



“ #13
PRÉVENIR LE
SURENDETTEMENT
VIA DES ATELIERS
COLLECTIFS ?
”
RETOUR SUR UN DISPOSITIF

Juin 2022

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Auteurs : Lotte Damhuis, Alexia Serré & Pauline Feron

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Cette étude nous a été confiée par le Centre d'Appui – Médiation de Dettes (CAMD) qui organise depuis 2005 des ateliers de prévention du surendettement. L'objectif de l'étude était de prendre du recul sur cette pratique, de mettre en perspective les questionnements qui la traversent et de rendre visible ce que les participant·e·s disent en retirer.

Les analyses proposées s'appuient sur un dispositif de recherche de type « compréhensif ». Cette démarche s'intéresse au sens que les individus ou organisations donnent à leurs pratiques. Les données ont été produites au travers de l'observation de huit séances d'ateliers menées dans quatre organisations différentes, suivies systématiquement d'un entretien de débriefing avec les animatrices ; de quatre demi-journées d'analyses collectives avec l'équipe du CAMD ; et enfin, de douze entretiens approfondis menés auprès de participant·e·s aux ateliers et de professionnel·le·s des organismes commanditaires.

Cette méthodologie permet de rendre visible ce que le CAMD réalise concrètement au nom de la prévention, les justifications et représentations derrière les

actions menées, ainsi que les contradictions ou inconforts vécus par l'inscription du dispositif étudié dans une démarche dite « de prévention ». Les données permettent aussi de raconter ce que les participant·e·s disent et retiennent de ces ateliers. Ce faisant, ce cahier propose davantage un récit des réflexions autour des actions de prévention telles qu'elles se donnent à voir dans l'outil « atelier » qu'une évaluation de leur impact sur les comportements ou trajectoires de vie des participant·e·s.

Notons enfin les limites de l'étude, dues à la période particulière de pandémie durant laquelle elle a été réalisée. Les ateliers ont été donnés – et dès lors observés – par visioconférence. Les interactions entre participant·e·s et animatrices – et a fortiori leur observation – n'ont donc pas lieu de la même manière qu'en présentiel. Le langage corporel, l'utilisation de supports pédagogiques à manipuler, ou encore la dynamique des

discussions s'en trouvent, à titre d'exemples, modifiés. La possibilité de rencontrer et d'échanger, en tant qu'observatrice, avec les participant·e·s a également été limitée. Par conséquent, l'analyse de la *réception* des contenus proposés au travers de ces ateliers gagnerait à être étoffée au travers d'une diversité plus grande de profils participants afin de mieux saisir la portée que peuvent avoir de tels ateliers visant la prévention du surendettement.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| ÉDITO | 7 |
| INTRODUCTION..... | 11 |
| 1. ENDETTEMENT ET SURENDETTEMENT : QUELQUES DONNÉES DE CADRAGE..... | 13 |
| Éléments de définition | 13 |
| Le surendettement en chiffres..... | 14 |
| Nature des dettes et éléments déclencheurs..... | 15 |
| Les causes du surendettement, objet de débat | 16 |
| 2. LA DÉMARCHE EN PRÉVENTION DES ATELIERS : ÉLÉMENTS DE CADRAGE | 17 |
| Description générale des ateliers | 17 |
| Les différentes échelles de responsabilité à prendre en compte pour lutter contre le phénomène du surendettement | 18 |
| Interroger la prévention | 20 |
| 3. COMMENT PARLER D'ARGENT ET DE BUDGET ? | 24 |
| La recherche d'une approche juste et nuancée | 24 |
| Déficit de gestion ou manque de revenu ?..... | 26 |
| Outils, 'bons plans'... : des ressources pour équiper les participant·e·s..... | 28 |
| Prendre conscience des pratiques à risques | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 4. ENCOURAGER LE RECOURS AUX DROITS ET AUX AIDES | 32 |
| Accéder à des informations fiables | 32 |
| Encourager la sollicitation de droits..... | 35 |
| 5. POSTURE D'ANIMATION ET EMPOWERMENT - LA PLUS-VALUE D'UNE APPROCHE EN GROUPE | 37 |
| Partir des expériences vécues | 37 |
| Dynamique de groupe et partage de savoirs | 39 |
| Regard critique et reconnaissance..... | 41 |
| POUR (NE PAS) CONCLURE : POURQUOI ET COMMENT FAIRE DES ATELIERS AU NOM DE LA PRÉVENTION ? | 43 |
| BIBLIOGRAPHIE | 47 |

ÉDITO

Active sur le terrain de la médiation de dettes en Région Bruxelloise depuis sa fondation en 1999, le Centre d'Appui – Médiation de Dettes (CAMD) rassemble les médiateurs pour permettre des partages d'expériences, le suivi des évolutions législatives et la mise au point d'outils de travail. Des rencontres régulières sont organisées avec les pouvoirs publics, les intervenants judiciaires et les créanciers. Le Centre d'Appui s'efforce également de mener une réflexion sur la question du surendettement et les thèmes qui en sont proches.

Outre la formation et le soutien aux médiateurs de dettes, nos missions comportent également une assistance aux personnes surendettées par la prévention, l'information sur les solutions au surendettement et sur l'existence et les activités des services.

Ainsi, depuis 2005, nous développons divers projets de prévention du surendettement. Par exemple, nous diffusons des informations sur le surendettement et ses solutions (sur notre site internet, dans nos vidéos, nos brochures, en organisant des campagnes de sensibilisation, etc ...) et nous organisons des ateliers sur des thèmes liés à la gestion du budget, à la consommation et à l'endettement.

Le surendettement est un phénomène complexe et la mise en place d'actions de prévention en la matière l'est tout autant. Pour avoir du sens et espérer être efficace, la prévention du surendettement ne peut, en aucun cas, être réduite à une simple information aussi complète soit elle.

On ne peut, en effet, réduire la problématique du surendettement à une simple affaire de choix, de gestion, ou de comptabilité en se fondant sur l'hypothèse (incorrecte) que les consommateurs sont des êtres rationnels qui se comportent erronément parce qu'ils sont mal informés.

La prévention du surendettement ne permet pas, non plus, de pallier à l'insuffisance structurelle de revenus à laquelle doivent faire face une partie toujours plus importante de nos concitoyens. En effet, bien loin du stéréotype

de la personne surendettée qui gère mal son budget, dépense sans compter, consomme à outrance, use et abuse du crédit, on constate depuis plusieurs années une nette progression de l'endettement lié aux charges de la vie courante (soins de santé, énergie, taxes, etc). Aujourd'hui, l'insolvabilité structurelle, c'est-à-dire l'incapacité de faire face à ses besoins de base, est l'une des causes principales du surendettement dans les trois régions du pays¹.

La prévention du surendettement doit donc, selon nous, considérer à la fois et en même temps : les conditions socio-économiques de vie dans une société donnée, pour des personnes passant par des situations de fragilité financière ; les compétences citoyennes de toute personne vouée à participer aux choix et à l'orientation de la vie en société ; enfin, le droit de chacun-e à avoir un avis sur ce qui est « juste et injuste » et le droit de l'exprimer.

Une analyse critique de la société de consommation constitue donc un fond de préoccupation indispensable pour envisager un travail de prévention au plein sens du terme. Avec, en corollaire, un choix de pédagogie active et participative. Ce qui nous amène très logiquement vers la prise en considération d'un champ d'action indissociablement apparenté à l'éducation permanente.

C'est pourquoi nous avons choisi, délibérément, de ne pas utiliser l'expression « éducation financière ». En effet, « éduquer à la finance » restreint considérablement le champ de la prévention et comporte le risque de voir la société, les mandataires politiques et les acteurs économiques se dédouaner de toute responsabilité dans la survenue de difficultés financières des personnes, sous prétexte qu'une éducation (souvent entendue au sens d'« information ») leur a été dispensée.

C'est dans cet esprit que nos ateliers sont dispensés et font l'objet d'évaluations continues. Nous réalisons d'une part une évaluation quantitative des animations (nombre d'ateliers, durée, thèmes, nombre de participant-e-s), mais également une enquête de satisfaction réalisée « à chaud », en fin d'animation, auprès des participant-e-s. En outre, nous réalisons également des évaluations qualitatives avec les commanditaires afin de recueillir leurs commentaires et d'assurer le recadrage éventuel du programme de l'année suivante.

Au-delà de ces évaluations réalisées en interne, nous avons envie de mettre en place un processus d'« évaluation externe » qui puisse nous permettre – à partir de l'observation des dynamiques des ateliers et d'entretiens auprès de ses participant-e-s – de prendre du recul, de dégager les forces et les faiblesses de nos actions pour pouvoir nous améliorer et dégager des pistes de travail pour le futur.

Bien que la recherche et l'observation se soient centrées sur les ateliers, l'objectif était aussi d'interroger leur articulation avec les autres actions de prévention du surendettement menées par le CAMD et, plus largement, de mettre en lumière la cohérence et la logique de l'ensemble de ces actions.

C'est la mission que nous avons confiée à la cellule recherche-action de la Fédération des Services Sociaux dont ce cahier relate les résultats.

*Anne Defossez (directrice), Denise Douin et Anne-Marie Trivier (animatrices ateliers)
Centre D'appui – Médiation de Dettes*

¹ Voyez notre Mémoire téléchargeable sur notre site internet : <http://mediationdedettes.be/Le-Memorandum-des-mediateurs-de-dettes-pour-les-elections-2019-36?lang=fr>

INTRODUCTION

Pour lutter contre le surendettement, différents dispositifs existent. Les plus emblématiques sont la « médiation de dette amiable » (que réalisent notamment les services de médiation de dettes) et la procédure judiciaire en « règlement collectif de dettes ». Ces deux dispositifs proposent des solutions aux personnes qui sont déjà en situation de surendettement. D'autres approches tentent, à l'inverse, d'agir en amont en ciblant préventivement des personnes considérées comme étant « à risque de surendettement ». C'est le cas des « ateliers de prévention » mis en place par le Centre d'Appui-Médiation de Dettes (CAMD), qui ont fait l'objet de cette recherche.

On peut lire sur le site internet du CAMD que ces ateliers sont pensés comme des « espaces d'échanges, de discussions et de débats », qui visent à « aborder en groupe et de manière ludique » des thématiques telles que « l'aide sociale, le fonctionnement de la sécurité sociale, les rouages administratifs, les huissiers, les crédits... » mais aussi « la consom-

mation, la gestion des ressources et les dépenses d'un ménage ».

