

2019-2020

Faculté de Sciences Économiques Sociales et Juridiques



L'éducation budgétaire et financière,
entre héritage paternaliste et processus
d'empowerment :

Étude du cas de Dilemme, programme
ludique d'éducation à la gestion
budgétaire de l'association Crésus.



Par Simon DUBOUÉ

Sous la direction de Simon HUPFEL

Remerciements

Après huit ans passés sur les sentiers de l'Université, la rédaction de ce mémoire fut l'ultime épreuve de cette ultime année. Exercice de style, d'endurance, de rigueur et de régularité, s'y adonner est tout sauf banal, a fortiori après une année universitaire au contexte unique. Je souhaiterais par conséquent remercier chaleureusement les nombreuses personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à sa concrétisation en rendant possible ce mémoire.

En premier lieu, j'adresse mes remerciements les plus sincères à mes collègues de l'Association pour la Fondation Crésus, et plus spécifiquement du pôle Dilemme, au sein duquel j'ai été accueilli à bras ouverts. Le cadre d'écoute, de bienveillance et de soutien dans lequel j'ai été intégré m'a permis de prendre mes marques, d'apprendre beaucoup et de travailler dans des conditions exceptionnelles.

À mes camarades de promotion dans cette année de Master 2, pour ces nombreuses et riches réflexions partagées, et pour tout ce que j'ai appris grâce à vous et les nombreux défis que nous avons surmontés ensemble, je vous adresse tous mes vœux de réussite, ainsi que mes remerciements.

Je remercie également l'ensemble du corps enseignant et administratif du Master Ingénierie de Projets en Économie Sociale et Solidaire pour leur accueil, leur disponibilité, et leurs enseignements qui ont été bien plus profonds qu'un simple contenu pédagogique. En particulier, je tiens à remercier Josiane Stoessel-Ritz, dont le travail admirable à la direction du Master pour permettre à celui-ci de vivre n'a jamais faibli. Je remercie également tout particulièrement Simon Hupfel, mon directeur de mémoire, qui dès le début de l'année a su me mettre sur les pistes dont j'avais besoin, et s'est avéré d'un précieux conseil, rendant ce travail de recherche particulièrement passionnant.

Mes remerciements vont par ailleurs aux neuf personnes que j'ai eu l'opportunité d'interroger en entretiens afin de rendre ce mémoire possible. Qu'ils ou elles soient bénéficiaires, acteurs ou actrices du programme Dilemme, ou partenaires en lien étroit avec celui-ci, leurs témoignages ont été riches, et la confiance qui m'a été accordée fut indispensable à l'aboutissement de mes travaux.

Enfin, je souhaiterais adresser un remerciement à mes proches qui, partageant ou non mon champ d'activité professionnelle et les nombreuses réflexions qui en découlaient, ont été d'un soutien vital. Ainsi, un « Merci » tout particulier à ma mère, Patricia ; ma sœur, Lisa, mes nombreux-se-s et formidables ami-e-s, dont je ne citerais que quelques-un-e-s pour leur soutien sans faille au cours de cette année : Anaïs, Daisy, Déborah, Gabriel, Madeleine, Mireille, Nicky, vous avez été plus précieux-ses que vous ne pourrez jamais l'imaginer, merci à vous.

Table des matières

Préambule : Présentation de Crésus.....	1
Introduction.....	4
I. Dilemme, héritier d'une éducation budgétaire paternaliste ?.....	6
1) Un public cible aux contours flous	7
2) Education financière et rationalité : Une vision individualiste du surendettement.....	11
3) Le ludique comme vecteur de normes ?.....	13
4) Une vision de la gestion budgétaire empreinte de l'influence des institutions financières.....	21
a. Les locaux de l'association : Contraste avec l'objet et son public	21
b. Des acteurs aux parcours proches du milieu financier et institutionnel.....	22
II. L'éducation financière comme vecteur d' <i>empowerment</i> : Dilemme, source d'autonomie pour les plus vulnérables ?.....	26
1) Mise en valeur de parcours de vie dans toute leur complexité.....	26
a. L'horizontalité des échanges au cours de la session	26
b. Une pluralité de façons valides de gérer son budget.....	29
c. Le surendettement, un problème aux causes extrinsèques	30
2) Se réapproprier la connaissance pour peser dans les rapports de domination économique	32
a. Rendre accessible un vocabulaire propre aux institutions.....	32
b. Lutter contre le sentiment d'incompétence économique.....	34
3) Crésus, caution de confiance pour les acteurs du monde économique.....	36
a. L'action de Crésus à l'origine d'une transformation du monde économique.....	36
b. L'application BGV : Un potentiel révolutionnaire en faveur de l'inclusion financière ?.....	39
Conclusion	41
Bibliographie.....	43
Annexes.....	44

Préambule : Présentation de Crésus



Image 1 : Logo de l'association Crésus

Outre la référence mythologique, « Crésus » est dans le monde de l'économie sociale et solidaire un nom générique à l'histoire chargée et englobant de multiples structures. Bien que leurs méthodes d'action puissent différer, et que le nom « Crésus » désigne une multiplicité d'entités juridiques, toutes convergent en un même projet de lutte contre le surendettement et l'exclusion financière.

Créée en 1992 par deux juristes, l'association SOS Surendettement voit le jour à Strasbourg pour faire face à la vague de situations de surendettement. A leur origine se trouvait souvent une perturbation de la stabilité financière, notamment liée à la perte d'un emploi en Allemagne suite à la chute du mur de Berlin. Face à la nécessité criante des services de l'association, il a fallu se rendre à l'évidence : après trois ans d'existence, les missions portées par SOS Surendettement étaient toujours aussi importantes, contrairement aux prédictions initiales des membres fondateurs.

Devenue Crésus (Chambre Régionale du Surendettement Social), elle continue à œuvrer dans l'accompagnement du surendettement en Alsace-Moselle, jusqu'en 2003. C'est au cours de cette année charnière que les activités de l'association ont été présentées à Jean-Louis Borloo – alors Ministre Délégué à la Ville – lors d'une visite. A cette occasion, celui-ci exprime son souhait de voir se développer des structures similaires sur l'ensemble du territoire français. C'est ainsi que naît quelques mois plus tard la Fédération Crésus, qui vise à rassembler les antennes Crésus sur le territoire, accompagner leur création, leur développement et leur maintien.

En 2008, Jean-Louis Kiehl, alors secrétaire général de la Fédération, souhaite aller plus loin et changer de démarche, pour intervenir en amont des situations de surendettement et tenter de prévenir les difficultés financières des ménages. L'Association pour la Fondation Crésus – Couramment dénommée « Fondation Crésus » par simplicité en dépit de son statut associatif – est ainsi créée. Elle a pour objectif de développer et encourager des outils et initiatives visant à prévenir l'exclusion financière de manière innovante. La première entité ayant vu le jour au sein de la Fondation Crésus fut à ce moment une plateforme téléphonique, dotée de professionnel-le-s majoritairement issu-e-s du milieu bancaire. Avec leur accord, les personnes détectées comme fragiles par les établissements bancaires et de crédit partenaires de la Fondation sont ainsi prises en charge. Cet accompagnement a vocation à dresser un tableau global de leur situation financière, puis à les accompagner dans la mise en place d'une solution adaptée à leur situation. Ces solutions peuvent aller d'une simple aide à la meilleure gestion du budget mensuel, au soutien dans le dépôt d'un dossier de surendettement à la Banque de France, en passant par la médiation dans le but d'une négociation des modalités des crédits en cours.

Face au constat que de nombreuses personnes présentent des pratiques parfois risquées dans leur gestion de leur budget, doublé d'une méconnaissance du caractère risqué de certains produits bancaires ou assurantiels, la Fondation a souhaité intervenir. Après plusieurs années de tâtonnement, de recherche, de développement et de tests, le programme Dilemme Education est né en 2013.



Image 1 : Une partie de Dilemme Education

Attractif de par son apparence, ludique dans son fonctionnement, cet outil pédagogique est destiné à être utilisé pour des sessions de deux heures environ, au cours desquelles 2 à 4 équipes de 2 à 4 joueur-ses se confrontent à une situation de gestion de budget au fil des mois. Dans le même temps, elles doivent mener à bien un projet à long terme, et ce sans oublier de s'autoriser également des petits plaisirs du quotidien. Six ans après le lancement de Dilemme Education, un second programme du pôle Dilemme a vu le jour : Dilemme Entrepreneurs. Fondé sur l'expérience de la plateforme téléphonique dans l'accompagnement très spécifique des difficultés rencontrées par les entrepreneur-e-s dans leur activité ainsi que sur l'expérience accumulée au fil de plusieurs années d'utilisation de Dilemme Education, Dilemme Entrepreneurs est lui aussi un outil d'éducation à la gestion budgétaire. À la différence de Dilemme Éducation, il est orienté vers la découverte et la compréhension des enjeux de l'entrepreneuriat, notamment dans l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Enfin, troisième pôle majeur de la Fondation après la plateforme et Dilemme, est un projet d'application mobile d'aide à la gestion budgétaire. Aujourd'hui en phase de bêta test, cette application a été nommée BGV, pour Budget à Grande Vitesse. Fondé sur une intelligence artificielle, cet outil se veut à la fois un facilitateur dans la gestion quotidienne de leurs finances pour les utilisateur-trice-s, et un levier visant à faire bouger les lignes en faveur des usager-e-s en démontrant leur stabilité financière par le biais de l'intelligence artificielle.

L'Association pour la Fondation Crésus est dirigée par un Conseil d'Administration de 8 personnes, et actuellement présidée par Jean-Louis Kiehl, à l'initiative de sa création. Elle compte aujourd'hui près d'une trentaine de salarié-e-s, trois mécénats de compétence, ainsi que de nombreux-ses bénévoles.

