

Projet d'accompagnement
financier intégré

RAPPORT D'INFORMATION

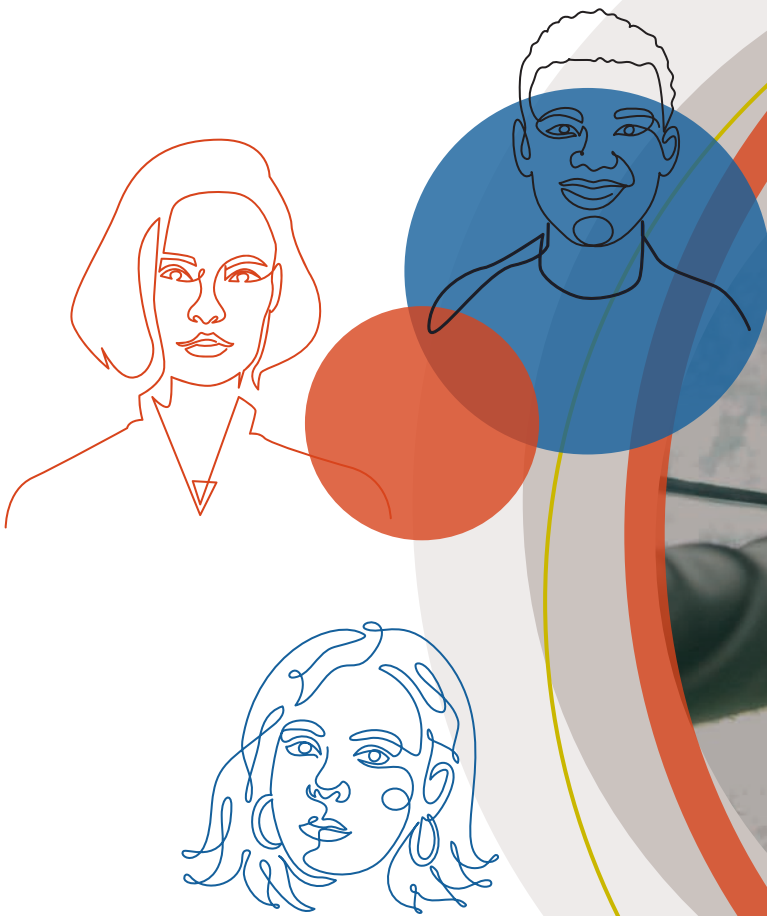


Table of Contents

1 L'histoire de Max – West Neighbourhood House	3
2 Introduction	4
Contexte du projet	4
Remerciements	5
Partenaires du projet	5
Qu'est-ce que le modèle d'accompagnement financier intégré?	6
3 L'histoire de Candace – Building Up	8
4 Activités du projet et leçons apprises	9
Modèle de service d'accompagnement financier	9
Système de gestion des clients	
– plateforme QdV	11
Accréditation des accompagnateurs financiers	12
Communauté de pratique	13
Modèle d'intégration	14
Guide d'évaluation LogicalOutcomes	14
5 L'histoire de Lisa – Centre d'éducation financière EBO	15
6 Conclusion	16
7 Références	16



1. L'histoire de Max – West Neighbourhood House

Lorsque notre accompagnateur financier a rencontré Max* pour la première fois, il vivait dans un refuge, était confronté à d'importants problèmes financiers et se sentait incertain quant à son avenir.

Tout au long de ses séances d'accompagnement financier, il s'est engagé à améliorer sa situation financière et les résultats ont été remarquables. Max a terminé avec succès sa formation de préposé aux services de soutien à la personne. Il a trouvé un emploi stable dans son domaine et quitté le refuge pour s'installer dans son propre logement.

Bien que Max constate que son expérience d'accompagnement financier lui a apporté de nombreux avantages, l'un des aspects les plus valorisants de son parcours a été sa capacité à constituer une épargne d'urgence, ce qui lui a permis de subvenir aux besoins de sa famille à l'étranger pendant une période difficile. Il a également fait des progrès significatifs dans l'amélioration de son pointage de crédit, passant de 650 à 700. Max continue de travailler avec son accompagnateur financier. Dans son questionnaire sur le bien-être, Max a indiqué que son niveau de stress avait diminué, passant de « beaucoup » à « un peu ».