La démarche sur laquelle ces ateliers reposent se développe autour de **trois axes principaux** : donner les clés de compréhension des procédures de recouvrement de dettes ; ouvrir un questionnement sur les possibilités d'adapter son mode de vie à des situations socio-économiques précaires ; former (et informer) les participant-e-s sur les ressources (au sens large) disponibles dans le paysage de l'aide sociale.

Les pages qui suivent s'articulent en cinq parties. Les deux premières exposent les questions de définition et de cadrage respectivement du phénomène du surendettement et des politiques de prévention. Elles permettent de situer l'approche du CAMD dans le paysage de la prévention du surendettement. En effet, là où la prévention a pris un tournant individualiste avec un courant dominant qui est celui de l'éducation financière, les actions menées par l'équipe du CAMD prennent aussi en compte les facteurs sociaux et institutionnels de la précarité. Cette posture se traduit dans les ateliers

prévention, dont les contenus et l'approche mobilisée sont détaillés dans les trois parties qui suivent. La partie trois se penche sur les précautions à prendre quand il s'agit de parler d'argent et de budget. Les animations sur cette thématique se dessinent sur un fil visant à donner des ressources utiles en matière de gestion de budget tout en laissant ouverte la question de la « bonne » consommation ou de la « bonne » façon de gérer ses revenus et ses dépenses. Les ateliers sont aussi et surtout des espaces où le recours aux aides et aux droits est présenté, discuté et travaillé. En articulation avec l'hypothèse que les situations de surendettement sont étroitement liées aux situations d'inégalités, prévenir le surendettement passe dès lors par l'encouragement à recourir, dès que possible, aux aides qui permettent de garder la tête « hors de l'eau ». Ces éléments sont détaillés dans la partie quatre, suivie enfin par un focus sur la façon dont l'appui sur le groupe et les expériences vécues par les participant·e·s permet la construction de savoirs qui soient utiles et mémorisés. La posture d'animation vise aussi la reconnaissance des situations d'injustice en faisant des ateliers des espaces de débat et de réflexion plus politique.

Le croisement des regards entre les participant·e·s aux ateliers et

l'équipe du CAMD dessine au fur et à mesure ce que « prévenir le surendettement peut vouloir dire », tant sur le plan de ce que ces ateliers permettent que sur le plan des tensions auxquelles le CAMD doit faire face. ▶

1. ENDETTEMENT ET SURENDETTEMENT : QUELQUES DONNÉES DE CADRAGE

Le surendettement des ménages est un phénomène complexe et particulièrement délicat à mesurer. Il prend des formes diverses (liées à des crédits, des factures, des retards de paiement, des emprunts auprès d'amis ou de membres de la famille...) et est lié à des causes multiples (une perte d'emploi, un divorce, un accident de la vie, une insuffisance structurelle de revenus, des difficultés de gestion,...). Il y a, par ailleurs, une absence de statistiques globales disponibles à son sujet. Plusieurs indicateurs (tels que les défaillances en matière de crédit et les recours au règlement collectif de dettes...) permettent malgré tout d'évaluer son ampleur à l'échelle de la Région bruxelloise, et d'affiner notre connaissance des profils des ménages qui y sont majoritairement confrontés. En plus de ces éléments (qui contribuent à objec-

tiver le phénomène), un détour par la question des causes et des facteurs explicatifs du surendettement est nécessaire afin d'interroger les possibilités et champs d'action des dispositifs de prévention mis en place.

Éléments de définition

L'endettement peut renvoyer à deux types de dettes : celles contractées dans le cadre d'un crédit (« à la consommation », « hypothécaire »,...) et celles dites « hors crédit », encore appelées « dettes de vie » (exemple : factures d'énergie ou d'eau, soins de santé, achats réalisés chez des commerçants, impôts ou amendes... en retard de paiement). La notion de surendettement caractérise « une incapacité durable à rembourser ses dettes à partir de ses revenus courants » (Jeanmart et McGahan, 2021 : 32). Elle se distingue de « l'endettement problématique » – qui

définit un défaut de paiement pour une ou plusieurs dettes arrivée(s) à échéance (Carpentier et Van den Bosch, 2008 : 4) – par l'ajout d'un critère de « durabilité » de la situation. « Une étude européenne affine la définition en considérant que **le surendettement concerne les personnes qui ne peuvent remplir leurs engagements financiers en préservant un niveau de vie acceptable** » (Englert, 2021 : 3). Il n'existe pas de réponse consensuelle concernant la durée à partir de laquelle il devient justifié de parler de surendettement : quantifier le phénomène et comparer les données disponibles est dès lors particulièrement complexe.

Le surendettement en chiffres²

Une récente étude (Englert, 2021) consacrée à la problématique du surendettement en Région Bruxelloise confirme **une forte coïncidence entre les problématiques de**

surendettement et les situations de pauvreté. Elle montre, en effet, qu'en 2019, 65% des personnes qui font appel à un service de médiation de dette bruxellois ont un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté³. De même, les personnes vivant dans un ménage dont le revenu se situe sous ce seuil sont quatre fois plus nombreuses à avoir au moins deux arriérés de paiement pour un ou plusieurs besoins de base (en comparaison des personnes vivant dans des ménages dont le revenu se situe au-dessus de ce seuil). L'étude constate, par ailleurs, la nette surreprésentation des personnes faiblement scolarisées, des locataires de logement social et des personnes sans-emploi parmi le public accueilli dans ces services. Les situations de monoparentalité concernent quant-à-elles un quart des personnes en lien avec les services de médiation de dettes. C'est deux fois plus que dans le reste de la population bruxelloise.

Soulignons aussi que, pour ce qui est des dettes de crédit, la part d'emprunteurs en défaut de paiement varie en fonction de l'âge. Elle s'avère nettement plus importante parmi les jeunes adultes et diminue au fil du temps. À Bruxelles, 18% des emprunteurs de 18-24 ans ont des difficultés à rembourser au moins un crédit, contre 13% de ceux de 25-34 ans ou encore 11% pour la catégorie des 35-44 ans.

On sait également que les défauts de paiement des crédits sont plus importants dans les villes et provinces les plus pauvres de Belgique, avec Bruxelles et le Hainaut qui remportent la triste palme⁴. « Le pourcentage d'emprunteurs en difficulté parmi les emprunteurs est en effet près de deux fois plus élevé en Région bruxelloise (9,2%) qu'en Belgique (5,1%) » (Id : 51). Il varie fortement au sein des régions entre communes défavorisées et communes plus aisées, allant pour ce qui est de la RBC de 4% à Woluwe-Saint-Pierre à 18% à Saint-Josse-ten-Noode (id.)

Nature des dettes et éléments déclencheurs

S'appuyant sur les données de trois services de médiation de dettes bruxellois en particulier, cette même étude constate que **67% des dettes sont des dettes « de vie »**, c'est-à-dire liées au logement et aux charges, aux soins de santé, aux taxes et impôts, aux frais de communication, d'assurances et de cotisation, de transport, d'indus à rembourser, de crèches, d'écoles ou de pensions alimentaires ; 13% sont dues à des crédits ou d'autres prêts ou ventes ; et les 20% restants sont liées à des amendes (9%) ou à des dettes non identifiées.

L'observation de la structure des dettes des ménages qui font appel à un service de médiation de dettes permet de constater que les frais de logement (en particulier les charges) et les soins de santé sont les premiers déclencheurs du surendettement. Considérées ensemble, ces deux catégories de dettes représentent un tiers de l'ensemble des dettes du public des services de médiation de dettes considérés. Bien que moins représentés que les dettes « de vie », les crédits à la consommation sont aussi nommés comme

² Les données disponibles concernant les situations de surendettement proviennent des bases de données de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et de certains services de médiation de dettes. Elles ne permettent pas d'identifier le nombre exact de personnes concernées en Région bruxelloise et en Belgique mais permettent de saisir l'ampleur et d'affiner la compréhension du phénomène.

³ Lorsque le revenu net total d'un ménage se situe en-dessous de ce seuil, on parle d'un risque de pauvreté. Pour la Belgique, le seuil de pauvreté est un revenu de 13.377 € net par an, soit 1.115 € net par mois pour un isolé, ou de 28.092 € net par an ou 2.341 € net par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants (<14ans). (Définition du Service public fédéral – Sécurité sociale)

⁴ Avec une proportion de près d'une personne sur 10 en défaut de paiement dans ces régions, selon McGahan (2021).

« déclencheur fréquent » : de nombreux ménages y trouvent un moyen de pourvoir à leurs besoins de base ou de régulariser des retards de paiement de factures. Ce sont donc bien majoritairement les dépenses de première nécessité (comme le logement, le paiement des factures d'énergie et d'eau, la nourriture) qui expliquent les situations de surendettement.

Les causes du surendettement, objet de débat

Certains travaux (du Caju et al, 2014) qui s'intéressent aux causes du surendettement mettent l'accent sur les parcours individuels des personnes concernées : les situations de surendettement y sont lues soit comme des « accidents de la vie » (perte d'emploi, divorce, maladie...), soit comme la résultante de comportements irresponsables (de consommation ou de gestion de budget). Certains auteurs (comme Perez-Roa, 2014) reprochent à ces grilles de lecture d'être particulièrement psychologisantes et individualistes, et d'ignorer les causes sociales du phénomène. D'un côté, on sur-responsabilise les personnes (auxquelles revient la charge, hors de toutes considérations liées au contexte, d'adopter des compor-

tements adéquats), de l'autre on tend à réduire le surendettement à une question de malchance et de hasard (selon l'idée qu'un accident peut arriver à n'importe qui et n'importe quand). Or, on ne peut ignorer que l'exposition au risque de surendettement est inégalement distribuée (Perin Heredia, 2009 ; Plot, 2009 ; Lazarus, 2013) comme le démontrent également les données présentées plus haut. **Considérer que le surendettement est aussi un problème social et un problème politique, c'est tenir compte des inégalités qui amènent certaines personnes à se retrouver endettées.** C'est reconnaître aussi que le système même d'organisation des procédures de recouvrement des dettes, par exemple en cas de factures impayées, compte parmi les causes sur lesquelles il convient de travailler. ▶

2. LA DÉMARCHE EN PRÉVENTION DES ATELIERS : ÉLÉMENTS DE CADRAGE

Description générale des ateliers

Le dispositif des « ateliers » propose un cadre spécifiquement pensé pour aborder les différentes questions soulevées lorsqu'une personne rencontre des difficultés financières, et met à disposition des participant-e-s les réponses et ressources existantes pour y faire face. Les ateliers sont destinés à des publics qui fréquentent des organismes qui œuvrent dans des champs divers : secteurs de l'insertion socioprofessionnelle et de la promotion sociale, de l'accueil des primo-arrivants (en particulier dans le cadre du « parcours d'intégration »), de l'accueil des jeunes en difficultés financières ou en situation de rupture familiale, etc. Ils viennent généralement compléter un programme de formation et/ou d'accompagnement, en proposant d'équiper les participant-e-s d'une

série d'outils et d'informations jugés utiles pour prévenir des situations de (sur-)endettement⁵.