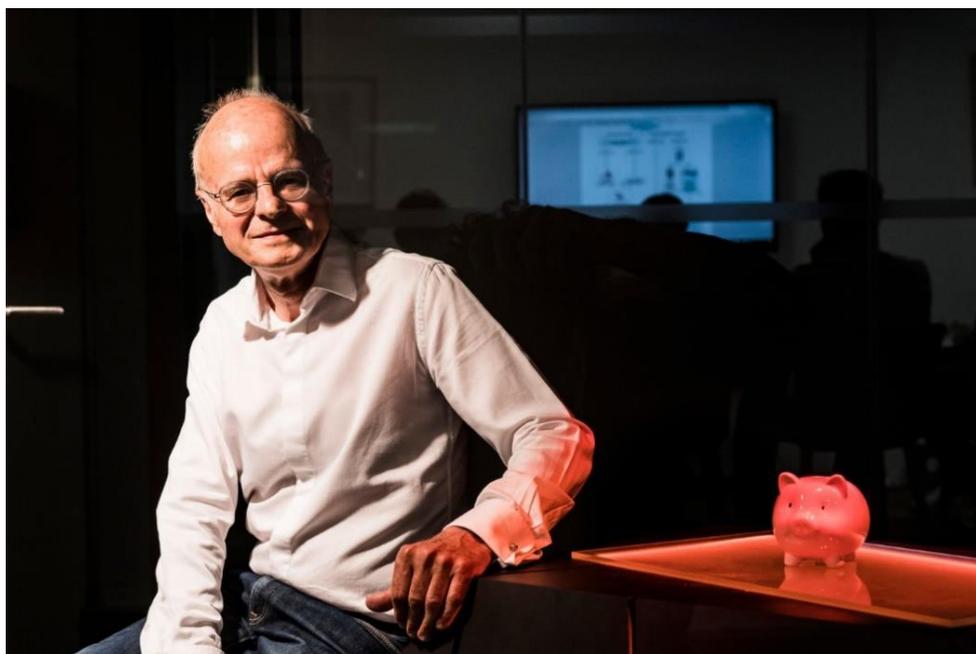


Image 3 : Jean-Louis Kiehl, président de la Fondation Crésus

Introduction

L'inclusion de la problématique du surendettement dans le prisme des préoccupations faisant l'objet de politiques publiques en France appartient encore à l'histoire récente. Avec la loi Neiertz datée du 31 décembre 1989, première loi à aborder ce sujet, la France crée une procédure à destination de la prise en charge des situations de surendettement des particulier-e-s¹. Aujourd'hui, cette procédure a connu bon nombre d'évolutions, au même titre que les politiques publiques en matière de surendettement. Par ailleurs, d'autres acteurs se sont attelés à la problématique du surendettement, jusqu'à faire de la lutte contre celui-ci une raison d'être et le cœur même de leur activité. C'est le cas de l'association Crésus, engagée depuis 1992 dans l'accompagnement des situations de surendettement. Si la nature et l'ampleur de l'action de Crésus ont, elles aussi, évolué avec les politiques publiques tout en les nourrissant, la rupture dans l'approche de cette problématique peut être située à l'année 2008, date de la création de l'Association pour la Fondation Crésus. Dédiée pleinement à la prévention du surendettement et à la lutte contre l'exclusion financière, cette nouvelle structure associative adossée au réseau déjà dense que représentait la fédération Crésus à l'époque s'emploie à mettre à profit des années d'expérience en matière d'accompagnement du surendettement pour élaborer des réponses à visée préventive qu'elle espère innovantes, en étroite collaboration avec les acteurs du monde économique que sont les banques, établissements de crédits ou encore d'assurance. L'un des axes ayant rapidement été emprunté par l'association fût de mettre au point un programme d'éducation budgétaire et financière : Dilemme. C'est au sein de cette équipe que j'ai été accueilli dès le 5 août 2019, pour une durée d'un an en contrat d'apprentissage. L'éducation budgétaire et financière, ou *financial literacy*, que l'on pourrait traduire par « alphabétisme financier », « s'adresse en premier lieu aux classes moyennes salariées, pour s'attaquer à leur « mauvaise » anticipation des risques financiers et transformer leurs comportements d'épargne et de crédit » comme le souligne Jeanne Lazarus². Or, Dilemme se veut être et est présenté comme un programme destiné à tous les publics, indépendamment de leur âge, situation financière et professionnelle. Qu'en est-il en réalité ? Quelle vision sous-jacente cette ambition d'universalité traduit-elle ? Par ailleurs, quels liens peut-on établir entre les messages portés par Dilemme et ceux des institutions financières ? Ceux de Crésus dans sa globalité ? Enfin, quelle vision du monde économique est véhiculée par Dilemme, et l'association Crésus plus généralement ?

Pour répondre à ces nombreux questionnements, il était avant tout nécessaire d'explorer la littérature scientifique au sujet de l'éducation budgétaire et financière, remontant jusqu'à ses origines mais également en explorant des approches plus récentes. Dans un second temps, mon terrain de recherche

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000343019> Consulté le 15 novembre 2020

² Lazarus, J. (2016). Chapitre 2 / Gouverner les conduites économiques par l'éducation financière: L'ascension de la financial literacy. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (p. 95). Paris: Presses de Sciences Po.

étant à la fois riche et d'une grande diversité, il était nécessaire de le questionner et l'explorer. Pour ce faire, j'ai d'une part exploité des données de nature quantitative, récoltées à l'aide de documents internes ou externes de la Fondation ou par le biais d'une courte enquête diffusée auprès d'ancien-ne-s bénéficiaires du programme Dilemme. D'autre part, j'ai également pu obtenir du matériau de nature plus qualitative au cours de 9 entretiens qui ont été réalisés en visioconférence au cours de des mois de Mars et d'Avril. Afin d'embrasser une variété de points de vue et d'expériences, j'ai sollicité 4 publics différents pour mes entretiens : 4 de mes collègues de l'équipe Dilemme (salarié-e-s ou bénévoles) ont accepté de répondre à mes questions concernant leur expérience et leur vision de la pédagogie Dilemme, 3 personnes ayant participé à un atelier Dilemme par le passé qui m'ont fait part de leur ressenti quant à la session, ainsi qu'une enseignante ayant fait appel à l'équipe Dilemme pour intervenir auprès de ses élèves et ayant donc un point de vue plus externe. Enfin j'ai également pu interroger le président de l'association pour la Fondation Crésus, en sa qualité de figure politique et porteur d'une vision plus globale de l'association. Celle-ci est à la fois historique, tournée vers un avenir plus ou moins lointain, et est le produit d'une relation étroite avec de nombreux acteurs économiques et institutionnels autour des problématiques du surendettement et de l'exclusion financière.

Ainsi, nous verrons tout d'abord dans quelle mesure Dilemme a partiellement hérité de la vision paternaliste à l'origine de l'éducation budgétaire et financière, en tant que représentant de la *financial literacy*, tout en véhiculant un certain nombre de normes institutionnelles et comptables elles-mêmes issues d'une vision de la gestion budgétaire empreinte de celle des institutions financières. Nous aborderons ensuite l'incarnation par Dilemme et plus généralement par Crésus d'une certaine forme d'*empowerment*, ancrée dans un modèle social-libéral. Ceci passe par la mise en exergue de la spécificité et du caractère unique des parcours de vie des participant-e-s à une session Dilemme, ainsi qu'en permettant une réappropriation de la connaissance permettant de peser face aux institutions et, enfin, par la capacité de Crésus à transformer le champ économique et financier en faveur des individus, en tant que caution de confiance.

I. Dilemme, héritier d'une éducation budgétaire paternaliste ?

Au fil des années, émergent çà et là un nombre croissant de dispositifs visant à inculquer aux ménages les tenants et les aboutissants de la gestion budgétaire. Bien souvent, ces programmes incluent une dimension ludique, conviviale, permettant de les rendre plus attractifs. Parmi eux, on peut citer le « Jeu du budget », par Finances et Pédagogie³, « Mes Questions d'Argent », par la Banque de France⁴, et enfin, Dilemme. Toutefois, cet engouement pour l'éducation budgétaire n'a rien de nouveau. Viviana Zelizer⁵ détaille l'évolution des politiques en matière d'assistance aux plus pauvres aux Etats-Unis au cours du XIX^{ème} siècle, jusqu'aux années 1920. À l'origine de l'éducation à la gestion budgétaire, l'on trouve une vision empreinte de jugements de valeur quant à la supposée incompétence des pauvres à gérer leurs dépenses. Ainsi, au cours du XIX^{ème} siècle, nombreuses ont été les tentatives de remédier à la pauvreté en offrant aux pauvres une aide de toute sorte (Coupons alimentaires, dons de produits de première nécessité, dons de vêtements...), pourvu que ce ne soit pas de l'argent. Les pourvoyeurs d'aides privées comme publiques considéraient qu'une aide en numéraire serait mal employée, gaspillée, ou du moins dépensée avec irrationnalité. En définitive, il était préférable de donner aux pauvres « ce qui était le moins susceptible de donner lieu à des abus, c'est-à-dire tout sauf de l'argent ». La croyance selon laquelle « distribuer de l'argent à tort à travers corrompait les pauvres, déjà dotés de peu de vertu, résultant en une classe de pauvres nonchalants, malhonnêtes et dépendants »⁶ se renforçait dans les années 1870. De ce fait, les rares tentatives de distribuer des allocations sous forme d'argent aux plus démunis étaient accompagnées de recommandations, livres d'éducation budgétaire, où de conseils destinés à optimiser le choix des lieux où faire ses courses en fonction de ce que l'on souhaite trouver, aux prix les plus avantageux et ce à travers les interventions et conseils de travailleurs sociaux.

Qu'en est-il aujourd'hui ? Si la légitimité de certaines aides sociales et leurs conditions d'accès font encore parfois débat, force est de constater qu'un changement de perspective est à l'œuvre et que les questions économiques et sociales s'intriquent. Le thème de l'exclusion bancaire notamment, affirme Jeanne Lazarus, « a pris de l'importance, faisant émerger l'idée que l'usage des produits financiers pouvait être la source de difficultés propres, distinctes du seul niveau de revenu. »⁷ Parallèlement, la financiarisation de l'économie a permis à des initiatives sociales de voir le jour, tel le microcrédit, très

³ <https://www.inc-conso.fr/content/le-jeu-du-budget> Consulté le 15 novembre 2020

⁴ <https://www.mesquestionsdargent.fr/budget/mes-questions-d%E2%80%99argent-le-jeu> Consulté le 15/11/2020

⁵ Zelizer, V. A. (2017). *The social meaning of money: Pin money, paychecks, poor relief, and other currencies* (pp. 119-142). Princeton University Press.

⁶ Zelizer (2017, p.127), notre traduction.