*Le nom a été modifié pour des raisons de confidentialité.



2. Introduction

2.1 Contexte du projet

Le projet d'accompagnement financier intégré se fonde sur la preuve que les programmes qui offrent un accompagnement personnalisé, des options de prestation souples et un soutien sur mesure peuvent améliorer de manière significative la rétention et la réussite à long terme des participants.

Les accompagnateurs experts sont formés pour établir une relation de confiance avec les participants, les aider à comprendre leur situation financière actuelle et à définir des objectifs réalistes et réalisables pour leur avenir financier. Ils utilisent divers outils, dont un système de gestion des clients, pour suivre les progrès réalisés et se concentrer sur les objectifs financiers à long terme.

Le modèle a été inspiré par des modèles de services semblables aux États-Unis d'Amérique et a été initialement conçu par la West Neighbourhood House en 2019. En 2022, Prospérité Canada est devenu le principal organisme, étendant le modèle au Centre d'éducation financière EBO et poursuivant le partenariat avec West Neighbourhood House, l'entreprise à vocation sociale Building Up et l'organisme sans but lucratif LogicalOutcomes.

Depuis 2022, le projet d'accompagnement financier intégré a permis:



Les réalisations dans le cadre de ce projet comprennent les suivantes:

- l'élaboration d'un système de gestion des clients : la plateforme Qualité de vie (QdV);
- l'élaboration du modèle de service d'accompagnement financier intégré (AFI);
- le fait de fournir un groupe d'étude pour soutenir les accompagnateurs dans l'obtention de leur certification en tant que conseiller financier agréé (Accredited Financial Counselor Canada^{MD});
- l'animation de 39 séances de communauté de pratique pour les accompagnateurs et les gestionnaires participant au projet d'AFI;
- la réalisation d'une analyse contextuelle afin d'examiner les possibilités d'intégration de l'accompagnement financier dans les programmes pour la main-d'œuvre;
- l'élaboration d'une boîte à outils d'intégration pour soutenir la reprise de ce projet à l'avenir.

» 2. Introduction

2.2 Remerciements

Nous tenons à remercier nos bailleurs de fonds — la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, la Banque Royale du Canada (RBC) et la fondation JPMorgan Chase — qui ont rendu ce travail possible.

2.3 Partenaires du projet

West Neighbourhood House:

La West Neighbourhood House, anciennement St Christopher House, est un centre de quartier multiservice de confiance qui dessert tous les groupes d'âge dans l'ouest du centre-ville de Toronto depuis 1912. Son programme d'autonomisation financière offre un soutien visant la **stabilité** des diverses personnes ayant de faibles revenus et se trouvant dans une situation financière stressante ou critique, la résolution de problèmes à moyen terme (permettant aux personnes de **s'efforcer** d'atteindre une meilleure sécurité financière) et l'accompagnement des personnes pour qu'elles **prospèrent** et atteignent leurs objectifs financiers à plus long terme.

Centre d'éducation financière EBO:

Anciennement connu sous le nom d'Entraide Budgétaire Ottawa, ce service communautaire de consultation budgétaire a été fondé le 18 janvier 1979. Des représentants communautaires d'Ottawa se sont réunis pour créer EBO, après avoir acquis de précieuses connaissances dans le cadre d'un cours de conseil budgétaire. Sa mission est de lutter contre l'exploitation et l'endettement en faisant la promotion de l'éducation financière.

