

RAPPORT D'ACTIVITES

2024

P.A.S.S.

CONTRE LE SURENDETTEMENT

-

POINT CONSEIL BUDGET

SOMMAIRE

2024 En quelques chiffres	4
Le dispositif : fonctionnement, ressources et promotion	5
Fonctionnement	5
Le PASS, un dispositif fédéré et précurseur, labellisé PCB depuis 2016 (1 ^{er} label renouvelé) et confirmé en 2020 avec l'obtention d'un 2 nd label PCB	5
Les différents acteurs du P.A.S.S.	6
Les trois phases de l'accompagnement des personnes en difficultés financières	7
L'animation du dispositif	8
Les ressources	8
Les ressources humaines dédiées par les associations	8
Les ressources humaines pour l'Udaf.....	8
Le matériel mis à disposition	9
La formation des professionnels au surendettement et accompagnements conventionnés.....	9
Les ateliers collectifs d'informations et de formation sur la gestion du budget.....	9
La formations des acteurs du P.A.S.S	10
La promotion du dispositif	10
Les faits marquants en 2024.....	11
Les Accompagnements du P.A.S.S. en chiffres.....	12
Orientation des personnes en phase 1.....	13
Orientation des personnes en phase 2.....	13
Activité chiffrée et typologie des personnes accompagnées	14
Répartition hommes - femmes & situation conjugale	14
Les familles avec enfants	15
Focus sur le logement.....	16
Focus sur les allocataires CAF	16
Age des bénéficiaires en phase 2	17
Les retraités	17
Tendances 2024 :	18
L'Udaf, un pôle ressource à l'interne et à l'externe.	19

L'Endettement et le surendettement.....	19
Problématiques détectées en début de suivi	19
Séparation, inflation, et addictions : le triptyque 2024.....	19
Montants moyens des dettes – rétrospectives et évolution entre 2021 et 2024.....	20
Montant moyen des dettes par tranches en 2024 (sur les 59 dossiers ouverts)	20
59 dossiers de surendettement déposés en 2024 : de quoi parle-t-on au juste ?.....	21
Les retours des questionnaires satisfaction en phase 2	23
La parole des personnes accompagnées	24
Les impacts du dispositif	25
Etat des lieux des situations en début d'accompagnement.....	25
Les 1ères actions mises en œuvre dans l'accompagnement du P.A.S.S.....	25
Les impacts immédiats et à plus long terme.....	26
Perspectives 2024	27
I- Les objectifs 2024-2026.....	27
A- Les objectifs généraux de l'Udaf du Bas-Rhin en 2024-2026	27
B- Les objectifs opérationnels du Service lutte contre le surendettement et logement 2024 - 2026	27
Annexes	29
Annexe 1 –Impact des accompagnements PASS.....	29
Annexe 2 : Ressources humaines des associations dédiées au dispositif	30
Pour nous contacter.....	31
Pour aller plus loin.....	31

Le P.A.S.S. contre le surendettement

Point Conseil Budget (PCB)



2024 EN QUELQUES CHIFFRES

2 labels Point Conseil Budget
14 lieux de permanences
sur le département

59 nouveaux dossiers PASS en phase 2
25 références (conseils au professionnels)
206 personnes accompagnées
Des temps de formation à destination des
nouveaux salariés, professionnels
et bénévoles

Des rencontres partenaires :

la CAF, la CeA, l'EMS,

1 représentation
à la commission de
surendettement
de la Banque de France

1 représentations à l'Observatoire
de l'Inclusion Bancaire

2 Comité de pilotage

2 demi-journées "partages d'expériences"
avec les bénévoles

Des sessions de formations collectives pour les
professions et bénévoles sur les professions
indépendantes et bnaque en ligne, le
surendettement et les tribunaux

En moyenne :

1 entretien par mois par personne suivie

42 appels reçus sur le standard pour une première orientation
(hors associations familiales)

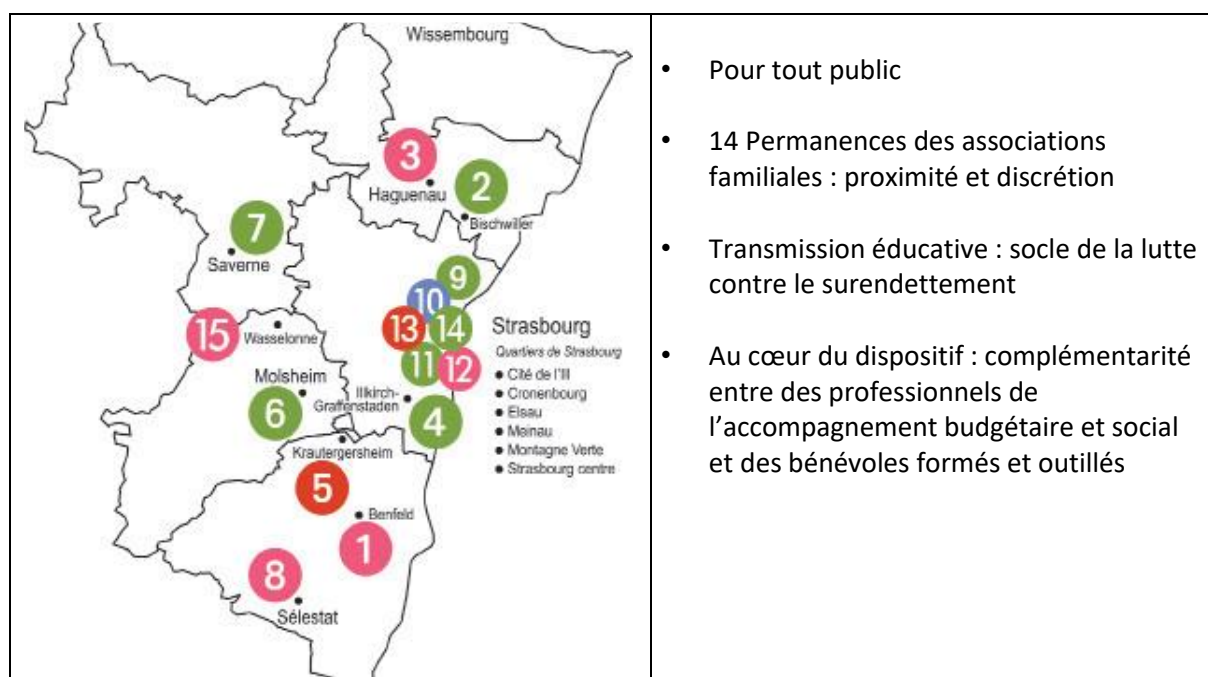
Une vingatine de mails de saisine des familles

2 ateliers collectifs en partenariat avec l'UTAMS Nord
à destination du public accueilli

LE DISPOSITIF : FONCTIONNEMENT, RESSOURCES ET PROMOTION

FONCTIONNEMENT

Le PASS, un dispositif fédéré et précurseur, labellisé PCB depuis 2016 (1^{er} label renouvelé) et confirmé en 2020 avec l'obtention d'un 2nd label PCB



Le dispositif du P.A.S.S. s'adresse à toutes les personnes qui, majoritairement, ne bénéficient pas de prestations sociales et qui présente les premières difficultés budgétaires.

Le dispositif prend sa source dans la crise économique de 2008 qui a entraîné une sollicitation accrue des permanences des associations familiales devant alors faire face à des personnes désemparées devant leur situation budgétaire. C'est alors la volonté de créer un dispositif fédéré qui a conduit l'Udaf, l'AGF, les AFL, la CSF et Familles rurales à proposer ce dispositif. En 2019 la famille des cheminots a rejoint le dispositif.

La philosophie du PASS contre le surendettement réside dans trois principes fondamentaux et fondateurs, qui sont :

- La proximité,
- L'éducation populaire,
- La prévention.

Les différents acteurs du P.A.S.S.

- Les référents associatifs qui assurent :
 - Les liens avec les bénévoles
 - Les liens avec les techniciens UDAF
 - La participation aux COPIL
 - Le reporting pour leur association
 - L'élaboration d'objectifs communs, sérient les besoins de formation
 - La définition des axes de communication
 - La validation des outils

- Les bénévoles qui :
 - Accueillent, écoutent et soutiennent dès les premières difficultés financières
 - Évaluent la situation, recueillent les documents administratifs nécessaires
 - Mènent un suivi budgétaire, conseillent, orientent
 - Assurent le lien avec l'intervenant social, salarié, de l'UDAF

- Les salariés UdaF qui assurent :
 - Le lien avec les associations
 - Appui technique, écoute, conseil des bénévoles
 - Le rôle de référent/expert pour les salariés UdaF avec :
 - ✓ La formation des nouveaux salariés ;
 - ✓ Le conseil permanent ;
 - ✓ L'appui technique partenarial
 - La constitution de dossiers de surendettement, le suivi de la procédure, l'ouverture de droits, les conseils budgétaires et de consommation