⁷ Lazarus, J., & Morival, Y. (2016). Redéfinir les frontières du surendettement: Quel problème pour quel public?. *LIEPP Policy Brief*, 26, p.3 <https://spire.sciencespo.fr/hdl:/2441/4kmnb9deps8lho184lrkngob6j/resources/liepp-pb-26-redefinir-les-frontieres-de-surendettement.pdf>

positivement accueilli, et qui a valu le prix Nobel de la Paix en 2006 à Muhammad Yunus⁸. Il est, dès lors, intéressant de constater que le visage de ce personnage orne certains billets contenus dans les coffrets Dilemme. Ainsi, il est plus que nécessaire de se questionner sur le lien qu'entretiennent les programmes d'éducation budgétaire et financière d'aujourd'hui avec leurs prédécesseurs. Que reste-t-il des racines paternalistes de ces derniers ? A la lumière du contexte économique qui lui est contemporain, le programme d'éducation budgétaire et financière développé par l'Association pour la Fondation Crésus était un objet d'étude de choix.

1) Un public cible aux contours flous

En s'intéressant à Dilemme, on s'intéresse *de facto* à la vision du programme, ainsi qu'à ses objectifs. Ceux-ci sont au nombre de neuf, listés de la sorte sur le site Internet du programme⁹ :

- Aborder les problématiques de la gestion d'un budget par la pratique
- Transmettre les savoirs de base concernant les produits bancaires et assurantiels
- Promouvoir la consommation éclairée et responsable
- Proposer des alternatives et des solutions en cas de difficultés financières
- Informer sur les droits et devoirs de chacune et chacun concernant le monde de la banque, du crédit et de l'assurance
- Favoriser le dialogue autour de l'argent
- Eviter la spirale du surendettement
- Prévenir les risques liés aux jeux d'argent
- Lutter contre la stigmatisation de certains publics et désacraliser le rôle de la banque et de l'assurance

Parmi ces objectifs, l'un ressort tout particulièrement car il est en lien direct avec l'origine de Crésus : La prévention du surendettement. Elle est la raison d'être de l'Association pour la Fondation Crésus, tel que l'exprime Jean-Louis Kiehl, président de l'association :

« On a créé l'association pour la fondation Crésus dans laquelle vous êtes aujourd'hui, dont la vocation est triple. A la fois chaque année récompenser des gens qu'on a accompagnés au travers d'un microcrédit social. Ensuite la prévention du surendettement autour de deux axes : l'éducation du citoyen avec le projet Dilemme, et travailler avec les banques qui ont des clients en difficulté, enregistrer sa demande et transférer vers notre plateforme. »¹⁰

⁸ Lazarus, J. & Luzzi, M. (2015). Les pratiques monétaires des ménages au prisme de la financiarisation. *Critique internationale*, 69(4), 9-19. <https://doi-org.scd-proxy.uha.fr/10.3917/cii.069.0009>

⁹ <https://dilemme.org/fr/qui-sommes-nous/nos-valeurs.html> Consulté le 12 novembre 2020

¹⁰ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

D'après des extraits de conversations recueillis çà et là auprès de l'équipe travaillant à la plateforme, le surendettement s'avère toutefois être une problématique touchant essentiellement des personnes disposant de revenus moyens voire élevés (si l'on ne considère que l'échantillon des personnes accompagnées par la plateforme téléphonique de la Fondation Crésus). C'est ce que m'explique l'une de mes collègues le 5 août 2019, dès mon premier jour d'intégration :

« Ben oui, pour tomber dans une spirale de crédits, il faut qu'on t'ait fait un crédit à un moment... Et quand t'es pauvre une banque te prêtera rarement de l'argent, parce que t'auras pas les moyens de le rembourser. »¹¹

Ceci ne se vérifie que partiellement chez les bénéficiaires accompagné-e-s par la plateforme. Le revenu mensuel moyen pour une personne seule est de 1729€¹² par mois en 2019 chez les bénéficiaires de la plateforme, ce qui est inférieur au revenu médian mensuel en 2015 sur l'ensemble de la population française, soit 1784€, d'après une étude d'Eurostat elle-même citée dans une étude de l'INSEE¹³. Il apparaît donc que les personnes accompagnées correspondraient globalement à la population médiane française en termes de revenus, voire légèrement en-dessous de celle-ci. En ce qui concerne les publics bénéficiaires des sessions Dilemme, d'après une enquête réalisée dans le cadre de ce mémoire auprès d'ancien-ne-s bénéficiaires ayant suivi une session entre 2018 et aujourd'hui¹⁴, leur profil moyen diverge sensiblement de celui rencontré à la plateforme budgétaire. En effet, là où les bénéficiaires de la plateforme sont âgé-e-s en moyenne de 51 ans, la catégorie des 45-54 ans représentant plus de 24 % de l'effectif total annuel¹⁵, 70 % des bénéficiaires du programme Dilemme ayant répondu à l'enquête déclarent être âgé-e-s de moins de 30 ans, avec une surreprésentation des 18-25 ans (35,8 % du total des répondant-e-s) et une sous-représentation des personnes retraitées (2,5 % du total, contre près de 28 % à la plateforme)¹⁶. En outre - probablement du fait de leur jeune âge – 27 % des bénéficiaires Dilemme interrogé-e-s ont des revenus mensuels inférieurs à 900€. En-dessous de 1800€ par mois, on trouvera jusqu'à 52 % d'entre eux¹⁷, ce qui se rapproche beaucoup des chiffres de la plateforme. Avec 16 % du total refusant de se prononcer sur leurs revenus mensuels, il est difficile de faire une inférence quant à la différence réelle de revenus entre les bénéficiaires Dilemme et le public accompagné par la plateforme budgétaire de la Fondation Crésus.

¹¹ Carnet de bord, semaine du 5 au 9 août 2019. Ces notes sont tirées de mes expériences, observations, discussions du quotidien au sein de l'association. Un document dédié, mon « Carnet de bord » compile les faits marquants vécus au jour le jour, aussi bien au sein de l'équipe Dilemme que dans le reste de la structure.

¹² Voir Annexe 1

¹³ Institut National de la Statistique et des Études Économiques (2018, février). *Tableaux de l'Économie française* (p.64), <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303428?sommaire=3353488#titre-bloc-1>

¹⁴ Cette enquête a été diffusée auprès des bénéficiaires ayant accepté d'être recontacté-e-s tout en laissant leur adresse mail à cet effet. L'objectif était de cerner un peu mieux le profil socio-économique des bénéficiaires Dilemme, afin de confirmer ou infirmer le sentiment que ces publics différaient de ceux accompagnés par la plateforme budgétaire. 81 personnes y ont répondu, ce qui n'est pas suffisant pour avoir des données réellement significatives, mais donne tout de même un aperçu de la situation de ces publics.

¹⁵ Voir Annexe 2

¹⁶ Voir Annexe 3

¹⁷ Voir Annexe 4

Toutefois, on constate bel et bien une nette différence de typologie notamment concernant l'âge et la situation professionnelle de ces bénéficiaires.

Par ailleurs, si l'on en croit les retours de questionnaires de fin de sessions récoltés par l'équipe Dilemme, pour l'année 2018-2019 les chiffres sont sans équivoque : Dans les faits, 86% des participant-e-s ayant indiqué leur âge dans le questionnaire, soit 90 % du total, sont âgé-e-s de 25 ans ou moins. Bien que ces chiffres soient édifiants, ils ne disent rien de l'âge moyen de l'ensemble des personnes participant chaque à une session Dilemme, dont la session a été animée par un Ambassadeur et n'ayant pas donné suite au questionnaire transmis. Le nombre annuel de participant-e-s est estimé à 100 000. Cette proportion écrasante de jeunes dans les statistiques disponibles est donc à affirmer avec précaution.

Malgré cela, on peut s'interroger sur les raisons de cette prédominance d'un public jeune au sein des sessions Dilemme. Si l'on écoute Christelle, âgée de 29 ans et salariée au sein de l'équipe Dilemme jusqu'à l'été 2020, la réponse ne semble pas si évidente. D'une part, lorsque je l'ai interrogée sur le profil le plus fréquent des bénéficiaires Dilemme, elle insiste sur le caractère adaptable du jeu à tout public et insiste sur le fait qu'il est destiné à tout type de public :

« De tout, c'est ça aussi un peu notre force. [...] Après il faudrait faire les statistiques exactes de la proportion. [...] mais globalement c'est un public qui est assez varié, que ce soit en termes d'âge, mais clairement aussi de profil social, clairement. [...] Globalement, c'est très varié. »¹⁸

D'autre part, au cours de l'entretien elle fait souvent référence aux bénéficiaires des sessions Dilemme en les désignant par « les jeunes » de manière spontanée, ce qui semble traduire une représentation du public-type comme étant essentiellement composé de jeunes. Par ailleurs, elle exprime une préférence pour le fait d'intervenir auprès de jeunes. Ici, elle évoque notamment des sessions réalisées avec Dilemme Entrepreneurs, programme plus récent du pôle Dilemme, tourné vers la découverte des enjeux de la création et la gestion d'entreprise :

« Bah moi je trouve qu'avec eux on peut vraiment adapter l'outil comme une initiation générale à ce que c'est que l'entrepreneuriat [...] il y a pas du tout les mêmes objectifs qu'avec un public... déjà lycéens, avec eux on va se caler sur leur niveau en économie-gestion, parce qu'eux ils vont peut-être déjà avoir des questions qui sont quand même un peu poussées quoi, [...] où il y a de l'accompagnement des entrepreneurs et où du coup je serais pas à l'aise pour répondre aux questions. Alors qu'utiliser l'outil pour de la découverte de ce qu'est le monde de l'entreprise, ce qu'est l'entrepreneuriat, et un public jeune où l'objectif ce serait ça, ça du coup c'est... le

¹⁸ Entretien avec Christelle, 26 mars 2020

public fait que c'est pas les mêmes objectifs quoi. Pour moi les « jeunes » c'est les grands collégiens, en gros... oui c'est ça. »

Julie, 30 ans, travaille à Crésus pour Dilemme depuis 2016, et est devenue coordinatrice du programme en Janvier 2018. Pour elle également, les jeunes représentent une part importante de la population touchée par le programme :

« J'ai fait pas mal de sessions en CFA, mais parce que c'est dans tous les cas la majeure partie de nos sessions je pense [...] Donc voilà, là c'est des mecs entre 18 et 30 ans quoi. Donc ça c'est un profil qu'on a assez souvent. Généralement un peu plus jeune. »¹⁹

Aux yeux des participant-e-s aux sessions, Dilemme est également perçu comme destiné avant tout aux jeunes, d'après Julie, qui déplore que les adultes se sentent « infantilisés » par le fait que Dilemme s'apparente à un jeu :

