

## CRESUS

*Fédération des Chambres Régionales du Surendettement Social*

- Association reconnue d'utilité publique, dont la vocation est de prévenir l'exclusion financière et économique des populations fragiles
- Chiffres clés : créée en 1992, 500 bénévoles et 7 salariés, 26 associations et 115 points d'accueil répartis dans 18 régions.

## LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT

*(LBPF)*

- Filiale de La Banque Postale dédiée au crédit à la consommation créée en 2010
- Demande spécifique des autorités publiques de porter une attention particulière à la prévention du surendettement
- Chiffres clés à fin mai 2012 : 325 000 clients en stock, 2.2Md€ d'encours

### LE PARTENARIAT CRESUS – LA BANQUE POSTALE

## Enjeu d'intérêt général : La prévention du surendettement

Un dépôt de dossier de surendettement toutes les 3 minutes. 900 000 ménages concernés par cette problématique en France (Source : Cresus)

Depuis  
2010

L'association et l'établissement financier accompagnent les clients en risque de malendetttement et de surendettement. LBPF détecte les clients fragilisés en cours de contrat et les oriente vers Cresus, par le biais d'un « pôle accompagnement » au sein de l'entreprise. Cresus, via sa plateforme d'intermédiation propose aux clients LBPF un accompagnement visant à redresser durablement leur situation budgétaire.



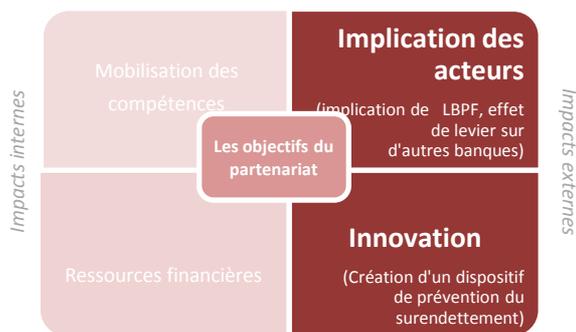
Périmètre géographique

### OBJECTIFS DU PARTENARIAT

#### CRESUS

Prévenir le risque de malendetttement et de surendettement des ménages par la coopération avec les établissements financiers.

*Enjeux de mobilisation*



*Enjeux de performance*

#### LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT

Prévenir le risque de malendetttement et de surendettement de ses clients, pour diminuer les coûts économiques, sociaux et humains afférents.

*Enjeux de mobilisation*



*Enjeux de performance*

### CATEGORIE DU PARTENARIAT

#### MECENAT

Soutiens variés de l'entreprise au projet associatif ou à un projet précis.