LES TROIS PHASES DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN DIFFICULTES FINANCIERES

PHASE 1 L'accueil et le diagnostic budgétaire	PHASE 2 L'accompagnement de dossiers complexes et le dossier de surendettement (44 nouveaux dossiers en 2024)	PHASE 3 L'accompagnement post dossier BDF
(Les associations familiales : AGF, CSF Famille Rurales et Associations Familles Laïques)	(UDAF 67)	(UDAF 67)
• Le bénévole accueille, écoute, conseille le public • Le bénévole recense les documents nécessaires au diagnostic budgétaire : extraits de compte, factures, lettres d'huissier, ... • Le bénévole oriente vers les instances concernées (impôts, créanciers, ...) • Le bénévole établit le diagnostic budgétaire : état des lieux des ressources et dépenses en faisant la distinction des charges incompressibles des dépenses relatives à un engagement ou un choix, calcul du reste-à-vivre, ... • Le bénévole dispense des conseils budgétaires à l'utilisateur • Le bénévole négocie des plans d'apurement auprès de créanciers • Si le suivi nécessite le passage à un intervenant de l'Udaf, le bénévole prend contact avec son référent associatif pour valider le passage à l'Udaf	• L'intervenant à l'Udaf actualise les données budgétaires et le reste-à-vivre • Il repère les dysfonctionnements dans la gestion budgétaire et évalue la pertinence du dépôt d'un dossier de surendettement • Il constitue le dossier de surendettement et suit le dossier banque de France : • Après la recevabilité, il s'assure de la suspension effective des créances • Il veille avec l'utilisateur au respect des mesures imposées par la BDF • Il veille au respect des différents paliers du plan de remboursement établi par la BDF • Il prépare et réalise avec l'utilisateur le redépôt du dossier le cas échéant • Il veille à l'ouverture des droits de l'utilisateur	• L'intervenant de l'Udaf met en place le suivi nécessaire à l'éducatif budgétaire • Il est garant du suivi du dossier post-BDF : il veille aux échéances/ paliers, alerte et donne des conseils de gestion

L'ANIMATION DU DISPOSITIF

Les instances du P.A.S.S. en 2024 se sont tenues en alternance en présentiel et distanciel. Ces instances sont :

- Les comités de pilotage : (2 en 2024) avec les référents associatifs, les intervenants Udaf et la cheffe de service
- Les rencontres et échanges réguliers avec la Banque de France et la participation du représentant UDAF à la Commission Banque de France
- Les représentations à l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire
- Les réunions d'équipe dédiées en interne à l'Udaf
- Les participations actives aux groupes de travail de L'Unaf
 - Les liens avec la BDF
 - Le modèle économique des PCB
- L'ancrage dans un réseau local : rencontres
 - SIAO
 - Rencontre avec un bailleur (Alsace Habitat), avec ES, CAF, CMS et UTAMS, CARSAT, CCAPEX plénière
- Les groupes de travail et webinaires s'agissant du déploiement et de l'utilisation du nouveau logiciel dédié aux PCB
- Deux demi-journées dédiées aux bénévoles : retours d'expériences et échanges sur les pratiques

Les financeurs du PASS :

- La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
- La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité (DDETS)
- La Collectivité Européenne d'Alsace (CeA)
- La Ville de Strasbourg
- La CARSAT
- La MSA
- L'UNAF

Les ressources

Les ressources humaines dédiées par les associations

Heures référents (salariés) : 0,11 ETP total (**166 heures au total**)

Heures bénévoles en ETP : 0,26 ETP au total (**401,5 heures au total**)

Soit 0.38 équivalent temps plein dédié au PASS par les associations familiales. Le nombre d'ETP total a grimpé et il se concentre sur une part très active de bénévoles et référents. Nous relevons que les bénévoles ont tendance à ne pas noter l'ensemble des heures effectuées (appels téléphonique, prise de rdv au domicile, ...).

Les ressources humaines pour l'Udaf

Au 31 décembre, l'Udaf consacrait 2,25 ETP du service Accompagnement pour :

- L'accompagnement individuel et collectif (1,85)
- La coordination (0,2)
- L'assistance administrative (0,2)

Ces ETP prennent en charge la mission de référence : l'expertise technique, la formation et l'étayage des référents lutte contre le surendettement à destination des professionnels internes et externes à l'Udaf

Le matériel mis à disposition

Les associations familiales ont mis à disposition :

- 5 permanences pour l'AGF
- 5 permanences pour la CSF
- 2 permanences pour Familles Rurales
- 1 permanence pour les AFL

Le dispositif bénéficie du concours matériel et logistique du service Accompagnement de l'Udaf.

Les mises à disposition comprennent les locaux, l'énergie et la connexion Internet.

La formation des professionnels au surendettement et accompagnements conventionnés

- ⇒ La formation sur le surendettement à destination des nouveaux professionnels de l'Udaf s'est faite en présentiel sur deux demi-journées. Les objectifs étaient de former les nouveaux arrivants au surendettement et de se faire identifier comme pôle ressource.

Les ateliers collectifs d'informations et de formation sur la gestion du budget

1 nouvelle session « « €hoix et €onsommation €onscients » » 4 eu lieu en mai 2024 en partenariat avec l'UTAMS Nord de la CeA dans les locaux de Bischheim et ont rassemblé environ 8 personnes. Il s'agissait d'un public suivi individuellement par les CESF ou les ASS de la CeA qui est déjà sensibilisé à l'importance de savoir gérer un budget.

Les objectifs visaient à définir ce qu'est un budget, à apprendre à mettre en application la théorie en pratique et à discuter des comportements de consommation.

Le choix est fait de travailler à partir d'un groupe de pairs pour favoriser la « pairaidance ».

Ces ateliers s'inscrivaient dans un cycle complet de 7 conférences. Il en ressort, la nécessité d'augmenter la durée de l'atelier et de continuer à individualiser les exercices afin d'avoir dans la boîte à outils des exercices de tous niveaux.

Le 18/06 et 02/07 nous avons également proposé un atelier destiné aux seniors sur la commune de Haguenau. L'objectif : repérer les difficultés budgétaires qui peuvent apparaître au moment charnière du passage à la retraite. Cet atelier était destiné aux seniors jeunes retraités. Malgré les opérations de communication, faute d'inscription, nous avons dû annuler l'événement [L'Udaf Bas-Rhin, en partenariat avec l'Agf, vous convie à une session d'échange sur le thème du Budget des Retraités - Udaf 67 Bas-Rhin](#)

Objectif	Sensibiliser l'apprenant aux conditions nécessaires pour maîtriser son budget.
Contenu pédagogique	• Définir le budget. • Utiliser le relevé de compte. • Classifier les charges et les ressources. • Etablir un budget. • Déterminer les facteurs de déficit budgétaire. Corriger un budget déficitaire.
Méthode pédagogique	Méthodes : ✓ Lecture de documents. ✓ Etude de cas. ✓ Mise en situation pratique. ✓ Echanges et débats structurés. Utilisation d'un diaporama comme support de présentation.
Déroulement	• Présentation de l'animateur et de la séquence. • Tour de table des questions que se posent déjà les apprenants sur le thème annoncé. • Action de formation organisée en 6 étapes (voir contenu pédagogique) . • Tour de table des questions que se posent les apprenants à l'issue de l'action. • Conclusion et évaluation de l'action

La formations des acteurs du P.A.S.S

Dans le cadre de la formation continue des acteurs du P.A.S.S., nous avons participé en collectif en 2024 à des sessions de formation :

- 11/01 webinaire BDF professions indépendantes et surendettement (1/2 j)
- 26/03 : session d'information – formation de la CAF sur les contrôles Rsa (1/2 j)
- 04/04 : une session de formation du SIAO sur le circuit d'instruction d'une demande SIAO et les grands enjeux liés à l'hébergement / logement accompagné sur le territoire et une formation sur le SI SIAO (1/2 j)
- 30/05 surendettement et tribunaux (1/2 j)
- 21/06 module de la CARSAT sur l'ASPA (1/2 j)
- 19/09 formation Budg and Co (1/2 j)
- 21/10 Webinaire budg and Co (1/2 j)
- 2 ½ journée de formation pour nos bénévoles : retours d'expériences, analyse des pratiques (14/03 et 10/10)
- 31/05 webinaire UDAF sur les liens avec la BDF et l'UNAF (1/2 j)

La promotion du dispositif

- Informations régulières sur la page Internet
- Présentation du dispositif en présentiel :
 - **Auprès de l'UTAMS Nord Equipe Campagne le 12/11**
 - **Auprès de l'UTAMS Nord Equipe ville le 26/11**
 - **Deux services de l'AEMO en février 2023** plus de 25 participants
 - **Auprès des 3 travailleurs sociaux de l'Eurométropole de Strasbourg** (mars 2022)
 - **Auprès de l'unité dédiée aux mesures d'accompagnement et de protection de la CAF** (automne 2024)

- Echanges téléphoniques (Banque de France, le Service des Impôts, ES) et participation au comité des usagers pour les impôts
- 3 réunions d'articulation avec la CAF
- Une rencontre avec la BDF en décembre 2024

Les faits marquants en 2024

En externe

La participation du référent du P.A.S.S. / PCB aux commissions de surendettement ¹ et à l'observatoire départemental de l'Inclusion Bancaire

La participation continue aux travaux de l'UNAF dont la Journée Nationale du Surendettement de décembre 2024

La participation aux webinaires de l'UNAF sur la mise en place du nouveau logiciel métier « budget &Co » et son déploiement à l'été 2024

La réalisation d'un travail sur l'articulation entre les secrétaires et les intervenants sociaux en vue de clarifier les rôles et fonctions de chacun.