Building Up:

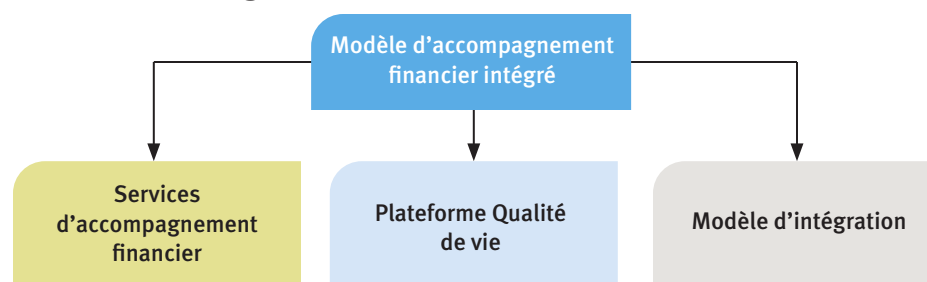
est une entreprise à vocation sociale sans but lucratif qui se consacre à la création de possibilités menant à des carrières fructueuses dans les métiers pour les personnes qui sont confrontées à des obstacles liés à l'emploi. Sa mission est de fournir aux personnes la formation et le soutien nécessaires pour parvenir à une ascension économique grâce à des carrières à long terme dans l'industrie de la construction.

LogicalOutcomes:

est un organisme sans but lucratif dont la mission est de donner aux organismes les moyens d'agir en utilisant de manière réfléchie les données, la technologie et l'information. Il contribue à l'évaluation et à la capacité d'apprentissage en fournissant des systèmes de données, un accompagnement en matière d'évaluation et des services de conseil.

» 2. Introduction

2.4 Qu'est-ce que le modèle d'accompagnement financier intégré?



Le modèle d'AFI est conçu pour intégrer l'accompagnement financier dans les services sociaux existants pour les personnes qui s'efforcent d'améliorer leur bien-être financier. Les trois composantes du modèle d'AFI sont les suivantes :

Services d'accompagnement financier

Les participants reçoivent des services d'accompagnement financier proposés par l'un des trois partenaires: le Centre d'éducation financière EBO, la West Neighbourhood House ou Building Up. Le modèle de service d'accompagnement financier est une approche de l'accompagnement financier qui repose sur les éléments essentiels suivants, communs à tous les organismes partenaires :

Confiance: Le fondement de toute relation d'accompagnement financier est la confiance qui s'établit entre l'accompagnateur et son client. C'est sur cette base que l'accompagnateur peut favoriser une progression à long terme, faciliter les conversations difficiles, fournir des renseignements et présenter des options. Cela permet également de s'assurer que, si les clients s'écartent du chemin ou rencontrent un obstacle inattendu, ils se sentent à l'aise pour se confier à leur accompagnateur, qui peut les aider à formuler un plan pour se reprendre en main.

Sans jugement: Les clients qui entreprennent un parcours d'accompagnement le font à partir d'un large éventail d'expériences vécues et avec des degrés divers de connaissances et de confiance en matière financière. Il est essentiel qu'un accompagnateur crée un environnement exempt de jugement et qu'il rencontre ses clients là où ils en sont dans leur parcours financier.

Attentes claires: Une relation d'accompagnement financier qui fonctionne nécessite la participation et la contribution à la fois de l'accompagnateur et du client. Il est essentiel de définir des attentes claires dès le début de la démarche d'accompagnement. Ces attentes doivent porter sur les responsabilités et les engagements de l'accompagnateur et du participant.

» 2. Introduction

Formation et qualification de l'accompagnateur financier: Il est essentiel de s'assurer que l'accompagnateur financier est suffisamment formé ou dispose des accréditations nécessaires. Un accompagnateur financier doit être à la fois un expert dans ses connaissances financières et un expert dans sa capacité à soutenir les participants sur des sujets difficiles et susceptibles de déclencher des émotions.

Objectifs financiers et progrès: L'accompagnement financier doit comporter un volet consacré à la définition d'objectifs financiers axés sur l'avenir et à l'élaboration d'un plan d'action, ainsi qu'un mécanisme permettant de suivre l'évolution de ces objectifs.

Suivi régulier: Bien que la formule exacte des suivis (fréquence, méthode, etc.) doive être déterminée conjointement par l'accompagnateur et le participant, des suivis réguliers et planifiés sont essentiels pour établir la confiance et garantir les progrès.

