

Moins de dettes plus de vie!  
Programme cantonal vaudois de prévention contre le  
surendettement : bilan après 7 ans d'expérience

*Dossier préparé par Adrien Vaucher, chef de projets, Unité prévention, appui social et insertion  
Section Aide et insertion sociales, Service de prévoyance et d'aide sociales du Canton de Vaud*

*Septembre 2013*

**Avertissement:** Le contenu des «dossiers du mois»  
de l'ARTIAS n'engage que leurs auteur-es

## RESUME

La problématique du surendettement est préoccupante puisqu'elle touche un grand nombre de ménages en Suisse. Ses conséquences sont négatives tant sur la situation individuelle du ménage concerné et son entourage que pour la collectivité. Pour lutter contre ce phénomène, dans le canton de Vaud depuis 2007, un programme de prévention a été mis en place. Le programme offre une palette d'actions de prévention adressée «*tout public*» et à des publics cibles identifiés comme particulièrement vulnérables (jeunes, nouveaux chômeurs et nouvelles familles). Après 7 ans d'expérience il s'agit d'en dresser son bilan et ses perspectives pour l'avenir.

## RIASSUNTO

La problematica del sovraindebitamento è preoccupante perché riguarda un grande numero di economie domestiche in Svizzera. Le sue conseguenze sono negative tanto per l'economia domestica toccata e il suo ambiente che per la collettività. Per lottare contro questo fenomeno, nel Canton Vaud, dal 2007 è stato attivato un programma di prevenzione. Il programma offre una paletta di azioni di prevenzione a tutti e a pubblici mirati identificati come particolarmente vulnerabili (giovani, nuovi disoccupati, giovani famiglie). Dopo 7 anni di esperienza si tratta di disegnarne il bilancio e le prospettive per il futuro.

## 1. Introduction

Dans le canton de Vaud, le Département de la santé et de l'action sociale (DSAS) et le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) se sont saisis en 2007 de la problématique du surendettement en déployant un dispositif spécifique. Pour répondre à la complexité et à l'ampleur de ce phénomène, la politique cantonale axe son intervention sur deux volets. Le premier, d'ordre préventif, composé d'actions adressées au «*tout public*» et à des publics cibles identifiés comme particulièrement vulnérables (jeunes, nouveaux chômeurs et nouvelles familles). Le second, d'ordre curatif, comprend un ensemble d'actions dont l'objectif prioritaire est l'assainissement financier. Nous nous concentrerons, ici, uniquement sur l'aspect préventif qui présente les éléments les plus originaux. Par ailleurs, une évaluation a été réalisée en 2012 qui nous permet de pouvoir dresser le bilan de cette expérience.

Après un rappel de la problématique et la genèse du programme, nous présenterons les différentes prestations qui constituent le programme de prévention et dresserons, finalement, un bilan après 7 ans de cette expérience.

## 2. Problématique

En comparaison européenne<sup>1</sup>, les ménages suisses empruntent relativement peu. Avec 18.2% de sa population, soit 1'340'000 personnes, la Suisse se situe parmi les pays avec le plus faible taux de personnes vivant dans des ménages ayant des crédits ou emprunts (sans prise en compte des hypothèques sur le logement principal). En revanche, si l'on se penche sur les situations où les emprunts sont problématiques, la Suisse passe de la 27<sup>ème</sup> position du classement européen pour les dettes en général à la 10<sup>ème</sup> place du classement. En Suisse, 7.7% de la population, soit 570'000 personnes, vit dans un ménage avec des découverts ou des arriérés de paiement critiques<sup>2</sup> et 3.3% de la population, soit 240'000 personnes, vit dans un ménage à risque d'endettement sévère<sup>3</sup>. Ainsi, l'on peut interpréter ces données de la manière suivante : si les Suisses empruntent relativement peu en comparaison avec leurs voisins européens, lorsqu'ils empruntent, les risques d'endettement non maîtrisé (ci-après surendettement<sup>4</sup>) sont relativement élevés. On est donc loin du cliché qui représente les Suisses comme des consommateurs prudents et bons payeurs.

Les conséquences sociales sont importantes : pauvreté, incapacité à (re)trouver un logement, démotivation au travail, perte d'emploi, affaiblissement des liens sociaux, difficultés familiales, maladie, etc. Les personnes en situation de surendettement rencontreraient également des difficultés à se projeter dans l'avenir et à élaborer des

---

<sup>1</sup> Office fédéral de la statistique, *Situations d'endettement par rapport aux crédits et arriérés de paiement, Analyses complémentaires*, Neuchâtel, Juin 2013. Les données concernent l'année 2008.