Les animations abordent des contenus variables, et se déploient dans un temps plus ou moins long – avec des séances uniques ou répétées. Le choix des thématiques et de leur déclinaison au sein d'un ou de plusieurs ateliers s'effectue en tenant compte de différents éléments, en particulier la demande de l'organisme commanditaire et le profil/les besoins des publics cibles auxquels ils s'adressent. Ainsi, les séances peuvent aborder les thématiques de l'aide sociale et de son fonctionnement, en particulier l'aide publique (CPAS) ; la ligne du temps de la dette (qui détaille le chemin que parcourt une facture impayée, entre le moment où elle arrive dans la boîte aux lettres et la saisie des biens par un huissier) ; les possibilités de plan de paie-

⁵ Pour un descriptif complet des ateliers, consulter : <https://www.mediationdedettes.be/Les-ateliers-consomm-acteurs?lang=fr>

ment et le paysage des acteurs qui peuvent accompagner les personnes en situations de surendettement (médiateur de dettes, services sociaux, etc) ; la gestion d'un budget ; les différents types de crédits (critères d'accès, contraintes qu'ils posent et pièges à éviter) ; les droits et devoirs des locataires ; etc. D'autres thématiques peuvent être développées à la demande des organismes qui sollicitent les ateliers, ou des participant·e·s eux·elles·mêmes, comme par exemple les spécificités du système de sécurité sociale belge, présentées aux participant·e·s qui suivent les ateliers dans le cadre d'un « parcours d'intégration ». Des arbitrages dans le choix des thématiques doivent généralement être opérés, au regard du nombre de séances prévues et des lignes d'action des organismes commanditaire ou des besoins identifiés pour les participant·e·s.

Les différentes échelles de responsabilité à prendre en compte pour lutter contre le phénomène du surendettement

Les actions et projets portés par l'équipe du CAMD s'inscrivent dans une appréhension globale du phénomène du surendettement telle que présentée ci-avant. **Les situations de surendettement sont abordées comme la conséquence d'un ensemble de facteurs problématiques qui se combinent à un moment donné d'une trajectoire.** Ces facteurs trouvent leur fondement à différents niveaux et engagent différentes échelles de responsabilités : individuelle, institutionnelle et sociétale. Ces échelles sont toutes prises en compte par l'équipe pour cibler les actions de lutte contre le surendettement qui méritent d'être développées.

Les situations de surendettement peuvent, tout d'abord, être imputées aux comportements des individus, qu'il s'agisse de ne pas être organisé dans la gestion du quotidien et du paiement des factures, de consommer au-delà de ses moyens, de mettre de côté des courriers que l'on sait pourtant importants, par crainte de ne pas pouvoir payer. **« [Dans les ateliers] on leur demande : 'est-ce que vous avez déménagé?', 'est-ce**

que vous avez fait le suivi de votre boîte aux lettres ?' » « Il y a aussi le fait qu'on met sous le tapis, on oublie » (Animatrice)⁶. Ce constat de certains comportements est toutefois mis en perspective avec les situations de précarité vécues par les participant·e·s et les angoisses qu'elles peuvent générer d'une part ; et avec les questions d'accessibilité des aides et de difficultés de compréhension des procédures, d'autre part. **« Les personnes ont peut-être reçu les courriers, mais ces courriers ne sont pas nécessairement en eux-mêmes clairs. Il ne faut pas oublier que ça joue sur des registres émotionnels très forts. Un courrier qui me met mal à l'aise, moi aussi je le mets de côté. » (Id.)** Les ateliers sont des espaces qui permettent de travailler à l'échelle individuelle sur ces comportements et les raisons qui les expliquent.

La responsabilité des situations de surendettement se situe aussi du côté des organisations et des opérateurs du système de recou-

vrement de dettes ou du système d'aides sociales. Les huissiers, pour prendre un exemple, ont pour mandat de **« récupérer l'argent »**, et **« non d'aider » (membre de l'équipe)**. Que ce soit par courrier ou oralement, un huissier n'a pas la mission officielle de faire parvenir à la personne un message clair, de s'assurer qu'il lui soit compréhensible, que les conséquences des impayés soient clairement explicitées, ainsi que les possibilités en matière de solution. Les pratiques des huissiers sont donc à géométrie variable : **« On remarque que le fonctionnement des huissiers de justice n'est pas très connu et qu'ils jouent là-dessus ».** **« Ils ne sont pas là pour expliquer le droit, ils sont là pour avoir le paiement » (membre de l'équipe).**

La non-proposition d'aides auxquelles les personnes pourraient prétendre se situe également à cette échelle de responsabilité des situations de surendettement⁷. Hormis les huissiers dont ce n'est pas le mandat d'aider les per-

6 Les citations dans le texte sont tirées des entretiens de debriefing réalisés avec les animatrices, des séances de travail avec l'équipe du CAMD, des entretiens réalisés avec les participant·e·s aux ateliers ou, enfin, des entretiens réalisés avec les professionnels des organismes commanditaires. La source de la citation sera indiquée respectivement comme suit : « Animatrice », « membre de l'équipe » (du CAMD), un « prénom d'emprunt » dans le cas d'une citation d'un·e participant·e et « organisme partenaire ».

7 La non-proposition d'aides est un des visages du phénomène du non-recours aux droits, développé ci-après dans l'encadré « Le non recours aux droits sociaux et aux services. Philippe Warin (2010), Laurence Noël (2021) », p.33.

sonnes – mais qui pourraient néanmoins être tenus de faciliter certaines procédures – il y a aussi les acteurs dont c'est bien le mandat et qui, pour des raisons diverses, ne permettent pas à certaines situations de surendettement d'être évitées ou de s'améliorer. *« C'est vrai que dans les CPAS ils doivent raconter leur histoire en 20 min, et qu'en 20 min tout doit être encodé. Et quand je vois les situations complexes des gens, en 20 min c'est impossible à expliquer, à comprendre (...) Donc je ne sais pas comment font les services pour trouver une solution ou comprendre en 20 min. »* (animatrice). Cette lecture nourrit l'hypothèse que la prévention peut également se faire par des actions orientées dans cette direction. *« Pour bien faire de la prévention, c'est intéressant de former aussi les professionnels qui accompagnent et suivent ces publics »* (animatrice).

Enfin, l'équipe du CAMD pose la question de la responsabilité au niveau sociétal, lorsque se maintient un système économique, politique et social générateur d'inégalités et de situations de surendettement : *« C'est vrai que c'est un parti pris de l'ASBL, de considérer que c'est aussi le fonctionnement de la société en tant que tel [qui est en cause] »* (membre de l'équipe). Observées à cette échelle, les causes du surendettement sont, avant tout,

le fait de facteurs structurels : certaines législations aux effets jugés injustes ; société de consommation et normalisation des pratiques abusives (en matière d'offres de crédits par exemple) ; politiques publiques en matière de pauvreté qui n'atteignent pas leurs objectifs, notamment en matière de logement ; ... L'organisation même de la société est génératrice de situations de surendettement. A titre d'exemple, cette situation rapportée par une participante lors d'un atelier : *« J'avais une petite facture de moins de 100 euros, oubliée pendant des années, et une taxe régionale de 85 euros. Ils sont arrivés 4 ans après, avec des huissiers. J'avais 1000 euros à payer, pour deux factures, comme ça, alors que je n'avais eu ni rappel ni rien. »* La lutte contre le surendettement est donc ici indissociable d'un travail de plaidoyer et de la production d'expertises concernant des révisions législatives à faire passer.

Interroger la prévention

Si des pratiques de prévention existent depuis plusieurs décennies, elles ont pris un tournant individualiste dans le sens où elles s'adressent désormais à des publics cibles à qui on demande d'adopter des comportements qui viendraient écarter les risques

auxquels ils sont - davantage que d'autres - exposés. Or, rappelons-le, les personnes en situation de surendettement rencontrent une fragilité financière dont les origines ne sont pas (exclusivement) une incapacité ponctuelle à bien gérer un budget (Perrin Heredia, 2010), mais aussi et avant tout une fragilité sociale structurelle actant une mise en défaut des systèmes actuels de protection sociale et de solidarité collective.

Cet élément nous invite à interroger plus globalement le sens et les visées que se donnent les pratiques de prévention (dans tous les domaines du travail social), en tenant compte des paradigmes politiques dans lesquels ces pratiques s'inscrivent, et des transformations sociétales auxquelles elles participent. Relativement jeune, la prévention du surendettement s'est en effet développée parallèlement à d'autres logiques (activer, responsabiliser, individualiser, contractualiser) qui contribuent à définir une conception dominante de l'action de prévention (voir encadré ci-contre).

La prévention dans les politiques sociales

La prévention comme outil (parmi d'autres) de l'aide sociale n'est pas nouvelle. Elle apparaît déjà dans les années 1950 comme prévention dite "spécialisée", notamment dans le secteur de l'aide à l'enfance. La volonté de prévenir le risque de surendettement est en revanche plus tardive : elle intervient au début des années 1980 lorsque s'opère une prise de conscience de l'existence et de l'ampleur de la problématique.

D'une manière générale, le développement d'approches préventives a trouvé sa justification principale dans l'idée que les risques sociaux seraient prévisibles : "l'amélioration de la connaissance des facteurs de risque et les recoupements statistiques possibles grâce à l'informatisation [permettraient] une connaissance fine des risques encourus par chaque catégorie particulière, voire par chaque individu [...] [notamment le] risque de surendettement en fonction de la structure des revenus et des dépenses du ménage." (Franssen, 2003: 18).