Plateforme Qualité de vie:

Il s'agit d'un système de gestion des clients qui est utilisé pour suivre les progrès d'un participant tout au long des séances d'accompagnement, tout en recueillant des données importantes qui contribuent à l'évaluation.

Modèle d'intégration:

Dans cette approche, un organisme externe — appelé « organisme d'accueil » — intègre un accompagnateur financier dans son équipe de prestation de services. L'accompagnateur financier collabore étroitement avec l'équipe de l'organisme d'accueil pour fournir un accompagnement financier aux participants de l'organisme d'accueil. La recherche montre que l'intégration de l'accompagnement financier dans les services d'emploi donne des résultats prometteurs, notamment un meilleur maintien en emploi, une réduction des dettes, une amélioration du pointage de crédit et une meilleure gestion financière, ce qui contribue en fin de compte à l'amélioration de l'emploi et du bien-être financier.¹

3. L'histoire de Candace – Building Up

Lorsque notre accompagnateur financier a rencontré Candace* pour la première fois, elle était submergée par le stress lié à la gestion de ses dettes, tout en suivant des cours pendant la journée et en ayant deux emplois pour effectuer ses paiements. Notre accompagnateur financier a travaillé avec Candace pour faire le point sur les chiffres. Il est apparu évident que le niveau d'endettement était difficilement gérable et qu'il était impossible d'avoir deux emplois tout en poursuivant des études.

L'endettement peut sembler insurmontable, mais il existe des solutions.

Pour Candace, la meilleure solution était une proposition de consommateur, une procédure légale qui permet de réduire les dettes jusqu'à 80 pour cent, offrant ainsi une possibilité concrète pour s'en sortir. Bien que cette procédure ait un impact sur le pointage de crédit d'une personne, elle fournit également un calendrier défini pour le remboursement de la dette réduite. Après des discussions approfondies sur les avantages et les inconvénients de cette approche, Candace a pris le temps nécessaire pour évaluer ses options avant de décider d'aller de l'avant.

Grâce à la proposition de consommateur, la dette de Candace est passée de 21 000 dollars à 6 000 dollars, qu'elle devait rembourser sur cinq ans avec des paiements mensuels gérables d'environ 100 dollars. Cette solution lui a apporté un soulagement immédiat, lui permettant de se concentrer sur le rétablissement de son crédit et la poursuite d'autres objectifs financiers sans la pression constante d'un endettement difficilement gérable.



L'histoire de Candace montre à quel point l'accompagnement financier peut aider les personnes à surmonter des situations financières difficiles et à reprendre le contrôle de leur avenir.

*Le nom a été modifié pour des raisons de confidentialité.

4. Activités du projet et leçons apprises

Les points suivants décrivent les activités, les leçons apprises et les connaissances acquises tout au long du projet.

4.1 Modèle de service d'accompagnement financier

La rétention des participants est le principal défi à relever

L'accompagnement financier est une intervention qui promet d'aider les personnes ayant de faibles revenus à prospérer et à évoluer vers une meilleure santé financière et une plus grande résilience. Il s'agit également d'une intervention intensive qui nécessite beaucoup de temps, d'énergie et de ressources émotionnelles de la part des participants et des accompagnateurs financiers. Tout au long du projet d'AFI, la fidélisation des participants a été le principal défi à relever, occasionnant une détérioration des résultats pour les participants et une démoralisation des accompagnateurs financiers. [Une revue de la littérature](#) portant sur la fidélisation des participants aux services d'accompagnement financier a été réalisée afin d'obtenir des renseignements et de fournir des recommandations pratiques pour améliorer les taux de rétention.

Différents points d'entrée en matière d'accompagnement financier

Des points d'entrée efficaces sont essentiels pour inciter les participants à se présenter à plusieurs séances sur plusieurs mois et à travailler pour atteindre des objectifs ambitieux.