<sup>2</sup> «*Présence de découverts bancaires ou arriérés de paiement pour un montant supérieur aux deux tiers du revenu disponible mensuel total du ménage*». OFS 2008.

<sup>3</sup> «*Présence cumulée d'au moins un crédit et de découverts bancaires ou arriérés de paiement critiques. Il indique une situation d'endettement potentiellement à risque*». OFS 2008.

<sup>4</sup> Nous utilisons le terme de surendettement lorsque les engagements financiers sont supérieurs à la fortune et aux surplus du budget prévisibles dans un délai raisonnable. La personne dans cette situation est incapable de rembourser ses dettes.

projets personnels. Ainsi, plus qu'un facteur d'exclusion, le surendettement est un frein à l'insertion.

Ces conséquences individuelles ont pour corollaire des charges importantes pour la collectivité. S'il est difficile de quantifier l'impact de cette problématique sur le budget social ou celui de la santé, les répercussions sur les recettes fiscales sont importantes. En effet, lorsque l'on se penche sur la nature des dettes des 696 ménages qui ont consulté les services d'assainissement dans le canton de Vaud en 2012, on constate qu'une écrasante majorité de dossiers comprend des arriérés d'impôts (77%) et que le montant des dettes fiscales représente environ 35% du montant total des dettes.

### 3. Genèse du programme

C'est pour lutter contre cette problématique préoccupante que le programme de prévention contre le surendettement a été mis en place. Sa construction a pu se faire grâce à un contexte favorable, une volonté politique forte et de manière pragmatique, soit avec des acteurs déjà actifs dans le domaine.

L'entrée en vigueur de la Loi sur l'action sociale vaudoise au 1er janvier 2006 a favorisé le déploiement d'actions sociales régionales sur le plan cantonal puisque la nouvelle loi incitait financièrement les régions à demander une inscription dans le catalogue cantonal de leurs prestations. Dès 2005, avec anticipation, plusieurs demandes ont été déposées pour des actions de prévention, trois concernaient la prévention du surendettement. Les décideurs politiques ont accepté une inscription au catalogue des prestations cantonales à la condition qu'un programme d'envergure cantonal puisse être mis en œuvre dès 2007 privilégiant les actions ciblant les situations peu détériorées. Les débats parlementaires sur cette problématique ont également joué un rôle dans cette décision. En effet, en 2002 le postulat de M. Jacques Chollet demandait le renforcement des moyens de lutte contre le surendettement de la personne et des ménages privés.

2006 a été une année pilote. Elle a permis de définir, entre les régions déjà actives sur la problématique, les publics cibles du programme (jeunes adultes au bénéfice du RI, nouvelles familles et nouveaux chômeurs). Des séances d'information-sensibilisation ont été organisées pour ceux-ci. Une action de prévention (accompagnement individuel par bénévole) a étendu son champ d'action et des cours de gestion de budget mis en place.

Les expériences pilotes ont permis de baliser plus précisément les actions à déployer dès 2007. Le programme a également été complété par des actions de prévention primaire à l'attention des jeunes en instaurant un partenariat entre le DSAS et le DFJC sur le programme.

Depuis son lancement formel en 2007, le programme a évolué, ses actions se sont développées et affinées. Les partenaires fondateurs sont encore tous présents dans le programme actuel ce qui a favorisé son développement rapide et concerté.

#### Principales étapes

- 2005-2006 : Décision politique de financement, expérience pilote
- 2007 : Lancement formel du programme
- 2011-2012 : Évaluation (mandat confié à l'externe)
- Dès 2013 : Cycle de nouvelles réflexions, pistes d'améliorations

#### Objectifs généraux

- Informer et sensibiliser à la problématique de l'endettement et à la nécessité d'adapter son budget en cas de modification de charge ou de revenu.
- Inciter les personnes confrontées au surendettement à faire appel aux organismes auprès desquels ils pourront trouver aide et conseil.

## 4. Présentation du programme de prévention vaudois

Pour présenter les actions principales du programme actuel, nous nous basons sur les résultats d'une évaluation du programme, sur les données que nos partenaires nous transmettent régulièrement dans le cadre de leur suivi, notamment en termes de mesure d'efficacité des actions ainsi que sur nos observations lors de nos déplacements sur le terrain.

### 4.1 Communication et hotline Info budget

Les actions de communication du programme consistent en des campagnes d'affichage dans les transports publics et des publications dans la presse vaudoise ainsi que des flyers transmis au réseau médico-social susceptible d'orienter ses usagers vers l'action adaptée à leur situation. Le site Internet de l'Etat de Vaud informe également sur les différentes actions du programme et transmet des informations pratiques. Depuis 2007, une brochure gratuite «*Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*» est également distribuée auprès des différents partenaires.

