

REDI: Budgets de référence pour une vie digne, une application web

Ilse Cornelis, Nele Peeters, Jean-François Reynaert en Peter Thijs
Marie-Thérèse Casman, Laurent Nisen et Bérénice Storms,

Septembre 2012



Liste des tableaux	3
Résumé	5
1 Mise en contexte, conception et introduction du projet de recherche.....	9
1.1 Mise en contexte	9
1.2 Analyse de l'effectivité de REDI: conception de la recherche et mise en œuvre	10
2 Module de travail 1: conséquences financières de l'utilisation de budgets de référence pour la détermination du soutien financier supplémentaire	12
2.1 Problématique et méthode de recherche	12
2.2 Aperçu du soutien supplémentaire actuel	12
2.3 Implications financières de l'utilisation de REDI: une vision globale	3
2.4 Implications financières de l'utilisation de REDI: conclusions	9
3 Module de travail 2: recensement des bugs et résolution des problèmes techniques de REDI afin de rendre son utilisation conviviale	10
3.1 Problématique et méthode de recherche	10
3.2 L'application REDI fonctionne-t-elle correctement?	10
3.3 L'application REDI est-elle correctement utilisée?.....	15
3.3.1 Encodage avec précision des revenus et dépenses	15
3.3.2 REDI et l'accompagnement budgétaire des bénéficiaires.....	17
3.3.3 Montants de référence comme minima absolus	17
3.3.4 Respect de l'autonomie des clients	17
3.4 Conclusion : L'application REDI est-elle un instrument complet ?	18
4 Module de travail 3: Charge administrative entraînée par l'utilisation de REDI	19
4.1 Problématique et méthode de recherche	19
4.2 Analyse des données : premier sous-objectif.....	21
4.2.1 Chronométrages de la procédure actuelle et de la procédure fictive	21
4.2.2 Changements perçus par les assistants sociaux	25
4.2.3 Résumé.....	25
4.3 Analyse des données : second sous-objectif.....	26
4.3.1 Les données manquantes dans REDI.....	26
4.3.2 Charges de travail et récolte des informations manquantes.....	29
4.3.3 Résumé.....	30
4.4 Conclusion	30
5 Module de travail 4: effectivité des budgets de référence comme un instrument d'accompagnement pour les bénéficiaires et les assistants sociaux	32
5.1 Problématique et méthode de recherche	32
5.2 Pré-test (T0) et post-test (T1): analyse des données des bénéficiaires.....	33
5.2.1 Profil des bénéficiaires ayant participé à la recherche	33
5.2.2 Résultats de l'intervention.....	36
5.2.3 Résumé des constatations à propos des bénéficiaires	49
5.3 Pré et post-test: analyse des données des assistants sociaux	50
5.3.1 Profil des assistants sociaux qui ont participé à l'étude	50
5.3.2 Résultats de l'intervention.....	53
5.3.3 L'appréciation de l'accompagnement individuel et de REDI par les assistants sociaux	62
5.3.4 Résumé des résultats concernant les travailleurs sociaux.....	63
5.4 Pré-test et post-test: analyse des données des conseillers sociaux.....	64
5.4.1 Profils des conseillers sociaux ayant participé à l'étude	64
5.4.2 Résultats de l'intervention.....	66

5.4.3	Résumé concernant les résultats sur les conseillers sociaux.....	71
6	Décisions et conclusions	73
6.1	Implications financières: surcoût de REDI.....	73
6.2	Conclusion sur le fonctionnement de REDI	74
6.3	Conclusion à propos de la charge administrative entraînée par REDI.....	75
6.4	Conclusion sur REDI comme outil éducatif.....	75
6.5	En conclusion	77
7	Annexe 1 : module de travail 3 : charge administrative de REDI	80
8	Annexe 2 : Scénario de l'accompagnement individuel.....	82
9	Annexe 3: Tableaux.....	108
9.1	Tableaux concernant les analyses des clients.....	108
9.2	Tableaux concernant les analyses des assistants sociaux	124
9.3	Tableaux concernant les analyses des conseillers	132
10	Annexe 4: questionnaires	133
10.1	Assistants sociaux : Pré-test.....	133
10.2	Assistants sociaux : post-test.....	139
10.3	Questionnaire concernant les clients, complétés par les assistants sociaux	149
10.4	Clients : pré-test.....	151
10.5	Clients : post-test	157
10.6	Conseillers sociaux : pré-test.....	164
10.7	Conseillers sociaux : post-test.....	168

Liste des tableaux

Tableau 1: Aperçu du soutien supplémentaire financier et / ou matériel par CPAS, selon le nombre de dossiers	1
Tableau 2 : Types de familles pour lesquels un dossier demandant du soutien financier supplémentaire a été simulé dans REDI	2
Tableau 3: Soutien financier supplémentaire selon REDI en comparaison avec la situation actuelle: en moyenne par dossier.....	3
Tableau 4: Résumé des problèmes techniques de REDI.....	11
Tableau 5 : Différence de temps entre la procédure fictive et la procédure actuelle	22
Tableau 6: Différence entre le temps d'encodage dans REDI et le temps nécessaire pour la création du rapport social	24
Tableau 7: Nombre de fois où les données étaient manquantes dans REDI	27
Tableau 8: Fréquence et mesure dans laquelle l'information manquante dans REDI est demandée par les assistants sociaux.....	28
Tableau 9 : Aperçu des principales caractéristiques démographiques des bénéficiaires lors du pré-test	34
Tableau 10: Aperçu de la situation face à l'endettement.....	35
Tableau 11: Estimation de l'état de santé.....	35
Tableau 12: Changements perçus au cours des derniers mois.....	36
Tableau 13: Le comportement financier des participants: déclarations des bénéficiaires	37
Tableau 14: Situation face à l'épargne : déclarations subjectives.....	38
Tableau 15: Attitude financière sur le long terme: OCDE	39
Tableau 16: Attitudes financières sur le long terme: FSA.....	39
Tableau 17: Présence de contrôle sur les affaires concernant l'argent: déclarations des bénéficiaires.....	40
Tableau 18: Auto confiance financière.....	41
Tableau 19: Sentiment de pouvoir joindre les deux bouts à la fin du mois	41
Tableau 20: Evaluation du CPAS.....	44
Tableau 21: Evaluation des CPAS, pour la Flandre et la Wallonie	44
Tableau 22: Evaluation de l'accompagnement individuel dans le module de travail 4.....	45
Tableau 23: Corrélations entre les différents indicateurs	47
Tableau 24 : Enquête sur les assistants sociaux: répondants du pré-test et post-test	51
Tableau 25: Caractéristiques pertinentes des répondants, pré-test et post-test.....	51
Tableau 26: Conditions pour le paiement de l'aide financière supplémentaire	52
Tableau 27: Utilité des conditions imposées	53
Tableau 28: Soutien financier actuellement octroyé: cas 1	54
Tableau 29: Soutien financier actuellement octroyé, cas 2	55
Tableau 30: Soutien financier nécessaire pour vivre dans la dignité: cas 1	56
Tableau 31: Soutien financier nécessaire pour vivre dans la dignité: cas 2	57
Tableau 32: Soutien supplémentaire nécessaire: écart moyen entre l'estimation des travailleurs sociaux et le montant REDI	58
Tableau 33: Accompagnement des personnes avec ou sans dettes, temps 0	59
Tableau 34: Moyennes de l'expérience subjective concernant l'effectivité de l'accompagnement	60
Tableau 35: Evolution entre le pré-test et le post-test concernant l'utilisation de budget détaillé et de montants / normes de référence.....	61
Tableau 36: Expérience apportée aux assistants sociaux grâce à l'accompagnement individuel d'un bénéficiaire	62
Tableau 37: Nombre de conseillers participant par CPAS	65
Tableau 38: caractéristiques des conseillers au pré-test et au post-test.....	65
Tableau 39: vivre dans la dignité et source de revenu	66
Tableau 40: les bénéficiaires dans ces situations peuvent-ils vivre dans la dignité: temps 0	67
Tableau 41: cas proposés: aide actuellement octroyée.....	67

Tableau 42: Cas proposés: estimation du montant de soutien qui serait accordé par le CPAS.....	68
Tableau 43: Cas 1 : montant de soutien financier supplémentaire nécessaire pour vivre dans la dignité?	68
Tableau 44: Cas 2: montant soutien financier supplémentaire nécessaire pour vivre dans la dignité?	69
Tableau 45: écarts entre les estimations des conseillers et les montants de référence.....	69
Tableau 46: Les conditions pouvant être imposées au sein de chaque CPAS.....	70
Tableau 47: Utilité des conditions imposées	70
Tableau 48: Expérience subjective de la participation au projet de recherche	71

Résumé

Les budgets de référence ont été construits scientifiquement et peuvent permettre d'octroyer du soutien financier supplémentaire avec une plus grande uniformité. Ces budgets de référence ont été calculés pour garantir à différents types de famille, se trouvant dans des conditions socio-économiques différentes, un budget permettant de participer pleinement à la vie en société. Compte tenu de la multiplicité des situations familiales et individuelles, nous avons développé un outil, REDI, qui permet aux assistants sociaux de s'adapter à la situation particulière de chaque client, et de calculer un budget garantissant une vie digne.

L'application web REDI s'appuie sur les budgets de référence. Ces derniers ont été mis au point par Storms et Van den Bosch (2009), suivi d'une étude de Van Thielen et al. (2010)¹ qui a étendu ces budgets à une grande variété de type de famille en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Les budgets de référence pour une vie digne ont été construits scientifiquement et peuvent conduire à une sensibilisation d'une plus grande uniformité concernant les décisions relatives à l'octroi de soutien financier supplémentaire. Ces études distinguent dix besoins intermédiaires (alimentation, vêtement, mobilité, etc.) qui réfèrent à deux besoins d'ordre supérieur qui sont la santé et l'autonomie. Ces dix catégories de besoins intermédiaires forment dix paniers de biens et services nécessaires. Il y a par exemple le panier détente et repos qui contient des biens et services permettant, entre autre, d'avoir une nuit de sommeil réparatrice, ou encore de participer à des loisirs organisés ou de se divertir.

Dans l'application REDI, les produits et services sont regroupés dans les catégories « dépenses fixes », « frais couvrant les besoins quotidiens » et « épargne » (cette dernière étant destinée au remplacement du matériel défectueux). Ces grandes catégories sont subdivisées. Par exemple, les coûts fixes reprennent le montant mensuel dépensé par mois pour le logement, la téléphonie, et d'autres dépenses similaires. Concernant les frais couvrant les besoins quotidiens (par exemple la nourriture, le petit entretien de l'habitation, etc.), un montant minimal, avec la possibilité de l'adapter au client, est calculé sur base des budgets de référence. De cette manière, REDI respecte l'autonomie du client.

En outre, les montants détaillés affichés dans REDI laissent une grande autonomie aux CPAS, car ils peuvent interpréter différemment les sous-catégories en vue d'assurer une vie digne à leurs clients. Ils peuvent tenter soit d'augmenter le revenu disponible (épuisement des droits, remboursement des frais, réductions de taxes municipales, soutien supplémentaire, etc.), soit de réduire les dépenses (logement social, mesures d'économie d'énergie, bons de loisirs, etc.).

Ce rapport présente les résultats sur l'effectivité d'une application web développée à partir des budgets de référence pour une vie digne (REDI). Nous cherchons à déterminer, d'une part, si l'application fonctionne correctement, et d'autre part, les implications financières ainsi que le poids de sa charge administrative. Enfin, nous souhaitons également évaluer si elle peut être utilisée pour la réalisation d'un accompagnement individuel des bénéficiaires et pour sensibiliser les assistants sociaux et les conseillers.

Treize CPAS belges ont pris initialement part à cette étude: six wallons, cinq flamands et deux bruxellois. Cependant, dans le cours de l'étude, un CPAS bruxellois s'est retiré du projet, un CPAS wallon n'a pas participé au quatrième module de travail, et trois CPAS flamands n'ont pas participé au module 3.

¹ Van Thielen, Baldewijns, Boeckx, Leysens, Deflandre, Casman, Storms, & Van den Bosch (2010). Minibudget: wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België? Quel'est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique?

Après l'introduction, le second chapitre (module de travail 1) décrit les résultats d'une étude sur les conséquences financières de l'utilisation des budgets de référence pour le calcul de l'aide financière supplémentaire. Dans cinq CPAS flamands, six CPAS wallons et un CPAS bruxellois, une simulation a été effectuée pour comparer le montant de l'aide actuellement octroyée avec le montant qui devrait être accordé à partir des budgets de référence. Sur base des dossiers encodés, nous analysons le surcoût supplémentaire moyen de REDI pour différents types de familles avec différents types de revenus. Dans la majorité des cas, nous constatons que le soutien financier accordé est inférieur au minima des budgets de référence. Et plus particulièrement en ce qui concerne les familles avec enfant(s) qui comptent sur les services sociaux des CPAS et ont des déficits plus importants pour pouvoir vivre dignement et participer à la vie en société. Par ailleurs, nous avons remarqué la présence de grandes variations dans le surcoût de REDI pour des situations familiales avec des revenus identiques. Cela n'est pas seulement dû à de fortes variations en termes de soutien financier entre et au sein des CPAS, mais c'est aussi dû en grande partie aux caractéristiques individuelles des familles (santé, logement, situation d'endettement, etc.).

De cette simulation, nous pouvons déduire que la principale valeur ajoutée de l'application REDI est qu'elle permet d'une part un travail en fonction du bénéficiaire, et d'autre part, s'appuie sur des critères uniformes pour traiter les bénéficiaires, ce qui est pratique pour les CPAS. En effet, REDI calculera le même budget pour des bénéficiaires se trouvant dans des situations identiques quel que soit le CPAS qui réalise l'exercice.

Le troisième chapitre (module de travail 2) discute ensuite de l'utilisation de REDI, et offre une vue d'ensemble des commentaires formulés par les utilisateurs (employés du CPAS ou chercheurs). D'une part, nos observations portent sur le fonctionnement de REDI et ont été traitées par les chercheurs afin de rendre cet instrument entièrement fonctionnel. D'autre part, nous examinons les questions relatives à l'utilisation correcte de REDI.

En ce qui concerne l'utilisation de REDI, il faut accorder une attention particulière à un encodage correct des dépenses et des revenus: l'identification exacte des montants est une condition sine qua non pour un calcul correct du montant de référence. Les utilisateurs de REDI doivent donc être attentifs à encoder tous les revenus et dépenses des bénéficiaires comme par exemple une pension alimentaire, le logement, les charges énergétiques, les bourses, les frais médicaux, etc. A partir de l'analyse des dossiers encodés pour la simulation financière (lors du premier module de travail), nous pouvons déduire que les utilisateurs ne sont pas souvent conscients des dépenses réelles et du revenu de leur bénéficiaire (ou du moins qu'ils n'ont pas été encodés pour le calcul du budget de référence). L'application web REDI, avec une division en revenus et en dépenses, est utile pour la création du dossier « de base » d'un bénéficiaire et pour le calcul du budget de référence mais également pour l'octroi d'un éventuel soutien financier supplémentaire.

Le quatrième chapitre (module de travail 3) donne des précisions sur la charge administrative que REDI entraîne. A cette fin, nous avons établi une comparaison entre le traitement actuel d'un nouveau dossier et une procédure fictive qui utiliserait REDI, ainsi que les informations manquantes nécessaires pour compléter le dossier. Sur base des données récoltées, la procédure fictive permet un gain de temps. Selon les assistants sociaux, REDI pourrait très bien remplacer leur actuel système informatique. Bien que REDI n'inclue pas la rédaction d'un rapport social, nos analyses indiquent que 18 minutes restent disponibles pour cette tâche dans le cas où REDI remplacerait le système informatique actuellement en vigueur. Concernant les données manquantes pour compléter un dossier REDI (sur base des données disponibles), cinq informations sont recensées comme étant « jamais » ou « rarement » demandées par les assistants sociaux. Les démarches administratives pouvant être entraînées sont semblables à celles déjà pratiquées par les assistants sociaux. Au regard du gain de temps lors de la procédure fictive, du temps disponible pour le rapport écrit, des démarches administratives (restant

équivalentes), nous postulons que l'utilisation de REDI n'entraîne pas une charge administrative supplémentaire. De plus, une systématisation de la demande des informations nécessaires devrait apporter un gain de temps supplémentaire. Enfin, l'assistant social a la possibilité d'encoder un montant de référence si l'information est introuvable.

Dans le cinquième chapitre (module de travail 4), nous avons supposé que REDI pourrait être un point de référence pour l'attribution de soutien supplémentaire, mais peut également être un outil pour guider le bénéficiaire. Un accompagnement individuel a été mis en œuvre, en vue de renforcer l'autonomie et les compétences financières des bénéficiaires et afin qu'ils gèrent durablement leur propre budget. Les assistants sociaux des CPAS ont été invités à sélectionner six bénéficiaires pour suivre cet accompagnement individuel. Cependant, une condition importante afin que les bénéficiaires puissent gérer leur propre budget, est qu'ils parviennent à contrôler leurs dépenses et revenus. Nous avons donc construit à la fois avec les montants de référence et avec des techniques d'autocontrôle, un accompagnement individuel qui inclut l'utilisation de comptes mentaux et la formulation d'objectifs à long termes, ainsi que des deadlines et des actions concrètes réalisables. Néanmoins, dans la pratique, l'accent a davantage été placé sur l'apprentissage des techniques d'autocontrôle plutôt que sur l'utilisation des montants de référence. La majorité des assistants sociaux ont déclaré que la plupart de leurs bénéficiaires ne disposent pas de ressources financières suffisantes, ce qui a mis à mal leur pleine participation à notre accompagnement. Bien que nous reconnaissons le point de vue des assistants sociaux, nous pensons que l'impact de cette intervention est inférieur à celui d'une intervention comprenant la réalisation d'un budget détaillé des bénéficiaires et l'octroi des montants de référence.

Pour déterminer si l'utilisation de REDI peut permettre un travail plus efficace, les assistants sociaux et conseillers ont été respectivement interrogés sur la gestion budgétaire, l'évaluation des conditions de vie et la conduite d'une politique locale visant l'inclusion sociale. Pour cela nous avons distribué des questionnaires aux trois groupes cibles (bénéficiaires, assistants et conseillers sociaux) en deux étapes: la première avant la présentation des budgets de référence et de l'application REDI et la seconde une fois l'étude terminée. Les questionnaires des bénéficiaires mesuraient l'empowerment, mais contenaient aussi des indicateurs sur le comportement financier "sain", le degré de contrôle, la « prise de conscience » des revenus et des dépenses, les attitudes face à la planification des questions d'argent sur le long terme et une évaluation subjective de l'accompagnement individuel. Les questionnaires des assistants sociaux visaient le degré d'empowerment (selon des échelles testées scientifiquement portant sur l'estime de soi, l'influence, les compétences, le dynamisme et l'identité collective). Les questionnaires des assistants sociaux visaient à évaluer l'empowerment, le point de vue sur le soutien financier supplémentaire, l'expérience subjective du travail réalisé en accompagnement individuel, et l'évaluation de l'efficacité de l'accompagnement individuel réalisé dans le cadre du module de travail 4. Les questionnaires des conseillers sociaux portaient sur l'évaluation de la mesure dans laquelle les budgets de référence pouvaient être utilisés pour un travail social. Plus précisément, nous avons relevé leur point de vue sur l'efficacité des revenus minimums, sur le soutien financier supplémentaire et sur l'aide conditionnelle.

L'analyse a indiqué que l'accompagnement individuel est évalué très positivement par les bénéficiaires, et que l'intervention a un effet de renforcement en termes de confiance par rapport à leurs compétences à gérer leur budget. Cette auto-efficacité est une étape importante et indispensable pour que les bénéficiaires puissent gérer sur le long terme leur budget. En raison de la charge de travail déjà importante, il n'est pas possible d'octroyer de manière aussi intensive de tels conseils à tous les bénéficiaires. Néanmoins, nous souhaitons que les résultats de cet atelier de travail puissent permettre de plaider pour la mise en place d'un groupe de travail permettant, d'une part, aux participants d'apprendre des uns et des autres et d'autre part, aux accompagnateurs de gagner du temps.

Les travailleurs sociaux, d'un autre côté, sont moins favorables à l'accompagnement individuel des bénéficiaires même s'ils estiment que leur accompagnement des bénéficiaires est plus efficace après l'intervention. Lorsque nous comparons les résultats pour les situations fictives soumises par les questionnaires, nous constatons qu'il existe des différences importantes entre et au sein des CPAS concernant les montants nécessaires pour assurer au bénéficiaire une vie décente. En outre, ces montants sont très différents des budgets de référence. Plus particulièrement, l'impact des enfants sur le ménage n'est pas suffisamment pris en considération pour déterminer le montant de soutien supplémentaire à octroyer, et ne se traduit donc pas par une augmentation proportionnelle de l'aide. Etant donné que REDI décrit de manière uniforme les critères, tout en tenant compte des caractéristiques individuelles et en calculant un montant de référence adapté à chaque bénéficiaire, l'utilisation de l'instrument web pourrait être un complément précieux dans la pratique. Cette étude ne détermine pas dans quelle mesure l'utilisation de REDI par les assistants sociaux a permis une harmonisation du calcul de l'aide à accorder. L'instrument a simplement été utilisé comme un outil éducatif pour l'accompagnement de bénéficiaires, et non pour le calcul du soutien supplémentaire.

La majorité des conseillers estiment avant le début du projet que le salaire et la pension minimum sont insuffisants pour vivre dans la dignité humaine. Cependant, la présentation des budgets de référence n'a pas apporté aux conseillers une vision plus précise du soutien financier supplémentaire nécessaire pour pouvoir vivre dignement, ce qui n'est pas exceptionnel compte tenu de la formation très courte. Mais ce qui est encourageant, c'est que la plupart des conseillers recommandent de familiariser d'autres CPAS avec les budgets de référence. De plus, certains conseillers déclarent que grâce à la présentation et à la participation au projet de recherche REDI, ils ont acquis une meilleure compréhension des conditions financières permettant de vivre dans la dignité, et ils portent un regard différent sur les dossiers de demande d'aide. Près de la moitié d'entre eux déclarent que grâce à la participation à l'étude, la politique en matière de SFS pourrait être révisée.

Dans l'ensemble, nous pouvons dire qu'il y a encore un grand écart entre les montants actuels de l'aide supplémentaire et les montants accordés par les budgets de référence permettant de vivre dignement, surtout pour les familles avec enfants. De même, l'estimation du montant nécessaire pour octroyer à un bénéficiaire particulier un revenu décent, est encore loin des montants de référence. REDI peut donc jouer un rôle important dans la sensibilisation de toute la population sur l'existence de cet écart, et en particulier pour les décideurs politiques et les accompagnateurs sociaux.

Deux qualités particulières de REDI ont été mises en évidence par cette recherche. D'une part, l'utilisation de critères uniformes permet de quantifier un revenu digne, tout en tenant compte des caractéristiques individuelles de chaque bénéficiaire. Ce besoin de critères uniformes est évident étant donné la diversité dans le calcul du soutien supplémentaire entre et à l'intérieur des CPAS. D'autre part, REDI peut non seulement être utilisé pour comparer des montants réels aux montants de référence, mais peut aussi être un guide pour les travailleurs sociaux afin de récupérer d'une manière structurée les informations sur les dépenses et revenus des bénéficiaires et être utile pour renforcer les compétences de clients et peut conduire à une sensibilisation des décideurs politiques.

En conclusion, nous tenons à souligner que, bien que la participation à l'étude n'ait pas impliqué d'effets immédiats sur la politique des CPAS à propos de l'octroi de soutien financier supplémentaire, certains CPAS ont l'intention de le faire dans l'avenir. Puisque l'introduction aux budgets de référence ainsi que la présentation de l'application REDI ont permis à certains conseillers de mieux comprendre la nécessité d'un revenu suffisant pour vivre dans la dignité humaine, et a par ailleurs modifié leur avis sur ce revenu, cela peut certainement aider à optimiser la politique concernant les dossiers demandant de l'aide.

1 Mise en contexte, conception et introduction du projet de recherche

1.1 Mise en contexte

De nombreux travailleurs sociaux intervenant dans divers organismes doivent évaluer quotidiennement les conditions de vie et le revenu des familles par rapport à la dignité humaine. En particulier les CPAS, où les travailleurs sociaux et les conseillers sociaux peuvent octroyer une aide financière supplémentaire. Ou encore des organisations qui déterminent le montant de l'allocation de subsistance dans le cadre de médiations de dettes. L'attribution de soutien financier supplémentaire (SFS) en Belgique est sous la responsabilité du CPAS et tombe sous le « droit au soutien social ». Le CPAS dispose d'un pouvoir discrétionnaire. Quelle sera l'aide accordée ? Quels critères seront utilisés ? Quels montants seront octroyés ? Ces questions conduisent à l'autonomie locale du CPAS. Ce large pouvoir discrétionnaire peut être justifié par le fait que l'aide du CPAS est le dernier filet de sécurité permettant une protection financière, cette dernière devant être aussi étroitement liée que possible aux besoins individuels du bénéficiaire.

Jusqu'à présent, la décision d'octroi de soutien financier supplémentaire reste de la responsabilité du CPAS, ce qui lui permet d'évaluer le montant de soutien selon les besoins individuels du bénéficiaire, les conditions locales et les possibilités budgétaires. Ainsi, le CPAS peut appliquer sa propre politique en matière de soutien financier supplémentaire.

Cependant, il semble qu'il existe de grandes différences entre les CPAS quant aux montants de soutien. Premièrement, une étude a montré que les CPAS diffèrent dans le processus de décision et au niveau des règles de standardisation : en 2006, environ un quart des CPAS n'avaient pas de règles formelles ou informelles pour déterminer les montants, tandis qu'environ 63% des CPAS utilisaient des normes écrites pour déterminer à qui ce soutien financier supplémentaire devait être octroyé et sous quelle forme (Van Mechelen et Bogaerts, 2008²). Deuxièmement, il semble y avoir de grandes différences entre les CPAS concernant la nature, le montant octroyé et les conditions d'octroi (Van Mechelen et Bogaerts, 2008; Beyns, Bruyndoncx, Schildermans Van Beurden, Van Braeckel, & Van Deun, 2008³). Etant donné que les salaires minimums et les allocations sociales minimales ne sont pas suffisantes pour assurer une pleine participation à la vie en société (Storms et Van den Bosch, 2009⁴), la possibilité d'acquiescer un revenu décent dépend de l'endroit où l'on vit, et des normes et conditions en vigueur dans les CPAS.

Les budgets de référence pour une vie digne ont été construits scientifiquement pour répondre à la demande d'uniformiser les décisions relatives à l'octroi du soutien financier supplémentaire. Ces budgets de référence fournissent, pour différentes situations familiales, un budget minimum pour participer pleinement à la vie en société. Etant donné que le calcul de ces budgets est complexe, l'outil, REDI, a été développé. Il permet aux travailleurs sociaux, via une adaptation à la situation individuelle de chaque bénéficiaire, d'arriver à proposer un budget garantissant une vie digne.

L'application web REDI s'appuie sur les budgets de référence. Ces derniers ont été mis au point par Storms et Van den Bosch (2009), suivi d'une étude de Van Thielen et al. (2010) qui a étendu

² Van Mechelen, N., & Bogaerts, K. (2008). Aanvullende financiële steun in Vlaamse OCMW's, in: CSB berichten, UA

³ Van Beurden, V., Beyns, K., Schildermans, E., Bruyndoncx, S., Van Deun, E., & Van Braeckel, F. (2008). Menswaardig leven: Een onderzoek binnen de Kempense OCMW's. Eindwerk KHK

⁴ Voir: Storms, B. & Van den Bosch, K. (2009). Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen. Acco en Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman M.-T., Storms, B., Van den Bosch, K., (2010), Minibudget. Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België? Onderzoek gefinancierd door Federaal Wetenschapsbeleid in opdracht van de POD MI, Antwerpen: Centrum voor Sociaal Beleid.

ces budgets à une grande variété de type de famille en Flandre et en Wallonie. Ces études distinguent dix besoins intermédiaires (alimentation, vêtement, mobilité, etc.) et deux besoins d'ordre supérieur qui sont la santé et l'autonomie. Chaque catégorie de besoins intermédiaires forme un panier de biens et services nécessaires. Il y a par exemple le panier « détente et repos » qui contient des biens et services permettant, entre autre, d'avoir une nuit de sommeil réparatrice, ou encore de participer à des loisirs organisés ou de se divertir à domicile.

Dans l'application REDI, les produits et services sont regroupés dans les catégories « dépenses fixes », « frais couvrant les besoins quotidiens » et « épargne » (cette dernière étant destinée au remplacement du matériel défectueux). Ces grandes catégories sont subdivisées. Par exemple, les coûts fixes reprennent le montant mensuel dépensé pour le logement, la téléphonie, et d'autres dépenses similaires. Concernant les frais couvrant les besoins quotidiens (par exemple la nourriture, le petit entretien de l'habitation, etc.), un montant minimum, avec la possibilité de l'adapter au bénéficiaire, est calculé sur base des budgets de référence. De cette manière, REDI respecte les caractéristiques du bénéficiaire.

En outre, les montants détaillés affichés dans REDI laissent une grande autonomie aux CPAS, car ils peuvent interpréter différemment les sous-catégories en vue d'assurer une vie digne à leurs bénéficiaires. Ils peuvent tenter soit d'augmenter le revenu disponible (épuisement des droits, remboursement des frais, réductions de taxes municipales, soutien supplémentaire, etc.), soit de réduire les dépenses (logement social, mesures d'économie d'énergie, loisirs à faibles coûts, etc.).

1.2 Analyse de l'effectivité de REDI: conception de la recherche et mise en œuvre

La recherche présentée est divisée en quatre modules de travail afin d'étudier l'effectivité et l'efficacité de REDI dans la pratique ainsi que les charges financières et administratives entraînées par l'utilisation des budgets de référence dans les CPAS. A cette fin, le projet a mis au point quatre modules de travail qui sont brièvement expliqués. Dans les chapitres suivants, nous allons détailler et signaler si nécessaire les modifications qui ont été apportées aux modules de travail.

Le Module 1 a un double objectif. D'une part, il vise à convaincre de la valeur de l'instrument pour les bénéficiaires et à familiariser l'instrument auprès du CPAS, et notamment des assistants sociaux et les conseillers. A cette fin, les chercheurs ont expliqué l'instrument et les hypothèses sous-jacentes au conseil social ou au comité spécial des CPAS participants. D'autre part, le module 1 doit permettre aux administrations d'avoir une vision claire des conséquences financières de l'utilisation des budgets de référence pour la détermination du soutien supplémentaire. Par conséquent, nous avons demandé à plusieurs travailleurs sociaux, en étroite collaboration avec les conseillers sociaux, de réaliser une simulation à partir des dossiers existants et d'extrapoler ces résultats à tous les dossiers. Au préalable, tous les assistants sociaux impliqués dans le projet ont reçu une formation sur les hypothèses sous-jacentes et l'utilisation de l'instrument.

Le module de travail 2 vise à déterminer si l'instrument fonctionne correctement (et ne contient pas de "bugs") et s'il est correctement utilisé par les assistants sociaux. Afin de le savoir, les assistants sociaux ayant travaillé sur le module de travail 1 ont aussi participé aux modules de travail 3 et 4, et noté toutes les difficultés techniques rencontrées. Ils ont aussi été amenés à évaluer si l'instrument était correctement utilisé et à déterminer les conditions garantissant une utilisation correcte de l'appareil. En examinant l'utilisation correcte de REDI, nous avons surtout étudié dans quelle mesure les budgets de référence sont adaptés aux situations de vie des

bénéficiaires et s'ils peuvent être considérés comme une référence du *minimum nécessaire* pour des personnes ayant les compétences adéquates pour budgétiser.

Le module de travail 3 vise à évaluer dans quelle mesure l'utilisation de REDI entraîne une charge de travail supplémentaire pour l'administration. Nous étudions ici à la fois la durée de traitement d'un dossier (de la demande à la décision) et la récolte des informations nécessaires à la prise d'une décision. Ici, les assistants sociaux ont tenu un journal de bord dans lequel ils ont noté les tâches accomplies ainsi que le temps demandé pour la réalisation de ces tâches. Et ce pour quelques nouveaux dossiers traités selon la procédure actuelle. La procédure a été répétée en utilisant REDI afin de cartographier la charge administrative inhérente à l'utilisation de ce programme.

Dans le **module de travail 4** nous avons vérifié, via notre intervention, l'efficacité de REDI comme instrument éducatif en termes de responsabilisation des bénéficiaires, des assistants sociaux et des conseillers sociaux. Pour cela, nous avons distribué avant et après l'introduction de REDI un questionnaire différent pour chacun des groupes. Concrètement, cela signifie que six bénéficiaires par CPAS ont été interrogés avec un questionnaire évaluant le degré d'autonomie et le comportement financier. Les assistants sociaux qui ont participé à l'accompagnement individuel, avec des échelles personnalisées, ont reçu un questionnaire avant (à partir du module 1) et après l'utilisation de REDI. Les conseillers ont reçu deux fois un questionnaire portant sur la mesure dans laquelle les budgets de référence associés à l'application web peuvent soutenir la prise de décision relative à la garantie du droit aux services sociaux ("droit à une vie digne" art. 1 de la loi des CPAS).

Initialement, treize CPAS ont accepté de participer au projet de recherche: cinq CPAS flamands, 6 CPAS wallons, et deux CPAS bruxellois. Un CPAS bruxellois n'a finalement pas participé à l'étude, un CPAS wallons n'a pas participé au module de travail 4 en raison d'une surcharge de travail et trois CPAS flamands n'ont pas participé au module 3.

2 Module de travail 1: conséquences financières de l'utilisation de budgets de référence pour la détermination du soutien financier supplémentaire

2.1 Problématique et méthode de recherche

Dans le premier module de travail, nous avons tenté de familiariser l'administration locale avec REDI et nous avons tenté de convaincre de la valeur de l'instrument pour les bénéficiaires, les assistants et les conseillers sociaux. A cette fin, l'instrument et les hypothèses sous-jacentes ont été expliqués aux assistants sociaux ainsi qu'au conseil social ou au comité spécial des CPAS participants. Avant cette explication, nous avons demandé aux assistants et conseillers sociaux de compléter un questionnaire (voir les sections 5 et 10 pour plus d'informations sur les contenus de ces questionnaires).

Nous souhaitons également que les administrations aient une vision plus claire des conséquences financières de l'utilisation des budgets de référence s'ils étaient utilisés pour déterminer le soutien supplémentaire. A cette fin, nous avons demandé à un ou plusieurs travailleurs sociaux, en collaboration avec les conseillers sociaux, d'effectuer une simulation sur base des dossiers existants. Plus concrètement, les assistants sociaux devaient encoder une vingtaine de dossiers dans REDI en indiquant dans un document le montant du soutien financier supplémentaire que recevait actuellement chaque bénéficiaire par leur CPAS. Ensuite, les chercheurs ont étudié dans quelle mesure l'aide supplémentaire actuelle est comparable à celle accordée selon REDI. Les résultats sont présentés dans le chapitre suivant.

Il est important de souligner que le pouvoir discrétionnaire des CPAS, mais aussi REDI, permettent tout les deux aux CPAS d'octroyer du soutien financier supplémentaire tout en tenant compte des circonstances locales et des possibilités budgétaires de la commune. Comme nous l'avons expliqué ci-dessus, le CPAS utilisant REDI pour calculer un budget de référence, aura la possibilité d'adapter ce budget en fonction de la situation individuelle du bénéficiaire et des circonstances locales. L'autonomie du CPAS est donc préservée.

Par conséquent, il y a deux questions dans cette section : (1) Quelles sont les implications financières de REDI, en comparaison avec les montants actuellement versés ? (Il est également important de les déterminer selon les différents types de ménages), (2) Est-il possible qu'il y ait une sous-estimation ou une surestimation du soutien financier supplémentaire octroyé pour vivre dignement ?

La simulation décrite à la section 1.2 a été menée dans cinq CPAS flamands, six CPAS wallons et un CPAS bruxellois au début de l'année 2012. Chaque CPAS a effectué l'exercice de simulation sur une série de dossiers inscrits, en cherchant à maximiser autant que possible, la représentation des différents profils de bénéficiaires.

2.2 Aperçu du soutien supplémentaire actuel

Le tableau 1 donne un aperçu du nombre de dossiers pour lesquels les bénéficiaires perçoivent du soutien supplémentaire, avec une distinction entre le soutien supplémentaire matériel et financier. Nous constatons que l'octroi de soutien financier supplémentaire est fréquent.

Nous soulignons la distinction entre les aides remboursables et non remboursables. Comme l'indique la définition, l'aide appelée « remboursable » par le bénéficiaire doit être remboursée au CPAS par le bénéficiaire, et doit être considérée comme un prêt sans intérêt. Ce sont la

plupart du temps des aides uniques comme des avances temporaires, des avances pour le loyer, etc. L'aide non-remboursable, quant à elle, ne doit pas être remboursée par le bénéficiaire, et est décrite dans ce module de travail comme étant du soutien supplémentaire.

A notre connaissance, il n'y a pas d'aides remboursables dans les cas traités dans ce module. Toutefois, si ces remboursements deviennent impossibles après un certain temps (et donc que la personne ne doive plus rembourser), cela appuierait également le fait que l'aide supplémentaire peut être envisagée. Toutefois, il a été décidé de ne pas prendre en compte cette situation dans nos résultats. Un remboursement peut être considéré comme une créance non recouvrable environ 5 ans après l'octroi initial de l'aide, et dans des cas particulier (décès ou après un règlement collectif de dettes, en cas d'étrangers introuvables, etc.). Souvent, les personnes considérées comme ayant une créance non recouvrable pour un remboursement sont connus des CPAS et il n'y aura donc pas de nouvelles aides supplémentaires remboursables accordées

Tableau 1: Aperçu du soutien supplémentaire financier et / ou matériel par CPAS, selon le nombre de dossiers

CPAS	Taille	Province	Uniquement du soutien financier supplémentaire	Uniquement du soutien supplémentaire matériel	Soutien supplémentaire financier ou matériel	Aucun soutien supplémentaire
1	Petit	Namur	20 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	0 dossiers
2	Grand	Luxembourg	4 dossiers	3 dossiers	1 dossier	11 dossiers
3	Très petit	Liège	6 dossiers	1 dossier	1 dossier	11 dossiers
4	Très petit	Brabant wallon	16 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	3 dossiers
5	Grand	Hainaut	2 dossiers	7 dossiers	8 dossiers	0 dossiers
6	Petit	Bruxelles	19 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	17 dossiers
7	Très grand	Hainaut	0 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	18 dossiers
8	Petit	Flandre orientale	18 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	2 dossiers
9	Grand	Brabant flamand	2 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	17 dossiers
10	Petit	Limburg	10 dossiers	0 dossiers	10 dossiers	0 dossiers
11	Grand	Anvers	0 dossiers	15 dossiers	0 dossiers	4 dossiers
12	Grand	Flandre orientale	18 dossiers	0 dossiers	0 dossiers	0 dossiers

Le tableau 2 indique le nombre de dossiers simulés selon le profil du bénéficiaire. Une ventilation des dossiers selon les types de famille indique que pour la majorité des catégories, trop peu de dossiers ont été encodés pour permettre des déclarations générales. Les résultats du tableau 3.3 doivent aussi être interprétés avec prudence : ils s'appuient sur les dossiers encodés dans REDI, et donne dans notre cas une indication du coût supplémentaire.

Les dossiers des CPAS utilisés pour la simulation ont été contrôlés par les chercheurs. Certains dossiers ont été supprimés car ils étaient incomplets, douteux, ou contenaient des données erronées ou contradictoires (par exemple les dossiers où aucun revenu n'a été encodé ou bien encore les dossiers où une allocation familiale est octroyée alors qu'il n'y a pas d'enfants dans le ménage). D'autres dossiers ont été corrigés manuellement par les chercheurs (montant d'une bourse d'étude encodé annuellement, reconverti ensuite mensuellement). Nous soulignons que, pour l'exactitude des chiffres, il est d'une grande importance que tous les revenus et dépenses soient recensés. Ainsi, l'encodage ou non des remboursements, d'une bourse, des pensions alimentaires, du remboursement de dettes, des dépenses de santé supplémentaires ont une incidence sur le budget de référence calculé par REDI (pour plus d'informations sur ce point, vous pouvez consulter la section 3.3).

Avant de présenter les tableaux suivants, nous tenons à souligner que pour chaque cas analysé, c'est la source principale de revenu qui a été prise en considération. Si plusieurs sources de revenus ont été introduites dans REDI (par exemple pour les couples), c'est la source de référence qui a été considérée. Cependant, dans certains dossiers où un complément Revenu d'Intégration Sociale a été accordé, la source principale est considérée comme étant un revenu d'intégration sociale (le complément permet d'ajuster le revenu du bénéficiaire au niveau du revenu d'intégration sociale).

Tableau 2 : Types de familles pour lesquels un dossier demandant du soutien financier supplémentaire a été simulé dans REDI

	Sources de revenus						
	N	RIS	Allocations de chômage	Revenus du travail	Allocation d'invalidité ou maladie	Pension	Autres
Isolé	79	33	15	1	25	5	
Isolé avec 1 enfant	32	12	6	5	8	1	
Isolé avec 2 enfants	25	14	5	2	3	1	
Isolé avec 3 enfants	4	1	3				
Isolé avec 4 enfants	1	1					
Isolé avec 5 enfants	1	1					
Isolé avec 6 enfants	1	1					
Couple	39	12	7	6	6	7	1
Couple avec 1 enfant	30	11	8	6	3	1	1
Couple avec 2 enfants	17	8	2	5	2		
Couple avec 3 enfants	10	4	1	4	1		
Couple avec 4 enfants	2		1	1			
Couple avec 6 enfants	1	1					
Total	242	99	48	30	48	15	2

2.3 Implications financières de l'utilisation de REDI: une vision globale

Le tableau 3 décrit les résultats de la simulation financière. Notons que: le surcoût de REDI par rapport au soutien financier actuel ne s'appuie que sur les dossiers que les CPAS ont encodés dans REDI. Etant donné leur faible nombre et le fait que nous n'avons pas une vision représentative de tous les dossiers traités par le CPAS, l'extrapolation des résultats à d'autres dossiers du CPAS doit être effectuée avec prudence.

Tableau 3: Soutien financier supplémentaire selon REDI en comparaison avec la situation actuelle: en moyenne par dossier

	N	Soutien supplémentaire moyen	Soutien supplémentaire moyen selon REDI	Surcoût de REDI par rapport au soutien supplémentaire actuel	Surcoût de REDI pour maintenir le soutien actuel	Impact financier : min	Impact financier : max
Isolé	79	58,77	169,39	110,42	119,55	-98,31	711,91
RIS	33	38,13	203,54	164,92	166,43	-50	711,91
Allocations de chômage	15	65,80	177,20	111,39	117,26	-60	405,59
Revenus du travail	1	10	88,4	78,4	78,4	/	/
Allocations invalidité ou maladie	25	87,18	134,75	47,56	70,89	-98,31	256,91
Pension	5	41,60	110,10	68,50	68,50	0	188,47
Isolé avec 1 enfant	32	53,65	290,41	237,76	248,32	-265,32	730,78
RIS	12	24,02	299,90	275,88	275,88	0	553,49
Allocations de chômage	6	37,81	287,11	249,31	249,31	0	730,78
Revenu du travail	5	8,3	212,35	204,05	204,05	0	624,97
Allocations invalidité ou maladie	8	111,05	260,50	149,45	191,67	-265,32	551,85
Pension	1	240	826,04	586,04	586,04	/	/

Isolé avec 2 enfants	25	28,79	333,78	304,98	308,25	-43,19	637,56
RIS	14	21,37	295,75	274,38	275,42	-14,58	616,34
Allocations de chômage	5	19,63	406,18	386,54	386,54	216,36	633,81
Revenus du travail	2	21,60	308,28	286,68	308,28	-43,19	616,55
Allocations invalidité ou maladie	3	46,23	288	241,77	249,8	-24,08	637,56
Pension	1	140,69	692,48	551,79	551,79	/	/
Isolé avec 3 enfants	4	60,65	441,29	380,64	380,64	16	724,57
RIS	1	76,11	92,11	16	16	/	/
Allocations de chômage	3	55,5	557,69	502,19	502,19	211,7	724,57
Isolé avec 4 enfants	1						
RIS	1	100,17	475,03	374,86	374,86	/	/
Isolé avec 5 enfants	1						
RIS	1	0	593,72	593,72	593,75	/	/
Isolé avec 6 enfants	1						
RIS	1	238,78	1031,08	792,3	792,3	/	/
Couple	39	55,89	308,43	252,53	260,36	-200	852,61
RIS	12	43,59	281,58	237,99	254,66	-200	577,21
Allocations de chômage	7	74,54	416,3	341,75	341,81	-0,32	542,87
Revenu du travail	6	49,41	388,94	339,53	339,53	0	798,7
Allocations invalidité ou maladie	6	19,50	110,22	90,72	95,11	-26,33	305,8
Pension	7	110,14	412,13	301,99	313,22	-78,56	852,61
Autres	1	0	244,64	244,64	244,64	/	/

Couple avec 1 enfant	30	84,12	450,40	366,29	388,66	-96,48	1100,33
RIS	11	28,35	498,64	470,29	470,29	77,9	1100,33
Allocations de chômage	8	119,35	414,14	294,74	306,85	-96,48	800,18
Revenu du travail	6	78,70	428,29	349,59	349,59	0	788,34
Allocations invalidité ou maladie	3	70,05	587,57	517,52	517,52	422,32	565,32
Pension	1	574,62	0	-574,62	0	/	/
Autres	1	0	381,49	381,49	381,49	/	/
Couple avec 2 enfants	17	59,93	564,54	504,62	508,89	-72,69	1432,16
RIS	8	89,52	515,49	425,97	435,05	-72,69	1029,22
Allocations de chômage	2	19,17	1025,07	1005,91	1005,91	579,65	1432,16
Revenu du travail	5	16,35	396,36	380,02	380,02	0	1007,21
Allocations invalidité ou maladie	2	91,25	720,69	629,44	629,44	565,85	693,02
Couple avec 3 enfants	10	70,03	618,44	548,43	556,52	-80,89	1627,46
RIS	4	103,08	683,08	580	580	192,81	1172,25
Allocations de chômage	1	39,58	641,46	601,88	601,88	/	/
Revenu du travail	4	16,22	677,04	660,82	660,82	0	1627,46
Allocations invalidité ou maladie	1	183,56	102,67	-80,89	0	/	/
Couple avec 4 enfants	2	35	642,35	607,35	607,35	554,52	660,17
Allocations de chômage	1	0	660,17	660,17	660,17	/	/
Revenu du travail	1	70	624,52	554,52	554,52	/	/
Couple avec 6 enfants	1						
RIS	1	123,71	726,6	602,89	602,89	/	/

Ce tableau donne un aperçu du soutien supplémentaire actuel moyen, du soutien supplémentaire moyen selon REDI, du surcoût moyen de REDI par rapport au soutien actuel, du surcoût moyen de REDI dans les cas où REDI est inférieur au soutien actuel, et enfin du surcoût minimum et du surcoût maximum (le dossier ayant le plus petit impact financier et le dossier ayant le plus grand impact financier).