Suivant la perspective de Franssen, la place importante qu'ont pris les pratiques de prévention peut se comprendre à l'aune du changement de paradigme intervenu dans

les politiques sociales : le basculement vers « l'État social actif » (id.), au centre duquel se trouve le passage d'un « droit à des moyens d'existence » à un « droit à l'intégration sociale » ; un « droit » faisant aussi et surtout figure de « devoir d'intégration sociale », en raison des logiques d'activation, de responsabilisation, d'individualisation et de contractualisation (Delcourt, 2006) qui orientent l'ensemble des dispositifs d'action sociale supposés le concrétiser.

La conception de la prévention qui prévaut aujourd'hui s'en trouve modifiée : éloignée des approches universalistes qui y verraient la nécessité d'agir dans une perspective de transformation du système social dans son ensemble (en tentant par exemple d'intervenir sur les processus de reproduction des inégalités), elle tend à justifier une action située « au niveau des personnes », valorisant la responsabilité personnelle et les capacités individuelles face aux risques de surendettement. Nous y reviendrons dans la conclusion de ce numéro, interroger les effets d'une démarche de prévention nécessite de tenir compte des présupposés normatifs et des enjeux politiques qu'elle charrie.

Qu'elle soit un outil de lutte contre le phénomène du surendettement ou utilisée dans tout autre domaine social, la prévention pose en effet certaines questions. Chauvière (2007) développe notamment cette hypothèse selon laquelle la gestion du risque dans le social qui se bornerait à un « tout à la prévention » empiète sur la poursuite et le développement de politiques de protections sociales plus globales et structurelles (telles qu'elles pouvaient être conçues dans l'État providence).

Cette hypothèse est aussi celle portée par le CAMD. « L'objectif général de "prévention" ne doit pas être identifié aux politiques à visée générale, telles qu'elles ont pu se déployer en matière scolaire ou de soins de santé dans les années soixante, dans une approche linéaire, homogénéisante et à visée universelle. Elle se veut ici ciblée, spécifique, catégorielle et individuelle, dans une logique de "discrimination positive" en vue d'assurer "l'égalité des chances de participation" et de prévenir de coûteuses ruptures. » (Franssen, 2003 : 18).

Conscient de cette conception dominante de la prévention, le CAMD s'astreint à des précautions : comme nous l'avons vu plus haut, les ateliers sont combinés avec

d'autres actions, aux différentes échelles « de responsabilité ».

L'objectif est d'éviter une lecture qui serait centrée exclusivement sur la responsabilité individuelle de la personne. Cette approche présentant le risque d'affaiblir des politiques qui s'attaqueraient plus structurellement aux causes des situations que l'on veut prévenir.

Il n'empêche que des questionnements demeurent dans la mise en œuvre même des ateliers de prévention. Certaines limites des actions menées au nom de la prévention du surendettement sont ainsi mises en évidence. Comment « faire » de la prévention avec des personnes qui ont des revenus insuffisants pour faire face à leurs charges courantes, comment à la fois reconnaître l'injustice et accompagner les participant·e·s à « faire avec » ? Comment composer avec l'indignation tout en encourageant le recours au système d'aides existant ? Comment à la fois reconnaître les conséquences injustes de certaines procédures légales sans verser dans un écueil de victimisation⁸ ? Inviter à composer avec le système de droits et devoirs tel qu'il existe ne contribue-

t-il pas, in fine, au maintien des inégalités ?

Face à ces constats, plusieurs conditions semblent nécessaires pour que ces ateliers trouvent un sens et agissent sur le risque de surendettement des participant·e·s : parmi elles, accorder une attention particulière à la transmission d'une information correcte et adaptée à la demande/aux situations des participant·e·s ; créer les conditions d'un échange entre personnes (potentiellement) confrontées aux mêmes questions ; mais aussi, partir de « ce qui importe » aux participant·e·s et reconnaître la complexité des situations individuelles vécues. ▶

8 Cette tension n'est pas sans rappeler celle qui existe entre écueil populiste et écueil misérabiliste, qui a été développée dans l'ouvrage classique de Grignon C ; et Passeron J-C (1989), *Le savant et le populaire: misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard.

3. COMMENT PARLER D'ARGENT ET DE BUDGET ?

Faire de la prévention du surendettement implique d'aborder la situation financière, de parler du budget. C'est un des axes que peuvent proposer les ateliers. Or, comme nous l'avons vu, la posture du CAMD se distingue d'une lecture qui situerait la responsabilité du surendettement exclusivement à l'échelle individuelle. Comment, dès lors, parler d'argent et de gestion budgétaire en ayant conscience que les risques de se surendetter sont davantage liés à des inégalités sociales qu'à des comportements de consommation inadaptés ou à un défaut de (bonne) gestion de son budget ?

La recherche d'une approche juste et nuancée

Dans le paysage de la prévention du surendettement, l'approche qui est majoritairement mobilisée est celle dite de l'« éducation financière »⁹. Classiquement, ce type d'approche repose sur le postulat qu'une personne informée des tenants et aboutissants des produits financiers sera apte à adopter des comportements appropriés et évitera de tomber dans des situations de surendettement¹⁰. En indiquant aux personnes comment bien ou mieux s'organiser, gérer son budget, anticiper, identifier les risques et connaître le paysage financier, ceux-ci adopteront des comportements leur permettant de « rester à flot ». Cette lecture repose sur

le paradigme du choix rationnel (selon lequel les comportements des individus résultent d'arbitrages réalisés par un calcul coût-bénéfice éclairé), qui est souvent critiqué dans la littérature. Il ne permet pas, en effet, d'expliquer nombre de faits sociaux ou comportements qui sont mûs par d'autres raisons, comme les croyances ou les prescriptions normatives ou, encore, les valeurs (Niosi, 2002).

Au sein des ateliers de prévention, l'idée d'améliorer sa gestion financière pour prévenir certains risques de surendettement est prise en compte. Elle est toutefois proposée en reconnaissant, d'un côté, les rapports différents que les personnes peuvent avoir à l'argent et l'existence de modes de vie pluriels et, de l'autre, les réalités socio-économiques dans lesquels vivent ces personnes. Les animations proposées permettent en somme de porter un regard sociologique sur les situations de vie rapportées par les participant·e·s. Les animatrices partent du principe que ces situations sont « normales et sensées »¹¹, et pas nécessairement « problématiques et à corriger ». Il s'agira plutôt d'accompagner les personnes et de « confronter » les

pratiques individuelles aux conséquences qu'elles peuvent avoir dans un contexte économique et social donné. Cette participante nous raconte par exemple qu'elle avait déjà un système de gestion de budget avant de suivre les ateliers. Les outils qu'elle y a reçus ont toutefois permis de le faire sur une temporalité plus longue, laissant ainsi la place pour des loisirs. *« Je faisais déjà ça, simplement, tous les mois, je marque, ce que j'ai en sortie, mon loyer, mon électricité, toutes mes charges. Voilà, ce que je peux me permettre en nourriture, ce que je peux me permettre en sortie, voilà ce que je peux mettre de côté. C'est vraiment le budget, mais jamais forcément annuel, avec voyage, heu... et donc c'est vrai que cet outil-là, qu'elles ont montré c'est nettement mieux, parce que ça fait un meilleur budget quoi finalement. Je me rends compte maintenant de vraiment ce que je peux mettre de côté. »*

En rendant légitimes les bonnes raisons que peuvent avoir les personnes d'agir et de se comporter comme elles le font, l'information et les outils proposés trouvent, de la sorte, un meilleur écho. Ils rendent

⁹ Selon une définition du Conseil de l'OCDE de juin 2005, l'éducation financière est « le processus par lequel des consommateurs/investisseurs : améliorent leur connaissance des produits, concepts et risques financiers ; acquièrent au moyen d'une information, d'un enseignement ou d'un conseil objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour devenir plus sensibles aux risques et opportunités en matière financière, faire des choix raisonnés, en toute connaissance de cause, savoir où trouver une assistance financière, prendre d'autres initiatives efficaces pour améliorer leur bien-être financier. » (<https://www.oecd.org/fr/finances/education-financiere/35108663.pdf>)

¹⁰ Selon le Comité économique social européen: <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-894-fr.pdf>

¹¹ Selon Van Campenhoudt et Marquis (2020), celui ou celle qui pose a priori qu'un mode de vie ou un comportement est insensé ou anormal (non pas dans le sens statistique mais dans le sens courant où il comporterait une anomalie) au regard de ce que, dans son environnement habituel, on considère comme normal ou naturel, se place dans l'impossibilité d'y comprendre quoi que ce soit ».

alors les ateliers plus adaptés aux contextes des participant·e·s, en partant, par exemple, des rapports différenciés que l'on peut avoir à l'argent (de Blic et Lazarus, 2007). Les différents postes de dépenses dans un ménage peuvent ainsi varier (par exemple : envoyer de l'argent à l'étranger pour soutenir des membres de sa famille ne fait pas partie de l'équation budgétaire de tout le monde), tout autant que le système de priorités propre à chaque budget.

La perspective privilégiée s'inscrit dès lors davantage dans une approche d'éducation permanente ; définie « comme [une] démarche favorisant la capacité d'analyse critique des conditions sociales de vie et comme participation citoyenne à la prise de décision démocratique avec un pouvoir d'influencer le cours des choses publiques et politiques (au sens large)¹² ».

Une certaine approche de la prévention par l'examen et l'amélioration de la gestion d'un budget n'est ainsi jugée utile et efficace que dans la mesure où cette gestion est évaluée au regard de ces deux éléments : l'idéologie libérale qui repose sur la recherche de profit et fonctionne sur l'incitation

à la consommation ; mais aussi l'existence de différents rapports à la consommation, et qui intègre la place et les usages spécifiques de l'argent dans les situations vécues (et racontées) par les participant·e·s.

Déficit de gestion ou manque de revenu ?

Accompagner les personnes dans une réflexion sur les marges de manœuvre dont elles disposent pour ajuster leurs pratiques de gestion financière et/ou de consommation se réalise donc en tenant compte et en actant l'existence de certaines limites que les ateliers de prévention ne permettent pas de dépasser. Selon Hautenne (2014), « le surendettement consécutif à un déficit » peut être dû à un manque de gestion, d'une part, ou à une insuffisance de revenus, d'autre part. Le premier est lié à une ignorance des règles qui régissent la tenue d'un budget, quel que soit le niveau de son revenu. La seconde se rapporte plutôt à un surendettement structurel ou passif, lorsque les charges financières mensuelles ou périodiques sont trop lourdes au regard des res-

sources disponibles¹³. Or, dans les ateliers, la complexité réside dans le fait de s'adresser à des publics qui présentent un risque accru en termes de surendettement. Il s'agit de personnes qui vivent de revenus de remplacement ou de faibles revenus, de personnes qui ont un niveau de scolarité faible, de personnes au statut administratif précaire sur le territoire belge, etc. En somme, des personnes qui sont en situation de « déficit de revenus ».