La communication au grand public invite la population à contacter la permanence téléphonique Info budget. Ce numéro gratuit est la porte d'entrée principale dans le dispositif. Cette action vient compléter depuis 2009 le programme. Sa mise en place est concomitante avec la coordination cantonale des organismes d'assainissement financier.



#### **INFO BUDGET : La campagne d'affichage grand public**

Sous la coordination de Caritas-Vaud, la permanence est assurée par des répondants qui travaillent dans des organismes d'assainissement financier (UNAFIN, CSP et Caritas) et la Fédération romande des consommateurs (FRC) en renfort. Leur rôle est de répondre à des questions simples et, cas échéant, d'orienter les appelants vers la bonne action du programme, mais surtout vers les services sociaux pour un accompagnement professionnel (centres sociaux régionaux et services d'assainissement).

Une application informatique permet de capter systématiquement des informations pour chaque appel (plus de 1'000 par année), elle est également dotée d'un réservoir important de questions-réponses utile pour le répondant. Elle garantit également une certaine harmonie dans les réponses données.

Les appelants d'Info budget sont dans une grande majorité des cas dans une situation d'endettement critique et de surendettement. 67% des appelants sont orientés vers des services sociaux professionnels : plus de la moitié des

appelants sont orientés vers les organismes d'assainissement financier (51.6%) et 15.4% vers les centres sociaux régionaux. Ainsi, nous constatons que lorsque les personnes décident de demander de l'aide, elles sont déjà dans des situations critiques. Il paraît ainsi difficile d'atteindre par ce biais un public dans une situation saine ou légèrement problématique.

## 4.2 Actions destinées à des publics vulnérables

Les publics cibles ont été définis dès le lancement du programme. Il s'agit de populations identifiées comme particulièrement vulnérables quant à la problématique du surendettement, soit les jeunes, les nouvelles familles et les nouveaux chômeurs. Les changements de vie ont des répercussions sur le budget des personnes.

### 4.2.1 Jeunes

Les jeunes sont exposés au surendettement, d'une part par des comportements à risque qui se mettraient en place dès l'adolescence<sup>5</sup>. Quelques achats «*coups de cœur*» à crédit peuvent suffire à faire perdre la maîtrise de leur petit budget. D'autre part, lorsqu'ils quittent le domicile parental, les jeunes doivent assumer de nouvelles dépenses importantes (logement, voiture, téléphone, Internet, redevance de réception). Selon différentes sources, on estime que les personnes qui consultent les spécialistes du surendettement sont environ 80% à avoir contracté leurs dettes avant 25 ans. Trois actions sont spécifiquement dédiées à ce public :

#### *a. Parler d'argent pour prévenir le surendettement : actions en milieu scolaire*

Sous l'égide du Centre social protestant Vaud, des actions de prévention en milieu scolaire ont été mises en place dans les établissements post-obligatoires du canton (écoles professionnelles, gymnases et OPTI). Fin 2012, on estimait qu'environ 10'000 jeunes en formation dans le canton avaient bénéficié de cette action de prévention soit 500 classes.

Les objectifs de cette action de prévention de niveau primaire sont les suivants :

- Permettre aux jeunes d'acquérir les notions et la compréhension nécessaires afin d'éviter de tomber dans les pièges de la société de consommation et ainsi améliorer la capacité de faire des choix et d'accéder à leur autonomie.
- Sensibiliser les jeunes aux aspects multiples de l'argent et de sa gestion, ainsi qu'à la problématique de l'endettement non maîtrisé, des poursuites et du surendettement, en montrant les pièges de certains moyens de paiement.
- Présenter et mettre en pratique des budgets.
- Démultiplier et pérenniser l'intervention préventive, en impliquant, sensibilisant et formant les personnes qui entourent les jeunes visés (enseignants, médiateurs, animateurs, etc.).

Les actions en milieu scolaire se divisent en trois moments clés. Premièrement, les enseignant-es sont sensibilisés au thème de l'argent par les expert-es du CSP. Puis, intervient une phase interne à l'école durant laquelle les enseignant-

---

<sup>5</sup> Doudin, P.-A., Curchod, D., Ramel, S. & Curchod, P. (2009). *Rapport d'expertise sur le programme de prévention du surendettement chez les jeunes par le CSP*, Lausanne, HEP.



es transmettent la sensibilisation aux élèves de leurs classes. Enfin, le CSP réinvestit l'école en animant un atelier auprès des élèves.