En 2023, nous relevons La participation de l'équipe à la mission conjointe sur le rétablissement personnel portée par l'Inspection Générale des Finances et l'Inspection Générale de la Justice : les recommandations de L'Unaf et des UdaFs ont été reprises :

<https://www.unaf.fr/mission-retablissement-personnel-portee-par-igf-recommandations-unaf-reprises/>

Dans le cadre de cette mission, les professionnels avaient été auditionnés et avaient rendu des conclusions écrites. Il en ressortait notamment la nécessité de préserver l'effacement des dettes, d'adjoindre un accompagnement budgétaire dans le cas d'un re dépôt via les Points Conseil Budget et de re considérer les conditions d'exercice des mandataires dans le cadre de la Procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire.

Ces propositions ont toutes été reprises dans le rapport rendu et ont fait l'objet d'un communiqué de presse de l'UNAF le 20/03/2024.

¹ Dans chaque département, une commission est chargée d'examiner les dossiers déposés par les personnes qui souhaitent bénéficier de la procédure de traitement du surendettement. La commission vérifie que ces personnes répondent aux critères pour bénéficier de la procédure puis recherche les solutions les plus adaptées. La Banque de France assure le secrétariat des commissions depuis l'origine de la procédure en 1990.

Les professionnelles du PASS / PCB retrouvent trois axes forts qu'elles ont porté lors des travaux :

1. La simplification de la procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire
2. La modification des conditions d'exercice des mandataires judiciaires
3. Et surtout, un axe crucial : la nécessité de proposer des accompagnements. En effet, d'expérience, nous faisons le constat que pour éviter toute réitération et permettre une sécurisation pérenne de la situation, l'accompagnement est fondamental. Cet accompagnement peut se faire dans le cadre d'un Point Conseil Budget (PASS contre le surendettement) mais aussi dans le cadre de la MASP. En effet le code de la consommation préconise d'adjoindre une MASP à une décision d'effacement des dettes lorsqu'il y a re dépôt et que les critères sont réunis.

L'Unaf et les UdaF demeurent têtes de réseau des Points Conseils Budget.

En interne

Mouvements RH et évènements marquants.

2024 a marqué le retour d'un congé maternité d'une collaboratrice et le départ en congés maternité d'une autre. Aussi la fin d'année a été centrée sur l'intégration des nouveaux collaborateurs,

2024 a été une année de redécoupage des secteurs et de création d'une nouvelle équipe renforcée. Une embauche d'un 4^{ème} professionnel à temps partiel sur le dispositif a permis de sécuriser le dispositif et de garantir une continuité de service.

Les Accompagnements du P.A.S.S. en chiffres

Le P.A.S.S. c'est tout d'abord un travail de concert entre bénévoles et salariés de 5 grandes associations familiales répartis sur 14 lieux de permanences sur le Bas-Rhin et les salariés de l'UdaF.

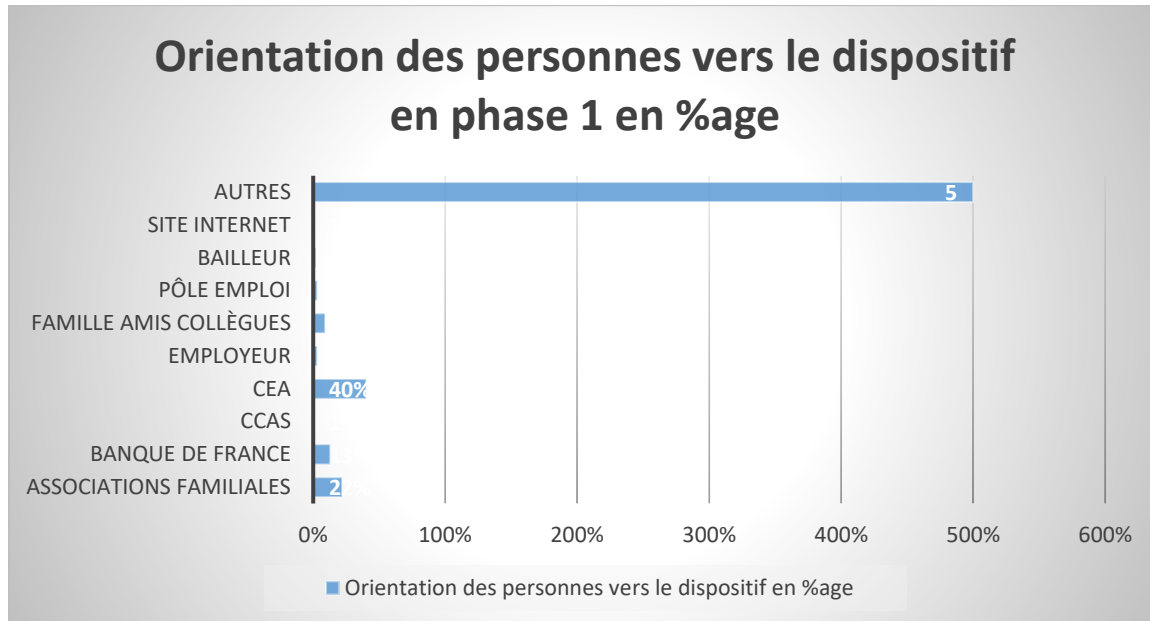
Tandis que les premiers interviennent sur la phase 1 (accueil, écoute active, orientation, conseils, aide éducative à la gestion du budget), les seconds interviennent en relais sur la phase 2 lorsque les dossiers sont complexes et nécessitent une expertise technique avancée ainsi que la constitution d'un dossier de surendettement et le suivi de ladite procédure.

Dispositif innovant tant dans le service rendu aux personnes accompagnées que dans son modèle politique et économique, le P.A.S.S. ne cesse de témoigner de son utilité sociale.

En 2010, année de sa création, le P.A.S.S. dans sa phase 2 concernait 11 nouveaux dossiers.

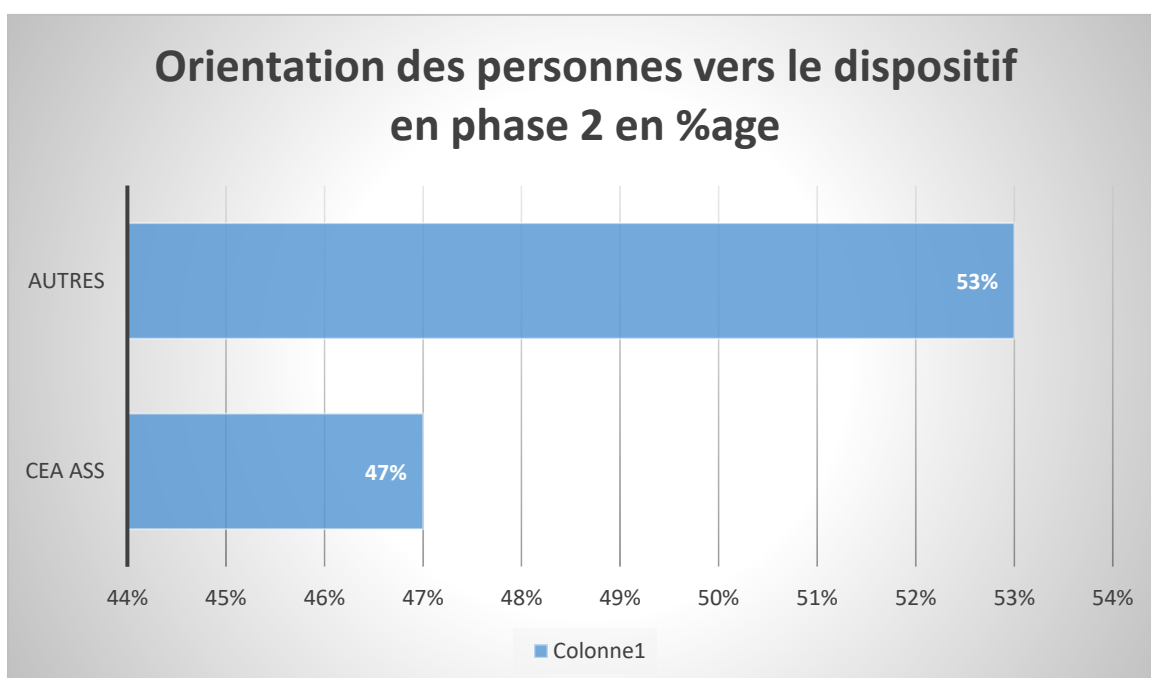
En 2024, c'est 59 nouveaux dossiers ouverts et en tout 157 accompagnements longs qui ont été conduits en phase 2.

Orientation des personnes en phase 1



Orientation des personnes en phase 2

Sur les 59 nouveaux dossiers en phase 2, 29 personnes ont été orientées par des Assistantes sociales de secteurs (soit 49 % du public).



Activité chiffrée et typologie des personnes accompagnées

En phase 1 et 2, 206 nouveaux dossiers ont été pris en charge. 24 personnes n'ont eu besoin que d'un entretien (part d'abandon importante). 121 personnes ont été accompagnées au long cours.

Si l'on tient compte des dossiers entrés avant 2024, nous relevons : ? personnes accompagnées au total en 2024.