#### INNOVATION SOCIETALE

Création de solutions innovantes pour répondre à des fragilités

#### COOPERATION ECONOMIQUE

Contribution de chacun à l'élaboration d'une offre commune

#### PRATIQUES RESPONSABLES

Contribution de l'association à l'évolution des pratiques de l'entreprise

#### Partage d'expertise

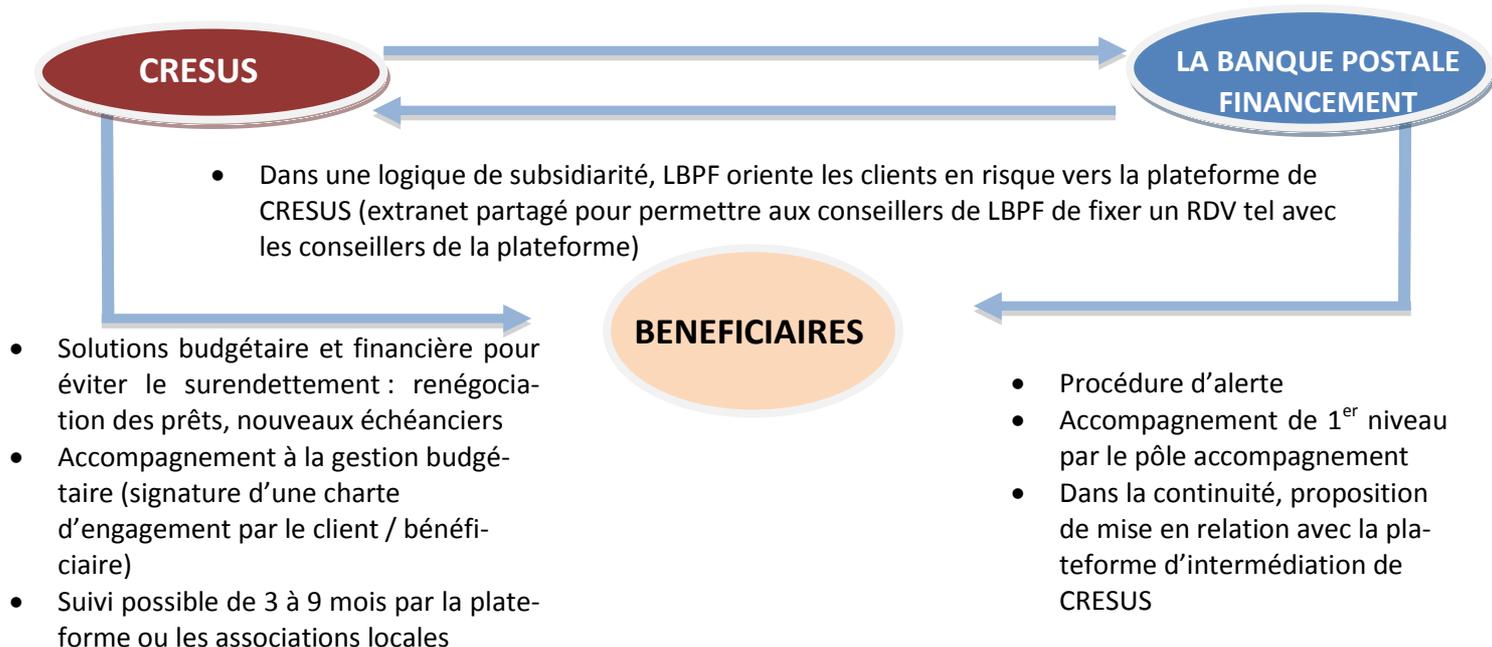
Un partenariat fondé sur l'expertise de l'établissement financier pour détecter les clients en risque de malendetttement et de surendettement, et sur l'expertise de CRESUS dans l'accompagnement de ces publics fragiles.

## GENESE

- Suite à l'autorisation du Ministère des Finances en 2008, LBPF travaille à mettre en marché une offre de crédit à la consommation claire, transparente et responsable avec un dispositif spécifique pour prévenir le malendettement et le surendettement.
- LBPF identifie CRESUS comme association développant une expertise connue et reconnue dans l'accompagnement budgétaire et financier des ménagers avec une approche orientée vers la pédagogie (*versus* l'assistanat).
- Le 23 Mars 2010, un accord de coopération est signé. L'accompagnement de CRESUS est effectif dès le lancement de l'offre de crédits à la consommation.

## ACTIONS ENGAGEES

- Formation des conseillers à la détection des clients en situation de fragilité économique



## MOYENS MIS EN ŒUVRE

MOYENS	CRESUS	LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT
<b>HUMAINS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un référent CRESUS dédié à l'établissement bancaire</li> <li>✓ Des formateurs de formateurs</li> <li>✓ Bénévoles pour le suivi au niveau local (vivier de 500 bénévoles)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deux personnes dédiées au suivi opérationnel</li> <li>✓ Formateurs internes</li> <li>✓ Une personne pour le suivi institutionnel</li> </ul>
<b>TECHNIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conception de la plateforme : logistique, informatique, méthodes d'évaluation, process</li> <li>✓ Création de l'extranet partagé</li> <li>✓ Expertise budgétaire et financière</li> </ul>	
<b>FINANCIERS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prise en charge d'un ETP pour la plateforme</li> <li>✓ Montant forfaitaire par personne suivie, quel que soit la durée du suivi</li> </ul>
<b>AUTRES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mesures exceptionnelles de soutien accordées par La Banque Postale pour certains clients suivis par CRESUS (ex : effacement d'agios)</li> </ul>