Sur le plan pédagogique, les ateliers auprès des jeunes sont interactifs, ludiques et portent sur des aspects concrets, au plus proche de leur réalité. Les animations sont illustrées par les histoires d'argent de personnages fictifs. Leurs aventures financières diamétralement opposées, une gestionnaire et un flambeur, permettent de libérer la parole sur l'argent en classe.



#### b. Diffusion d'une information large par le site CIAO

Depuis le début du programme, le canton participe au financement du site CIAO qui offre une information large sur les questions d'argent pour les pré-adolescents et adolescents romands. CIAO consacre une rubrique complète «Argent» qui diffuse des informations sur l'argent, le budget, la consommation, les dettes et les poursuites. Les pages «Exemple de budget» (où figure un exemple de budget à télécharger), «A quoi sert l'argent?» et «Budget: pourquoi? A quoi cela sert-il?» sont les plus consultées. Les jeunes ont également la possibilité de poser des questions individuelles de manière anonyme, simple et rapide sur un forum. Les réponses sont préparées par les professionnels du CSP Vaud. La rubrique Argent comptabilise plus de 40'000 vues en 2012, ce qui représente une augmentation par rapport aux 37'000 vues de 2011. Depuis 2013, les jeunes peuvent accéder au site et poser leurs questions de manière aisée par une application pour smartphones et tablettes.

CIAO a été évalué en 2012<sup>6</sup>. Les résultats montrent que le site est très apprécié et que les jeunes font confiance aux informations et réponses qu'il dispense.

#### c. La méthode du théâtre-forum pour informer et sensibiliser les jeunes bénéficiaires du Revenu d'Insertion

La technique du théâtre-forum est utilisée pour les Jeunes adultes en difficulté (JAD), soit les 18-25 ans bénéficiaires du Revenu d'Insertion (RI) qui suivent pour la plupart une mesure d'insertion sociale. Depuis le début du programme cette action est coordonnée par l'Unité d'assainissement financier du Service social de la Ville de Lausanne.

<sup>6</sup> Evaluation dans le cadre du projet *La prévention du tabagisme sur Internet auprès des jeunes en Suisse romande sur le site ciao.ch* financé par le Fonds de prévention du tabagisme, décision n°08.006 444. Eva Fernandez, Anne Dechambre et Benoît Gavillet.

Les JAD ont été identifiés dès la mise en place du programme comme public cible puisque d'une part, ces jeunes n'ont pas accès aux actions en milieu scolaires décrites ci-dessus et que d'autre part, ils peuvent être considérés comme particulièrement vulnérables puisque cette population est fréquemment endettée voire surendettée.

Le déroulement de l'action comprend, comme pour les actions en milieu scolaire, une phase préparatoire. C'est le prestataire de la mesure qui transmet une première information, discute du budget avec le jeune et lui remet une brochure d'information ; l'action peut ainsi avoir lieu au moment le plus opportun dans le parcours du jeune. Au lancement du programme cette action était obligatoire pour tous les jeunes de 18-25 ans, inscrits en mesure ou non ; l'expérience a démontré que l'introduction de la phase préparatoire provoquait davantage d'intérêt de la part du jeune.

La seconde phase est l'illustration théâtrale animée par la troupe de professionnels Le Caméléon. Des apports théoriques sont intégrés au spectacle par des bénévoles de la FRC.

Les résultats en termes de satisfaction des participants sont très positifs 86% des 174 participants ont trouvé la séance très utile ou utile.

Un projet est en cours pour adapter le spectacle aux jeunes sourds.

#### **4.2.2. Nouvelles familles**

La naissance d'un enfant occasionne de nouveaux frais matériels comme la poussette, les couches, les habits, etc. mais aussi des frais pour une solution de garde, qui peuvent être élevés. Dans certaines situations, la naissance ouvre des droits à des aides sociales financières qu'il est possible d'obtenir uniquement si la demande est faite (subside LAMal, prestations complémentaires familles, RI, aide individuelle au logement, ...).

Pour atteindre les nouvelles familles concernées, des stands sont mis en place au sein d'un autre espace de prévention, soit les consultations Petites enfances<sup>7</sup>. Cette action est animée par des assistants sociaux de l'UNAFIN, de Caritas et des bénévoles de la FRC.

Les consultations offrent un cadre propice à la prévention du surendettement. Les nouvelles familles sont approchées individuellement pour parler du budget. C'est l'occasion de leur transmettre des brochures et des fiches thématiques en fonction de leur situation et, cas échéant, de les orienter vers les services sociaux compétents.