Le surcoût indique combien d'euros supplémentaires devront être dépensés, pour tous les dossiers afin de respecter les budgets de référence. Un montant négatif indique que des économies pourront être réalisées sur les bénéficiaires percevant actuellement un revenu plus élevé que le minimum pour vivre dignement. La colonne suivante calcule le surcoût de REDI si le soutien supplémentaire actuel, même si le total du budget actuellement octroyé dépasse le budget de référence, est maintenu. La majorité des situations implique un effort financier supplémentaire pour les CPAS.

L'impact financier minimum indique le dossier pour lequel le surcoût de REDI est le plus faible vis-à-vis des autres dossiers. Dans certains dossiers, l'impact est négatif: cela indique que ce dossier spécifique reçoit actuellement un revenu plus important que le budget de référence. L'impact financier maximum indique le surcoût de REDI le plus important par rapport aux autres dossiers similaires.

Le tableau ci-dessus montre que le soutien financier supplémentaire (SFS) accordé en suivant les normes de REDI est dans la majorité des situations plus élevé que celui actuellement octroyé. Globalement, il semble donc que l'utilisation des budgets de référence aurait des implications importantes pour les CPAS qui auront probablement besoin d'ajuster leurs budgets pour être effectifs.

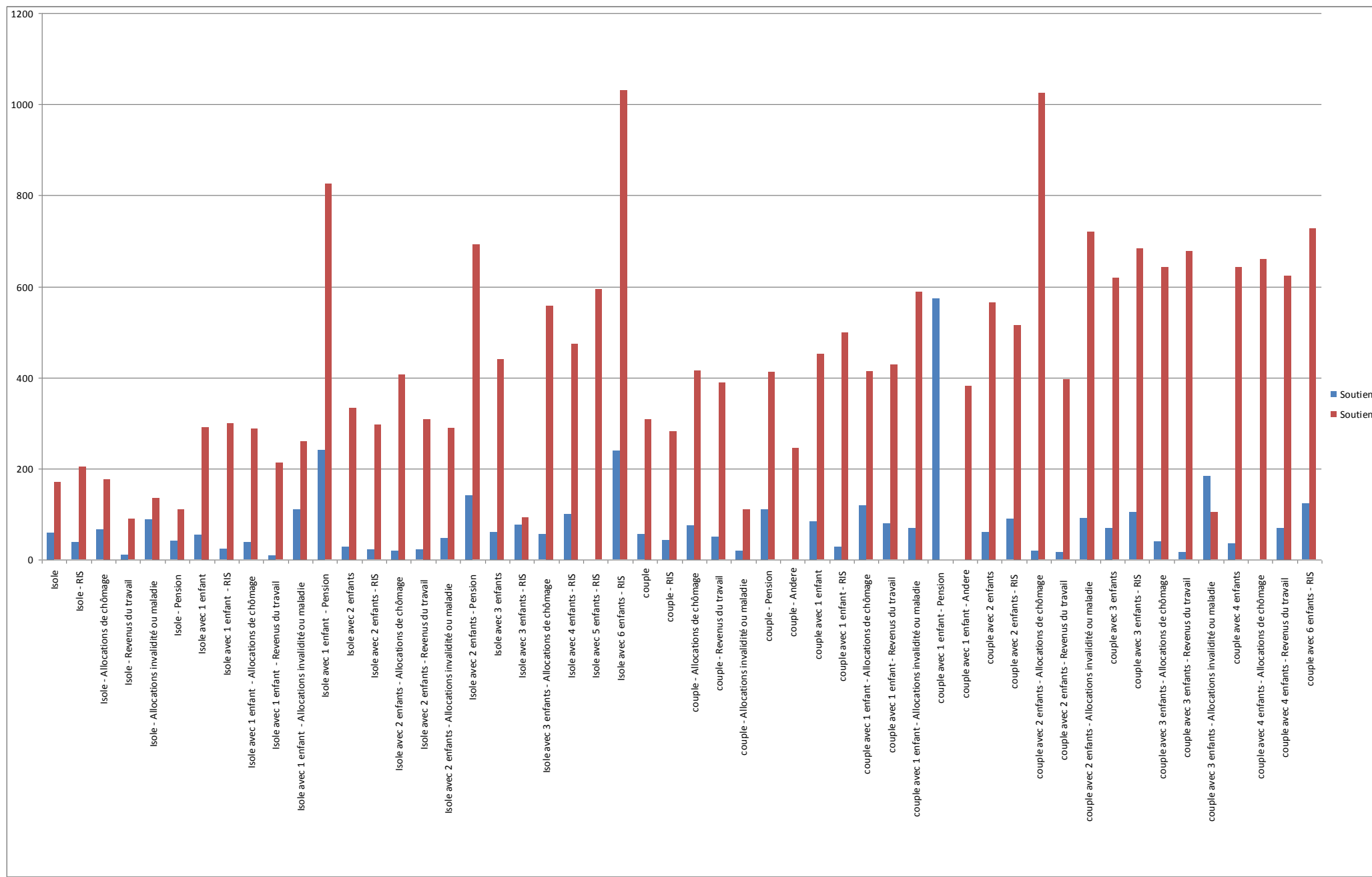
En dehors de la variation entre les types de ménages, il est également frappant de constater de grandes variations pour un même type de famille. L'impact financier minimum et maximum pour les cas étudiés varie fortement. Par exemple, pour les personnes isolées sans enfant bénéficiant du revenu d'intégration sociale, le tableau indique que le surcoût moyen selon REDI est de 164,92€, avec des variations allant de -50€ à 711,91€. Cela signifie qu'il n'y a qu'un dossier où une économie de 50€ est réalisable tandis que le surcoût mensuel pour un autre dossier est de 711,91€.

Une remarque importante est que le surcoût dépend de plusieurs facteurs. Ainsi la situation du logement joue un rôle important dans la détermination du budget mensuel nécessaire. Les personnes qui bénéficient d'un logement social, ont des coûts liés au logement plus faibles que les personnes louant un logement dans le secteur privé, ce qui se répercute sur le surcoût. Le calcul d'un budget mensuel nécessaire selon REDI, et l'éventuel surcoût, dépendent fortement des dépenses du logement. En plus du niveau de l'aide supplémentaire actuelle, la position socio-économique de la famille, les allocations familiales, l'alimentation, les autres revenus, etc. ont une grande importance pour le calcul du surcoût. Nous en déduisons de cet exercice de simulation que chaque dossier est unique et nécessite sa propre approche. Il n'y a donc aucun sens à extrapoler ces chiffres à tous les bénéficiaires du CPAS. La section 2.4 apporte plus de détails.

La figure ci-dessous nous montre le soutien financier moyen actuel et le soutien financier supplémentaire moyen selon REDI sous forme de graphique. À partir de cette figure, nous pouvons déduire que le soutien financier supplémentaire est suffisant pour un type de famille qui reçoit plus que le minimum recommandé par le budget de référence (il s'agit d'un couple avec des enfants qui perçoit une pension). Les autres situations familiales perçoivent actuellement un soutien financier supplémentaire qui est inférieur à celui recommandé par REDI.

Il est à noter également que les célibataires et les couples avec enfants connaissent des écarts plus importants entre le soutien financier actuel et le soutien financier calculé par REDI. Apparemment, le calcul actuel du soutien supplémentaire ne tient pas suffisamment compte du coût supplémentaire imposé par les enfants dans le ménage, tel qu'il est calculé à partir de la recherche sur les budgets de référence. Cela signifie aussi que l'aide actuellement octroyée aux bénéficiaires ne leur permet pas de vivre dignement et de participer pleinement à la vie en société.

Figure 1: Soutien financier moyen actuellement octroyé par rapport au soutien financier supplémentaire moyen calculé par REDI sur base des budgets de référence, selon les types de dossiers, en euro



2.4 Implications financières de l'utilisation de REDI: conclusions

Sur base des dossiers présentés, une analyse a été faite à propos du surcoût moyen de l'utilisation de REDI selon différents types de ménage avec différents revenus. Dans la majorité des cas, nous avons constaté que le soutien financier supplémentaire actuellement octroyé est inférieur aux minima recommandés par les budgets de référence. Le respect strict des budgets de référence entraînerait donc un impact financier important pour les CPAS. Le montant supplémentaire calculé dépend de plusieurs facteurs comme la situation socio-économique des familles précarisées dans la communauté, leur situation de logement et le niveau de l'aide financière supplémentaire actuellement octroyée. Par conséquent, les résultats de cette simulation doivent être interprétés avec prudence. Bien qu'au total, nous disposions de 242 dossiers encodés, nous ne pouvons statuer sur leur représentativité. Mais les données ci-dessus peuvent être considérées comme une bonne indication sur les dépenses supplémentaires ou les économies possibles. Cependant, nous ne pouvons affirmer avoir pris en compte toutes les influences sur les calculs. En outre, ces résultats proviennent des données fournies par les CPAS qui ont été encodées dans REDI. Bien que tous les cas étudiés fussent corrigés par les chercheurs, des erreurs résiduelles peuvent être dues à l'encodage de fichiers erronés (voir également la section 3.3).

Un constat interpellant est que la plupart des familles ayant des enfants et faisant appel aux services financiers des CPAS ont des déficits plus importants pour participer pleinement à la vie en société. Le calcul du soutien financier supplémentaire actuel ne prend pas suffisamment en compte ce type de famille. Une deuxième constatation importante se situe dans les grandes variations du surcoût de REDI pour des situations familiales avec des revenus similaires. Cela n'est pas seulement dû à des variations importantes du soutien financier entre et à l'intérieur des CPAS, mais est aussi dû en grande partie aux caractéristiques individuelles des familles faisant appel aux services financiers (santé, situation du logement, endettement, etc.).

Dans le même sens, l'extrapolation de l'information obtenue à partir du nombre limité de dossiers encodés par les CPAS est une tâche impossible à réaliser. Trois explications. Tout d'abord, d'ordre pratique: afin de calculer le coût supplémentaire total de l'utilisation des budgets de référence pour un CPAS, nous devons connaître le nombre total de dossiers percevant du soutien financier supplémentaire, et le nombre total de dossiers inscrits au CPAS, ventilés selon le type de famille et le type de revenus. La collecte de ces informations est difficile pour les CPAS. Nous devons également garder à l'esprit que le coût supplémentaire pour les dossiers ne percevant actuellement pas de soutien supplémentaire, sera peut-être plus élevé que le coût supplémentaire des dossiers recevant actuellement du soutien supplémentaire. Deuxièmement, il est compliqué de catégoriser les situations socio-économiques des bénéficiaires. Les dossiers sont multiples, ce qui rend la comparaison difficile et empêche une extrapolation des coûts supplémentaires pour tous les dossiers traités par le CPAS, et ce même si nous tenons compte du revenu des différents types de ménages. Ainsi, le coût supplémentaire calculé pour une situation familiale particulière variera selon que la famille loue une maison dans le secteur social ou dans le secteur privé. Troisièmement, nous pensons que les montants de référence utilisés dans REDI s'appliquent également à des familles qui ne sont actuellement pas (encore) inscrites dans un CPAS. Pour obtenir une estimation correcte du coût supplémentaire associé à REDI, il faut aussi prendre en compte ces (possibles) dossiers supplémentaires.

3 Module de travail 2: recensement des bugs et résolution des problèmes techniques de REDI afin de rendre son utilisation conviviale

3.1 Problématique et méthode de recherche

Le deuxième module de travail de ce projet de recherche fournit deux objectifs. D'une part, évaluer le bon fonctionnement de REDI et constater si l'application ne contient aucun "bug". D'autre part, il s'agissait d'évaluer l'utilisation de l'application web par les assistants sociaux.

Afin d'atteindre ces deux objectifs, ce module de travail a été réalisé par les travailleurs sociaux ayant participé aux module 1, 3 et 4. Dans le cadre de ce second module de travail, la tâche des assistants sociaux consistait à noter soigneusement les difficultés techniques rencontrées. Nous avons également évalué si l'instrument est correctement utilisé et nous avons recensé les conditions nécessaires garantissant la bonne utilisation de l'instrument

3.2 L'application REDI fonctionne-t-elle correctement?

Le premier objectif de ce second module de travail consiste à lister les bugs, difficultés, commentaires, etc., que les utilisateurs de REDI ont signalés. Ce paragraphe donne un aperçu des actions que les chercheurs se sont engagés à réaliser afin de faciliter l'utilisation de REDI.

Tableau 4: Résumé des problèmes techniques de REDI

Problème / remarque	Suggestion / réponse	Résultat
Lors du téléchargement du « PDF », les accents sont supprimés		Le codage UTF-8 permet de fixer ce problème
Général : lors d'un mauvais encodage, par exemple, d'un numéro de maison (et pas seulement pour les chiffres mais aussi pour les lettres), aucun message d'erreur n'est généré. Par exemple si un ? a été encodé au lieu d'une virgule.	Une fenêtre apparaît immédiatement en indiquant qu'un des champs a été mal complété.	L'utilisateur est obligé de corriger l'erreur afin de pouvoir continuer.
L'utilisateur ne parvient plus à retrouver un dossier sur base du numéro d'enregistrement	Ce problème apparaît lorsque que l'obligation d'encoder le numéro de registre national n'est plus en vigueur (ce qui a été le cas, sur demande des CPAS, dans le cadre du projet). Un CPAS peut alors attribuer un même numéro à plusieurs dossiers.	La remise en vigueur de l'obligation d'encoder le numéro de registre national règlera ce problème.
Pour chaque champ de saisie, l'utilisateur doit encoder manuellement le montant de référence si le montant réel n'est pas connu.		Si les dépenses réelles sont inconnues, la référence sera automatiquement encodée.
Question : est-il possible d'obtenir une liste visible à l'écran de tous les dossiers encodés par le CPAS ?		Cela sera ajouté dans l'application.
Les coûts de téléphonie, Internet et télévision sont aujourd'hui regroupés sous forme de packs.		Un champ de saisie supplémentaire sera ajouté pour encoder la valeur du prix forfaitaire.
Les frais liés à la voiture doivent être encodés manuellement en éditant le dossier.		Dans les « dépenses supplémentaires » seront ajoutés les postes liés à la voiture.
Le ticket modérateur et les dépenses supplémentaires ne sont pas inclus dans le budget		Ceux-ci ont été ajoutés dans le tableau « extra »
Le « PDF » ne donne pas les frais liés à la voiture ou aux dépenses « extra »		Corrigé

Si aucune date n'est inscrite dans les remboursements, les remboursements ne sont pas conservés.		Une date par défaut permettra de corriger cette erreur
Après un certain temps d'inactivité, vous n'êtes pas automatiquement déconnecté		Un écran d'avertissement a été ajouté
Les montants annuels ne sont pas toujours convertis en montants mensuels		Corrigé
Dans un cas particulier, le revenu du conjoint n'est pas inclus dans le budget mensuel.		Une erreur de saisie dans la base de données en était la cause. La sécurité a été renforcée.
Le bouton précédent du navigateur web pose problème.		Corrigé.
Certains navigateurs web plus anciens affichent des problèmes de compatibilité avec Java		Corrigé
Certains mots ne sont pas traduits en français		Corrigé
Le montant de l'assurance familiale est éliminé de REDI dans la version française		Une ligne de code défectueuse a été corrigée
La connexion à l'application demande beaucoup de temps.	La raison est que pour le moment (pour la phase d'étude), l'application est hébergée sur un serveur de la KHK : un serveur sécurisé qui gère les connexions des étudiants et du personnel	Un emplacement spécial est prévu afin d'augmenter considérablement la vitesse
Lorsque l'enfant vit à temps partiel dans le ménage, le montant reste calculé à temps plein	Il faut que le montant soit proportionnel au nombre de jours où l'enfant vit dans le ménage	Message d'avertissement
Les coûts « extra » (voiture, etc.), ne sont pas automatiquement inclus dans le budget.	Les coûts « extra » seront directement inclus dans le budget. Le CPAS pourra éventuellement les supprimer	Corrigé
Les remboursements ne peuvent pas être modifiés, ou l'assistant social ne sait pas comment faire		
Les montants des bourses d'études doivent être encodés mensuellement, mais ils sont payés annuellement, ce qui provoque des erreurs d'encodage		Tout doit être calculé par mois, mais un menu déroulant permettra à l'assistant social de choisir si le montant encodé est pour 1 an, 3 mois, 1 mois, etc.

Les enfants perçoivent un revenu. Cela est entièrement inclus dans le budget du ménage		Personnaliser : un tiers du revenu des enfants sera inclus dans le budget du ménage
La différence entre les montants réels, les montants de REDI et les objectifs n'est pas évidente pour tous les utilisateurs		Il faut insister davantage sur ce point lors des formations sur REDI
Bourses d'étude, allocations familiales, alimentation	Ces revenus ne sont pas systématiquement encodés	Ici, l'assistant social doit être attentif à demander l'information
Les taxes, les revenus immobiliers, les bourses d'études ne sont pas toujours visibles dans le dossier de base même s'ils sont inclus dans le budget mensuel		Corrigé
Le budget réel enregistré et le nouveau budget mensuel ne correspondent pas toujours		Corrigé
Il n'est plus possible de modifier un budget mensuel enregistré		Les changements sont possibles. Il est nécessaire de créer un nouveau budget puis d'enregistrer
Question de l'indexation ?		Indexation semestrielle au 1 ^{er} janvier et au 1 ^{er} juin
Comment gérer les saisies erronées ? Par exemple, pour les dépenses de santé, un CPAS a entré 1214€ alors que la valeur juste est 55€ ?		Message d'avertissement demandant de vérifier les grands montants encodés
Certains dossiers n'incluaient pas d'enfants vivant à la maison, mais aucune allocation familiale n'était encodée. Ou bien présence de la situation inverse		Message d'avertissement
Dans certains dossiers, les frais de logement sont très bas. Par exemple, une personne payant uniquement 37€ par mois pour son logement (camping)		Option : les montants encodés qui sont plus bas que ceux de référence s'affichent en rouge dans REDI. Peut-être qu'il faut permettre à l'utilisateur d'ajouter un message s'il le souhaite.

Certains dossiers ont des coûts liés aux charges énergétiques très faibles

Quelques fois, il n'y a qu'un montant encodé (par exemple l'électricité), et qui ne contient pas les frais liés à l'eau, au gaz, etc.

Message d'avertissement

Si d'autres caractères que des chiffres sont encodés dans REDI, il y a un blocage du système

Message d'avertissement

Les CPAS se demandent comment les données anonymes et confidentielles sont conservées par REDI (étant donné que le numéro d'enregistrement national est inscrit)

L'anonymat est garanti (cryptage informatique)

3.3 L'application REDI est-elle correctement utilisée?

Concernant notre second objectif, nous avons cherché à savoir si REDI est correctement utilisée par les assistants sociaux. Sur base de l'exercice de simulation réalisé lors du premier module de travail et sur base des commentaires des utilisateurs, nous avons dressé une liste de préoccupations concernant l'utilisation de REDI. Celle-ci concernant à la fois l'encodage des revenus et des dépenses, l'utilisation de REDI pour une gestion budgétaire du client, les montants de référence comme minimums absolus et le respect de l'autonomie du client.

3.3.1 Encodage avec précision des revenus et dépenses

Tout d'abord, nous soulignons que l'utilisation de REDI exige que les données soient entrées d'une manière rigoureuse dans le système. Pour parvenir à un budget de référence précis et adapté à chaque client, il est important que tous les revenus et dépenses soient encodées correctement dans l'application web (comme par exemple les bourses d'étude, les pensions alimentaires, les cotisations syndicales, les prêts, les remboursements, les revenus immobiliers, etc.).

3.3.1.1 Encodage incorrect des dépenses

Si des erreurs surviennent lors de l'encodage des dépenses, le budget de référence calculé n'est pas exact. Un exemple concerne une erreur lors de la saisie des prêts ou remboursements à charge du bénéficiaire. Chaque CPAS peut décider de manière autonome si ces dépenses doivent être prises en considération ou non dans le calcul du montant de référence. Mais soulignons que si ces dépenses ne sont pas prises en considération, le budget disponible est mis sous pression – davantage que ce que nous avons montré grâce aux résultats de la simulation financière. La possibilité d'une vie digne est donc compromise. Nous avons noté que lors de l'exercice de simulation, tous les paiements auxquels les bénéficiaires doivent faire face n'ont pas été encodés. A nouveau, leurs budgets disponibles sont mis sous pression. Voici un exemple : la simulation indique qu'une famille avec deux enfants a besoin de 1813,45€ pour vivre dignement. Il s'agit d'une famille où un seul revenu est perçu, et qui a trois remboursements à charge inclus par le CPAS dans le calcul du budget mensuel. Si ces remboursements n'avaient pas été pris en considération, un déficit de 817,16€ aurait été présent. En d'autres termes, inclure les remboursements dans le calcul du budget mensuel a une influence capitale.

Une autre constatation est que certains bénéficiaires ont des coûts liés aux charges énergétiques qui sont presque nuls. Bien que nous ne puissions pas nous prononcer sur l'exactitude de ces montants, nous recommandons à tous les utilisateurs de REDI de rester prudents sur la signification des coûts liés aux charges de consommation. S'il n'y a présence que de consommation d'eau et d'électricité, alors ces charges doivent inclure le chauffage. En outre, nous avons remarqué que les données concernant les cotisations syndicales, les frais de banque ou bien l'assurance maladie sont souvent manquantes. De plus, alors que l'assurance incendie est obligatoire, son coût n'est pas systématiquement comptabilisé dans le budget. En outre, nous pensons que l'assurance hospitalisation est nécessaire pour vivre dans la dignité (afin d'éviter de lourdes dépenses d'hospitalisation, ainsi que les soins à domicile après une hospitalisation). Peu de clients semblent disposer de cette assurance.

Notons également que dans les montants actuellement octroyés par les CPAS, les frais liés au remplacement du matériel défectueux ne sont pas pris en considération. Bien que les CPAS pensent qu'il n'est pas possible de budgétiser cet aspect, seule une minorité d'entre eux n'a pas

voulu en tenir compte. Dans les calculs de la simulation ci-dessus, ces coûts sont pris en considération.

Enfin, il ne faut pas uniquement encoder toutes les dépenses, mais aussi prêter attention à ce que le montant encodé soit correct. Par exemple, un CPAS avait encodé des frais de santé s'élevant à 1214€. Après un contact avec ce CPAS, il s'est avéré que les frais s'élevaient à 55€.

3.3.1.2 Encodage incorrect des revenus

Il est nécessaire d'encoder correctement tous les revenus. Lors de la vérification des dossiers encodés par les CPAS, nous avons constaté des situations où une allocation familiale était perçue, alors qu'il n'y avait pas présence d'enfants au sein du ménage. Ces dossiers ont été gardés pour l'analyse. Nous devons garder à l'esprit que dans le cas contraire, cette erreur conduirait à une sous-estimation du budget nécessaire au ménage. Par conséquent, les surcoûts de REDI seraient plus réduits que la réalité.

De plus, pour de nombreux dossiers, aucune bourse d'étude n'a été encodée. Même si nous ne pouvons pas exclure que ce soit effectivement le cas, nous avons fortement insisté sur le fait que la bourse d'étude doit être encodée au titre de revenu. Elle est prévue pour couvrir une partie des frais scolaires et augmente le budget disponible du ménage.

Comme pour les dépenses, il est utile de vérifier la véracité du montant encodé. Ainsi, nous avons recensé un dossier concernant un couple, où un seul revenu était encodé (un RIS). Suite à notre demande, le CPAS a indiqué que le couple percevait en réalité deux RIS. Par ailleurs, dans un autre dossier, une famille percevait un RIS de 1915€. Il s'est avéré en fait que le montant devait être saisi comme un revenu provenant du travail. Bien que cette dernière erreur n'ait pas d'impact dans le calcul du budget de référence, notre classification pour la simulation, ainsi que le dossier de base du client, s'en trouvaient faussés.

3.3.1.3 Périodicité des dépenses et revenus

Un autre point concerne la périodicité des dépenses et revenus. Dans la version de REDI avec laquelle les CPAS ont travaillé, tous les revenus et dépenses encodés doivent être mensuels (à l'exception des charges d'énergie où un menu déroulant permet de choisir si le montant encodés couvre 1 mois, 3 mois, 6 mois ou 1 an). Lors de l'exercice de simulation, certains revenus ont été encodés sur base annuelle. Ceci conduit bien entendu à une surestimation des revenus, allant jusque 500€. Tous les dossiers contenant des bourses d'étude ont été vérifiés par les chercheurs, et corrigés si nécessaire, ou ajustés aux montants maximums pouvant être octroyés.

Les développeurs de REDI vont modifier l'application afin que ce type d'erreurs ne puisse plus se présenter. Ainsi, lors de l'encodage de certains revenus, la périodicité sera demandée, et REDI calculera automatiquement le montant par mois.

3.3.1.4 Postes de dépenses diverses dans REDI

L'application REDI distingue différents postes de dépenses, ce qui n'est pas toujours pratique. Elle distingue les frais de télévision, les frais liés à Internet et les frais de téléphonie. Hors, le bénéficiaire peut avoir souscrit à des forfaits couvrant ces trois dépenses. Pour l'assistant social, il peut devenir difficile de départager les coûts liés à ces trois services. Une solution possible est d'encoder le montant dans une seule des trois cases prévues à cet effet, afin d'éviter de démultiplier les coûts.

A nouveau, les développeurs de REDI tiennent à adapter l'application au travail de terrain. Afin d'éviter cette situation problématique, un case supplémentaire permettra d'encoder le montant forfaitaire.

3.3.2 REDI et l'accompagnement budgétaire des bénéficiaires

Les CPAS ont encodé quelques dossiers en situation d'endettement. Pour ces clients, le revenu disponible est octroyé par le médiateur de dettes, et doit permettre de couvrir tous les frais nécessaires. Comme pour les montants attribués par les CPAS, ces montants étaient inférieurs à ceux calculés par REDI. Cela confirme notre hypothèse que REDI peut également être un outil utile pour déterminer le montant à octroyer aux personnes endettées afin qu'elles puissent vivre dans la dignité.

3.3.3 Montants de référence comme minima absolus

Pour calculer le solde (soit l'excédent ou le déficit du revenu actuel par rapport au budget de référence), REDI utilise les cases nommées « objectifs ». Si l'assistant social ne connaît pas le montant réel de la dépense, alors il peut encoder le montant de référence qui est le strict minimum pour vivre dignement. En effet, plutôt que de préférer sa propre estimation, le montant de référence est un bon indicateur de la dépense nécessaire.

Pour les dossiers encodés dans le cadre de la simulation, nous avons encodé le montant de référence si la donnée était manquante, ou lorsque le CPAS a encodé des montants inférieurs à la référence. Ceci s'explique par la philosophie des budgets de référence. Ces derniers sont les dépenses minimales absolues qu'une personne doit prévoir. Cette philosophie prévoit que dans le budget minimal octroyé mensuellement, chaque poste de dépenses doit pouvoir être couvert par un montant minimum.

3.3.4 Respect de l'autonomie des clients

Si pour une dépense particulière, le bénéficiaire a besoin d'un budget inférieur au montant de référence, il est libre, conformément à la vision des budgets de référence et à l'autonomie des clients, de dépenser le montant restant sur un autre poste de dépense. REDI peut également servir de fil conducteur lors des contacts entre le bénéficiaire et l'assistant social. Ainsi, l'assistant social pourra récolter d'une manière structurée les différentes dépenses du bénéficiaire comme par exemple le coût des différentes assurances (hospitalisation, incendie, etc.). Il n'est pas nécessaire que les dépenses du bénéficiaire correspondent exactement à celles indiquées dans les budgets de référence. Mais en lui garantissant un montant minimum pour chaque dépense dans le budget de référence, nous garantissons au client de pouvoir vivre dans la dignité, et de pouvoir participer pleinement à la vie en société.

3.4 Conclusion : L'application REDI est-elle un instrument complet ?

Comme le montre le tableau ci-dessus, nous avons reçu en cours d'étude plusieurs commentaires des utilisateurs de REDI. Les développeurs les ont minutieusement analysés et les ont corrigés si nécessaire. Grâce au « feedback » des utilisateurs, REDI est rapidement devenu un outil à part entière efficace pour calculer un budget de référence. Toutefois, il y aura certainement encore de nouveaux ajustements à réaliser, afin de continuer à garantir le bon fonctionnement de REDI aux utilisateurs.

Nous soulignons cependant que REDI n'est pas uniquement utile pour calculer un budget de référence, mais peut aussi permettre de construire d'une manière structurée le dossier de base d'un bénéficiaire. De par l'analyse des fichiers encodés lors de la simulation financière, nous pouvons déduire que les assistants sociaux ne sont pas souvent conscients de tous les dépenses et revenus des bénéficiaires (ou que du moins, ils n'ont pas été encodés pour le calcul du budget de référence). Il semble qu'ils n'ont pas toujours une vision structurée du revenu de leur client ainsi que de ses habitudes de consommation. Ainsi, REDI permet non seulement de calculer un budget de référence, mais est également un outil à disposition des professionnels permettant de recueillir d'une manière structurée et ciblée les informations sur le bénéficiaire.

4 Module de travail 3: Charge administrative entraînée par l'utilisation de REDI

4.1 Problématique et méthode de recherche

Dans le cadre de ce projet de recherche, nous testons et analysons les implications en termes de charge administrative, de l'utilisation de l'application REDI par les CPAS. La plupart des CPAS utilisent actuellement un programme informatique dans lequel ils encodent les demandes d'aides. Il y a fort à penser que REDI pourrait remplacer, ou se substituer à ces programmes déjà en vigueur. En effet, un certain nombre d'informations administratives couramment utilisées doivent être encodées dans le logiciel REDI, comme l'adresse, le numéro de téléphone, la composition du ménage, la situation professionnelle, etc. En outre, REDI encode des données économiques comme le coût du loyer, le coût des charges énergétiques, etc. De plus, REDI permet de calculer le montant de soutien supplémentaire dont a besoin un bénéficiaire pour pouvoir vivre dignement, et ce en tenant compte de la situation socio-économique de la personne.

Le module 3 souhaite estimer la charge administrative que demanderait l'application REDI si elle était couramment utilisée par les travailleurs sociaux des CPAS. Ce module ne vise pas à évaluer la manière dont les nouvelles demandes sont traitées dans chacun des CPAS. L'objectif n'est pas d'obtenir une vision détaillée des différentes étapes du processus de traitement de la demande.

Pour évaluer la charge administrative de REDI, notre objectif est de comparer la procédure actuellement utilisée dans les CPAS pour traiter une nouvelle demande, avec une procédure fictive qui utiliserait l'application REDI. Deux objectifs ont été fixés. Le premier objectif consiste à chronométrer le temps nécessaire pour traiter un dossier selon la procédure actuelle, mais aussi selon une procédure fictive utilisant REDI. Le second objectif vise à identifier les informations demandées au bénéficiaire par le CPAS.

Une première étape est le chronométrage de la procédure actuelle ainsi que de la procédure fictive qui se déroule en trois phases. Premièrement, un chronométrage de la procédure actuellement utilisée par les CPAS pour traiter une demande d'aide. Deuxièmement, un chronométrage de l'encodage du dossier dans l'application REDI. Et troisièmement, une réflexion de l'assistant social sur les changements apportés par cette procédure. Ainsi, nous souhaitons obtenir une indication du temps nécessaire pour les différentes étapes principales nécessaires à la clôture d'une nouvelle demande (comme par exemple, s'entretenir individuellement pour la première fois avec la personne, passer un coup de téléphone au Service Public de l'Emploi, rédiger le rapport écrit, etc.). La somme de ces différentes plages de temps nous donne le temps total de travail sur le dossier.

La seconde étape tient dans le fait que l'utilisation de REDI peut avoir d'autres conséquences, en termes de charge administrative, que le temps de travail demandé. Notamment en termes de récolte des informations nécessaires pour compléter un dossier REDI qui peuvent entraîner des démarches administratives supplémentaires. En effet, certaines données sur la situation socio-économique du ménage (par exemple de sa composition familiale, de sa date de naissance ou du montant de son loyer) sont aisément récoltées lors d'un entretien avec le bénéficiaire, avec l'appui de documents (factures, extraits en compte). Au contraire, le bénéficiaire aura sans doute plus de difficultés à indiquer combien il dépense en frais bancaires chaque mois, le montant de ses acomptes en charges énergétiques, ses dépenses mensuelles en téléphonie, etc. Néanmoins, il est ambitieux de recenser toutes les informations récoltées lors du traitement d'un dossier par un CPAS. Par contre, il est certainement moins laborieux de récolter les informations

manquantes dans l'application REDI, étant donné que leur nombre est limité. Ainsi, dans un tableau, après avoir encodé le dossier, l'assistant social a indiqué les informations qui sont manquantes dans l'application REDI.

Concrètement, nous avons demandé aux travailleurs sociaux de chronométrer le traitement de six nouvelles demandes pendant les mois de mai, juin et juillet 2012. Le traitement d'une nouvelle demande implique une personne qui ne s'est jamais adressée au CPAS en question ou qui ne s'est plus présentée depuis plusieurs mois ou plusieurs années. Par conséquent, l'assistant social doit demander au bénéficiaire toutes les informations dont le CPAS a besoin pour constituer une demande d'aide sociale. Le module 3 a été réalisé par les assistants sociaux ayant travaillé sur le module 1 et 2. En effet, grâce à l'encodage de plusieurs dossiers dans le module 1, ces travailleurs sociaux sont plus familiers avec l'application REDI. L'avantage est que les résultats du chronométrage ne sont pas biaisés.

Le traitement de cette nouvelle demande ou « nouveau dossier » doit se dérouler selon la procédure actuelle en vigueur dans le CPAS et l'assistant social doit chronométrer chacune des étapes. Le départ du chronométrage est le moment où l'assistant social prend connaissance de l'existence d'une nouvelle demande. La fin du chronométrage est le moment où le dossier est complet, ce qui a permis de prendre une décision, au sein du CPAS, concernant la décision d'octroyer ou non un soutien. Par après, en vue de comparer le système actuel et un système fictif utilisant l'application REDI, nous avons demandé aux assistants sociaux d'encoder le dossier dans REDI, de la même manière que lors du module 1, tout en chronométrant cette étape. Dans un second tableau, l'assistant social doit indiquer qu'elle serait, selon lui, les étapes de la procédure fictive. Généralement, les étapes utilisées dans la procédure actuelle furent notées en remplaçant l'étape « encodage dans leur propre système informatique » par « encodage dans REDI ». Cependant, nous leur avons demandé de noter les éventuels changements supplémentaires que pourrait impliquer l'utilisation de REDI. Enfin, pour remplir notre second sous-objectif, les assistants sociaux ont noté dans un troisième tableau les données manquantes pour compléter le dossier REDI.

Concernant notre second sous-objectif, la récolte des informations manquantes, l'assistant social doit ensuite compléter un tableau avec les cases de REDI pour lesquelles il n'a pas récolté l'information. Par exemple, si l'assistant social se rend compte, lors de l'encodage dans REDI, qu'il n'a pas demandé si la personne était syndiquée, alors il doit noter dans le tableau « cotisation syndicale ». De plus, afin d'indiquer dans quelle mesure cette information est manquante lors de la procédure actuelle, l'assistant social doit préciser si cette information est demandé « toujours », souvent », « rarement », ou « jamais ».

En remarque sur le document distribué, nous avons précisé que si le travailleur social n'a jamais utilisé l'application REDI, il était prié d'effectuer un exercice de simulation avant d'encoder le dossier du module 3, et ce afin de ne pas biaiser les résultats. De plus, nous lui avons demandé de cocher une case afin d'indiquer qu'il n'est pas familier avec l'application REDI.

Pour récapituler, les différents points de notre méthodologie sont les suivants.

- A effectuer uniquement pour les travailleurs sociaux qui réalisent également le module 4.
- Sélectionner (environ) 6 nouveaux bénéficiaires dans la période de mai 2012 à juillet 2012 venant frapper au CPAS pour demander du soutien supplémentaire.
- Traiter les bénéficiaires avec le système habituel de votre CPAS, et noter le temps demandé par ce processus. Le délai démarre à partir de la première conversation avec le bénéficiaire jusqu'à la décision d'accorder (ou non) une aide.

- Encoder les informations reçues des bénéficiaires dans REDI, et noter le temps demandé par cette tâche.
- Remplir le tableau concernant les informations manquantes, et ce afin d'obtenir une vision des informations demandées par REDI, qui ne sont pas récoltées par le biais de la procédure actuelle du CPAS.
- Effectuer un exercice de simulation si l'assistant social ne s'est pas familiarisé avec l'application REDI lors du module 1. Dans ce cas, il est prié de cocher une case présente dans le document.

Les données concernant 2 CPAS flamands, 6 CPAS wallons et 1 CPAS bruxellois ont été récoltées. Malheureusement, les chronométrages de la procédure actuelle et de la procédure fictive pour les CPAS flamands n'ont pas pu être utilisés pour l'analyse. La première partie s'appuie donc sur un total de 26 nouveaux dossiers et ne concerne que les CPAS wallons et bruxellois. Concernant les données manquantes dans REDI, toutes les données ont été exploitées. La seconde partie s'appuie donc sur 35 nouvelles demandes.

4.2 Analyse des données : premier sous-objectif

4.2.1 Chronométrages de la procédure actuelle et de la procédure fictive

Nous avons regroupé les timings de chaque étape réalisée par les CPAS afin d'obtenir le temps total que chaque dossier a demandé avant d'obtenir une décision pour une demande de soutien. De plus, nous avons recensé le chronométrage de l'encodage du dossier dans REDI. Enfin, lorsque l'assistant social a effectué l'exercice avec précision, nous avons indiqué le temps que demanderait une procédure fictive incluant REDI. Généralement, l'application REDI remplace en tout ou en partie le programme informatique déjà en vigueur dans le CPAS. Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus.

Tableau 5 : Différence de temps entre la procédure fictive et la procédure actuelle

Dossier	Temps total de la procédure	Temps pour l'encodage dans REDI	Temps total de la procédure fictive	Différence entre procédure fictive et procédure actuelle
1	115	30	/	/
2	47	25	60	13
3	115	25	/	/
4	77	/	/	/
5	96	25	98	2
6	108	10	/	/
7	200	10	/	/
8	90	10	80	-10
9	163	10	153	-10
10	155	15	/	/
11	165	16	/	/
12	173	19	/	/
13	151	16	/	/
14	203	22	/	/
15	110	15	107	-3
16	122	15	112	-10
17	120	15	105	-15
18	180	23	173	-7
19	106	9	106	0
20	188	9	/	/
21	217	13	/	/
22	50	18	50	0
23	63	14	63	0
24	130	/	/	/
25	90	/	/	/
26	65	15	/	/
	Moyenne 126,88	Moyenne 16,48	Moyenne 100,64	Moyenne -3,64

Le tableau nous indique qu'un nouveau dossier, parmi ceux sélectionnés par les CPAS participants, demande en moyenne 127 minutes, soit 2 heures et 7 minutes de temps de travail pour l'assistant social.

L'encodage dans l'application REDI des dossiers sélectionnés demande en moyenne 16 minutes et 30 secondes. La procédure fictive pour ces dossiers demanderait en moyenne, selon les assistants sociaux ayant réalisé l'exercice, environ 101 minutes, soit 1 heure et 41 minutes. En calculant la différence moyenne lorsque les données sont présentes pour les deux procédures, la procédure fictive permettrait de gagner environ 4 minutes.

Ces résultats doivent être encadrés. Dans le module 3, notre méthodologie n'est pas quantitative, c'est-à-dire que nos résultats ne sont pas représentatifs pour les CPAS de Belgique, ni même pour les CPAS participants. La démarche utilisée ici est qualitative et s'appuie sur les commentaires des assistants sociaux. De plus, certains assistants sociaux n'ont pas indiqué le

détail d'une procédure fictive mais ont uniquement noté le temps demandé pour encoder leur dossier dans REDI. Etant donné que nous ne savons pas ce que REDI remplacerait dans leur procédure actuelle, les données sont manquantes pour certaines procédures fictives. Par conséquent, nous ne disposons que de 11 dossiers permettant de calculer la différence entre une procédure actuelle et une procédure fictive, et nous obtenons une différence moyenne de 4 minutes.

Généralement, les assistants sociaux pensent que REDI remplacerait leur système informatique actuel avec quelques nuances. Ils ajoutent qu'il est difficile d'encoder dans REDI des charges ne revenant que ponctuellement. Selon certains travailleurs sociaux, REDI ne remplace qu'en partie le système informatique actuel car certaines annotations provenant de l'assistant social doivent compléter le dossier. Par conséquent, certains assistants sociaux ont laissé dans leur procédure fictive la création d'un rapport social, en supprimant la partie « encodage des données familiales et financières » que remplacerait REDI.

D'autres assistants sociaux nous ont fait remarquer que l'encodage dans REDI est généralement très rapide, une fois que toutes les informations nécessaires ont été récoltées. Cependant, REDI ne contient aucun texte alors que le système habituel en contient. Ce qui explique que REDI est plus rapide.

Les assistants sociaux ont indiqué dans leur procédure actuelle la création d'un rapport social, qui inclut à la fois l'encodage dans leur système informatique actuel, mais aussi un travail de rédaction. Le tableau ci-dessous indique le temps demandé pour la création du rapport social et le temps demandé pour l'encodage dans REDI.

Tableau 6: Différence entre le temps d'encodage dans REDI et le temps nécessaire pour la création du rapport social

Dossier	Création du rapport social	Encodage REDI	Encodage REDI vs création rapport social
1	40	30	-10
2	12	25	13
3	/	25	/
4	17	/	/
5	23	25	2
6	30	10	-20
7	45	10	-35
8	25	10	-15
9	25	10	-15
10	35	15	-20
11	37	16	-21
12	29	19	-10
13	37	16	-21
14	47	22	-25
15	35	15	-20
16	45	15	-30
17	45	15	-30
18	65	23	-42
19	38	9	-29
20	45	9	-36
21	40	13	-27
22	18	18	0
23	14	14	0
24	60	/	/
25	45	/	/
26	20	15	-5
	Moyenne	Moyenne	Moyenne
	34,88	16,48	-18,00

Grâce à ce tableau, nous constatons que, concernant les dossiers sélectionnés et pour lesquels les résultats sont disponibles, un rapport a demandé en moyenne 35 minutes. L'encodage dans l'application REDI a demandé en moyenne 16 minutes et 30 secondes. La différence entre le temps pour la création du rapport social et l'encodage dans REDI est, en moyenne, de 18 minutes⁵.

Ces 18 minutes peuvent être utilisées par l'assistant social en vue de rédiger des notes personnelles concernant le bénéficiaire, afin que les conseillers sociaux puissent plus aisément apprécier la situation et la nature de la demande. L'assistant social peut aussi indiquer les démarches administratives qu'il a entreprises afin de venir en aide au bénéficiaire, et ce en vue de garder une trace de son travail.

⁵ Les données manquantes influencent la moyenne de la différence entre la création du rapport social et l'encodage dans REDI. Cette moyenne n'est donc pas la différence entre la moyenne de temps demandé pour la création d'un rapport social et la moyenne de temps demandée pour l'encodage dans REDI, mais la moyenne des différences entre les deux données.

Par exemple, nous retrouvons dans les documents des chronométrages pour les tâches suivantes :

- Envoi d'un courrier à un avocat
- Contact téléphonique avec une logopède
- Contact téléphonique avec le médecin traitant
- Contact téléphonique avec le service d'infirmière
- Exécution d'un paiement
- Contact téléphonique avec un autre CPAS auquel le bénéficiaire était auparavant inscrit
- Contact téléphonique avec le service communal qui s'occupe de la régularisation des étrangers afin de connaître l'état d'avancement de la procédure
- Supervision du dossier avec le responsable du service social
- Négociation d'une aide urgente avec les responsables du service social
- Contact téléphonique avec l'ONEm et le syndicat
- Contact téléphonique avec l'ONAFS
- Visite à domicile
- Démarches administratives afin d'ouvrir un compte bancaire pour une garantie locative et une reconnaissance de dette
- Envoi d'un fax au fournisseur d'électricité
- Seconde visite à domicile car il y a un doute sur la réalité de la résidence
- Contact téléphonique avec la CAPAC, mutualité, société du logement
- Entretien individuel
- Second entretien individuel
- Entretien individuel supplémentaire

4.2.2 Changements perçus par les assistants sociaux

Nous avons récolté peu de commentaires concernant les éventuels changements entraînés par l'utilisation de REDI. La plupart ont indiqué que, mise à part le remplacement du système informatique actuel, les autres étapes de la procédure resteraient similaires. Certains ont cependant précisé que seule une partie du système informatique actuel serait remplacé, comme nous l'avons précisé plus haut. En effet, REDI n'inclut pas la possibilité d'ajouter du texte pour la rédaction d'un rapport. Ainsi, les assistants sociaux ont indiqué que REDI remplaçait l'encodage des données familiales et financières par rapport à leur système informatique actuel.