En phase 1 :

- 39 nouveaux dossiers ont été entrés, 58 ont été sortis dont 15 car ils sont passés en phase 2 à l'Udaf

En phase 2, **89** dossiers ont été pris en charge. Ces 89 dossiers comprennent :

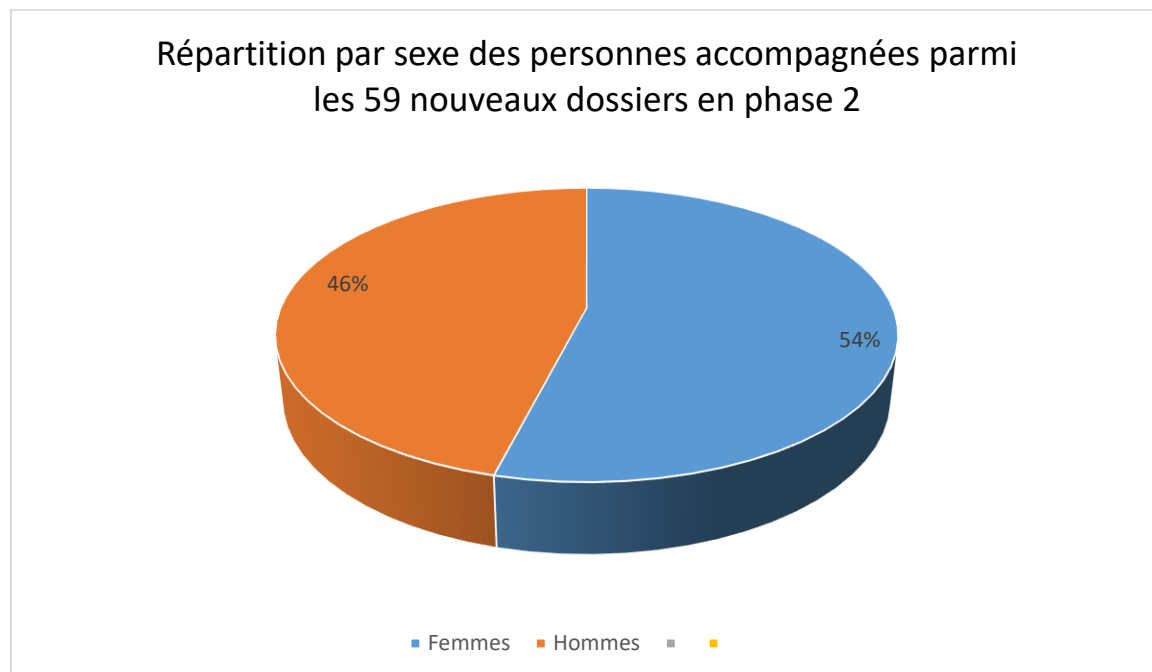
- 30 dossiers qui avaient été ouverts avant 2024 et qui se sont poursuivis en 2024
- 59 nouveaux dossiers démarrés en 2024.

La typologie présentée ci-dessous est tirée de l'étude du profil des personnes accompagnées pour lesquelles l'Udaf a ouvert un nouveau dossier en 2024 en phase 2.

Répartition hommes - femmes & situation conjugale

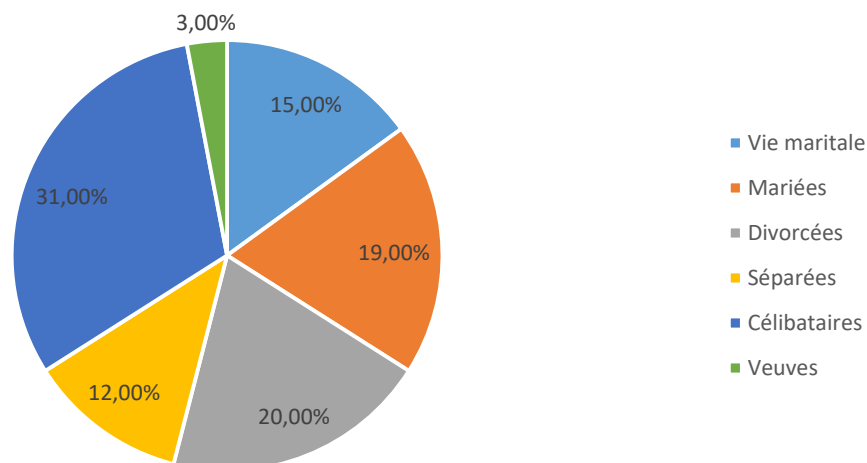
Les 59 nouveaux dossiers en phase 2 concernent 70 personnes dont :

- 32 hommes v/ 38 femmes. Les femmes sont légèrement surreprésentées.



- 38 personnes vivant seules et 21 vivants en couple

Situation conjugale des personnes au regard des 59 nouveaux dossiers en phase 2

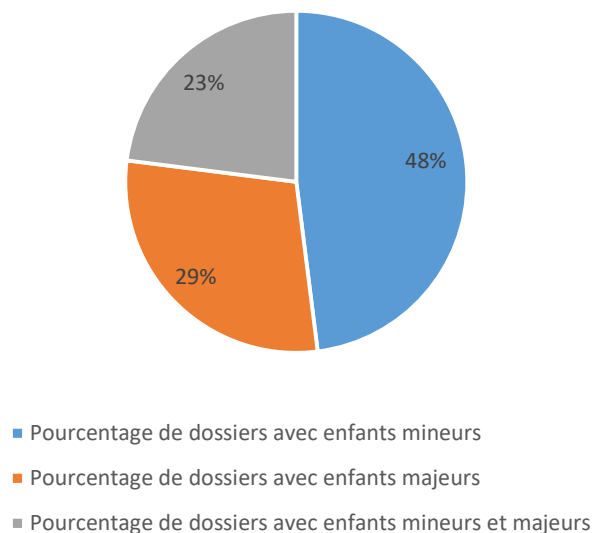


Les familles avec enfants

Sur les 59 dossiers démarrés en phase 2 à l'UDAF en 2024 :

- 32 dossiers comprennent des personnes qui ont des enfants à charge soit 54.24 % du public
- Parmi ces 32 dossiers comprenant des enfants,
 - 48 % (15 dossiers) comprennent uniquement des enfants mineurs à charge
 - 29% (9 dossiers) comprennent uniquement des enfants majeurs à charge figurant dans le dossier de surendettement
 - 23% (7 dossiers) comprennent des enfants mineurs et majeurs à charge figurant dans le dossier de surendettement

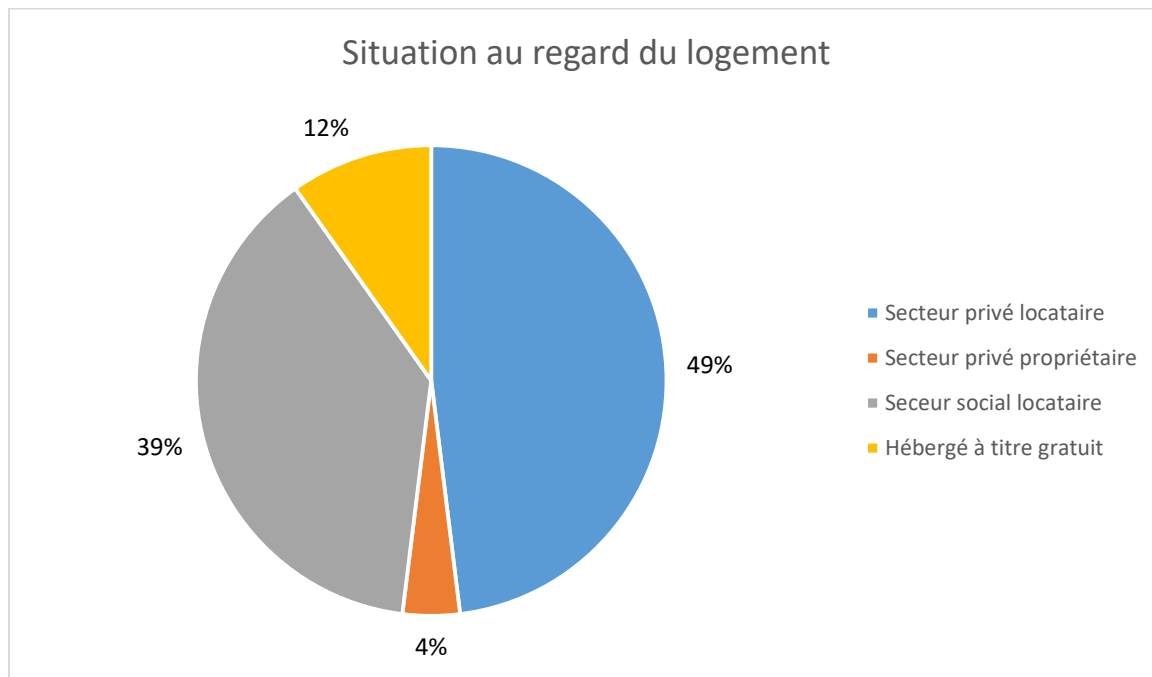
Part des dossiers avec enfants à charge



Focus sur le logement

Sur ces 59 nouveaux dossiers ouverts par l'Udaf en phase 2 :

- 49 % résident dans le secteur privé
 - 860 % sont locataires
 - 14 % sont propriétaires
- 39 % résident comme locataires dans le parc social
- 10.16 % sont hébergés à titre gratuit



→ Logement : dette de loyer avec ou sans procédure d'expulsion en cours.