Résolution de problèmes financiers

De nombreux participants préfèrent d'abord établir une relation avec un accompagnateur financier en résolvant des problèmes financiers. La résolution d'un problème financier urgent permet de créer un climat de confiance et de justifier l'utilité du service d'accompagnement.

Ateliers

Les ateliers sont organisés en groupe, ce qui permet de créer des interactions entre pairs et de réduire la stigmatisation qui entoure les discussions sur l'argent et les questions financières. Les ateliers ont également fourni aux participants des renseignements sur le but et les avantages de l'accompagnement financier et ont permis aux accompagnateurs financiers de commencer à tisser des liens avec les participants.

Accompagnement financier :

Une approche systématique dans laquelle un accompagnateur guide les participants à travers des interventions (par exemple, des évaluations financières, l'établissement d'un budget, la constitution d'un crédit, l'accès à des prestations). Ensemble, ils définissent des objectifs financiers et s'efforcent de les atteindre au fil du temps.

Résolution de problèmes financiers :

Un processus d'intervention pour résoudre les problèmes financiers urgents en stabilisant la situation du participant avant de revenir à des objectifs financiers à plus long terme.

» 4. Activités du projet et leçons apprises

L'accompagnement financier s'inscrit dans un continuum avec la résolution de problèmes financiers

Bien que l'objectif de l'accompagnement financier soit d'aider les participants à atteindre des objectifs axés sur l'avenir et à établir un plan d'action, nous avons découvert que l'accompagnement financier s'inscrit souvent dans un continuum avec la résolution de problèmes financiers (également connue sous le nom de conseil financier). Pour de nombreux participants, ces approches se croisent tout au long de leur parcours avec un accompagnateur financier.

Par exemple:

Les participants peuvent commencer à participer à des séances d'accompagnement financier et se retrouver dans une situation de crise nécessitant une résolution immédiate du problème, avant de revenir à un accompagnement financier à long terme une fois la crise résolue. Il est essentiel de répondre aux besoins évolutifs des participants afin d'établir les relations et la confiance nécessaires pour les aider à atteindre leurs objectifs à long terme.

Soutenir l'engagement des jeunes grâce à une communication pertinente et adaptée

Bien que le projet n'ait pas été spécifiquement axé sur les jeunes, certains des organismes d'accueil s'occupaient principalement de jeunes participants. Nos partenaires ont donc dû apprendre et adapter leurs prestations de services aux besoins des jeunes participants. La participation des jeunes à l'accompagnement financier peut s'avérer difficile, en particulier en l'absence d'incitatifs financiers. Les accompagnateurs de la West Neighbourhood House ont observé que les jeunes qui dépendent du soutien de leur famille et qui vivent encore chez leurs parents ou des membres de leur famille et dont les dépenses sont couvertes par ces derniers, ou encore ceux qui repoussent leur entrée sur le marché du travail pour attendre des offres « idéales » étaient plus susceptibles de se désengager. Cette attitude a affecté le processus d'accompagnement, car les jeunes se sentaient incapables de mettre en pratique les compétences financières qu'ils avaient acquises sans avoir d'emploi. Par conséquent, de nombreux jeunes se sont désengagés des séances d'accompagnement lorsque le programme d'emploi et son allocation ont pris fin.

Pour maintenir les jeunes motivés, il faut un ensemble de compétences particulières pour les aider à voir la pertinence de l'accompagnement dans leur situation financière actuelle et future, en mettant l'accent sur la pertinence de l'accompagnement par rapport à la situation financière actuelle et future des jeunes. Par exemple, l'utilisation d'un calculateur d'intérêts composés pour démontrer l'impact à long terme d'une épargne précoce a été un moyen efficace de motiver les jeunes.

Nous avons appris que les moyens utilisés pour faire de la sensibilisation ont un impact significatif sur la participation des jeunes. Par exemple, les jeunes ont été beaucoup plus réceptifs aux questionnaires envoyés par SMS qu'à ceux envoyés par courrier électronique. Reconnaissant que les SMS sont un moyen plus efficace d'atteindre les jeunes et d'autres populations concernées, la plateforme QdV a été adaptée pour envoyer et recevoir des textos.

