



SOS FAMILLES EMMAÛS

► LE MOUVEMENT EMMAÛS



L'expérience du Mouvement Emmaüs et celle des hommes et des femmes qui le composent en font aujourd'hui un acteur incontournable de la lutte contre la pauvreté en France.

Porteur d'une vision de société où l'humain est au cœur du système et où chacun à sa place, le Mouvement Emmaüs développe des solutions originales pour lutter contre l'exclusion... Dans le sillage des combats portés par l'abbé Pierre, son fondateur.

Depuis 1949, le Mouvement Emmaüs développe des actions adaptées aux besoins des personnes dans le but de lutter contre toutes les formes d'exclusion. **Emmaüs France agit notamment dans la lutte contre la précarité et le malendettement grâce à un réseau de 62 associations SOS Familles Emmaüs.** Exclusivement gérées par des bénévoles, les SOS Familles Emmaüs accueillent et accompagnent des ménages en incapacité financière de faire face à une dette ou à une dépense trop importante pour leur budget.

Le premier SOS Familles Emmaüs a été créé en 1967. Entre 2010 et 2021, plus de 40 000 ménages ont été accompagnés, dont 17 000 ont bénéficié d'une aide financière sous forme d'avance sans frais ni intérêt.



Le malendettement correspond à une situation financière instable mais réversible, rendant le remboursement des dettes difficile. Le surendettement, lui, correspond à un « état chronique » (Gras, 2011), dans lequel les personnes se trouvent dans l'impossibilité manifeste « de faire face à l'ensemble de leurs dettes exigibles et à échoir ».

(Article L331-1 du Code de la Consommation)



► LES SOS FAMILLES EMMAÛS

Les bénévoles SOS Familles Emmaüs **accueillent et écoutent toutes les personnes rencontrant des difficultés monétaires.** Ensemble, le bénévole et le ménage analysent la situation budgétaire, font le point sur leurs revenus, dépenses, dettes, et calculent le reste pour vivre. **Les bénévoles prodiguent des conseils budgétaires et ensemble trouvent des solutions pour rééquilibrer leur budget, éviter le malendettement et sortir de leurs difficultés :**

- **en renégociant les dettes avec les créanciers :** fournisseurs d'énergie, banques, Trésor public... ;
- **en réorientant les ménages vers des acteurs spécialisés,** notamment pour les cas de surendettement ;
- **en accordant des avances sans frais ni intérêt** pour des dettes en cours et les dépenses indispensables : cautions, impayés d'électricité, permis de conduire, etc

Les bénévoles accompagnent des personnes qui leur sont orientées par des travailleurs sociaux

Nous vérifions l'ouverture de l'ensemble des droits des ménages.



► L'ACTIVITÉ DU RÉSEAU

Un reflet des **problématiques et enjeux des français au quotidien** et des publics en situation de précarité.



29 %	Mobilité
20 %	Logement
15 %	Énergie/eau
10 %	Divers
6 %	Équipement
6 %	Impôts et taxes
5 %	Découverts et frais d'incidents
5 %	Crédits
2 %	Santé
2 %	Frais de justice



► L'IMPACT SOCIAL DES SOS FAMILLES EMMAÛS

IMPACT 1 : ACCOMPAGNER ET RASSURER LES PERSONNES

DES PERSONNES QUI SE SENTENT COMPRISES

Impact fort

- Satisfaction par rapport à la dimension humaine, au temps consacré à l'analyse de leur situation, à la disponibilité et à la réactivité des bénévoles, à l'absence de jugement
- Une clé de différenciation par rapport à la prise en charge par les travailleurs sociaux



DES PERSONNES QUI RETROUVENT CONFIANCE EN ELLES

Impact modéré, dépendant des personnes

- Une majorité de personnes n'ayant pas de difficultés à gérer leur budget au quotidien et qui n'ont pas perdu confiance en elles
- Des personnes pour qui les explications et le temps consacré à l'analyse de leur situation leur permettent de retrouver confiance en elles et en leur capacité à gérer leur budget
- L'inscription dans une chaîne de solidarité, un élément permettant de se sentir acteur de la solution et de retrouver confiance en soi
- Avances sans frais : permettent de se projeter plus facilement dans l'avenir, confiance dans le fait d'avoir réussi à surmonter une difficulté conséquente



DES PERSONNES SOULAGÉES PSYCHOLOGIQUEMENT

Impact fort

- Une libération psychologique par la prise en charge et l'avance sans frais
- À l'issue du remboursement, une confiance dans l'amélioration de la situation



IMPACT 2 : ÉVITER L'AGGRAVATION DES DIFFICULTÉS SOCIALES

MAINTENIR LES PERSONNES DANS L'EMPLOI, DANS UN LOGEMENT DIGNE

Impact fort

- Des demandes fortement liées au contexte territorial, avec une montée des demandes relatives à la mobilité
- Des avances jugées très utiles par toutes les personnes en ayant bénéficié
- Des avances perçues comme étant à l'origine de l'amélioration de la situation des personnes



PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT

Impact difficile à évaluer

- Très faible taux de non-remboursement
- Faible proportion de personnes sollicitant une 2ème fois le SOS Familles

FACILITER LE REMBOURSEMENT DES DETTES

Impact fort

- Une souplesse dans la gestion du remboursement : révision des montants et des échéanciers, possibles suspensions
- Une externalité positive pour les personnes : un rôle de « tiers de confiance » vis-à-vis des créanciers les rassurant et les amenant à jouer le jeu



FACILITER L'ACCÈS AUX DROITS

Impact variable, dépendant des personnes

- Vérification de l'ouverture de l'ensemble des droits de la personne, pouvant permettre une augmentation de ses revenus (ex : allocation retraite)
- Offre client fragile : toujours un point chaud, les banques en faisant rarement bénéficier leurs clients (suspension des agios et frais de dossiers)



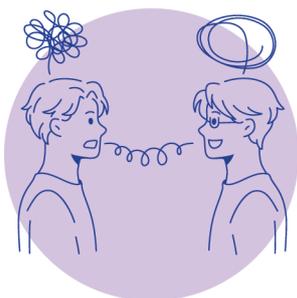
▶ L'IMPACT SOCIAL DES SOS FAMILLES EMMAÛS

IMPACT 3 : ACCOMPAGNER À LA GESTION BUDGÉTAIRE

AIDER LES PERSONNES À PRENDRE CONSCIENCE DE LA NATURE DE LEURS PROBLÈMES

Impact fort

- ▶ La plupart des personnes ont conscience de la nature de leurs problèmes
- ▶ Pour quelques personnes, l'action de proximité est fondamentale et aide à la compréhension des dépenses superflues / des distorsions de budget sur certains postes



AMÉLIORER LES CAPACITÉS À PILOTER LE BUDGET

Impact variable, dépendant des personnes

- ▶ Des personnes qui déclarent ne pas avoir de difficulté particulière dans la gestion du budget (même quand les revenus sont peu élevés)
- ▶ Des personnes qui ont besoin d'un « coup de pouce » pour les aider à détecter des dépenses superflues (assurances, etc.) et à rationaliser leurs dépenses
- ▶ Des personnes qui ont besoin d'une assistance permanente dans le suivi de leurs dépenses, ont du mal à le piloter, quel que soit l'accompagnement



IMPACT 4 : APPORTER DES RÉPONSES COMPLÉMENTAIRES

PROPOSER UNE AIDE COMPLÉMENTAIRE DE CELLES PROPOSÉES PAR LES PARTENAIRES

Impact fort

- ▶ Une approche généraliste, là où les autres acteurs associatifs peuvent avoir une entrée sectorielle (emploi, mobilité, logement, etc.)
- ▶ Capacité à travailler à plusieurs pour combiner les capacités d'intervention au bénéfice de la personne



RÉORIENTER LES PERSONNES VERS LES BONS INTERLOCUTEURS

Impact fort

- ▶ Un réseau d'associations locales dans lequel les SOS Familles semblent solidement implantés
- ▶ Des profils de bénévoles permettant de créer rapidement des passerelles avec les autres associations, les travailleurs sociaux et les institutions par la connaissance du travail social, du droit social, etc.



APPORTER UN REGARD EXTERNE ET DÉSAMORCER LES SITUATIONS EXPLOSIVES

Impact fort

- ▶ Sollicitation des bénévoles pour assumer des fonctions de médiation dans le cas de situations complexes
- ▶ Sollicitation des bénévoles pour prévenir la dégradation d'une situation en cas d'impossibilité d'intervention



► POUR ALLER PLUS LOIN

Vous souhaitez en savoir plus sur le réseau des SOS Familles Emmaüs ?

Contact : sosfe@emmaus-france.org

Thibaut Largeton, Responsable National des Groupes SOS Familles Emmaüs à Emmaüs France : tlargeton@emmaus-france.org

La cellule d'animation du réseau, composée d'élus : sfec@emmaus-france.org

Vous souhaitez échanger avec les SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse et Chambéry à propos de leur démarche d'évaluation d'impact, des actions menées ?

Contacts : Geneviève Caty Poulain, Présidente du SOS Familles Emmaüs Bourg-en-Bresse : sosfe01gcatypoulain@gmail.com

Brigitte Richardot, bénévole du SOS Familles Emmaüs Chambéry : richardot.brigitte@wanadoo.fr

Vous souhaitez prendre connaissance du rapport d'évaluation d'impact dans sa globalité ?

[Cliquez ici](#)

Vous souhaitez prendre connaissance du questionnaire utilisé auprès des personnes ayant bénéficié de l'accompagnement par un SOS Familles Emmaüs ?

[Cliquez ici](#)

étude réalisée par l'agence de R&D sociale et innovation sociale Ellyx