Conscientes que l'insuffisance de revenus est parfois l'unique facteur conduisant à des situations de surendettement, les animatrices évoquent les impasses dans lesquelles elles pourraient tomber si la gestion du budget venait en seule réponse à des situations de maigres rentrées financières. *« Apprendre à gérer un budget, c'est le leitmotiv de beaucoup d'acteurs de la prévention. Or, je pense que pour nous, c'est un élément parmi d'autres. Il y a beaucoup de boîtes, et il y en a une qui permet de regarder la gestion du budget, mais ça fait partie d'un panel. Pour nous, la solution elle n'est pas (forcément) là. Ça n'a aucun sens d'aller vers des personnes qui ont le RIS et de leur dire « on va voir comment mieux*

gérer votre budget ». Ça c'est une aberration » (animatrice).

Les ateliers permettent donc essentiellement de travailler « à la marge » de certains facteurs explicatifs des trajectoires de surendettement. Plus précisément, ils agissent sur un facteur que l'on décrit un peu caricaturalement comme « une gestion trop désorganisée des frais quotidiens [...], [dans l'idée que pour éviter le surendettement] il faut avoir une certaine éducation de l'administration, une gestion de la vie » (Bailly, 2011 : 17-19).

Plusieurs participant·e·s interrogé·e·s ont d'ailleurs souligné que le souci d'être attentif à ses dépenses est une préoccupation très présente chez eux, et que cela se traduisait déjà auparavant dans leurs pratiques quotidiennes, indépendamment de leur participation aux ateliers : *« Moi je suis rodée. Je suis intervenue en disant que moi mes courses je les fais dans plusieurs magasins différents [...] J'ai appris à faire mes courses, une fois par mois. Les premières courses je les fais sans mes enfants, pour les basiques, puis après pour les petits*

12 Selon un document balise interne au CAMD.

13 Notons que l'auteur distingue cette forme d'absence de savoirs ou de savoirs-faire d'une autre lecture explicative du surendettement qui le lie à une façon de (sur-)consommer (au regard des budgets disponibles) et qui se comprend notamment au regard de la fonction symbolique, identitaire et sociale des modes de consommation.

plaisirs, ils peuvent choisir ce qu'ils aiment » (Mounia).

En terme de prévention, on peut parler de la responsabilité de chacun·e quant à la nécessité d'adopter des comportements adéquats (payer ses factures d'abord pour ne pas engendrer de frais). Cependant, agir sur l'insuffisance des moyens d'existence dépasse la portée des ateliers.

« On [aborde la question des budgets] avec beaucoup de préambules, beaucoup d'explicitations, en contextualisant et en leur demandant d'abord : « comment est-ce que vous vous y prenez ? », « Vous, comment vous faites pour vous en sortir, c'est quoi votre priorité, à quoi faites-vous attention, que payez-vous en premier ? » ... Et à partir du moment où l'un d'eux va dire « Moi n'y arrive pas toujours », « Je pars jamais en vacances », « J'arrive pas à envoyer de l'argent au pays », là je peux répondre « oui, on voit ensemble que c'est quand même complexe. (...) Moi je ne vais pas t'enseigner comment faire les choses, car en effet c'est compliqué et souvent il y a de la tension, et on n'y arrive pas et on fait comme on peut ... » (...) Et à ce moment-là, le budget devient inté-

ressant. Mais comme une méthodologie ; pas comme une recette qui consisterait à dire « vous ne vous en sortez pas parce que vous ne gérez pas correctement ». Il n'y a pas de recette magique » (animatrice).

Outils, 'bons plans'... : des ressources pour équiper les participant·e·s

Les discussions sur les habitudes de consommation et la présentation d'outils visant à faciliter la gestion quotidienne du budget constituent les principales ressources mobilisées durant les ateliers. Des exercices collectifs de priorisation des différents postes de dépenses, des tableaux budgétaires, des fiches thématiques et autres supports visant à objectiver ses pratiques de consommation et/ou de gestion¹⁴ sont notamment proposés aux participant·e·s. En plus de compléter leur boîte à outils, ces supports permettent de parler des représentations et croyances autour de l'argent, en invitant les personnes à se projeter très concrètement dans leurs pratiques quotidiennes liées à la gestion du budget.

« Je vais rebondir sur l'outil du kitàmoi. Cet outil a pour objectif de redonner à la personne une place dans son budget, et donc quand on entame le budget, c'est simplement pour inviter à réfléchir, ouvrir des pistes, pour permettre aux personnes de rebondir, en sachant qu'il n'y a pas une bonne méthode mais une multitude de bonnes méthodes. Donc, quand j'aborde le sujet du budget, il y a derrière la question 'comment rendre le budget accessible à une personne?', 'comment lui restituer son budget?' qu'elle soit en médiation de dette ou pas d'ailleurs. Il n'y a pas une méthode unique évidemment, il y a plein de méthodes » (animatrice).

Dans cette approche de la gestion du budget qui se veut attentive aux contraintes et situations que vivent les personnes, une place est également laissée au partage de "bons plans" amenés par les animatrices et les participant·e·s eux-mêmes. L'un explique par exemple comment réduire les frais de consommation en identifiant les différents magasins où il est intelligent de faire ses courses. Une autre explique comment elle priorise les postes de dépenses indispensables tout en laissant une marge - lorsqu'elle est possible - pour les petits plaisirs (des enfants). Ou encore, une animatrice suggère de remplacer une

partie des plats achetés prêts-à-consommer par des repas cuisinés chez soi. Cet échange permet notamment aux participant·e·s de s'inspirer de pratiques testées par d'autres qui partagent parfois des contraintes budgétaires similaires.

Prendre conscience des pratiques à risques

La prise de conscience des risques de surendettement se fait au sein des ateliers à deux niveaux. Tout d'abord, les groupes sont sensibilisés à la complexité et à l'importance que représente une gestion financière quotidienne. Ce propos est estimé particulièrement pertinent et utile pour les jeunes qui n'ont pas encore été confrontés aux réalités de la vie hors du domicile parental, à la fois pour qu'ils soient préparés à cette situation mais aussi pour leur permettre de comprendre les difficultés éventuelles que vivent leurs parents. Une participante plus âgée commentait les réactions des membres de son groupe : *« J'ai ressenti qu'ils étaient contents d'apprendre ce genre de chose, et que ça leur donnerait des armes. Des élèves disaient « ah oui c'est vrai mes parents, ils ont eu ça comme problème » et finalement ils conscientisaient peut-être même mieux les problèmes de leurs parents » (Elisa).*

¹⁴ Voir notamment les supports disponibles dans le *Kitàmoi* <http://www.mediationdedettes.be/Le-Kitàmoi-qu-est-ce-que-c-est> ou sur le site <http://www.checkyourbudget.be/>

Ensuite, les ateliers peuvent jouer un rôle en contribuant à faire réaliser aux participant·e·s les conséquences que peuvent avoir des situations d'apparence relativement anodines, notamment pour certaines personnes étrangères qui vivent depuis peu en Belgique :

« Y'en a qui découvrent la réalité, que quand on ne paye pas la facture dans les 15 jours on a un montant supplémentaire de rappel, y'en a qui sont vraiment dans la découverte de comment ça se passe ici, y'en a qui sont dans le besoin de comprendre, décrypter, aussi dans la colère de ne pas comprendre pourquoi ça se passe comme ça, ou dans la peur. Donc ce sont des séances très utiles, en fin de formation quand on fait l'évaluation c'est une des séances les plus appréciées » (organisme partenaire).

L'atelier sur « La ligne du temps de la dette » parle très précisément des conséquences à court, moyen et long termes d'une facture en retard de paiement. Par ailleurs, les séances consacrées aux différents types de crédits parviennent à interpeller sur les pièges qu'ils peuvent comporter et la spirale du surendettement qu'ils peuvent engendrer :

« Il faut savoir que les crédits ... c'est ce qu'elles expliquaient [les animatrices], c'est en fait comme une espèce de piège : on vous propose de l'argent assez facile, mais après on se retrouve dans des situations très délicates, ou on perd presque tout (...) Et il y a tellement une facilité auprès des financiers qui nous mettent à disposition de l'argent, ou on est tellement tenté de vouloir prendre cet argent vite fait, du coup on cède. [...] elles ont bien insisté par rapport au type de crédit qu'on choisit. Généralement les conditions elles sont en très petit, on ne les voit pas. C'est ça qu'elles expliquaient. Elles attireraient l'attention sur le contrat, et le type de crédit, se renseigner correctement, et avoir les bonnes infos » (Malika).

Au sein des ateliers qui portent sur la question délicate de l'argent (les revenus, la consommation et les dépenses), l'objectif est donc principalement d'informer les participant·e·s sur l'existence d'outils élaborés dans le but de faciliter la gestion quotidienne d'un budget. Un exercice complexe qui, sans précaution, comporte le risque de glisser vers une position paternaliste. Pour éviter cet écueil, l'approche pédagogique proposée par le CAMD se situe à rebours

du préjugé largement répandu qui accuse les pauvres d'incurie. L'animation ouvre un questionnaire sur les possibilités d'adapter son mode de vie dans le cas de changements plus ou moins importants dans la vie d'un individu (départ du domicile parental, perte d'emploi, arrivée d'un enfant,

maladie, etc.). Des pistes de solution se construisent en prenant appui sur le groupe, sur l'échange de bonnes pratiques et sur la pluralité des modes d'organisation du quotidien, en discutant avec les participant·e·s de la façon dont ils opèrent pour tenter de maintenir un équilibre financier. ▶

4. ENCOURAGER LE RECOURS AUX DROITS ET AUX AIDES

« Sensibiliser et essayer d'armer les gens en leur faisant comprendre qu'ils ont des droits sociaux et qu'ils ont matière à se défendre. Et s'ils ne savent pas se défendre eux-mêmes, les orienter vers les services qui sont en mesure de leur apporter un soutien. Pour moi la prévention c'est ça. Quel que soit le thème qu'on aborde, que ce soit le budget, le CPAS, que ce soit le crédit... en fil conducteur il y a ça. Sensibiliser, informer, armer et orienter » (animatrice).