» 4. Activités du projet et leçons apprises

4.2 Système de gestion des clients – plateforme QdV

Un système de gestion des clients est un outil précieux, mais difficile à mettre en œuvre

L'objectif de la plateforme QdV était de créer une solution rentable et agile pour suivre les communications et les résultats des participants. Construite à l'aide de la suite d'applications Power Apps de Microsoft et de Dynamics Nonprofit Accelerator, la plateforme QdV présente des coûts de mise en œuvre relativement faibles pour les utilisateurs de Microsoft 365 et permet un déploiement et des mises à jour rapides.

Les avantages de la plateforme QdV sont les suivants:

- Suivi des progrès longitudinaux et facilitation de la collecte de données afin de comprendre les résultats des participants et d'améliorer les processus de prestation de services.
- Un calendrier centralisé qui reprend toutes les communications, les remarques, les tâches et les renseignements sur les rendez-vous. Pour les utilisateurs de Microsoft 365, cela inclut le suivi des courriels et des événements du calendrier à partir de Microsoft Outlook.
- Les tableaux de bord pour les accompagnateurs et les gestionnaires fournissent des renseignements généraux sur les participants.
- Facilite la capacité des gestionnaires à surveiller et à soutenir les accompagnateurs financiers.
- Les rapports dans Power BI regroupent les données sur les résultats pour l'ensemble des partenaires du projet.

Défis liés à la plateforme QdV:

- **Le manque d'intuitivité de l'interface** Power Apps basée sur des modèles a constitué un défi pour l'intégration des nouveaux utilisateurs exigeant la formation et la persévérance des accompagnateurs financiers.
- **Mises à jour fastidieuses:** Chaque organisme dispose de sa plateforme à locataire unique. Cela permet à chaque partenaire de mieux contrôler ses propres données. Cependant, l'architecture à locataire unique exige que les mises à jour soient déployées individuellement pour chaque organisme partenaire. À mesure que de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées à la plateforme, la complexité et le temps requis pour déployer les mises à jour augmentent.
- **Compétences limitées en matière d'élaboration de logiciels:** En s'appuyant sur le personnel des organismes sans but lucratif, on a réduit les coûts, mais on a manqué d'efficacité. La plateforme aurait pu bénéficier d'une plus grande expertise en matière d'élaboration de logiciels, notamment d'un gestionnaire de produits expérimenté, d'une équipe responsable de l'expérience utilisateur, d'un architecte de systèmes et d'autres intervenants.

» 4. Activités du projet et leçons apprises

Favoriser l'amélioration continue par la prise de décision collective

La mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue, axé sur le groupe de travail sur l'élaboration de la plateforme, s'est avérée essentielle pour apporter des améliorations en fonction des besoins de l'utilisateur. Le groupe de travail comprenait des représentants de chaque organisme partenaire. La participation des utilisateurs dès le début permet de s'assurer que la plateforme correspond à leurs besoins, ce qui renforce son utilité et favorise son appropriation. Plus la rétroaction est rapide, plus les modifications peuvent être mises en œuvre rapidement, ce qui permet un processus d'élaboration plus dynamique.

4.3 Accréditation des accompagnateurs financiers

Les accompagnateurs financiers devaient obtenir la certification Accredited Financial Counselor Canada^{MD} (AFCC^{MD}), ce qui garantissait la qualité de la prestation de services et du perfectionnement professionnel. Le programme de certification AFCC^{MD} a été choisi en fonction de son coût, de son programme complet d'éducation financière et de sa communauté de praticiens bien établie.

Pour aider les accompagnateurs à se préparer à se faire accréditer, Prospérité Canada a organisé 40 séances de groupes d'étude (2023-2024)^{2,3}. Les accompagnateurs ont déclaré que les groupes d'étude leur apportaient une structure, une responsabilité et une communauté, ce qui renforçait leur confiance et leur préparation. Ils ont également fait remarquer que la quantité de travail nécessaire pour obtenir l'accréditation tout en travaillant à plein temps était difficilement gérable. Le gestionnaire considère que le fait de prendre du temps rémunéré pour étudier et de participer à des groupes d'étude a été bénéfique.

