

## REJOIGNEZ L'ÉQUIPE BENEVOLE DU CREDIT MUNICIPAL DE PARIS POUR FACILITER LE 1<sup>ER</sup> CONTACT TELEPHONIQUE AVEC DES PERSONNES RENCONTRANT DES DIFFICULTES FINANCIERES.

Le Crédit Municipal de Paris (CMP) est un établissement public administratif de crédit et d'aide sociale de la Ville de Paris. Il s'agit de la plus ancienne institution financière parisienne. Créé en 1637 par le philanthrope Théophraste Renaudot, sa vocation première fut de lutter contre l'usure en offrant un service de prêt sur gage. À travers les siècles, le CMP a conservé son activité première et a su développer une large palette de nouveaux services, simples, flexibles et adaptés aux besoins de son époque.

Le service « accompagnement budgétaire » du Crédit Municipal de Paris propose des conseils personnalisés et gratuits aux personnes rencontrant des difficultés financières afin de les aider dans leurs démarches et à équilibrer leur budget de manière durable. En un seul lieu, nous proposons des réponses à la diversité des besoins exprimés :

- Si la personne accompagnée a besoin de financer un projet, de connaître ses aides sociales ? nous pouvons faciliter l'accès à un microcrédit personnel, lui permettre d'identifier les aides sociales auxquelles elle a droit...
- Si la personne accompagnée a des dettes ? Son banquier la relance régulièrement car le découvert est dépassé ? nous pouvons l'aider à négocier avec ses créanciers (banques...)
- Si la personne accompagnée pense être surendettée ? nous étudions les solutions qui s'offrent à elle (démarches auprès de la Banque de France et des créanciers...)
- Si la personne accompagnée souhaite réduire ses frais bancaires ? nous pouvons l'aider dans sa relation avec la banque.
- Si la personne accompagnée a du mal à boucler ses fins de mois ? Elle n'arrive plus à gérer son budget et ne sait plus où elle en est ? nous donnons des conseils personnalisés en fonction de ses besoins.
- Si la personne accompagnée a besoin de soutien face à ses difficultés financières ? Nous proposons un accompagnement dans la durée par un expert budgétaire à son écoute.

Le service « accompagnement budgétaire » rattachée à la Direction « accompagnement budgétaire et innovation sociale » est composée de 40 personnes, dont 10 salarié·e·s et 30 bénévoles. Très dynamique, la Direction cherche en permanence à se renouveler et à s'améliorer, afin de répondre au mieux à sa mission de service public de manière efficace. A ce titre, une nouvelle offre de service et une nouvelle organisation interne est en cours de conception pour améliorer la qualité de service en 2020.

### **Mission proposée aux bénévoles : faciliter l'entrée en relation sur les plateformes téléphoniques :**

- Participer à la réception d'appels téléphoniques de personnes désirant s'informer ou prendre rendez-vous pour un accompagnement budgétaire (microcrédit, surendettement...)
- S'assurer que l'appel est bien qualifié (personne habite bien en Île-de-France ? la personne est intéressée par un microcrédit personnel et non un microcrédit professionnel...)
- Donner un premier niveau d'information : sites ressources, orientation vers des partenaires
- Prise de rendez-vous pour des personnes souhaitant bénéficiaire d'un diagnostic budgétaire et/ou d'un accompagnement dans la durée.

Les bénévoles bénéficient d'un parcours complet d'intégration et de formation : formation initiale et continue, formation individuelle et collective tout au long de son bénévolat. Une personne de l'équipe salariée est dédiée à l'appui et l'animation de l'équipe bénévole.

La disponibilité demandée est de :

- **1 journée (ou 2 demi-journées) minimum de présence par semaine avec un engagement sur un an minimum. Pour information, nos horaires d'ouverture sont de 9h à 18h du lundi à vendredi. Nos locaux sont au 55 rue des francs bourgeois, 75004 Paris.**
- 1 journée de formation ou de réunion d'équipe par trimestre.

Qualités appréciées :

- Empathie et capacité d'écoute : accueil bienveillant afin de créer une relation de confiance avec les publics.
- Neutralité et non-jugement : accueil inconditionnel et sans réserve de tout profil de personnes.
- A l'aise pour aborder les questions d'argent et les difficultés budgétaires ;
- Maîtrise des outils informatiques : prise de rendez-vous sur un agenda numérique partagé, saisie du dossier numérique, ...
- Autonomie et bon sens de l'organisation ;
- Appétence pour le travail en équipe avec une diversité de profils ;
- Bonne communication interpersonnelle : gestion sereine et constructive des désaccords, ouverture d'esprit...
- Rigueur et confiance : tenir ses engagements de présence ;
- Capacité d'adaptation dans un environnement évolutif : prise d'initiative... ;

La motivation principale attendue est de servir au mieux les bénéficiaires en situation de fragilité.

La dimension relationnelle des missions implique une grande proximité au public.

**Retours d'expérience des bénévoles du CMP :**

*« En étant bénévole de la Direction accompagnement budgétaire et Innovation sociale, cela me permet de rendre service aux personnes en difficultés, de me sentir utile, et également de prendre conscience de la réalité sociale de notre société aujourd'hui ! »*

*« Aider les personnes en difficultés ; cela peut se faire de mille manières différentes mais à la direction Accompagnement budgétaire et Innovation sociale, on est en contact direct avec le public et c'est très appréciable. »*

**Intéressé-e pour faciliter le 1<sup>er</sup> contact téléphonique avec des personnes rencontrant des difficultés financières ?**

Contactez dès à présent l'équipe par téléphone : 01 44 61 64 02 ou par mail : [iduearte@creditmunicipal.fr](mailto:iduearte@creditmunicipal.fr);