

# Point passerelle



Etre un acteur solidaire à l'égard de ceux que la vie blesse et fragilise fait partie du code génétique du Crédit Agricole.

Engagées aux côtés des habitants de leurs territoires frappés par la montée de l'exclusion et des difficultés, les Caisses régionales de Crédit Agricole ont souhaité étendre un dispositif de détection et de soutien mis en place par quelques pionnières, baptisé Point Passerelle.

## Point Passerelle, pour qui ?

Point Passerelle accompagne des personnes rencontrant des difficultés ou des accidents de la vie (maladie grave, décès d'un proche, divorce, perte d'emploi...) ou ayant de faibles revenus pour pouvoir en vivre. Fragilisées psychologiquement et socialement, ces personnes sont marginalisées financièrement (surendettement, insolvabilité).

## Point Passerelle, par où ?

Orientées vers le Point Passerelle par les conseillers des agences du Crédit Agricole, ses administrateurs ou encore par des acteurs sociaux locaux, ces personnes peuvent enfin oser parler de leurs problèmes d'argent et trouver écoute, chaleur humaine et conseils pour trouver une solution. La condition pour bénéficier des services de Passerelle ? Montrer la volonté de s'en sortir.

## Point Passerelle, comment ?

Structure d'accompagnement distincte de l'agence bancaire, le Point Passerelle est un lieu fixe d'accueil et de médiation. C'est un service gratuit, animé par des conseillers spécialisés et des accompagnants bénévoles (administrateurs, clients, salariés retraités), tous recrutés sur la base de compétences particulières : qualité d'écoute, savoir-faire bancaire avec une expérience en économie des ménages. Souvent, des conseils de gestion suffisent à pallier un manque d'information en la matière.

## Point Passerelle, pour quoi ?

Après une phase d'écoute et de diagnostic, les conseillers ont pour mission de rechercher, en partenariat avec tous les acteurs sociaux, des solutions permettant de remettre en selle, voire de resolvabiliser, les personnes aidées.

## Nous contacter

### Point Passerelle en Indre-et-Loire

Bd Winston Churchill  
37041 TOURS Cedex  
02 47 39 83 91

### Point Passerelle en Vienne

18 rue Salvador Allende  
86006 POITIERS Cedex  
05 49 42 37 17

Sur la Vienne a déjà proposé des ateliers budgétaires auprès de Travailleurs sociaux.

# Points Passerelle : les chemins de la réussite

**Le dispositif Point Passerelle d'aide et d'accompagnement solidaire a été adopté par 28 Caisses du Crédit Agricole. Chacune l'a adapté avec succès à son identité et à son environnement propre. Pour mieux comprendre le fonctionnement de ces Points Passerelle, ce dossier retrace les initiatives de quatre Caisses régionales.**

Les conseillers Point Passerelle aident les requérants à faire face aux factures ©FNCA

Le Crédit Agricole répond toujours présent dès qu'une difficulté d'ordre financier ou social frappe un de ses clients, et parfois ses non clients. Lorsque les revenus sont trop faibles pour pouvoir en vivre, ou qu'un accident de la vie (maladie, décès d'un proche, divorce, perte d'emploi) menace l'équilibre économique et psychologique des personnes, la Banque verte s'engage.

Plusieurs Caisses régionales de Crédit Agricole ont ainsi mis en place un dispositif de détection des difficultés et de soutien baptisé Point Passerelle. Ce système permet aux personnes fragilisées de parler de leurs problèmes d'argent et d'être conseillées afin de trouver une solution. La seule condition : montrer la volonté de s'en sortir.

## Des Points Passerelle un peu partout en France

Plus de dix ans après la naissance du premier Point Passerelle au [Crédit Agricole du Nord Est](#), leur nombre n'a cessé d'augmenter, avec une croissance accrue à partir de 2007, à la suite des objectifs lancés par le Congrès de la Fédération Nationale du Crédit Agricole (FNCA) à Dijon.

Depuis, **52 Points Passerelle, répartis dans 28 Caisses régionales, ont été installés**, couvrant les trois quarts du territoire français. Le dispositif ainsi mis en place peut être un service de la Caisse - c'est l'option choisie par 70 % d'entre elles - ou, dans 30 % des cas, une structure associative.

Le rendez-vous avec le requérant se tient dans un lieu fixe et détaché de la Caisse ou des agences (pour 80 % des Caisses). 20 % d'entre elles ont mis en place des visites à domicile.

## Conseillers et accompagnateurs au service des requérants

Le nombre croissant de Points Passerelle a nécessité une mise à disposition plus importante des ressources humaines. On compte **82 conseillers Point Passerelle** et **370 accompagnateurs bénévoles**, dont 139 administrateurs, 228 retraités et 3 clients du Crédit Agricole.

A travers son réseau d'accompagnement bénévole, seize Caisses régionales ont mis en place un **suivi complémentaire** dans le but de pérenniser la remise en selle du requérant et d'éviter ainsi une éventuelle récidive.

Depuis la création du dispositif, **21 300 personnes** ont eu recours aux services des Points Passerelle (chiffres obtenus auprès de vingt Caisses régionales ayant répondu à l'enquête 2009).

## Portrait-robot d'un requérant Point Passerelle

Le requérant est en général un ouvrier, âgé de 26 à 40 ans, en couple avec enfant. Ses revenus mensuels sont inférieurs à 1 500 € et il présente un endettement supérieur à 33 %. Ses difficultés sont souvent liées à une perte d'emploi, une maladie ou un divorce.

Grâce au dispositif Passerelle, **76 % des requérants sont remis en selle ou en cours de remise en selle**. 70 % de ces "remises en selle" sont d'ordre social (médiation, orientation, conseils éducatifs et budgétaires...), 30 % d'ordre financier (offres de rachat de crédit, de microcrédit...).