Bien que les accompagnateurs considèrent l'accréditation comme essentielle pour la crédibilité, la croissance professionnelle et la confiance des clients, ils ont également souligné que le programme d'études était conçu pour les ménages ayant des revenus modestes plutôt que pour les personnes ayant de faibles revenus. Des problèmes ont également été soulevés en ce qui concerne la pertinence de certains renseignements relatifs aux États-Unis plutôt qu'au Canada.

» 4. Activités du projet et leçons apprises

4.4 Communauté de pratique

Une communauté de pratique est une infrastructure essentielle pour l'impact collectif

Entre 2022 et 2024, 39 séances axées sur la communauté de pratique ont été organisées pour les accompagnateurs et les gestionnaires du Centre d'éducation financière EBO, de la West Neighbourhood House et de Building Up. Les accompagnateurs financiers ont beaucoup aimé la possibilité de résoudre des problèmes, de discuter des défis à relever et de mettre en commun les leçons apprises au sein des différents organismes. Des séances planifiées périodiquement ont permis aux accompagnateurs financiers de s'impliquer activement dans la conception du modèle de service, l'élaboration de la plateforme QdV et les activités d'évaluation.

Limiter les activités d'évaluation au sein de la CdP

Au départ, la CdP a servi de contribution à l'évaluation, ce qui l'a détournée de son objectif premier, à savoir l'apprentissage, le partage et la résolution de problèmes. Cela a conduit à :

- une fatigue lors des discussions liées à l'évaluation et une moins grande participation à la collecte de données;
- la nécessité de réorienter la CdP sur l'apprentissage entre pairs et de créer un groupe de travail sur l'évaluation distinct pour les tâches propres à l'évaluation.

Les membres de la CdP ont préféré les séances non statutaires pour discuter librement des défis, faire part de leur point de vue et apprendre les uns des autres, renforçant ainsi la valeur de la collaboration pour le perfectionnement professionnel.

» 4. Activités du projet et leçons apprises

4.5 Modèle d'intégration

Vers la reproduction avec la trousse à outils pour la main-d'œuvre

[Une trousse à outils](#) a été créée pour aider les programmes de perfectionnement de la main-d'œuvre et les fournisseurs de services d'autonomisation financière à intégrer l'accompagnement financier dans les programmes d'emploi. Elle comprend une [revue de la littérature](#) portant sur des modèles réussis aux États-Unis ainsi que des entretiens avec les partenaires du projet d'AFI.

Un soutien en amont est nécessaire pour une mise en œuvre réussie et durable

Les organismes d'accueil ont manifesté une grande demande et un profond enthousiasme pour l'intégration d'accompagnateurs financiers. Cependant, la formation du personnel de ces organismes et la collaboration avec les organismes partenaires pour adapter leurs programmes existants pour accueillir un accompagnateur financier ont nécessité d'importantes ressources de la part de l'organisme d'accueil. Le projet visait principalement les programmes pour la main-d'œuvre en Ontario, dont les ressources sont déjà limitées. L'engagement en amont avec des ministères provinciaux comme Emploi Ontario et le nouveau gestionnaire des systèmes de services régionaux est essentiel pour obtenir les mesures d'incitation et les ressources nécessaires à la mise en œuvre future.

4.6 Guide d'évaluation LogicalOutcomes

LogicalOutcomes a élaboré un [guide d'évaluation](#) (en anglais seulement) sur la base des enseignements tirés du soutien apporté à l'évaluation, à l'élaboration et au système de gestion des clients dans le cadre de ce projet et de trois autres projets sans rapport avec celui-ci. Cette équipe a également créé un [outil de planification de l'évaluation piloté par l'intelligence artificielle](#) (en anglais seulement) à partir des lignes directrices énoncées dans le guide d'évaluation.