Accéder à des informations fiables

Les ateliers ont pour objectif d'informer et d'équiper les participant·e·s à propos de différents enjeux. L'un d'eux porte sur les rouages du système économique et financier et sur les mécanismes juridiques qui mettent les citoyen·ne·s en devoir de rembourser leurs dettes. On parle, par exemple, des types de crédits existants et des pièges qu'ils recèlent, ou on reconstruit

collectivement une « ligne du temps de la dette ».

Un autre volet concerne les droits, protections et aides auxquels les personnes qui vivent en précarité financière peuvent prétendre. Les différents services et acteurs du paysage de l'aide sociale, juridique et administrative sont cartographiés et les procédures par lesquelles les solliciter exposées.

Sans qu'elle soit explicitement nommée comme telle, la **prévention du surendettement**, telle qu'elle est menée dans les ateliers, permet de lutter contre les phénomènes de « non-recours » aux droits, aux services et aux aides (voir encadré).

Le non recours aux droits sociaux et aux services

Philippe Warin (2010), Laurence Noël (2021)

Le non-recours aux droits sociaux caractérise une situation dans laquelle une personne ne bénéficie pas d'un droit ou d'un service auquel elle est pourtant éligible. On distingue quatre formes (ou causes) de non-recours, complétées par une cinquième qui est l'exclusion des droits.

- La non-connaissance : la personne ne connaît pas son droit
- La non-demande : la personne ne demande pas son droit
- La non-réception / le non accès : la personne demande son droit mais ne le perçoit pas
- La non-proposition : le droit n'est pas proposé par l'agent/le service à la personne alors qu'elle est éligible

L'exclusion du droit : la personne est exclue de son droit (ce dernier phénomène ne constitue pas stricto sensu du non-recours, mais gagne à être nommé, car il permet d'identifier des liens entre non-recours et « non couverture », lorsque les personnes n'ont pas droit, ou plus droit, à un service ou une prestation, suite à un changement de législation).

La séquence consacrée à la ligne du temps de la dette, par exemple, permet de retracer le trajet que peut faire une facture impayée et de nommer les différents acteurs et actions/conséquences auxquels la personne est susceptible d'être confrontée. En plus de montrer l'importance de faire le suivi de son courrier, cette séquence informe les participant·e·s sur les leviers et recours qu'il est possible d'actionner aux différentes étapes identifiées. Les ateliers permettent alors de travailler sur la non-

connaissance et la non-demande des aides et des droits.

Les explications données concernant l'existence du statut de « bénéficiaire de l'intervention majorée », la possibilité d'obtenir une aide du CPAS pour une garantie locative ou le droit de demander un plan de paiement illustrent notamment comment les ateliers permettent de s'attaquer à la problématique de la « non connaissance » des droits auxquels les personnes sont éligibles et des

aides sociales auxquelles elles pourraient prétendre. Les études sur le non-recours montrent, en effet, que les droits complémentaires ne sont que rarement proposés et que le recours à ces aides n'est potentiellement effectif que lorsque la personne (informée de leur existence) en a elle-même fait la demande (Noël, 2021).

Les ateliers sont dès lors des espaces privilégiés pour alerter les personnes sur le fait que certaines aides ne sont pas proposées alors même qu'il est possible d'y prétendre. Ils permettent plus généralement d'encourager les participant·e·s à solliciter les services existants et à faire valoir leurs droits. On sait en effet que le non-recours est expliqué, également, par une grande part de non-demande. "Moins visible, souvent occultée, la situation de non-demande du droit canalise l'ensemble des raisons qui expliquent pourquoi une personne éligible n'enclenche pas de demande a priori ou a posteriori. [...] De nombreux freins se dressent, en effet, dans le parcours singulier de demande d'un droit ou service. Certains facteurs entrent en considération avant même la formulation de la demande : les représentations qu'a la personne de l'institution, de sa situation, son état physique/psychique, l'incertitude, le déni, les coûts engendrés, la procédure, la multiplicité des

acteurs et des lieux" (Noël, 2021 : 3-4). L'aide est donc connue mais ressentie comme stigmatisante ou supposée trop complexe à obtenir pour que des démarches soient engagées.

« On l'a vu [pendant la séance], certaines personnes pensent que le CPAS ne propose que le RIS, ou que ce n'est pas pour eux. Un jeune disait qu'il pensait que c'était uniquement pour les 'cas sociaux'. C'est important de discuter de ça avec eux » (animatrice).

Enfin, les ateliers permettent d'informer les personnes sur les démarches à mener en cas de doutes sur le bon déroulement d'une procédure (en cas de « non proposition », « non réception » ou d'« exclusion d'un droit »). Ils ouvrent des espaces de dialogue sur les expériences passées des participant·e·s quant à ce qui a facilité ou compliqué certaines démarches auprès d'organismes - publics ou privés - qui proposent des soutiens financiers, matériels ou administratifs. Ils travaillent ainsi à partir d'exemples pratiques, sur les différents freins qui empêchent le recours aux aides.

Encourager la sollicitation de droits

Cette volonté de permettre aux personnes d'avoir une idée plus précise du type d'aides et des services qui peuvent être sollicités à un moment donné d'un parcours rencontre les attentes des participant·e·s. Connaître les leviers à activer pour obtenir des soutiens financiers ou matériels au moment d'un déménagement est un exemple d'information relevée à plusieurs reprises comme particulièrement utile : *« [Avant je savais] qu'il y a le CPAS, mais je ne savais pas qu'il y avait une prime à l'installation, une prime par rapport aux électroménagers, au déménagement, etc... je ne le savais pas » (Malika).*

« Maintenant je sais par exemple quand j'aurai un appartement, je sais comment faire pour le loyer, pour par exemple la caution si j'ai besoin, ou pour les factures de chauffage, gaz, électricité, je sais comment faire pour avoir une aide » (Mohamed).

Savoir que des aides existent et savoir à qui s'adresser pour les connaître, sont aux yeux des participant·e·s des plus-values importantes des ateliers. Les aides elles-mêmes étant trop nombreuses pour être détail-

lées, parfois trop spécifiques pour être retenues, c'est la structure et le fonctionnement du système d'aides que les ateliers permettent de mieux se représenter : *« L'objectif était qu'on comprenne le fonctionnement, [...] où on peut aller, si tu n'as plus d'argent, que tu saches où il faut introduire une demande, qu'on sache qu'il y a [des aides] ici » (Corinne).*

Si l'information en tant que telle n'est pas nécessairement toujours maîtrisée, les personnes savent que certains droits et aides existent et qu'il leur sera possible de retrouver les renseignements utiles en temps voulu, auprès du CAMD (dont les coordonnées leur sont laissées) ou dans les notes qu'elles ont prises. *« Même si on n'a pas tout enregistré, même si au bout de 6 mois, de 10 mois on n'a pas tout retenu, on sait qu'il y a des aides, et c'est quelqu'un de compétent qui nous l'a dit. C'est pas des "on dit" » (Mounia).*

« On nous a parlé du logement, on nous a parlé de la santé... Si j'ai une question, je pourrai aller feuilleter [les documents qu'on nous a donnés] voir ce que ça dit, ce que je peux faire » (Corinne).

Les participant·e·s racontent ainsi avoir bénéficié d'informations qui, en temps utile, pourront leur servir.

Il s'agit d'aides qui peuvent être ponctuelles et qui permettent de maintenir un budget en équilibre, de ne pas "basculer" ou d'aides qui peuvent être plus structurelles, lorsque les revenus sont insuffisants pour faire face aux dépenses courantes. Ici, l'approche préventive consiste donc bien à jouer sur des moments clés dans des trajectoires qui peuvent rendre les personnes plus à risque de surendettement.

Les ateliers peuvent également avoir une certaine prise sur les phénomènes de non-demande liés à des sentiments de honte ou la crainte d'être jugé : *« On a vu un petit film aussi sur des personnes qui justement parlaient de leur vécu, et qui disaient, "Moi j'étais mal à l'aise d'aller voir un médiateur de dettes, c'était très dur pour moi. Maintenant que j'y suis, voilà mes problèmes vont s'arranger". Ça c'était chouette, de voir que finalement ce n'était pas facile, mais qu'une fois fait, c'était nettement plus facile pour les personnes. [...] Il y a peu de temps, suite à tout ça, j'ai contacté le CPAS pour pouvoir avoir une paire de lunettes, mais avant ça, je ne l'avais jamais fait » (Elisa).*

Les ateliers sont enfin racontés comme des espaces qui invitent à la mise en mouvement : *« Réagir sans attendre »* face aux difficultés

sociales et financières, à un courrier « qui ne fait pas plaisir » (pour reprendre les termes de l'une des animatrices des ateliers), une facture qui semble impossible à payer, est un des messages martelés durant les ateliers et entendus par les participant-e-s. *« Elles insistent fort sur la prévention et sur le fait de, « ne restez pas chez vous en ne faisant rien et en accumulant tous ces retards de paiements, agissez directement quoi ». On ne vous jugera pas en allant chez un médiateur de dettes » (Elisa).* ▶

5. POSTURE D'ANIMATION ET EMPOWERMENT - LA PLUS-VALUE D'UNE APPROCHE EN GROUPE

« Qui a envie de parler de ses problèmes d'argent devant les autres ? D'une façon générale, on n'a jamais envie de parler de ses problèmes personnels, et d'argent. Or, ce sont des gens qui finissent par amener leurs difficultés financières dans un groupe où il y a une confiance, parce qu'on leur dit qu'on ne va pas les juger ni se moquer d'eux, que la parole ne sortira pas du groupe. Je trouve que c'est un tour de force intéressant » (organisme partenaire).

Partir des expériences vécues

Les contenus ciblés par les ateliers sont accompagnés d'une réflexion et d'un soin particulier à propos de la posture¹⁵ adoptée en animation. La posture défendue est celle d'une invitation à la participation des publics au déroulé des ateliers. L'importance conférée au caractère clair et compréhensible des contenus exposés se conjugue, dès lors, avec la reconnaissance de l'expertise des participant-e-s sur leurs expériences de vie.

Malgré la contrainte de travailler sur un temps restreint (lié au nombre limité de séances), ces espaces veulent favoriser l'amorce de développement des capacités critiques

15 Le concept de « posture » peut être défini comme « la manifestation d'un état mental, façonné par nos croyances et orienté par nos intentions qui exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification » (Lameul, 2008, p. 89).

et de processus d'empowerment¹⁶ chez les participant·e·s. Cette volonté s'inscrit notamment dans l'idée de pouvoir pointer les différents niveaux de responsabilité liée au surendettement mentionnés ci-avant.