4.2.3 Résumé

Les chronométrages des différentes étapes mentionnées dans la procédure actuelle ont été regroupés afin d'obtenir le temps total. Ce dernier est, pour les dossiers sélectionnés, de 127 minutes. Le temps moyen demandé pour encoder ces dossiers dans REDI est de 16 minutes et 30 secondes. Quant à la procédure fictive, sur base des informations disponibles, elle demanderait en moyenne 101 minutes et permettrait de gagner 4 minutes. Ces résultats ne sont pas représentatifs de la situation réelle des CPAS belges ou encore des CPAS participants. Néanmoins, les résultats semblent indiquer un gain de temps lors de l'utilisation de REDI. Certains assistants sociaux ont indiqué que l'encodage dans REDI est plus rapide que l'encodage du dossier dans le système actuellement en vigueur dans le CPAS. En effet, REDI ne contient pas de rédaction concernant la nature de la demande, ni des précisions et annotations de l'assistant social en vue d'éclairer les conseillers sociaux pour leur prise de décision. C'est pourquoi nous avons comparé le temps demandé pour la rédaction du rapport avec le temps demandé pour

l'encodage dans REDI. Les résultats indiquent qu'en moyenne un rapport social demande 35 minutes pour être rédigé. L'encodage du dossier dans REDI requiert en moyenne 16 minutes et 30 secondes. La différence entre la création du rapport et l'encodage dans l'application REDI, sur base des informations disponibles, est de 18 minutes. Ce temps disponible permet à l'assistant de rédiger du texte permettant de garder une trace sur le contexte du dossier ainsi que d'éclairer les conseillers dans leur prise de décision.

Au regard du gain de temps lors de la procédure fictive et au regard du temps disponible par la rédaction du rapport écrit, nous déduisons qu'une procédure utilisant REDI n'entraînera pas une charge de temps supplémentaire pour les CPAS.

4.3 Analyse des données : second sous-objectif

4.3.1 Les données manquantes dans REDI

Lorsque la procédure de traitement par le CPAS du nouveau dossier était terminée, les assistants sociaux ont encodé ce dossier dans l'application REDI tout en chronométrant la tâche. Ensuite, dans un tableau, ils devaient indiquer les informations demandées par REDI que le travailleur social n'a pas récoltées lors de la procédure actuelle. De plus, les travailleurs sociaux ont indiqué dans quelle mesure ils demandaient l'information lors de la procédure actuelle. Quatre niveaux étaient prévus, il s'agissait de « Toujours », « Parfois », « Rarement », « Jamais ».

Pour certaines données manquantes, les assistants sociaux ont indiqué que l'information est toujours demandée. En effet, pour le dossier traité, il n'était pas utile de demander l'information. Il s'agit par exemple de dépenses liées à une voiture sachant que la personne est handicapée.

Notons aussi que dans certains CPAS, les assistants sociaux demandent aux demandeurs d'aide sociale de fournir une série de documents écrits concernant leurs dépenses. Le travailleur social ne liste cependant pas toutes les dépenses possibles du bénéficiaire mais énumère systématiquement certaines dépenses comme le loyer, les charges énergétiques, le prix de la connexion Internet, le montant des crédits, le montant des dettes, etc. Il demande ensuite oralement s'il y a d'autres dépenses auxquelles doit faire face la personne. Ainsi, certaines dépenses comme l'assurance incendie, l'existence de la cotisation syndicale, l'assurance familiale, les frais bancaires, etc. peuvent être oubliées. Le tableau ci-dessous indique, pour les dossiers traités, le nombre de fois où la donnée était manquante.

Tableau 7: Nombre de fois où les données étaient manquantes dans REDI

/	Fréquence	/	Fréquence
Impôts province	17	Frais d'Internet	4
Assurance incendie	14	Assurance auto	3
Assurance familiale	13	Mutualité	3
Assurance maladie	11	Loyer garage	3
Assurance hospitalisation	10	Contribution fiscale	3
Contrôle technique	10	Fourniture scolaire	3
Réparation de la voiture	9	Droit d'inscription à l'école	3
Frais de déplacement	9	Frais de bois de chauffage	3
Frais bancaires	8	Frais de téléphone	2
Entretien de la voiture	7	Charges énergétiques	2
Frais scolaires	7	Dettes	2
Ticket modérateur	6	Autres revenus	1
Télévision par câble	6	Pension alimentaire	1
Dépenses extraordinaires	6	Bourse d'étude	1
Cotisation syndicale	6	Garde d'enfants	1
Transport (train, bus)	6	Epargne	1
Impôt de crise	6	Frais d'eau	1
Taxe de mise en circulation	5	Frais d'électricité	1
Remboursement de crédits	5	Frais de gaz	1
Présence d'un jardin	5	Frais de mazout	1

Nous constatons que l'information concernant le montant de l'impôt provincial est manquante 17 fois parmi les 35 dossiers traités. Ensuite, parmi les plus fréquentes, nous retrouvons l'assurance incendie (14), l'assurance familiale (13), l'assurance maladie (11), l'assurance hospitalisation (10) et le contrôle technique (10).

Les tableaux ci-dessous détaillent les fréquences observées pour chaque donnée manquante en les ventilant selon la mesure dans laquelle l'assistant social demande l'information au bénéficiaire. L'échelle étant « Toujours, Parfois, Rarement, Jamais ».

Tableau 8: Fréquence et mesure dans laquelle l'information manquante dans REDI est demandée par les assistants sociaux

Données manquantes	Jamais	%	Parfois	%	Souvent	%	Toujours	%
Ticket modérateur					5	83,33	1	16,67
Impôts provinciale	3	17,65	9	52,94	1	5,88	4	23,53
Assurance incendie	3	21,43	6	42,86	2	14,29	3	21,43
Assurance maladie	4	36,36	3	27,27	2	18,18	2	18,18
Assurance familiale	3	23,08	4	30,77	3	23,08	3	23,08
Assurance hospitalisation	4	40	2	20	2	20	2	20
Frais de téléphone					2	100		
Télévision par câble			4	66,67	1	16,67	1	16,67
Frais Internet					3	75	1	25
Dépenses extra	1	16,67	5	83,33				
Entretien de la voiture	2	28,57	3	42,86	2	28,57		
Réparation de la voiture	3	33,33	3	33,33	3	33,33		
Assurance auto			2	66,67			1	33,33
Taxe de mise en circulation			3	60			2	40
Contrôle technique	5	50	5	50				
Cotisation syndicale	1	16,67	2	33,33	2	33,33	1	16,67
Frais bancaires	4	50			1	12,5	3	37,5
Frais scolaires					6	85,71	1	14,29
Frais de déplacement	1	11,11	2	22,22	4	44,44	2	22,22
Mutualité					2	66,67	1	33,33
Pension alimentaire					1	100		
Charges énergétiques					1	50	1	50
Dettes					1	50	1	50
Remboursement					1	50	4	50
Loyer garage	1	33,33	1	33,33	1	33,33		
Transport train bus					5	83,33	1	16,67
Contribution fiscale			1	33,33	2	66,67		
Présence d'un jardin	2	40	3	60				
Bourse d'étude					1	100		
Fourniture scolaire	1	33,33	1	33,33	1	33,33		
Droit d'inscription à l'école	1	33,33	2	66,67				
Frais bois			1	33,33	2	66,67		
Garde d'enfants					1	100		
Impôt crise	5	83,33	1	16,67				
Epargne					1	100		
Frais eau					1	100		
Frais électricité							1	100
Frais gaz							1	100
Frais mazout							1	100

Précédemment, nous avons constaté que la plus forte fréquence était attribuée à l'assurance incendie avec un score de 17. Grâce au tableau ci-dessus, nous remarquons que cette information est rarement demandée dans 43% des cas. Par contre, dans 23% des cas, elle est toujours demandée. Quant à l'assurance familiale, dont la fréquence est de 14, elle n'est jamais demandé que dans 3 cas, soit environ une fois sur quatre.

Grâce à ce tableau, nous remarquons aussi que certaines données manquantes sont rarement ou jamais demandées par les travailleurs sociaux. Il s'agit de la présence d'un jardin et des montants du contrôle technique du véhicule, de l'impôt de crise (uniquement en Flandre), du droit d'inscription à l'école, et des dépenses supplémentaires (habillement, alimentation, mobilité, etc.).

4.3.2 Charges de travail et récolte des informations manquantes

Grâce à la mise à plat des résultats, nous avons constaté que certaines données étaient manquantes lorsque les assistants sociaux ont encodé les dossiers traités selon la procédure actuelle dans REDI. Cependant, les résultats ne sont pas uniformes et bien que certains assistants sociaux indiquent demander rarement ou jamais l'information manquante, d'autres répondent la demander parfois ou toujours. Finalement, cinq informations demandées par REDI sont rarement ou jamais récoltées. La question qui se pose est de connaître la difficulté pour le travailleur social d'obtenir ces informations.

- Présence d'un jardin

Cette information peut être récoltée oralement lors d'un entretien individuel avec le bénéficiaire

- Contrôle technique du véhicule

Le coût d'un contrôle technique est une dépense ponctuelle. Cette dépense ne doit être encodée dans REDI que lorsque la personne doit y faire face. Dans ce cas, elle pourra communiquer le montant soit lors de l'entretien individuel, soit par téléphone. Si elle bénéficie d'un plan de paiement, le travailleur social encodera le montant à payer mensuellement dans REDI.

- L'impôt de crise

L'impôt de crise est présent dans quelques communes flamandes (il s'agit souvent d'une mesure temporaire). Dans les cas rencontrés, deux montants fixes sont présents. L'un pour une personne isolée et l'autre pour des cohabitants. Si l'impôt de crise est en vigueur, son montant sera facilement connu par les assistants sociaux.

- Le droit d'inscription à l'école

Concernant droit d'inscription à l'école maternelle et primaire en Flandre, il existe le dispositif de « scherpe maximumfactuur », c'est-à-dire « facture maximale nette », qui détermine de manière stricte et précise les limites de montants que peuvent réclamer les écoles aux parents. Ces montants ont été inclus dans REDI et peuvent donc être utilisés par les travailleurs sociaux en Flandre.

En Wallonie, les frais scolaires, bien que de nombreuses actions aient été mises en place afin d'étendre le principe de gratuité à l'enseignement fondamental, secondaire et supérieur, varient fortement d'un établissement à un autre en Communauté Française. (Van Thielen & al., 2011).

Deux solutions s'offrent à l'assistant social en Wallonie et à Bruxelles afin de récolter l'information. Soit la personne connaît le montant exact, soit il est nécessaire de téléphoner à l'établissement scolaire pour obtenir l'information.

- Les dépenses supplémentaires

Les dépenses supplémentaires dans REDI représentent des coûts liés à une situation sociale spécifique. Il s'agira par exemple d'une personne handicapée qui doit acheter une chaise roulante, d'une femme enceinte devant acheter des vêtements de grossesse, d'une personne ayant des problèmes de santé l'obligeant à suivre un régime spécifique, etc. L'assistant social pourra, de par l'entretien individuel, entendre le parcours de vie de la personne, poser des questions, et s'assurer si la personne doit dépenser de l'argent pour des besoins spécifiques à sa situation.

4.3.3 Résumé

Au regard des informations manquantes dans REDI, nous avons constaté que cinq d'entre elles étaient rarement ou jamais demandées par les assistants sociaux lorsqu'ils effectuent la procédure actuelle. Deux de ces cinq informations manquantes devraient facilement être récoltés lors des entretiens individuels avec les bénéficiaires, il s'agit du fait de disposer d'un jardin et de l'existence possible de dépenses supplémentaire relatives à une situation particulière. La quatrième /, le contrôle technique automobile, est une dépense ponctuelle et pourrait être récoltée soit lors de l'entretien individuel, soit par téléphone si la personne ne connaît pas le montant exact. Quant à la cinquième /, le prix de l'inscription d'un enfant à un établissement scolaire, elle ne concerne que les CPAS de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette donnée pourrait être soit récoltée lors de l'entretien individuel grâce à un document écrit, soit via une démarche téléphonique auprès de l'établissement scolaire par l'assistant social.

Par conséquent, les démarches administratives entraînées par l'utilisation de REDI pourraient être un contact téléphonique avec le bénéficiaire ou bien un contact téléphonique avec l'établissement scolaire. Notons toutefois que dans les démarches administratives recensées dans la première partie de ce rapport, il est courant que l'assistant social contacte par téléphone le bénéficiaire mais aussi des institutions externes au CPAS comme les Services Publics de l'Emploi, l'ONAFTS, etc.

Au regard de notre analyse, nous postulons que la récolte des données pouvant être manquantes dans l'application REDI, n'entraîneront pas une augmentation fondamentale des démarches administrative.

4.4 Conclusion

A propos de notre premier sous-objectif, les chronométrages des différentes étapes mentionnées dans la procédure actuelle ont été regroupés afin d'obtenir le temps total. Ce dernier est, pour les dossiers sélectionnés, de 127 minutes. Le temps moyen demandé pour encoder ces dossiers dans REDI est de 16 minutes et 30 secondes. Quant à la procédure fictive, sur base des informations disponibles, elle demanderait en moyenne 101 minutes et permettrait de gagner 4 minutes.

Concernant les données manquantes, notre second sous-objectif, les informations jamais ou rarement demandées sont la présence d'un jardin, les montants du contrôlé technique, de l'impôt de crise (uniquement en Flandre), le droit d'inscription à l'école et les dépenses supplémentaires (habillement, alimentation, mobilité, etc.). Les démarches administratives supplémentaires nécessaires à la récolte de ces informations manquantes pourraient être un contact téléphonique avec le bénéficiaire ou bien avec l'établissement scolaire. Etant donné que ces tâches sont déjà réalisées par certains assistants sociaux. Nous postulons que l'utilisation de REDI ne devrait pas entraîner de démarches administratives supplémentaires.

Au regard du gain de temps entraîné par la procédure fictive, du temps disponible pour la rédaction d'un rapport écrit, au regard des démarches administratives restant équivalentes, nous postulons que l'utilisation de REDI dans les CPAS n'entraînera pas une charge administrative supplémentaire pour les travailleurs sociaux.

De plus, les assistants sociaux demandent aux demandeurs d'aide social d'apporter une série de documents écrits concernant leurs dépenses. Une systématisation de cette demande, couplée à une habitude de l'utilisation de REDI devrait apporter un gain de temps supplémentaire. Enfin, si l'information manquante dans REDI est introuvable, l'assistant social a la possibilité d'inclure le montant du budget de référence, qui est la somme minimum garantissant une vie digne.

5 Module de travail 4: effectivité des budgets de référence comme un instrument d'accompagnement pour les bénéficiaires et les assistants sociaux

5.1 Problématique et méthode de recherche

Dans le module 4, nous avons analysé, via notre intervention, dans quelle mesure l'utilisation de REDI comme instrument éducatif peut permettre aux bénéficiaires de renforcer leur gestion budgétaire, et aux assistants et aux conseillers de renforcer l'évaluation des conditions de vie et la conduite d'une politique d'inclusion sociale.

Concrètement, nous avons distribué deux questionnaires auprès des conseillers du CPAS et des assistants sociaux: le premier avant l'introduction du projet de recherche (et avant la présentation de REDI et des budgets de référence) et le second après le projet de recherche. Les questionnaires pour les assistants sociaux portaient sur l'empowerment et l'expérience apportée par l'accompagnement individuel. Les questionnaires des conseillers visaient à évaluer dans quelle mesure les budgets de référence pour une vie digne et l'application web associée peuvent aider dans la prise de décision sur le droit à l'aide sociale ("droit à la dignité" art. 1 de la loi des CPAS). Avant d'examiner les résultats, nous détaillons ce que mesurent les questionnaires.

Les CPAS participants ont été invités à sélectionner six bénéficiaires pour réaliser ce module de travail. Il a été décidé de ne pas octroyer les montants de soutien financier supplémentaire (SFS) calculés à l'aide de REDI et de se concentrer sur la valeur éducative de l'instrument. La décision fut donc de proposer REDI aux CPAS comme un outil pouvant être utilisé à la fois comme un point de référence pour l'octroi de soutien supplémentaire, mais aussi pouvant être utilisé pour accompagner le bénéficiaire. Après la réunion du comité d'accompagnement, il a été décidé que le quatrième module de travail se concentrerait essentiellement sur l'efficacité de l'utilisation des montants de référence pour accompagner (individuellement) les bénéficiaires. Le comité d'accompagnement a donc souhaité que le quatrième module de travail se concentre sur l'utilisation des budgets de référence pour accompagner les bénéficiaires. Afin de mesurer l'effectivité de l'accompagnement, un questionnaire a été distribué avant et après les quatre séances individuelles.

Afin d'aider les assistants sociaux pour la réalisation de l'accompagnement individuel, nous avons réalisé un scénario (voir en annexe: déroulement du module 4 pour plus d'informations) s'appuyant sur les résultats d'une étude antérieure pour une gestion budgétaire efficace (Brodala, Dirickx & Storms, 2011).⁶ Dans ce scénario, nous expliquons comment REDI peut être utilisé dans le cadre d'un accompagnement individuel en vue de permettre aux bénéficiaires de gérer d'une manière durable et autonome leur propre budget. Selon le modèle théorique du changement de comportement (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992), il est essentiel que l'accompagnement permette d'identifier dans quelle phase du changement se trouve le bénéficiaire, afin d'activer le changement de comportement durable. Dans le document décrivant le scénario, nous avons expliqué les différentes phases aux assistants sociaux. Néanmoins, il est très important que les bénéficiaires soient motivés à gérer durablement leur propre budget. Nous avons inclus dans le scénario quelques techniques d'autocontrôle telles que: la réalisation de comptes-mentaux (représentations mentales des dépenses), la formulation d'objectifs sur le long terme, les deadlines et les actions concrètes réalisables.

⁶ Brodala, J., Dirickx, E. & Storms, B. (2011), *Effectief budgetmanagement. Hoe komen tot duurzame gedragsverandering?, Werkpakket 4: Eerste aanzet tot draaiboek vorming*, Geel: Katholieke Hogeschool Kempen

Dans la pratique, l'accent est davantage mis sur l'accompagnement individuel et l'enseignement de techniques d'autocontrôle et moins sur l'utilisation de REDI. En effet, selon les assistants sociaux, il est difficile de travailler avec des montants de référence dont les bénéficiaires ne disposent souvent pas. Certains d'entre eux ont néanmoins calculé un montant de référence, et dans la mesure du possible, en ont discuté avec leurs bénéficiaires.

Pour sélectionner les bénéficiaires, les CPAS ont reçu les consignes suivantes:

- Maîtrise suffisante de la langue française
- Compétences minimales pour gérer l'argent: lire, écrire, compter
- Pas de dépendance (aiguë)
- Disposer de suffisamment de budget pour permettre de dépenser l'argent différemment
- Etre en mesure de réaliser des progrès en vue de gérer leurs budgets

5.2 Pré-test (T0) et post-test (T1): analyse des données des bénéficiaires

Dans ce paragraphe, nous présentons les données recueillies par l'intermédiaire des questionnaires distribués à deux moments distincts aux bénéficiaires. Le premier avant de débiter l'accompagnement individuel et le second une fois l'accompagnement achevé. Entre le pré et le post-test se sont déroulés environ trois mois. L'accompagnement effectif s'est déroulé sur une période de deux mois.

Premièrement, nous examinons le profil des bénéficiaires ayant participé à l'étude. Pour cela, nous nous appuyons sur les données du pré-test. Deuxièmement, nous présentons les résultats du post-test (c'est à dire après l'accompagnement) et nous examinons s'il y a eu des changements.

5.2.1 Profil des bénéficiaires ayant participé à la recherche

Le Tableau 9 présente les principales caractéristiques des bénéficiaires ayant participé à l'accompagnement individuel dans le cadre du quatrième module de travail. 59 bénéficiaire ont débuté l'accompagnement avec un travailleur social, et 50 ont rempli le questionnaire post-test. Certains bénéficiaires ont décroché (en passant par exemple, d'une commune à une autre, ou pour des problèmes familiaux ou relationnels). En plus de ces échecs, nous avons été confrontés à des bénéficiaires qui pour diverses raisons n'ont pas rempli le questionnaire final (hospitalisation, réponse tardive, etc.).

Pour donner une image du profil des bénéficiaires qui ont participé à l'étude, nous utilisons uniquement les données de la première mesure (T0) car ce groupe est plus important que lors du post-test.

Tableau 9 : Aperçu des principales caractéristiques démographiques des bénéficiaires lors du pré-test

	Temps 0	Non disponible
N	59	
Hommes	32%	0
Age	42,53	1
Ecart-type de l'âge	12,60	
Bénéficiaires avec enfants	36%	4
Bénéficiaires ayant un partenaire vivant au domicile	6,80%	15
Formation scolaire		14
Bénéficiaires diplômés de l'enseignement supérieur	11,10%	
Bénéficiaires diplômés de l'enseignement secondaire	33,30%	
Bénéficiaires diplômés de l'enseignement primaire ou secondaire inférieur	55,60%	
Activité		6
Bénéficiaires travaillant à temps plein	5,66%	
Bénéficiaires travaillant à temps partiel	7,55%	
Bénéficiaires sans emploi	20,75%	
Bénéficiaires pensionnés	7,55%	
Bénéficiaires en incapacité de travail	33,96%	
Bénéficiaires du revenu d'intégration sociale	13,21%	
Bénéficiaires inactifs (personnes au foyer)	11,32%	
Nombre d'années depuis que le bénéficiaire est inscrit au CPAS	6,73	9
Ecart-type du nombre d'années d'inscriptions au CPAS	7,76	

Dans le tableau ci-dessus, nous pouvons constater que 32% des bénéficiaires sont de sexe masculins et 68% de sexe féminin. En moyenne, les participants sont âgés de 42,53 ans et inscrits au CPAS depuis en moyenne 6,73 ans. Parmi les bénéficiaires, 36% ont des enfants et 6,8% vivent avec un partenaire. Plus de la moitié des participants ont au maximum un diplôme de l'enseignement primaire ou secondaire inférieur (55,6%), un tiers des participants a un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (33,3%) et enfin, 11,1% des participants ont un diplôme de l'enseignement supérieur. Un peu plus de la moitié des participants sont en incapacité de travail (33,96%) ou au chômage (20,75%). Un petit groupe a droit au soutien RIS (13,21%), est inactif (11,32%) ou travaille à temps plein (5,66%) ou à temps partiel (7,55%). 7,55% des participants sont pensionnés.

Quelques questions concernant la situation face à l'endettement ont été posées aux assistants sociaux s'occupant des bénéficiaires. Le Tableau en annexe 1, contient les données ventilées selon la Région flamande, la Région wallonne et le Région de Bruxelles-Capitale.

Tableau 10: Aperçu de la situation face à l'endettement

N	53	
Pas de dettes	16	30,20%
Dettes	37	69,80%
Dettes, mais pas en règlement collectif de dettes	30	56,60%
Dettes, et en règlement collectif de dettes	7	13,20%

Etant donné que la santé des bénéficiaires et de leur famille est souvent un facteur très stressant qui (peut) déterminer la situation financière de la famille, le questionnaire contenait une question relative à l'état de santé général des bénéficiaires et de leur famille.

Un peu plus d'un quart des bénéficiaires déclarent que leur santé est médiocre à très médiocre (voir Tableau 11). En outre, 53% des bénéficiaires déclarent qu'au moins une personne de leur famille a une très mauvaise santé (il n'est pas toujours clair s'il s'agit d'un cohabitant ou non). Si nous prenons les bénéficiaires qui ont une mauvaise ou très mauvaise santé, combiné avec les données sur la famille, 65% des ménages au T0 ont au moins un membre (que ce soit le bénéficiaire ou un membre de la famille) ayant une mauvaise santé.

Tableau 11: Estimation de l'état de santé

	Temps 0		Temps 1	
	N	%	N	%
N	58		47	
Très bon	5	8,62%	4	8,50%
Bon	13	22,41%	13	27,70%
Plus ou moins bon	25	43,10%	20	42,60%
Mauvais	13	22,41%	8	17,00%
Très mauvais	2	3,45%	2	4,30%

Le Tableau en annexe 6 donne un aperçu de l'état de santé ventilé selon la Région et le Tableau en annexe 7 examine s'il y a un lien avec la présence ou l'absence de dettes.

Lors des deux mesures, la majorité des bénéficiaires ont déclaré avoir vécu des changements importants aux cours des derniers mois. De loin, le changement majeur est l'état de santé (personnel ou d'un membre de la famille), suivie par des changements dans la structure familiale. Ceci indique que la plupart des bénéficiaires ont suivi l'accompagnement individuel dans un moment de leur vie relativement turbulent et semblent ne pas connaître beaucoup de stabilité.

Tableau 12: Changements perçus au cours des derniers mois

	Temps 0		Temps 1	
	N	%	N	%
N	58		47	
Bénéficiaires ayant connu des changements importants dans leur vie au cours des derniers mois	48	82,80%	28	59,60%
Changement dans la composition de famille	17	35,40%	10	35,70%
Changement dans l'environnement de travail	11	22,90%	6	21,40%
Changement au niveau du logement	12	25,00%	5	17,90%
Changement au niveau de la santé	21	43,80%	11	39,30%
Autres changements	13	27,10%	9	32,10%

Note: les pourcentages de changements spécifiques présentés dans ce tableau ont été calculés uniquement pour le groupe de bénéficiaires ayant signalé l'existence de changements.

5.2.2 Résultats de l'intervention

Avant et après l'accompagnement individuel, nous avons distribué les questionnaires aux bénéficiaires dans le but de vérifier si des évolutions peuvent être remarquées grâce au processus d'accompagnement. Ces questionnaires portent sur la perception de l'empowerment, et comprennent également des indicateurs mesurant le comportement financier "sain", le degré de contrôle, la compréhension des dépenses et des revenus, les attitudes par rapport à la planification financière sur le long terme et l'évaluation subjective de l'accompagnement individuel.

5.2.2.1 Comportement financiers

Quatre questions provenant de l'étude pilote de l'OCDE sur l'éducation financière (Atkinson & Messy, 2012⁷) ont été utilisées en vue de mesurer le comportement financier. Par analogie avec l'étude pilote menée dans divers pays par l'OCDE (International Network on Financial Education (INFE)), nous calculons également la proportion de répondants qui ont habituellement ou toujours les comportements en question.

Un large groupe de bénéficiaires déclare bien réfléchir avant d'acheter quelque chose et veillent à payer leurs factures à temps. Un plus petit groupe, composé de plus de la moitié des répondants, dit fixer des objectifs à long terme et tout faire pour y parvenir. Ce pourcentage légèrement inférieur des objectifs à long terme n'est pas exceptionnel et est comparable aux chiffres de l'échantillon de l'étude pilote de l'OCDE (voir Tableau en annexe 8).

En outre, une question a été ajoutée en s'inspirant d'une étude menée par la FSA⁸ (Financial Services Authority) au Royaume-Uni: "J'essaie de mettre de l'argent de côté pour les grosses dépenses".

⁷ Atkinson, A. and F. Messy (2012), "Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 15, OECD Publishing.

⁸ Atkinson, A., McKay, S., Kempson, E., et al. (2006). Levels of financial capability in the UK: Results of a baseline survey. Bristol: University of Bristol. Financial Services Authority Consumer Research Report 47

Tableau 13: Le comportement financier des participants: déclarations des bénéficiaires

	Temps 0		Temps1	
	Habituellement ou toujours		Habituellement ou toujours	
	N	%	N	%
Avant d'acheter quelque chose, je réfléchis si j'en ai les moyens	52	88,1%	43	86,0%
Je paie mes factures à temps	49	86,0%	42	84,0%
J'examine mes finances de près	47	81,0%	41	83,7%
Je me fixe des objectifs à long terme et je fais tout pour les atteindre	31	54,4%	31	62,0%
J'essaie de mettre de l'argent de côté pour les dépenses importantes*	21	37,50%	27	56,3%

* Cette question vient de la recherche de la FSA aux Royaume-Uni

En regardant l'évolution entre le pré-test et le post-test, il n'y a pas de changement majeur significatif à noter (voir Tableau en annexe 9), à l'exception⁹, en T1, de fixer des objectifs à long terme et de faire tout pour les atteindre, par rapport à T0. De même, nous notons une évolution similaire concernant le fait de mettre de l'argent de côté pour les dépenses importantes.¹⁰

Les moyennes des cinq éléments du comportement ont été additionnées pour former un score unique. Nous avons examiné¹¹ s'il existe des différences entre les scores moyens pour le comportement de "bonne santé financière". Et ce par Région¹², en fonction de la présence de dettes, en fonction de la présence ou l'absence de graves problèmes de santé dans la famille. Il semble n'y avoir aucune différence significative entre ces groupes.

En outre, nous avons analysé l'évolution du changement entre les deux mesures selon la Région, l'endettement, la présence ou l'absence de problèmes de santé graves, et des changements perçus au cours des derniers mois. Ceci afin de vérifier s'il y a des effets d'interaction entre ces facteurs et les mesures du comportement financier.

Ces analyses ne montrent pas de différence significative entre les deux mesures, ce qui signifie qu'il n'y a aucune raison distincte d'expliquer l'évolution entre les points de mesure en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles, selon l'endettement, l'état de santé ou en fonction de la déclaration de changements importants au cours des derniers mois.

En outre, nous avons demandé au bénéficiaire s'il épargne, et combien. Dans le Tableau 14, nous constatons que la majorité d'entre eux n'épargnent pas. Inversement, dans le post-test, les bénéficiaires épargnent nettement plus. Les montants varient considérablement, de sorte que certains épargnent entre 40€ et 50€ par année, tandis que d'autres parviennent à économiser jusqu'à 600€ par mois. En moyenne, les répondants ont indiqué pouvoir épargner une quantité de 1200€¹³ par an. Le tableau 5 en annexe montre l'évolution du comportement d'épargne entre les deux mesures.

⁹ Analyse des mesures répétées comparant les réponses de 47 bénéficiaires pour des deux mesures: $F(1,47) = 3.99, p < .06, \eta^2 = .08$

¹⁰ Analyse des mesures répétées comparant les réponses de 47 bénéficiaires pour des deux mesures : $F(1,47) = 3.99, p < .06, \eta^2 = .08$

¹¹ Ces analyses ne sont pas incluses dans le rapport même ou dans l'annexe si les résultats ne sont pas significative. Pour les résultats significatifs, nous avons inclus des tableaux dans le texte ou dans l'annexe

¹² Seulement Flandre et Wallonie car Bruxelles a peu de réponses

¹³ L'écart-type est ici 1915, ce qui indique que les différences entre les montants sont très importantes et très étalées sur toute la distribution.

Tableau 14: Situation face à l'épargne : déclarations subjectives

	Temps 0		Temps 1	
	N	%	N	%
N	59		50	
Oui, j'épargne un montant plus ou moins fixe par mois	10	16,95%	23	46,0%
Oui, j'épargne de temps en temps	12	20,34%	10	20,0%
Non, je n'épargne pas	37	62,71%	17	34,0%

Une constatation importante est sans doute que le comportement signalé change de manière significative entre les deux mesures: dans la première mesure, environ 40% des bénéficiaires déclarent épargner, tandis que dans le post-test, ce résultat est passé à plus de 66%. Le Tableau en annexe 2 propose la répartition entre les trois Régions. Nous indiquons également dans l'annexe s'il y a un lien entre le comportement d'épargne et l'état de santé ou l'endettement (voir le Tableau en annexe 3 et Tableau en annexe 4).

5.2.2.2 Attitudes financières sur le long terme

Pour évaluer les attitudes financières, nous avons pris trois questions venant de l'étude pilote de l'OCDE visant à évaluer l'attitude positive ou négative par rapport à une planification sur le long terme des finances: "J'ai plus de satisfaction à dépenser de l'argent plutôt qu'à en épargner", "Je préfère me consacrer à aujourd'hui plutôt qu'à demain" et "L'argent est fait pour être dépensé". En outre, une question supplémentaire, inspirée de l'étude de la FSA¹⁴ au Royaume-Uni a été ajoutée: "Je préfère épargner plutôt que de dépenser de l'argent que je n'ai pas".

Etant donné qu'une attitude positive à long terme est souvent nécessaire pour obtenir une situation financière saine, nous avons, par analogie avec l'étude pilote de l'OCDE, observé la proportion de bénéficiaires ayant une perspective sur le long terme (et donc pas du tout d'accord ou plutôt pas d'accord avec les trois premiers énoncés, ou bien totalement d'accord ou plutôt d'accord avec la dernière question).

Nous observons qu'environ la moitié des gens ont une attitude positive sur le long terme. En comparaison, les chiffres provenant de l'étude pilote de l'OCDE sont présentés dans le Tableau en annexe 10. En comparant avec d'autres pays européens, nous constatons que ces chiffres indiquant les proportions de personnes ayant une vision sur le long terme ne sont pas très différents.

¹⁴ Atkinson, A., McKay, S., Kempson, E., et al. (2006). Levels of financial capability in the UK: Results of a baseline survey. Bristol: University of Bristol. Financial Services Authority Consumer Research Report 47

Tableau 15: Attitude financière sur le long terme: OCDE

	Temps 0		Temps 1	
	Pas du tout d'accord ou pas d'accord		Pas du tout d'accord ou pas d'accord	
	N	%	N	
Je préfère dépenser de l'argent plutôt que d'en épargner	27	47,4%	29	60,4%
Je préfère me consacrer à aujourd'hui plutôt qu'à demain	27	48,2%	22	44,9%
L'argent est fait pour être dépensé	27	47,4%	25	52,1%

Note: N au T0 = 56; N au T1 = 48

Tableau 16: Attitudes financières sur le long terme: FSA

	Temps 0		Temps 1	
	Tout à fait d'accord ou d'accord		Tout à fait d'accord ou d'accord	
Je préfère épargner plutôt que de dépenser de l'argent que je n'ai pas	36	62,1%	30	63,8%

Note: N au T0 = 56; N au T1 = 48

Comme nous pouvons le constater, il n'y a pas de changement significatif entre le pré-test et le post-test (voir Tableau en annexe 11).

Ici aussi, les moyennes des scores des trois composants provenant de l'OCDE ont été additionnées pour former un score unique (la dernière question n'a pas été incluse car elle réduit la fiabilité de l'échelle). Aucune différence significative n'a été observée selon les trois Régions, l'endettement, ou une mauvaise santé au sein de la famille.

Il n'y a également aucune différence significative à propos de l'évolution des résultats entre le pré-test et le post-test selon la Région, l'absence ou la présence de dettes, de graves problèmes de santé et un changement survenu au cours des derniers mois.

5.2.2.3 Présence de contrôle sur les affaires concernant l'argent

Un des points sur lequel l'accompagnement individuel dans le module de travail 4 peut avoir un impact, est l'idée ou la vision que les bénéficiaires ont de leurs dépenses et revenus. Cela pourrait conduire à une meilleure gestion de l'argent. Par conséquent, quelques questions ont été rédigées à propos de la compréhension de leurs dépenses (voir le Tableau 17).

Tableau 17: Présence de contrôle sur les affaires concernant l'argent: déclarations des bénéficiaires

	Temps 0		Temps 1	
	Souvent ou toujours		Souvent ou toujours	
	N	%	N	%
Je sais combien je dépense mensuellement pour les différentes catégories de coûts	54	93,1%	44	89,8%
Je sais combien représente le total de mes dépenses mensuelles concernant mes besoins vitaux	43	72,9%	40	81,6%
Je sais combien d'argent je dépense chaque mois pour différents besoins quotidiens	39	66,1%	34	69,4%
Je tiens la comptabilité de mes dépenses	29	50,0%	30	61,2%
Je distingue facilement les dépenses nécessaires et les petits extra	42	72,4%	41	83,7%

Note: N au T0 = 56; N au T1 = 49

Lorsque nous regardons l'évolution entre le pré-test et le post-test, nous remarquons une augmentation presque significative¹⁵ de la prise de conscience du montant mensuel dépensé pour les besoins vitaux (voir Tableau en annexe 12). Cela n'est pas surprenant car la majorité des clients sont suivis budgétairement par leur CPAS, et seuls les frais couvrant les besoins quotidiens sont à leur charge. Les coûts fixes sont généralement payés sur ordre de l'assistant social ou bien du médiateur de dettes.

Si nous combinons les questions sur l'idée du contrôle sur les affaires concernant l'argent en score unique, nous constatons que l'échelle est suffisamment fiable. Toutefois, il n'y a pas de différence significative selon la Région, l'endettement, ou la santé.

Ici aussi, aucune différence significative n'est à constater entre les deux tests selon la Flandre, la Wallonie et Bruxelles, entre la présence ou l'absence de dettes, selon la mauvaise santé ou selon les changements survenus au cours des derniers mois.

5.2.2.4 Auto confiance financière

La perception subjective d'être capable de réguler sa situation financière (auto efficacité financière) est souvent liée aux décisions financières saines. Afin de mesurer ce sentiment de confiance dans cette recherche, nous avons utilisé une question (provenant de Xiao, Tang, Serido, & Shim, 2011¹⁶). « J'ai confiance en mes capacités à gérer mon argent ».

¹⁵ $F(1,48) = 3.091, p < .09, \eta^2 = .06$

¹⁶ Xiao, J. J., Tang, C., Serido, J., Shim, S. (2011). Understanding risky credit behaviors of college students: Roles of financial knowledge, parental socioeconomic status, and planned behavior factors. *Journal of Public Policy and Marketing*.

Tableau 18: Auto confiance financière

	Temps 0		Temps 1	
	Tout à fait d'accord ou d'accord		Tout à fait d'accord ou d'accord	
	N	%	N	%
J'ai confiance en mes capacités à gérer mon argent	23	40,4%	28	57,1%

Note: N au T0 = 56; N au T1 = 49

Il y a une légère augmentation significative¹⁷ du score moyen entre les deux mesures: avant l'accompagnement individuel, le bénéficiaire moyen n'était pas vraiment sûr de ses capacités à gérer son argent. Nous voyons qu'il est plus sûr après le passage de l'accompagnement individuel du module 4 (voir Tableau en annexe 13).

Il semble y avoir une différence significative¹⁸ entre les bénéficiaires avec et sans dettes, dans la mesure où ils se sentent confiants vis-à-vis de leurs capacités à gérer leur argent: les bénéficiaires endettés sont moins confiants (score moyen de 3 avec un écart-type de 1,1) tandis que les bénéficiaires non-endettés sont plus confiants (score moyen de 4 avec un écart-type de 1).

Il n'y a pas d'évolution à remarquer entre les deux mesures selon les différents variables (Régions, endettement, mauvaise santé ou non, avec ou sans changement importants).

5.2.2.5 Sentiment de parvenir à joindre les deux bouts

Enfin, nous avons posé des questions sur le sentiment de parvenir à joindre les deux bouts en fin de mois ainsi que sur le sentiment de dignité. La moitié des bénéficiaires indiquent être souvent ou toujours à court d'argent à la fin du mois et ne pas disposer de suffisamment d'argent pour vivre dignement.

Tableau 19: Sentiment de pouvoir joindre les deux bouts à la fin du mois

	Temps 0		Temps 1	
	Souvent ou toujours		Souvent ou toujours	
	N	%	N	%
Je sens que je manque d'argent pour vivre dans la dignité	30	52,6%	27	56,3%
Je suis à court d'argent à la fin du mois	26	46,4%	20	40,8%

Note: N au temps 0 = 57 ; N au temps 1 = 49

Lorsque nous observons l'évolution entre les deux mesures, il n'y a pas de changement important à noter, et pas d'évolution différente selon les groupes (voir le Tableau en annexe 14).

5.2.2.6 Empowerment

Afin de vérifier si l'implémentation de REDI dans la pratique de l'accompagnement individuel du module 4 aide les bénéficiaires, des questions ont été incluses afin de mesurer le degré

¹⁷ F(1, 46) = 3.43, p<.08, Eta² = .07

¹⁸ F(1,49)= 9.28, p<.01, eta² = .16

d'empowerment des bénéficiaires. A cet effet, nous utilisons une forme modifiée de l'échelle d'empowerment de Rogers, Chambellin, Ellison, et Crean (1997¹⁹). Ce questionnaire en anglais est fréquemment utilisé de manière empirique (177 citations dans le Web of Sciences) et bénéficie dans la langue anglaise d'une fiabilité et d'une validité prouvée.

Une simple traduction en néerlandais effectuée par Castelein et al (2008)²⁰ et Boevink, Kroon & Giesen (2009)²¹ n'est pas suffisamment fiable. Par conséquent, ces auteurs ont choisi d'élaborer le processus de construction du questionnaire pour la langue néerlandaise. Les composants qui ont été testés étaient basés sur une exploration conceptuelle de la notion d'empowerment dans la langue néerlandaise (Boevink e.a., 2008). Quatre dimensions ont été sélectionnées, l'appartenance, la sagesse, l'autogestion et le soutien social²². L'appartenance ou lien significatif est le sentiment d'appartenance envers quelqu'un d'autre et est mesuré par des questions telles que "Je peux partager mes expériences avec quelqu'un d'autre", "J'ai le sentiment d'appartenir à un groupe". La sagesse se réfère aux stratégies que les gens utilisent pour faire face à leurs propres vulnérabilités et est appréhendée à l'aide des questions "Je sais faire face aux problèmes rencontrés" et "Je décide de devenir maître de ma vie". L'autogestion comprend le développement d'un sentiment de confiance et est explorée avec des questions comme "Je peux dépasser mes limites" et "Je sais ce dont je suis capable et ce dont je ne suis pas capable". Enfin, le soutien social se réfère à l'assistance de l'environnement et la présence d'une aide sociale, avec les questions "Je peux obtenir un soutien approprié en cas de besoins" et "Je peux compter sur mon entourage".

Il y a une différence significative²³ entre la Flandre et la Wallonie pour les scores de l'empowerment des bénéficiaires lors de la mesure T0. Cela est principalement dû à des scores plus élevés en Wallonie pour la sous-échelle « sagesse » et « autogestion » (respectivement une moyenne de 4,03 et un écart-type de 0,59 et une moyenne de 4,01 et un écart type de 0,76) par rapport à la Flandre (respectivement, une moyenne de 3,59 avec un écart-type de 0,47 et une moyenne de 3,61 avec un écart-type de 0,64). Nous ne pouvons pas indiquer pour le moment dans quelle mesure ces différences sont dues aux bénéficiaires ou bien aux nuances de la langue utilisée dans les questionnaires. Le score de Bruxelles –également plus élevé- suggère que les nuances linguistiques puissent être prises en considération. L'absence de différence entre les trois Régions dans le post-test indique, selon nous, que les nuances linguistiques ne sont pas seulement concernées (sinon, la même différence devrait être présente dans le post-test).

Le Tableau en annexe 16 présente les scores obtenus pour les différentes sous-échelles du pré et du post-test. Il n'y a pas de tendance claire qui apparaisse entre la mesure T0 et la mesure T1.

Lorsque nous considérons l'évolution du score d'empowerment entre les deux mesures (voir la Figure 2), nous constatons que cette évolution apparaît quelque peu différente en Flandre et en Wallonie: avec une légère augmentation en Flandre entre les deux mesures, et une très légère diminution en Wallonie.

¹⁹ Rogers, E. S., Chamberlin, J., Ellison, M., & Crea, T. (1997). A consumer-constructed scale to measure empowerment. *Psychiatric Services*, 48(8), 1042-1047

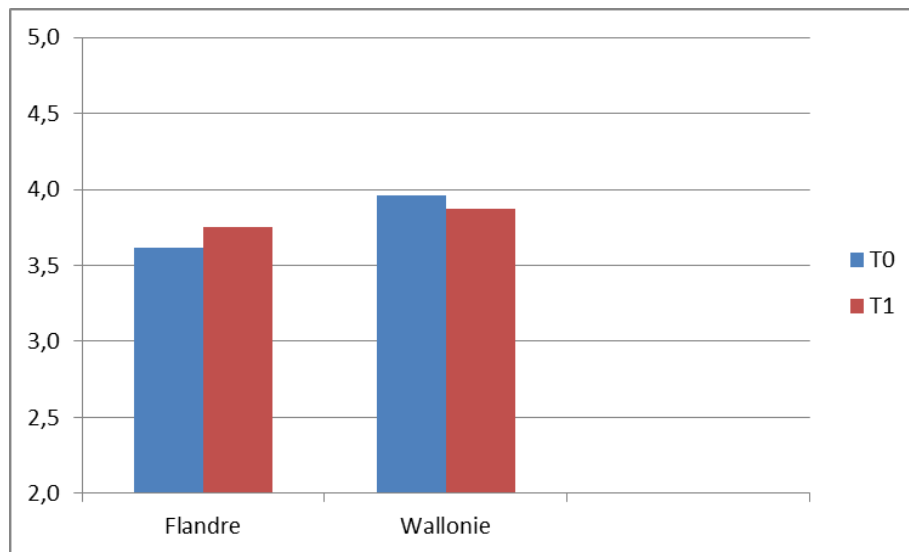
²⁰ Castelein, S., Gaag, M. vd., Bruggeman, R., van Busschbach, J. & Wiersma, D. (2008) Measuring empowerment among people with psychotic disorders: a comparison of three instruments. *Psychiatric Services*, 59, 11.

²¹ Boevink, W., H. Kroon, & F. Giesen (2009). *De Nederlandse Empowerment vragenlijst*. Utrecht: Trimbos-instituut

²² Compte tenu de l'applicabilité du questionnaire pour cette population particulière, nous avons choisi d'abandonner les sous-échelles "participation communautaire" et "assistance professionnelle" dans le cadre de la recherche REDI.

²³ $F(4,49) = 2.48, p < .06, \eta^2 = .17$

Figure 2: Evolution du score d'empowerment entre les deux mesures, pour la Flandre et la Wallonie



5.2.2.7 Evaluation du CPAS

Nous avons également évalué (1) dans quelle mesure les bénéficiaires estiment que le soutien reçu du CPAS est justifié, compte tenu de leur situation et (2) dans quelle mesure les bénéficiaires sont traités équitablement par le CPAS. Ces deux questions évaluent respectivement l'équité de revenu et la justice procédurale, deux facteurs importants concernant la légitimité des autorités et des instances supérieures.

