

« Avec l'argent, on touche à l'intimité des personnes »

La médiation de dettes fêtera bientôt ses 25 ans en Wallonie. Sous conditions de guidance budgétaire, le dispositif place un interlocuteur entre créanciers et personnes endettées. Si de nombreuses ASBL ou avocats la pratiquent, une grande partie des dossiers sont traités au sein des CPAS. Rencontre avec une actrice de terrain à Rochefort.

JULIEN COLLINET

En ce mois de novembre, les rues de la cité rochefortoise ne connaissent pas l'affluence des jours d'été. Les touristes sont depuis longtemps partis, les camps de scouts ont disparu, et la forêt environnante a revêtu ses couleurs automnales. Le Centre public d'action sociale ne semble pas, lui non plus, attirer les foules. Pourtant, le nombre de dossiers de demandes de médiation de dettes prend une place grandissante. « Les périodes suivant la rentrée scolaire ou les fêtes de fin d'année sont toujours symptomatiques », explique Laurence Liesnard, médiatrice au CPAS de Rochefort. « On constate également en ce moment une hausse des demandes. Sans doute, les gens sont-ils mieux informés de l'existence et de l'efficacité de nos services. » La jeune femme

de 33 ans exerce ce métier depuis 2006. Pendant trois ans, elle avait auparavant effectué de la guidance budgétaire au sein du même établissement.

Lorsque la demande provient de personnes endettées, Laurence entame une procédure de médiation à l'amiable. Chaque jeudi matin, une permanence est ouverte pour un premier entretien dans son bureau où quelques dessins d'enfants viennent égayer l'austérité des lieux. La médiatrice exige ensuite que les gens reprennent eux-mêmes rendez-vous « afin de s'assurer de leur motivation. On ne peut obtenir de bons résultats si ce n'est pas le cas. On analyse alors toutes les charges courantes : loyer, taxes, dépenses énergétiques, de santé, de nourriture, l'abonnement téléphonique... et je tente d'équilibrer leurs dépenses ». Bien souvent, la travailleuse sociale est confrontée à des personnes s'infligeant des budgets très restrictifs. « Certains se contentent de manager à quatre pour 100 € par mois ! On est là pour leur donner des points de repère. Ils dépensent aussi parfois beaucoup en tabac, pour leurs animaux ou pour leurs loisirs. Mais tout ceci fait-il partie de la dignité humaine ? Je pense que oui. » Le métier exige aussi de la créativité et des compétences inattendues « Il faut parfois avoir des notions de plomberie, ou de mécanique pour proposer la meilleure solution aux médias. Si leur voiture tombe en panne, sera-t-il plus intéressant à long terme de réparer la pièce manquante ou de racheter un véhicule ? On s'adapte à chaque situation. Idem pour un indépendant qui a des cotisations en retard. Il faut faire comprendre aux autres créanciers qu'ils ont intérêt à accepter de recevoir plus tard leur argent, plutôt que jamais. »

VIVRE RELÈVE DE L'EXPLOIT

Parfois et selon le talent du négociateur, les créanciers acceptent de revenir sur les intérêts et les différentes pénalités « Le plus part du temps ce sont des hôpitaux. Les organismes qui octroient des crédits à la consommation refusent automatiquement. Ils savent que l'on n'a aucun pouvoir sur ce point en médiation à l'amiable et ils en profitent. Il y a d'ailleurs trop d'excès dans ce domaine. Je suis confrontée à des

Les loisirs font-ils partie de la dignité humaine ? Je pense que oui.

personnes avec 3 ou 4 crédits auprès de la même société ! »

Dans le cas d'un règlement collectif de dettes, le CPAS intervient sous mandat judiciaire. Les dettes ont l'avantage d'être figées dès que l'ordonnance est prononcée, pénalités et intérêts ne pouvant plus s'accumuler. Toutes les recettes sont en revanche bloquées sur un compte et un montant est attribué chaque mois, selon les besoins des personnes. Le reste sert à rembourser les dettes. « Ils doivent me demander la permission pour effectuer une dépense exceptionnelle. Lorsqu'ils ont besoin d'un nouvel aspirateur, on leur conseille de se servir d'un balai pendant un temps. C'est très infantilisant, j'en ai conscience. De plus, c'est une intrusion. Avec les questions d'argent on rentre dans l'intimité de la personne. On a connaissance de tous ses frais. On sait ce que les gens mangent, dans quels magasins ils se rendent. Ils sont amenés à nous dévoiler des choses que l'on n'a normalement pas à partager. »

Un montant insaisissable de 1069 euros minimum est toutefois défini légalement. « Vivre avec si peu relève de l'exploit » Malgré tout, beaucoup, soucieux d'honorer leur dette au plus vite, acceptent de recevoir un montant inférieur à ce seuil. « Certains travaillent sans doute au noir, pour compenser. Je ne devrais pas le savoir, mais je ne leur jette pas la pierre. Si ça permet de nourrir leurs enfants... »

DU CRÉDIT POUR PAYER LES FACTURES

Les montants des dettes peuvent être très variés, allant de quelques centaines d'euros à plusieurs centaines de milliers, tout comme le public très varié. « Contrairement aux idées reçues, on a beaucoup de salariés ou de retraités, et peu d'allocataires sociaux. J'ai même eu un médecin, qui, malgré ses confortables revenus, ne pouvait plus rembourser les emprunts liés à ses études. » La nature des dépenses a, elle aussi, évolué. « Il y a quelques années, on voyait beaucoup de crédits à la consommation pour acheter une TV ou une chambre à coucher. Aujourd'hui, ces crédits « conso » sont ouverts pour payer des factures. » Malgré la difficulté des situations auxquelles Laurence peut être confrontée, elle reste enthousiaste sur sa fonction : « C'est très riche humainement. Parfois, des complicités se créent. On reste des assistants sociaux après tout. Cela demande du respect de notre part. Et quelle satisfaction d'arriver au terme d'une longue procédure ! Les gens ont repris le contrôle de leur vie et ils en sont fiers. Là, on se rend compte que notre travail a servi à quelque chose. »



Laurence Liesnard, médiatrice de dettes à Rochefort depuis 2006 © Julien Collinet



Et si on commençait par mieux répartir les ressources ? Financité magazine