Les thématiques traitées lors de ces stands sont souvent multiples. En 2012, les discussions les plus fréquentes portaient sur le budget à équilibrer (29%), le droit à d'éventuelles aides (26.5%) et les impôts (20%). Une quarantaine de stands a lieu chaque année, ils permettent à près de 300 familles d'avoir un entretien avec une assistante sociale.

#### **4.2.3. Nouveaux chômeurs**

La perte d'un emploi occasionne une diminution importante de revenu. Les nouveaux chômeurs doivent modifier leur budget puisqu'ils subissent une perte

---

<sup>7</sup> Les espaces de prévention Petites enfances font partie du « Programme cantonal de promotion de la santé et de la prévention primaire en faveur des enfants de 0 à 4 ans et de leurs parents ».



dans la plupart des cas de 20% à 30% de leurs revenus antérieurs. Ils doivent également faire face au délai d'attente qui peut durer jusqu'à trois mois si la personne est sanctionnée en raison d'une démission ou qu'elle est nouvellement diplômée.

Une expérience pilote a été conduite en 2012 pour que les nouveaux chômeurs lausannois soient sensibilisés à la problématique à la sortie de la séance d'information collective sur l'assurance-chômage. L'expérience a démontré que le moment n'était pas opportun puisque les nouveaux chômeurs convoqués à cette séance n'étaient pas disponibles pour échanger au sujet de leur budget. En effet, lors du premier contact avec l'ORP, il est légitime que les préoccupations soient focalisées sur les objectifs de la séance, soit les prestations LACI et le suivi ORP. Cette configuration a été remplacée par une sensibilisation des conseillers ORP lors d'une séance annuelle. Cette approche semble davantage porter ses fruits puisque c'est le conseiller ORP lui-même qui transmet l'information si besoin au nouveau chômeur lors des entretiens mensuels, notamment en l'orientant vers la ligne Info budget.

#### **4.2.4. Pour la population en situation critique : cours collectifs de gestion du budget et accompagnement individualisé**

Comme annoncé en introduction, certaines actions ne sont pas ciblées sur des publics cibles, mais s'adressent à toute la population vaudoise qui souhaite avoir un soutien gratuit dans la gestion de son budget.

Il s'agit d'actions à portée davantage curative que celles présentées ci-dessus car dans une grande majorité de cas, les situations financières des demandeurs sont déjà péjorées. Nous restons cependant dans le champ de la prévention puisque les situations traitées ne sont pas des situations de surendettement.

##### *a. Cours collectif de gestion de budget*

Les cours de gestion de budget visent à transmettre aux participants des outils et des compétences pour la gestion de leur budget ainsi que la gestion de leur courrier et de leur administration selon un dispositif pédagogique centré sur l'apprentissage collectif. Les cours se déroulent sur 5 ou 6 modules d'une demi-journée. Une douzaine de sessions ont lieu chaque année. Les résultats de satisfaction et d'auto-évaluation des connaissances par les participants sont très satisfaisants. Les formations sont animées par des formateurs d'adultes certifiés. Nos partenaires pour cette action d'envergure cantonale sont Corref (Lausannois et couronne) et Caritas Vaud (autres régions).

Il est à relever que le public qui s'inscrit à cette formation est dans plusieurs régions du canton majoritairement bénéficiaire du RI. Ces personnes ont été orientées par leur assistant social et il s'avère que les besoins des participants peuvent être sensiblement différents d'un public à l'autre. Dans une majorité de situations le public non-RI dispose de davantage de connaissances concernant le budget et la gestion administrative et d'une plus grande expérience en tant que salarié. La motivation peut également s'avérer différente entre les deux publics (démarche volontaire ou inscription par un assistant social). Des 2013, des sessions spécifiques sont prévues pour les bénéficiaires du RI.

## *b. Accompagnement individualisé par un bénévole*

Deux actions de prévention permettent à la population de recevoir un appui personnalisé pour leur budget.

Le conseil en budget de la FRC est une intervention brève, le plus souvent le temps d'un seul entretien, elle permet d'établir le budget du ménage et d'indiquer les postes clés d'un budget à adapter à une modification de charge et/ou revenus. Les personnes qui sollicitent la FRC pour le conseil proviennent d'horizons divers. Les familles représentent 2/3 des situations. Les conseillères en budget remarquent que dans certains ménages, même si les revenus semblent confortables, les compétences pour gérer et planifier le budget manquent. Les motifs des consultations sont externes (événement de vie, revenus insuffisants) et internes (compétences de gestion). Trois mois après le conseil, les bénéficiaires sont contactés par téléphone par les bénévoles. Selon les résultats, très positifs, les conseils ont permis par exemple de mettre en place des systèmes de classement, de discuter d'argent en famille ou de régler des dettes. Le nombre de conseils financés par le programme est en augmentation ces dernières années. En 2013, il est prévu d'offrir 80 conseils.