Comme le montre le

Tableau 20, pratiquement tous les bénéficiaires sont d'accord ou tout à fait d'accord avec les deux affirmations. Il est possible qu'ils soient tout à fait satisfaits de la manière dont le CPAS les traite. Cependant, les bénéficiaires ont peut-être des doutes sur l'anonymat de leurs réponses. Il est également possible que l'énoncé "le soutien financier perçu est justifié compte tenu de ma situation" aurait été interprété différemment de notre intention initiale. Il s'agit d'une question portant sur l'équité du soutien financier et matériel reçu par le CPAS (cette aide est-elle proportionnelle à ce que le bénéficiaire pense avoir besoin et à ce dont il a effectivement besoin ?). Elle pourrait se comprendre (en partie) comme une question concernant la mesure de leur "droit" à recevoir ce soutien ou être interprétée comme un soutien émotionnel de la part du CPAS.

Tableau 20: Evaluation du CPAS

	Temps 0		Temps 1	
	Tout à fait d'accord ou N	d'accord %	Tout à fait d'accord ou N	d'accord %
Compte tenu de ma situation, le soutien perçu est justifié	32	91,4%	28	84,8%
Globalement, je suis traité équitablement par le CPAS	53	94,6%	45	95,7%

Il n'y a pas de changement important entre les deux mesures. Des différences significatives²⁴ ont été notées entre les CPAS de Flandre et de Wallonie. Comme le montre le Tableau 21, l'évaluation en Wallonie sur les deux mesures est beaucoup plus positive qu'en Flandre. Encore une fois, ce n'est pas uniquement une question liée à la langue, car lorsque nous regardons les différences entre les questionnaires néerlandais et français (en incluant Bruxelles), les différences diminuent.

Tableau 21: Evaluation des CPAS, pour la Flandre et la Wallonie

			Flandre	Wallonie
Temps 0	Compte tenu de ma situation, le soutien perçu est justifié	AVG	4,11	4,80
		SD	0,68	0,41
	Globalement, je suis traité de manière équitable par le CPAS	AVG	4,44	4,87
		SD	0,62	0,35

²⁴ $F(2,30) = 5.76, p < .01, \eta^2 = .28$ op T0 en $F(2,24) = 4.04, p < .05, \eta^2 = .25$ op T1

Temps 1	Compte tenu de ma situation, le soutien perçu est justifié	AVG	3,82	4,56
		SD	0,87	0,73
	Globalement, je suis traité de manière équitable par le CPAS	AVG	4,36	4,75
		SD	0,50	0,45

5.2.2.8 Evaluation de l'accompagnement individuel du module de travail 4

Enfin, les bénéficiaires ont répondu à des questions concernant la mise en œuvre de l'accompagnement individuel du module de travail 4.

Les bénéficiaires étaient très positifs par rapport à l'accompagnement. Seulement une personne a trouvé l'accompagnement inutile, et plus de 80% des participants souhaitent pouvoir poursuivre l'accompagnement. En outre, ils déclarent que la rédaction sur papier (planification anticipative) de leurs dépenses ainsi que l'accompagnement leur a permis de mieux comprendre leurs dépenses.

Tableau 22: Evaluation de l'accompagnement individuel dans le module de travail 4

	Temps 0	
	Tout à fait d'accord ou d'accord	
	N	%
J'ai trouvé l'accompagnement individuel utile	43	91,5%
Grâce à l'accompagnement individuel, j'ai réussi à obtenir une meilleure vision de mes dépenses et revenus	41	87,2%
Ecrire mes dépenses m'aide à obtenir une bonne vision de ce que je peux dépenser mensuellement	37	80,4%
Grâce à la formulation de mes propres objectifs, j'ai réussi à mieux gérer mon argent	33	73,3%
Si possible dans l'avenir, je souhaiterais certainement encore participer à l'accompagnement individuel	38	82,6%
Je recommanderai cet accompagnement à d'autres personnes	40	88,9%

Il a également été demandé aux bénéficiaires s'ils appliqueront certaines choses apprises durant l'accompagnement individuel. 36 répondants sur 45 ont répondu par l'affirmative (80%). Les aspects pour lesquels les bénéficiaires ont répondu par l'affirmative sont recensés dans le Tableau en annexe 17.

Il n'y a pas de différence dans l'évaluation de l'accompagnement individuel entre la Flandre et la Wallonie, entre les bénéficiaires endettés et non endettés ou selon l'état de santé.

5.2.2.9 Relation entre les différents indicateurs lors des deux mesures

Outre l'évolution entre le comportement pré et post-test, comme par exemple le comportement financier, il est également intéressant d'examiner dans quelle mesure les facteurs peuvent intervenir, et comment ce qui a été mesuré pendant le pré-test a déterminé la phase finale (post-test).

Nous allons tout d'abord examiner le lien entre les indicateurs à l'aide de la corrélation de Pearson. Dans le Tableau 23, ces relations entre différentes échelles sont présentées.

Entre les deux mesures, nous remarquons une forte corrélation entre le comportement financier²⁵ et le contrôle/la conscience financière²⁶. Ce qui n'est pas étonnant puisque les deux mesures concernent le suivi des finances.

Nous voyons également une corrélation négative significative entre l'âge et la confiance financière (les plus anciens sont moins confiants dans leurs capacités à gérer leur argent) et une corrélation positive avec le contrôle et la vision financière (les plus anciens ont une meilleure vision de leurs dépenses).

L'empowerment des bénéficiaires dans la mesure du pré-test est lié significativement et positivement avec le comportement financier, le contrôle et la vision financière, et l'auto confiance financière. Le sentiment de ne pas parvenir à joindre les deux bouts en fin de mois semble être lié à un comportement financier négatif. Ce n'est pas surprenant étant donné qu'un des éléments de comportement financier sain est de payer ses factures à temps, ce qui est difficile à réaliser en disposant d'un budget insuffisant.

Nous remarquons aussi une forte corrélation positive entre les mêmes indicateurs mesurés entre le pré et le post-test, indiquant une relative stabilité des liens existant entre les indicateurs.

L'empowerment des bénéficiaires dans le post-test montre aussi une association entre l'auto confiance financière et le contrôle. Le comportement financier "sain" et le contrôle / compréhension financière dans le post-test sont fortement liés avec une plus forte confiance financière et une attitude financière à long terme.

²⁵ « Avant d'acheter quelque chose, je réfléchis si j'en ai les moyens », « Je paie mes factures à temps », « J'examine mes finances de près », « Je me fixe des objectifs à long terme et je fais tout pour les atteindre », « J'essaie de mettre de l'argent de côté pour les dépenses importantes ».

²⁶ « Je sais combien je dépense mensuellement pour les différentes catégories de coûts », « Je sais combien représente le total de mes dépenses mensuelles concernant mes besoins vitaux », « Je sais combien d'argent je dépense chaque mois / chaque semaine, pour différents besoins quotidiens », « Je tiens la comptabilité de mes dépenses », « Je distingue facilement les dépenses nécessaires et les petits extras ».

Tableau 23: Corrélations entre les différents indicateurs

	F attitude T0	F auto efficacité T0	Joindre les deux bouts en fin de mois T0	F comportement T0	F Compréhension / contrôle T0	Empowerment T0	F attitude T1	F auto efficacité T1	Joindre les deux bouts en fin de mois T1	F comportement T1	F Compréhension / contrôle T1	Empowerment T1
âge	.03	<u>-.33*</u>	.17	.07	<u>.37**</u>	-.04	-.05	-.03	.14	-.01	.19	.14
F attitude T0		-.14	.21	-.21	-.09	.00	.59**	-.07	.03	-.22	-.18	.13
F auto efficacité T0			-.18	.18	.13	<u>.36**</u>	<u>-.25</u>	<u>.58**</u>	-.09	<u>.42**</u>	<u>.29*</u>	<u>.29*</u>
Joindre les deux bouts en fin de mois T0				<u>-.26*</u>	-.07	-.01	<u>.26</u>	.03	.703**	<u>-.30*</u>	-.17	-.01
F comportement T0					<u>.64**</u>	<u>.37**</u>	-.20	<u>.35*</u>	<u>-.24</u>	<u>.73**</u>	<u>.53**</u>	.17
F Compréhension / contrôle T0						<u>.29*</u>	-.10	<u>.35*</u>	-.16	<u>.52**</u>	<u>.650**</u>	.09
Empowerment T0							-.20	<u>.43**</u>	-.03	.23	.11	<u>.65**</u>
F attitude T1								<u>-.28</u>	.03	<u>-.28*</u>	<u>-.30*</u>	-.15
F auto efficacité T1									.13	<u>.51**</u>	<u>.46**</u>	<u>.49**</u>
Joindre les deux bouts en fin de mois T1										<u>-.37**</u>	-.24	.04
F comportement T1											<u>.66**</u>	<u>.36*</u>
F Compréhension / contrôle T1												.16
Empowerment T1												

Note: attitudes financières: un score plus élevé indique une orientation financière sur le court terme
T0 = pré-test, T1 = post-test

Les chiffres présentés dans le Tableau 23 donnent les résultats des corrélations entre deux facteurs sans prendre en compte l'incidence d'autres facteurs. Il est également intéressant de se pencher sur les facteurs significativement liés (ceux qui ont le plus de poids) à certains indicateurs, en prenant en considération différents facteurs. Nous réalisons cet exercice au moyen d'une régression linéaire.

Dans un premier modèle, nous sélectionnons un certain nombre de caractéristiques de base (âge, sexe, endettement, santé, changements perçus) qui sont potentiellement associées avec les variables du résultat. Dans un second modèle, nous examinons si les facteurs du pré-test sont significativement associés avec la variable du résultat. Le groupe étant de petite taille, les résultats doivent bien évidemment être interprétés avec prudence.

A. Les indicateurs du comportement financier et du contrôle/la conscience financière dans la seconde évaluation

Les résultats détaillés de ces analyses se trouvent dans le Tableau en annexe 18 et le Tableau en annexe 19. Les caractéristiques de base prédisent à elles seules 30% de la variabilité (variation des scores) du comportement financier. Ensuite viennent la présence de dettes et la présence d'un membre en mauvaise santé dans la famille (la personne ou un membre de sa famille) qui sont liés à un comportement financier moins "sain". Le comportement le plus déterminant au moment du post-test est le même que celui du pré-test. Près de 40% de la variabilité du post-test est expliqué par les comportements financiers et l'auto confiance financière au moment du pré-test.

Les mêmes analyses concernant le contrôle/la conscience financière dans la deuxième évaluation (voir les résultats présentés dans le Tableau en annexe 19) n'ont montré aucune corrélation significative avec les caractéristiques de base mais uniquement une forte corrélation avec le contrôle/la conscience financière de la première mesure.

B. Indicateurs de l'empowerment dans la seconde mesure

La mesure de l'empowerment lors du post-test montre une corrélation significative avec les mesures de l'empowerment lors du pré-test (voir Tableau en annexe 20). Les caractéristiques de base que nous avons sélectionnées expliquent seulement 10% de la variabilité de l'empowerment, alors que les autres indicateurs mesurés lors du pré-test n'étaient pas significativement corrélés.

C. Les indicateurs du sentiment de joindre les deux bouts en fin de mois, de l'auto confiance financière et des attitudes financières lors de la seconde mesure

Concernant le sentiment de joindre des deux bouts en fin de mois et les attitudes financières, il y a un lien significatif entre ces facteurs uniquement lors de la première mesure. Cependant, le degré d'auto confiance financière lors du post-test est principalement déterminé par celle mesurée lors du pré-test. Mais les analyses indiquent aussi que la présence d'une personne en mauvaise santé au sein de la famille a une influence positive sur l'auto confiance financière.

D. Indicateurs du comportement financier, des attitudes financières et de l'empowerment: résumé

A partir de ces analyses de régression linéaire, nous constatons qu'il y a une grande stabilité dans le temps (dans ce cas-ci deux mois) concernant la mesure dans laquelle les bénéficiaires sont ou ne sont pas en bonne santé financière, ont ou n'ont pas de contrôle/conscience financière sur leurs dépenses et revenus ainsi que pour l'empowerment. Il est quelque peu surprenant que les attitudes financières sur le long terme ne soient pas clairement prédictives

d'un comportement financier sain et d'un contrôle financier. L'endettement ou la présence d'une personne de leur famille en mauvaise santé constitue un risque de comportement financier malsain, tandis que l'auto confiance financière a un impact positif sur la présence d'un comportement financier sain.

5.2.3 Résumé des constatations à propos des bénéficiaires

Au total, 50 bénéficiaires ont complété les questionnaires du pré-test et du post-test et ont participé au programme d'accompagnement individuel qui s'appuie sur les budgets de référence. Bien que l'échantillon porte sur une population qu'il n'est pas toujours facile d'atteindre, cet échantillon reste encore très limité. Cela signifie aussi que mêmes si, à première vue, il y a une évolution qui semble exister entre le pré-test et le post-test selon les données récoltées, cette évolution ne remplit pas toujours les conditions conventionnelles de significativité statistique. Afin de surmonter partiellement cette difficulté, nous avons aussi examiné le risque de rejet de l'hypothèse 0 (H_0 : pas de différences entre les deux mesures) lorsqu'elle est inférieure à 0,10. Enfin, il s'agit d'un groupe de bénéficiaires sélectionnés par les CPAS eux-mêmes, ce qui signifie qu'ils étaient relativement motivés.

La grande majorité des bénéficiaires sont confrontés à des problèmes d'endettement, des problèmes graves de santé ou des changements indiquant une période de turbulence dans leur vie.

L'impact de l'accompagnement sur le comportement financier a été mesuré ainsi que le contrôle/la conscience financière, les attitudes par rapport au long terme, le sentiment de parvenir à joindre les deux bouts et l'empowerment des bénéficiaires. Entre le pré-test et le post-test, il y a eu une nette évolution du comportement d'épargne. Nous voyons également qu'il y a une tendance à essayer d'atteindre des objectifs fixés sur le long terme (ce qui est explicitement abordé dans l'accompagnement individuel). En outre, il est constaté dans le post-test que les bénéficiaires ont une meilleure conscience des dépenses mensuelles effectuées, en comparaison avec le pré-test. L'accompagnement individuel n'a pas eu un grand impact sur l'empowerment, mais ce dernier a été mesuré sur base d'une échelle assez large qui n'est pas spécifiquement destinée au renforcement de la gestion financière.

Nous constatons que les bénéficiaires sont plus confiants en eux-mêmes concernant leurs propres capacités à gérer leur argent, ce qui indique un renforcement subjectif apporté par l'utilisation des budgets de référence dans la pratique de l'accompagnement individuel des bénéficiaires. Lorsque nous les interrogeons sur l'expérience apportée par le programme d'accompagnement, nous constatons un sentiment très positif: au moins trois quarts des bénéficiaires trouvent cela utile et pensent que cela les a aidés à gérer leur argent et à obtenir une meilleure compréhension de leurs dépenses et revenus.

Le comportement financier, le contrôle/la conscience financière, les attitudes face au long terme, l'expérience subjective de parvenir à joindre les deux bouts et l'empowerment des bénéficiaires mesurés lors du post-test, apparaissent comme fortement liés aux mêmes éléments mesurés lors du pré-test. Nous constatons aussi qu'un comportement financier "sain" est également lié à des situations d'endettement, l'état de santé des membres la famille et la confiance en leurs propres compétences face à l'argent.

5.3 Pré et post-test: analyse des données des assistants sociaux

Dans cette section, nous présentons les données recueillies auprès des assistants sociaux à l'aide des questionnaires. Ils ont également reçu un questionnaire lors du pré-test et un questionnaire lors du post-test. Le premier a été distribué avant une présentation des budgets de référence et de l'application web REDI et le second après l'accompagnement individuel. Entre le pré-test et le post-test se sont écoulés six mois. L'accompagnement effectif des bénéficiaires s'est déroulé sur une période de deux mois.

Les questionnaires des assistants sociaux exploraient premièrement l'évaluation et l'idée du soutien financier supplémentaire à accorder. Deuxièmement, l'empowerment. Troisièmement, l'expérience subjective de l'effectivité de leur propre accompagnement individuel (sans avoir réalisé l'accompagnement individuel du module 4). Quatrièmement, l'évaluation de l'effectivité de l'accompagnement individuel dans le cadre du module 4.

Nous examinons tout d'abord les caractéristiques des assistants sociaux ayant participé à l'étude. Pour cela, nous nous appuyons sur les données de la première mesure. Ensuite, nous présentons les résultats du post-test (c'est à dire après les formations sur les budgets de référence ainsi que l'accompagnement individuel des bénéficiaires) et nous examinons si des changements sont survenus.

5.3.1 Profil des assistants sociaux qui ont participé à l'étude

Le Tableau 24 ci-dessous donne un aperçu des assistants sociaux ayant coopéré à l'étude, selon les CPAS. Le tableau montre le nombre de répondants lors du pré-test, et lors du post-test. La mesure initiale compte tous les travailleurs sociaux ayant participé à la formation sur les budgets de référence et l'application REDI. Le questionnaire post-test ne devait être complété que par les assistants sociaux ayant participé au quatrième module de la recherche, afin de comparer si des différences surviennent entre les deux groupes. Nous n'effectuons bien entendu les comparaisons qu'avec les répondants pour lesquels nous avons récolté un questionnaire lors du pré test et un questionnaire lors du post-test (N=31). Il y a deux assistants sociaux, ayant participé au module de travail 4, pour lesquels nous avons reçu un questionnaire initial, mais pas de questionnaire final.

Tableau 24 : Enquête sur les assistants sociaux: répondants du pré-test et post-test

OCMW	Temps 0	Temps 1
	Valide N	Valide N
8	10	4
10	4	2
11	8	1
9	3	1
12	3	1
5	4	2
13 ²⁷	3	0
7	3	2
4	6	3
2	13	5
6	2	2
1	7	5
3	5	5
Total	71	33

Dans le Tableau 25 sont affichées les caractéristiques principales des assistants sociaux ayant participé. De cela, nous pouvons déduire que 80% des répondants dans le pré-test sont des femmes, cette part étant passée à 81.8% dans le post-test. L'âge moyen des assistants sociaux est 30 ans avec un écart type de 9.74 dans le pré-test et de 8.96 dans le post-test. Par ailleurs, nous avons aussi remarqué que les travailleurs sociaux ont en moyenne 11,02 ans (pré-test) et 10,31 ans (post-test) d'expérience dans un CPAS, et de 10,68 ans (pré-test) et 10,34 ans (post-test) dans un service social. La majorité des participants accompagne quotidiennement des bénéficiaires, endettés ou non.

Tableau 25: Caractéristiques pertinentes des répondants, pré-test et post-test

	T0	T1
N	76	34
Proportion de répondants masculins	20%	18,20%
Âge	35,81	34,78
Âge: Ecart-type ²⁸	9,74	8,96
Ancienneté service social	10,68	10,34
Ancienneté: Ecart-type	8,99	8,77
Ancienneté CPAS	11,02	10,31
Ancienneté CPAS: Ecart-type	8,9	8,72
Accompagnement de personnes endettées	77%	78,10%
Accompagnement de personnes non-endettées	68,50%	78,10%

²⁷ Le CPAS ayant initialement promis de participer à l'enquête, mais n'ayant ensuite réalisé aucun module de travail, est pris en considération dans les descriptions du pré-test, bien que cela ne soit pas utile pour établir une comparaison avec le post-test.

²⁸ L'écart-type est une mesure de dispersion de la variable, et est utilisé pour indiquer dans quelles mesures les valeurs sont réparties.

Le groupe de personnes interrogées étant restreint lors du post-test, nous avons opté pour un certain nombre de données plus descriptives et des tableaux de fréquence s'appuyant uniquement sur les données du pré-test.

A. Vérification des dossiers

Pour les répondants ayant rempli la mesure lors du pré-test, 18% déclarent, pour presque tous ou tous les dossiers inscrits depuis plusieurs mois, vérifier de manière routinière s'ils ont droit à un soutien financier supplémentaire. Un tiers (33%) d'entre eux déclare que ce contrôle s'effectue pour certaines catégories de dossiers ou de bénéficiaires. Cela indique aussi que près de la moitié des assistants sociaux déclarent ne jamais le faire.

Il est frappant que les réponses des travailleurs sociaux au sein d'un même CPAS ne concordent pas toujours (voir le Tableau en annexe 24).

B. Imposition des conditions

Les travailleurs sociaux ont été interrogés sur les conditions attachées au versement de l'aide financière par le CPAS. Le Tableau 26 montre le nombre de répondants ayant répondu par l'affirmative ainsi que les pourcentages correspondants. Presque tous les assistants sociaux indiquent que la recherche d'un emploi et de logements abordables (c'est à dire la recherche d'un logement abordable ou l'inscription pour un logement social) sont des conditions imposées pour l'octroi de soutien financier supplémentaire. Ensuite vient le suivi budgétaire imposé par la majorité des assistants sociaux lors de l'octroi d'une aide financière. Assister à des cours sur la gestion budgétaire ou à des cours concernant l'attitude face au changement de comportement, comme conditions attachées à l'octroi de soutien financier supplémentaire, n'est cité que par une minorité des travailleurs sociaux.

Tableau 26: Conditions pour le paiement de l'aide financière supplémentaire

	Temps 0		Temps 1	
	N	%	N	%
Volonté de travailler	64	91.43%	28	82,4%
Logement abordable	62	88.57%	26	76,5%
Gestion budgétaire requise	50	73.53%	18	52,9%
Accompagnement budgétaire requis	43	64.18%	19	57,6%
Suivre des cours de budgétisation	14	20.29%	2	5,9%
Suivre des cours sur l'attitude et/ou le changement de comportement	21	30.88%	2	5,9%

Encore une fois les partenaires sociaux ne sont pas toujours d'accord au sein d'un même CPAS sur la manière dont laquelle les conditions doivent être imposées. Sur la volonté de travail (et dans une moindre mesure) sur le logement abordable, il y a un accord général entre les travailleurs sociaux au sein d'un CPAS. Sur l'imposition de la gestion budgétaire ou d'accompagnement budgétaire, nous constatons que l'accord est moins évident entre les travailleurs sociaux au sein d'un même CPAS (voir le Tableau en annexe 25).

C. Utilité des conditions imposées

Les travailleurs sociaux ayant reçu le questionnaire ont aussi répondu dans quelle mesure ils trouvaient ces conditions utiles. Le Tableau 27 montre que la majorité des répondants ont relevé les composants "attitude face au travail/volonté de chercher un emploi" et "s'inscrire dans un logement/recherche de logements abordables" comme utiles. En revanche, moins de la moitié

des assistants sociaux pensent que « suivre des cours sur la budgétisation ou sur l'attitude/le changement de comportement » puisse être utile. Et seulement un tiers des travailleurs sociaux trouve utile que le bénéficiaire soit placé en gestion budgétaire ou suive un accompagnement budgétaire au sein du CPAS.

Tableau 27: Utilité des conditions imposées

	Temps 0		Temps 1	
	Souvent ou toujours utile		Souvent ou toujours utile	
	N	%	N	%
Volonté de travailler	49	72,1%	22	62,9%
Logement abordable	47	67,1%	21	60,0%
Gestion budgétaire requise	21	30,9%	9	25,7%
Accompagnement budgétaire requis	23	34,8%	8	25,0%
Suivre des cours de budgétisation	24	40,0%	12	38,7%
Suivre des cours sur l'attitude et/ou le changement de comportement	27	44,3%	12	38,7%

5.3.2 Résultats de l'intervention

5.3.2.1 Représentation du soutien financier supplémentaire actuel

A. SFS courant lors du pré-test

Lors du pré et du post-test, deux cas²⁹ (personne isolée, famille avec enfants) ont été soumis aux assistants sociaux à savoir (1) la quantité de soutien financier supplémentaire qui serait actuellement octroyé au sein des CPAS et (2) la quantité de soutien financier supplémentaire qui serait, selon leur propre estimation, nécessaire pour vivre dans la dignité humaine. En raison des nombreuses nuances apportées sous forme de textes ou des déclarations des assistants sociaux, il n'est pas facile d'analyser ces données sous une forme quantitative. Des nuances sont apportées avec par exemple l'octroi de soutien matériel (réfrigérateur, lave-linge, etc.), la possibilité d'un emploi grâce à l'article 60, des allocations spécialement prévues (indemnités au logement, allocations à l'énergie, appartenance à des clubs sportifs, épicerie sociale, etc.) ou sur la recevabilité du soutien. Il est fortement souligné que le soutien dépendra de la situation spécifique du bénéficiaire. Dans cette section, nous n'insisterons pas sur les nuances et donneront un résumé des données du pré-test.

Un premier constat frappant est que, comme indiqué à plusieurs reprises, le montant de soutien financier supplémentaire que reçoit une personne est fortement dépendant de la résidence ou du lieu où l'aide est demandée. Lorsque nous observons les résultats selon les CPAS (première colonne du Tableau 28 et du Tableau 29), nous constatons que le bénéficiaire du cas numéro 1 peut ne rien recevoir alors que dans un autre CPAS plus "généreux", il peut recevoir 201€. Pour une famille avec des enfants dans le second cas, la différence est encore plus marquée, avec un SFS alloué par les assistants sociaux variant entre 0 et 367€.

Un second résultat frappant est que, dans beaucoup de CPAS, il y a une dispersion des résultats entre les montants indiqués. Cela peut être dû au fait que les assistants sociaux ayant répondu lors du pré-test ne sont pas tous impliqués dans l'octroi de SFS. Mais il est pourtant frappant de

²⁹ Question 8 dans la questionnaire- voir paragraphe 10.1 dans l'annexe

constater que même dans leur propre CPAS, les assistants sociaux fournissent une estimation différente des montants auxquels les bénéficiaires auraient droit. Par exemple, pour le CPAS numéro 3, la différence entre les assistants sociaux peut aller jusqu'à 250€ pour un bénéficiaire seul (cas 1: minimum de 45€ et maximum de 300€) tandis que CPAS numéro 2, la différence entre les assistants sociaux peut aller jusqu'à 400 € pour une famille avec enfants (Cas 2: minimum de 100€ et soutien maximum de 500€).

Une troisième constatation est que les montants octroyés par les travailleurs sociaux concernant les deux cas présentés sont nettement inférieurs à ceux exigés par REDI. En effet, pour la personne isolée du cas 1, il reçoit en moyenne 82€ des CPAS alors que selon REDI, le soutien nécessaire est de 241€. La famille du cas numéro 2 reçoit en moyenne 182€ du CPAS alors que REDI exige 514€.

L'annexe comprend également des tableaux récapitulatifs reprenant les moyennes selon la Région (Flandre, Bruxelles et Wallonie). Aucune différence significative n'est à constater (voir le Tableau en annexe 27).

Tableau 28: Soutien financier actuellement octroyé: cas 1

CPAS	Temps 0					Temps 1				
	Cas 1: actuellement accordé					Cas 1: actuellement accordé				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	69	43	0	118	5	165	199	50	394	3
10	201	80	131	310	4	187	0	187	187	2
11	14	17	0	50	7	0		0	0	1
9	105	8	100	114	3	109	13	100	118	2
12	103	3	101	106	3	89	24	72	106	2
5	73	32	50	95	2					0
13	100	50	50	150	3					0
7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2
4	78	88	0	175	6	0	0	0	0	3
2	85	53	0	150	10	100	82	0	200	4
6					0	75		75	75	1
1	98	83	0	200	4	83	76	0	150	3
3	102	111	45	300	5	124	80	45	250	5
TOTAAL	82	73	0	310	55	93	92	0	394	28

Note: Avg: moyenne, SD: écart-type, Min: la plus petite valeur notée par un assistant social, Max: la plus grande valeur notée par un assistant social

Tableau 29: Soutien financier actuellement octroyé, cas 2

CPAS	Temps 0					Temps 1				
	Cas 2: actuellement accordé					Cas 2: actuellement accordé				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	107	62	0	151	5	167	46	115	205	3
10	367	53	288	397	4	346	0	346	346	2
11	26	19	0	50	5	0		0	0	1
9	200		200	200	1	122	149	17	227	2
12	263	0	263	263	2	244	31	222	266	2
5					0					0
13	160	57	120	200	2					0
7	0	0	0	0	2	50	71	0	100	2
4	210	119	0	310	6	140	128	0	250	3
2	204	127	100	500	9	125	150	0	300	4
6					0	140		140	140	1
1	160	125	0	350	5	124	76	70	250	5
3	259	100	150	400	5	361	63	300	445	5
TOTAL	182	128	0	500	46	184	132	0	445	30

Note: Avg: moyenne, SD: écart-type, Min: la plus petite valeur notée par un assistant social, Max: la plus grande valeur notée par un assistant social

B. Soutien financier actuellement octroyé: évolution entre le pré et le post-test

Au moment du post-test, les deux cas fictifs ont à nouveau été soumis aux travailleurs sociaux (voir aussi le Tableau 28 et le Tableau 29). Le groupe de répondants est beaucoup plus restreint que celui du pré-test. Dans l'intervalle de temps, nous pourrions nous attendre à ne pas trouver d'importants changements. Nous devrions nous attendre à ce que les montants indiqués lors du pré-test soient comparables à ceux du post-test. Cela ne se révèle pas être le cas partout, sans doute en raison des deux populations différentes de travailleurs sociaux lors des deux mesures. Il serait également intéressant d'analyser si l'utilisation de REDI et des budgets de référence dans le cadre de l'accompagnement individuel pourrait avoir un impact à cet égard. Et s'il existe un plus grand consensus au sein du CPAS sur le montant de soutien à octroyer. Cela ne semble certainement pas toujours être le cas. La déviation standard (SD: dispersion autour de la moyenne) semble avoir diminué dans certains CPAS (soit plus de consensus à propos du montant alloué), mais il y a aussi de nombreux CPAS dont la répartition est encore plus étalée lors du post-test.

5.3.2.2 Quel montant d'argent est nécessaire pour vivre dans la dignité humaine?

A. Quel montant de soutien financier supplémentaire est nécessaire?

En plus d'une estimation du montant de SFS qui serait actuellement alloué aux bénéficiaires du CPAS, il a également été demandé aux répondants d'estimer le montant du SFS nécessaire pour vivre dignement. Les Tableaux 30 et 31 indiquent les montants mentionnés par les travailleurs sociaux. Ici aussi, une variation significative entre les différents CPAS est à noter. Ainsi, nous voyons que l'estimation moyenne du soutien nécessaire pour vivre dans la dignité peut varier de 250€ pour la personne isolée (cas 1) à 525 € pour la famille avec enfants (cas 2).

Non seulement entre les différents CPAS mais aussi au sein des CPAS, nous constatons beaucoup de variations entre les réponses. En outre, il apparaît au niveau individuel une forte corrélation³⁰ positive entre le montant actuellement octroyé et le montant que le travailleur social estime nécessaire pour vivre dans la dignité. Nous ne pouvons pas déterminer clairement si, (1) l'estimation du SFS par les assistants sociaux est déterminée par le montant actuellement octroyé par le CPAS, ou (2) si le montant actuellement octroyé par le CPAS est déterminé par leurs propres vision du SFS nécessaire pour vivre dans la dignité.

Le Tableau en annexe 27 indique qu'il n'y a pas de différence significative entre la Flandre, la Wallonie et Bruxelles en ce qui concerne les montants de soutien financier supplémentaires requis par les travailleurs sociaux afin de vivre décemment.

Tableau 30: Soutien financier nécessaire pour vivre dans la dignité: cas 1

CPAS	Temps 0					Temps 1				
	Cas 1: SFS nécessaire					Cas 1: SFS nécessaire				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	341	99	150	450	10	267	202	150	500	3
10	278	32	250	310	4	200	0	200	200	2
11	105	94	12	200	5	250		250	250	1
9	200	71	150	250	2	175	35	150	200	2
12	201	100	100	300	3	222	39	195	250	2
5	260	66	200	330	3	200	0	200	200	2
13	260	164	80	400	3					0
7	108	11	100	115	2	105	64	60	150	2
4	215	71	115	300	6	83	76	0	150	3
2	250	102	100	500	13	260	114	100	400	5
6					0	150		150	150	1
1	171	191	0	500	5	175	50	125	250	5
3	354	203	50	600	5	294	208	75	500	5
TOTAL	246	130	0	600	61	209	122	0	500	33

Note: Avg: moyenne, SD: écart-type, Min: la plus petite valeur notée par un assistant social, Max: la plus grande valeur notée par un assistant social

³⁰ T0: Pearson $r = .51$, $p < .01$ pour cas 1 et $r = .66$, $p < .01$ pour cas 2

Tableau 31: Soutien financier nécessaire pour vivre dans la dignité: cas 2

CPAS	Temps 0					Temps 1				
	Cas 2: SFS nécessaire					Cas 2: SFS nécessaire				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	531	247	200	1000	11	693	227	450	900	3
10	442	44	397	500	4	425	35	400	450	2
11	159	139	20	300	5	250		250	250	1
9	278	173	155	400	2	364	193	227	500	2
12	567	375	350	1000	3	380	170	260	500	2
5	683	76	600	750	3	200	0	200	200	2
13	375	177	250	500	2					0
7	183	112	100	310	3	310	269	120	500	2
4	403	148	250	600	6	438	120	300	515	3
2	450	220	250	1000	11	350	173	200	500	4
6					0	400		400	400	1
1	278	183	170	600	5	192	119	100	400	5
3	520	241	150	800	5	470	233	200	800	5
TOTAL	423	232	20	1000	60	379	201	100	900	32

Note: Avg: moyenne, SD: écart-type, Min: la plus petite valeur notée par un assistant social, Max: la plus grande valeur notée par un assistant social

B. SFS nécessaire pour vivre dans la dignité: évolution entre les deux mesures

Dans le post-test, les mêmes questions étaient posées aux travailleurs sociaux. Nous constatons que le montant moyen diminue entre le pré-test et le post-test, mais il faut souligner que ces deux groupes ont une composition différente. Lorsque nous réalisons à nouveau la comparaison en sélectionnant les mêmes groupes (en comparant les réponses du pré-test avec les réponses du post-test pour les 28 travailleurs sociaux ayant complété les deux questionnaires), nous constatons une diminution significative du SFS nécessaire pour le bénéficiaire isolé (cas 1) avec une moyenne de 268€ lors du pré-test (écart-type = 136€) qui diminue à 215€ (écart-type= 131€) lors du post-test. Il y a une diminution non significative dans le soutien estimé être nécessaire pour les familles avec enfants (cas 2) de 471€ (SD= 261€) lors du pré-test à une moyenne de 397€ (SD= 210€) lors du post-test. Il n'y a aucune différence significative entre les deux Régions (Flandre/Wallonie).

Cependant, il est plus intéressant de savoir si les montants exprimés après la formation sur REDI et l'utilisation des budgets de référence dans le cadre du module 4, sont plus proches des budgets de référence pour une vie digne. A cette fin, nous avons calculé l'écart absolu entre les montants nécessaires selon les assistants sociaux et les montants nécessaires selon REDI (241 € pour le cas numéro 1 et 514€ pour le cas numéro 2). Plus l'écart est petit, plus les travailleurs sociaux sont proches du montant de REDI. Pour le cas 1, nous ne constatons pas d'évolution. Pour le cas 2, nous voyons que l'écart moyen devient plus petit et donc que les quantités sont plus proches des budgets de référence. Une analyse répétée des cas 1 et 2 regroupés ne montre pas de manière significative une évolution de l'évaluation entre la mesure initiale et la mesure finale. Toutefois, lorsque nous analysons cet écart entre les montants selon la Région dans laquelle le travailleur social se trouve, nous remarquons une différence quasi significative³¹. En Flandre, le montant de soutien financier supplémentaire nécessaire est plus proche des montants calculés par REDI, alors que ce n'est pas le cas en Wallonie (Bruxelles est ignoré car il y a trop peu de N).

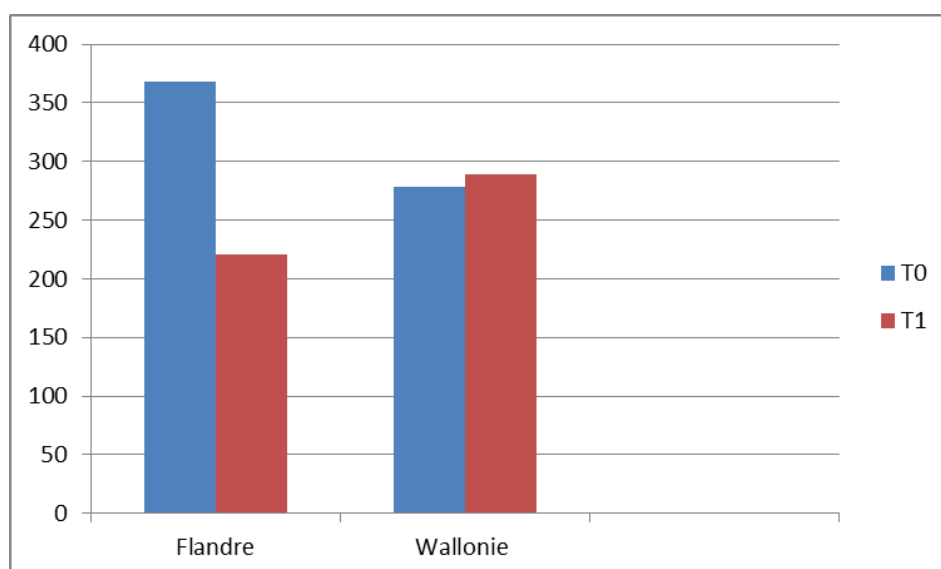
³¹ T0: Pearson $r = .51, p < .01$ pour cas 1 et $r = .66, p < .01$ pour cas 2

Cette constatation est illustrée graphiquement à la Figure 3. Nous en déduisons que les travailleurs sociaux en Flandre, lors de la mesure initiale (barre bleue) ont des montants relativement éloignés des montants de référence calculés par REDI. Mais lors du post-test, les travailleurs sociaux sont plus proches des montants spécifiés par REDI (barre rouge). En Wallonie, entre la mesure du pré-test et la mesure du post-test, peu de différences sont à noter entre les montants des travailleurs sociaux et les montants de REDI.

Tableau 32: Soutien supplémentaire nécessaire: écart moyen entre l'estimation des travailleurs sociaux et le montant REDI

	Temps 0 case 1	Temps 1 case 1	Temps 0 case 2	Temps 1 case 2
Ecart moyen absolu par rapport au montant calculé par REDI	107	107	223	185
Ecart-type	86	77	136	150

Figure 3: Différence absolue par rapport aux montants de REDI (cas 1 et 2 regroupés)



5.3.2.3 Empowerment des assistants sociaux dans la pratique de l'accompagnement individuel

A. Empowerment

Afin d'analyser si l'utilisation des budgets de référence et de l'application REDI ont un effet d'empowerment sur les assistants sociaux, nous avons utilisé à la fois pour le pré-test et le post-test l'échelle d'empowerment de Spreitzer (1995³², 1996³³). Ce questionnaire est composé de douze questions – quinze dans la version longue -, qui mesurent l'empowerment avec les dimensions « sens du travail », « auto-détermination », « compétence » et « influence ». Cette échelle anglaise est largement utilisée dans la littérature scientifique pour analyser l'empowerment

³² Spreitzer, G.M. (1995) Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-65.

³³ Spreitzer, G.M. (1996) Social structural characteristics of psychological empowerment. *Academy of Management Journal*, 39(2), 483-504

organisationnel. Elle est fiable et est cohérente. Dans notre échantillon, la cohérence interne était plutôt bonne (voir le Tableau en annexe 28).

A partir des scores moyens mesurés lors du pré-test et de la distribution (voir le Tableau en annexe 29 et le Tableau en annexe 30), nous pouvons déduire significativement que les assistants sociaux donnent de l'importance à leur travail. (Moyenne de « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » pour les questions comme “le travail que j'accomplis est très important à mes yeux”) et se considèrent comme compétents pour évaluer leur travail. Les travailleurs sociaux pensent, mais légèrement moins, qu'ils peuvent décider comment organiser leur travail (auto-détermination: la moyenne des réponses « pas du tout d'accord » et « plutôt pas d'accord » sur des questions comme “je peux travailler de manière indépendante et à ma façon”) et n'ont pas le sentiment d'avoir beaucoup d'impact sur le service grâce à leur façon de travailler (influence: avec des questions comme “j'ai de l'influence sur ce qui se passe dans mon service”).

Pour vérifier si les budgets de référence et l'application web REDI contribuent à l'empowerment des assistants sociaux, nous avons comparé les résultats individuels des deux mesures en utilisant des analyses de mesure répétées (« repeated mesures analyses »). Ici, nous ne voyons aucune différence significative pour le score total, ni pour les sous-échelles (sauf pour la sous-échelle « sens du travail où une chute est à noter). Notons cependant que cette sous-échelle a montré moins de cohérence interne pour le post-test (Tableau en annexe 28). Lorsque nous examinons le score d'empowerment entre les deux mesures suivant que les assistants sociaux déclarent que des changements liés à leur travail sont survenus, selon la Région ou selon l'utilisation de montants de références/normes ciblées durant l'accompagnement, nous ne constatons aucun changement.

B. Empowerment de l'accompagnement des bénéficiaires, endettés ou non

Etant donné que l'échelle d'empowerment est un instrument validé, mais en même temps, relativement indépendant du contexte dans lequel les assistants sociaux accompagnent leurs bénéficiaires, un certain nombre de questions ont également été incluses sur l'accompagnement individuel des bénéficiaires, qu'ils soient endettés ou non. Dans le Tableau 33, nous constatons que les assistants sociaux ont suivi des bénéficiaires endettés ou non.

Tableau 33: Accompagnement des personnes avec ou sans dettes, temps 0

	N	%
Accompagnement de clients sans dettes	39	53.4%
Uniquement de l'accompagnement de clients endettés	17	23.3%
Uniquement de l'accompagnement de clients non-endettés	11	15.1%
Aucun accompagnement de clients	6	8.2%

Les travailleurs sociaux ont répondu à un certain nombre de questions concernant à la fois l'organisation de leurs propres lignes directrices/normes de référence et l'effectivité de leur accompagnement. Le questionnaire demande également le nombre de dossiers dans lesquels il y a un progrès du bénéficiaire, les nouvelles idées ou compétences et l'anticipation de certains problèmes. Il ressort que l'accompagnement permet d'anticiper peu de problèmes et les bénéficiaires présentent certains changements de par l'accompagnement.

Le Tableau en annexe 31 présente les réponses des personnes interrogées lors du pré-test, à la fois pour l'accompagnement des bénéficiaires avec et sans dette. Bien que les assistants sociaux semblent être ici un peu moins positifs sur l'effectivité de l'accompagnement auprès des bénéficiaires sans dette, nous constatons, d'une part, que les moyennes ne sont pas significativement différentes (voir aussi le Tableau en annexe 32). D'autre part, les assistants

sociaux ne sont pas, en moyenne, plus positifs à propos de l'accompagnement des bénéficiaires endettés.

De plus, nous voulons analyser l'évolution de l'expérience subjective vis-à-vis de l'accompagnement entre le pré-et le post-test. Pour cela nous avons additionné les scores des clients endettés et non endettés, afin que le groupe de répondants soit plus important. Nous avons opté pour des questions sur l'expérience subjective des bénéficiaires avec ou sans dette par rapport à l'accompagnement individuel combiné avec le plus grand groupe possible de travailleurs sociaux. Cela signifie que pour les assistants sociaux ayant déjà suivi des bénéficiaires avec ou sans dettes, nous avons appréhendé leur expérience vis-à-vis ce suivi. Pour le groupe d'assistants sociaux ayant suivi des bénéficiaires avec dettes, et pour le groupe de bénéficiaires ayant suivi des bénéficiaires sans dette, nous avons respectivement sélectionné des éléments sur leurs sentiments concernant l'accompagnement de leur groupe.

Les questions mesurant la perception de l'assistant social sur l'effectivité de son accompagnement (expérience subjective de l'effectivité) ont été combinées en un seul score. La question "Le travail que je fais avec les bénéficiaires résout peu de problèmes effectifs (échelle inversée)" n'est pas retenu car elle est insuffisamment corrélée avec les autres questions (voir le Tableau en annexe 33). Il semble y avoir une évolution quasi significative³⁴ entre le pré-test et le post-test sur l'effectivité de l'accompagnement. Ceci est principalement dû à une augmentation légère mais significative (entre les deux mesures) du fait que les assistants estiment que l'accompagnement permet d'éviter des problèmes³⁵ et conduit à un changement de comportement chez le bénéficiaire³⁶.

Tableau 34: Moyennes de l'expérience subjective concernant l'effectivité de l'accompagnement

	Temps 0		Temps 1		
	Avg	SD	Avg	SD	N
Progrès	2,90	0,74	3,14	0,74	25
Meilleure compréhension	2,90	0,84	2,85	0,75	26
Anticipation des problèmes	2,93	0,68	3,20	0,76	27
Résolution des problèmes*	2,95	0,76	2,82	0,71	25
Changement de comportement	2,63	0,61	2,90	0,75	26
Total: effectivité subjective (pour personnes avec ou sans dettes)	2,83	0,54	3,06	0,63	27

Note: résultats: $p < .10$

C. Utilisation de budgets détaillés et de montants de référence dans l'accompagnement

Pour l'accompagnement des bénéficiaires, qu'ils soient avec ou sans dettes, nous avons demandé combien de dossiers (pratiquement pour aucun dossier, pour une minorité, pour environ la moitié, pour une majorité, pour pratiquement tous les dossiers) un budget détaillé ainsi que des normes/montants de référence sont utilisés lors du suivi.

Le Tableau en annexe 34 donne les réponses des personnes interrogées lors du pré-test à propos de l'accompagnement des bénéficiaires, qu'ils soient endettés ou non. Ici, nous constatons clairement que la majorité des assistants sociaux qui suivent des bénéficiaires

³⁴ $F(1,26) = 3.92, p < .06, \eta^2 = .13$

³⁵ $F(1,26) = 3.15, p < .10, \eta^2 = .11$

³⁶ $F(1,25) = 3.73, p < .07, \eta^2 = .13$

endettés établissent des budgets détaillés, et utilisent aussi pour une relativement grande quantité de dossiers des montants de référence. C'est moins le cas pour l'accompagnement des bénéficiaires sans dette. Ceci est confirmé par une analyse de mesure répétée (« repeated mesure analyse ») indiquant qu'un nombre significativement plus élevé de bénéficiaires endettés réalisent plus souvent des budgets détaillés³⁷ et ont davantage tendance à travailler avec des montants de référence³⁸ dans le cadre d'un accompagnement (voir aussi le Tableau en annexe 35).