« Euh bah infantilisés c'est le côté jeu, parce que « Ha vous nous invitez à un jeu, franchement j'ai plus l'âge de jouer, en plus j'aime pas les jeux » donc ça il y a quand même souvent... Enfin « souvent » ... Il PEUT y avoir ce problème-là avec les adultes, si parfois on le rencontre aussi en formation d'Ambassadeurs où ils arrivent, ils voient le plateau et ils se disent « Ho non, moi je n'aime pas les jeux » etc. Donc il y a ça, il y a le fait qu'on associe le jeu aux enfants quoi. C'est-à-dire que passé un certain âge on a plus l'âge de jouer... Ce qui est vraiment... pas très malin comme raisonnement mais il y en a qui l'ont »

Pour Gabriella, étudiante de 25 ans d'origine brésilienne, arrivée en France comme jeune fille au pair puis restée pour ses études, la gestion de budget est un sujet qui n'a jamais été abordé ni en famille, ni en institution. Interrogée sur ce qu'elle pense être les publics auxquels s'adresse l'association Crésus, Gabriella répond très spontanément qu'il s'agirait surtout de jeunes, puis se reprend en réfléchissant :

« Euh c'est une association qui s'engage dans l'aide aux jeunes en difficulté financière. Mais par le biais de l'éducation financière justement. Je pense que c'est pas que les jeunes, mais en tout cas c'est de l'éducation financière. Si je me souviens bien ! »²⁰

¹⁹ Entretien avec Julie, 23 mars 2020

²⁰ Entretien avec Gabriella, 6 mai 2020

Plus tard, elle reviendra sur ses propos pour y apporter des précisions :

« C'est pour ça que je me suis corrigé un peu après. Parce que je pense que ça s'adresse surtout à des gens qui ont envie de ... la bonne volonté de se former [...] c'est une association, c'est pas une entreprise, donc l'association a aussi ses côtés d'engagement social donc c'est pour ça que je pense aussi que c'est des jeunes ou des femmes ou des publics qui sont dans des situations en tout cas délicates, mais je pense pas que... le... Le jeu il peut être destiné à n'importe qui. »

Ainsi, si dans le discours présenté de manière officielle et dans la perception des joueur-se-s Dilemme peut s'employer auprès de tout type de public, l'expérience des Ambassadeurs²¹ Dilemme de même que les sondages réalisés en fin de session traduisent une réalité vérifiable en chiffres : Il y a bien une prédominance des jeunes dans le public des ateliers d'éducation budgétaire de l'association. Ceci semble s'expliquer par le fait que l'adolescence et le début de l'âge adulte sont des périodes propices à de tels apprentissages, absents des programmes scolaires mais bel et bien complémentaires. Toutes les personnes interrogées ont à un moment suggéré ou explicitement formulé le souhait d'intégrer Dilemme – ou plus généralement l'éducation budgétaire et financière – aux programmes de l'Education Nationale comme une compétence de base. Ceci concorde avec la tendance actuelle qui se dégage des sessions dont les retours ont été recensés : Les jeunes sont largement majoritaires, et il semblerait que la volonté de l'équipe soit d'aller plus loin encore, en formant l'ensemble des jeunes du pays à l'éducation budgétaire et financière.

2) Education financière et rationalité : Une vision individualiste du surendettement

Ainsi, il serait bénéfique que chaque citoyen-ne ait dans son parcours appris à gérer son argent, avant même d'avoir à le faire. Cette logique de prévention par l'éducation – et ce avant même qu'une éventuelle « erreur » de gestion ait pu être commise – relève bien d'une forme de paternalisme, comme l'a avancé Zelizer. Ceci reviendrait à supposer que les individus seraient, à la base, particulièrement incompetents en matière de gestion financière, tel que le souligne Jeanne Lazarus lorsqu'elle introduit la notion de *financial literacy*, que l'on pourrait traduire par « alphabétisme financier »²². Il est intéressant de relever que cette notion « d'alphabétisme » renvoie par ailleurs elle aussi à l'acquisition de savoirs fondamentaux dans un contexte scolaire. De plus, et c'est bien là ce qui

²¹ Les « Ambassadeurs » du programme Dilemme sont des personnes ayant été formées par l'équipe Dilemme à l'animation de l'outil. Ces Ambassadeurs sont parfaitement autonomes et animent leurs sessions comme bon leur semble, alimentant celles-ci de leur propre expertise ainsi que du contenu pédagogique mis à disposition par l'équipe salariée de Dilemme pour compléter leurs connaissances. La majorité des sessions Dilemme sont animées par ces Ambassadeurs, qui sont donc les principaux vecteurs de la pédagogie du programme.

²² Lazarus, J. (2016). Chapitre 2 / Gouverner les conduites économiques par l'éducation financière: L'ascension de la financial literacy. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (pp. 93-126). Paris: Presses de Sciences Po.

traduit une certaine forme de paternalisme dans la volonté de généraliser l'éducation budgétaire et financière, « La notion de financial literacy [...] renvoie à des compétences individuelles et n'implique donc pas un intérêt pour les questions d'inégalités, de justice sociale ou de violence des effets du libéralisme économique »²³ En d'autres termes, les individus sont considérés comme responsables de leur devenir économique, et maîtres de leur situation. Jean-Louis Kiehl, président de l'association, a employé des termes allant dans ce sens lorsque je l'ai interrogé sur ce qui avait motivé à la création d'un pôle d'éducation budgétaire au sein de l'association :

« On n'a jamais enseigné ce qu'est un budget, mais grâce à Dilemme on comprend ce qu'est un budget, c'est des charges fixes, des charges variables, et qu'on peut être maître de son destin pour changer le cours des choses. »²⁴

Peu avant, dans le même entretien, il fait un aparté sur le contexte de la création de la fondation Crésus, en 2008, en évoquant la violente crise économique qui traversait alors le monde :

« La crise des subprimes, on a prêté à des gens pauvres qui, s'ils avaient réfléchi, ils auraient dit « non, je prends pas ce crédit, je n'achète pas une maison puisque de toute façon je ne pourrai pas la rembourser par la suite, et je reste plutôt locataire. » Et donc ça ça a créé de la spéculation, et la création de la Fondation c'était pour se dire qu'il fallait qu'on fasse plus de prévention. »

On décèle bien dans ce discours le poids accordé à la responsabilité individuelle de ces individus en situation précaire, faisant fi de toute cause systémique. Outre notre entretien, j'ai pu relever d'autres exemples de ce discours impliquant la responsabilité des individus, illustré par une anecdote survenue en Décembre, à la machine à café tôt le matin. Nous étions alors en plein contexte de grève face à la réforme des retraites du gouvernement d'Edouard Philippe. M. Kiehl s'exclame, après m'avoir salué, que le problème de la réforme relève simplement d'un « manque de pédagogie », qui aurait été « mal expliquée, et mal comprise »²⁵, alors même que de nombreuses organisations et personnalités expertes de la question dénoncent cette réforme comme une attaque portée à la protection sociale des français-es. Ainsi, aux yeux du président de l'association, une réforme individualisante semblerait être de bon augure. Dans le même temps, il semble déplorer que la population ne comprenne pas l'intérêt qu'il voit dans cette proposition de loi. Si l'avis plus ou moins favorable à la réforme relève de l'opinion personnelle, le discours ne laisse que peu de doutes quant à celle de M. Kiehl, dont la vision porte le développement et l'orientation des actions de Crésus.

²³ Lazarus, J. (2016). Chapitre 2 / Gouverner les conduites économiques par l'éducation financière: L'ascension de la financial literacy. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (p. 100). Paris: Presses de Sciences Po.

²⁴ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

²⁵ Carnet de bord, 23 décembre 2019

Il s'agirait donc de rationaliser, mathématiser les comportements des individus dans une vision comportementaliste de l'économie, qui n'est pas sans rappeler le « One best way » du taylorisme du début du XX^{ème} siècle. Cette vision, que Lazarus décrit comme plutôt étatsunienne, s'oppose à une vision plus européenne, sous l'angle de l'inclusion ou l'exclusion financière.

C'est pourtant la seconde qui est revendiquée par Crésus et que l'on peut trouver sur son site Internet : « L'un des buts majeurs de l'association est de prévenir l'exclusion financière, économique et sociale par des interventions, des formations et par la mise en œuvre d'actions pédagogiques de haut-niveau »²⁶. Ce paradoxe interroge, et pousse à poursuivre une réflexion sur d'autres éléments.

Héritage de l'économie comportementaliste, la volonté de rationaliser à tout prix les comportements dans une approche individualiste de la prévention peut s'exprimer de multiples manières. Un programme éducatif étant nécessairement vecteur de certaines normes, il s'agit toutefois de déterminer lesquelles, et de comprendre par quel(s) moyen(s) celles-ci sont véhiculées de manière subtile. À travers le parallèle avec les *serious games*, il est intéressant de questionner le rôle joué par la dimension ludique de Dilemme.

3) Le ludique comme vecteur de normes ?

Dans le champ du jeu vidéo, les *serious games* sont des jeux « utilisant les procédés à visées ludiques des jeux vidéo pour réaliser des objectifs « sérieux », notamment d'éducation, d'apprentissage ou de communication persuasive. »²⁷ Ainsi, Fouquet-Courbet et Courbet y évoquent l'apprentissage ludique opérant, c'est-à-dire le phénomène d'apprentissage de comportements vertueux sur la base d'une simulation, par le biais d'un apprentissage par « essai-erreur ». De cette manière, elles illustrent la capacité de ces jeux à produire l'idée qu'il existerait de « bons » comportements à adopter, tout en facilitant leur assimilation. Plus encore, elles pointent le fait que les joueur-se-s intègrent, par le biais des *serious games*, des normes personnelles leur permettant d'évaluer leurs propres performances et d'en tirer des conclusions en fonction desdites normes. L'évolution des joueur-se-s se fait donc à la fois sur le plan cognitif, en altérant leur raisonnement logique, sur le plan affectif par le biais des retours quant aux actions émises, et sur le plan comportemental en orientant les conduites de manière normée. Peut-on pour autant dire que ceci s'avère également vrai pour un programme tel que Dilemme ?

