

## Étape 1 : quel est le problème ?

### J'ai des problèmes financiers soudains

- Perte d'emploi / réduction des heures de travail
- Perte d'argent / dépense imprévue
- Sinistre (par ex. : inondation ou incendie)
- Rupture conjugale
- Suspension de versement (par ex. : visite médicale manquée)
- Sanctions (voir l'option 5)

Voir les options

1 2 5 6

### J'attends le versement de mes allocations / la décision relative à ma demande d'allocations

- Nouvelle demande d'allocations
- Retard de versement
- En attente d'une décision relative à la demande d'allocations

Voir les options

1 4

### Je manque d'argent

- Choix entre l'achat de crédit téléphonique, d'essence ou de nourriture
- Faibles revenus ou contrat zéro heure
- Indemnités journalières trop basses pour couvrir les frais
- Risque de licenciement
- Incertitude quant à l'attribution d'une aide
- Changement de situation (par ex. : naissance d'un enfant, deuil, maladie ou rupture conjugale)

Voir les options

1 2

### J'ai des dettes

- Arriérés de loyer ou de taxe d'habitation
- Gaz ou électricité
- Cartes privatives ou de crédit
- Prêts personnels et découverts
- Prêts familiaux ou amicaux
- Remboursement d'allocations

Voir l'option

3

## Étape 2 : quelles sont les options ?

### 1 Régimes de soutien municipaux

Les personnes à faibles revenus peuvent avoir droit à des **allocations logement**, une **réduction de la taxe d'habitation** (Council Tax Support) et au versement d'un **paiement discrétionnaire en matière de logement** (Discretionary Housing Payment). En savoir plus sur:

[www.westminster.gov.uk/benefits](http://www.westminster.gov.uk/benefits)

Vous pouvez aussi avoir droit à une **aide financière locale** (Local Support Payment) pour les personnes en situation de crise.

En savoir plus sur:

[www.westminster.gov.uk/benefits/apply-local-support-payment](http://www.westminster.gov.uk/benefits/apply-local-support-payment)

Votre éligibilité à l'ensemble de ces régimes dépendra de votre situation actuelle.

### 2 Maximisation des revenus

Toute personne ayant des difficultés financières peut faire l'objet d'une vérification d'éligibilité et recevoir l'aide gratuite et confidentielle d'un conseiller.

**La vérification d'éligibilité** permet de vérifier que vous percevez tout ce qui vous est dû, notamment si votre situation a récemment changé. Un conseiller peut également vous aider à gérer les factures de gaz et d'électricité et veiller à ce que vous bénéficiiez de **toutes les aides auxquelles vous avez droit**, telles que les dons d'uniformes scolaires ou les repas scolaires gratuits.

### 3 Conseils en matière de dettes

Tout le monde peut avoir des dettes. Une assistance et des conseils gratuits peuvent vous aider à les gérer et à réduire le montant que vous remboursez chaque mois.

### 4 Avances sur prestations

Si vous avez formulé une nouvelle demande d'allocations et que vous avez des difficultés financières en attendant le premier versement, vous pouvez avoir droit à une avance pour payer le loyer ou les courses, par exemple. Il est important de demander conseil avant de solliciter cette avance sur prestations. Elle doit en effet être remboursée et sera donc déduite des futurs versements (prêt).

### 5 Prestations exceptionnelles

Si vous avez reçu une sanction, vous pouvez demander le versement de prestations exceptionnelles (hardship payment) auprès de l'agence pour l'emploi (Jobcentre). Attention toutefois, elles ne sont pas toujours versées immédiatement et tout le monde n'y a pas droit. Les prestations exceptionnelles pour le crédit universel doivent être remboursées (prêt), contrairement aux prestations exceptionnelles pour l'allocation de recherche d'emploi (Jobseeker's Allowance) ou pour l'allocation de soutien à l'emploi (Employment Support Allowance).

### 6 Contestation d'une décision

Vous pouvez contester une décision lorsque vos allocations ont été suspendues, réduites, refusées, que vous avez été trop payé(e) ou sanctionné(e). La plupart des décisions relatives aux allocations doivent être contestées dans un délai d'un mois.

Étape 3 : où puis-je trouver de l'aide pour chacune de ces options ?