A l'instar du conseil en budget, l'action de prévention Tout compte fait de Caritas Vaud offre un soutien individualisé par un bénévole. L'action est cependant plus longue et plus intensive puisque le suivi dure 6 mois (renouvelable une fois) à raison d'une rencontre hebdomadaire d'une heure maximum. Dès lors, elle s'adresse à un public en plus grande difficulté. Tout Compte fait est l'action la plus curative de tout le programme de prévention. Le travail consiste en un accompagnement technique (acquisition de connaissances dans la gestion du budget et administrative) mais il porte aussi sur un accompagnement social (remobilisation des compétences, reprise de confiance en soi, sollicitation du réseau). En 2013, 50 ménages bénéficient de cette action.

Les bénévoles sont encadrés une coordinatrice professionnelle afin de garantir la qualité des prestations fournies et le respect du mandat. Elle intervient en amont en évaluant chaque nouvelle demande, elle conduit le premier entretien afin de fixer le cadre et les objectifs. La coordinatrice se tient à disposition du bénévole pour toute question ou difficulté. Tous les trois mois environ les tripartites sont renouvelées, elle participe également au bilan final. En parallèle, elle anime des séances d'analyse de pratiques pour les bénévoles et met en place des formations<sup>8</sup>.

L'accompagnement se distingue d'un accompagnement social professionnel. L'accent est mis sur l'autonomie et l'apprentissage du bénéficiaire. Par exemple, c'est le bénéficiaire qui va négocier directement avec le créancier, pas le bénévole. Le bénévole pourra en revanche lui donner des conseils sur la stratégie à adopter ou relire sa lettre. Les résultats sont concluants. De nombreuses personnes ont pu ainsi éviter de recourir à des services professionnels.

---

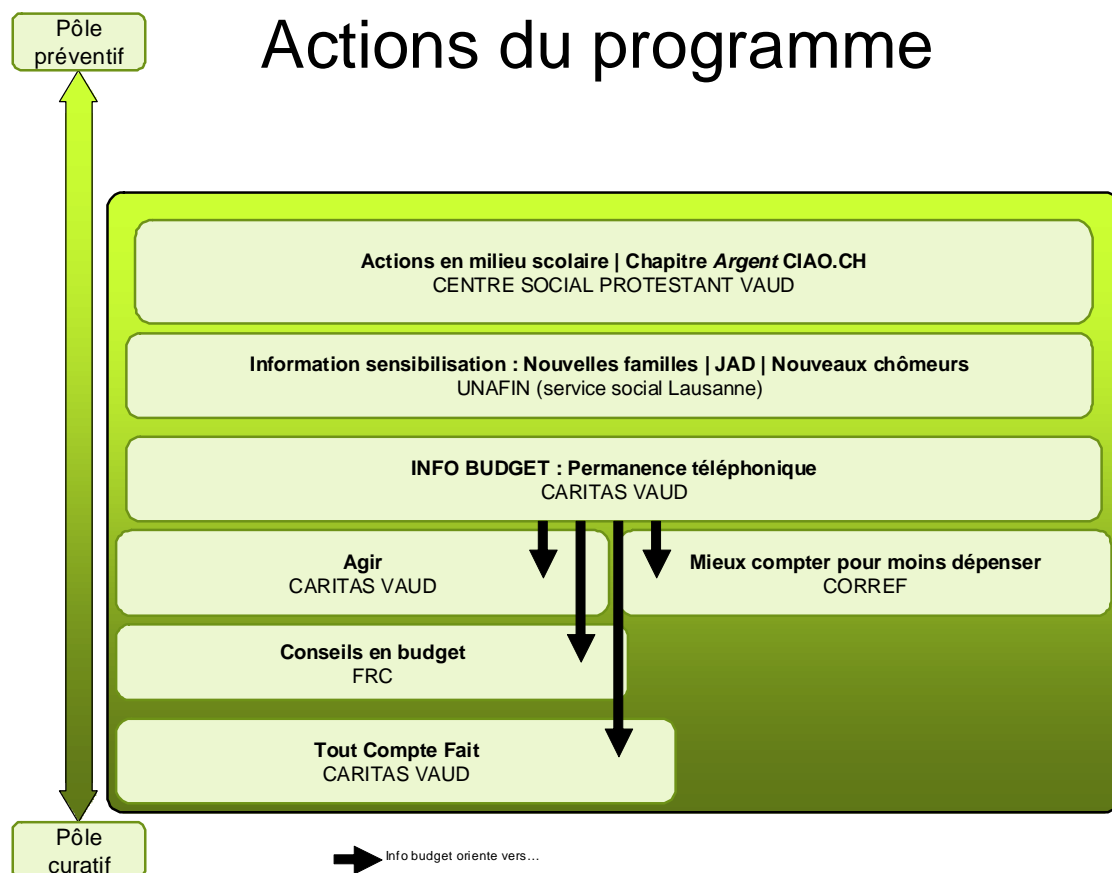
<sup>8</sup> Les bénévoles suivent une journée de formation «*Introduction à l'engagement bénévole*» organisée par Caritas Vaud, Pro Senectute Vaud et la Croix Rouge Vaudoise. Ils suivent également des formations internes à Caritas Vaud.

