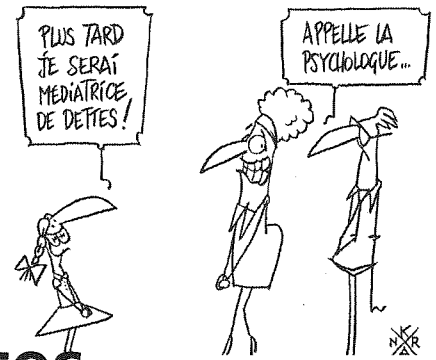


Dossier



La médiation de dettes, une vocation précoce ?

Dans certaines hautes écoles, la formation d'assistant social compte des heures consacrées à la problématique du surendettement. Une manière de coller aux réalités de terrain, ainsi qu'aux opportunités professionnelles qui pourraient s'offrir aux étudiants.

Julie Lenaerts est économiste de formation et enseignante à la Haute École en Hainaut. Pour la deuxième année consécutive, elle donne le cours intitulé « Surendettement » en BAC2 assistant social. Mais le cours existe depuis quelques années : « *Auparavant, ce cours de 25 heures était donné par un assistant social qui insistait davantage sur le travail social. Pour ma part, j'ai imprimé, vu ma formation, une orientation plus économique à cet enseignement. C'est assez flagrant que les étudiants qui abordent mon cours sont assez réticents à parler d'argent; cela reste un sujet tabou. Il faut donc dédramatiser le sujet, aborder la question de l'argent de manière neutre, mais aussi comme un instrument à gérer, qu'il ne faut pas laisser de côté, sous peine d'accumuler les difficultés. Après un test sur les profils, où les étudiants se situent en tant que consommateurs, on aborde la question du surendettement en termes chiffrés, les différents types de dettes que l'on retrouve dans les dossiers, les types de crédits disponibles sur le marché. On situe aussi les acteurs : créanciers, débiteurs. J'aborde également la question des procédures de recouvrement en cas de défaut de paiement, la médiation de dettes amiable et le règlement collectif de dettes.* »

Le cours étant obligatoire, les étudiants sont donc sensibilisés à ces questions, mais Julie Lenaerts reconnaît que ces derniers sont plutôt réticents lorsqu'on évoque avec eux la possibilité de devenir médiateurs de dettes. « *La question de l'argent est un frein, mais aussi le statut de médiateur entre les créanciers et les débiteurs. Le fait qu'il soit un intermédiaire qui doit faire droit aux intérêts des deux parties les chiffonne. Ils sont davantage attirés par la relation d'aide, l'accompagnement, l'écoute. Mais chez quelques-uns, le fait d'avoir reçu cette première approche en BAC2 leur ouvre des perspectives et suscite leur intérêt.* »

Intérêt subsidiaire de ce cours dans le programme : le fait que selon Julie Lenaerts, les étudiants sont très peu au fait des questions budgétaires, ignorants des engagements qu'ils prennent en matière d'abonnements de téléphonie mobile, de cartes de fidélité de grands magasins, liés à des ouvertures de crédit. « *Ce*

cours les intéresse personnellement et il arrive à point nommé, même si on se dit qu'il devrait être donné plus tôt dans leur cursus, dès le secondaire. »

Un premier choix ?

Elkhadiri Noufissa est étudiante en 3^e baccalauréat d'assistant social à la Haute École libre de Bruxelles Ilya Prigogine. Sa situation est un peu particulière, car elle suit cette formation en cours du soir tout en continuant à travailler à plein temps au CPAS d'Uccle. Lorsqu'en BAC2 elle doit trouver un stage, elle fait une première demande auprès du service dans lequel elle travaille qui n'aboutit pas. Elle est alors orientée vers le service de médiation de dettes du même CPAS, dirigé par Geneviève De Decker.

La jeune stagiaire explique : « *Je ne connaissais pas du tout cette activité de la médiation de dettes, donc je n'y ai pas songé spontanément. Le cours qui est dispensé dans ce domaine à l'école l'est seulement en BAC3. C'est dommage qu'il arrive si tard dans le cursus. Cela étant, c'est une matière qui n'est pas évidente, plusieurs étudiantes stagiaires dans ce type de service m'ont fait part de grandes difficultés face à la technicité des dossiers. Le vocabulaire (créanciers, débiteurs), les crédits, le budget... : tous ces éléments ne sont pas faciles à intégrer. Pour ma part, ayant des notions de comptabilité, je me suis assez vite adaptée et comme j'ai une certaine ancienneté dans le travail comme agent administratif, je suis sans doute moins démunie que les jeunes étudiants dans mes contacts avec le public. Je pose des questions, je m'informe. Mais cela reste un travail très lourd, sur les plans technique et humain.* »

Elkadhiri ne sait pas encore si elle deviendra médiatrice de dettes après avoir obtenu son diplôme, mais elle considère ce métier passionnant car très diversifié. Pour l'heure, elle réfléchit à son travail de fin d'études qu'elle aimerait consacrer aux notions de contrainte et de pouvoir dans la relation entre les surendettés et les médiateurs, les juges, les créanciers.

N. Cobbaut