Quant à l'intervention dans le cadre du projet de recherche, c'est-à-dire un accompagnement individuel d'un petit groupe de bénéficiaires en mettant l'accent sur les budgets de référence, il ne semble pas improbable que les assistants sociaux utilisent ces éléments dans leur accompagnement individuel quotidien avec les bénéficiaires. Par conséquent, nous analysons si une tendance est à noter. Notons qu'ici aussi les résultats des bénéficiaires endettés et des bénéficiaires non endettés ont été regroupés. Les assistants sociaux ont indiqué utiliser moins de montants de référence/normes ciblées lors du post-test par rapport au pré-test³⁹. Une explication possible est que l'utilisation des « montant de référence/normes ciblées » ait été freinée par l'introduction avec les budgets de référence.

Tableau 35: Evolution entre le pré-test et le post-test concernant l'utilisation de budget détaillé et de montants / normes de référence

	Temps 0		Temps 1		N
	Avg	SD	Avg	SD	
Budgets détaillés	4,43	1,01	4,17	1,13	27
Montants de référence	3,35	1,22	2,75	1,51	26

Note: résultats: $p < .05$, pour l'utilisation de budgets détaillés, il y a des différences significatives entre les Régions.

D. Expérience apportée grâce à l'accompagnement individuel du module 4 dans le cadre du projet REDI

Enfin, après l'accompagnement individuel, nous avons posé un certain nombre de questions pour appréhender l'expérience des assistants sociaux. Pour chaque bénéficiaire accompagné, nous avons demandé si "Grâce à l'accompagnement individuel, le bénéficiaire a acquis un meilleur aperçu de son/ses revenu(s) et dépenses". Ces questions ont été étalonnées sur une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). Pour chaque travailleur social, nous donnons les scores moyens concernant les bénéficiaires accompagnés.

Le Tableau 36 indique que la moitié des assistants sociaux estime que, grâce à l'accompagnement individuel, le bénéficiaire a acquis une meilleure compréhension de ses dépenses et revenus et que grâce à la formulation de ses propres objectifs, le bénéficiaire a réussi à mieux gérer son argent. Quant aux deadlines, elles étaient considérées, selon les assistants sociaux, comme peu utiles pour mieux gérer l'argent.

Dans le Tableau en annexe 36 et le Tableau en annexe 37, les moyennes sur les questions de l'expérience de l'accompagnement du module 4 sont présentées par Régions.

³⁷ $F(1,28) = 7.70, p < .05, \eta^2 = .22$

³⁸ $F(1, 28) = 3.63, p < .07, \eta^2 = .12$

³⁹ $F(1,25) = 6.79, p < .05, \eta^2 = .21$

Tableau 36: Expérience apportée aux assistants sociaux grâce à l'accompagnement individuel d'un bénéficiaire

Proportion d'assistants sociaux qui sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec les énoncés suivants:	N	%
J'ai trouvé l'accompagnement utile pour le client	11	36,7%
Grâce à l'accompagnement individuel, le client a acquis un meilleur aperçu de son /ses revenu(s) et dépenses	15	50,0%
Grâce à la rédaction de ses frais, le client a acquis une meilleure idée de ce qu'il / elle peut dépenser par mois	13	43,3%
Grâce au modèle du changement, j'ai une meilleure perception de la phase dans laquelle se trouve le client	11	36,7%
Grâce au modèle du changement, je peux accompagner le client d'une manière personnalisée	8	26,7%
Grâce à la formulation d'objectif propres, le client peut mieux gérer son argent	10	33,3%
Grâce à la formulation d'actions concrètes réalisables, le client peut mieux gérer son argent	11	36,7%
Grâce à l'utilisation des dates limites (deadlines), le client peut mieux gérer son argent	5	16,7%
Dans quelle mesure le client a-t-il atteint les objectifs qu'il avait formulés?	14	50,0%

5.3.3 L'appréciation de l'accompagnement individuel et de REDI par les assistants sociaux

Une préoccupation partagée par tous les travailleurs sociaux est la durée trop limitée de l'étude. Le sentiment général des accompagnateurs est qu'il faudrait au moins un investissement de six mois pour obtenir des résultats. Le quatrième module a été effectué en deux mois, et selon les assistants sociaux, les bénéficiaires n'ont eu l'occasion d'améliorer que peu de choses. Ainsi, certains assistants sociaux déclarent que le bénéficiaire s'est intéressé à ses finances, a surveillé attentivement ses dépenses et a, de sa propre initiative, demandé à continuer l'accompagnement.

Les assistants sociaux ont indiqué qu'il n'était pas évident de trouver des bénéficiaires pour participer à l'étude selon les critères que nous avons mentionnés. La pierre angulaire était surtout l'existence d'un budget suffisant afin d'avoir la possibilité de dépenser différemment leur argent. Après les consultations, il s'est avéré que les bénéficiaires ayant un revenu très limité ne peuvent pas dépenser autrement ou réaliser une épargne. Lors de la réalisation de l'accompagnement, des assistants sociaux ont donc été confrontés à l'échec. Une autre pierre angulaire concerne la difficulté pour certaines personnes de continuer à participer à l'accompagnement. Souvent, les bénéficiaires sont confrontés à des problèmes extérieurs les ayant empêché de continuer à participer au programme (par exemple un cas de crise familiale, de nouvelles factures ou un revers inattendu, etc.).

Les travailleurs indiquent aussi que les sessions ne doivent pas se suivre de trop près que le bénéficiaire ait suffisamment de temps pour épargner ou réaliser des économies. Compte tenu du fait que les personnes ont un budget limité et éprouvent des difficultés à joindre les deux bouts en fin de mois, dépenser autrement n'est pas toujours possible. Cependant, grâce à la mise par écrite concrète des dépenses quotidiennes et la tentative de planifier les dépenses nécessaires, les assistants sociaux pensent que les bénéficiaires obtiennent une meilleure visibilité du budget disponible et de la façon dont ils le dépensent actuellement. Ainsi, un

bénéficiaire ayant déjà examiné de près son budget, a pu économiser 5€ par semaine (en économisant sur des produits de « luxe », le yaourt et le pain), de sorte qu'après la quatrième séance, il a pu utiliser cet argent pour s'acheter des vêtements. Ceci est cohérent avec les précédentes conclusions de Thaler et Humbeeck (à la fois Op De Beeck, Brodala & Storms, 2011: 48⁴⁰) qui indiquent que les familles avec un budget restreint ont des règles explicites et qu'elles ont tendance à déterminer des budgets restreints pour une courte période. Un autre bénéficiaire a également examiné attentivement ses dépenses et a voulu réaliser une épargne éventuelle, mais il a été bloqué par ses dépenses élevées en médicaments mettant sous pression tant son budget hebdomadaire que mensuel.

La charge de travail et le temps requis pour la préparation de l'accompagnement par les assistants sociaux participant a été examinée. Bien que la majorité d'entre eux pensent que l'accompagnement soit un outil précieux permettant de renforcer les compétences budgétaires de (certains) bénéficiaires, ils ont également indiqué que dans leur façon actuelle de travailler, ils manquent de temps disponible pour généraliser un tel accompagnement à tous leurs bénéficiaires.

Les assistants sociaux indiquent qu'ils ne réalisent pas souvent d'accompagnement afin d'aider les bénéficiaires à renforcer les compétences en matière. Ainsi, un assistant social réalisant une gestion budgétaire pour un client n'effectue qu'un carnet de dépense. Les bénéficiaires qui suivent un accompagnement budgétaire, minoritaires dans les CPAS, ou qui perçoivent du soutien (comme un RIS), n'ont pas cette forme d'accompagnement. Ces personnes ont tous les six mois un entretien au CPAS qui révisé le soutien à octroyer, mais qui ne fournit pas d'accompagnement pour mieux dépenser. Pour ce profil de bénéficiaires, l'accompagnement individuel serait dans l'ensemble très utile.

5.3.4 Résumé des résultats concernant les travailleurs sociaux

De nouveau, seul un groupe restreint de travailleurs sociaux a participé complètement à l'étude, l'échantillon est ainsi plutôt faible. Cela limite fortement les possibilités d'inclure les variables de contrôle dans l'analyse afin d'obtenir des résultats statistiquement significatifs. D'autre part, cet échantillon n'est pas représentatif du travail accompli par les assistants sociaux dans les CPAS.

Afin de mieux comprendre le montant du SFS actuellement octroyé, et leur propre évaluation du montant nécessaire pour vivre dans la dignité, nous avons présenté aux assistants sociaux deux cas fictifs (identiques à ceux soumis aux conseillers sociaux). En ce qui concerne le SFS octroyé à la fois par les CPAS et les assistants sociaux, nous avons noté de nombreuses variantes. En outre, le montant moyen qui serait attribué est inférieur à celui des montants de référence nécessaires pour vivre dans la dignité. Si nous observons les montants de soutien qui sont, selon les assistants sociaux, nécessaires pour vivre dignement, nous remarquons encore davantage de différences entre les CPAS et entre les assistants sociaux au sein d'un même CPAS. La moyenne des assistants sociaux est assez proche du montant du budget de référence pour une personne isolée, mais en ce qui concerne une famille avec enfants, l'estimation de l'aide financière nécessaire reste nettement inférieure au budget de référence. Ce qui suggère que les coûts supplémentaires liés aux enfants ne sont pas toujours estimés correctement. Enfin, il apparaît que les montants nécessaires suggérés par les assistants sociaux sont plus proches des montants de REDI après l'intervention en Flandre, alors qu'en Wallonie, il n'y a pas d'évolution similaire.

⁴⁰ Op de Beeck, S., Brodala, J. & Storms, B. (2011), Onderzoek naar de werking en de organisatie van erkende instellingen voor schuldbemiddeling met het oog op een mogelijke subsidiëring en stimulering van kwaliteit, studie uitgevoerd in opdracht van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Katholieke Hogeschool Kempen: Geel, 300p.

La majorité des assistants sociaux indiquent que l'obtention de SFS est liée à un certain nombre de conditions et d'actions à réaliser. Seul un tiers des assistants sociaux trouve qu'il est utile que les bénéficiaires viennent au CPAS pour une gestion budgétaire ou un accompagnement budgétaire. Mais aussi qu'ils assistent à des cours concernant une gestion budgétaire ou un changement de comportement/attitudes par rapport à l'argent. Pour les assistants sociaux, cela est plus utile qu'une gestion ou un accompagnement budgétaire. Dans l'ensemble, les assistants sociaux sont plus critiques à propos de l'utilité de ces règles que les conseillers.

Avant et après l'intervention comprenant entre autre l'utilisation des budgets de référence dans le cadre de l'accompagnement individuel, l'empowerment des assistants sociaux ainsi que le ressenti subjectif de l'effectivité de l'accompagnement sur les bénéficiaires ont été mesurés. Généralement, nous constatons que les assistants sociaux ont un score assez élevé à propos du sens de leur travail et de leur sentiment de compétences. Cependant, ils se sentent moins autonomes dans leurs tâches et ne pensent pas avoir une influence considérable au sein de leur service. L'intervention ne montre pas d'amélioration. Nous constatons que les assistants sociaux évaluent leur accompagnement comme aussi effectif (afin d'éviter de futurs problèmes, ou des changements de comportement à effectuer) lors du post-test que lors du pré-test. Plus précisément en ce qui concerne l'intervention, la moitié des assistants sociaux pense que leurs bénéficiaires ont à présent une meilleure vision d'ensemble de leurs dépenses et revenus et que la formulation des propres objectifs par le bénéficiaire les a effectivement aidés.

5.4 Pré-test et post-test: analyse des données des conseillers sociaux

Dans cette section, nous présentons les données recueillies au moyen des questionnaires complétés par les conseillers sociaux. Ils ont également reçu un questionnaire lors du pré-test ainsi que lors du post-test. Pour débiter l'étude, nous avons présenté les budgets de référence ainsi que l'application web REDI lors du conseil social du CPAS ou du comité spécial. Les questionnaires avaient été envoyés aux conseillers et recueillis lors de la présentation. Lorsque les quatre modules de travail furent achevés, un second questionnaire été envoyé aux conseillers des CPAS (par e-mail ou complétés lors d'un conseil social). La formation des membres du conseil a été programmée à des moments différents au cours de l'année, et donc l'intervalle de temps entre le pré-test et le post-test est très différent selon les CPAS. Les questionnaires portent sur la vision des conseillers à propos des revenus minimums, du soutien financier supplémentaire, et l'utilité de l'aide conditionnelle. Sur base du pré-test et du post-test, nous voulons vérifier comment ils réfléchissent et dans quelle mesure leur vision pourrait éventuellement être affectée par la connaissance des budgets de référence et la présentation de REDI.

Premièrement, dans cette section, nous nous attardons sur le profil des conseillers ayant participé à l'étude. Pour cela, nous nous appuyons sur les données de la première mesure. Ensuite, nous présentons les résultats du post-test (c'est à dire après que les conseillers aient pris connaissance de la recherche et des budgets de référence) et nous examinons si des changements sont survenus.

5.4.1 Profils des conseillers sociaux ayant participé à l'étude

Un total de 44 conseillers ont pris part à l'étude, 28 conseillers ont également rempli le questionnaire après le quatrième module de travail (accompagnement individuel des bénéficiaires par les assistants sociaux).

Tableau 37: Nombre de conseillers participant par CPAS

CPAS	Temps 0	Temps 1
	N = 44	N = 28
8	4	2
10	3	1
11	6	2
9	3	1
12	5	3
5	6	5
7	6	5
4	2	2
2	3	2
3	6	5

Le Tableau 38 présente les principales caractéristiques des conseillers ayant participé. Sur les 28 conseillers ayant pris part au post-test, seule une personne n'était pas présente lors de la présentation initiale des budgets de référence. Etant donné le petit nombre de participants au post-test, nous avons opté pour une analyse plus descriptive en utilisant les données du pré-test.

Tableau 38: caractéristiques des conseillers au pré-test et au post-test

	Temps 0	Temps 1
N	44	28
Hommes	47%	46%
Âge	51,9	50,6
Ecart-type âge	9,24	10,54
Ancienneté en tant que conseiller	8,7	9,6
Ecart-type ancienneté en tant que conseiller	7,89	9,82
Beslissen over AFS?		
Ja, als stemgerechtigd raadslid	22,0%	24,0%
Ja, als lid bijzonder comité	73,2%	72,0%
Non	2,4%	4,0%
Autres	2,4%	

Dans ce tableau, le ratio hommes/femmes est à peu près égal: dans le pré-test, il y avait 47% d'hommes, pour 46% dans le post-test. L'âge moyen des conseillers était de 51,9 ans en T0 et de 50,6 ans en T1. L'ancienneté moyenne était de 8,7 ans en T0 et de 9,6 ans en T1. La grande majorité des répondants est membre du comité spécial et a donc la compétence d'octroyer du soutien financier supplémentaire.

5.4.2 Résultats de l'intervention

5.4.2.1 Vision du soutien

A. Vie digne et source de revenu

Le questionnaire portait sur la mesure dans laquelle un revenu était suffisant pour vivre dans la dignité, en particulier avec les RIS, le chômage minimum, le salaire minimum et la pension minimum. Les réponses des conseillers lors de la première mesure sont présentées dans le Tableau 39. Globalement, la grande majorité des conseillers (83%) sont « plutôt d'accord » ou « tout à fait d'accord » avec le fait que le revenu soit suffisant pour vivre dans la dignité. Le RIS ou la pension minimale est considéré par presque tous comme étant suffisant pour vivre dans la dignité (seulement 10% et 13% sont « plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord »). Environ un tiers des conseillers pense qu'un chômage ou un salaire minimum est suffisant pour pouvoir vivre dans la dignité.

Tableau 39: vivre dans la dignité et source de revenu

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Pensez-vous qu'un revenu suffisant est une condition nécessaire pour vivre dignement ?	2,5%	0,0%	15,0%	25,0%	57,5%
Pensez-vous que le revenu d'intégration sociale sont suffisants pour vivre dignement ? (770,18€ par mois pour une personne isolée, 1026.91€ pour une famille) ?	17,5%	37,5%	35,0%	7,5%	2,5%
Pensez-vous que les allocations de chômage minimales permettent de vivre dignement ? (1089.14 ⁴¹ € par mois pour une personne seule, 1214.46€ par mois pour une famille) ?	7,3%	26,8%	34,1%	29,3%	2,4%
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec un salaire minimum (1498,87€ brut pour une personne de 22 ans avec 12 mois d'ancienneté) ?	7,3%	12,2%	39,0%	29,3%	12,2%
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec une pension minimum (1066,33€ brut par mois pour une personne seule, 1332,5€ brut pour un couple) ?	10,0%	47,5%	30,0%	10,0%	2,5%

Pour les 28 conseillers sociaux ayant complété les deux questionnaires, nous avons examiné si une évolution était visible. Seul un petit décalage⁴² en ce qui concerne le RIS est à noter (voir Tableau en annexe 37). Il y avait dans le post-test, par rapport au pré-test, des conseillers un peu moins convaincus de la possibilité de vivre dans la dignité avec un RIS.

⁴¹ Dans le questionnaire, ce montant a été présenté comme le chômage minimal. Au moment de la création du questionnaire, le minimum pour une personne isolée était de 880,62€ et 1048,32 pour un cohabitant avec charge.

⁴² $F(1,24) = 3.27, p < .09, \eta^2 = .12$

B. Cas proposés: possibilité d'une vie digne

Lors du pré-test et du post-test, deux cas⁴³ ont été soumis au conseil (les mêmes ayant été soumis aux assistants sociaux). En premier lieu, il leur était demandé dans quelle mesure les bénéficiaires décrits pouvaient, selon eux, vivre dans la dignité. Comme le montre le Tableau 40, environ 70% des conseillers pensent que dans les deux cas fictifs, le revenu est insuffisant pour vivre dans la dignité.

Tableau 40: les bénéficiaires dans ces situations peuvent-ils vivre dans la dignité: temps 0

	Pas du tout d'accord		Plutôt pas d'accord		Plus ou moins d'accord		Plutôt d'accord		Tout à fait d'accord	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cas 1	9	22,0%	21	51,2%	10	24,4%	1	2,4%	0	0,0%
Cas 2	17	41,5%	13	31,7%	9	22,0%	2	4,9%	0	0,0%

Pour les 28 conseillers ayant complété les deux questionnaires, nous avons examiné si des changements étaient observables (voir le tableau 38 en annexe), mais ce n'était pas le cas.

C. Cas proposés: soutien actuellement octroyé

Une question à choix multiple était posée : "Pensez-vous que si ce dossier passait sur la table du conseil ou du comité spécial, le bénéficiaire obtiendrait du soutien supplémentaire de votre CPAS?". Et ce afin d'obtenir une vision du soutien actuellement accordé à un tel bénéficiaire. Environ la moitié des conseillers pense que les bénéficiaires des deux cas obtiendront un soutien financier de leur CPAS (le bénéficiaire isolé reçoit plus souvent du soutien supplémentaire mensuel, tandis que la famille avec enfants reçoit d'avantage du soutien supplémentaire ponctuel).

Tableau 41: cas proposés: aide actuellement octroyée

	Oui, sans doute une compensation ponctuelle		Oui, probablement un montant mensuel régulier		Oui, sans doute une aide matérielle		Non		Je ne sais pas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cas 1	11	26,8%	14	34,1%	9	22,0%	5	12,2%	2	4,9%
Cas 2	12	31,6%	10	26,3%	11	28,9%	3	7,9%	2	5,3%

En outre –pour obtenir la vision des conseillers-, nous leur avons demandé d'estimer, ce que le CPAS devrait accorder. Cependant, seul un groupe restreint de conseillers a répondu (13 conseillers dans le pré-test, 16 conseillers dans le post-test). Compte tenu des réponses limitées, seuls les résultats de l'ensemble du groupe ayant répondu à ces questions sont présentés dans le Tableau 42.

⁴³ Voir annexe 4: questionnaires pour plus d'informations

Tableau 42: Cas proposés: estimation du montant de soutien qui serait accordé par le CPAS

	Temps 0					Temps 1				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
cas 1	211,92	135,92	0	430	13	174,25	85,64	0	300	16
cas 2	249,58	149,86	100	545	12	196,40	87,05	0	350	15

D. Cas proposés: quel est le montant de SFS nécessaire?

Les conseillers ont également été interrogés sur les montants de soutien financier supplémentaire pour les bénéficiaires en fonction de leur propre estimation de ce qui est nécessaire pour vivre dans la dignité. Les Tableau 43 et Tableau 44 représentent les montants moyens suggérés par les conseillers selon les CPAS pour les deux mesures.

De nouveau, il y a des variations à noter entre les CPAS, l'estimation des conseillers dans un CPAS est plus élevée de 400€ par rapport à un autre CPAS (par exemple pour le cas fictif concernant un bénéficiaire isolé). Nous devons garder à l'esprit que pour certains CPAS, des données de un ou deux conseillers seulement sont disponibles.

Tableau 43: Cas 1 : montant de soutien financier supplémentaire nécessaire pour vivre dans la dignité?

CPAS	Temps 0					Temps 1				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	193.33	60.28	130	250	3	425,00	106,07	350	500	2
10	75.00	35.36	50	100	2	230,00		230	230	1
11	216.67	76.38	150	300	3	265,00	91,92	200	330	2
9	483.33	76.38	400	550	3	515,00		515	515	1
12	300.00	0.00	300	300	2	133,33	152,75	0	300	3
5	250.00	294.96	50	800	6	230,00	97,47	100	300	5
7	350.00	229.13	150	600	3	800,00	458,26	300	1200	3
4	200.00	141.42	100	300	2	900,00	848,53	300	1500	2
2	352.50	109.60	275	430	2	365,00	261,63	180	550	2
3	387.50	170.17	150	550	4	330,00	171,76	100	500	5
TOTAL	287.83	187.73	50	800	30	394,42	339,09	0	1500	26

Tableau 44: Cas 2: montant soutien financier supplémentaire nécessaire pour vivre dans la dignité?

CPAS	Temps 0					Temps1				
	Avg	SD	Min	Max	N	Avg	SD	Min	Max	N
8	250.00	70.71	200	300	2	500,00	0,00	500	500	2
10	150.00	70.71	100	200	2	150,00		150	150	1
11	280.00	219.66	0	500	5	300,00	141,42	200	400	2
9	600.00	0.00	600	600	3	720,00		720	720	1
12	275.00	106.07	200	350	2	183,33	28,87	150	200	3
5	341.67	326.22	150	1000	6	425,00	287,23	200	800	4
7	575.60	391.73	200	999	5	650,00	739,93	150	1500	3
4	325.00	247.49	150	500	2	350,00	212,13	200	500	2
2	316.67	104.08	200	400	3	500,00	212,13	350	650	2
3	539.83	321.27	150	999	6	440,00	134,16	300	600	5
TOTAL	397.69	276.52	0	1000	36	422,80	294,53	150	1500	25

Le montant, selon les budgets de référence nécessaires pour mener une vie digne est de 241€ pour une personne isolée (cas 1), et de 514€ pour une famille avec des enfants (cas 2). Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, l'estimation moyenne des conseillers à propos du premier cas est plus élevée que le montant des budgets de référence. Cependant, le montant global moyen pour une famille avec deux enfants (cas 2), est inférieur d'environ 100€ aux budgets de référence.

Il est intéressant de savoir si les montants mentionnés par les conseillers après la présentation des budgets de référence et de l'application REDI sont plus proches des budgets de référence. A cette fin, nous avons regardé, pour chacun des deux cas fictifs, les écarts absolus entre les montants que les conseillers trouvent nécessaires et les montants calculés par REDI. Plus l'écart est petit, plus les conseillers sont proches du montant de référence. Le tableau ci-dessous indique que l'estimation est en moyenne plus écartée du montant de référence après la présentation (les différences observées ne sont pas significatives).

Tableau 45: écarts entre les estimations des conseillers et les montants de référence

	Temps 0	Temps 1	Temps 0	Temps 1
	Case 1	Case 1	Case 2	Case 2
Ecart moyen	150.37	220.19	220.19	227.20
Ecart-type	118.83	298.40	298.39	204.06

E. Conditions pour l'octroi de soutien

Aux conseillers, nous avons également demandé si les CPAS recouraient (parfois) à des conditions au versement de soutien financier. Le nombre de conseillers ayant répondu par l'affirmative, ainsi que les pourcentages attachés, sont présentés dans le Tableau 46. Comme pour les assistants sociaux, la volonté de trouver un emploi et l'inscription sur les listes permettant d'accéder à un logement social ou encore la recherche d'un logement abordable sont des conditions imposées presque partout.

Tableau 46: Les conditions pouvant être imposées au sein de chaque CPAS

	Temps 0		Temps 1	
	N	%	N	%
Volonté de trouver un emploi	36	90.0%	23	92.0%
Logement abordable	32	82.1%	21	87.5%
Obligation de gestion budgétaire	25	67.6%	18	78.3%
Obligation de guidance budgétaire	25	67.6%	19	86.4%
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	14	37.8%	9	39.1%
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	12	32.4%	10	43.5%

F. Utilité des conditions imposées

Les conseillers ont également indiqué dans quelle mesure la condition imposée est utile. Dans le Tableau 47, nous voyons que toutes les conditions se révèlent utiles, que ce soit lors du pré-test ou du post-test. Le suivi de cours sur la budgétisation est considéré comme moins utile, mais plus de la moitié des conseillers l'estiment tout de même utile.

Tableau 47: Utilité des conditions imposées

	Temps 0		Temps 1	
	Souvent ou toujours utile		Souvent ou toujours utile	
	N	%	N	%
Volonté de trouver un emploi	30	75.0%	20	80.0%
Logement abordable	28	70.0%	18	72.0%
Obligation de gestion budgétaire	27	67.5%	17	65.4%
Obligation de guidance budgétaire	26	65.0%	18	72.0%
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	19	57.6%	12	54.5%
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	22	68.8%	15	62.5%

Il y a peu de changements dans la mesure de l'utilité de certaines conditions entre le pré-test et le post-test.

5.4.2.2 Expérience subjective de la participation

Au total, 30% des conseillers ayant participé au projet de recherche déclarent qu'ils ont obtenu une meilleure vision des conditions financières permettant de vivre dans la dignité humaine. Près de la moitié pense que la politique du CPAS sera reconsidérée dans l'avenir. Une personne sur cinq a déclaré que grâce à la participation, les dossiers seront traités avec un point de vue différent par le CPAS. Enfin, 22 (85%) des 26 conseillers recommandent de présenter les budgets de référence aux conseils d'autres CPAS.

Tableau 48: Expérience subjective de la participation au projet de recherche

En participant à cette recherche :	Pas du tout d'accord		Plutôt pas d'accord		Plus ou moins d'accord		Plus d'accord		Tout à fait d'accord	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
J'ai acquis de meilleures connaissances sur les conditions financière permettant de vivre dignement	1	3.7%	6	22.2%	12	44.4%	5	18.5%	3	11.1%
A présent, je porte un regard différent sur les dossiers du CPAS qui demandent du soutien	3	11.5%	7	26.9%	11	42.3%	3	11.5%	2	7.7%
La politique du CPAS concernant le soutien financier supplémentaire a été réexaminée	4	17.4%	10	43.5%	6	26.1%	1	4.3%	2	8.7%
Dans le futur, la politique du CPAS concernant le soutien financier supplémentaire pourrait être réexaminée	2	7.7%	2	7.7%	10	38.5%	5	19.2%	7	26.9%

5.4.3 Résumé concernant les résultats sur les conseillers sociaux

Lors du pré-test et du post-test, nous avons évalué les opinions des conseillers en matière de SFS, analysé comment ils réfléchissent, et examiné si leur vision a été affectée par la connaissance des budgets de référence et la présentation de REDI.

Avant toute chose, il convient de noter que le nombre de conseillers ayant participé aux deux mesures est assez limité, ce qui incite à la prudence quant à la représentativité des résultats.

En ce qui concerne le revenu minimal actuel, nous constatons que seulement 1 conseiller sur 10 considère le RIS ou la pension minimale comme suffisant pour vivre dans la dignité humaine. Après la présentation et la participation au projet REDI, cette proportion est encore plus basse.

Un certain nombre de conditions liées à l'octroi d'une aide financière sont souvent imposées, mais le suivi de cours de budgétisation (modifications de la gestion budgétaire, de l'attitude ou du comportement) est considéré comme relativement moins utile.

Pour les deux cas proposés, nous constatons que le consensus dominant est que ces bénéficiaires ne peuvent pas vivre dans la dignité, mais 1 conseiller sur 10 considère qu'aucun soutien supplémentaire (matériel ou financier) ne sera octroyé par son CPAS. En ce qui concerne les montants que ces bénéficiaires recevront, il n'y a que la moitié des conseillers qui tente d'estimer le montant que les bénéficiaires recevront probablement par le CPAS. Concernant les montants dont les bénéficiaires ont besoin, nous constatons un désaccord. Nous voyons qu'en moyenne, les revenus minimums estimés pour une personne isolée sont légèrement supérieurs

aux budgets de référence (et sont aussi plus élevés que les résultats des assistants sociaux). Tandis que les frais de subsistance d'une famille avec enfants sont sous-estimés.

La familiarisation des conseillers avec les budgets de référence n'a pas conduit à des estimations plus correctes des montants de soutien financier supplémentaires nécessaires pour que les bénéficiaires des deux cas fictifs aient la possibilité de vivre dignement. Cependant, la sensibilisation consistait uniquement en une présentation d'environ deux heures. Notons que la majorité des CPAS recommande cette présentation à d'autres conseils sociaux. En outre, presque 1 conseiller sur 3 déclare que grâce à la présentation et la participation au projet de recherche REDI, il a obtenu une vision plus claire des conditions nécessaires pour vivre en respectant la dignité humaine. Enfin, 1 conseiller sur 5 indique porter un regard différent sur les dossiers demandant du soutien.

6 Décisions et conclusions

6.1 Implications financières: surcoût de REDI

Dans le premier module de travail, nous avons étudié les implications financières liées à l'utilisation de REDI. Dans l'ensemble, nous avons constaté que le soutien financier accordé actuellement est, pour presque toutes les situations socio-économiques des bénéficiaires, inférieur aux minimas calculés à partir des budgets de référence. L'octroi d'une aide supplémentaire selon REDI entraînera dans tous les cas un coût supplémentaire important. Surtout pour les familles avec (plusieurs) enfant(s), où l'écart entre le soutien actuel et le montant de référence est très important. Apparemment, le soutien financier actuellement octroyé ne tient pas suffisamment compte de l'impact considérable des enfants sur la famille.

En fin de compte, l'importance du coût supplémentaire de REDI est impossible à calculer, car il dépend des caractéristiques individuelles, tels que la situation du logement, la situation socio-économique de la famille, le montant du soutien financier supplémentaire actuel, la situation de revenus, la présence d'enfants, etc. Les surcoûts présentés dans le deuxième chapitre (la simulation financière) donnent en d'autres termes une bonne indication des dépenses dues au respect des budgets de référence, mais nous ne pouvons pas garantir avoir analysé tous les facteurs possibles. En outre, nous constatons que les montants minimum et maximum varient pour des bénéficiaires ayant une situation socio-économique similaire – par exemple, une personne isolée avec un RIS -. Il y a de grandes différences entre le soutien nécessaire calculé pour ces bénéficiaires, ce qui indique qu'il n'est pas possible de généraliser les résultats à cause du caractère unique des situations.

Les surcoûts ont été calculés uniquement à partir des dossiers que nous avons reçus des CPAS. Il ne s'agit que d'un petit échantillon de toutes les familles ayant besoin d'un soutien financier supplémentaire, et qui demandent de l'aide au CPAS. Si tous ces groupes devaient bénéficier d'un soutien financier supplémentaire, ce serait un lourd fardeau financier. Pour des CPAS ayant peu de moyens financiers, il est nécessaire de trouver des solutions créatives en vue d'assurer une participation décente de chaque citoyen à la société. De plus, il est important de souligner qu'il existe d'autres moyens que l'octroi de soutien financier supplémentaire pour essayer d'augmenter le revenu des bénéficiaires. En effet, l'utilisation REDI peut offrir une meilleure conscience des dépenses nécessaires afin de garantir un accès pour tous aux services de base. Des recherches récentes indiquent que les revenus minimums provenant de la sécurité sociale, ou dans certains cas les salaires minimums, ne sont pas suffisants pour vivre dignement (Storms & Bogaerts, 2012)⁴⁴. Il ne suffit donc pas de diminuer les dépenses et d'octroyer du soutien supplémentaire. Les politiciens régionaux et leurs homologues fédéraux doivent aussi continuer de souligner que les budgets de référence indiquent que les mécanismes actuels de protection sociale ne permettent pas de vivre dans la dignité et de participer pleinement à la vie en société.

Nous attirons également l'attention sur les familles qui, selon notre exercice de simulation, devraient recevoir moins de soutien que ce qu'elles perçoivent aujourd'hui. Il est logique de se demander s'il est approprié pour ces bénéficiaires de diminuer leurs revenus, sachant qu'ils reçoivent actuellement un certain montant, et qu'ils réalisent l'effort de rester dans les limites de leur budget. Il est important de rappeler que les montants calculés à partir des budgets de références représentent le minimum absolu pour qu'une personne ayant les compétences

⁴⁴ Storms & Bogaerts. 2012. De doeltreffendheid van de minimuminkomensbescherming in België. Wat leren de referentiebudgetten? In: Dierickx, van Haarlem, Coene (2012). Jaarboek armoede en sociale uitsluiting 2012. Leuven: Acco (te verschijnen).

suffisantes pour gérer son budget puisse vivre dignement. Beaucoup de bénéficiaires inscrits au CPAS ne possèdent pas les compétences requises. Le soutien étant délivré, et n'étant pas beaucoup plus élevé que les minimum, le réduire doit donc être remis en question.

L'enquête auprès des assistants sociaux indique qu'il y a peu de recherches systématiques afin de vérifier si certains dossiers auraient droit à un soutien financier supplémentaire. Une étude pilote menée précédemment en Campine a montré que dans les CPAS, environ 30% des dossiers y auraient droit. Compte tenu du fait que peu de recherches systématiques sont réalisées, nous remettons en question la protection sociale de ces bénéficiaires. Peut-être qu'une sélection rigoureuse de tous les dossiers inscrits depuis au moins trois mois au CPAS pourrait contribuer à une protection sociale plus optimale.

Enfin, il est vrai que la méthode des budgets de référence ainsi que l'application REDI soulèvent la question des compétences des bénéficiaires en matière de gestion budgétaire. Dans certains cas, ces conditions ne sont pas remplies, ce qui signifie que les gens n'ont pas suffisamment de compétences ni de motivation pour correctement gérer leur argent. Il s'agit par exemple de réaliser ses achats de manière économique, ou de cuisiner sainement à la maison. Si les gens n'ont pas les compétences requises, il est nécessaire de travailler sur cet aspect car sinon, le budget de référence ne sera pas suffisant. Pour les décideurs politiques, c'est donc un défi supplémentaire de créer des opportunités pour les bénéficiaires afin qu'ils puissent perfectionner ces compétences.

6.2 Conclusion sur le fonctionnement de REDI

Le feedback des utilisateurs semble indiquer que REDI est un outil facile à utiliser permettant un travail effectif et efficace. Ce second module de travail avait un double objectif. D'une part, savoir si l'instrument fonctionne correctement et s'il ne contient pas de « bugs » ou d'erreurs, et d'autre part, savoir s'il est correctement utilisé. La liste des commentaires techniques concernant l'application web a été minutieusement analysée et, si possible, corrigée selon le feedback des utilisateurs. Grâce aux constatations émises par les utilisateurs de REDI, nous avons adapté l'instrument afin qu'il soit effectif, efficace et convivial. A l'avenir, nous devons veiller à ce que l'outil conserve ses qualités.

L'instrument possède deux qualités principales : (1) il donne des critères uniformes tout en permettant un travail adapté au bénéficiaire et (2) il peut être un outil de référence pour discuter avec le bénéficiaire et pour l'organisation interne au sein du CPAS. Concernant ce dernier point, REDI est non seulement pratique pour calculer les montants de soutien financier supplémentaire mais il permet aussi d'assurer un revenu décent à un bénéficiaire spécifique. De plus, c'est un outil permettant de construire une méthode structurée de récolte d'informations et de traitement de dossiers. Lors de la simulation financière du module de travail 1, nous avons remarqué dans l'analyse des dossiers provenant des CPAS, que les assistants sociaux ne sont pas toujours conscients des dépenses et revenus des bénéficiaires. Ainsi, la division en divers postes de dépenses peut être un guide pour les entrevues avec les bénéficiaires et les rendez-vous dans les CPAS (en vue de prendre en compte les dépenses et revenus). L'utilisation de REDI amène à ce que les CPAS réfléchissent explicitement sur les revenus et dépenses qui doivent être recensées et sur la manière de récolter l'information.

Cependant, la qualité exemplaire et pratique de l'application REDI est qu'elle permet de travailler de manière adaptée au bénéficiaire, tout en utilisant des critères uniformes permettant d'atténuer les différences entre deux situations socio-économiques semblables. En effet, REDI calculera le même budget pour un même bénéficiaire quel que soit le CPAS qui réalise l'exercice.

Mais pour deux bénéficiaires différents, deux budgets seront calculés, même si cet exercice est réalisé par le même CPAS.

6.3 Conclusion à propos de la charge administrative entraînée par REDI

Le module 3 avait pour objectif d'évaluer la charge administrative qu'entraîne l'utilisation de REDI. Pour y parvenir, nous avons comparé la procédure actuellement utilisée avec la procédure fictive utilisant REDI. Nous avons axé notre analyse sur le temps de travail mais aussi sur les démarches administratives nécessaires à la récolte des informations demandées par REDI. Ainsi notre premier sous-objectif était une comparaison des chronométrages entre la procédure actuelle et la procédure fictive, tandis que notre second sous-objectif consistait dans la récolte des données manquantes dans REDI.

L'analyse des chronométrages a montré que l'encodage dans REDI, sur base des données disponibles, demande 16 minutes et 30 secondes. La procédure fictive utilisant REDI demande en moyenne 4 minutes de moins que la procédure actuelle. Enfin, les assistants sociaux ont remarqué que l'utilisation de REDI n'incluait pas la rédaction d'un rapport. Nos analyses ont mis en évidence que 18 minutes restent disponibles afin que l'assistant social puisse rédiger son rapport une fois le dossier encodé dans REDI.

Notre second sous-objectif consistait à recenser les informations manquantes lors de l'encodage dans REDI. Ainsi, les informations « jamais » ou « rarement » demandées sont la présence d'un jardin, le coût du contrôle technique, le coût de l'impôt de crise (uniquement en Flandre), le coût lié à l'inscription scolaire et le montant des dépenses supplémentaires (habillement, alimentation, mobilité, etc.). Les démarches administratives supplémentaires nécessaires à la récolte de ces informations manquantes pourraient être un contact téléphonique avec le bénéficiaire ou bien avec l'établissement scolaire. Mais étant donné que ces tâches sont déjà réalisées par certains assistants sociaux dans le cadre de leur travail pour traiter un nouveau dossier, nous postulons que l'utilisation de REDI ne devrait pas entraîner de démarches administratives supplémentaires.

Au regard du gain de temps entraîné par la procédure fictive, au regard du temps disponible pour la rédaction d'un rapport écrit, et des démarches administratives restant équivalentes, nous postulons que l'utilisation de REDI dans les CPAS n'entraînera pas une charge administrative supplémentaire pour les travailleurs sociaux.

De plus, les assistants sociaux, dans leur procédure actuelle, demandent aux bénéficiaires d'apporter des documents relatant les dépenses auxquelles ils font face. Une systématisation de cette demande, couplée à une habitude d'utiliser REDI, devrait apporter un gain de temps supplémentaire. Enfin, si l'information manquante dans REDI est introuvable, l'assistant social a la possibilité d'inclure le montant du budget de référence qui garantit une vie digne.

6.4 Conclusion sur REDI comme outil éducatif

Le quatrième module de travail vise à évaluer l'effectivité des budgets de référence et de l'utilisation de REDI comme outil éducatif dans le cadre de la recherche. Nous avons mis en

évidence l'impact des budgets de référence et de l'utilisation de REDI dans le cadre d'un accompagnement individuel visant à renforcer la gestion budgétaire des bénéficiaires. Cet accompagnement visait également à déterminer dans quelle mesure REDI et la familiarisation avec les budgets de référence pouvaient sensibiliser les assistants et conseillers sociaux à évaluer la situation socio-économique d'un bénéficiaire, et à mener une politique sociale inclusive.

En ce qui concerne les bénéficiaires ayant réalisé les quatre séances d'accompagnement, nous constatons qu'ils donnent une évaluation très positive de l'intervention, qu'ils se sentent plus aptes à gérer leur argent et qu'ils ont une meilleure conscience de leurs dépenses et revenus. Cet impact positif de l'intervention a par ailleurs montré – dans une moindre mesure – un (petit) nombre de changements de comportements et d'attitudes face à la gestion budgétaire. Lorsque nous analysons les résultats du post-test, en comparaison avec le pré-test, nous constatons qu'une plus large proportion de bénéficiaires épargne. De plus, nous constatons une tendance à fixer des objectifs sur le long terme et une tentative d'appréhender la manière dont leurs dépenses et revenus s'effectuent. Ces effets sont directement liés à l'accompagnement. En effet, ce dernier incluait la fixation d'objectifs sur le long terme comme technique d'autocontrôle, ainsi qu'une prise de conscience des dépenses grâce à la mise à plat par écrit. En outre, nous avons également remarqué que l'intervention a un effet de renforcement de la confiance en leurs propres compétences à gérer l'argent. Cette auto-efficacité est une étape importante et indispensable pour que les bénéficiaires gèrent leur argent sur le long terme, et il est encourageant de voir qu'une intervention relativement limitée dans le temps a une influence positive.

Dans la pratique, l'implémentation de l'accompagnement individuel consistait à mettre davantage l'accent sur la maîtrise et l'apprentissage des techniques d'autocontrôle plutôt que sur l'utilisation des budgets de référence. Cela signifie que l'impact de l'intervention ne doit pas être complètement imputé à REDI ou aux budgets de référence, mais au processus d'accompagnement dans son ensemble, y compris l'apprentissage des techniques d'autocontrôle. Nous comprenons les réticences des travailleurs sociaux lors de l'établissement de budgets détaillés avec les bénéficiaires, car certains d'entre eux n'ont pas de ressource suffisante. C'est pourquoi nous pensons que l'impact aurait pu être plus important si les budgets de référence avaient été octroyés par les CPAS dans le cadre de cette recherche. Néanmoins, des petits changements de comportement sont tout de même à noter après seulement quatre séances d'accompagnement individuel. Étant donné que la charge de travail des assistants sociaux est relativement importante, il n'est certainement pas possible de réaliser cet accompagnement à grande échelle. Une solution plus « efficace » serait de mettre en œuvre des séances collectives permettant de gagner du temps pour les travailleurs sociaux et de créer des occasions pour les participants de partager leurs expériences.

Nous avons également analysé l'impact de REDI et des budgets de référence comme outil de sensibilisation des assistants et conseillers sociaux. Lorsque les assistants et conseillers sociaux ont évalué les cas fictifs, des similitudes avec les résultats du module de travail 1 (la simulation financière s'appuyant sur des cas réels) sont apparues. Le module de travail 4, comme lors de la simulation financière, montre que les montants actuellement alloués par les différents assistants sociaux sont inférieurs à ceux des budgets de référence. Nous constatons aussi que, comme dans le module de travail 1, l'impact de la présence d'enfants ne se traduit pas par une augmentation proportionnelle de l'aide financière octroyée à la famille. En outre, il semble qu'il y ait, dans le module de travail 1, de fortes variations de l'aide entre les différents CPAS, mais aussi entre les assistants sociaux au sein d'un même CPAS. Cela peut être en partie dû à une interprétation différente des situations décrites, ce qui est également suggéré par le fait que les assistants sociaux apportent de nombreuses nuances et suggèrent qu'un certain nombre de spécificités individuelles soient prises en compte pour calculer le soutien financier supplémentaire (les caractéristiques étaient partiellement décrites dans les situations fictives). L'application REDI

permet d'une manière uniforme (une même méthode pour tous les utilisateurs) de tenir compte d'un grand nombre de caractéristiques individuelles, et serait donc un atout précieux dans la pratique, pour pouvoir évaluer des situations de vie spécifiques.

Concernant les familles avec enfants, nous avons à nouveau constaté que le coût additionnel entraîné par la présence des enfants n'est pas suffisamment prise en considération pour calculer le soutien actuel. Il en est de même pour l'estimation du minimum nécessaire pour vivre dans la dignité par des assistants sociaux et conseillers. Même après la formation (qui mettait fortement l'accent sur cet aspect), et la participation à l'étude, il n'y a pas de changement évident indiquant que les assistants et conseillers prennent davantage en considération le coût supplémentaire lié à la présence d'enfants dans le ménage.

Bien que les travailleurs sociaux (1) ne soient pas tout à fait convaincus des conditions attachées à l'octroi de SFS, surtout en comparaison avec les conseillers, et (2) que l'évaluation de l'accompagnement individuel est beaucoup moins positive que celle laissée par les bénéficiaires. Nous remarquons que les travailleurs sociaux estiment que leur accompagnement est aussi effectif après l'intervention (concernant l'anticipation de problèmes et les changements de comportement). Il est possible que les assistants sociaux évaluent l'accompagnement individuel en fonction de la charge de travail que cela entraîne. Une solution possible pourrait être un travail d'accompagnement en séance collective.

