel.

Par contre toutes sont très satisfaites d'avoir fait le point de leur situation.

## Mesures de suivi

Les usagers sont recontactés environ trois mois après la consultation, afin d'avoir un suivi. Certaines personnes sont toutefois difficilement joignables et il faut parfois un peu plus de temps pour reprendre contact avec elles. Il arrive qu'une personne disparaisse et ne soit plus joignable.

On ne peut évidemment pas tirer de statistique de ces retours, mais il s'en dégage plusieurs constantes :

- La première est que les gens remercient et sont reconnaissants qu'on prenne la peine de les recontacter pour avoir des nouvelles de leur situation.
- Tous confirment l'utilité de cette prestation qui leur a permis d'avoir une vision globale de leurs dépenses (poser une fois tous les chiffres, discuter de chaque poste et prendre conscience du coût de certaines dépenses, etc...) et de réfléchir aux solutions pour améliorer leur situation. Cela leur a souvent donné l'énergie pour un nouveau départ.
- Ils ont pour la plupart:
  - o Commencé à contrôler leurs dépenses en tenant des comptes ou en faisant des enveloppes.
  - o Discuté en famille des problèmes d'argent.
  - o Remboursé les petites dettes.

- Pour certains cela a été :

- Le délic pour entreprendre certaines démarches (subsidés à l'assurance maladie, chercher du travail, demander de l'aide, etc...).
- Le moyen d'estimer leur dépenses futures en vue d'une séparation ou du versement d'une pension alimentaire.
- Recevoir un avis neutre sur les dépenses que peuvent engendrer des études et réaliser qu'il faudra trouver un petit emploi pour assumer une partie de leurs dépenses.

Il reste bien sûr quelques rares cas (personnes suivies par des assistants sociaux) où les conseillères n'ont pas pu faire grand chose si ce n'est confirmer une situation catastrophique, et les encourager à rester en contact avec leur assistant social. Mais même là, le fait d'avoir été écouté par une personne extérieure les a aidés et a été apprécié.

## Communication

Les nouveaux flyers ont été imprimés (1'500) et distribués systématiquement dans les consultations Petites Enfances, les Espaces Préventions, et autres.

Pour 2011, il faut réfléchir à une distribution plus large, mais qui ne touche pas forcément les mêmes publics que les autres partenaires du programme. La liste de diffusion des autres actions nous sera communiquée afin de pouvoir se joindre à eux dans certains cas pour l'envoi des flyers.

Il nous paraît intéressant de contacter des grandes entreprises telles que Migros, Coop, Manor, le Chuv, Nestlé, etc afin de leur faire connaître notre prestation, et qu'il puisse la relayer à leur personnel qui en aurait besoin.

Faire connaître cette prestation reste toujours difficile.

De plus le site internet de la FRC (qui doit être entièrement refait) ne met absolument pas en avant cette prestation. Nous espérons que le nouveau site remédiera à cette situation.

## Conclusion

Les conseils en budget sont très appréciés par **une population qui n'a pas l'habitude de demander de l'aide** et qui est toujours surprise de pouvoir être aidée ponctuellement pour une somme symbolique. La plupart des usagers ne connaissent pas ou peu les services sociaux. Peu ont de grosses dettes.

Ces personnes relèvent aussi très souvent la qualité de l'écoute et la disponibilité des conseillères en budget.

Il paraît donc très important que cette action puisse continuer car, en touchant une population différente, elle représente un bon complément aux autres offres du Programme cantonal de prévention du surendettement.

En 2011 cette prestation sera gratuite. C'était la seule du programme qui demandait une contribution aux usagers et ils ne comprenaient pas toujours qu'elle en était la raison. De plus, il y aura une affiche commune déclinant toutes les prestations de la campagne, il était donc étrange que toutes soient gratuites sauf le « conseil en budget ». Les Fr. 10.- seront payés par le canton.

Une demande pour pouvoir assurer 60 conseils en budget en 2011 a été faite.