²⁶ <https://www.cresusalsace.org/cresus-en-action/le-reseau-cresus.html> Consulté le 13 octobre 2020

²⁷ Fourquet-Courbet, M. & Courbet, D. (2015). Les *serious games*, dispositifs de communication persuasive: Quels processus sociocognitifs et socio-affectifs dans les usages ? Quels effets sur les joueurs ? État des recherches et nouvelles perspectives. *Réseaux*, 194(6), 199-228. <https://doi.org/10.3917/res.194.0199>

La dimension ludique est bien présente, et est d'ailleurs soulignée par Julie, très expérimentée en matière d'animation de sessions Dilemme, comme un élément essentiel de la pédagogie :

« Je pense que sans l'aspect ludique on n'atteindrait pas des résultats comme ceux qu'on atteint aujourd'hui. C'est-à-dire que les gens ne prendraient pas de plaisir à être avec nous, ils voudraient pas revenir, et retiendraient pas forcément ce qu'on leur dit... Après pour moi la force de Dilemme c'est plutôt la mécanique du jeu, qui fait que de base à partir du moment où tu joues tu comprends la mécanique de gestion du budget donc tu retiens parce que t'as pratiqué, et parce que tu l'as fait pendant deux heures, donc ça c'est un peu la clé du sujet. Après le fait de prendre le biais d'un jeu pendant deux à trois heures, de jouer, de faire des pauses pédagogiques, d'amener des informations ça permet aussi de mieux retenir derrière ce qu'on nous a dit parce qu'on a passé un bon moment donc on était concentrés, donc on était intéressés, donc on avait envie de retenir ce qu'on nous dit [...] (*Puis plus loin dans l'entretien*) Ils sortent avec des bonnes pratiques de leurs collègues ça c'est sûr. Parce qu'ils auront forcément des moments où ils ont débattu de tel ou tel sujet, du coup ils auront forcément emmagasiné pas mal d'infos même s'ils s'en rendent pas forcément compte, mais ils s'en rendront compte plus tard quand ils iront faire leurs courses ou plus tard quand ils feront telle chose ou telle chose »²⁸

On retrouve ici des éléments qui peuvent être aisément mis en lien avec le rôle des *serious games*. À travers le plaisir de la dimension ludique, Julie semble dire que les joueur-se-s s'attachent avec plus d'intérêt au contenu pédagogique, et aux expériences partagées par les différent-e-s participant-e-s quant à leur gestion du budget. Proposer aux participant-e-s une simulation par le biais du jeu revient à proposer un cadre *a priori*, tout en dissimulant les biais de jugement de valeur distinguant les pratiques « vertueuses » et celles à éviter. Les participant-e-s ne peuvent que constater via les conséquences de leurs actions si celles-ci relevaient d'une pratique « vertueuse » ou non. Ainsi, l'Ambassadeur animant la session n'est ni tenu-e de les désigner, ni de les commenter, s'affranchissant d'un rôle de sanction ou de valorisation des choix des participant-e-s. En ce sens, on peut évoquer les travaux de Jeanne Lazarus sur les « figures du banquier », notamment celle du juge. Elle définit ce rôle de la façon suivante : « Il surveille et punit les mauvais comportements monétaires. Les clients redoutent son coup de téléphone. Il les oblige à surveiller leur présentation de soi et à justifier leurs actes. Nous avons choisi le terme de « juge » pour cette figure car elle fait respecter la loi de la banque, apparaissant alors comme une institution encadrant monétairement les populations, qui peut non seulement distinguer le bien du mal mais aussi interdire, juger et sanctionner. [...] Cependant, la loi à laquelle se réfère le banquier-juge n'est pas seulement celle du droit : il doit également tenir compte de la loi morale de la

²⁸ Entretien avec Julie, 23 mars 2020

banque, qui consiste à faire respecter les bonnes mœurs monétaires. Celles-ci sont issues des normes relatives à l'argent dans l'ensemble de la société. »²⁹ Aux yeux des client-e-s, il s'agit souvent de la première figure perçue du banquier qui, bien qu'initialement rejetée et considérée comme hostile, peut être apprivoisée pour considérer son jugement sous un œil nouveau, afin d'en tirer des leçons dans leur intérêt. Le rôle d'ambassadeur Dilemme que peuvent endosser les employé-e-s des banques une fois leur formation achevée est donc tout sauf neutre. En effet, en instaurant un climat de confiance par le biais de Dilemme, on peut supposer qu'il est possible pour la figure de juge du banquier de remplir son rôle, en dispensant un contenu qui sera dans l'intérêt – et perçu comme tel – des participant-e-s à la session.

Certaines personnes interrogées déclarent ainsi avoir connu un basculement dans leur perception de la personne présentée comme étant un-e employé-e de banque. C'est le cas de Tasnim, 24 ans et étudiante en Master 2 « Action associative, Projet et Conseil territorial », qui décrit un changement de vision sur les banquier-e-s à la suite de la session Dilemme, alors qu'elle avait peur du jugement de son banquier auparavant :

« Si je lui dis que j'ai des difficultés ce mois-ci, il va peut-être le voir d'un mauvais œil, et je me disais pas qu'il allait m'aider, mais surtout « attention », en mode... une posture qui corrige : pas avec toi, pas contre toi non plus, mais qui serait juste là pour te taper les doigts, on va dire ça. »³⁰

Ceci traduit bien sa perception de la figure du juge chez le banquier, au sens employé par Lazarus lorsqu'elle définit les quatre figures du banquier. Concernant celle du juge, Tasnim s'en défait progressivement, gagnant peu à peu confiance en ce dernier. Or, la fonction du banquier-juge est également liée au respect des mœurs et normes sociales, s'assurant que celles-ci sont bien suivies et intégrées comme étant les pratiques vertueuses à suivre en matière de gestion de l'argent.

Par conséquent, il existe bien chez les conseiller-e-s bancaires une dimension normative, dans la transmission de celle-ci mais également dans la veille de sa bonne mise en pratique. Dès lors, on peut légitimement s'interroger sur les conséquences du lien étroit qui lie Dilemme à diverses compagnies bancaires. En effet, dans la mesure où les banques ont pleinement la main sur le choix des personnes sollicitées pour participer à une session, l'équipe Dilemme se retrouve confrontée à un angle mort de sa politique. Désireuse de proposer une éducation budgétaire à tout un chacun indépendamment de sa situation, son intervention est ici soumise au filtre des établissements bancaires. Or, force est de constater que les normes comptables émanant des institutions s'appliquent de manière variable

²⁹ Lazarus, J. (2012). *L'Épreuve de l'argent: banques banquiers clients*. (pp. 39-40) Calmann-Lévy.

³⁰ Entretien avec Tasnim, 6 mai 2020

aux différentes catégories de la population, et les pratiques de gestion budgétaire s'écartant de la norme – notamment en milieu populaire – sont jugées inappropriées et sanctionnées³¹. Par conséquent, il existe une possibilité, même infime, que l'outil Dilemme soit utilisé à son insu à des fins correctives par les établissements bancaires pour normaliser les pratiques budgétaires de ménages les plus précaires dans la continuité d'un héritage paternaliste. Cette possibilité m'a frappé à la suite d'une brève visite de nos locaux par un représentant d'une agence bancaire à qui j'ai réalisé une brève présentation de Dilemme. Ses interrogations portaient notamment sur l'usage de Dilemme à destination des personnes ayant du mal à « joindre les deux bouts »³². Tantôt mécènes du programme éducatif, tantôt commanditaires de ses évolutions futures, tantôt pourvoyeuses d'Ambassadeurs, le rapport des banques à Dilemme est multiple et complexe, mais jamais anodin. Par leur double casquette de conseiller-e-s bancaires et d'Ambassadeur Dilemme, les employé-e-s de compagnies bancaires animant des sessions sont au premier plan pour véhiculer un message aux bénéficiaires du programme.

En outre, Jeanne Lazarus questionne également, dans le même ouvrage, le caractère normatif de l'épargne et du crédit³³, deux thématiques qui sont également centrales dans le contenu pédagogique abordé lors d'une session Dilemme. Sa conclusion, à l'issue du chapitre, est que la dimension normative de l'épargne et du crédit a été une réalité pendant un temps, notamment au XIX^{ème} siècle. Elle n'est toutefois plus d'actualité, dans la mesure où elle s'est « désinstitutionnalisée ». L'épargne notamment, « a été un outil de moralisation des budgets et des mœurs populaires au XIX^{ème} siècle, [et] a perdu une grande partie de son aura normative »³⁴. Lazarus souligne également la perte de cohérence de l'épargne, notamment auprès de sa clientèle issue de classes populaires. L'injonction à l'épargne prend, de ce fait, une dimension toute autre : Elle n'est plus une nécessité liée au contexte économique, juridique ou social, elle n'est plus une norme trouvant son ancrage dans une nécessité réelle, mais un héritage de ce contexte passé, à la finalité désormais plutôt d'ordre commercial.

Au vu des travaux de Lazarus sur la figure du banquier-juge, et des effets de la session tels qu'évoqués par Tasnim, il est difficile de statuer de manière définitive et certaine sur la dimension normative apportée par Dilemme. L'aspect ludique, comparable à celui apporté par les *serious games*, joue toutefois plus en faveur de l'hypothèse que Dilemme serait un vecteur des normes comptables institutionnelles. En premier lieu, il est intéressant d'étudier l'évaluation de l'appréciation d'une session par ses participant-e-s, mais plus encore d'étudier l'évolution de ce dispositif d'évaluation.

³¹ Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4).

³² Carnet de bord, 10 février 2020

³³ Lazarus, J. (2012). *L'Épreuve de l'argent: banques banquiers clients*. (pp.108-122) Calmann-Lévy.

³⁴ Lazarus, J. (2012). *L'Épreuve de l'argent: banques banquiers clients*. (pp.120) Calmann-Lévy.