### Portrait de Christine, mariée deux enfants

Christine travaille comme infirmière à temps partiel et son époux comme éducateur, ils sont arrivés il y a cinq ans en Suisse du Québec. Le couple éprouve des difficultés à gérer son budget et a contracté plusieurs dettes (loyer, leasing, carte de crédit), notamment en raison d'incompréhensions du système LAMal à leur arrivée en Suisse et d'erreurs non contestées concernant le calcul de l'impôt à la source. Elle disait être «*complètement sous l'eau*» et «*totalelement dépassée*». Le suivi par la bénévole a permis de mettre en place un système de classement, de rembourser des dettes, d'avoir davantage confiance en elle et d'avoir pu répartir la gestion administrative et budgétaire au sein du couple. Depuis l'accompagnement de Tout Compte Fait, le couple a pu régler les arriérés de leasing, plus de la moitié de leur dette pour le loyer (3'000.- sur 5'700 francs) et annulé certains contrats superflus (protection juridique, garde d'enfants durant les vacances). La séance tripartite a permis de poser des objectifs pour la suite comme le suivi régulier des frais variables, l'assainissement des dettes et l'utilisation de l'e-banking. Elle dit être pleinement satisfaite de l'accompagnement de la bénévole.

### Le point de vue de la coordinatrice

Selon Anne-Gaëlle Masson, coordinatrice de Tout Compte Fait « *L'accompagnement par un bénévole est plus souple qu'un suivi professionnel. Dans la situation décrite ci-dessus, Christine n'aurait pas osé frapper à la porte d'un service social de par sa profession. Avec ce type d'accompagnement, il y a une solidarité et une confiance réciproque qui s'installent. Le bénévole a plus de flexibilité sur les horaires qu'un service social. Les méthodes utilisées peuvent être ajustées à chaque situation. Lorsque j'attribue les situations aux bénévoles, je tiens toujours compte des synergies entre bénéficiaires et bénévoles. Pour Christine, c'était un plus que la bénévole soit étrangère car elle aussi avait rencontré des incompréhensions lors de son arrivée en Suisse avec ses papiers.* »



## **5. Bilan général et perspectives**

Pour conclure, le bilan que nous dressons ci-après présente succinctement les résultats de l'évaluation du programme ainsi que nos constats pour en dégager les perspectives.

### **5.1. Résultats de l'évaluation :**

L'évaluation du programme conduite en 2012 a mis en évidence les forces du programme.

- Le programme émane d'une volonté politique forte.
- Sa construction s'est faite de manière pragmatique, soit avec les prestations existantes. Elle a permis de réunir des acteurs différents collaborant sur un projet commun.
- Son démarrage et son développement ont pu se faire de manière rapide.
- Le dispositif a fait l'objet d'une importante promotion.
- Le programme inclut des actions de prévention auprès des adolescents qui ont développé une collaboration forte entre deux départements (DSAS et DFJC).

Les faiblesses relevées par les évaluateurs sont les suivantes :

- La prévention primaire reste trop limitée tout comme la communication vers le grand public.
- Le nombre de bénéficiaires des actions (hors action en milieu scolaire) est relativement faible.
- Le coût de certaines mesures est élevé (coût/efficacité)

Les évaluateurs recommandent d'évoluer vers une architecture plus complète et mieux maîtrisée prenant en compte les besoins de l'ensemble de la population du canton en travaillant sur trois axes que nous avons retenu.

#### **5.1.1. Axe des prestations**

L'évaluation a mis en évidence l'importance de cibler en priorité les jeunes qui, comme l'ont montré les différentes études, constituent un public à risque et pour lequel les conséquences d'un endettement sont particulièrement importantes. Dès lors, il est prévu de développer des actions spécifiques visant le public des 16-25 ans.