5. L'histoire de Lisa — Centre d'éducation financière EBO

Lisa* s'est retrouvée très endettée après la perte de son conjoint il y a deux ans. L'achat compulsif est devenu un mécanisme de survie qui l'a conduite à utiliser la totalité de sa ligne de crédit de 25 000 dollars et sa carte de crédit de 14 500 dollars. Sa coopérative d'habitation devant être démolie dans trois ans, Lisa a décidé qu'il était temps de prendre en main sa situation financière en prévision de son prochain déménagement.

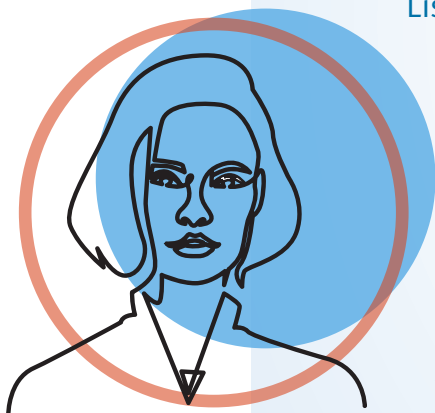
Au départ, Lisa refusait l'idée d'une proposition de consommateur, parce qu'elle considérait qu'il était de sa responsabilité personnelle de rembourser l'intégralité de ses dettes. En travaillant étroitement avec notre accompagnateur financier, Lisa a établi un budget visant à éliminer les dépenses inutiles et à donner la priorité au remboursement de ses dettes. Lisa revoit ce budget tous les mois, a cessé d'utiliser sa carte de crédit et utilise désormais uniquement sa carte de débit pour ses achats.

En seulement quatre mois, Lisa a réduit le solde de sa carte de crédit de 4 400 dollars, le ramenant à 10 100 dollars. Grâce à sa discipline et à une récente promotion dans son emploi, elle est en bonne voie pour rembourser entièrement sa carte de crédit d'ici à la mi-février 2025, voire plus tôt. Lorsque cet objectif aura été atteint, Lisa et son accompagnateur financier établiront un nouveau plan pour régler la question de sa ligne de crédit.

Lisa a également pris des mesures proactives pour préparer sa retraite. Suivant les recommandations de son accompagnateur financier, elle a rencontré son conseiller bancaire afin d'optimiser son REER de 28 200 dollars. Elle a investi dans un CPG à un taux d'intérêt annuel de 5,6 pour cent, qui lui rapportera 1 579 dollars la première année.

Lisa a fait des progrès remarquables et se sent revigorée, moins stressée et extrêmement fière de ce qu'elle a accompli. Son histoire démontre l'impact transformateur de l'accompagnement financier et sa volonté de se construire un avenir financier stable.

*Le nom a été modifié pour des raisons de confidentialité.



6. Conclusion

Ce projet met en évidence l'impact significatif et l'adaptabilité du modèle d'accompagnement financier intégré dans un contexte canadien. La mise en œuvre de ce projet pilote nous a permis non seulement de peaufiner le modèle, mais aussi d'acquérir des connaissances précieuses qui serviront de base aux initiatives futures visant à étendre et à reproduire les services d'accompagnement financier dans l'ensemble du Canada. Pour la suite, ces enseignements nous aideront à donner aux individus les moyens d'atteindre une plus grande stabilité financière et de réussir leurs objectifs à long terme.

7. Références

1. Treskon M, Congdon WJ, Martinchek K, Carther A. Integrating Financial Capability into Employment Services: Literature Synthesis [Internet]. Urban Institute; mars 2021 [cité le 31 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/documents/opre/integrating-financial-capability-march-2021.pdf>
2. Prosper Canada. MPower Money Coaching Program [Internet]. Septembre 2017 [cité le 31 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://prospercanada.org/getattachment/26095cda-1842-434d-9f19-70df4e821505/MPower-Money-Coaching-Program-Final-Report.aspx>
3. Prospérité Canada. L'accompagnement financier pour les personnes ayant un faible revenu : Rapport du projet présenté au Comité consultatif de Capital One [Document interne]. Février 2018 [cité le 31 octobre 2024].