A l'heure actuelle, celle-ci est fondée sur un questionnaire d'une page, en trois parties³⁵ :

- La première est composée de quatre questions ouvertes. Deux d'entre elles portent sur l'appréciation subjective de la session : « Qu'avez-vous particulièrement apprécié pendant cette session ? » et « Qu'avez-vous peu ou pas aimé pendant cette session ? » Les suivantes visent un but d'amélioration continu de l'outil, en sollicitant des retours quant au contenu qui serait à préciser, à étoffer, ou tout autre point permettant au programme Dilemme d'être plus attractif, efficace, utile... En somme, d'en faire une expérience à la fois utile et agréable.
- La seconde questionne l'appréciation subjective de la forme et du programme dans sa globalité en invitant à se positionner vis-à-vis de huit affirmations. Prenons-en quelques exemples : « La session m'a permis de comprendre comment gérer un budget », « La session va m'aider à faire de meilleurs choix au quotidien ». Ici, il est donc bien question d'un sentiment personnel et subjectif des participant-e-s à mieux maîtriser leur budget et à améliorer leur situation financière.
- La dernière partie interroge le sentiment des participant-e-s concernant la progression de leurs connaissances dans les domaines classiques des programmes d'éducation budgétaire et financière : gérer son budget, faire des économies, connaître la banque, le crédit, l'épargne, et l'assurance. Il est demandé de se positionner selon trois choix : « Je n'en ai pas entendu parler pendant le jeu », « Je connaissais déjà », « Oui j'ai appris des choses » Là encore, il est fait appel à la subjectivité des participant-e-s, on interroge non pas un niveau de connaissance absolu, mais si oui ou non l'on ressort d'une session Dilemme avec plus de connaissances qu'à son arrivée.

Jugé trop imprécis et trop peu exploitable, ce questionnaire a vocation à être abandonné au profit d'une mesure d'impact, plus complète, et se voulant par ailleurs mesurer des changements d'ordre comportemental, et l'assimilation de certaines notions-clés. Ainsi, le paradigme passe d'une évaluation basée sur le point de vue des participant-e-s, de **leur** appréciation, **leur** sentiment d'avoir ou non progressé, à une évaluation standardisée, normalisée. Certes, cette nouvelle façon d'évaluer l'impact des sessions Dilemme est utile pour l'équipe Dilemme, ses partenaires, sa communication... Mais qu'évalue-t-on au juste ? Lazarus³⁶ avance que « La mesure des comportements, comme celle des savoirs, produit des effets très normatifs », prenant exemple spécifiquement sur le fait que les enquêtes produites par de grands organismes ont des « bonnes » et des « mauvaises » réponses, ce qui revient à présupposer de ce qu'il conviendrait de faire correctement, indépendamment de la situation financière personnelle de ces individus.

³⁵ Voir Annexe 5

³⁶ Lazarus, J. (2016). Chapitre 2 / Gouverner les conduites économiques par l'éducation financière: L'ascension de la financial literacy. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (p. 108). Paris: Presses de Sciences Po.

À ce sujet, il semblait judicieux de voir ce que suggèrent les membres de l'équipe Dilemme interrogé-e-s comme Thomas, 43 ans, salarié arrivé au même moment que moi dans l'équipe. Après un long parcours entamé par une école de commerce et poursuivi dans le monde de la finance, des banques, puis dans l'entrepreneuriat, Thomas est devenu responsable de Dilemme Entrepreneurs, bien qu'également formé à animer des sessions de Dilemme Éducation, notre outil « de base ». Aux yeux de Thomas, le ludique est une grande force de Dilemme, car il permet de libérer la parole, dédramatiser le sujet de l'argent, mais également de faire comprendre les « bons » réflexes de gestion à avoir, comme il l'illustre en m'évoquant une conversation qu'il a eue avec un-e participant-e à une session :

« Tu vas te retrouver avec des gens qui ne paient pas leurs charges jusqu'à passer la dernière minute avant la fin du tour de plateau, et puis qui vont peut-être regarder s'ils peuvent pas rogner sur telle ou telle charge avant la fin du mois etc. pour arriver à s'en sortir. Et du coup ça en général quand ils font ça dans le jeu, tu peux savoir qu'ils font pareil dans leur vie personnelle quoi. En tout cas tu peux le soupçonner très fortement. Et du coup, s'ils ont ce genre d'attitude-là tu peux très bien mettre l'accent là-dessus, dire :

« Ha bon, on paie ses charges à la fin, c'est bien ça, tant que tu les paies c'est bien mais te fais jamais attraper par la patrouille hein. Jamais tu ne rates une date en faisant comme ça ? t'as pas de problème pour gérer ton budget à la fin du mois ? »

« Ouais quelques fois c'est un peu chaud, je me retrouve un peu à découvert, je me rattrape un peu aux branches... »

« Ha ok, et si tu faisais des petites enveloppes au début du mois ? »

Tu vois ? Et voilà, et du coup tu le fais dans le jeu, et ensuite tu développes potentiellement un comportement dans la vraie vie. Potentiellement, faut voir si les gens sont capables de le changer aussi... C'est comportemental ce genre de trucs-là, les gens qui sont à découvert à la fin du mois t'as beau leur expliquer que c'est de la connerie, le mois prochain ils seront quand même à découvert (rires) Mais petit à petit si tu leur fais comprendre, y a des chances qu'ils fassent évoluer leur comportement, qu'eux-mêmes comprennent les attitudes à adopter pour pouvoir y arriver. »³⁷

En réduisant ainsi le phénomène du découvert à un seul problème d'ordre comportemental, Thomas fait également part de ce qu'il considère comme étant la seule solution au problème du découvert bancaire : un changement de ce comportement. En d'autres termes, si les personnes dans le découvert

³⁷ Entretien avec Thomas, 2 avril 2020

ont des difficultés, celles-ci sont liées à une gestion « anormale » de leur budget, et il conviendrait donc de leur faire intégrer la norme à adopter afin d'améliorer leur situation.

Parmi les participant-e-s aux sessions, il semblerait que ces normes soient rapidement intégrées et retenues comme elles sont présentées, c'est-à-dire comme de « bonnes » façons de faire. La partie de jeu devient ainsi le terrain d'assimilation de normes dictées, entre autres, par les représentant-e-s des institutions financières comme les banques. Florian, jeune homme de 22 ans ayant eu recours à une procédure de surendettement liée à son addiction à la téléphonie et à des achats compulsifs de nouveaux téléphones, a été orienté vers une session Dilemme. Il raconte au cours de notre entretien son ressenti sur la session et ce qu'il en a retenu :

« Ce qu'il y avait de bien c'est qu'il y avait un banquier pour poser des questions, donc le banquier il s'y connaissait bien, il pouvait nous conseiller sur ce qui est bien de pas faire, bien de faire... [*Je l'interroge ensuite pour avoir des exemples des « bonnes pratiques » qu'il a retenues*] Bah déjà mettre de l'argent de côté, ils nous ont dit que même mettre 50€ de côté tous les mois c'est déjà bien, parce que sur le compte courant si on a plus d'argent on a de l'argent pour avancer s'il y a eu un retard de salaire, ou... voilà, de l'argent qui devait rentrer, qui a du retard et grâce à l'argent qui est de côté on peut avancer l'argent payer les factures... Tout ce qu'on doit payer quoi. »³⁸

Florian se dit, globalement, très satisfait de la session, qui lui a ouvert les yeux sur sa gestion de l'argent : Il se rend compte qu'il ne « peut plus le dépenser n'importe comment ». Ceci témoigne d'une internalisation de la norme de sa part ; il est désormais convaincu qu'il existe bel et bien une « bonne » façon et de « mauvaises » façons de gérer ses finances, et que la bonne façon semble avoir un caractère universel, comme lorsqu'il fait appel à l'expérience du banquier lui permettant de savoir comment agir dans sa gestion de budget.

L'aspect ludique aura, en somme, permis de simplifier et rendre plus concrètes et évidentes les clés de la gestion budgétaire, mais aura surtout servi d'accroche, de prétexte pour s'intéresser à des sujets autrement jugés trop rébarbatifs, comme le souligne Tasnim :

« Moi c'était beaucoup le côté ludique. J'étais pas hyper excitée à l'idée de travailler sur le budget, financements etc. Mais là le fait d'être en groupe dans un jeu, et aussi le côté... Pas compétition, mais un petit côté comme ça, compétitif, qui va pousser à s'intéresser à des trucs auxquels tu te serais pas intéressé avant quoi. »³⁹

³⁸ Entretien avec Florian, 5 mai 2020

³⁹ Entretien avec Tasnim, 6 mai 2020

La force de Dilemme résiderait donc dans sa forme, au service de la transmission du fond, ces fameuses « bonnes pratiques » évoquées tant par les participant-e-s que les Ambassadeurs ou institutions.

Toutefois, est-il seulement possible de considérer qu'il existe bien une seule et unique façon de gérer ses finances de manière pertinente ? Quelle réalité y a-t-il derrière ces « bonnes pratiques » ?

En premier lieu, il est essentiel de relever un fait marquant : Même les participant-e-s des sessions Dilemme recherchent et demandent quelle serait la façon idéale de gérer son budget. Josiane, bénévole pour Dilemme depuis deux ans et parmi les Ambassadeurs les plus actif-ve-s, raconte en entretien :

« Ce qu'ils attendent, moi ce que j'ai remarqué, c'est est-ce qu'il y a une règle, est ce qu'il y a un truc tout fait qui fait que ça y est ça va régler leurs problèmes ? »⁴⁰

Pour Ana Perrin-Heredia, les « bonnes pratiques » telles que prônées par les institutions financières et ceux qu'elle appelle les « entrepreneurs de morale » sont une considération arbitraire ; tandis que les méthodes de gestion du budget des personnes issues du milieu populaire sont tout à fait appropriées : « Les logiques économiques des milieux populaires sont, en règle générale, adaptées aux conditions économiques et sociales dans lesquelles elles s'épanouissent, et s'avèrent, en situation, souvent plus « rationnelles » que celles que la rationalité légitime aurait tendance à promouvoir. »⁴¹

Quelques lignes plus bas, elle complète : « Sur certaines scènes sociales, ces logiques économiques des milieux populaires peuvent sembler n'être pas ajustées au système économique [...] Pour la plupart, elles ne correspondent pas aux compétences économiques reconnues comme telles, que l'on appellera ici compétences économiques légitimes. Les détenteurs de la rationalité légitime deviennent pour l'occasion « *entrepreneurs de morale* » et instillent chez les « *déviants* » le sentiment de leur propre incompétence. »

Il semblerait donc que ces « bonnes pratiques » prennent racine dans le discours et les préconisations des institutions financières. Ceci ferait de leur diffusion un procédé descendant, normatif et même stigmatisant pour celles et ceux s'en écartant, qui sont également les premier-e-s à en pâtir. Pourtant, on voit dans le récit de Josiane auparavant que même ces publics-là ont intégré qu'il y avait probablement une façon efficace de gérer leur budget personnel : l'injonction à se plier à une norme « optimale » a été internalisée. Plus encore que de normes, les logiques administratives sont empreintes d'une culture propre. Cette culture, fondée sur l'unité temporelle arbitraire du mois – comme avec le relevé de comptes mensuel – qu'Ana Perrin-Heredia présente comme un facteur aggravant la situation des ménages. De fait, elle ne correspond pas à leur réalité.