## Étape 3 : où puis-je trouver de l'aide ?

Chacun de ces organismes fournit des conseils gratuits et confidentiels

### Citizens Advice Westminster

Conseils en matière de logement, de dettes, d'allocations et d'immigration pour les résidents de Westminster. Poser une question en ligne:

[www.westminstercab.org.uk/advice](http://www.westminstercab.org.uk/advice)

+44 808 278 7834

Aide pour les options : 1 2 3 4 5 6

### Z2K

Conseils en matière de logement, de dettes et d'allocations pour les habitants de Londres

+44 20 7259 0801 | [www.z2k.org](http://www.z2k.org)

Aide pour les options : 1 2 6

### Nucleus

Conseils et assistance en matière de dettes, de logement, de droit du travail et de prestations sociales

+44 20 7373 4005 | [www.nucleus.org.uk](http://www.nucleus.org.uk)

Aide pour les options : 1 2 3 4 5 6

## Autres organismes de soutien

### Cardinal Hume Centre

Soutien des jeunes et des familles avec enfants : conseils en matière de logement, de prestations et d'immigration, aide à l'emploi et aide aux familles en général

+44 20 7227 1673 | [info@cardinalhumecentre.org.uk](mailto:info@cardinalhumecentre.org.uk)  
[www.cardinalhumecentre.org.uk](http://www.cardinalhumecentre.org.uk)

### Age UK Westminster

Soutien et conseils pour les personnes âgées (+ de 50 ans), leur famille et les auxiliaires de vie

+44 20 3004 5610 | [enquiries@ageukwestminster.org.uk](mailto:enquiries@ageukwestminster.org.uk)  
[www.ageuk.org.uk/westminster](http://www.ageuk.org.uk/westminster)

### Family Lives

Soutien des familles avec enfants

+44 808 800 2222 | [askus@familylives.org.uk](mailto:askus@familylives.org.uk)  
[www.familylives.org.uk](http://www.familylives.org.uk)

## Autres organismes de soutien

### Westminster Employment Service

Soutien et formation des résidents de Westminster sans emploi

+44 79 7102 6709

[employmentteam@westminster.gov.uk](mailto:employmentteam@westminster.gov.uk)

[www.westminster.gov.uk/westminster-employment-service-residents](http://www.westminster.gov.uk/westminster-employment-service-residents)

### The Passage

Aide les personnes sans domicile fixe à sortir de la rue en leur donnant des conseils en matière d'éducation, d'emploi, de prestations sociales et d'accès à la location privée

+44 20 7592 1850 | [clients@passage.org.uk](mailto:clients@passage.org.uk)

[www.passage.org.uk](http://www.passage.org.uk)

### StreetLink

Met en contact les personnes dormant dans la rue avec les services locaux

+44 300 500 0914 | [www.streetlink.org.uk](http://www.streetlink.org.uk)

### Shelter

Conseils gratuits en matière de logement

+44 808 800 4444 (numéro gratuit) | [england.shelter.org.uk](http://england.shelter.org.uk)

### Turn2Us

Informations et soutien financier

+44 808 802 2000 | [www.turn2us.org.uk](http://www.turn2us.org.uk)

[benefits-calculator-2.turn2us.org.uk](http://benefits-calculator-2.turn2us.org.uk)

### StepChange

Conseils en matière de dettes et gestion financière

+44 800 138 1111 | [www.stepchange.org](http://www.stepchange.org)

### Asylum Aid

Conseils juridiques et représentation des réfugiés ainsi que des demandeurs d'asile

[advice@asylumaid.org.uk](mailto:advice@asylumaid.org.uk) | [www.asylumaid.org.uk](http://www.asylumaid.org.uk)

### Healthy Start Vouchers

Aide les personnes à faibles revenus, les femmes enceintes ou les parents d'un enfant de moins de 4 ans à acheter des fruits, des légumes et du lait.

+44 300 330 7010 | [healthy.start@nhsbsa.nhs.uk](mailto:healthy.start@nhsbsa.nhs.uk)

[www.healthystart.nhs.uk](http://www.healthystart.nhs.uk)

Mise à jour le 24/11/22

Votre avis nous intéresse. Partagez votre expérience d'utilisation de ce guide sur : [www.bit.ly/moneyadvicefeedback](http://www.bit.ly/moneyadvicefeedback).

# Des problèmes d'argent ?

Bénéficiez d'un soutien et de conseils financiers si vous avez du mal à joindre les deux bouts

Suivez ces étapes pour savoir où trouver de l'aide à Westminster



Avec le soutien de