Solliciter une aide auprès d'un CPAS, faire appel à un service de logement sociaux, vouloir « bien » gérer un budget, etc. sont autant de démarches dont parlent les animatrices. Elles ne le font pas de façon « ex-cathedra », mais bien en invitant les participant·e·s à raconter des situations vécues.

Les ateliers partent en effet du postulat que les participant·e·s ont potentiellement des expériences significatives (vécues personnellement ou par un proche) à partager. Partir de ces expériences permet tout d'abord, aux yeux des animatrices, une réception plus efficace des informations. *« Les gens auront sans doute mieux intégré quand le groupe a cherché la solution par*

lui-même que si c'est donné de façon 'ex-cathedra' ». L'interaction entre les participant·e·s favorise une meilleure articulation entre des informations expliquées « en théorie » et la façon dont certaines situations se posent concrètement dans la réalité.

« On crée nos outils en fonction de la place laissée au témoignage, l'expérience. L'objectif c'est quand même de les faire parler. Si un professionnel dit quelque chose, ça ne passe pas de la même façon que si c'est un vécu partagé. Ça a plus de poids. C'est une posture de départ : se dire qu'on a tous des connaissances et qu'on les partage » (animatrice).

La posture privilégiée se rapproche de ce que F. Champy (2019) décrit comme étant « une approche narrative du travail social, [une approche qui] accorde davantage d'attention à la singularité et à la complexité des personnes

[...]»¹⁷, et dont il souligne la valeur en terme d'efficacité, notamment parce que « partir de l'histoire de la personne et de sa façon de vivre sa situation, c'est accepter de travailler aux possibles plutôt qu'à un objectif idéal qui, si séduisant soit-il, peut se révéler inaccessible et pour cette raison causer des dommages ».

Cette approche narrative demande que certaines conditions de confiance soient présentes. Les participant·e·s soulignent ainsi le caractère bienveillant des ateliers qui leur permet de s'exprimer sans crainte d'être jugés. Parler d'argent ou de périodes de vie difficiles revêt un caractère intime qui nécessite un espace sécurisé pour pouvoir être exprimé. La confiance qui s'établit entre les animatrices et certain·e·s participant·e·s se construit à la fois sur base du respect de la confidentialité, de la posture non-jugeante, de l'implication témoignée et de l'expertise qu'incarnent les professionnelles.

« Elles ne jugent pas, à aucun moment elles n'ont jugé les gens, ou jugé 'est-ce que ça c'est bien', 'est-ce que ça c'est mal'. Non, elles partent du principe que de toute

façon dans la vie, il peut arriver des choses, des moments où on fait des bêtises, où on n'a pas le choix que d'emprunter et peut-être ne pas savoir rembourser. Ou alors où on perd son salaire, on perd son emploi. Avec le covid on en a quand même pas mal parlé, parce que justement, il y a plein de gens qui ont fait appel au CPAS, mais voilà elles ne portent aucun jugement et ça c'est plutôt bien » (Elisa).

Dynamique de groupe et partage de savoirs

Les ateliers de prévention (contrairement à des suivis individuels ou à une grande campagne de sensibilisation médiatique par exemple) reposent sur l'hypothèse qu'une approche « en groupe », bien qu'elle touche un nombre limité de participant·e·s, offre des possibilités de s'adapter à leur situation, à leurs questionnements et intérêts, ce qui la rend efficace. Ce parti pris de l'échange permet aussi, plus fondamentalement, la reconstruction collective du sens de certaines expériences antérieures (pouvant être plus ou

16 « L'empowerment est un processus ou une approche qui vise à permettre aux individus, aux communautés, aux organisations d'avoir plus de pouvoir d'action et de décision, plus d'influence sur leur environnement et leur vie. Cette démarche est appliquée dans nombre de domaines – le social, la santé, l'économie, la politique, le développement, l'emploi, le logement... – et s'adresse très souvent aux victimes d'inégalités sociales, économiques, de genre, raciales... Chaque individu, chaque communauté où qu'il se situe dans l'échelle sociale possède un potentiel, des ressources et doit pouvoir utiliser celles-ci pour améliorer ses conditions d'existence et tracer la route vers plus d'équité. » (Cultures&santé asbl (2013, p.3).

17 [Cette approche est typique des] professions à « pratiques prudentielles », [ces] métiers (tels que les médecins, les architectes, les avocats... mais aussi dans certaines conditions, les travailleurs et travailleuses sociaux) dont l'exercice ne peut se réduire à l'application mécanique de règles, applicables dans tout contexte et pour toute situation. » (Champy, 2019 : 30-33).

moins difficiles ou traumatisantes) et la mise en perspective de ces récits – pourtant individuels – avec le contexte social et politique dans lequel ils s'incarnent. D'un récit personnel on peut alors tisser un propos valable plus généralement, par le va-et-vient des apports à la fois des animatrices et des participant·e·s, qui viennent compléter les éléments qui pourraient manquer.

De la sorte, ces ateliers peuvent être considérés comme espaces d'apprentissage pour les participant·e·s, mais aussi comme espaces de production de savoirs expérientiels. Ceux-ci représentent des contenus à part entière des ateliers. Ils permettent que des débats plus larges aient lieu, sur la politique, la justice, les inégalités.

Cette approche participative est par ailleurs productrice d'autres effets. *« On est souvent étonné de ce que peut produire une dynamique de groupe, (dans une animation) sur le budget ou sur toute une série d'autres thématiques : l'entraide, la solidarité, je vais t'aider, je vais venir avec toi, parce qu'on est simplement à l'écoute » (animatrice).* Les ateliers s'adressant à des groupes

qui souvent se côtoient par ailleurs (dans le cadre d'une formation en OISP, d'un parcours d'intégration, etc.), le dispositif méthodologique déployé peut avoir des répercussions en matière de prévention au-delà du moment même de l'atelier, lorsque le groupe devient un soutien potentiel auprès de certain·e·s participant·e·s plus particulièrement à risque de surendettement.

Les ateliers sont, par ailleurs, appréciés en raison de la prise de recul et de la réflexivité qu'ils permettent. Les participant·e·s font un temps d'arrêt sur leur situation personnelle, actuelle et passée. L'écoute des situations vécues par les autres membres du groupe permet le décentrement. Pour les plus jeunes, qui n'ont pas encore été véritablement confrontés aux contraintes et difficultés (administratives et financières) liées au départ du domicile parental, les témoignages entendus pendant les séances favorisent une projection dans l'avenir et une conscientisation des difficultés que peut poser la gestion quotidienne d'un budget¹⁸. *« Dans le groupe, il y a des jeunes qui ont 21 ans qui vivent chez leurs parents : elles ont entendu nos histoires, elles ont eu une ouver-*

ture d'esprit sur les problèmes que tu peux avoir si tu ne payes pas à temps, [sur le fait] que si la vie fait que tu n'as pas assez d'argent pour payer à temps, il y a des endroits qui peuvent t'aider, des choses que nous, on savait sans savoir. » (Mounia)

Entendre des anecdotes rapportées par d'autres participant·e·s (ou par les animatrices qui se réfèrent régulièrement à leurs expériences professionnelles passées) contribue à marquer les esprits et à favoriser la mémorisation des informations relatives à certains thèmes. Une participante raconte ainsi le récit (entendu 3 mois auparavant pendant une séance d'atelier) qui l'a sensibilisée au fait que l'aide et l'accompagnement peuvent varier en fonction des services et des professionnels rencontrés, et qu'il lui fallait donc être attentive à faire respecter ses droits ou à défendre ses intérêts : *« C'est ce que j'ai entendu parmi les interventions des autres : il faut que toi tu te renseignes, il faut aller demander. Parce qu'il y a aussi des assistantes sociales qui ne sont pas correctes. (...) On a entendu une victime, qui voulait avoir un contrat article 60 de commis de cuisine, mais [au lieu de la soutenir] l'assistante a tout bloqué, et après elle n'a pas été prise. (...) Je me souviens, elle voulait être commis de cuisine,*

mais on lui a donné autre chose, alors qu'elle avait tout, elle savait où travailler, l'employeur était d'accord, et elle avait fait la formation en commis de cuisine » (Corinne).

Regard critique et reconnaissance

Ces questionnements et ajustements font partie d'un souci d'adopter une posture qui permette la bonne réception des informations – par exemple lorsqu'un atelier permet aux participant·e·s de savoir où s'adresser pour faire une demande d'aide, à quoi être attentif quand on reçoit une facture ou quand on veut contracter un crédit, etc. – tout en offrant la possibilité d'un regard critique sur le système. *« Il y a un participant qui a dit « il faut revoir tout le système ! ». Quelqu'un qui a une capacité d'analyse, qui ose dire quelque chose comme ça, je pense qu'il faut le soutenir. Parce qu'à certains égards il a raison, et il n'est pas seul à le penser. Il y a plein de collectifs qui existent pour promouvoir des alternatives, donc il faut valider, parce que sinon, il reste en train de subir quelque chose et peut-être d'imaginer qu'il est seul » (animatrice).* Les ateliers permettent d'accompagner les participant·e·s dans l'élaboration d'un questionnaire plus

¹⁸ On remarque que les jeunes constituent un public que les ateliers touchent en amont de l'exposition au risque. L'échange avec d'autres générations ayant vécu des difficultés permet ici d'opérationnaliser l'idée d'une prévention tenant compte du caractère déterminant des bifurcations dans l'exposition à la précarité (voir notamment Soulet M-H (2012), *Changer de vie : un problème social*, Paris, Broché).

politique sur les enjeux de l'endettement.

Une place peut alors être accordée à la reconnaissance¹⁹ des situations d'injustice vécue par certain·e·s participant·e·s. En effet, échanger autour du système d'aides tel qu'il se pratique ouvre la possibilité de parler des situations qui ont été mal vécues : stigmatisation, refus d'aide, etc. La tension porte, dès lors, sur la façon de garder l'équilibre, au sein des ateliers, entre un objectif d'information « juste » ou « réaliste » et le risque qu'une telle démarche décourage les personnes à aller solliciter des aides. ▶

19 La reconnaissance est entendue ici dans le sens que lui donne Axel Honneth comme « une relation morale entre des sujets, une relation par laquelle des individus humains se reconnaissent mutuellement certaines qualités morales » (Carré, 2013 : 11).