Les conseillers ayant participé à l'intervention sont en grande partie déjà convaincus de l'insuffisance des salaires et pensions minimales pour vivre dans la dignité humaine. Après nous remarquons qu'ils sont davantage convaincus. Se familiariser avec REDI et les budgets de référence n'a pas conduit à des estimations plus correctes du montant permettant de vivre dans la dignité. Mais étant donné qu'il s'agit d'une première approche et que l'instrument n'a pas été testé pour évaluer des situations, cela ne doit pas nécessairement être considéré comme un échec. Un point encourageant est que les conseillers recommandent que les budgets de référence ainsi que REDI soient présentés au conseil social d'autres CPAS. En outre, certains conseillers indiquent que grâce à cette présentation et à la participation à la recherche, ils ont obtenu une meilleure vision du montant permettant de vivre dignement, et qu'ils portent à présent un regard différent sur les dossiers de demande d'aide financière. Bien que la participation n'ait pas d'effet immédiat sur la politique du CPAS, certains CPAS ont l'intention de la réadapter. Étant donné que l'introduction des budgets de référence à au moins permis à une partie du groupe politique d'obtenir une meilleure compréhension de la nécessité d'un revenu suffisant pour vivre dans la dignité, et qu'elle a permis de modifier le regard porté sur ce revenu, notre avis est que cela peut contribuer à optimiser la politique concernant les dossiers demandant du soutien.

6.5 En conclusion

Nous tenons à souligner brièvement les mérites et les résultats intéressants. Comme nous l'avons noté, sur base de la simulation financière, il y a encore un grand écart entre les montants des budgets de référence pour une vie digne et ceux que les bénéficiaires reçoivent actuellement. Surtout pour les familles avec (plusieurs) enfant(s). Vraisemblablement, il y a actuellement trop peu d'attention accordée à l'impact de la présence d'enfants sur le budget familial. Cela apparaît également d'une manière évidente dans les résultats concernant l'évaluation du soutien supplémentaire à octroyer dans les cas fictifs. Lorsqu'il s'agit d'une famille avec enfants (cas 2), le soutien supplémentaire nécessaire est largement sous-estimé. REDI peut donc jouer un rôle de sensibilisation de toute la population, surtout chez les décideurs politiques et les assistants sociaux.

Ces changements dans le temps ont amélioré et influencé la charge de travail des CPAS, qui était déjà relativement élevé au début du projet. Nous devons être plus conscients qu'il y a plusieurs niveaux de participants. Non seulement les CPAS et les assistants sociaux doivent être préparés, mais –surtout- la coopération des bénéficiaires est essentielle. Pour que ce type de recherche fonctionne correctement, un bon contact avec que CPAS participant est une nécessité absolue. Cela implique un investissement supplémentaire de la part des personnes participantes au sein du CPAS qui doivent prendre conscience du déroulement de chaque phase du projet de recherche. Néanmoins, nous pensons que cette enquête peut apporter des bénéfices, et soulager la charge de travail des CPAS. Il y a moins de possibilité de malentendus, l'entente est amicale et que les chercheurs peuvent communiquer avec plusieurs personnes au sein d'un CPAS. Les modules de travail peuvent alors être mieux surveillés afin que les erreurs soient rapidement corrigées, et que la participation active de tous les participants puisse être encouragée

Concernant REDI, la recherche a mis en évidence deux qualités particulières. Une première qualité réside dans le fait que l'instrument utilise des critères uniformes pour calculer un revenu décent, tout en s'adaptant à chaque bénéficiaire. Ainsi, un bénéficiaire recevra le même budget, quel que soit le CPAS qui effectue l'exercice. Tandis que deux bénéficiaires avec des situations socio-économiques percevront deux budgets distincts, même si l'exercice est réalisé par le même CPAS. Compte tenu de la grande variabilité des montants entre mais aussi à l'intérieur des CPAS, l'utilisation de REDI peut éventuellement contribuer à une prise de conscience de la part des assistants sociaux sur ces questions. La deuxième qualité se dégageant est le fait que les assistants sociaux n'ont pas toujours une vision précise des dépenses et revenus de leurs bénéficiaires. En d'autres termes, REDI peut être utilisée pour calculer des montants de référence mais aussi pour sensibiliser le travailleur social à utiliser une méthode structurée afin de recueillir les informations et traiter le dossier d'un bénéficiaire. Ce n'est qu'après un examen attentif de toutes les recettes et dépenses d'un bénéficiaire qu'une estimation précise de ses besoins est possible. REDI contribue également à mettre en œuvre des moyens de recherche solide des revenus, ou peut au moins en donner les perspectives.

En outre, et peut-être surtout, le quatrième module de travail a fourni quelques résultats intéressants. Cependant, nous devons éviter de surestimer les effets, car cette étude ne s'appuie pas sur un groupe témoin. Les effets peuvent en effet être attribués à la bonne coopération à participer à l'enquête (et non à l'intervention elle-même). Néanmoins, cela a donné aux bénéficiaires une meilleure vision de leurs revenus et dépenses, et ils donnent une évaluation très positive de l'accompagnement. Enfin, ils ont acquis plus de confiance en leurs propres compétences à gérer leur argent. Par contraste, les assistants sociaux ont une attitude moins positive envers l'accompagnement. Toutefois, dans le post-test, les assistants sociaux semblent positifs sur les effets de leurs conseils car ils les estiment plus efficace. Bien que la charge de travail actuelle des assistants sociaux rende sans doute impossible un tel accompagnement à une plus grande échelle, nous pouvons dire que sur base des changements de comportement observés, l'apprentissage de techniques d'autocontrôle est une valeur ajoutée importante pour accompagner les bénéficiaires. Une solution possible pourrait être de créer des groupes de travail (préventifs) où ces techniques seraient enseignées de manière collective, ce qui entraînerait un gain de temps pour l'assistant social mais aussi pour les bénéficiaires qui pourraient partager leurs expériences d'autres. D'autres recherches sont nécessaires pour déterminer si des résultats similaires ou meilleurs peuvent être obtenus grâce à un accompagnement en groupe, ainsi que de déterminer quels sont les facteurs permettant le succès de cette intervention. Les budgets de référence pourraient aussi être un support pour les conseillers afin d'optimiser leur politique et d'assurer des revenus dignes. En effet, 85% recommandent la présentation auprès d'autres conseils de l'action sociale et près de la moitié d'entre eux pensent que la politique en matière de soutien supplémentaire sera révisée.

En résumé, l'application web REDI permet d'utiliser un cadre de référence uniforme tout en calculant un budget adapté au bénéficiaire. En outre, cet outil peut être un guide pour obtenir un

aperçu des dépenses et revenus de la personne et a prouvé sa valeur éducative dans le cadre d'accompagnements individuels des clients. REDI peut contribuer à une plus grande prise de conscience sur le besoin d'uniformité existant au sein des CPAS auprès des assistants sociaux et des conseillers pour l'octroi de soutien financier supplémentaire. En outre, l'utilisation des budgets de référence contribue à ce que les assistants sociaux et conseillers comprennent mieux ce qui est nécessaire pour vivre dans la dignité, et participer pleinement à la vie en société. Espérons que sur le long terme, cela puisse modifier les politiques d'aide sociale et permettre une société plus inclusive.

7 Annexe 1 : module de travail 3 : charge administrative de REDI

Objectif

Notre objectif avec ce module est d'obtenir une idée de la charge que demande l'utilisation de REDI. C'est pourquoi nous souhaitons comparer le temps nécessaire pour l'encodage des données dans REDI par rapport au temps nécessaire pour l'encodage des données dans le système actuellement utilisé dans votre CPAS.

Etant donné que ce module ne vise pas à étudier un comportement, nous ne vous posons pas de questions visant à obtenir une vision détaillée des différentes étapes nécessaires pour clôturer un dossier. Ainsi, nous souhaiterions obtenir une indication du temps nécessaire au traitement d'un client venant frapper à la porte de votre CPAS pour demander une aide financière. Vous prendrez également soin de calculer les périodes de temps durant lesquelles le timing de REDI et du système actuel sont identiques (afin de rendre la comparaison possible).

Vous pouvez effectuer, pendant ce temps commun entre REDI et votre système actuel, une distinction entre les différentes conversations que vous aurez eues avec le client pour compléter le dossier, et aussi entre les activités effectuées comme AS sans que le client soit présent (par exemple un appel téléphonique pour arranger une allocation de chômage). Cela nous permet de comparer les bons chiffres dans notre analyse des données.

Méthode

- Uniquement pour les travailleurs sociaux qui réalisent également le module 4
- Sélectionnez (environ) 6 nouveaux clients dans la période de mai 2012 – juillet 2012 venant frapper au CPAS pour demander du soutien supplémentaire.
- Traiter les clients avec le système habituel de votre CPAS, et notez le temps demandé par ce processus. Le délai démarre à partir de la première conversation avec le client jusqu'à la décision d'accorder (ou pas) une aide.
- Entrez ensuite les informations que vous avez reçu des clients dans REDI, et notez aussi le temps demandé par cette tâche. Le délai démarre à partir de la première conversation avec le client jusqu'à la décision d'accorder (ou pas) une aide.
- Remplissez le tableau ci-dessous. Nous voulons obtenir une vision des informations demandées par REDI, qui sont « en supplément » de l'information habituellement reçue par le client.

Retournez-nous les documents par e-mail avant le 16 juillet 2012 (jfreynaert@ulg.ac.be)

Note: Si vous n'avez pas encore travaillé avec REDI, nous aimerions que vous pratiquiez d'abord un premier exercice. Si vous utilisez REDI pour la première fois, les résultats pourraient être biaisés.

Veillez, s'il vous plaît, cocher la case ci-dessous s'il est possible que vous ne soyez pas tout à fait familiarisé avec l'application web:

CLIENT 1

TIMING client 1 – système habituel:

TIMING client 1 – REDI:

Informations demandées en extra dans REDI (Notez ci-dessous les cases qui ne sont pas complétées dans REDI)				
Dans quelle mesure demandez-vous, dans votre façon actuelle de travailler, l'information pour les clients?	Toujours	Parfois	Rarement	Jamais
Ex. Dépenses d'énergie			X	
Ex. Coûts téléphoniques				
Ex. Coûts Internet				

8 Annexe 2 : Scénario de l'accompagnement individuel

Comment utiliser REDI dans le cadre de l'accompagnement individuel en tant qu'outil pour renforcer les compétences financières des clients ?

Projet de recherche « REDI » : Module 4

1. Introduction

L'objet de ce manuel est de fournir une méthode détaillée d'utilisation de REDI dans des séances d'accompagnement individuel. Pour différentes situations familiales, cet outil calcule des budgets pour vivre dans la dignité. Les coûts fixes, les frais couvrant les besoins quotidiens et l'épargne sont distingués. Dans cette note, nous expliquons plus précisément ce que nous entendons par accompagnement individuel et les risques qui y sont associés.

Cette contextualisation nous permettra de formuler cette question : « comment utiliser REDI en tant qu'outil d'accompagnement individuel ? ».

Pour y trouver des éléments de réponse, nous poserons deux sous-questions.

A. Quels sont les critères de l'accompagnement individuel ?

Vrancken et Bartholomé (2005) nous apprendront que les trois critères sont la visée éducative, la temporalité et la collaboration des clients.

B. Comment permettre au bénéficiaire de prendre en main son budget ?

Storms, Dirickx & Brodala (2011) nous indiqueront qu'un individu peut prendre en main son budget en faisant appel à des techniques de self-control. Comme techniques, nous sélectionneront les « implementation intention » (Gollwitzer, 2006), les « deadlines » (Ariely et Wortenbroch, 2002) et le « mental accounting » (Prelec & Loewenstein, 1998 ; Thaler, 1999). En parallèle, le modèle du changement (Prochaska et Di Clemente, 1992) peut être utilisé en vue de motiver efficacement le client.

A l'aide de nos hypothèses, nous rédigerons un accompagnement individuel de quatre séances.

Auparavant, nous présenterons brièvement l'application web REDI ainsi que quelques suggestions émises par les travailleurs sociaux lors des présentations du projet de recherche. Nous présenterons aussi les objectifs de l'accompagnement individuel.

1.1 L'application web REDI

REDI est une application web qui permet de calculer, pour chaque personne, un budget de référence pour vivre dans la dignité. REDI est née d'une nécessité rapportée par les membres et employés des CPAS d'avoir un instrument pratique pour appliquer les budgets de référence. S'appliquant à différents types de famille, vivant dans des conditions de vie très différentes, les budgets de référence ont été calculés scientifiquement pour obtenir un budget de référence

minimal permettant la participation sociale (Storms & Van den Bosch, 2009 ; Van Thielen et al., 2010; Storms & Van den Bosch, 2010).

L'application web REDI permet d'encoder différents coûts propres à chaque personne comme par exemple le prix de son loyer, de son abonnement de bus, de sa connexion internet, de ses visites chez le médecin, etc. Ces coûts sont répartis en trois catégories qui sont les coûts fixes, les frais couvrant les besoins de la vie quotidienne, et l'épargne.

Premièrement, les coûts fixes sont calculés à partir des caractéristiques propres de la personne. Il s'agit par exemple du coût de son loyer, de son abonnement de bus, des charges, de sa connexion Internet. La seconde catégorie rassemble les frais couvrant les besoins de la vie quotidienne. Contrairement à la première catégorie, ils sont forfaitaires car calculés de manière scientifique. Ils représentent les dépenses nécessaires pour un individu lambda, agissant de manière très rationnelle, sur le plan de sa santé psychique et physique, ainsi que sur le plan économique. La troisième catégorie reprend les frais d'épargne nécessaires à remplacer le matériel défectueux.

1.2 REDI, risques et critiques

L'application web REDI, a rencontré des critiques à son égard. Lors de la présentation de REDI aux travailleurs sociaux participants au projet de recherche, un certains nombres de craintes et d'avertissements ont été formulés. Ceux-ci tenaient à la fois sur la construction des budgets de référence mais aussi sur la manière d'utiliser l'outil dans le cadre de l'aide sociale.

Premièrement, les responsables des Centre Public d'Action Sociale (CPAS) ont identifié cet individu hyper rationnel comme utopique, argumentant que les bénéficiaires, en général, avaient déjà réalisé un maximum d'économies. Les économies proposées seraient minimales et une éventuelle épargne est à proscrire. De plus, certains CPAS ont déjà réalisé une grande partie du travail que nous souhaitons réaliser à l'aide de REDI. Néanmoins, ce travail n'a pas encore été réalisé dans d'autres CPAS.

Deuxièmement, certains employés des CPAS ont soulevé la question de l'engagement des bénéficiaires vis-à-vis des budgets de référence. Concernant les bénéficiaires qui participeront au projet de recherche dans le module 4, nous demanderons aux assistants sociaux de sélectionner de préférence des personnes volontaires, pour qui la participation serait bénéfique. Contrastant notre mécanisme de sélection, Vrancken et Bartholomé (2005), pose la question d'égalité des individus à parvenir à ces types d'accompagnement. Nous retrouvons ici un mécanisme de filtrage de publics cible, ce qui est caractéristique de l'Etat social actif.

Troisièmement, il nous faudra prêter garde à la sur-culpabilisation (Genard cité dans Guillaume & Charbonneau, 2005). Une personne a-t-elle les capacités nécessaires pour prendre conscience de certains postes de dépenses ? Lorsque l'assistant social demandera à la personne de réaliser des actions concrètement réalisables, la distance séparant vouloir et pouvoir pourrait être réduite. Si bien qu'un échec tiendrait plus à la volonté de l'individu plutôt qu'à ses ressources. Une considération supplémentaire est que les contrats fictifs signés durant l'accompagnement individuel sont souvent élaborés par une seule personne. Par conséquent, ils risquent être subjectifs et méritocratiques. L'assistant social évalue subjectivement l'implication de la personne.

1.3 L'accompagnement individuel

L'accompagnement individuel peut être perçu comme un concept au cœur de l'état social actif. Tel qu'il est pratiqué aujourd'hui dans ce secteur, l'accompagnement individuel se caractérise par une approche individualisée des suivis et par une recherche constante de l'activation des potentialités de la personne et des ressources de la personne (Vrancken et Bartholomé, 2005). Comme objectifs à réaliser, nous retrouvons une amélioration des compétences et un développement du réseau social.

Les principes suivants caractérisent un accompagnement individuel émancipateur⁴⁵: inclusif (s'adresse aux plus éloignés du marché du travail), intégral (il n'est pas axé uniquement sur l'activation face au travail, mais a pour objectif le bien-être général), participatif (le client est continuellement impliqué dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de l'accompagnement), axé sur le pouvoir (le potentiel du client est mis en évidence, encouragé et utilisé), structuré (selon une approche planifiée par rapport aux besoins en terme de bien-être de la personne) et coordonné (une bonne coopération avec d'autres organisations) (Nicaise, Steenssens, Steenssens, Sannen, Ory & Van Regenmortel, 2008).

2. Problématique : comment REDI peut-il être utilisé par les assistants sociaux dans le cadre de l'accompagnement individuel de leurs clients

Une application web permettant de calculer un budget de référence détaillé pour un bénéficiaire a certainement un potentiel en tant qu'outil d'accompagnement individuel. Les assistants sociaux, sur base des connaissances rassemblées pour élaborer les budgets de référence, pourraient conseiller les bénéficiaires sur les comportements à adopter en vue de prévenir des risques mais aussi de réaliser des économies.

La question qui se pose est : « Comment utiliser REDI dans les CPAS, en tant qu'outil d'accompagnement individuel pour les assistants sociaux ? » Nous avons rédigé un ensemble de sous-questions pour trouver des éléments de réponses à notre question.

- Quels sont les critères de l'accompagnement individuel ? (cf. 2.1)
- Comment permettre au bénéficiaire de prendre en main son budget ? (cf. 2.3)

2.1 Les critères de l'accompagnement individuel

Vrancken et Bartholomé (2005) appuient l'idée que l'accompagnement individuel est aujourd'hui un concept au cœur de l'Etat social actif. Le mode de fonctionnement y est directement lié et consiste à rendre les personnes actives plutôt que de les prendre en charge.

Ils mettent en avant trois critères, considérés comme des piliers pour la guidance et la gestion budgétaire, pour le fonctionnement de l'accompagnement individuel. Il s'agit de :

- La temporalité de la mesure
- La visée éducative
- La collaboration des bénéficiaires

⁴⁵ Ils ont été développés dans le cadre d'un accompagnement intégral de réinsertion à l'emploi, mais ils peuvent certainement être utilisés dans le contexte des services sociaux.

Premièrement, les séances individuelles doivent être orientées vers une finalité, un aboutissement au projet.

Deuxièmement, la construction des budgets de référence est établie à partir de connaissances scientifiques détaillées utiles à chaque être humain. Ces nombreuses connaissances pourraient être utilisées à des fins éducatives pour les bénéficiaires.

Troisièmement, comment permettre au bénéficiaire de prendre en main son budget et qu'il devienne autonome ? Selon Vrancken et Bartholomé, (2005), les bénéficiaires sont traités selon leurs demandes, au cas par cas et les institutions travaillent avec la personne plutôt que pour elle (Vrancken et Bartholomé, 2005). Ce sont des personnes avec des droits mais aussi avec des devoirs. Ainsi, des contrats (sans valeur légale) sont conclus et ils porteront sur les droits et devoirs de chacune des parties. Le contrat rompt avec la dépendance des usagers. Cependant, il reste un outil de travail pour donner sens à l'aide et clarifier la situation (Vrancken et Bartholomé, 2005).

2.2 Les différentes techniques de self-control ?

Dans le self contrôle, il faut distinguer le « vouloir » du « pouvoir ». Par vouloir, nous entendons la motivation de la personne. Motivation que l'assistant social améliorera grâce à son soutien et sa stimulation. Par « pouvoir », nous entendons les actions que les clients sont en mesure de réaliser.

Pour que le client fasse preuve d'auto-contrôle, il faut qu'il se prépare à changer. Pour soutenir et stimuler le client, les travailleurs sociaux peuvent se référer au modèle du changement de Prochaska, Di Clemente et Norcross (1992) qui comprend six phases. Chaque phase reflète une préparation au changement. Les clients se déplacent entre les différentes phases et peuvent retourner en arrière.

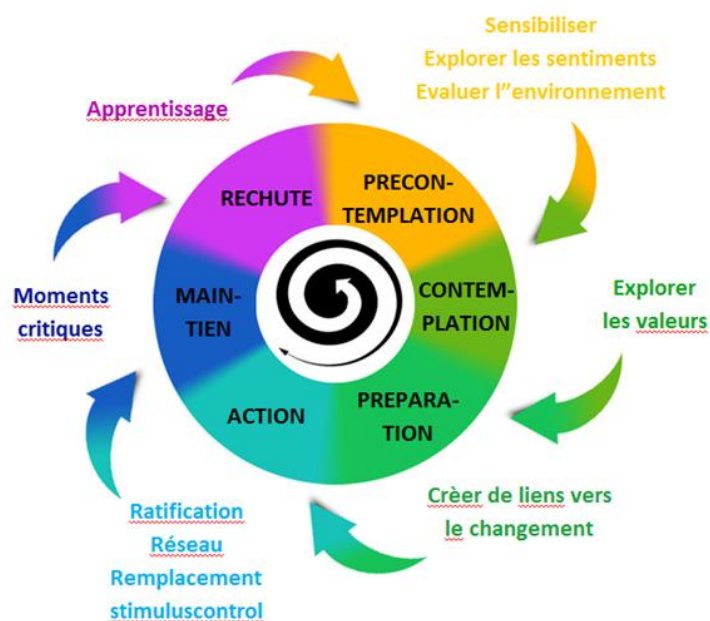


Figure 1 – Modèle du changement (Prochaska, Di Clemente & Norcross, 1992)

La première phase est la *Précontemplation*. Dans cette phase, les personnes ne ressentent aucuns problèmes et n'ont pas l'intention de changer leur comportement. Même si ces personnes viennent d'eux-mêmes en gestion budgétaire, c'est souvent dû à une contrainte externe venant de leur entourage. La seconde phase est la *Contemplation*. Les personnes à ce stade sont conscientes par elles-mêmes qu'elles ont un problème. Elles sont encouragées par le biais d'une réflexion sur le pour et le contre de changer ou non certains comportements. Cependant, elles ne parviennent pas à définir précisément le comportement à changer. La troisième phase est la *décision*. La personne s'est résolue à changer à court terme son comportement. La quatrième phase est l'*action* : les individus dans cette phase sont activement occupés à changer leur comportement. Ils ont décidé d'y investir du temps et de l'énergie. Etant donné que ces changements de comportement sont ouvertement visibles, la personne reçoit beaucoup de reconnaissance de la part de son entourage. Malheureusement, l'entourage pense souvent que les personnes ont déjà changé leur comportement, alors qu'elles ont besoin de maintenir leur nouveau comportement. Enfin, dans la phase de *maintien*, l'accent est mis sur le maintien et le renforcement du nouveau comportement car les personnes peuvent *rechuter*. La recherche indique que 3 à 7 actions sont nécessaires pour maintenir le comportement (Budman dans Prochaska et al., 1992).

Ce cycle de motivation n'est pas statique mais est un processus de transition. Il est nécessaire d'évoluer aussi progressivement que possible entre les différentes phases du processus. Voici quelques conseils pour passer d'une phase à une autre :

1. Précontemplation

- Sensibiliser : Sensibiliser par rapport à la crise financière en posant des questions (apprentissage des faits, idées et conseils qui permettent un comportement adapté).
- Exploration des sentiments : explorer les sentiments à propos de la problématique financière. Apprenez quels sont les émotions négatives liées avec quels comportements financiers.
- Evaluation de l'environnement : réaliser quel est l'impact négatif d'un comportement négatif et quel est l'impact positif d'un nouveau comportement sur l'environnement.

2. Contemplation

- Exploration des valeurs : l'exploration des valeurs permet d'expérimenter comment la personne se sent, pense, et se situe vis-à-vis de ses comportements financiers.

3. Décision

- Appeler au changement : appeler au changement et croire au potentiel de changement. Par exemple via de bonnes intentions. Le superviseur doit aider la personne jusqu'à un plan réaliste et des objectifs faisables.

4. Action

- Ratification : le nouveau comportement doit apporter une récompense, soit en lui-même, soit par le biais de l'environnement, soit par le remplacement du comportement négatif.

- Réseau : utiliser le réseau car nous pouvons avoir confiance dans les personnes qui en font partie. Rechercher et utiliser le soutien social peut toujours aider à changer de comportement.
- Remplacement : Il faut remplacer le comportement négatif, par un nouveau qui est positif.
- Stimulus contrôle : Eviter de provoquer des stimuli / situation qui engendrent un problème de comportement. Il faut augmenter les stimuli / situations qui augmentent la provocation de comportement positif. Via la restructuration de l'environnement.

5. Maintien

- Moment critique : chercher le moment où se trouve la probabilité de rechute. Bien entendu, la rechute est normale.

6. Rechute

- Possibilités d'apprentissage : Apprendre ce qui n'a pas fonctionné et réfléchir à une nouvelle stratégie à élaborer.

Il est crucial d'identifier dans quelle phase du changement se trouve un client. En identifiant dans quelle phase du changement se trouve le client, les travailleurs sociaux pourront établir des stratégies pour amener le client à passer à la phase suivante. Dans la pratique actuelle, beaucoup de traitement concernent la phase d'action, dans laquelle ne se trouvent pas tous les individus. Par conséquent, ces traitements n'ont pas toujours l'effet désiré.

Outre la motivation, il est possible d'améliorer son self-control par le biais de différentes techniques montrant de bons résultats scientifiques. En voici un trio :

Premièrement, il y a les « *implementation intention* » (Gollwitzer, 1999) (que nous appellerons en français « actions concrètement réalisables ») qui distinguent, dans une stratégie, les objectifs à atteindre et les actions concrètes réalisables. Le client fixe un objectif à atteindre (par exemple, économiser 500€ par mois) et les actions concrètes réalisables pour y parvenir en construisant des phrases sous la forme « Si..., alors.... ». Par exemple, si je vais faire des courses, alors je rédige d'abord une liste. »

Une deuxième technique consiste à fixer des *deadlines* (Ariely et Wertenbroch, 2002) pour les actions concrètes à réaliser et ainsi que pour atteindre les objectifs. L'étude d'Ariely et Wertenbroch (2002) a indiqué qu'une deadline fixée par une personne extérieure au client est plus efficace.

Une troisième technique tient dans le « *mental accounting* » (Prelec et Loewenstein, 1998 ; Thaler, 1999). L'objectif est que le client se construise une carte mentale de ses dépenses et essaie de s'y tenir. Par exemple, une personne peut, mensuellement, dépenser 100€ de vêtements, épargner 100€, dépenser 300€ en alimentation, etc.

Voici un exemple de stratégie utilisant les techniques de self-control avec pour objectif d'épargner 10€ par mois :

J'irai faire mes courses tous les lundis au Colruyt, en ayant établi une liste de courses. Cette liste, je la rédigerai le dimanche-midi. Sur cette liste, il y aura seulement les besoins en nourriture pour une semaine. Le dimanche, je regarde ce qu'il me reste encore à manger. Je limite mes courses à 50€. Pour y parvenir, j'essaie d'estimer les prix des articles présents sur ma liste de courses le dimanche midi. Dans le supermarché, je peux alors noter le juste prix de mes courses et les comparer à ceux que j'avais notés sur ma liste. Le lundi, je prends avec moi une calculatrice car je ne parviens pas à calculer mentalement. Lorsque je suis au Colruyt le lundi et que deux produits différents s'offrent à moi, alors je choisis le produit le moins cher. Pour cela, je regarde l'étiquette des prix et compare le prix au kilogramme.

3. Description du déroulement des séances individuelles à l'aide de REDI

Dans les 4 séances ci-dessous, nous essayerons d'appliquer les éléments de théorie décrits ci-dessus. Nous utiliserons autant que possible les techniques améliorant le self-control et le modèle du changement (Prochaska et Di Clemente, 1992), ainsi que l'élaboration d'un contrat.

3.1 Avant la séance 1

- Le questionnaire (effectivité de REDI) sera administré par un chercheur aux clients participants à l'accompagnement individuel.

3.2 Séance 1

3.2.1 Personnes présentes

- Un assistant social
- Un client

3.2.2 Objectif de cette séance

1. Présenter les buts et étapes de cet accompagnement
2. Parvenir à avoir une vision globale de ses dépenses

3.3.3 Liens avec la théorie

Dans cette séance, outre une brève introduction sur les buts de cet accompagnement individuel, les bénéficiaires pratiqueront du « mental accounting » qui se terminera par la réalisation d'un livret de dépenses.

3.3.4 Déroulement de la séance

- Accueil du bénéficiaire
- Présentation les **buts** de cet accompagnement individuel :
 1. Réaliser des économies
 2. Se sentir plus en forme physiquement et psychologiquement
 3. Couvrir plus de besoins grâce aux économies réalisées
- Distribution de la mise en situation concernant les dépenses (Fiche 1) et essayez de donner le goût de travailler tout en s'amusant :

- A haute voix, lire la mise en situation avec le bénéficiaire.
- Laisser le bénéficiaire répondre aux questions. Si une question est posée, veuillez relire l'énoncé avec lui, sans interprétations ou intonations de voix. Aidez le moins possible le bénéficiaire. Ne laissez pas transparaître une appréciation de réponse.

Comptes mentaux : le cœur de la prise en main budgétaire se trouve dans les comptes mentaux. Le client doit estimer et comparer ses dépenses.

- En reprenant la fiche 1 (**ANNEXE 1**), demandez au client ce qu'il dépense actuellement, en moyenne par mois ou par années, pour ces différentes catégories.
- Ensemble, analysez la situation budgétaire (solde positif ou négatif ?) et demandez au client ce qu'il « voudrait » faire (économiser, dépenser moins) et ce qu'il, par conséquent « pourrait » faire (consommer moins d'électricité, cuisiner chez soi, aller moins au café).
- Si la personne ne sait pas où va son argent, faites-là exprimer une gestion idéale de son budget.
- Pour chaque dépense de la fiche 1, demandez-lui où et quand cette dépense est effectuée (lieu et date), de manière à construire un livret de dépense (**ANNEXE 2**).

Ce livret sera une base pour mettre en évidence ce qui peut être épargné. Et donc construire des objectifs et des « actions concrètement réalisables ».

- Fin de la séance.
- Note : lorsque la personne aura une vision claire de ses dépenses, elle sera en mesure de budgétiser.
-

3.3.5 Postséance : uniquement pour l'assistant social

- Reprenez le dossier du client ainsi que son livret de dépenses.
- Sur base de l'expérience en séance 1, trouvez dans quelle phase du modèle du changement se trouve le client. Pour y parvenir, posez-vous les questions suivantes :
 - Quels sont les objectifs du client ?
 - Sur base de ses attitudes, à quelle phase du changement pensez-vous qu'il se trouve ?
 - Que pouvez-vous conclure au sujet de sa volonté de changer ?
- Complétez le tableau suivant (**Annexe 3**) :

Client 1	Attitude	Comportement	Phase de changement	Volonté de changement

3.4 Séance 2

3.4.1 Objectifs de la séance :

- Découvrir dans quelle phase du changement se trouve le client
- Fixer deux objectifs à atteindre
- Définir les actions concrètes réalisables attachées aux objectifs
- Réaliser un contrat

3.4.2 Lien avec la théorie

Dans cette séance, l'assistant social va tenter de motiver le client en se référant au modèle du changement. En collaboration avec le client, le but de cette séance est de trouver deux objectifs réalisables ainsi que les actions concrètes réalisables qui s'y attachent. Pour cela, un exercice sera pratiqué, et l'assistant social veillera à ce que les objectifs et actions soient en accord avec la méthode SMART (voir plus loin). Reprenant les objectifs et actions, un contrat, comportant des deadlines, sera signé.

3.4.3 Déroulement de la séance

- Ensuite, analysez le dossier du client et réfléchissez ensemble à une stratégie qui lui permettra de passer à la phase suivante.
- Pour y parvenir, trouvez deux objectifs très précis, en concertation avec le client. (Par exemple, dépenser 250 euros de nourriture, épargner 100 euros).
- Pour trouver les objectifs et actions concrètes réalisables, effectuez l'exercice suivant :
 - Pensez à un moment où il vous est possible de faire des efforts, de consommer moins. Quel est-il ?
 - Pensez à un moment où vous seriez tenté, ce qui vous ferait dévier de votre objectif.
 - De quelle manière seriez-vous tenté ?
 - Voyez la scène dans votre tête, comme si c'était un film.
 - Pensez ensuite à un moment où vous résisteriez à la tentation qui serait réalisable et faisable.
 - Vous sentez-vous à l'aise avec ce moment ?
 - Etes-vous satisfait de ce scénario et pourriez-vous le mettre en œuvre ?
- En tant qu'assistant-social :
 - Expliquez au client le principe des « actions concrètement réalisables » dans un langage simple.
 - Faites le réfléchir sur ce que peut lui apporter cette action.
 - Faites plusieurs fois cet exercice. Le client verra de nouvelles « actions concrètes réalisables » apparaître. Son horizon s'élargira et il verra des opportunités et tentations auxquelles il n'avait pas encore pensé.
 - S'il n'est pas convaincu, n'hésitez pas à dessiner un schéma reprenant les avantages et inconvénients de cette action (nous ajouterons un exemple). Il doit pouvoir mesurer le pour et le contre.
 - Réfléchissez ensuite si l'action concrète réalisable répond aux principes de la méthode SMART :
 - **Spécifique** : l'action doit être directement observable. Elle doit pouvoir donner lieu à des résultats chiffrés. Exemple, faire une liste des courses en prévoyant les montants.
 - **Mesurable** : Les objectifs doivent être mesurables. Que doit faire le client pour y arriver ? Est-ce bien clair ? Peut-on le mesurer ?
 - **Atteignable** : veillez à des objectifs réalistes. Il faut être sûr que le client est actuellement en mesure de les atteindre. Énoncez les ressources dont dispose le client pour les atteindre. Un proche ne doit pas être impliqué. Lorsque le client est réticent, explorez ses valeurs. Par exemple, s'il est réticent à payer ses factures de gaz et d'électricité, faites le penser aux conséquences que cela peut avoir sur sa famille.
 - **Pertinent (Relevant)** : Les tâches à accomplir doivent être pertinentes pour atteindre l'objectif. Elles doivent au moins en être une étape.

- **Temporellement défini** : l'atteinte des objectifs doit être évaluée. Pour chaque objectif et action concrètement réalisables, fixez des deadlines, en l'occurrence la date de la prochaine séance.
- Ensuite, il faut trouver des actions concrètement réalisables qui permettront d'atteindre les objectifs. Elles utilisent le « si, alors... »
 - Par exemple : *si* je vais faire des courses, *alors* je rédige d'abord une liste.
- Les clients doivent eux-mêmes élaborer ces « actions concrètes réalisables » qui leur permettront d'échapper aux tentations. Cela indiquera qu'ils veulent et qu'ils sont motivés.
- Listez les preuves à rapporter pour la prochaine séance (par exemple, les listes de courses réalisées, les tickets de caisse, etc.)
- Ensuite, vers la fin de la séance, notez chaque objectif sur le contrat, ainsi que les actions concrètes réalisables, ainsi que les deadlines (limites dans le temps) pour réaliser ces actions pour la prochaine séance.
- Signature du contrat (**ANNEXE 4**) (sans valeur légale) par chacune des parties.
- Fin de la séance

3.4.4 Postséance : uniquement pour l'assistant social

- Reprenez le dossier du client et relisez les objectifs qui ont été fixés.
- Sur base de ses attitudes et de son comportement, dans quelle phase du changement diriez-vous qu'il se trouve ?
- Que pouvez-vous conclure au sujet de sa volonté de changer ?
- La volonté de changer est-elle la même depuis le début de l'accompagnement individuel ?
- Posez-vous les mêmes questions en relisant les actions concrètement réalisables qui ont été fixées.
- Complétez le tableau suivant (**Annexe 5**) :

Client 1	Attitude	Comportement	Phase du changement	Volonté de changement
Objectif : Etape :				
Objectif : Etape :				
Vis-à-vis d'une gestion budgétaire durable				

3.5 Séance 3

3.5.1 Objectifs de la séance

- Faire un bilan des actions concrètes réalisées par le client
- Evaluer le self-control du client
- Soutenir et motiver le client
- Optimiser les objectifs et actions concrètes réalisables selon la méthode SMART

3.5.2 Liens avec la théorie

Dans cette séance, un premier bilan sera effectué sur les actions concrètes réalisables que le client a réalisées. A partir des preuves récoltées, l'assistant social demandera au client de calculer les dépenses réelles en vue de les comparer avec le budget initialement prévu. Ce « mental accounting » permettra au client d'améliorer son livret de dépenses. L'assistant social essaiera de comprendre comment le client a atteint ou pas ses objectifs, de manière à déceler où sont les points forts et les points faibles en matière de self-control chez le client. Ainsi, il pourra motiver et conseiller le client. Les budgets de référence seront utilisés en vue de conseiller le client, ce qui permettra à l'AS de connaître plus en profondeur le contenu des paniers.

Enfin, les objectifs et actions concrètement réalisables seront améliorés selon la méthode SMART. Le contrat modifié, comportant de nouvelles deadlines, sera signé en fin de séance.

3.5.3 Déroulement de la séance

- Rappelez les deux objectifs ainsi que les actions concrètes réalisables que le client a dû effectuer.
- Contrôlez si les deadlines ont été respectées. Contrôlez si les actions concrètes réalisables ont été effectuées (en vérifiant les preuves).
- Pour réactiver les « comptes mentaux », reprenez son livret de dépenses. Contrôlez les dépenses réelles de la personne (par l'intermédiaire des preuves) et ce que la personne avait initialement prévu.
- Citez chaque composant du livret de dépense de la personne et demandez-lui ce qui doit être modifié.
- Demandez-lui de détailler plus précisément les éléments qui doivent se trouver dans les catégories sur lesquelles vous travaillez (par exemple la nourriture et les vêtements).
- Référez-vous au budget de référence dans REDI pour connaître l'écart entre ce que la personne dépense, ce qu'elle croit dépenser et ce qu'elle devrait dépenser (référence).
- Pensez aussi à ses actions préventives. Le self-control préventif peut se manifester de deux manières :
 - Soit les clients peuvent se punir eux-mêmes. S'ils ont trop dépensé, alors ils pourraient dépenser moins que prévu le mois prochain.
 - Les clients peuvent se récompenser : s'ils ont dépensé moins, alors ils peuvent se permettre des extras ce mois-ci.
- Explorez les valeurs des clients et indiquez-leur si la réalisation de ces objectifs est en accord avec leurs valeurs.
- Pour motiver et conseiller le client, référez-vous au tableau suivant : (Ici, conseiller s'oppose à motiver)

Motiver	Conseiller
<ul style="list-style-type: none"> • Je travaille en concertation avec le client pour élaborer les objectifs • Je mets en évidence les compétences du client par rapport à sa perspective • Je relève les possibilités et la motivation du client à changer • Je donne au client la liberté de choisir le comportement approprié • J'accepte le changement de rythme du client • Je ne fais pas la morale • Je reste neutre et curieux (envie de connaître le point de vue du client) vis-à-vis du client 	<ul style="list-style-type: none"> • Je souligne les conséquences négatives d'un comportement • Je donne de nombreux arguments pour changer et explique où se situent le(s) problème(s) • Je propose des solutions • Je détermine une stratégie • Je me définis comme un expert • Je convaincs le client • J'essaie de motiver le client à utiliser ma propre stratégie

- Complétez le tableau suivant (**ANNEXE 6**) :

Quelles actions se rapportent à conseiller et motiver (Action SMART)	Comment et pourquoi cette action va-t-elle donner de l'expérience à mon client ?

- Reprenez le contrat passé avec le client. Reprenez les actions concrètement réalisables optimisées avec la méthode SMART et incluez-les dans le contrat.
- Fixez de nouvelles deadlines.
- Chacune des parties signe le contrat (sans valeur légale) modifié.
- Fin de la séance

3.6 Séance 4

3.6.1 Objectifs de la séance

- Faire un bilan des objectifs et actions concrètes à réaliser
- Mettre à jour le cahier de dépense.
- Mettre en évidence les résultats des actuelles et futures actions du client

3.6.2 Liens avec la théorie

La séance 4 vise à tirer un bilan de ce que le client a réalisé et de ce qu'il n'a pas réalisé. Premièrement, le « mental accounting » sera réalisé en analysant avec la personne, les dépenses qu'elle a réalisées ce mois-ci en regard des actions concrètes réalisables. Les résultats seront comparés aux budgets de références.

3.6.3 Déroulement de la séance

- Reprenez les contrats de la troisième séance.
- Citez les deux objectifs et les actions que le client devait atteindre. Demandez-lui s'il les a atteints ?

- Si ce n'est pas le cas, demandez-lui comment cela est arrivé? Demandez au client comment il est parvenu à ce résultat?
- Pour réactiver les « comptes mentaux », reprenez son livret de dépenses. Contrôlez les dépenses réelles de la personne (par l'intermédiaire des preuves) et ce que la personne avait initialement prévu.
- Réalisez un tableau, sous forme de balance, reprenant les avantages et inconvénients des efforts réalisés jusque maintenant. **(ANNEXE 7)**
- Renforcez ensuite les bons comportements que le client a effectués en :
 - Montrant que les avantages l'emportent sur les inconvénients. Et que ses comportements ont éliminé certains risques.
 - Félicitant les bons comportements.
 - Insistant sur la difficulté des tâches réalisées et sur la bonne résistance au stress du client.
 - Relevant sa créativité, et en renforçant son estime de soi et son sentiment de compétence.
- Faites ensuite un bilan de la somme d'argent qui a été gagnée, et de ce qui sera gagné dans le futur en termes monétaires mais aussi en termes de santé physique (en vous appuyant sur l'« outil pratique pour les professionnels et les particuliers : références budgétaires pour une vie digne »).
- Inscrivez ces conclusions au fur et à mesure dans un tableau **(ANNEXE 8)**.

Actions réalisées	Ce qui a bien été	Avantages (par exemple : montant épargné)	Que peut-on améliorer?	Risques et dérives

- Imprimez le tableau et le livret de dépenses pour le client afin qu'il garde une trace écrite.
- Fin de la séance

3.6.4 Après la séance 4

- Le chercheur administrera le second questionnaire (effectivité de REDI) aux clients ayant participé à l'accompagnement individuel.

Références

Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2002). Procrastination, deadlines, and performance : self-control by precommitment. *Psychological Science*, 13 (3), 219-224.

Brodala, J., Dirickx, E., & Storms, B. (2010). *Effectief budgetmanagement. Hoe komen tot duurzame gedragsverandering ?*. Werkpakket 4 : Eerste aanzet van draaiboek vorming. Geel : K.H. Kempen.

Gollwitzer, P.M. (1999). Implementation intentions : strong effects of simple plans. *American Psychologist*, 54, 493-503.

Guillaume, J.-F., & Charbonneau, J. (2005). Introduction. *Aventuriers solitaires en quête d'utopie : Les formes contemporaines de l'engagement*. Liège, Belgique : Les éditions de l'Université de Liège.

Nicaise, I., Steenssens, K., Sannen, L., Ory, G., Van Regenmortel, T. (2008). Werk- en welzijnstrajecten op maat: het kan beter. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 18 (2), 84-88.

Pattaroni, L. (2007). Le sujet en individu. La promesse d'autonomie du travail social au risque d'une colonisation par le proche. Dans Cantelli, P., Genard, J.L., *Actions publiques et subjectivité*, Paris, LGDJ, col. Droit et Société, vol. 46, 203-218.

Prelec, D., & Lowenstein, G. (1998). The red and the black: mental accounting of savings and debt. *Marketing science*, 17 (1), 4-28.

Prochaska, J.O., DiClemente, C.C., & Norcross, J.C. (1992). In search of how people change: application to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47 (9), 1102-1114.

Storms, B., & Van den Bosch, K., (2009), *Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen*. Leuven: Acco.

Thaler, R.H. (1999). Mental accounting matters. *Journal of Behavioral Decision Making*, 2, 183-206.

Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman M.-T., Storms, B., Vans den Bosch, K., (2010), *Minibudget. Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België?* Onderzoek gefinancierd door Federaal Wetenschapsbeleid in opdracht van de POD MI, Antwerpen: Centrum voor sociaal Beleid.

Van Regenmortel, T. (2006). Een krachtgerichte psychologische kijk op personen die in armoede leven. In K. Driessens & T. Van Regenmortel (Eds.), *Bind-kracht in armoede. Boek 1: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Lannoo Campus.

Van Regenmortel, T. (2010). Verbindend werken in de hulpverlening: bouwsteen voor een veerkrachtige samenleving. In J. Peeters (Ed.), *Een veerkrachtige samenleving. Sociaal werk en duurzame ontwikkeling* (pp. 133-146). Berchem: Epo.

Vrancken, D. et Bartholomé, C. (2005). L'accompagnement: un concept au coeur de l'Etat social actif. Le cas des pratiques d'accompagnement des personnes handicapées. Récupéré le 13 mars 2012 du site: www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=PP_010_0085

Fiche 1 : mise en situation

Un lointain cousin, parti vivre au Québec à l'âge de 11 ans, avec qui vous étiez très ami durant l'enfance, va prochainement emménager dans votre village ou votre quartier. Vivant dans une région trop reculée, il ne dispose pas d'accès à Internet.

Célibataire, il n'a jamais travaillé et s'inscrira auprès de votre CPAS dès son arrivée.

Tout ce qu'il emporte, ce sont quelques meubles et vêtements. Il n'a aucune épargne. Ayant peu de souvenir de la vie en Belgique, Il doit redémarrer à zéro.

De plus, avec l'arrivée de l'euro, il n'a aucune idée des différents prix pratiqués en Belgique, ou encore de ce qu'il recevra par le CPAS.

Au Québec, certains prix sont beaucoup plus bas qu'en Belgique. Mais à l'inverse, d'autres prix sont beaucoup plus élevés.

Par conséquent, il vous a envoyé un courrier reprenant les diverses dépenses qu'il souhaite effectuer une fois installée en Belgique. Il attend vos conseils.

Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les choix de votre cousin.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je n'en ai aucune idée
Loyer mensuel (1 chambre) à 200€						
Acomptes électricité, gaz, eau à 40€ par mois						
Consommation annuel électricité : 5000 kwh						
Consommation annuel gaz : 20 000 kwh						
Si mazout : 3000 litres par an						
Forfait GSM à 50€ par mois						
Internet à 60€ par mois						
Machine à laver						

neuve pour 600€						
Sèche-linge neuf à 600€						
Télédistribution par satellite pour 50€						
<u>Nourriture :</u>						
60€ par mois pour cuisiner chez soi						
60€ par mois pour manger à l'extérieur						
Soins de santé pour 10€ par mois						
Vêtements pour 100€ par mois						
Abonnement de bus pour 60€ par an						
Entretien de la chaudière pour 250€ par an						
Vacances annuelles pour 150€ par an (5 jours à la mer du nord ou dans les Ardennes)						

De plus, votre cousin a joint un tableau reprenant les différents biens et services mentionnés dans le tableau précédent. Pour chaque bien ou service, indiquez:

S'il est nécessaire
Si vous le possédez
Le prix minimum qu'il faudra payer pour vivre dignement
Quelles sa priorité? (Rouge= très important, orange= important, vert=pas très important)

	Nécessaire ?		Je possède cet objet ou ce service ?		Prix minimum par mois pour vivre dignement ?	Priorité (Rouge, orange, vert)
	Oui	Non	Oui	Non		
Electricité						
Gaz						
Mazout						
Charbon						
Bois						
Eau						
GSM						
Téléphone fixe						
Télévision						
Internet						
Machine à laver						
Sèche-linge						
Nourriture :						
Manger à l'extérieur						
Cuisiner chez soi						
Achat vêtements neufs						
Vacances de 5 jours en Belgique						
Soins de santé						
Abonnement transports en commun						
Entretien annuel de la chaudière						

Annexe 3: Tableau postséance 1 (doit être complété par l'assistant social juste après la séance 1)

- Reprenez le dossier du client ainsi que son livret de dépenses.
- Sur base de l'expérience en séance 1, trouvez dans quelle phase du modèle du changement se trouve le client. Pour y parvenir, posez-vous les questions suivantes :
 - Quels sont les objectifs du client ?
 - Sur base de ses attitudes, à quelle phase du changement pensez-vous qu'il se trouve ?
 - Que pouvez-vous conclure au sujet de sa volonté de changer ?
- Complétez le tableau suivant :

Client 1	Attitude	Comportement	Phase de changement	Volonté de changement

Annexe 4 : Session 2 : Rédaction du contrat (sans valeur juridique)

Inscrivez ici les objectifs que le client a sélectionnés, avec les actions concrètes réalisables et les deadlines qui ont été convenues durant cette session. Listez également les éléments qui seront utilisés lors de la session suivante (par exemple de ramener des tickets de caisse, shopping, etc.)

Monsieur/madame.....

s'engage à

.....
.....(objectif) à réaliser pour le(deadline).

Pour atteindre cet objectif, il / elle doit entreprendre les étapes suivantes (action concrètes réalisables + éléments à rapporter pour la prochaines séance)

.....
.....

Signature du client

Signature du travailleur social

Annexe 5: Tableau postséance 2 (doit être complété par l'assistant social juste après la séance 2)

- Reprenez le dossier du client et relisez les objectifs qui ont été fixés.
- Sur base de ses attitudes et de son comportement, dans quelle phase du changement diriez-vous qu'il se trouve ?
- Que pouvez-vous conclure au sujet de sa volonté de changer ?
- La volonté de changer est-elle la même depuis le début de l'accompagnement individuel ?
- Posez-vous les mêmes questions en relisant les actions concrètement réalisables qui ont été fixées.
- Complétez le tableau suivant :

Client 1	Attitude	Comportement	Phase du changement	Volonté de changement
Objectif : Etape :				
Objectif : Etape :				
Vis-à-vis d'une gestion budgétaire durable				

Annexe 6 : Session 3 : Motiver et conseiller le client (motiver s'oppose à conseiller)

Motiver	Conseiller
<ul style="list-style-type: none"> • Je travaille en concertation avec le client pour élaborer les objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Je souligne les conséquences négatives d'un comportement

<ul style="list-style-type: none"> • Je mets en évidence les compétences du client par rapport à sa perspective • Je relève les possibilités et la motivation du client à changer • Je donne au client la liberté de choisir le comportement approprié • J'accepte le changement de rythme du client • Je ne fais pas la morale • Je reste neutre et curieux (envie de connaître le point de vue du client) vis-à-vis du client 	<ul style="list-style-type: none"> • Je donne de nombreux arguments pour changer et explique où se situent le(s) problème(s) • Je propose des solutions • Je détermine une stratégie • Je me définis comme un expert • Je convaincs le client • J'essaie de motiver le client à utiliser ma propre stratégie
---	--

- Complétez le tableau suivant :

Quelles actions se rapportent à conseiller et motiver (Action SMART)	Comment et pourquoi cette action va-t-elle donner de l'expérience à mon client ?

Annexe 7 : Session 4 : avantages et inconvénients des actions réalisées

Mesures prises	Avantages	Inconvénients

Annexe 8: Session 4 : conclusions

Actions réalisées	Ce qui a bien été	Avantages (par exemple : montant épargné)	Que peut-on améliorer?	Risques et dérives

9 Annexe 3: Tableaux

9.1 Tableaux concernant les analyses des clients

Tableau en annexe 1: Financiële situatie respondenten: schulden, per regio

	niet in collectieve schuldenregeling		in collectieve schuldenregeling		geen schulden	
Vlaanderen	17	70,80%	2	8,30%	5	20,8%
Wallonië	12	50,00%	3	12,5%	9	37,5%
Brussel	1	20,00%	2	40,0%	2	40,0%
Totaal	30	56,60%	7	13,2%	16	30,2%

Tableau en annexe 2: Financiële situatie respondenten: sparen, per regio

	niet sparen		sparen	
Vlaanderen	16	57,1%	12	42,9%
Wallonië	18	69,2%	8	30,8%
Brussel	3	60,0%	2	40,0%
Totaal	37	62,71%	22	37,21%

Tableau en annexe 3: Kruistabel tussen (niet) sparen en (geen) schulden

	niet sparen		sparen	
zonder schulden	8	50,0%	8	50,0%
met schulden	24	64,9%	13	35,1%

Tableau en annexe 4: Kruistabel tussen (geen) slechte gezondheid en (niet) sparen

	niet sparen		sparen	
geen personen in gezin met slechte gezondheid	12	63,2%	7	36,8%
tenminste 1 persoon met slechte gezondheid	23	65,7%	12	34,3%

Tableau en annexe 5: Evolutie sparen tussen beide meetmomenten

SparenRecoded sparen niet sparen * Sparen_T1Recoded sparen niet sparen
Crosstabulation

		Sparen_T1Recoded		Total
		niet sparen	sparen	
SparenRecoded sparen niet sparen	Count	17	13	30
	% within			100,0%
	SparenRecoded sparen niet sparen	56,7%	43,3%	
	% within			100,0%
	Sparen_T1Recoded sparen niet sparen	100,0%	39,4%	60,0%
	% within			100,0%
SparenRecoded sparen	Count	0	20	20
	% within			100,0%
	SparenRecoded sparen niet sparen	0,0%	100,0%	
	% within			100,0%
	Sparen_T1Recoded sparen niet sparen	0,0%	60,6%	40,0%
	% within			100,0%
Total	Count	17	33	50
	% within			100,0%
	SparenRecoded sparen niet sparen	34,0%	66,0%	
	% within			100,0%
	Sparen_T1Recoded sparen niet sparen	100,0%	100,0%	
	% within			100,0%

(McNemar p<.01)

Tableau en annexe 6: Gezondheidstoestand respondenten, per regio

	geen personen in gezin met slechte gezondheid		tenminste 1 persoon met slechte gezondheid	
	N	%	N	%
Vlaanderen	11	44,0%	14	56,0%
Wallonië	8	30,8%	18	69,2%
Brussel	0	0,0%	3	100,0%

Noot: chi² tests niet significant

Tableau en annexe 7: Kruistabel tussen (geen) slechte gezondheid en (geen) schulden

	geen schulden		schulden	
geen personen in gezin met slechte gezondheid	7	36,8%	12	63,2%
tenminste 1 persoon met slechte gezondheid	8	27,6%	21	72,4%

Noot: χ^2 tests niet significant

Tableau en annexe 8: Ter vergelijking de gegevens uit de OECD pilootstudie naar financiële geletterdheid, onderdeel financieel gedrag

	Behaviour statements			
	Carefully considers purchases	Pays bills on time	Keeps close watch on personal financial affairs	Sets long term goals and strives to achieve them
Albania	87%	77%	71%	30%
Armenia	91%	94%	81%	58%
Czech Republic	75%	85%	76%	36%
Estonia	68%	83%	78%	41%
Germany	82%	96%	87%	61%
Hungary	86%	82%	71%	52%
Ireland	83%	85%	85%	56%
Malaysia	92%	69%	78%	64%
Norway	72%	79%	89%	59%
Peru	91%	86%	82%	71%
Poland	70%	78%	81%	46%
South Africa	83%	61%	65%	55%
United Kingdom	77%	89%	80%	43%
BVI	87%	83%	80%	68%

Tableau en annexe 9: Financieel gedrag respondenten: evolutie tussen beide meetmomenten, zelf-rapportering

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
voor ik iets koop, denk ik goed na of ik het kan betalen	4,38	0,70	4,24	0,87	49
ik betaal mijn rekeningen op tijd	4,38	0,82	4,29	0,97	48
ik volg mijn geldzaken van dichtbij op	4,17	0,83	4,25	0,89	48
ik stel lange-termijn doelen en doe mijn best deze te bereiken	3,52 ^a	1,03	3,79 ^b	0,97	49
Ik probeer geld opzij te zetten voor grotere onregelmatige uitgaven	3,11 ^a	1,37	3,49 ^b	1,35	47

Noot: Repeated Measures analyses: gemiddelden met een verschillend superscript verschillen significant op $p < .06$

Tableau en annexe 10: Ter vergelijking de gegevens uit de OECD pilootstudie naar financiële geletterdheid, onderdeel financiële attitudes

	Disagrees with the following attitude statements:		
	I find it more satisfying to spend than save it for the long term	I tend to live for today and let tomorrow take care of itself	Money is there to be spent
Albania	61%	66%	45%
Armenia	8%	60%	2%
Czech Republic	45%	69%	29%
Estonia	39%	49%	24%
Germany	49%	65%	26%
Hungary	56%	68%	33%
Ireland	38%	54%	30%
Malaysia	47%	57%	26%
Norway	57%		
Peru	64%	72%	45%
Poland	19%	45%	12%
South Africa	48%	60%	39%
United Kingdom	35%	50%	29%
BVI	60%	66%	31%

Each of the columns reports % of respondents putting themselves at 4 or 5 on a scale from Completely agree=1 to Completely disagree=5.

Tableau en annexe 11: Financiële attitudes tegenover langere termijn

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
Ik geef liever geld uit dan dat ik het spaar	2,48	1,03	2,39	1,06	48
Ik ben vooral bezig met vandaag, morgen zien we dan wel	2,83	1,40	2,72	1,35	47
Geld moet rollen	2,66	1,18	2,51	1,12	47
Ik bespaar liever op dingen dan dat ik geld uitgeef dat ik niet heb	3,55	1,35	3,85	1,08	47

Noot : Repeated measures analyses toonde geen (rand)significante wijzigingen tussen T0 en T1).

Tableau en annexe 12: Ervaren controle over geldzaken, evolutie in de tijd

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
ik weet hoeveel ik maandelijks aan verschillende categoriën vaste kosten uitgeef	4,45	,83	4,46	,81	50
ik weet hoeveel ik maandelijks in totaliteit aan leefgeld uitgeef	3,96 ^a	1,09	4,22 ^b	,84	50
ik weet hoeveel ik maandelijks aan de afzonderlijke leefkosten uitgeef	3,82	1,08	3,86	1,07	49
ik hou bij waaraan ik mijn geld uitgeef	3,35	1,52	3,61	1,37	49
ik kan goed onderscheid maken tussen dingen die ik echt nodig heb en extraatjes	4,04	,98	4,27	,73	49

Noot: Scores met verschillend superscript verschillen significant op $p < .09$ tussen T0 en T1

Tableau en annexe 13: Vertrouwen in eigen vaardigheden om met geld om te gaan

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
ik heb vertrouwen in mijn eigen vaardigheden om met geld om te gaan	3,38 ^a	1,18	3,67 ^b	1,21	47

Tableau en annexe 14: Subjectieve ervaring van tekort aan geld

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
ik vind dat ik te weinig geld heb om op een waardige manier te leven	3,45	1,35	3,46	1,39	47
op het einde van de maand heb ik geld tekort	3,39	1,28	3,28	1,21	47

Tableau en annexe 15: Empowerment, Cronbach's Alpha

	T0			T1		
	Totale sample	Vlaanderen	Wallonië + Brussel	Totale sample	Vlaanderen	Wallonië + Brussel
eigen wijsheid	0,88	0,8	0,91	0,89	0,87	0,89
erbij horen	0,71	0,68	0,77	0,75	0,65	0,78
zelfmanagement	0,75	0,69	0,77	0,67	0,68	0,68
sociale steun	0,85	0,84	0,86	0,85	0,86	0,85
<i>Totale schaal</i>	<i>0,93</i>	<i>0,9</i>	<i>0,94</i>	<i>0,9</i>	<i>0,91</i>	<i>0,9</i>

Tableau en annexe 16: Empowerment: evolutie tussen beide meetmomenten

	T0		T1		N
	AVG	SD	AVG	SD	
eigen wijsheid	3,81	0,63	3,85	0,64	49
erbij horen	3,62	0,79	3,64	0,81	49
zelfmanagement	3,79	0,76	3,84	0,65	49
sociale steun	3,80	0,78	3,88	0,69	49
totaal	3,77	0,60	3,81	0,53	49

Tableau en annexe 17: Wat hebben de cliënten geleerd in de individuele begeleiding?
Zelfrapportering over de onderdelen van de begeleiding die cliënten zullen blijven gebruiken

1. A continuer à gérer mes dépenses, mon argent correctement, sans avoir la moindre dette, car telle est ma devise ==> payer mes factures et vivre avec le reste.
2. Alles
3. Begeleiding gaat door
4. Bénéficiaire de droits de réduction
5. Bepaalde rekeningen betalen via domiciliëring of doorlopende opdracht zoals huur etc.
6. Beter leren met geld omgaan.
7. Bloquer l'accès au GSM et à l'étranger pour le téléphone fixe. Ne pas appeler pour rien (environ 70€ d'économies). Faire attention à l'énergie (ne pas allumer les lampes en journée). Faire du sport grâce aux économies (abonnement chaque mois).
8. Boodschappenlijstje aanleggen voor enkel nuttige dingen te kopen en vooral gezonde voeding aankopen
9. Changer les billets de bus par un abonnement.
10. Dans le cadre de l'accompagnement: Madame a commencé: Continuer l'atelier de couture, le sport-natation, de place plusieurs chats et de faire quelques excursions
11. Dat ik niet zoveel hulp van 't OCMW meer nodig heb: self banking doe.
12. Dat je er niet alleen voor staat, dat er mensen zijn om hulp te geven
13. De openheid in de gesprekken met mijn assistente vond ik heel positief!
14. Distinguer les choses dont je n'ai pas besoin (télédistribution, car j'ai le satellite, internet haut-débit remplacé par le bas-débit, ne pas allumer le chauffage quand j'en ai pas besoin).
15. Epargner de l'argent pour aller au restaurant au moins 1 fois tous les 2 mois. Acheter les mêmes produits dans différents magasins et ensuite acheter le moins cher. Avoir plus de connaissance sur les droits qu'offre le CPAS.
16. Epargner pour acheter du matériel pour mon nouvel appartement. Continuer à bien gérer mon argent.
17. Essayer de partir en vacances. Essayer de diminuer la consommation de cigarettes. Arriver à mettre de l'argent de côté (+/- 50€ par mois)
18. Faire des économies pour dépenser pour une grosse facture. Economiser +/- 150€ par mois (50€ par enfants) pour plus tard (étude, etc.).
19. Geen overtoollige leningen aangaan, of beter gezegd, helemaal geen meer.
20. J'ai appris à étudier ma facture énergie: electrabel
21. J'ai toujours géré le moindre euro
22. Je garderais l'idée de la liste de course
23. Kastickets bewaren. sparen.
24. Les tickets seront utiliser pour la guidance. Essayer de me fixer d'autres objectifs et m'améliorer chaque mois.
25. Liste pour les courses, moins de GSM.
26. Même quand on a pas beaucoup de revenus, il y a toujours moyen d'épargner: séchoir à main, pas de 1/2 machine, Bons de réductions.
27. Misschien af en toe nog eens een weekoverzicht maken aan wat ik allemaal geld uitgeef.
28. Non
29. On m'a fait réaliser qu'en tenant un petit livre de compte, je m'en sors beaucoup mieux.
30. Parce que je procède de cette manière depuis que j'ai quitté mes parents pour m'installer dans ma propre vie.
31. Pas beaucoup de changements au niveau des courses.
32. Pour le poste alimentation, cuisiner plus à la maison, alimentation plus saine. Réduire les dépenses en librairie (magazines) et en boulangerie.
33. Rien ne change pour moi

34. Savoir bien gérer son argent. Mettre de l'argent de côté (10€ par mois). Savoir faire des trajets en voiture utile comme uniquement aller au boulot et aux cours.
35. Savoir économiser l'énergie: habitudes de l'hiver, éteindre régulièrement
36. Scheiding maken tussen deel 'vaste kosten' en 'leefgeld'. Proberen een beetje reserve op te bouwen
37. Un carnet de dépenses, la récolte des tickets de caisse. Continuer de faire mes courses au Colruyt, comparant les prix. Avoir de loisirs (atelier cuisine, maison de quartier, excursion, animations).
38. Vragen kost niets
39. Vue plus consciente sur mes dépenses et nécessite d'être attentif. Ce type d'accompagnement ne peut être que positif.
40. Weer vertrouwen te krijgen in mensen en dubbel na te denken over mijn uitgaven.

Tableau en annexe 18: Model dat financieel gedrag voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,595 ^a	,354	,259	,69621	,354	3,722	5	34	,009
2	,853 ^b	,728	,634	,48889	,374	7,990	5	29	,000

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0, OESO_FbehaviorUitgebreid_T0

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,725	,741		6,377	,000
Leeftijd	,002	,010	,026	,183	,856
Geslacht	,161	,254	,092	,633	,531
Slechte gezondheid in gezin T1	-,805	,233	-,494	-3,451	,002
Schulden	-,311	,118	-,371	-2,631	,013
Veranderingen T1	-,342	,231	-,207	-1,479	,148
2 (Constant)	,560	1,049		,534	,597
Leeftijd	,003	,007	,047	,455	,653
Geslacht	,136	,193	,078	,708	,485

Slechte gezondheid in gezin T1	-,261	,191	-,160	-1,364	,183
Schulden	,084	,111	,100	,758	,455
Veranderingen T1	-,087	,177	-,053	-,492	,626
Financiële Attitude T0	-,060	,102	-,067	-,589	,561
Financieel zelfvertrouwen T0	,270	,084	,370	3,203	,003
Niet rondkomen T0	-,063	,075	-,093	-,844	,406
OESO_FbehaviorUitgebreid_T0	,775	,156	,616	4,956	,000
Empowerment T0	-,070	,176	-,049	-,399	,693

Tableau en annexe 19: Model dat financiële controle/inzicht voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,328 ^a	,108	-,023	,64207	,108	,822	5	34	,543
2	,695 ^b	,483	,304	,52944	,375	4,201	5	29	,005

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financiële Controle/inzicht T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0

➔ De variabele financieel gedrag is uit dit model gelaten vanwege de sterke correlatie met financiële controle/inzicht – kans op multicollineariteit).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,918	,683		5,734	,000
Leeftijd	,007	,009	,135	,794	,433
Geslacht	,193	,234	,141	,824	,416

Slechte gezondheid in gezin T1	-,303	,215	-,237	-1,408	,168
Schulden	-,118	,109	-,180	-1,083	,286
Veranderingen T1	-,193	,213	-,149	-,906	,371
2 (Constant)	2,651	,941		2,818	,009
Leeftijd	-,001	,008	-,028	-,177	,861
Geslacht	-,067	,217	-,049	-,307	,761
Slechte gezondheid in gezin T1	-,008	,199	-,006	-,038	,970
Schulden	,055	,113	,084	,489	,629
Veranderingen T1	-,030	,191	-,023	-,158	,875
Financiële Attitude T0	-,117	,110	-,166	-1,064	,296
Financieel zelfvertrouwen T0	,146	,094	,255	1,554	,131
Niet rondkomen T0	-,091	,081	-,170	-1,125	,270
Financiële Controle/inzicht T0	,477	,144	,525	3,317	,002
Empowerment T0	-,044	,187	-,039	-,234	,817

Tableau en annexe 20: Model dat de mate van empowerment voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,324 ^a	,105	-,027	,56303	,105	,798	5	34	,559
2	,735 ^b	,541	,360	,44446	,436	4,427	6	28	,003

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financiële Controle/inzicht T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0, OESO_FbehaviorUitgebreid_T0

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,979	,599		6,641	,000
	Leeftijd	,005	,008	,114	,671	,507
	Geslacht	,033	,205	,027	,158	,875
	Slechte gezondheid in gezin T1	-,173	,189	-,155	-,920	,364
	Schulden	-,101	,096	-,176	-1,059	,297
	Veranderingen T1	-,248	,187	-,219	-1,329	,193
2	(Constant)	1,256	,959		1,310	,201
	Leeftijd	,009	,007	,199	1,296	,205
	Geslacht	-,078	,191	-,065	-,406	,688
	Slechte gezondheid in gezin T1	-,033	,174	-,029	-,187	,853
	Schulden	,050	,102	,087	,490	,628
	Veranderingen T1	-,062	,161	-,054	-,384	,704
	Financiële Attitude T0	,062	,094	,100	,661	,514
	Financieel zelfvertrouwen T0	,074	,080	,147	,926	,362
	Niet rondkomen T0	-,048	,069	-,103	-,707	,485
	OESO_FbehaviorUitgebreid_T0	,098	,174	,113	,564	,578
	Financiële Controle/inzicht T0	-,182	,147	-,229	-1,236	,227
	Empowerment T0	,646	,161	,653	4,018	,000

a. Dependent Variable: Empowerment T1

Tableau en annexe 21: Model dat de mate van ervaring van niet rondkomen voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,403 ^a	,163	,040	1,17113	,163	1,321	5	34	,279
2	,756 ^b	,572	,403	,92309	,409	4,455	6	28	,003

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financiële Controle/inzicht T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0, OESO_FbehaviorUitgebreid_T0

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,761	1,246		2,215	,034
	Leeftijd	-,004	,016	-,038	-,232	,818
	Geslacht	-,254	,427	-,099	-,595	,556
	Slechte gezondheid in gezin T1	,705	,392	,293	1,796	,081
	Schulden	,315	,199	,255	1,586	,122
	Veranderingen T1	,474	,389	,194	1,220	,231
2	(Constant)	1,315	1,991		,661	,514
	Leeftijd	-,001	,015	-,005	-,035	,972
	Geslacht	-,498	,397	-,193	-1,253	,221
	Slechte gezondheid in gezin T1	,465	,361	,193	1,288	,208
	Schulden	,248	,213	,200	1,164	,254
	Veranderingen T1	,242	,334	,099	,724	,475
	Financiële Attitude T0	-,268	,195	-,202	-1,376	,180
	Financieel zelfvertrouwen T0	,114	,166	,106	,688	,497
	Niet rondkomen T0	,702	,142	,695	4,935	,000

OESO_FbehaviorUitgebreid_T0	,082	,360	,044	,228	,822
Financiele Controle/inzicht T0	-,069	,306	-,040	-,224	,824
Empowerment T0	,018	,334	,008	,053	,958

a. Dependent Variable: Niet rondkomen T1

Tableau en annexe 22: Model dat financieel zelfvertrouwen voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,473 ^a	,224	,109	1,15855	,224	1,958	5	34	,110
2	,809 ^b	,654	,519	,85174	,431	5,818	6	28	,000

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financiële Controle/inzicht T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0, OESO_FbehaviorUitgebreid_T0

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,179	1,233		2,579	,014
	Leeftijd	-,006	,016	-,058	-,365	,717
	Geslacht	,655	,422	,248	1,551	,130
	Slechte gezondheid in gezin T1	,158	,388	,064	,407	,687
	Schulden	-,430	,197	-,338	-2,185	,036
2	Veranderingen T1	-,243	,384	-,097	-,633	,531
	(Constant)	-4,251	1,837		-2,314	,028
	Leeftijd	-,006	,014	-,058	-,438	,665
	Geslacht	,173	,366	,065	,472	,640
	Slechte gezondheid in gezin T1	,864	,333	,349	2,592	,015
	Schulden	,160	,196	,126	,817	,421
	Veranderingen T1	,193	,308	,077	,628	,535
	Financiële Attitude T0	-,081	,180	-,059	-,449	,657
	Financieel zelfvertrouwen T0	,603	,153	,544	3,944	,000
	Niet rondkomen T0	,023	,131	,022	,174	,863

OESO_FbehaviorUitgebreid_T0	,550	,333	,288	1,655	,109
Financieel Controle/inzicht T0	,285	,282	,162	1,008	,322
Empowerment T0	,477	,308	,218	1,548	,133

a. Dependent Variable: Financieel Zelfvertrouwen T1

Tableau en annexe 23: Model dat financiële attitudes voorspelt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,307 ^a	,094	-,039	,86668	,094	,705	5	34	,623
2	,597 ^b	,356	,103	,80525	,262	1,898	6	28	,116

a. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht

b. Predictors: (Constant), Veranderingen T1, Leeftijd, Slechte gezondheid in gezin T1, Schulden, Geslacht, Financiële Attitude T0, Niet rondkomen T0, Financiële controle/inzicht T0, Financieel zelfvertrouwen T0, Empowerment T0, OESO_FbehaviorUitgebreid_T0

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,394	,922		2,596	,014
	Leeftijd	-,010	,012	-,136	-,793	,433
	Geslacht	-,120	,316	-,066	-,380	,706
	Slechte gezondheid in gezin T1	,288	,290	,168	,992	,328
	Schulden	,147	,147	,167	1,001	,324
	Veranderingen T1	,323	,288	,186	1,125	,269
2	(Constant)	2,411	1,737		1,388	,176
	Leeftijd	-,007	,013	-,104	-,570	,573
	Geslacht	,055	,346	,030	,157	,876
	Slechte gezondheid in gezin T1	-,055	,315	-,032	-,173	,864

Schulden	-,086	,186	-,097	-,461	,648
Veranderingen T1	,117	,291	,067	,401	,691
Financieel Attitude T0	,493	,170	,523	2,904	,007
Financieel zelfvertrouwen T0	-,092	,144	-,120	-,638	,528
Niet rondkomen T0	,086	,124	,120	,694	,493
OESO_FbehaviorUitgebreid_T0	-,082	,314	-,062	-,261	,796
Financieel Controle/inzicht T0	-,081	,267	-,067	-,305	,763
Empowerment T0	-,115	,291	-,076	-,394	,697

a. Dependent Variable: Financiële Attitude T1

9.2 Tableaux concernant les analyses des assistants sociaux

Tableau en annexe 24 – Routinematige screening van langdurige dossiers op recht op aanvullende financiële steun

	screening		
	ja, alle dossiers	gedeeltelijk, sommige groepen	nee
	Count	Count	Count
8	0	4	7
10	0	0	4
11	1	0	7
9	0	2	1
12	0	0	3
5	1	3	0
OCMW 13	1	2	0
7	0	1	2
4	1	4	1
2	8	2	2
6	0	0	2
1	0	3	5
3	1	3	1

VRAAG: Bestaat er in uw OCMW een routinematige screening van alle langdurige dossiers (bv. enkel deze die langer dan 3 maand aangemeld zijn) om na te kijken, zonder vraag van de cliënt, of deze cliënten recht hebben op aanvullende financiële steun?

Tableau en annexe 25: Eensgezindheid binnen OCMW's inzake opleggen bepaalde voorwaarden

OCMW	8	10	11	9	12	5	13	7	4	2	6	1	3
Arbeitsbereidheid opgelegd	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	33.3%	66.7%	66.7%	100.0%	91.7%	100.0%	87.5%	100.0%
Huisvesting opgelegd	100.0%	100.0%	87.5%	66.7%	100.0%	66.7%	66.7%	66.7%	100.0%	92.3%	0.0%	85.7%	100.0%
Budgetbeheer opgelegd	70.0%	100.0%	62.5%	66.7%	33.3%	33.3%	66.7%	33.3%	100.0%	69.2%	100.0%	100.0%	100.0%
Budgetbegeleiding opgelegd	70.0%	50.0%	50.0%	66.7%	66.7%	0.0%	33.3%	33.3%	100.0%	61.5%	0.0%	83.3%	100.0%
Budgetteren opgelegd	10.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%	0.0%	14.3%	40.0%
Attitude opgelegd	20.0%	25.0%	50.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	41.7%	0.0%	0.0%	60.0%
N	11	4	8	3	3	4	3	3	6	13	1	8	5

(100% of 0% volledige eensgezindheid, 50%; evenveel maatschappelijk werkers zeggen dat deze maatregel wel wordt opgelegd als dat deze niet wordt opgelegd)

Tableau en annexe 26: Inschatting nuttigheid opgelegde voorwaarden voormeting, per regio

	Vlaanderen			Wallonië			Brussel		
	AVG	SD	N	AVG	SD	N	AVG	SD	N
Arbeitsbereidheid	4,64 ^a	,56	28	3,53 ^b	1,03	36	3,00 ^b	1,41	4
Huisvesting	4,41 ^a	,59	28	3,63 ^b	,94	38	3,80 ^{ab}	1,10	5
Verplicht budgetbeheer	3,23 ^a	,92	28	3,31 ^a	,62	36	2,80 ^a	1,30	5
Verplicht budgetbegeleiding	3,13 ^a	,88	28	3,35 ^a	,77	34	3,00 ^a	1,22	5
Volgen cursus budgetteren	3,44 ^a	,71	25	2,87 ^a	1,18	31	2,75 ^a	1,26	4
Volgen van cursus waarin gewerkt wordt aan attitude-of gedragsverandering	3,75 ^a	,76	26	2,97 ^b	,93	32	3,00 ^{ab}	1,41	4

Noot: gemiddelden met verschillend superscript verschillen significant

AVG: gemiddelde, SD: standaardafwijking, N: aantal respondenten

Tableau en annexe 27: Huidige en nodige aanvullende financiële steun voor case 1 en case 2, per regio

	Vlaanderen			Wallonië			Brussel		
	Avg	SD	N	Avg	SD	N	Avg	SD	N
T0: case 1 nu	84,96 ^a	75,89	22	78,67 ^a	73,85	30	100,00 ^a	50,00	3
T0: case 2 nu	168,07 ^a	141,85	17	192,41 ^a	125,11	27	160,00 ^a	56,57	2
T0: case 1 nodig	251,76 ^a	124,12	24	240,00 ^a	134,96	34	260,00 ^a	163,71	3
T0: case 2 nodig	426,48 ^a	257,39	25	423,03 ^a	219,14	33	375,00 ^a	176,78	2
T1: case 1 nu	126,36 ^a	110,93	10	74,71 ^a	79,16	17	75,00		1
T1: case 2 nu	192,30 ^a	119,65	10	181,32 ^a	144,22	19	140,00		1
T1: case 1 nodig	224,48 ^a	103,57	10	204,77 ^a	133,43	22	150,00		1
T1: case 2 nodig	466,70 ^a	213,81	10	335,48 ^b	191,01	21	400,00		1

Noot: gemiddelden met verschillend superscript verschillen significant op $p < .10$, op T1 enkel vergelijking tussen Vlaanderen en Wallonië vanwege de te lage respons in Brussel.

Tableau en annexe 28: Interne consistentie Empowermentschaal van Spreitzer

	Voormeting			Nameting		
	Totale sample	Vlaanderen	Wallonië + Brussel	Totale sample	Vlaanderen	Wallonië + Brussel
Subschaal 'Betekenis'	.69	.66	.69	.41	.56	.40
Subschaal 'Compentie'	.90	.76	.94	.89	-	.88
Subschaal 'Zelf-determinatie'	.77	.84	.74	.69	.82	.66
Subschaal 'Impact'	.79	.46	.85	.84	.84	.86
Totale schaal	.83	.73	.86	.78	.63	.82

Tableau en annexe 29: Gemiddelde en standaardafwijking van de Empowermentschaal (Spreitzer)

	Voormeting			Nameting		
	M	SD	N	M	SD	N
Subschaal 'Betekenis'	4,14	,55	74	3,99	,47	35
Subschaal 'Compentie'	4,00	,63	74	4,18	,41	34
Subschaal 'Zelf-determinatie'	3,42	,69	74	3,54	,64	35
Subschaal 'Impact'	2,65	,80	74	2,55	,76	35
Totale schaal	3,55	,48	74	3,56	,39	35

Noot: M: gemiddelde (mean), SD: standaardafwijking

Tableau en annexe 30: Frequentietabel van de Empowermentschaal (Spreitzer)

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens	Eens	Helemaal Eens
Het werk dat ik verricht, is erg belangrijk voor mij (betekenis)	0,0%	1,4%	11,0%	52,1%	35,6%
Mijn taken binnen mijn werk zijn voor mij van persoonlijke betekenis (betekenis)	0,0%	4,3%	20,0%	52,9%	22,9%
Het werk wat ik doe, is in mijn ogen zinvol (betekenis)	0,0%	1,4%	2,7%	64,9%	31,1%
Ik heb vertrouwen in mijn mogelijkheden om mijn werk goed te verrichten (competentie)	0,0%	2,7%	5,5%	71,2%	20,5%
Ik ben zelfverzekerd over mijn capaciteiten om de taken binnen mijn werk uit te voeren (competentie)	1,4%	2,7%	6,8%	71,6%	17,6%
Ik beheers de vaardigheden die nodig zijn voor mijn job (competentie)	1,4%	2,7%	10,8%	71,6%	13,5%
Ik kan volledig zelf bepalen hoe ik mijn werkzaamheden uitvoer (zelfdeterminatie)	1,4%	13,5%	52,7%	27,0%	5,4%
Ik kan zelfstandig beslissen hoe ik mijn werk indeel (zelfdeterminatie)	2,7%	4,1%	27,0%	45,9%	20,3%
Ik beschik over onafhankelijkheid en vrijheid om mijn werk op mijn manier te doen (zelfdeterminatie)	4,1%	6,8%	50,0%	35,1%	2,7%
Mijn invloed op het reilen en zeilen binnen mijn afdeling is groot (impact)	11,0%	21,9%	46,6%	16,4%	4,1%
Ik beschik over een grote controle over wat er op mijn afdeling gebeurt (impact)	20,3%	32,4%	39,2%	6,8%	0,0%

Ik heb invloed op wat er op mijn afdeling gebeurt (impact)	9,5%	28,4%	36,5%	23,0%	2,7%
--	------	-------	-------	-------	------

Tableau en annexe 31: Begeleiden van cliënten met en zonder schulden: ervaren effectiviteit van begeleiding door maatschappelijk werker, frequentietabel, voormeting

		In (bijna) geen enkel dossier	In een minderheid van de dossiers	In ongeveer de helft van de dossiers	In een meerderheid van de dossiers	In (bijna) elk dossier
Mijn cliënten boeken vooruitgang dankzij de begeleiding	cliënten met schulden	0,0%	34,0%	46,8%	17,0%	2,1%
	cliënten zonder schulden	5,0%	30,0%	47,5%	17,5%	0,0%
Ik ervaar dat mijn cliënten nieuwe inzichten en vaardigheden opdoen in de begeleiding	cliënten met schulden	4,3%	36,2%	38,3%	21,3%	0,0%
	cliënten zonder schulden	2,5%	35,0%	52,5%	10,0%	0,0%
Ik heb het idee dat ik door de begeleiding bepaalde problemen in de toekomst zal kunnen voorkomen	cliënten met schulden	0,0%	20,8%	56,3%	20,8%	2,1%
	cliënten zonder schulden	0,0%	30,8%	53,8%	15,4%	0,0%
Het werk dat ik doe samen met de cliënten lost weinig op van de daadwerkelijke problemen	cliënten met schulden	6,5%	23,9%	41,3%	26,1%	0,0%
	cliënten zonder schulden	5,0%	35,0%	47,5%	12,5%	0,0%
Ik ervaar dat mijn cliënten door de begeleiding bepaalde gedragsveranderingen vertonen	cliënten met schulden	0,0%	37,5%	54,2%	6,3%	0,0%
	cliënten zonder schulden	2,5%	42,5%	52,5%	2,5%	0,0%

Tableau en annexe 32: Ervaren effectiviteit van begeleiding: verschillen tussen voor- en nameting

		Voormeting			Nameting		
		Avg	SD	N	Avg	SD	N
Mijn cliënten boeken vooruitgang dankzij de begeleiding	cliënten met schulden	2,87	,77	47	3,12	,73	25
	cliënten zonder schulden	2,78	,80	40	3,16	,83	19
Ik ervaar dat mijn cliënten nieuwe inzichten en vaardigheden opdoen in de begeleiding	cliënten met schulden	2,77	,84	47	2,80	,71	25
	cliënten zonder schulden	2,70	,69	40	3,05	,85	19
Ik heb het idee dat ik door de begeleiding bepaalde problemen in de toekomst zal kunnen voorkomen	cliënten met schulden	3,04	,71	48	3,19	,63	26
	cliënten zonder schulden	2,85	,67	39	3,05	,91	19
Het werk dat ik doe samen met de cliënten lost weinig op van de daadwerkelijke problemen	cliënten met schulden	2,90	,88	46	2,80	,71	25
	cliënten zonder schulden	2,68	,76	40	2,84	,76	19
Ik ervaar dat mijn cliënten door de begeleiding bepaalde gedragsveranderingen vertonen	cliënten met schulden	2,68	,59	48	2,88	,67	25
	cliënten zonder schulden	2,55	,60	40	2,95	,85	19

Noot: repeated measures analyses op T0 vergelijken van cliënten met en zonder schulden: geen significante verschillen.

Tableau en annexe 33: Cronbach alpha voor de schaal 'ervaren effectiviteit in de begeleiding'.

		Voormeting	Nameting
Met vraag 'lost weinig op van de daadwerkelijke problemen'	cliënten met schulden	0,48	0,71
	cliënten zonder schulden	0,69	0,79
Zonder vraag 'lost weinig op van de daadwerkelijke problemen'	cliënten met schulden	0,72	0,82
	cliënten zonder schulden	0,75	0,86

Tableau en annexe 34: Frequentietabel voor het gebruik van budgetoverzichten en referentiebedragen/richtnormen, voormeting

		In (bijna) geen enkel dossier in een minderheid van de dossiers	In ongeveer de helft van de dossiers	In een meerderheid van de dossiers	In (bijna) elk dossier		
Tijdens de begeleiding maak ik met de cliënt gedetailleerde budgetoverzichten	cliënten met schulden	2,08%	8,33%	14,58%	25%	50%	N=48
	cliënten zonder schulden	10%	27,50%	5%	22,50%	35%	N=40
Tijdens de begeleiding maak ik gebruik van referentiebedragen/richtnormen voor bepaalde uitgavenposten	cliënten met schulden	27,70%	8,50%	19,10%	27,70%	17,00%	N=47
	cliënten zonder schulden	25,60%	23,10%	23,10%	17,90%	10,30%	N=39

Tableau en annexe 35: Gemiddelde rapportering van het gebruik van budgetoverzichten en referentiebedragen/richtnormen, vergelijking tussen voor- en nameting

		Voormeting			Nameting		
		Avg	SD	N	Svg	SD	N
Tijdens de begeleiding maak ik met de cliënt gedetailleerde budgetoverzichten	cliënten met schulden	4,13	1,08	48	4,35	1,13	26
	cliënten zonder schulden	3,45	1,47	40	3,63	1,38	19
Tijdens de begeleiding maak ik gebruik van referentiebedragen/richtnormen voor bepaalde uitgavenposten	cliënten met schulden	2,98	1,48	47	2,83	1,50	26
	cliënten zonder schulden	2,64	1,33	39	2,53	1,39	19

Tableau en annexe 36: Evaluatie van de begeleiding door de maatschappelijk werker, gemiddelden per vraag

	T1		
	Avg	SD	N
Ik vond de ind begeleiding nuttig voor de cliënt	3.43	1.19	30
Dankzij de ind begeleiding slaagt de client er beter in om een goed zicht te krijgen op zijn/haar inkomsten en uitgaven	3.49	1.22	30
Dankzij het opschrijven van de uitgaven heeft de client een beter zicht gekregen op wat hij maandelijks kan uitgeven	3.13	1.36	30
Dankzij het model van gedragsverandering heb ik meer inzicht in welke fase de client zich bevindt	3.24	1.24	30
Dankzij het model van gedragsverandering kan ik de client meer op maat begeleiden	2.92	1.20	30
Dankzij het formuleren van doelstellingen kan de client beter omgaan met zijn geld	2.99	1.25	30
Dankzij het formuleren van implementatie-intenties kan de client beter met zijn geld omgaan	3.04	1.19	30
Dankzij het hanteren van deadlines kan de client beter met zijn geld omgaan	2.63	1.19	30
In welke mate heeft de client de doelstellingen bereikt die hij formuleerde?	3.52	1.10	28

Bijlagetabel 37: Evaluatie van de begeleiding door de maatschappelijk werker, gemiddelden per regio

	Vlaanderen			Wallonië			Brussel		
	Avg	SD	N	Avg	SD	N	Avg	SD	N
Ik vond de individuele begeleiding nuttig voor de cliënt	3.89	.95	11	3.41	1.05	17	1.00	0.00	2
Dankzij de individuele begeleiding slaagt de cliënt er beter in om een goed zicht te krijgen op zijn/haar inkomsten en uitgaven	3.76	.91	11	3.56	1.27	17	1.50	.71	2
Dankzij het opschrijven van de uitgaven heeft de cliënt een beter zicht gekregen op wat hij maandelijks kan uitgeven	3.55	.96	11	3.06	1.52	17	1.50	.71	2
Dankzij het model van gedragsverandering heb ik meer inzicht in welke fase de cliënt zich bevindt	3.42	1.14	11	3.15	1.34	17	3.00	1.41	2
Dankzij het model van gedragsverandering kan ik de cliënt meer op maat begeleiden	3.24	1.19	11	2.76	1.25	17	2.50	.71	2
Dankzij het formuleren van doelstellingen kan de cliënt beter omgaan met zijn geld	2.98	1.17	11	3.21	1.24	17	1.25	.35	2
Dankzij het formuleren van implementatie-intenties kan de cliënt beter met zijn geld omgaan	2.80	.99	11	3.38	1.22	17	1.50	.71	2
Dankzij het hanteren van deadlines kan de client beter met zijn geld omgaan	2.94	1.13	11	2.56	1.22	17	1.50	.71	2
In welke mate heeft de cliënt de doelstellingen bereikt die hij formuleerde?	3.29	1.20	11	3.66	1.08	16	4.00		1

9.3 Tableaux concernant les analyses des conseillers

Tableau en annexe 37: Menswaardig leven en bron van inkomsten, evolutie in de tijd

	Voormeting		Nameting		N
	Avg	SD	Avg	SD	
Voldoende inkomen voorwaarde menswaardig leven	4,36	1,04	4,04	1,21	25
Leefloon	2,24 ^a	0,93	1,88 ^b	0,78	25
Minimale werkloosheidsuitkering	2,79	1,02	2,71	0,91	24
Minimumloon	3,38	1,10	3,58	0,72	24
Minimumpensioen	2,40	0,96	2,28	0,68	25

Noot: Gemiddelden met verschillend superscript verschillen randsignificant met $p < .09$

Tableau en annexe 38: Case 1 en 2: mogelijk om menswaardig te leven, evolutie in de tijd

	Voormeting		Nameting		N
	Avg	SD	Avg	SD	
case 1	1,96	0,69	1,83	0,64	24
case 2	1,63	0,82	1,79	0,66	24

Noot: Repeated measures analyses toonde geen significante veranderingen tussen T0 en T1

10 Annexe 4: questionnaires

10.1 Assistants sociaux : Pré-test

Deux questionnaires sont distribués à chaque assistant social participant. Le premier au début de l'étude et le second à la fin. Afin de pouvoir associer les deux questionnaires à la même personne tout en garantissant l'anonymat, nous vous demandons d'inscrire ci-dessous un code UNIQUE ET FACILE A RETENIR. En effet, vous devrez à nouveau noter ce code sur le second questionnaire. Prenez par exemple votre plaque d'immatriculation, ou votre numéro de téléphone sans préfixe. Le code peut être aussi long ou court que souhaité et peut inclure des lettres, des chiffres, ou une combinaison des deux.

CODE:

Question 1: Quel âge avez-vous?

..... ans

Question 2: Quel est votre sexe? (Cochez)

Homme

Femme

Question 3: Depuis combien de temps travaillez-vous en tant qu'assistant social au sein d'un service social d'un CPAS

..... années

Question 4: Depuis combien de temps travaillez-vous dans un CPAS (pas nécessairement au sein d'un service social)

..... années

Vraag 5a: Au cours des derniers mois, de grands changements ont-ils eu un impact sur votre expérience professionnelle ?

Oui

Non

=> Allez à la question 6

Vraag 5b: Quels ont été ces changements ? (plusieurs réponses possibles)

Un changement de fonction (modification de la charge de travail, nouvelles responsabilités, nouvelles tâches, ...)

- Un changement dans l'environnement de travail (nouvelle direction, changement d'équipe,)
- Un changement dans les conditions de travail (nouvel horaire, nouveau poste,...)
- Autres, précisez:

Question 6: Les questions suivantes portent sur votre comportement. Indiquez dans quelle mesure l'énoncé s'applique à vous. Cochez la case correspondante.

	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le travail que j'accomplis est très important à mes yeux					
J'accorde une signification personnelle aux responsabilités de mon travail					
Je trouve mon travail utile					
Je suis confiant dans mes capacités à accomplir mon travail					
Je suis confiant dans mes capacités à accomplir les tâches que demande mon travail					
J'ai suffisamment de compétences pour accomplir mon travail					
Je contrôle totalement le déroulement de mon travail					
Je décide d'une manière autonome l'organisation de mon travail					
Je peux travailler de manière indépendante et à ma façon					
Mon influence sur les tenants et aboutissants de mon service est importante					
	Pas du tout d'accord	Plutôt d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
J'ai un grand contrôle sur ce qui se déroule dans mon service					
J'ai de l'influence sur ce qui se passe dans mon service					

Question 7: Pratiquez-vous dans votre CPAS, sans demande de la part des clients, un contrôle routinier de tous les dossiers de longue durée (par exemple ceux qui sont inscrits depuis plus de trois mois), pour vérifier si ces clients ont le droit de recevoir du soutien financier supplémentaire ?