✓ **Convention de partenariat**

- 2 types de convention sont signés : une convention de mécénat attribuant une somme forfaitaire annuelle et une convention de coopération couvrant l'accompagnement CRESUS proposés aux clients LBPF
- La convention de coopération a été renouvelée en 2011 pour une durée indéterminée

✓ **Suivi et pilotage**

- 1 Réunion trimestrielle en phase d'expérimentation, puis semestrielle, entre les deux partenaires
- Bilan trimestriel et un bilan annuel

✓ **Communication**

	CRESUS	LA BANQUE POSTALE FINANCEMENT
✓ Cibles internes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associations du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés du Groupe La Poste</li> </ul>
✓ Cibles externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoirs publics</li> <li>• Autres établissements financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvoirs Publics</li> <li>• Clients</li> </ul>

✓ **Evaluation**

- Suivi du taux de retour à la stabilité budgétaire des personnes prises en charge par CRESUS.
- Création d'un Comité d'Éthique au sein de CRESUS pour analyser et évaluer le travail délivré.

CARACTERISTIQUES DU PARTENARIAT

- Le partenariat « association et établissement financier » est pionnier dans la prévention du surendettement.
- Partenariat qui s'insère dans un dispositif plus large de prévention du malendettement et du surendettement développé par l'entreprise pour jouer pleinement son rôle de prêteur responsable.
- Trois atouts de l'association ont contribué à convaincre l'entreprise : la maturité du projet (une plateforme expérimentale avait été testée en Alsace), une double expertise financière et budgétaire et un réseau national.
- Un système d'information partagé (l'extranet).
- Une intégration du dispositif de détection des clients fragilisés et de leur accompagnement par CRESUS dès le démarrage de l'activité de l'entreprise, limitant les problématiques induites par une conduite du changement.
- Pas de communication directe de CRESUS vers ses bénéficiaires car le dispositif implique que l'établissement financier prenne l'initiative de détecter et d'orienter les clients fragilisés vers la plateforme CRESUS, dans le cadre d'une démarche de responsabilité de l'entreprise.
- La plateforme conserve son indépendance vis-à-vis des partenaires car elle dépend d'une structure juridique à part.

## RESULTATS DU PARTENARIAT

- 366 personnes accompagnées par CRESUS à fin Mai 2012
- Situation financière restaurée pour 1/3 des personnes accompagnées.
- Effet de levier sur la recherche d'emploi de certains des bénéficiaires.

## RESULTATS POUR LES PARTENAIRES

### Rappel objectifs



### CRESUS

#### Innovation :

- Mise en œuvre de la plateforme
- Mise en place du dispositif d'accompagnement
- Lauréat du Prix du Forum Social Convergences 2015

#### Ressources Financières :

- Création d'un poste à temps plein
- Rémunération aux clients suivis

#### Mobilisation de compétences :

#### Implication des acteurs :

- 8 nouveaux partenaires financiers en liste d'attente pour intégrer la plateforme
- Intérêt des pouvoirs publics (bilan au Sénat)

### Rappel objectifs



### LBPF

#### Innovation :

- Réussite de la mise en place du dispositif de diagnostic et d'accompagnement des clients fragilisés.

#### Performance économiques :

- 100 clients qui ne sont pas rentrés en situation de surendettement
- Cohérence avec l'offre de crédit responsable.

#### Management / RH :

- Développement de la fierté d'appartenance des salariés au Groupe

#### Dialogue avec les parties prenantes :

- Fidélisation des clients
- Cohérence avec l'autorisation conférée par le Ministère des Finances

Ce partenariat a donné lieu à une extension de l'offre de la plateforme CRESUS aux postiers du Groupe La Poste. De nouvelles pistes sont à l'étude en vue d'apporter des solutions à l'ensemble des clients du Groupe La Poste.

## IMPACTS SUR L'INTERET GENERAL

**Evolution des pratiques du marché du crédit à la consommation et mise en place d'un accompagnement préventif du surendettement dans un nombre croissant d'établissements financiers en France.**

### POUR ALLER PLUS LOIN

[www.alsacecresus.org](http://www.alsacecresus.org)

[www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)

Guide Pratique des partenariats stratégiques ONG - entreprises, ORSE, éditions 2012 - [www.orse.org](http://www.orse.org)