POUR (NE PAS) CONCLURE : POURQUOI ET COMMENT FAIRE DES ATELIERS AU NOM DE LA PRÉVENTION ?

Les bonnes raisons de faire de la prévention via des ateliers collectifs

Les ateliers de prévention du surendettement ont été mis sur pied pour proposer des ressources et des outils à des personnes plus à risque d'être en situation de difficultés financières. Conscient que ce risque est inégalement distribué et qu'on ne peut imputer aux seuls individus la responsabilité de parvenir à « faire face et s'en sortir »²⁰, le CAMD défend toutefois la pertinence d'une approche à cette échelle. Au-delà de la nécessité de son articulation avec d'autres échelles d'actions, cette approche est également considérée nécessaire, en elle-même, pour plusieurs raisons.

20 En référence à l'ouvrage en deux volumes de Soulet et Châtel (2002). *Faire face et s'en sortir – négociation identitaire et capacité d'action (vol1) – Développement des compétences et action collective (vol2)*, Editions universitaires Fribourg Suisse.

Tel qu'il est mis en place, le dispositif veut tout d'abord se distinguer de certaines approches éducatives ou « normalisatrices » de la prévention. Il veut au contraire s'inscrire dans une philosophie qui, comme le disait une de ses animatrices, « se place du côté des gens ». Selon le CAMD, la conception de la prévention à privilégier peut s'exprimer en ces termes : « Ce qui sous-tend l'expression « éducation financière », c'est le risque de se dédouaner (la société, les prêteurs, les huissiers, ...) de toute responsabilité dans la survenue de difficultés financières des personnes, sous prétexte qu'une éducation (souvent entendue au sens d'une « information ») leur a été dispensée. [...] Une analyse critique de la société néo-libérale

de consommation constitue donc un fond de préoccupation indispensable pour envisager un travail de prévention au plein sens du terme. »

Ce souci – « care » - pour les personnes plus exposées au risque de surendettement colore ainsi les ateliers d'une *intention* spécifique ; celle de ne pas sur-responsabiliser les individus. Les modalités des ateliers, le soin porté à la négociation avec le commanditaire, les postures d'animation privilégiées et, bien entendu, les contenus et discours amenés sont autant de manière de traduire ce souci « pour les gens ». Cette intention est ce qui peut faire la différence avec d'autres dispositifs existants.

Les ateliers permettent, par ailleurs, de travailler sur les difficultés rencontrées par une proportion importante de la population à accéder aux droits auxquels elle peut prétendre. A partir des exemples concrets qu'ils et elles apportent, les participant-e-s présentent, en effet, ces ateliers comme des espaces d'accès à des *informations* sur les aides et les droits existants.

Ces ateliers sont, enfin, des lieux qui permettent de maintenir le lien avec les réalités vécues par un public potentiellement « sur le fil ». Ce sont alors non seulement des espaces de transmission de ressources, mais aussi des supports à la documentation et à la construction de connaissances des situations vécues²¹. Ce qui se dit et ce qui se fait dans les ateliers constitue en somme un « matériau empirique », une réserve d'expériences vécues par les publics ciblés, qui est bienvenu lorsqu'il s'agit de faire de la prévention et au-delà, qu'elle se fasse à l'échelle des individus, des organisations ou des institutions, plus généralement. Pour le dire autrement, c'est au renforcement de l'expertise utile au rôle de coordination, de formation et de plaidoyer du secteur de la médiation de dette que participent, pour partie, les ateliers.

Tenir compte de la complexité des causes de surendettement en privilégiant la complémentarité des échelles d'intervention

Comment alors articuler de façon cohérente un travail réalisé à différents endroits d'un curseur entre « responsabilité individuelle – responsabilité située au niveau des rouages d'un système d'aide - responsabilité sociétale » ?

Une façon de répondre à cet enjeu tient à la pluralité des dispositifs mis en œuvre par le CAMD. Les acteurs ciblés par leurs actions et activités sont, en effet, multiples. Outre les ateliers, les particuliers peuvent aussi appeler la permanence téléphonique et solliciter les juristes du CAMD, qui conseillent et orientent les personnes en fonction de leur situation. Le CAMD propose aussi des formations aux acteurs de première ligne directement au contact des personnes vulnérables. Enfin, c'est au niveau du plaidoyer et du lobbying auprès d'acteurs politiques et des administrations publiques, ou plus largement en menant des actions de sensibilisation que le CAMD se donne les moyens d'agir dans une perspective de réduction du phénomène de surendettement. Il s'agit dès lors de faire tenir ensemble ces différents niveaux d'in-

tervention. Le premier tend à agir sur les situations d'urgence vécues par les personnes afin de prévenir l'aggravation des situations d'endettement (en particulier lorsque les personnes sollicitent la permanence téléphonique pour obtenir des pistes de solutions immédiates face aux difficultés qu'elles rencontrent). Il s'agit aussi, spécifiquement avec les ateliers, d'agir sur la situation globale de la personne, dans une perspective visant à l'outiller, l'empouvoier, l'équiper à tous les endroits possibles pour agir à l'échelle de sa situation de précarité. Enfin, c'est le système en tant que tel qui est objet d'actions, en constatant des dysfonctionnements, en formant ses différents opérateurs, en alertant et en dénonçant des pratiques illégales ou « légales mais injustes », en proposant des recommandations concrètes au législateur et aux pouvoirs politiques pour mettre fin aux inégalités ou aux dysfonctionnements constatés.

C'est dans la complémentarité de ces approches que se dessine la possibilité, aux yeux du CAMD, de ne pas réduire la prévention à la pose d'un emplâtre sur la jambe de bois des inégalités sociales. « Aider les personnes à accéder à leurs droits ; ça ne peut avoir un sens global dans l'ASBL que si on fait – aussi – du lobbying » (membre de l'équipe).

21 Notons que le réseau « TRAPES » - <http://trapes.be> - qui rassemble des témoins du vécu du surendettement et des professionnels de l'aide sociale – constitue également une telle ressource. Les expériences des participant-e-s aux ateliers complètent toutefois le vécu des membres de TRAPES parce qu'elles donnent à voir les facteurs qui mettent en difficulté « en amont » du risque de surendettement.

Continuer de raconter, de décrire et de dénoncer les failles d'un système producteur d'inégalités, de décortiquer et de proposer les changements législatifs et politiques susceptibles de les combattre et de protéger les consommateurs les plus fragiles, de sensibiliser et de former les acteurs de première et seconde lignes aux réalités rencontrées lorsqu'on est en situation ou à risque de surendettement. Voilà aussi les actions qui permettent à une organisation visant à lutter contre ce phénomène de rester cohérente avec la philosophie de lutte contre les inégalités qu'elle défend. ▶

BIBLIOGRAPHIE

BAILLY O. (2011), *Ces vies en faillites. Le surendettement des ménages en Belgique*, Waterloo, Renaissance du livre.

CARPENTIER S. et VAN DEN BOSCH K. (2008), « Endettement problématique en Belgique », *Working paper sécurité sociale*, n°7.

CARRÉ L. (2013), *Axel Honneth. Le droit de la reconnaissance*, Paris, Michalon.

CHAMPY F. (2019), « Sociologie de la prudence et travail social : une rencontre prometteuse », in Kuehni M., *Le travail social sous l'œil de la prudence*, n°53, pp27-46.

CHAUVIÈRE M. (2007), « Prévention et action sociale », *VST - Vie sociale et traitements*, vol. 2, n°94, pp.20-29.

CULTURES&SANTÉ asbl (2013), *L'empowerment*, Dossier thématique n°13.

DE BLIC D. et LAZARUS J. (2007), *Sociologie de l'argent*, Paris, La Découverte.

DELCOURT J. (2006), « État social actif ou travailleurs, chômeurs et citoyens activés », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 2, n°37, pp. 194-201.

DU CAJU P., ROELANDT T., VAN NIEUWENHUYZE C., ZACHARY M.-D. (2014), « L'endettement des ménages : évolution et répartition », *BNB Revue économique*, p65-85.

ENGLERT M. (2021), « La problématique du surendettement en Région bruxelloise, conséquence et facteur aggravant de situations de pauvreté », *Dossier de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale*, en collaboration avec le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale ainsi que certains services de médiation de dettes, vol. 1.

FRANSSEN A. (2003), « Le sujet au cœur de la question sociale », *La revue nouvelle*, vol. 117, n°12, pp10-51.

HAUTENNE, B. (2014), « Approche sociologique des causes du surendettement », *Pensée plurielle*, n°37, pp67-73.

JEANMART C. et MCGAHAN E. (2021), « Approche socio-économique du surendettement et impacts de la crise sanitaire sur le secteur de la médiation de dettes », *TIBR*, vol. 1, pp 31-47.

LAMEUL G. (2008), « Les effets de l'usage des technologies d'information et de communication en formation d'enseignants sur la construction des postures professionnelles », *Savoirs*, vol.17, pp71-94.

LAZARUS J. (2013), « De l'aide à la responsabilisation. L'espace social de l'éducation financière en France », *Genèses*, vol. 4, n°93, pp78-97.

MCGAHAN E. (2021), « Du crédit et de l'endettement : retour sur l'année 2020 », Note de L'observatoire du crédit et de l'endettement.

NIOSI J. (2002), « La théorie du choix rationnel : un commentaire », *Sociologie et sociétés*, vol. 1, n°34, pp. 79–86.

NOËL L. (2021), « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise », *Brussels studies : la revue scientifique pour les recherches sur Bruxelles*, collection générale, article n° 157, mai 2021.

PEREZ-ROA L. (2014), « Et si la dette privée était un problème de société ? Analyse critique de deux thèses populaires sur la compréhension du phénomène du surendettement chez les jeunes dans le contexte de la "révolution néolibérale" », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 2, n°26, pp219-233.

PERIN HEREDIA A. (2009) « Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires », *Sociétés contemporaines*, vol. 4, n°76, pp95-119.

PLOT S. (2009), « "Du flambeur à la victime?" Vers une problématisation consensuelle du surendettement », *Sociétés contemporaines*, vol. 4, n°76, pp67-93.

VAN CAMPENHOUDT L. et MARQUIS N. (2020). « Chapitre 2. Considérer toute manière de vivre comme normale et sensée », in Van Campenhoudt L. et Marquis N. (Dir), *Cours de sociologie*, Paris, Dunod., pp31-58.

WARIN P. (2010), « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées*, 1er juin 2010.