- Oui, tous ces dossiers sont vérifiés
- Partiellement, certains groupes ou catégories de dossiers sont vérifiés
- Non, nous ne procédons pas à des contrôles

Question 8: Ci-dessous, nous vous présentons deux cas sur lesquels nous vous poserons quelques questions

Cas numéro 1:

- Une femme de 35 ans vivant seule sans enfants
- Pendant dix ans, elle a vécu avec son petit ami. Pendant que ce dernier travaillait, elle prenait soin du ménage. Il y a deux mois, ils se sont séparés et la femme a dû déménager.
- Cette femme n'a pas le droit au chômage car, ayant un faible niveau de diplôme, elle n'a jamais été employée. Bien que ses capacités mentales soient limitées, elle cherche activement un travail. Ses perspectives d'emplois sont très limitées.
- Elle est en bonne santé.
- Elle loue un appartement une chambre à 400 euros par mois. La facture mensuelle d'électricité et de gaz est de 115 euros. Elle reçoit un revenu d'intégration sociale de 770,18€

Quel montant de soutien financier supplémentaire (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, à l'énergie, aux loisirs, ...) sera octroyé dans ce cas-ci ?

..... Euros

SELON VOUS, quel montant de soutien financier supplémentaire devrait recevoir cette bénéficiaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euros

Cas 2:

- Couple marié : le mari est âgé de 34 ans et l'épouse de 35 ans.
- Ils ont deux enfants, un garçon de 5 ans et une fille de 3 ans. Ils perçoivent une allocation familiale de 319 euros par mois.
- Ils perçoivent un revenu d'intégration sociale de 1026 euros par mois. L'homme occupe des emplois très irréguliers et l'épouse a travaillé comme femme de ménage pendant de courtes périodes par le passé. Aucun des deux n'a droit à des allocations de chômage, car ils n'ont pas cumulé suffisamment de jours de travail. Ils souhaitent tous les deux travailler. Selon le conseiller en emploi, trouver un emploi endéans les six mois ne sera pas possible.

- La famille n'a aucune économie et une dette de 5000 euros (emprunt afin de payer la garantie locative de l'appartement, entre autre)
- Le loyer de leur appartement trois chambres est de 550 euros. La facture de gaz et d'électricité est de 170 euros par mois.
- Ils ont des frais de pharmacie de 140€ par mois

Quel montant de soutien financier supplémentaire (éventuellement sous la forme de subventions au loyer, à l'énergie, aux loisirs, ...) sera octroyé dans ce cas-ci ?

..... Euros

Selon vous, quel montant de soutien financier supplémentaire devrait recevoir cette bénéficiaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euros

Question 9: L'octroi d'une aide supplémentaire est accordé sous certaines conditions. Indiquer, selon la condition énoncée, si elle est nécessaire pour octroyer ou non du soutien financier supplémentaire. Indiquez ensuite dans quelle mesure cela vous semble utile de l'utiliser comme condition.

	Parfois imposées ?	Utile ou non ?				
		Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Volonté de travailler / volonté de chercher un emploi	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					
Inscription pour un logement social / recherche d'un logement abordable	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					
Obligation de gestion budgétaire	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					
Obligation de guidance budgétaire	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non					

Question 10a: Guidez-vous les clients endettés (guidance budgétaire, gestion budgétaire, règlement collectif de dettes, ou d'autres aides au remboursement de dettes) afin de renforcer leurs compétences financières ?

- Oui
- Non

→ Allez à la question 11

Question 10b: Quelle est votre expérience vis-à-vis de ce suivi ? Pour chaque proposition, indiquez le nombre de cas concernés.

	(pratique ment) pour	Pour une minorité	Pour environ la moitié des	Pour la majorité des	Pour (pratique ment) tous les cas
Pendant l'accompagnement avec les bénéficiaires, j'établis des budgets détaillés					
Pendant l'accompagnement, je me sers des montants de références / de normes ciblées pour calculer certains postes de dépenses					
Mes clients réalisent des progrès durant ce suivi					
Je sens que les bénéficiaires acquièrent de nouvelles compétences et aptitudes durant ce suivi					
Je pense que grâce à ce suivi, certains problèmes pourront être évités dans le futur					
Le travail que je fais avec les bénéficiaires résout peu de problèmes effectifs					
Je sens que ce suivi permet aux bénéficiaires de changer leur comportement					

Question 11a: Guidez-vous les bénéficiaires qui ne sont pas endettés (qui ne suivent pas de guidance budgétaire, gestion budgétaire, règlement collectif de dettes, ou d'autres aides au remboursement de dettes) afin de renforcer leurs compétences financières ?

Oui

Non



Fin du questionnaire

Question 11b: Quelle est votre expérience avec ce suivi ? Indiquez le nombre de dossiers auxquels s'applique l'énoncé.

	(pratique ment) pour	Pour une minorité	Pour environ la moitié des	Pour la majorité des	Pour (pratique ment) tous les cas
Pendant l'accompagnement avec les bénéficiaires, j'établis des budgets détaillés					
Pendant l'accompagnement, je me sers des montants de références / de normes ciblées pour calculer certains postes de dépenses					
Mes clients réalisent des progrès durant ce suivi					
Je sens que les bénéficiaires acquièrent de nouvelles compétences et aptitudes durant ce suivi					
Je pense que grâce à ce suivi, certains problèmes pourront être évités dans le futur					
Le travail que je fais avec les bénéficiaires résout peu de problèmes effectifs					
Je sens que ce suivi permet aux bénéficiaires de changer leur comportement					

10.2 Assistants sociaux : post-test

Deux questionnaires sont distribués à chaque assistant social participant. Le premier au début de l'étude et le second à la fin. Afin de pouvoir associer les deux questionnaires à la même personne tout en garantissant l'anonymat, nous vous demandons d'inscrire ci-dessous un code UNIQUE ET FACILE A RETENIR. En effet, vous devrez à nouveau noter ce code sur le second questionnaire. Prenez par exemple votre plaque d'immatriculation, ou votre numéro de téléphone sans préfixe. Le code peut être aussi long ou court que souhaité et peut inclure des lettres, des chiffres, ou une combinaison des deux.

CODE:

Question 1: Quel âge avez-vous?

..... ans

Question 2: Quel est votre sexe? (Cochez)

Homme

Femme

Question 3: Depuis combien de temps travaillez-vous en tant qu'assistant social au sein d'un service social d'un CPAS

..... années

Question 4: Depuis combien de temps travaillez-vous dans un CPAS (pas nécessairement au sein d'un service social)

..... années

Question 5a: Au cours des derniers mois, de grands changements ont-ils eu un impact sur votre expérience professionnelle ?

Oui

Non

=> Allez à la question 6

Question 5b: Quels ont été ces changements ? (Plusieurs réponses possibles)

Un changement de fonction (modification de la charge de travail, nouvelles responsabilités, nouvelles tâches, ...)

Un changement dans l'environnement de travail (nouvelle direction, changement d'équipe, ...)

Un changement dans les conditions de travail (nouvel horaire, nouveau poste, ...)

Autres, précisez:

Question 6: Les questions suivantes portent sur votre comportement. Indiquez dans quelle mesure l'énoncé s'applique à vous. Cochez la case correspondante.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Le travail que j'accomplis est très important à mes yeux					
J'accorde une signification personnelle aux responsabilités de mon travail					
Je trouve mon travail utile					
Je suis confiant dans mes capacités à accomplir mon travail					
Je suis confiant dans mes capacités à accomplir les tâches que demande mon travail					
J'ai suffisamment de compétences pour accomplir mon travail					
Je contrôle totalement le déroulement de mon travail					
Je décide d'une manière autonome l'organisation de mon travail					
Je peux travailler de manière indépendante et à ma façon					
Mon influence sur les tenants et aboutissants de mon service est importante					
J'ai un grand contrôle sur ce qui se déroule dans mon service					
J'ai de l'influence sur ce qui se passe dans mon service					

Question 7: Pratiquez-vous dans votre CPAS, sans demandes de la part des clients, un contrôle routinier de tous les dossiers de longue durée (par exemple ceux qui sont inscrits depuis plus de trois mois), pour vérifier si ces clients ont le droit de recevoir du soutien financier supplémentaire ?

- Oui, tous ces dossiers sont vérifiés
- Partiellement, certains groupes ou catégories de dossiers sont vérifiés
- Non, nous ne procédons pas à des contrôles

Question 8: Ci-dessous, nous vous présentons deux cas sur lesquels nous vous poserons quelques questions

Cas numéro 1:

- Une femme de 35 ans vivant seule sans enfants
- Pendant dix ans, elle a vécu avec son petit ami. Pendant que ce dernier travaillait, elle prenait soin du ménage. Il y a deux mois, ils se sont séparés et la femme a dû déménager.
- Cette femme n'a pas le droit au chômage car, ayant un faible niveau de diplôme, elle n'a jamais été employée. Bien que ses capacités mentales soient limitées, elle cherche activement un travail. Ses perspectives d'emplois sont très limitées.
- Elle est en bonne santé.
- Elle loue un appartement une chambre à 400 euros par mois. La facture mensuelle d'électricité et de gaz est de 115 euros. Elle reçoit un revenu d'intégration sociale de 770,18€

Quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, à l'énergie, aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier supplémentaire à ce bénéficiaire ?

..... Euros

SELON VOUS, quel montant de soutien financier supplémentaire devrait recevoir cette bénéficiaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euros

Cas 2:

- Couple marié : le mari est âgé de 34 ans et l'épouse de 35 ans.
- Ils ont deux enfants, un garçon de 5 ans et une fille de 3 ans. Ils perçoivent une allocation familiale de 319 euros par mois.
- Ils perçoivent un revenu d'intégration sociale de 1026 euros par mois. L'homme occupe des emplois très irréguliers et l'épouse a travaillé comme femme de ménage pendant de courtes périodes par le passé. Aucun des deux n'a droit à des allocations de chômage, car ils n'ont pas cumulé suffisamment de jours de travail. Ils souhaitent tous les deux travailler. Selon le conseiller en emploi, trouver un emploi endéans les six mois ne sera pas possible.
- La famille n'a aucune économie et une dette de 5000 euros (emprunt afin de payer la garantie locative de l'appartement, entre autre)
- Le loyer de leur appartement trois chambres est de 550 euros. La facture de gaz et d'électricité est de 170 euros par mois.
- Ils ont des frais de pharmacie de 140€ par mois

Quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, à l'énergie, aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier supplémentaire à ce bénéficiaire ?
 Euros

Selon vous, quel montant de soutien financier supplémentaire devrait recevoir cette bénéficiaire pour vivre dans la dignité ?
 Euros

Question 9: L'octroi d'une aide supplémentaire est accordé sous certaines conditions. Indiquez, selon la condition énoncée, si elle est nécessaire pour octroyer ou non du soutien financier supplémentaire. Indiquez ensuite dans quelle mesure cela vous semble utile de l'utiliser comme condition.

	Parfois imposées ?	Utile ou non ?				
		Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Volonté de travailler / volonté de chercher un emploi	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Inscription pour un logement social / recherche d'un logement abordable	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de gestion budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de guidance budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					

Question 10a: Guidez-vous les clients endettés (guidance budgétaire, gestion budgétaire, règlement collectif de dettes, ou d'autres aides au remboursement de dettes) afin de renforcer leurs compétences financières ?

- Oui
- Non

→ Allez à la question 11

Question 10b: Quelle est votre expérience vis-à-vis de ce suivi ? Pour chaque proposition, indiquez le nombre de cas concernés.

	(pratique ment) pour	Pour une minorité	Pour environ la moitié des	Pour la majorité	Pour (pratique ment) tous les cas
Pendant l'accompagnement avec les bénéficiaires, j'établis des budgets détaillés					
Pendant l'accompagnement, je me sers des montants de références / de normes ciblées pour calculer certains postes de dépenses					
Mes clients réalisent des progrès durant ce suivi					
Je sens que les bénéficiaires acquièrent de nouvelles compétences et aptitudes durant ce suivi					
Je pense que grâce à ce suivi, certains problèmes pourront être évités dans le futur					
Le travail que je fais avec les bénéficiaires résout peu de problèmes effectifs					
Je sens que ce suivi permet aux bénéficiaires de changer leur comportement					

Question 11a: Guidez-vous les bénéficiaires qui ne sont pas endettés (qui ne suivent pas de guidance budgétaire, gestion budgétaire, règlement collectif de dettes, ou d'autres aides au remboursement de dettes) afin de renforcer leurs compétences financières ?

Oui

Non



Allez à la question 12

Question 11b: Quelle est votre expérience avec ce suivi ? Indiquez le nombre de dossiers auxquels s'applique l'énoncé.

	(pratique ment) pour	Pour une minorité	Pour environ la moitié des	Pour la majorité	Pour (pratique ment) tous les cas
Pendant l'accompagnement avec les bénéficiaires, j'établis des budgets détaillés					
Pendant l'accompagnement, je me sers des montants de références / de normes ciblées pour calculer certains postes de dépenses					
Mes clients réalisent des progrès durant ce suivi					
Je sens que les bénéficiaires acquièrent de nouvelles compétences et aptitudes durant ce suivi					
Je pense que grâce à ce suivi, certains problèmes pourront être évités dans le futur					
Le travail que je fais avec les bénéficiaires résout peu de problèmes effectifs					
Je sens que ce suivi permet aux bénéficiaires de changer leur comportement					

Question 12: Indiquez ci-dessous pour chaque client (merci de mentionner la date de naissance de chacun d’entre eux que vous avez suivi dans le cadre de la recherche REDI) dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants (1 signifie “pas du tout mal” et 5 signifie “tout à fait”). Un espace est prévu après chaque énoncé pour des précisions ou des nuances.

	Client 1 .././....	Client 2 .././....	Client 3 .././....	Client 4 .././....	Client 5 .././....
J’ai trouvé l’accompagnement individuel utile pour le client					
<u>Grâce à l’accompagnement individuel</u> , le client a acquis un meilleur aperçu de son / ses revenu(s) et dépenses					
<u>Grâce à la rédaction de ses frais</u> , le client a acquis une meilleure idée de ce qu’il / elle peut dépenser par mois					

<u>Grâce au modèle du changement</u> , j'ai une meilleure perception de la phase dans laquelle se trouve le client					
<u>Grâce au modèle du changement</u> , je peux accompagner le client d'une manière personnalisée					
<u>Grâce à la formulation d'objectif propres</u> , le client peut mieux gérer son argent					
<u>Grâce à la formulation d'actions concrètes réalisables</u> , le client peut mieux gérer son argent					
<u>Grâce à l'utilisation des dates limites (deadlines)</u> , le client peut mieux gérer son argent					
Dans quelle mesure le client a-t-il <u>atteint les objectifs</u> qu'il avait formulés?					

Question 13: Quelle expérience vous ont apporté les séances d'accompagnement individuel? Qu'avez-vous trouvé de positif ou de négatif? Quelles sont les obstacles ou difficultés que vous avez rencontrés?

Question 14: Dans l'avenir, j'utiliserai certainement (des éléments de) l'accompagnement individuel pour accompagner ces clients.

- Oui
- Non

Expliquez:

Question 15: Etiez-vous présent(e) lorsque le chercheur a présenté REDI?

- Oui
- Non

Question 16: Recommanderiez-vous aux chercheurs de donner cette présentation au plus grand nombre possible de CPAS?

- Oui
- Non

Question 17: Avez-vous encore des / d'autres commentaires ou des suggestions au sujet de la recherche et des séances d'accompagnement individuel?

Un grand merci d'avoir complété ce questionnaire!

Comme convenu, les résultats vous seront transmis à la fin du mois de septembre

10.3 Questionnaire concernant les clients, complétés par les assistants sociaux

Client:

Sexe

- Homme
Femme

Date de naissance

../../....

Le client a-t-il des **enfants**?

- Non
 Oui



Combien d'enfants le client a-t-il?

Enfant(s) à charge âgé(s) de moins de 2 ans et demi :

.....

Enfant(s) à charge scolarisé(s) :

.....

Enfant(s) à charge non scolarisé(s), âgé(s) de plus de 17 ans :

.....

Enfant(s) hors du ménage:

.....

Depuis **combien de temps** le client fait-il appel aux services du CPAS ?

..... année

Quel est le **diplôme le plus élevé** du client ?

- Pas de diplôme d'enseignement primaire
 Enseignement primaire
 Enseignement secondaire inférieur
 Enseignement secondaire supérieur
 Enseignement supérieur

Le client a-t-il des dettes?

- Oui, mais pas dans un règlement collectif de dettes
- Oui et dans un règlement collectif de dettes
- Non

Le client reçoit-il de l'aide pour ses dettes?

- Oui, de la médiation de dettes
- Oui, une guidance budgétaire
- Oui, une gestion budgétaire
- Oui,
- Non

Quel est le **statut d'activité** du client?

- Emploi à temps plein comme salarié
- Emploi à temps partiel comme salarié
- Emploi à temps plein à titre d'indépendant
- Emploi à temps partiel en tant qu'indépendant
- Au chômage
- (Pré) pensionné
- Invalide
- Droit au revenu d'intégration sociale
- Inactif (homme / femme au foyer)

Quel est le statut d'activité du partenaire, s'il en a un?

- Emploi à temps plein comme salarié
- Emploi à temps partiel comme salarié
- Emploi à temps plein à titre d'indépendant
- Emploi à temps partiel en tant qu'indépendant
- Au chômage
- (Pré) pensionné
- Invalide
- Droit au revenu d'intégration sociale
- Inactif (homme / femme au foyer)

10.4 Clients : pré-test

Madame, Monsieur,

Vous recevez ce questionnaire parce que vous et votre CPAS participaient à une étude sur REDI. REDI est un instrument que les employés de votre CPAS peuvent utiliser pour évaluer la situation d'une personne par rapport à la dignité humaine. Nous voulons connaître l'opinion des travailleurs sociaux, mais aussi celles des personnes.

Le questionnaire porte principalement sur des questions d'argent. Si vous souhaitez ne pas répondre à une question, vous pouvez passer à la suivante. Nous tenons à souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Elles portent sur la façon dont vous ressentez les choses. Par conséquent, nous vous demandons de remplir ce questionnaire en toute honnêteté. Soyez-sûr que vos réponses seront traitées anonymement, et qu'elles ne seront certainement pas données au CPAS.

Le questionnaire est facile à remplir. La plupart du temps, il vous suffit de cocher votre réponse.

Quelle est votre date de naissance? / /

Quel est votre sexe ?

- Homme
- Femme

Question 1: Epargnez-vous?






- Oui, j'épargne un montant (plus ou moins) fixe → Environ Euros /mois
- Oui, j'épargne de temps en temps → Environ Euros /an
- Non, je n'épargne pas






Question 2: Si vous avez des dettes, comment ces dernières ont-elles évolué au cours des derniers mois?

- Elles ont augmenté
- Elles sont restées à peu près stables
- Elles ont diminué
- Je ne sais pas
- Je n'ai pas de dettes

Question 3: Les questions suivantes portent sur des questions d'argent, vous devez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord. Placez une croix dans la colonne appropriée.

EXEMPLE :

				
1: Pas du tout d'accord	2: Plutôt pas d'accord	3: Plus ou moins d'accord	4: Plutôt d'accord	5: Tout à fait d'accord

					
J'ai plus de satisfaction à dépenser de l'argent plutôt qu'à en épargner					
Je préfère me consacrer à aujourd'hui plutôt qu'à demain					
L'argent est fait pour être dépensé					
Je préfère épargner que dépenser de l'argent que je n'ai pas					
J'ai confiance en mes capacités à gérer mon argent					
Je sens que je manque d'argent pour vivre dans la dignité					
Je suis à court d'argent à la fin du mois					






Question 4: Les questions suivantes portent sur votre comportement au cours des derniers mois. Indiquez dans quelle mesure l'énoncé s'applique à vous. Cochez la case correspondante.

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Avant d'acheter quelque chose, je réfléchis si j'en ai les moyens					
Je paie mes factures à temps					
J'examine mes finances de près					
Je me fixe des objectifs à long terme et je fais tout pour les atteindre					
Je sais combien je dépense mensuellement pour les différentes catégories de coûts (téléphone, loyer, énergie,...)					
Je sais combien représente le total de mes dépenses mensuelles concernant mes besoins vitaux (total de la nourriture + vêtements + loisirs, etc.)					

Je sais combien d'argent je dépense chaque mois / chaque semaine, pour différents besoins quotidiens (vêtements, loisirs, nourriture, ...)					
J'essaie de mettre de l'argent de côté pour les dépenses importantes (assurance, facture d'énergie, ...)					
Je tiens la comptabilité de mes dépenses (tenir un cahier de notes, collecter les factures, ...)					
Je distingue facilement les dépenses nécessaires et les petits extras					

Question 5: Les questions suivantes portent sur vous. Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Placez une croix dans la colonne appropriée.

					
Je peux être important pour quelqu'un / pour d'autres personnes					
J'ai un but dans ma vie					
J'éprouve de la satisfaction de ce qui va bien					
Je sais faire face aux problèmes rencontrés					
Je décide de devenir maître de ma vie					
J'ai la volonté d'aller plus loin					
Je trouve que je vaudrais quelque chose					
Je change mes pensées négatives en pensées positives					
Je prête attention à la manière dont ma vie me façonne					
Je peux faire face à ma vulnérabilité					
J'ai confiance en moi					
Je rencontre régulièrement des personnes à l'extérieur de chez moi					
Je peux partager mes expériences avec quelqu'un d'autre					
J'ai le sentiment d'appartenir à un groupe					
Je me sens en paix et en sécurité dans ma maison					

					
Je fais suffisamment de choses chaque jour					
Je considère les choses que je fais comme importantes					
Je peux dépasser mes limites					
Je sais ce dont je suis capable et ce dont je ne suis pas capable					
J'ose demander de l'aide					
Je sais en quoi je suis bon					
Ma vie est structurée					
Les gens m'acceptent facilement					
Mon entourage m'accorde une oreille attentive					
Les gens m'acceptent comme je suis					
Les gens que j'aime me soutiennent					
Je peux obtenir un soutien approprié en cas de besoins					
J'entretiens de bonnes relations avec mon entourage					
Je peux compter sur mon entourage					

Question 6: Comment évaluez-vous votre santé?

- Très bonne
- Bonne
- Plus ou moins bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise

Question 7 : Combien de membres de votre famille (sans vous compter) ont une mauvaise ou très mauvaise santé?

- Réponse 1 : 1
- Réponse 2 : 2
- Réponse 3 : 3
- Réponse 4 : 4
- Réponse 5 : 5
- Réponse 6 : plus de 5 : (Précisez le nombre)






Question 8 : Au cours des derniers mois, y a-t-il eu des changements **importants** ayant eu un impact sur votre vie?

- Réponse 1: Oui → Allez à la question 9
- Réponse 2: Non → Allez à la question 10

Question 9 : Quels changements se sont produits (plusieurs réponses possibles) ?

- Réponse 1: Changement dans la composition de votre famille (décès, divorce, naissance, ...)
- Réponse 2: Changement dans votre environnement de travail ou dans celui de votre famille (emploi perdu/trouvé), changement d’horaire de travail, ...)
- Réponse 3: Changement au niveau de votre logement (déménagement, ...)
- Réponse 4: Changement au niveau de votre santé ou d’un membre de votre famille
- Réponse 5: Autre, précisez:.....






Question 10 : La prochaine question porte sur le CPAS.

					
Globalement, je suis traité équitablement par le CPAS					

→ Si vous ne percevez aucun soutien, vous avez terminé le questionnaire.

→ Si vous percevez du soutien (financier ou matériel), complétez la question 11 (ci-dessous).

Question 11: La question suivante porte sur le **soutien** (financier ou matériel) que vous percevez du CPAS.

					
Compte tenu de votre situation, est-ce que le soutien perçu est justifié ?					

Merci !

Nous vous remercions pour votre coopération à l'enquête.

Souhaitez-vous recevoir en septembre le rapport avec les résultats de cette recherche? Dans ce cas, vous pouvez noter ci-dessous votre adresse postale ou votre adresse électronique.

10.5 Clients : post-test

Madame, Monsieur,

Vous recevez ce questionnaire parce que vous et votre CPAS participaient à une étude sur REDI. REDI est un instrument que les employés de votre CPAS peuvent utiliser pour évaluer la situation d'une personne par rapport à la dignité humaine. Nous voulons connaître l'opinion des travailleurs sociaux, mais aussi celles des personnes.

Le questionnaire porte principalement sur des questions d'argent. Si vous souhaitez ne pas répondre à une question, vous pouvez passer à la suivante. Nous tenons à souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Elles portent sur la façon dont vous ressentez les choses. Par conséquent, nous vous demandons de remplir ce questionnaire en toute honnêteté. Soyez-sûr que vos réponses seront traitées anonymement, et qu'elles ne seront certainement pas données au CPAS.

Le questionnaire est facile à remplir. La plupart du temps, il vous suffit de cocher votre réponse.

Quelle est votre date de naissance? ... / ... /

Quel est votre sexe ?

- Homme
 Femme

Question 1: Epargnez-vous?






- Oui, j'épargne un montant (plus ou moins) fixe → Environ Euros /mois
Oui, j'épargne de temps en temps → Environ Euros /an
Non, je n'épargne pas






Question 2: Si vous avez des dettes, comment ces dernières ont-elles évolué au cours des derniers mois?

- Elles ont augmenté
Elles sont restées à peu près stables
Elles ont diminué
Je ne sais pas
Je n'ai pas de dettes

Question 3: Les questions suivantes portent sur des questions d'argent, vous devez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord. Placez une croix dans la colonne appropriée.

EXEMPLE :

				
1: Pas du tout d'accord	2: Plutôt pas d'accord	3: Plus ou moins d'accord	4: Plutôt d'accord	5: Tout à fait d'accord





					
J'ai plus de satisfaction à dépenser de l'argent plutôt qu'à en épargner					
Je préfère me consacrer à aujourd'hui plutôt qu'à demain					
L'argent est fait pour être dépensé					
Je préfère épargner que dépenser de l'argent que je n'ai pas					
J'ai confiance en mes capacités à gérer mon argent					
Je sens que je manque d'argent pour vivre dans la dignité					
Je suis à court d'argent à la fin du mois					






Question 4: Les questions suivantes portent sur votre comportement au cours des derniers mois. Indiquez dans quelle mesure l'énoncé s'applique à vous. Cochez la case correspondante.

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Avant d'acheter quelque chose, je réfléchis si j'en ai les moyens					
Je paie mes factures à temps					
J'examine mes finances de près					
Je me fixe des objectifs à long terme et je fais tout pour les atteindre					
Je sais combien je dépense mensuellement pour les différentes catégories de coûts (téléphone, loyer, énergie,...)					
Je sais combien représente le total de mes dépenses mensuelles concernant mes besoins vitaux (total de la nourriture + vêtements + loisirs, etc.)					

Je sais combien d'argent je dépense chaque mois / chaque semaine, pour différents besoins quotidiens (vêtements, loisirs, nourriture, ...)					
J'essaie de mettre de l'argent de côté pour les dépenses importantes (assurance, facture d'énergie, ...)					
Je tiens la comptabilité de mes dépenses (tenir un cahier de notes, collecter les factures, ...)					
Je distingue facilement les dépenses nécessaires et les petits extras					

Question 5: Les questions suivantes portent sur vous. Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Placez une croix dans la colonne appropriée.

					
Je peux être important pour quelqu'un / pour d'autres personnes					
J'ai un but dans ma vie					
J'éprouve de la satisfaction de ce qui va bien					
Je sais faire face aux problèmes rencontrés					
Je décide de devenir maître de ma vie					
J'ai la volonté d'aller plus loin					
Je trouve que je vaudrais quelque chose					
Je change mes pensées négatives en pensées positives					
Je prête attention à la manière dont ma vie me façonne					
Je peux faire face à ma vulnérabilité					
J'ai confiance en moi					
Je rencontre régulièrement des personnes à l'extérieur de chez moi					
Je peux partager mes expériences avec quelqu'un d'autre					
J'ai le sentiment d'appartenir à un groupe					
Je me sens en paix et en sécurité dans ma maison					
Je fais suffisamment de choses chaque jour					

					
Je considère les choses que je fais comme importantes					
Je peux dépasser mes limites					
Je sais ce dont je suis capable et ce dont je ne suis pas capable					
J'ose demander de l'aide					
Je sais en quoi je suis bon					
Ma vie est structurée					
Les gens m'acceptent facilement					
Mon entourage m'accorde une oreille attentive					
Les gens m'acceptent comme je suis					
Les gens que j'aime me soutiennent					
Je peux obtenir un soutien approprié en cas de besoins					
J'entretiens de bonnes relations avec mon entourage					
Je peux compter sur mon entourage					

Question 6: Comment évaluez-vous votre santé?

- Très bonne
- Bonne
- Plus ou moins bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise

Question 7: Combien de membres de votre famille (sans vous compter) ont une mauvaise ou très mauvaise santé?

- Réponse 1 : 1
- Réponse 2 : 2
- Réponse 3 : 3
- Réponse 4 : 4
- Réponse 5 : 5
- Réponse 6 : plus de 5 : (Précisez le nombre)






Question 8: Au cours des derniers mois, y a-t-il eu des changements **importants** ayant eu un impact sur votre vie?

- Réponse 1: Oui → Allez à la question 9
- Réponse 2: Non → Allez à la question 10

Question 9: Quels changements se sont produits (plusieurs réponses possibles) ?

- Réponse 1: Changement dans la composition de votre famille (décès, divorce, naissance, ...)
- Réponse 2: Changement dans votre environnement de travail ou dans celui de votre famille (emploi perdu/trouvé), changement d’horaire de travail, ...)
- Réponse 3: Changement au niveau de votre logement (déménagement, ...)
- Réponse 4: Changement au niveau de votre santé ou d’un membre de votre famille
- Réponse 5: Autre, précisez:.....






Question 10: La prochaine question porte sur le CPAS.

					
Globalement, je suis traité équitablement par le CPAS					






→ **Si vous ne percevez aucun soutien, vous avez terminé le questionnaire.**

→ **Si vous percevez du soutien (financier ou matériel), complétez la question 11 (ci-dessous).**

Question 11: La question suivante porte sur le **soutien** (financier ou matériel) que vous percevez du CPAS.

					
Compte tenu de votre situation, est-ce que le soutien perçu est justifié ?					

Question 12: Les questions qui suivent sont des énoncés auxquels vous devez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou non. Indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les déclarations suivantes. Placez une croix dans la colonne appropriée.

	 1 Pas du tout d'accord	 2 Plutôt pas d'accord	 3 Plus ou moins d'accord	 4 Plutôt d'accord	 5 Tout à fait d'accord
J'ai trouvé l'accompagnement individuel utile					
Grâce à l'accompagnement individuel, j'ai réussi à obtenir une meilleure vision de mes dépenses et revenus					
Ecrire mes dépenses m'aide à obtenir une bonne vision de ce que je peux dépenser mensuellement					
Grâce à la formulation de mes propres objectifs, j'ai réussi à mieux gérer mon argent					
Si possible dans l'avenir, je souhaiterais certainement encore participer à cet accompagnement individuel					

Je recommanderai cet accompagnement à d'autres personnes					
--	--	--	--	--	--

Question 13: Y a-t-il des choses que vous avez apprises pendant l'accompagnement individuel que vous continuerez d'utiliser dans l'avenir?

- Oui
- Non

Vous pouvez expliquer ci-dessous:

Question 14: y'a-t-il encore des choses dont vous voulez nous faire part à propos de cette étude et de l'accompagnement individuel ?

Question 15: Enfin, comment décririez-vous votre relation avec votre assistant social sur une échelle allant de 1 à 10 (1=très mauvaise, 10=très bonne) ?

...../10

Un grand merci pour votre collaboration à cette recherche!

Nous vous transmettrons les résultats si souhaité.

10.6 Conseillers sociaux : pré-test

APPENDIX C

Questionnaire pour les conseillers sociaux

Deux questionnaires sont distribués à chaque conseiller social participant. Le premier au début de l'étude et le second à la fin. Afin de pouvoir associer les deux questionnaires à la même personne tout en garantissant l'anonymat, nous vous demandons d'inscrire ci-dessous un code UNIQUE ET FACILE A RETENIR. En effet, vous devrez à nouveau noter ce code sur le second questionnaire. Prenez par exemple votre plaque d'immatriculation, ou votre numéro de téléphone sans préfixe. Le code peut être aussi long ou court que souhaité et peut inclure des lettres, des chiffres, ou une combinaison des deux.

CODE:

Question 1: Quelle est votre date de naissance ?

.....

Question 2: Quel est votre sexe? (Cochez)

Homme

Femme

Question 3: Depuis combien de temps faites-vous partie du conseil social du CPAS ?

..... années

Question 4: Sur des dossiers individuels, prenez-vous régulièrement des décisions pour l'octroi de soutien supplémentaire ?

Oui, tous ces dossiers sont présentés au conseil du CPAS, en tant que conseiller, je dispose d'une voix

Oui, la plupart des dossiers ne sont pas présentés au conseil, mais au comité spécial, auquel je siège

Non, la plupart de ces dossiers ne sont pas présentés au conseil, mais à un comité spécial auquel je ne siège pas

Autre, à savoir :.....;

Question 5: Ci-dessous, vous trouverez quelques questions concernant les revenus de référence pour une vie digne. Cochez la case correspondant à votre opinion.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Pensez-vous qu'un revenu suffisant est une condition <i>nécessaire</i> pour vivre dignement ?					
Pensez-vous que le revenu d'intégration sociale sont suffisants pour vivre dignement ? (770,18€ par mois pour une personne isolée, 1026.91€ pour une famille) ?					
Pensez-vous que les allocations de chômage minimales permettent de vivre dignement ? (1089.14€ par mois pour une personne seule, 1214.46€ par mois pour une famille) ?					
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec un salaire minimum (1498,87€ brut pour une personne de 22 ans avec 12 mois d'ancienneté) ?					
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec une pension minimum (1066,33€ brut par mois pour une personne seule, 1332,5€ brut pour un couple) ?					

Question 6: Ci-dessous, nous vous présentons deux cas sur lesquels nous vous poserons quelques questions

Cas numéro 1:

- Une femme de 35 ans vivant seule sans enfants
- Pendant dix ans, elle a vécu avec son petit ami. Pendant que ce dernier travaillait, elle prenait soin du ménage. Il y a deux mois, ils se sont séparés et la femme a dû déménager.
- Cette femme n'a pas le droit au chômage car, ayant un faible niveau de diplôme, elle n'a jamais été employée. Bien que ses capacités mentales soient limitées, elle cherche activement un travail. Ses perspectives d'emplois sont très limitées.
- Elle est en bonne santé.
- Elle loue un appartement une chambre à 400 euros par mois. La facture mensuelle d'électricité et de gaz est de 115 euros. Elle reçoit un minimum vital de 770,18€

- Dans quelle mesure pensez-vous que ce client, avec ses ressources actuelles, peut vivre dignement ?
- Helemaal niet
- Niet

- Misschien wel, misschien niet
 - Wel
 - Helemaal wel
 -
 - Combien de soutien financier supplémentaire, selon vous, est nécessaire pour vivre dans la dignité ?
 - Euro
 -
 - Pensez-vous que si ce dossier passait sur la table du conseil ou du comité spécial, le bénéficiaire obtiendrait un soutien supplémentaire de votre CPAS ?
 - Oui, sans doute une compensation ponctuelle
 - Oui, probablement un montant mensuel régulier
 - Oui, sans doute une aide matérielle
 - Non
 - Je ne sais pas
- La question suivante vous concerne si, régulièrement, vous prenez des décisions dans des dossiers individuels – Vous avez donc répondu oui à la question 4.
- **Approximativement**, quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, d'aide à l'énergie, d'aide aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier à ce bénéficiaire ?
 - Euro Je suis dans l'impossibilité de répondre

Cas numéro 2:

- Couple marié : le mari est âgé de 34 ans et l'épouse de 35 ans.
- Ils ont deux enfants, un garçon de 5 ans et une fille de 3 ans. Ils perçoivent une allocation familiale de 319 euros par mois.
- Ils perçoivent un revenu d'intégration sociale de 1026 euros par mois. L'homme occupe des emplois très irréguliers et la femme a travaillé comme femme de ménage pendant de courtes périodes. Aucun des deux n'a droit à des allocations de chômage, car ils n'ont pas cumulé suffisamment de jours de travail. Ils souhaitent tous les deux travailler. Selon le conseiller en emploi, trouver un emploi endéans les six mois ne sera pas possible.
- La famille n'a aucune économie et une dette de 5000 euros (emprunter afin de payer l'appartement)
- Le loyer de leur appartement trois chambres est de 550 euros. La facture de gaz et d'électricité est de 170 euros par mois.
- Ils ont des frais de pharmacie de 140€ par mois

Dans quelle mesure pensez-vous que ce client, avec ses ressources actuelles, peut vivre dignement ?

- Helemaal niet
- Niet
- Misschien wel, misschien niet
- Wel
- Helemaal wel

Combien de soutien financier supplémentaire, SELON VOUS, est nécessaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euro

Pensez-vous que si que ce dossier passait sur la table du conseil ou du comité spécial, le bénéficiaire obtiendrait un soutien supplémentaire de votre CPAS ?

- Oui, sans doute une compensation ponctuelle
 Oui, probablement un montant mensuel régulier
 Oui, sans doute une aide matérielle
 Non
 Je ne sais pas

La question suivante vous concerne si, régulièrement, vous prenez des décisions dans des dossiers individuels – Vous avez donc répondu oui à la question 4.

Quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, aide à l'énergie, aide aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier à ce bénéficiaire ?

..... Euro

Je suis dans l'impossibilité de répondre

Question 7: L'octroi d'une aide supplémentaire est accordé sous certaines conditions. Indiquez, selon la condition énoncée, si elle est nécessaire pour octroyer ou non du soutien financier supplémentaire. Indiquez ensuite dans quelle mesure elle est nécessaire ou non.

	Parfois imposées ?	Utile ou non ?				
		Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Volonté de travailler / volonté de chercher un emploi	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Inscription pour un logement social / recherche d'un logement abordable	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de gestion budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de guidance budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					

10.7 Conseillers sociaux : post-test

Deux questionnaires sont distribués à chaque conseiller social participant. Le premier au début de l'étude et le second à la fin. Afin de pouvoir associer les deux questionnaires à la même personne tout en garantissant l'anonymat, nous vous demandons d'inscrire ci-dessous un code UNIQUE ET FACILE A RETENIR. En effet, vous devrez à nouveau noter ce code sur le second questionnaire. Prenez par exemple votre plaque d'immatriculation, ou votre numéro de téléphone sans préfixe. Le code peut être aussi long ou court que souhaité et peut inclure des lettres, des chiffres, ou une combinaison des deux.

CODE:

Question 1: Quelle est votre date de naissance ?

.....

Question 2: Quel est votre sexe? (Cochez)

Homme

Femme

Question 3: Depuis combien de temps faites-vous partie du conseil social du CPAS ?

..... années

Question 4: Sur des dossiers individuels, prenez-vous régulièrement des décisions pour l'octroi de soutien supplémentaire ?

Oui, tous ces dossiers sont présentés au conseil du CPAS, en tant que conseiller, je dispose d'une voix

Oui, la plupart des dossiers ne sont pas présentés au conseil, mais au comité spécial, auquel je siège

Non, la plupart de ces dossiers ne sont pas présentés au conseil, mais à un comité spécial auquel je ne siège pas

Autre, à savoir :

Question 5: Ci-dessous, vous trouverez quelques questions concernant les revenus de référence pour une vie digne. Cochez la case correspondante à votre opinion.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Pensez-vous qu'un revenu suffisant est une condition <i>nécessaire</i> pour vivre dignement ?					
Pensez-vous que le revenu d'intégration sociale sont suffisants pour vivre dignement ? (770,18€ par mois pour une personne isolée, 1026.91€ pour une famille) ?					
Pensez-vous que les allocations de chômage minimales permettent de vivre dignement ? (1089.14€ par mois pour une personne seule, 1214.46€ par mois pour une famille) ?					
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec un salaire minimum (1498,87€ brut pour une personne de 22 ans avec 12 mois d'ancienneté) ?					
Pensez-vous qu'une personne peut vivre dignement avec une pension minimum (1066,33€ brut par mois pour une personne seule, 1332,5€ brut pour un couple) ?					

Question 6: Ci-dessous, nous vous présentons deux cas sur lesquels nous vous poserons quelques questions

Cas numéro 1:

- Une femme de 35 ans vivant seule sans enfants
- Pendant dix ans, elle a vécu avec son petit ami. Pendant que ce dernier travaillait, elle prenait soin du ménage. Il y a deux mois, ils se sont séparés et la femme a dû déménager.
- Cette femme n'a pas le droit au chômage car, ayant un faible niveau de diplôme, elle n'a jamais été employée. Bien que ses capacités mentales soient limitées, elle cherche activement un travail. Ses perspectives d'emplois sont très limitées.
- Elle est en bonne santé.
- Elle loue un appartement une chambre à 400 euros par mois. La facture mensuelle d'électricité et de gaz est de 115 euros. Elle reçoit un minimum vital de 770,18€

Dans quelle mesure pensez-vous que ce client, avec ses ressources actuelles, peut vivre dignement ?

- Très mal
- Mal
- Ni mal, ni bien
- Bien
- Très bien

Combien de soutien financier supplémentaire, selon vous, est nécessaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euro

Pensez-vous que si ce dossier passait sur la table du conseil ou du comité spécial, le bénéficiaire obtiendrait un soutien supplémentaire de votre CPAS ?

- Oui, sans doute une compensation ponctuelle
- Oui, probablement un montant mensuel régulier
- Oui, sans doute une aide matérielle
- Non
- Je ne sais pas

La question suivante vous concerne si, régulièrement, vous prenez des décisions dans des dossiers individuels – Vous avez donc répondu oui à la question 4.

Approximativement, quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, d'aide à l'énergie, d'aide aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier supplémentaire à ce bénéficiaire ?

..... Euro

Je suis dans l'impossibilité de répondre

Cas numéro 2:

- Couple marié : le mari est âgé de 34 ans et l'épouse de 35 ans.
- Ils ont deux enfants, un garçon de 5 ans et une fille de 3 ans. Ils perçoivent une allocation familiale de 319 euros par mois.
- Ils perçoivent un revenu d'intégration sociale de 1026 euros par mois. L'homme occupe des emplois très irréguliers et la femme a travaillé comme femme de ménage pendant de courtes périodes. Aucun des deux n'a droit à des allocations de chômage, car ils n'ont pas cumulé suffisamment de jours de travail. Ils souhaitent tous les deux travailler. Selon le conseiller en emploi, trouver un emploi endéans les six mois ne sera pas possible.
- La famille n'a aucune économie et une dette de 5000 euros (emprunter afin de payer l'appartement)
- Le loyer de leur appartement trois chambres est de 550 euros. La facture de gaz et d'électricité est de 170 euros par mois.

- Ils ont des frais de pharmacie de 140€ par mois

Dans quelle mesure pensez-vous que ce client, avec ses ressources actuelles, peut vivre dignement ?

- Très mal
- Mal
- Ni mal, ni bien
- Bien
- Très bien

Combien de soutien financier supplémentaire, SELON VOUS, est nécessaire pour vivre dans la dignité ?

..... Euro

Pensez-vous que si que ce dossier passait sur la table du conseil ou du comité spécial, le bénéficiaire obtiendrait un soutien supplémentaire de votre CPAS ?

- Oui, sans doute une compensation ponctuelle
- Oui, probablement un montant mensuel régulier
- Oui, sans doute une aide matérielle
- Non
- Je ne sais pas

La question suivante vous concerne si, régulièrement, vous prenez des décisions dans des dossiers individuels – Vous avez donc répondu oui à la question 4.

Quel montant (éventuellement sous la forme d'aide au loyer, aide à l'énergie, aide aux loisirs, ...) sera alloué en soutien financier supplémentaire à ce bénéficiaire ?

..... Euro

Je suis dans l'impossibilité de

répondre

Question 7: L'octroi d'une aide supplémentaire est accordé sous certaines conditions. Indiquez, selon la condition énoncée, si elle est nécessaire pour octroyer ou non du soutien financier supplémentaire. Indiquez ensuite dans quelle mesure elle est nécessaire ou non.

	Parfois imposées ?	Utile ou non ?				
		Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Volonté de travailler / volonté de chercher un emploi	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Inscription pour un logement social / recherche d'un logement abordable	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de gestion budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Obligation de guidance budgétaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur la gestion de l'argent	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Suivi de cours sur le changement d'attitude / de comportement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					

Question 8 : Etiez-vous présent lorsque le chercheur a présenté les budgets de référence lors de la réunion / comité du conseil ?

Oui → allez à la question 10

Non → allez à la question 9

Question 9 : Avez-vous été informé par vos collègues à propos du contenu de la présentation ?

Oui → allez à la question 12

Non → allez à la question 12

Question 10 : recommanderiez-vous aux chercheurs de donner cette présentation au plus grand nombre possible de CPAS ?

Oui

Non

Pourquoi oui ? Pourquoi non ?

--

Question 11 : quels conseils donneriez-vous aux chercheurs (remarques sur le contenu, durée, invités, etc.)

--

Question 12 : Voici quelques énoncés. Indiquez dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les déclarations.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plus ou moins d'accord	Plus d'accord	Tout à fait d'accord
En participant à cette recherche :					
J'ai acquis de meilleures connaissances sur les conditions financière permettant de vivre dignement					
A présent, je porte un regard différent sur les dossiers <u>du CPAS</u> qui demandent du soutien					
La politique <u>du CPAS</u> concernant le soutien financier supplémentaire a été réexaminée					
<u>Dans le futur</u> , la politique <u>du CPAS</u> concernant le soutien financier supplémentaire pourrait être réexaminée					

Un grand merci pour votre collaboration !

Comme convenu, nous vous enverrons les résultats à la fin du mois de septembre.