⁴⁰ Entretien avec Josiane, 6 avril 2020

⁴¹ Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4), 106.

C'est également une culture à l'origine d'un vocabulaire propre et dont la compréhension des objets qu'il qualifie apparaît comme évidente pour ses « initié-e-s ».

Ceci conforte les propos de Jeanne Lazarus. En effet, celle-ci avance que l'intervention publique et institutionnelle revient surtout à informer sur des produits financiers, et à « faire réfléchir les clients des banques sur leurs propres choix en les amenant à contrôler ce que l'économie expérimentale et comportementale nomme leurs « biais » cognitifs, culturels, émotionnels »⁴². L'économie comportementale vise, comme l'indique Lazarus, à rationaliser les comportements des individus en les rendant calculables, en luttant contre les « biais » qui empêcheraient de raisonner rationnellement et ainsi comprendre la supposée bonne manière de faire ses comptes. Ceci conforte aussi bien les propos d'Ana Perrin-Heredia au sujet de l'inadéquation des recommandations institutionnelles à la réalité de la gestion budgétaire des milieux populaires, que ceux de Viviana Zelizer qui met en valeur l'héritage paternaliste et normatif de l'éducation budgétaire et financière, trouvant également son origine au sein des institutions financières et pouvoirs publics.

Ainsi, au vu de l'importance attachée aux pratiques budgétaires des individus dans l'évolution de leur situation, dans une perspective individualiste du devenir économique, on peut légitimement émettre l'hypothèse suivante : En tant qu'acteur en position de vulgariser auprès du grand public les notions familières au sein du monde institutionnel et financier et d'en diffuser les normes, si Dilemme est empreint de cette « culture » institutionnelle et de ses codes, le programme s'inscrirait dans ce cas à son tour dans ce procédé descendant de relais des normes institutionnelles en matière de gestion budgétaire.

4) Une vision de la gestion budgétaire empreinte de l'influence des institutions financières

a. Les locaux de l'association : Contraste avec l'objet et son public

L'un des premiers éléments frappants au sujet de la Fondation Crésus réside dans ses locaux. En effet, ceux-ci n'ont rien à envier aux startups et autres grandes entreprises technologiques, donnant peine à croire qu'ils appartiennent en réalité à une association accompagnant des publics fragiles. Dès l'entrée dans les locaux, flambant neufs, peut être aperçu un vaste *open-space*, siège de l'activité des conseiller-e-s téléphoniques de la plateforme d'accompagnement budgétaire. Doté d'une machine à café et d'une fontaine à eau, le coin cuisine donne sur un espace de pause ouvert équipé d'un mur végétalisé et de banquettes souvent utilisées pour de courtes siestes sur la pause de midi. Juste à côté de cet espace de repos se trouve une grande salle de réunion servant très fréquemment à accueillir les partenaires de l'association, dont les visites sont coutumières. En face, « L'aquarium » est le lieu de

⁴² Lazarus, J. (2016). Chapitre 2 / Gouverner les conduites économiques par l'éducation financière: L'ascension de la financial literacy. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (p. 96). Paris: Presses de Sciences Po.

travail de l'équipe Dilemme, un espace entièrement muré de verre au milieu duquel trône une table haute avec les deux plateaux de jeu correspondant aux deux programmes développés par Dilemme. Sa vocation est explicitement d'en faire l'exposition, et le lieu de démonstrations au cours des nombreuses visites de partenaires. Plus loin, au fond d'un long couloir, on trouve La Forge, lieu de travail d'une équipe de développeurs informatiques dans le but de donner naissance à BGV, application mobile d'assistance à la gestion budgétaire fondée sur une intelligence artificielle. M. Kiehl, président de l'association, souligne d'ailleurs fréquemment que la Fondation Crésus est la seule association à avoir obtenu le label « La French Tech », toutes les autres structures l'ayant obtenu étant généralement des startups dans le domaine du numérique. Quoi de plus déroutant, lorsque l'on connaît l'objet de l'association – la lutte contre le surendettement et l'exclusion financière – et surtout la situation des personnes qu'elle accompagne ?

b. Des acteurs aux parcours proches du milieu financier et institutionnel

Outre ses locaux, l'association s'illustre également par les personnes qui la font vivre. Bon nombre de bénévoles de Crésus Alsace, rencontrés en immersion dès les premiers jours, sont retraité-e-s du milieu bancaire, assurantiel ou encore de la finance ou du droit. Tou-te-s indiquaient souhaiter « donner du sens » à leur expérience et se rendre utile en mettant leurs compétences et leur expérience au service d'une cause juste. Au sein de l'Association pour la Fondation Crésus, un modèle similaire se dessine. Maxime, anciennement trésorier de l'association, a occupé pendant de longues années d'importantes fonctions dans une compagnie d'assurance française. Le trésorier qui lui a succédé est quant à lui retraité après une carrière de banquier.

Josiane est désormais retraitée après un parcours de 20 ans dans une compagnie bancaire, après quoi elle a exercé comme « crédit manager » - un poste de financier et de trésorerie dans un grand groupe de transports français. Elle aussi a souhaité s'investir afin de donner du sens à ses expériences et ses compétences dans un milieu jusqu'ici inconnu pour elle, tel qu'elle l'exprime lors de l'entretien que nous avons eu :

« Moi en fait je cherchais à avoir comment dire... à être utile, faire du bénévolat mais être utile. Je me suis dit avec mon expérience de financière quand même, je pourrais apporter mon expérience [...] J'avais envie d'être sur le terrain et puis avec des gens que j'avais pas vraiment côtoyés, le monde solidaire comme ça [...] C'était un monde... pas que j'ignorais, mais que je côtoyais pas. Tu vois, c'était vraiment, on peut travailler dans le monde de la banque pendant 20 ans puis travailler dans le monde de l'entreprise. Des gens en mission sociale, des assistantes sociales, tout ce qui est social je le voyais jamais, on le voit pas. »⁴³

⁴³ Entretien avec Josiane, 6 avril 2020

Il est intéressant de noter que Josiane elle-même exprime une certaine méconnaissance de ce qu'elle appelle le « monde solidaire », qu'elle dépeint comme très lointain de tout ce à quoi elle a été confrontée au cours de sa carrière. Plus loin au cours de l'entretien, ses propos illustrent plus encore la distance existante entre le monde bancaire et la réalité des personnes en situation de précarité :

« Quand tu travailles dans le monde bancaire et que tu occupes un poste à responsabilités dans un grand groupe tu sais que ça existe, tu compatis, mais tu fais rien. »

Cet extrait de la conversation avec Josiane résonnait particulièrement avec une anecdote vécue en Février 2020, lors d'une matinée où un gros réseau de partenaires est venu visiter les locaux de la Fondation et tester Dilemme dans l'éventualité d'un futur partenariat. Invité-e-s à nous rejoindre à leur équipe pour le repas de midi dans un restaurant strasbourgeois relativement chic, nous avons accepté. Assis à quelques sièges de l'un des dirigeants de la structure partenaire, j'ai pu échanger quelques mots avec lui. Âgé d'une trentaine ou quarantaine d'années, son costume-cravate impeccable semblait être la tenue choisie spécifiquement pour un rendez-vous avec des partenaires. J'ai été particulièrement surpris par ses propos, lorsqu'il s'est ravi du fait qu'un menu du midi à 21€/personne lui semblait raisonnable, et facilement accessible pour tout le monde. J'ai pris toute la mesure de la divergence des réalités économiques que nous connaissions quotidiennement.⁴⁴

Parmi les salarié-e-s de l'équipe Dilemme, une certaine prépondérance des parcours de vie touchant au monde de la finance, des banques ou du commerce est également à relever. Julie, coordinatrice du programme Dilemme, est issue d'une formation dans le commerce international suivie d'un master en économie sociale et solidaire orientée vers l'intervention humanitaire internationale, et est également fille d'une ancienne employée de banque. Thomas, responsable de Dilemme Entrepreneurs, a longtemps travaillé dans le milieu bancaire et la finance internationale après avoir étudié dans une école de commerce (Ecole Supérieure de Commerce de Paris). Il est par ailleurs, d'après ses propres mots, « Issu d'un milieu très privilégié »⁴⁵. Christelle, qui a travaillé au sein de l'équipe Dilemme de Septembre 2018 à l'été 2020 est, elle aussi, issue d'un parcours en école de commerce, avant de poursuivre dans le même master que Julie, où elles se sont rencontrées. Alix, qui a été la seconde alternante de l'équipe Dilemme en même temps que moi, a suivi une classe préparatoire en économie et droit à l'Ecole Normale Supérieure de Cachan. Elle est elle aussi fille de banquier-e-s. Enfin, Briec est salarié au sein de l'équipe Dilemme depuis plus de deux ans, et a un parcours alliant à la fois le fond et la forme de Dilemme : Il a effectué un BTS en Banques et Assurances, et a également une expérience professionnelle de deux ans dans le monde du jeu de société. Mon profil « Sciences

⁴⁴ Carnet de bord, 11 février 2020

⁴⁵ Entretien avec Thomas, 2 avril 2020

humaines et sociales », avec une orientation vers l'économie politique, constitue ainsi plus une exception que la règle au sein de l'équipe.

Sur le site de l'association Crésus Alsace (Qui est également celui de la fédération et de la fondation), le lien partenarial entre la Fondation Crésus et le monde financier est clairement affiché et revendiqué comme une force, en particulier dans la dynamique de fonctionnement de la plateforme téléphonique : « Le développement d'une alliance entre la sphère économique et la sphère sociale permet d'obtenir des résultats exceptionnels en matière de rétablissement social, économique et financier des ménages. L'ensemble des accompagnants sont issus de la sphère de la banque et de l'assurance, mais sont spécialement formés à l'accompagnement et à l'environnement social. »⁴⁶ En effet, l'essentiel des salarié-e-s travaillant à la plateforme téléphonique sont issu-e-s de telles formations, ce qui se ressent parfois dans les échanges que je peux entendre, où ceux dans lesquels je suis impliqué.