Focus sur les allocataires CAF

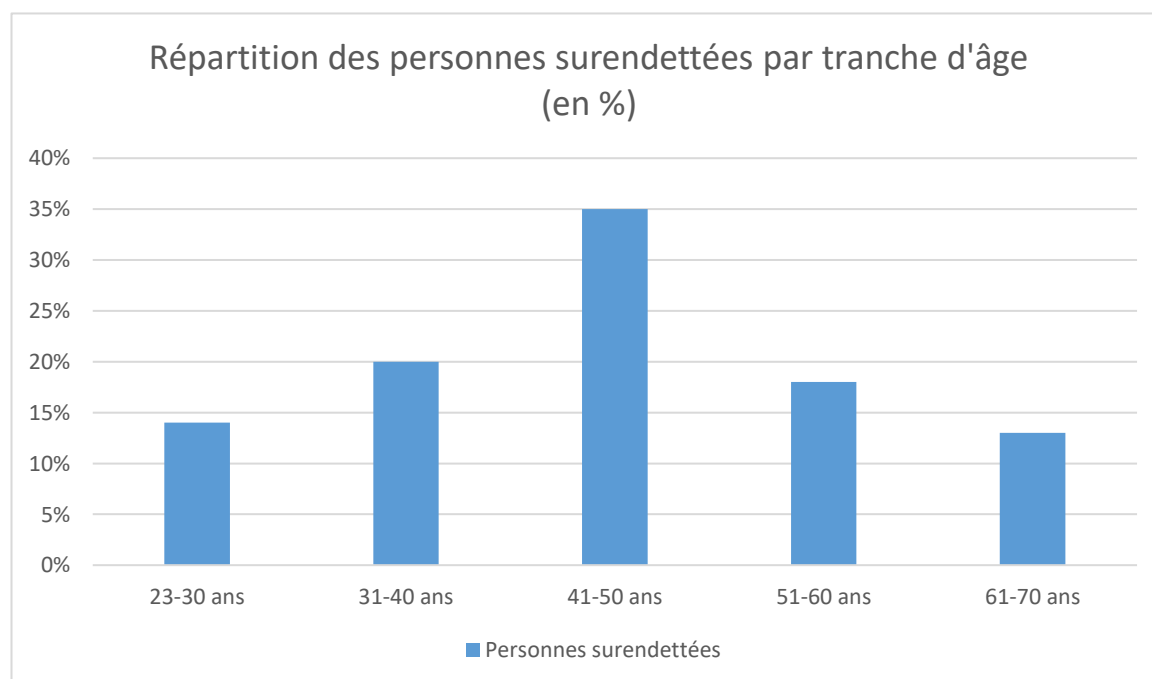
Part des personnes allocataires de la CAF parmi les dossiers ouverts en 20242 à l'Udaf en phase 2 : 57.62%
dont :

- 29.4% des dossiers concernent des personnes bénéficiaires des prestations familiales
- 52.94% des dossiers concernent des personnes bénéficiaires des allocations logement
- 29.4% des dossiers concernent des personnes bénéficiaires du RSA
- 2.94% des dossiers concernent des personnes bénéficiaires de l'AAH

Age des bénéficiaires en phase 2

AGE - SEXE	F 2024	M 2024	Total général 2024	Tendance	F 2023	M 2023	Total général 2023
23-30 ans	9%	5%	14%	↑8%	4%	2%	6%
31-40 ans	10%	10%	20%	↑6%	6%	8%	14%
41-50 ans	18%	17%	35%	↑11%	16%	8%	24%
51-60 ans	9%	9%	18%	↓16%	20%	14%	34%
61-70 ans	9%	4%	13%	↑1%	4%	8%	12%
71-82 ans	0	0	0	↓10%	4%	6%	10%
Total général	55%	45%	100%	/	54%	46%	100%

On observe un fort vieillissement du public accompagné qui pour 34% se situe dans la tranche d'âge des 41-50 ans. 31% du public a plus de 51 ans.



Les retraités

Part des retraités parmi les personnes surendettées. En-2024, au niveau national, les personnes de 55 ans et plus représentaient presque 30 % des personnes surendettées touchées par le surendettement. Nos chiffres au niveau local sont dans cette même tendance. Au niveau local, nous comptons environ 13% de personnes retraitées contre 15,7% des ménages concernés au niveau national cf. enquête typologique Banque de France [Surendettement Enquete typologique 2024 pdf.pdf](#))

En 2024, sur les nouveaux dossiers ouverts, les retraités accompagnés qui ont bénéficié du dispositif du PASS contre le surendettement représentent **10% des nouveaux accompagnements effectués par l'Udaf en phase 2.**

Les Séniors (50 ans et +) sont représentés dans 31 % des dossiers nouvellement ouverts en 2024 en phase 2 soit un niveau équivalent au national

Les personnes âgées de 62 ans ou plus représentent 10%-des dossiers de surendettement déposés en 2024.

En 2024, les personnes retraitées ont poussé les portes des points d'accueil du P.A.S.S. contre le surendettement car elles sont orientées par le biais des permanences des associations familiales membres du dispositif, par les acteurs sociaux ou caritatifs (CMS ou Assistantes sociales de secteur), par un ami, un médecin, la CCAPEX, une entreprise d'aide à domicile ou encore par la banque de France avec qui nous entretenons des liens privilégiés.

Pour les personnes retraitées, notons que la cause principale du surendettement relève d'une mauvaise anticipation de la baisse de ressources, la souscription tardive de crédits sans tenir compte de l'âge de la retraite et d'un manque de changement des habitudes de vie.

Des éléments aggravants s'y ajoutent, à savoir :

- Le comportement face à un problème et l'incapacité de faire face (« je laisse pourrir la situation »)
- La non-utilisation des moyens numériques qui engendre l'augmentation du délai de traitement des démarches en rdv physiques ou téléphoniques
- La méconnaissance de leurs droits (mutuelle, complémentaire, ...)
- Parfois, nous observons également la souscription de crédits pour faire face à des dépenses ou pour maintenir le niveau de vie, la survenue d'accidents de la vie (problèmes de santé).

Notons également que les personnes retraitées et seules souffrent particulièrement de la solitude. Notre accompagnement permet de les orienter vers des vecteurs de socialisation : faire connaître les associations et possibilités locales, créations de liens sociaux.

Psychologiquement, ces personnes ont des difficultés à accepter leur situation de surendettement alors qu'ils ont travaillé toute leur vie, qu'ils ont cotisé etc.

Tendances 2024 :

→ Par rapport à l'année 2023, nous observons que :

- La part des 23-30 ans a augmenté de 8 %
- La tranche des 61-70 ans a légèrement augmenté de +1 %. La féminisation du public est quasiment la même (55 %) qu'en 2023

→ Nous relevons que 14 % du public a moins de 31 ans

→ Le public étant plus âgé en 2024, dès 2025 nous irons davantage à la rencontre de ce public notamment via l'organisation de temps d'échange et d'ateliers collectifs.

En définitive, le public est plutôt locataire d'un logement dans le secteur social et se situe dans la tranche supérieure à 51 ans. Le public bénéficie de prestations CAF à 50.85 % (dont les aides au logement).

L'Udaf, un pôle ressource à l'interne et à l'externe

Les intervenantes sociales sont intervenues dans 40 dossiers en indirect en conseils, étayage et en appui à d'autres professionnels (internes ou externes à l'Udaf).

- Les questions portaient sur les thématiques de la LOA, les emprunts, le redépôt d'un dossier de surendettement, la faillite civile, le lien entre surendettement et expulsion sur le fichage.
- Les saisines émanaient de collègues internes (service accompagnement ou service protection judiciaire des majeurs), de travailleurs sociaux externes (ex CARSAT, CAF, cité relai CHRS, MDPH, service social des armées, CCAS etc.).

L'Endettement et le surendettement

Problématiques détectées en début de suivi

Plus de la moitié des dossiers ouverts en 2024 à l'Udaf concernent des personnes qui rencontrent déjà de sérieuses difficultés de gestion budgétaire. En règle générale, nous notons que les principaux problèmes relèvent de la faiblesse des revenus, perte d'emploi ou souscription de crédits à la consommation non encore remboursés plutôt que d'une mauvaise gestion en tant que telle.

L'accident de la vie (chômage, maladie, séparation conjugale) conjugué à de faibles ressources et/ou un pouvoir d'achat faible génèrent un déséquilibre budgétaire importante et durable qui ne supporte plus aucun imprévu. Le budget est irréversiblement grevé.

Le public du P.A.S.S. n'étant pas un public habitué des services sociaux, il ne sollicite pas toujours de l'aide dès que les 1ères difficultés apparaissent. En 2024, nous relevons qu'environ 35.59 % (contre 9,54% en 2020) des nouveaux dossiers pris en charge sur la phase 2 comprennent des crédits à la consommation. Cette situation qui avait disparu il y a quelques années constitue une nouvelle tendance qui semble s'inscrire dans le temps et qui est corroborée au niveau national. L'endettement et la maîtrise de ces crédits à la consommation est directement corrélé aux évolutions législatives et aux mécanismes de prévention mis en place. Pour faire face, les personnes accumulent des crédits à la consommation et des découverts bancaires. La spirale s'enclenche.

Séparation, inflation, et addictions : le triptyque 2024

Nous relevons également des personnes avec des loyers ou charges qui ne sont plus adaptés à leurs ressources car elles se retrouvent sans emploi ou suite à une séparation. Un relogement serait nécessaire mais nous avons peu de levier à activer. Par ailleurs, le public a des exigences quant au quartier proposé et au logement proposé et préfère parfois réengager des dettes. Néanmoins, l'accompagnement a permis d'éviter plusieurs expulsions.

Cette année, nous relevons des problématiques d'addiction dans des dossiers ayant fait l'objet d'un dépôt de dossier de surendettement. Il peut s'agir d'addictions aux jeux ou à l'alcool.