Par ailleurs, les évaluateurs ont fait des remarques afin d'optimiser certaines prestations existantes. Ainsi, les durées de certaines actions ont été cadrées pour des raisons de coûts et des discussions concernant leurs publics cibles sont toujours en cours. Nous avons également décidé de renforcer le rôle d'Info budget comme porte d'entrée principale du dispositif.

#### **5.1.2. Axe des publics cibles et de la détection précoce**

La problématique des situations à risque doit être traitée dans une réflexion plus globale. Il s'agirait d'étendre les actions ciblées vers d'autres publics à risque. Nous envisageons notamment de collaborer avec d'autres services de l'Etat pour informer leurs collaborateurs sur le programme afin qu'ils détectent les situations et leur transmettent éventuellement des flyers pour Info budget.

### **5.1.3. Axe de la gouvernance**

Pour assurer un meilleur pilotage du programme, les actions de prévention ont été redéfinies par des fiches descriptives, des conventions et des bilans annuels allégés avec nos partenaires. Nous avons également mis en place une nouvelle gouvernance qui distingue les responsabilités managériales des responsabilités opérationnelles. Elle a permis la création d'un comité de pilotage interne à l'Etat (DSAS et DFJC) ainsi que de plusieurs groupes de travail (Jeunes actions en milieu scolaire, Jeunes hors actions en milieu scolaire, Partenariat et communication).

## **5.2. Autres perspectives**

### **5.2.1. Difficultés à évaluer l'impact d'action de prévention**

L'amélioration des actions est aussi une préoccupation centrale des décideurs politiques puisque ces derniers nous ont demandé de leur fournir, tant que possible, une évaluation relative du désendettement effectif des bénéficiaires suivis dans le cadre du programme. Nous avons constaté qu'il n'est pas aisé de prendre les bonnes décisions pour améliorer les prestations puisqu'il est particulièrement délicat de mesurer l'efficacité d'actions de prévention. En effet, comment mesurer l'impact d'une action isolée sur la situation d'une personne compte tenu que le parcours de celle-ci est évolutif et que des événements de vie, autres que l'action de prévention, peuvent affecter positivement ou négativement la situation de la personne ? Certaines actions sont brèves (conseil en budget, actions en milieu scolaire, information-sensibilisation) d'autres sont de moyennes durées et intensives (accompagnement par des bénévoles, cours de gestion de budget, ...). D'autres actions s'adressent à des publics captifs (actions en milieu scolaires, nouvelles familles, ...) et pour d'autres les publics sont volatiles et anonymes, surtout pour la permanence téléphonique Info budget.

Pour répondre à ce besoin, nous avons opté pour une méthode de suivi adaptée à la spécificité de chaque action pour que nous puissions mettre en œuvre les améliorations les plus pertinentes. Par exemple, il est plus probant et proportionné de contacter un bénéficiaire après un accompagnement intensif par tout compte fait pour en mesurer son efficacité qu'après une action de prévention à l'école brève.

### **5.2.2. Synergies entre les volets préventif et curatif du dispositif**

Le programme de prévention doit être intégré de manière pertinente avec son pendant, le volet curatif du dispositif. C'est pourquoi, nous travaillons actuellement à la mise en place d'un fonds pour permettre aux ménages surendettés de bénéficier d'un prêt pour favoriser les négociations avec les créanciers à l'instar de l'expérience neuchâteloise<sup>9</sup>. Le fonds est pour nous indispensable pour la bonne marche du dispositif global puisque, nous l'avons vu avec Info budget, il est particulièrement difficile de sensibiliser et d'atteindre la population avant qu'il ne soit trop tard. Ainsi, nous devons œuvrer à augmenter les chances pour assainir davantage de situations de ménages (sur)endettés. Nous souhaitons saisir l'occasion de la mise en place du fonds pour préciser les

---

<sup>9</sup> *Fonds de désendettement et de prévention à l'endettement du canton de Neuchâtel*, dossier du mois d'avril 2012, ARTIAS.

processus de travail des acteurs en définissant des critères d'accès et en priorisant certaines situations. A ce sujet, nous analysons s'il n'est pas pertinent que certaines catégories de bénéficiaires d'aides sociales endettés puissent être orientés immédiatement dès qu'une certaine autonomie financière est retrouvée vers le fonds pour bénéficier d'un prêt afin d'éviter que leur situation ne devienne un frein à l'insertion.

## **Remerciements**

L'auteur tient à remercier tous les partenaires du programme, en particulier celles et celui qui ont contribué à la rédaction de cet article : Olivier Cruchon (responsable UNAFIN), Christine Dupertuis (CSP Vaud) et Anne-Gaëlle Masson (coordinatrice Tout compte fait).