

# PROGRAMME D'INCLUSION FINANCIÈRE - ZUUMER ACADEMY

**Nom de l'entreprise :** ABBL

**Secteur d'activité :** Activités financières et d'assurance

**Catégorie de l'entreprise :** Fondation, Association, ONG

## Description de l'action

Le projet a pour objet de favoriser l'inclusion sociale des plus vulnérables en leur offrant une formation leur permettant de mieux gérer leurs finances et d'acquérir les compétences pour une saine gestion budgétaire et ainsi lutter contre le surendettement. Les participants se familiarisent avec le vocabulaire bancaire facilitant ainsi le dialogue avec le conseiller bancaire par la suite.

## Contexte

Cette formation s'adresse en priorité aux personnes les plus vulnérables, souvent en fragilité financière, en large majorité d'origine étrangère et bénéficiaires du REVIS, souffrant d'une forme de discrimination liée à la pauvreté, l'origine sociale dite « povertyism » également teintée de xénophobie.

## Objectifs

La Zuumer Academy a pour objectif de donner aux participants de meilleures chances pour une intégration sociale en passant par une meilleure compréhension de l'environnement financier et bancaire, et une meilleure gestion de leurs finances personnelles. Selon les évaluations réalisées à l'issue de la formation, nous constatons que les participants se sentent davantage responsable en termes de gestion de leur budget et plus à même de faire des choix appropriés à cet égard. Les compétences acquises leur permettent également de dialoguer avec leur banquier avec une meilleure compréhension mutuelle. La Zuumer Academy vise à répondre à plusieurs motifs de discrimination liés principalement à la précarité sociale, mais également au fait que les personnes visées par notre programme sont majoritairement d'origine étrangère, réfugiés pour certains, ayant de ce fait des difficultés d'intégration. L'objectif est également de partager et de faire profiter les citoyens des connaissances techniques dont dispose l'ABBL en matière bancaire et financière. Plus globalement, l'initiative vise à susciter un comportement respectueux envers tous et d'intégrer la diversité dans une démarche globale de responsabilité sociétale pour notre association et pour nos membres.

## Approche

Les cours ont été élaborés par les salariés de l'ABBL chacun mettant au service du projet ses connaissances techniques spécifiques. Initialement, les cours ont été dispensés par ces mêmes salariés, chacun dans son domaine de compétence. Par la suite, dans le but d'engager les membres de l'ABBL dans sa stratégie RSE et de diversité, les cours ont été dispensés tant par les employés de l'ABBL que des employés des membres ABBL. Les formateurs travaillent en binôme afin de s'assurer que tous les participants soient bien impliqués, l'un expliquant les concepts, l'autre observant si les participants suivent, permettant de veiller ainsi à l'interaction et au dynamisme du cours, afin d'éviter un décrochage. Le cursus suit une logique progressive au cours duquel diverses thématiques bancaires et de gestion des finances personnelles sont abordées.

## Impact

Afin de mesurer l'impact 2 questionnaires (QCM) ont été élaborés, l'un concernant les connaissances bancaires de base, l'autre concernant le rapport à l'argent (habitudes personnelles en matière d'épargne, de dépenses, etc). Les

participants répondent à ces deux questionnaires lors de la première séance introductive, puis lors de la 10ème séance. La comparaison des résultats permet d'évaluer la progression des connaissances mais aussi des comportements. L'approche éducative repose sur une démarche participative et dynamique rendant les participants acteurs de leur formation. Les interactions nombreuses favorisent les échanges de points de vue et l'intérêt, l'assiduité des participants étant également un témoin de leur intérêt pour la formation et de leur motivation à en savoir plus, et à améliorer leurs comportements. Les participants ont de multiples occasions de revenir sur les notions abordées et de poser leurs questions. De la sorte, les participants acquièrent et renforcent leurs connaissances et donc compétences. Les participants vont ainsi pouvoir mieux appréhender toutes les questions relatives à leurs finances et trouver un meilleur équilibre non seulement financier mais également personnel et social. Cette expérience de formation aiguise également la curiosité de nombreux participants, désireux à l'issue du cursus de poursuivre ce dernier et de vouloir en apprendre encore plus sur le sujet.

### « A faire »

- Adapter son langage - vocabulaire : simplifier les messages sans infantiliser les apprenants - Stimuler / Faire participer les apprenants - S'assurer de la bonne compréhension des contenus - Engager activement toutes les parties prenantes - Procéder à une évaluation avant / après la formation - Privilégier la gamification - "Play-based learning method"

### « Ne pas faire »

- Ne pas stigmatiser les participants - Eviter des démonstrations trop théoriques