Le curatif est certes nécessaire et un accompagnement serré est nécessaire pour ce public fragilisé. Néanmoins, pour œuvrer contre le désendettement, le préventif et l'action éducative budgétaire paraissent incontournables. Cette aide éducative à la gestion du budget concerne tant les jeunes que les moins jeunes (séniors et retraités) et le dispositif a vocation à être mobilisé dès l'apparition des 1ers signes de difficultés, dès les 1ers changements : la perte d'emploi précaire, le passage à la retraite, problème de santé.

Montants moyens des dettes – rétrospectives et évolution entre 2021 et 2024

Montant moyen en € de	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024	Evolution en %
Dette locative		180	2497	2959	+462	+16%
Dette d'énergie	1491		645	238	-407	-37%
Autres dettes			28 131	21 370	-6760	-24%
Total endettement	32265	31769	31 010	24 567	-6443	-21%

Montant moyen des dettes par tranches en 2024 (sur les 59 dossiers ouverts)

Focus sur les dettes locatives

Tranches	Nombre de dossiers concernés	Montant moyen de l'endettement par dossier
Inférieures à 1 000 €	7 dossiers	762.01 €
De 1 000 à 5 000 €	13 dossiers	2 381.90 €
De 5 000 à 10 000 €	4 dossiers	7 289.32 €
Supérieures à 10 000 €	6 dossiers	18 196.33 €

Focus sur les dettes d'énergie

Tranches	Nombre de dossiers concernés	Montant moyen de l'endettement par dossier
De 0 à 500 €	5 dossiers	192.90 €
De 500 à 1 000 €	5 dossiers	699.12 €
Supérieures à 1 000 €	6 dossiers	1 591.18 €

Focus sur les autres dettes

Tranches	Nombre de dossiers concernés	Montant moyen de l'endettement par dossier
De 0 à 1 000 €	2 dossiers	510.67 €
De 1 000 à 5 000 €	7 dossiers	2 341.60 €
De 5 000 à 10 000 €	16 dossiers	7 738.69 €
De 10 000 à 30 000 €	18 dossiers	19 636.74 €
De 30 000 à 100 000 €	5 dossiers	56 140.69 €
Plus de 100 000 €	3 dossiers	167 119.36 €

Entre 2023 et 2024, l'on constate que :

- La plupart des dossiers concernent des dettes locatives comprises dans la tranche allant de 1 000 € à 5 000 € avec la présence de 6 dossiers cumulant des dettes à 18 196 €
- Le montant moyen des dettes d'énergie de 11% des nouveaux dossiers en phase 2 frôle les 1 600 €
- Dans 14% des nouveaux dossiers entrants en phase 2, le taux d'endettement moyen va de 56 000 € à 167 000 €
- L'endettement total est en hausse et touche toutes les natures de dettes : locatives, énergétiques et les autres dettes (dont les crédits à la consommation)

Ces tendances soulignent :

- **Les difficultés de plus en plus prégnantes des personnes à faire face aux charges dites incompressibles de loyer mais aussi et surtout d'énergie**
- **Des recours en parallèle à d'autres crédits (de consommation)**

Au regard des dettes de loyer, l'intervention du P.A.S.S. a permis aux usagers d'éviter l'expulsion et aux Institutions d'éviter des procédures d'expulsion longues et coûteuses et de déployer des aides.

59 dossiers de surendettement déposés en 2024 : de quoi parle-t-on au juste ?

En 2024, nous avons accompagné

- 59 nouveaux dossiers en phase 2 que ce soit dans le cadre du dépôt d'un dossier de surendettement ou pour des conseils et informations, une explication de procédure en cours ou s'agissant d'anciennes dettes professionnelles ou dans l'attente d'un jugement
- 59 dépôts de dossiers de surendettement dont 2 dossiers pour un redépôt.

Sur les nouveaux dossiers entrés en phase 2, les décisions de la Banque de France sont les suivantes :

Sur les dossiers déposés en 2024, seul 1 a été irrecevable par la Banque de France

Les orientations proposées par la Banque de France étaient :

- 21 plans de remboursement
- 17 rétablissements personnels
- 3 moratoires

Sur les dossiers suivis, en phase 2, nous avons été amenés à intervenir dans le cadre de redépôt pour deux raisons principales

- Lors du dépôt du dossier, il n'y avait pas eu d'accompagnement. Sans accompagnement, les situations semblent peu pérennes
- Les personnes ne s'en sortent pas financièrement avec les remboursements

S'agissant des dossiers sortants, 13 se sont clôturés par un abandon (soit pendant la procédure, soit avant)

Nous relevons plusieurs dossiers avec risque d'expulsion, 5 personnes hébergées à titre gratuit. C'est un public de plus en plus précaire que nous avons accompagné.

Les contestations suite à la décision BDF

- 10 contestations par les débiteurs
 - ✚ 3 qui ont contesté la capacité de remboursement et qui ont eu gain de cause avec une diminution du remboursement voire un rétablissement personnel.
 - ✚ 3 qui ont contesté l'état détaillé des dettes (un a obtenu un gain de cause avec la réactualisation des créances, deux sont en cours de décision au tribunal)
 - ✚ 1 a contesté la recevabilité
 - ✚ 1 a contesté les ressources
- 7 contestations de créanciers :
 - ✚ 1 contestation de créancier suite à la décision de rétablissement personnel. Un moratoire a été prononcé
 - ✚ 1 contestation de créancier a été rejeté par le juge car le motif était mal fondé (la personne a bénéficié d'un effacement des dettes)
 - ✚ 3 en phase de mesures imposées suite à l'orientation du dossier vers une procédure de rétablissement personnel
 - ✚ 2 dossiers ont été contestés pas les créanciers mais nous n'avons pas encore le retour du juge.
 - ✚ 3 contestations de recevabilité :
 - 2 pour mauvaise foi
 - 1 pour irrecevabilité

Les retours des questionnaires satisfaction en phase 2

	Tout à fait (%)	Un peu (%)	Pas vraiment (%)	Pas du tout (%)
Le PCB m'a permis de trouver des solutions à mes problèmes	83.3	16.4		
Le PCB m'a permis de faire des démarches pour améliorer ma situation que je n'aurais pas réalisées seule	83.3	16.4		
Le PCB m'a permis de prendre conscience de mes difficultés	83.3	16.4		
Le PCB m'a permis de mieux suivre mon budget	83.4	16.4		
	S'est bcp amélioré (%)	S'est un peu amélioré (%)	N'a pas évolué (%)	S'est dégradé (%)
Du fait de l'accompagnement par le PCB, mon budget...	83.4	16.4		
	Bcp plus autonome (%)	Un peu plus autonome (%)	Ni + ni - autonome (%)	Moins autonome (%)
Du fait de l'accompagnement par le PCB, par rapport à mes démarches administratives, je me sens...	50	33.4	16.6	
	Tout à fait (%)	Plutôt (%)	Pas vraiment (%)	Pas du tout (%)
Je suis satisfait des conditions d'accueil au PCB	100			
Je me suis senti écouté lors de mes venus au PCB	83.4	16.6		
	Oui (%)	Non (%)	Je ne sais pas (%)	
Recommanderiez-vous à des amis ou membres de votre familles de faire appel au PCB ? (% oui, % non, % je ne sais pas)	100			
	Tout à fait (%)	Un peu (%)	Pas vraiment (%)	Pas du tout (%)
Le Point Conseil Budget m'a permis de faire face aux sollicitations commerciales	50	50		
	% de bcp moins me priver	% d'un peu moins me priver	% de ne pas avoir changé mes habitudes	% de davantage me priver
Du fait de l'accompagnement par le Point Conseil Budget, au quotidien, j'ai l'impression...	33.4	16.6	16.6	33.4
	% beaucoup plus confiant	% un peu plus confiant	% ni plus ni moins confiant	% plus inquiet
Du fait de l'accompagnement par le Point Conseil Budget, par rapport à l'avenir, je me sens...	33.4	66.6		
	% se sont bcp améliorées	% se sont un peu améliorées	% n'ont pas évolué	% se sont dégradées
Du fait de l'accompagnement par le Point Conseil Budget, mes relations avec mon entourage...	50	50		
	Tout à fait (%)	Un peu (%)	Pas vraiment (%)	Pas du tout (%)
Du fait de l'accompagnement par le Point Conseil Budget, globalement, vous sentez-vous mieux ? (% tout à fait, % un peu, % pas vraiment, % pas du tout)	66.6	33.4		

La parole des personnes accompagnées

« Par ce mail, je tenais à vous transmettre ma profonde gratitude à l'égard de votre organisme et en particulier à Mme Hoffmann qui m'a accompagnée à partir de 2022 et tout au long de l'année 2023, concluant mon suivi à son retour de congé, au printemps 2024.

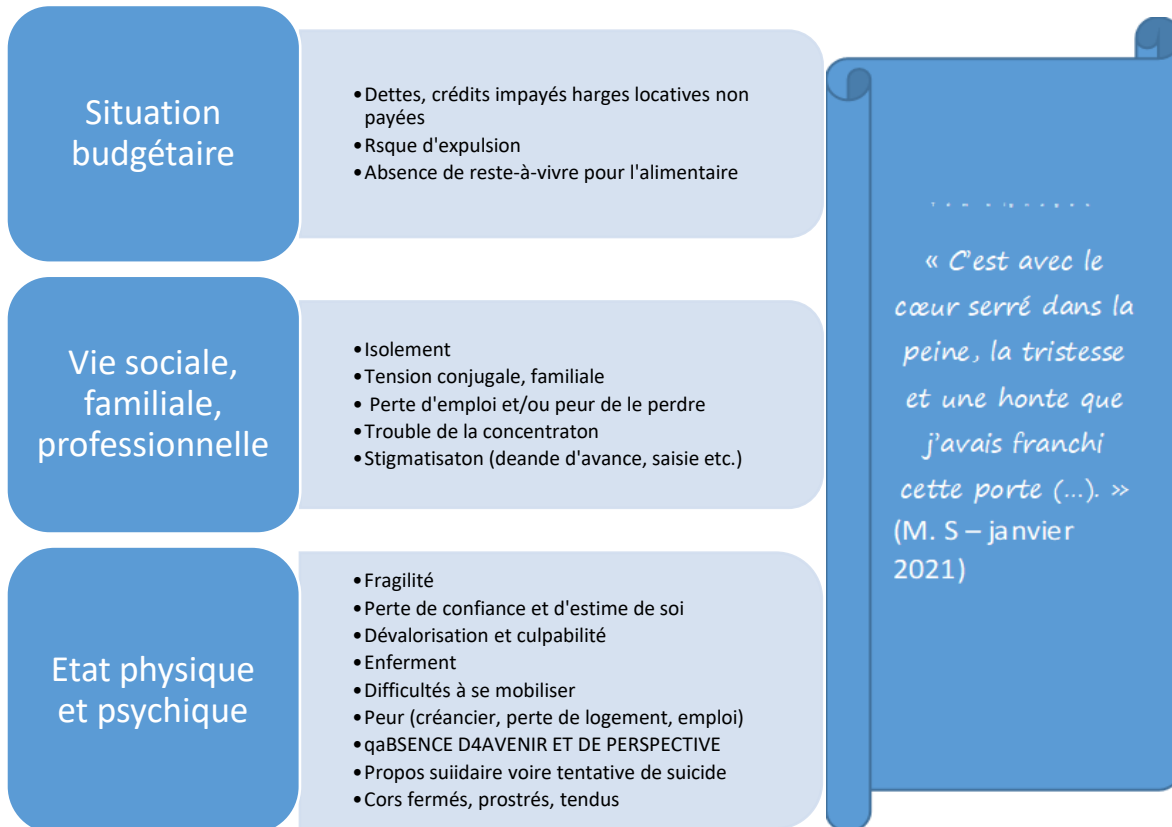
J'ai un peu cette image d'un terrain recouvert de pierres que votre professionnelle m'a aidé à soulever, les unes après les autres, pour arriver à une terre que je souhaite, dans un très proche futur, fertile. »
Mme M., septembre 2024 (mot écrit)

« ils m'ont beaucoup aidé pour les papiers que je devais remplir, que je ne pouvais pas faire seule »

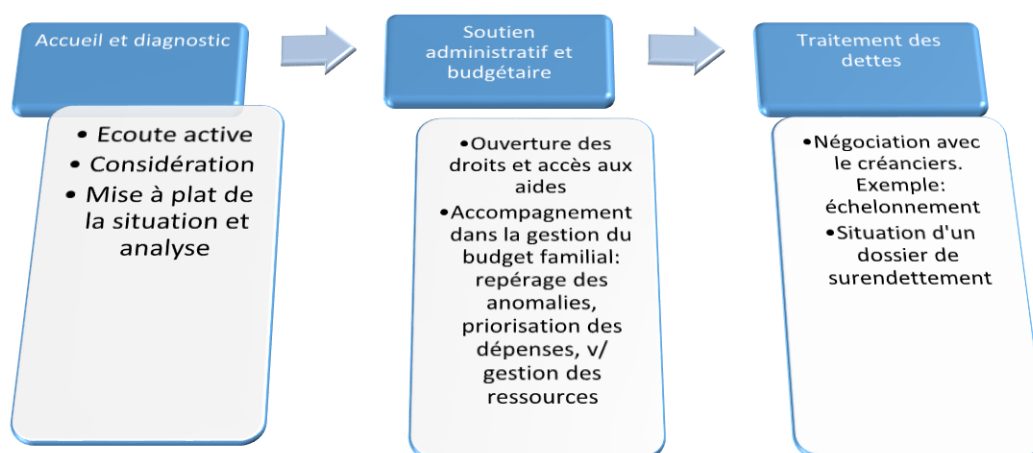
Anonyme, juillet 2024 (questionnaire)

Les impacts du dispositif

Etat des lieux des situations en début d'accompagnement



Les 1ères actions mises en œuvre dans l'accompagnement du P.A.S.S.



Les impacts immédiats et à plus long terme

Réalisations et effets immédiats

Budget :	Vie sociale, familiale et professionnelle:	Pour la personne:
- Clarification, explication, - Compréhension, réappropriation du budget mensuel - Paiement des charges courantes - Reste-à-vivre dégagé - Apurement des dettes - Ouverture des droits et accès à des aides	- Sortie de la solitude, - Recouvrement d'une certaine autonomie ; - maintien du logement; - Reprise des contacts avec la banque - Soulagement de la famille	- Sentiment d'être épaulée et guidée (dans la chronologie et la hiérarchisation des étapes et actions à réaliser); - Confiance en l'autre et en soi - Apaisement - Déculpabilisation

Impacts et effets à long terme

Acquisitions de compétences	Sur la vie sociale, familiale et professionnelle	Pour la personne
- Apprentissage de la lecture et la compréhension des extraits de compte; - rangement et traitement des documents (gestion administrative) ; - prévention budgétaire auprès des enfants: achat internet repérés; communication intrafamiliale autour du budget (au sein du couple, avec les enfants) ; - épargner; - être un consommateur averti et responsable (changement de contrat d'assurance après comparaison, identifier les charges indues, négocier les frais bancaires, prise de conscience des conséquences de ses actes et/ou non-actes budgétaires); - anticipation et maîtrise du budget; - responsabilisation	- par la libération de la parole - Reprise de loisir; - rénovation de logement; - Apaisement des relations intrafamiliales; - Reprise de contacts avec la famille - Mise en place d'une solidarité familiale	- Reprise de confiance en l'avenir; - Projection dans nouveau logement, nouvel emploi; projet de vacances; - Se considérer (s'accorde des loisir, se consacre à ses soins); - Etre acteur - S'investir (envie de s'investir

Perspectives 2024

I- Les objectifs 2024-2026

A- Les objectifs généraux de l'Udaf du Bas-Rhin en 2024-2026

Les objectifs poursuivis par l'association en 2024 sont d'abord ceux qui répondent à sa mission institutionnelle prévue par l'article L. 211-3 du code de l'Action Sociale et des Familles et l'article 3 du Code des familles, à savoir :

En 2024, l'Udaf 67 suivra également la ligne directrice tracée par son projet des services actuellement en cours de refondation².

B- Les objectifs opérationnels du Service lutte contre le surendettement et logement 2024 - 2026

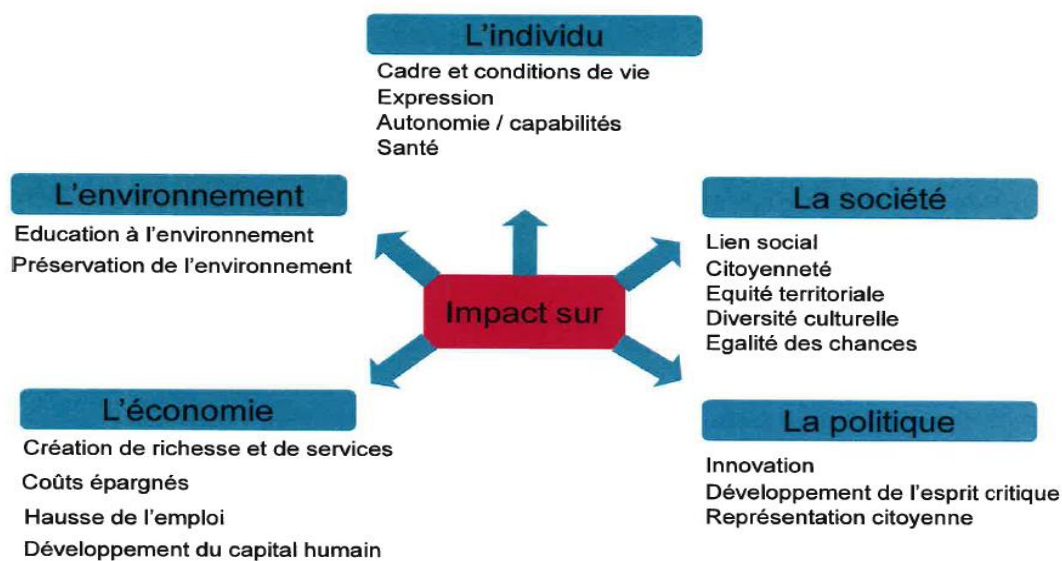
OBJECTIFS GENERAUX 2024 - 2026	OBJECTIFS OPERATIONNELS 2024 - 2026
Développer une offre de service diversifiée Pour assainir durablement les situations et de soutenir le retour à l'autonomie administrative et financière des personnes	Développer une offre de service fondée - Sur un accompagnement individuel des personnes <i>Comment ?</i> En soutenant l'autodétermination de personnes accompagnées et favoriser leur responsabilisation - Sur un accompagnement collectif <i>Comment ?</i> En soutenant la pairaidance entre personnes accompagnées en animant des ateliers - Sur une aide aux travailleurs sociaux œuvrant sur le territoire (CMS, UTAMS, CARSAT Etablissements sociaux et médico sociaux etc.) <i>Comment ?</i> En apportant une expertise auprès des professionnels du territoire sur les stratégies pour parvenir au désendettement, les actualités et les bonnes pratiques.
Développer les liens entre lutte contre le surendettement et la question du logement	Créer de la transversalité entre lutte contre le surendettement, le budget des familles et la question du logement en vue d'apporter des réponses complètes au public
Garantir une qualité de l'offre de service	- Continuer de répondre aux exigences du cahier des charges des PCB - Continuer à s'inscrire dans le réseau UNAF UDAF tête de réseau des PCB de France

² Le projet associatif et le projet des services sont en cours de réécriture. Finalisation des travaux prévus 2025-2026

Mieux faire connaître le dispositif Pour l'inscrire en complémentarité des accompagnements déjà proposés par les services sociaux territorialisés ex CMS, UTAMS	Rendre visible l'accompagnement proposé par le PASS Exemples : - Auprès des services sociaux de droit commun : ex CMS, UTAMS - Auprès des partenaires institutionnels ex : la CAF, CPAM, Impôts - Auprès des principaux créanciers : ES, bailleurs et banques -
Continuer à s'inscrire dans le réseau national UNAF - UDAF	Continuer à s'inscrire dans le réseau UNAF –UDAF qui est aujourd'hui tête de réseau en France En lien avec le pôle économique de l'UNAF, poursuivre la remontée d'observations sur le budget des familles notamment dans le contexte de crise sanitaire et économique qui s'ensuit.

ANNEXES

Annexe 1 – Impact des accompagnements PASS



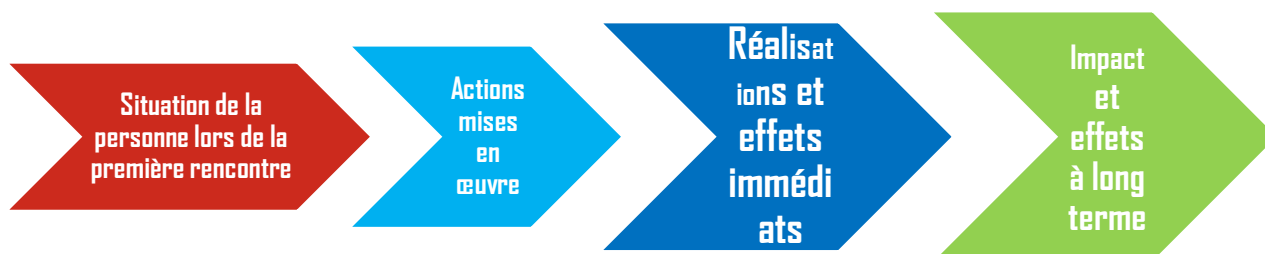
D'après AVISE, 2007

© KIMSO

UNAF

13

Il s'agit de comprendre l'impact tout au long de l'accompagnement



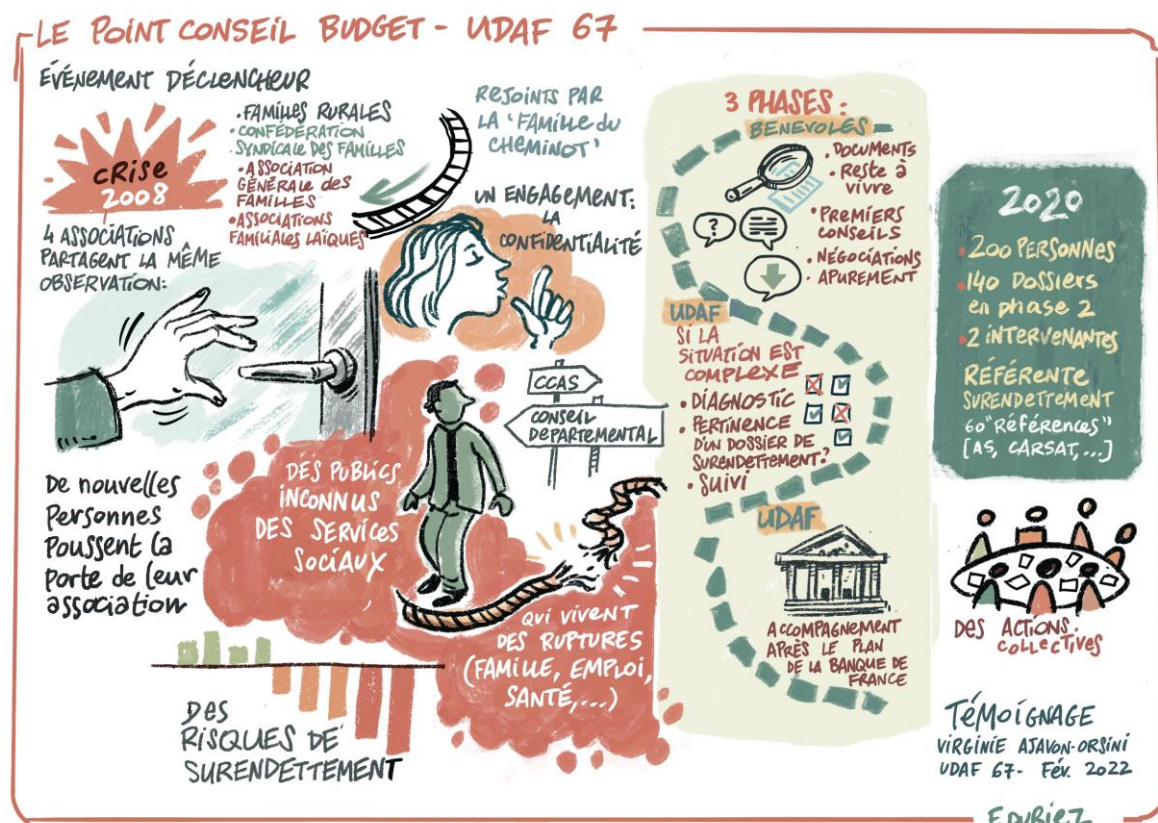
Annexe 2 : Ressources humaines des associations dédiées au dispositif

Heures référent salarié 0,11 ETP	Meinau CSF	Wasselonne AGF	Sélestat AGF	Benfeld AGF	Haguenau AGF	Strasbourg AGF	Cronenbourg AFL	Total
Entretien + suivis des dossiers	2	0	0	0	0	20	16,5	38,5
Accueil téléphonique: consultation ponctuelle, prise de RDV, courriel	4	2	2	2	6	5	0	21
Coordination bénévoles/rencontre nouveau	0	4	5	5	5	1	0	20
Comité de pilotage (temps de réunion + temps de déplacement)	10	0	0	0	0	8	6	24
Promotion du dispositif	0	0	0	0	0	6	0	6
Travail administratif: suivi activités, stat	2	7	7	7	7	13	0	43
Suivi de formation	0	0	0	0	0	7,5	0	7,5
Animation Formation	0	0	0	0	0	0	2	2
Réunion bénévole et préparation	0	0	0	0	0	4	0	4
TOTAL	18	13	14	14	18	64,5	24,5	166

0,11 ETP référent salarié /an en 2024

Heures bénévoles 0,26 ETP	Wasselonne AGF	Sélestat AGF	Benfeld AGF	Meinau et Schiltigheim CSF	Haguenau AGF	Cronenbourg AFL	Strasbourg AGF	Molsheim CSF	Total
Entretien + suivis des dossiers	34	95	63	0	30	0	0	99	321
Accueil téléphonique RDV	5	6	8	0	6	0	0	0	25
Promotion du dispositif	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Statistiques	5	5	5	0	5	0	1	0	21
Suivi formation	0	2	0	0	0	0	0	1	3
Réunion + Copil	5	2,5	7,5	0	7,5	0	2	5	29,5
Atelier collectif	0	0	0	0	2	0	0	0	2
TOTAL	49	110,5	83,5	0	50,5	0	3	105	401,5

0,26 ETP bénévole dédié au dispositif en 2024 c'est-à-dire autant qu'en 2023. **Au total en 2024, les associations familiales ont dédié 567,5 heures au P.A.S.S. soit 0.38 équivalent temps plein**



Pour nous contacter

Email: pcb@udaf67.fr

Tél: 03.69.57.90.43

Notre page Web

<https://www.udaf67.fr/les-services-aux-familles/point-conseil-budget/>

La coordinatrice du dispositif

vajavon-orsini@udaf67.fr

Nos permanences

<https://www.udaf67.fr/les-services-aux-familles/point-conseil-budget/>

Pour aller plus loin

Des sites ressources :

<https://www.banque-france.fr/>

<https://www.mesquestionsdargent.fr/>

<https://www.lafinancepourtous.com/>

Vidéo, c'est quoi un PCB ?

<https://www.youtube.com/watch?v=mt2MpfW1A5I&feature=youtu.be>

Le PASS / PCB à l'Udaf du Bas-Rhin : pour un extrait du webinaire la BDF à votre écoute : cf. à compter de la 54^{ème} minute : https://www.youtube.com/watch?fbclid=IwAR1-mJy4GZ-R-BO2ozTdevJ8fTXD3_eS1JrdFjdPPHE6NJePH-AToA0DfI&v=XAYDkH7bVvK0&feature=youtu.be&ucbcb=1

L'actualité de l'Udaf : <https://www.udaf67.fr/actualites/#>