En février 2020, mon poste de travail a temporairement été déplacé au sein de *l'open-space* de la plateforme pour raison de travaux dans le bureau Dilemme. Ce fut l'occasion de relever bon nombre de remarques, d'échanges du quotidien entre mes collègues de la plateforme, dont certains ont été marquants et permettent d'illustrer ce décalage culturel. Dès le départ, le caractère extrêmement bienveillant, patient et compatissant des échanges des conseiller-e-s téléphoniques avec les bénéficiaires était frappant. Toutefois au bout de quelques jours, alors que l'un d'entre eux finit son appel, il se tourne vers les autres et s'exclame d'un rire moqueur : « Décidément, il est pas sorti de l'auberge, il fait vraiment n'importe quoi »⁴⁷, insistant sur le comportement irresponsable du bénéficiaire qui a fait de « mauvais choix ». Quelques jours plus tard, nouvel échange marquant entre deux collègues de la plateforme en pause, discutant de la sécurité sociale. L'un d'entre eux tient alors ces propos : « Ok les cotisations ça finance les soins et tu les paies pas très chers, mais est-ce que tu vas te soigner si souvent que ça ? Non, du coup c'est de l'argent perdu pour toi ». Ces mots m'ont beaucoup surpris. Je ne les attendais pas dans une association accompagnant des personnes surendettées, a fortiori lorsqu'on sait que 75 % des situations de surendettement sont liées à un accident de la vie (Perte d'emploi, décès, maladie prolongée...) ⁴⁸, un chiffre également fréquemment entendu dans la bouche de Jean-Louis Kiehl, président de l'association. L'incidence de tels accidents pourrait être bien plus importante sans le système de sécurité sociale français, qui permet de considérablement limiter les frais de santé exceptionnels que quelqu'un est susceptible de rencontrer.

Plus loin sur la même page du site Internet de Crésus Alsace, on lit que Crésus évolue selon un modèle de « co-construction et d'inclusion des parties prenantes » et « forme ses partenaires à l'animation de sessions Dilemme, construisant ainsi un réseau d'ambassadeurs compétents, à même de démultiplier

⁴⁶ <https://www.cresusalsace.org/cresus-en-action/fondation-cresus.html> Consulté le 24 octobre 2020

⁴⁷ Carnet de bord, 25 février 2020

⁴⁸ https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2016/10/14/enquete-typologique-surendettement_2007.pdf Consulté le 25 octobre 2020

l'impact de ce programme ». Cette dynamique de co-construction explique aisément la culture si proche du milieu institutionnel et financier au sein de l'association. Son action complète a été bâtie en accord avec ce milieu. L'association a donc dû faire preuve d'adaptation, peut-être de compromis, afin d'obtenir le soutien du monde bancaire en répondant à ses attentes et en se conformant à sa vision, tout en trouvant les mots et éléments de langage pour convaincre. Jean-Louis Kiehl, lors d'un rendez-vous au début du mois de mars avec de potentiels futurs partenaires, affirme très fier que « le jeu [Dilemme] a été construit de manière très objective, c'est un de ses grands atouts »⁴⁹. Il fait ici référence à l'aspect critique et indépendant de l'association par rapport au monde de la banque, aux objectifs poursuivis par les établissements de crédit, banques ou encore assurances. Ceci n'est pas forcément contradictoire avec la démarche de co-construction ayant permis de donner vie au programme Dilemme et de le faire évoluer, mais permet tout de même de nuancer à la fois l'affirmation quant à l'objectivité du programme, et l'idée que co-construction serait forcément synonyme de forte proximité.

En définitive, il apparaît que le programme Dilemme serait porteur, dans une certaine mesure, d'une forme de paternalisme vis-à-vis des personnes en situation de précarité ou disposant de revenus moyens et pouvant être amené-e-s à participer à une session Dilemme Education. En effet, aussi bien par l'histoire de l'éducation budgétaire et financière que par la dimension profondément normative du programme, les bénéficiaires de l'association sont quasi-mécaniquement catégorisé-e-s en « bon-nes » ou « mauvais-es » gestionnaires. De cette catégorisation dépend le regard qui sera porté sur ces personnes, notamment du fait de la forte influence des institutions financières dans l'association, ce qui n'est pas sans rappeler les travaux de Lazarus sur la figure du banquier-juge, perçu par les client-e-s des banques comme une figure dont le rôle est de sanctionner leurs dérives ou leurs écarts face aux comportements qu'il conviendrait d'adopter, comportements dont les institutions financières s'approprient l'appréciation, en dépit de la situation personnelle parfois très complexe et spécifique de certains ménages. Au vu de la genèse du programme et du développement progressif de l'Association pour la Fondation Crésus, dont les pôles se nourrissent les uns les autres en permanence pour évoluer, il semble complexe et peu pertinent de dissocier Dilemme, ses caractéristiques, ses acteurs et ambitions de celles de l'association dans son ensemble. Celle-ci est porteuse d'une histoire, et les expériences des conseiller-e-s la plateforme téléphonique nourrissent tout autant les réflexions qui mènent aux évolutions du programme que celui-ci influence leurs pratiques. C'est notamment vrai lorsqu'ils deviennent à leur tour Ambassadeurs Dilemme afin d'animer, même ponctuellement, des ateliers d'éducation à la gestion budgétaire.

⁴⁹ Carnet de bord, 2 mars 2020

Toutefois, Dilemme, par sa mécanique de jeu, son fonctionnement et l'impact qu'il a sur les bénéficiaires, dispose d'un potentiel lui permettant de s'inscrire dans un processus d'*empowerment* des publics rencontrés en session. Quels constats peut-on faire en pratique ? Sur quoi se fonde ce processus ?

II. L'éducation financière comme vecteur d'*empowerment* :

Dilemme, source d'autonomie pour les plus vulnérables ?

1) Mise en valeur de parcours de vie dans toute leur complexité

Malgré sa dimension normative, Dilemme n'en est pas pour autant un outil au service de la diffusion des normes et de la pensées institutionnelles. De fait, c'est également un outil visant à faire dialoguer avant tout les participant-e-s, à les faire parler de leurs propres pratiques, leur propre vécu, leur propre situation.

a. L'horizontalité des échanges au cours de la session

Dilemme a vocation à faire réagir, et à susciter des échanges et des débats. L'importance du nombre minimum de participant-e-s pour une session est d'ailleurs soulignée systématiquement lors des formations d'Ambassadeurs : quatre, soit deux équipes de deux joueur-se-s, car dès lors qu'il y a deux personnes au moins dans une équipe, il y a un dialogue. Celui-ci sera en mesure de faire émerger de potentielles divergences d'opinions sur ce qu'il convient ou non de faire en matière de gestion du budget de l'équipe. En réalité, Dilemme a donc été construit dans l'optique de favoriser et d'encourager un maximum les échanges entre les participant-e-s, à les faire parler d'eux avant tout. C'est en effet l'un des éléments récurrents dans la présentation du programme auprès de possibles bénéficiaires, comme auprès des partenaires de Dilemme ou des Ambassadeurs formé-e-s. L'explication faite aux participant-e-s au début d'une session explicite également cette dimension, les invitant à se sentir libre de partager ce qui leur traverse l'esprit. M. Kiehl résume ceci brièvement au cours de notre entretien :

« Il y a cette idée de transmission. Former, c'est partager »⁵⁰

Plus tard, lorsque je l'interroge sur les vertus pédagogiques de l'aspect ludique de Dilemme, il poursuit :

« Il apporte avant tout l'idée qu'on ne subit pas une formation et qu'on y participe [...] Et surtout, le plus simple des stagiaires il a quelque chose à apporter. Ça délie les langues. »

⁵⁰ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

Derrière cette affirmation, on peut trouver l'idée de construire une forme de savoir collectif, où chaque pratique de gestion budgétaire, chaque astuce pour compter et faire des économies vient avec un contexte, une histoire, une situation propre à l'individu qui en fait part. En donnant cette place aux participant-e-s d'une session et en encourageant le partage et l'échange de pratiques et d'anecdotes, Dilemme s'inscrit ici dans une rupture avec la dynamique « top-down » normative. Aux yeux de Thomas, l'intérêt d'un outil d'éducation budgétaire et financière comme Dilemme va bien au-delà de la simple transmission de connaissances :

« Moi je crois beaucoup que la démocratie ça part d'un socle d'éducation. Les gens pour pouvoir prendre des décisions sociales informées ont besoin d'avoir une information, une instruction et un niveau d'éducation toujours en progrès. Et du coup tout ce qu'on peut apporter en plus comme information et comme éducation ça va dans le sens de toute façon de promouvoir plus de démocratie, plus de... d'échanges dans la société »

Il y aurait donc, de son point de vue, une dimension politique dans le fait de créer des échanges, des interactions entre les participant-e-s, ce qui serait le fondement d'une participation citoyenne plus importante. Ce lien suppose un changement tant sur le plan individuel que collectif, ce qui pourrait tomber sous la coupe de ce que Bacqué et Wiener qualifient d'*empowerment* : « L'*empowerment* articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Il peut désigner autant un état (être *empowered*) qu'un processus. Cet état et ce processus peuvent être à la fois individuels, collectifs et sociaux ou politiques – même si, selon les usages de la notion, l'accent est mis sur l'une de ces dimensions ou au contraire sur leur articulation. »⁵¹

En effet, Dilemme donne une certaine forme de pouvoir individuel par l'acquisition de savoirs, ainsi que par une meilleure compréhension de sa propre situation et des leviers permettant d'influencer celle-ci. Cette mise en exergue des parcours individuels, dans la prise de conscience de leur spécificité mais aussi des possibilités de faire évoluer sa propre situation, est un premier pas vers un changement. Corinne, versaillaise d'une cinquantaine d'année enseignant les sciences économiques et de gestion en lycée professionnel, a sollicité à plusieurs reprises l'équipe Dilemme pour intervenir auprès de ses élèves. À ses yeux – ce qu'elle ne cesse de marteler en le répétant près d'une dizaine de fois lors de notre entretien – il est essentiel de savoir gérer son budget, car ce qui importe n'est pas de combien on dispose, mais bien de ce que l'on en fait :

⁵¹ Bacqué, M. & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 25. <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>

« Savoir gérer son argent c'est la base. J'ai toujours dit ça à mes enfants. J'ai toujours dit : « vous avez des gens qui gagnent beaucoup mais ils s'en sortent pas financièrement ». La base c'est de savoir gérer ce qu'on a, de savoir faire avec ce qu'on a. C'est vraiment la base quoi. »⁵²

Elle revient plusieurs fois sur cette idée au cours de longues tirades, multipliant les exemples dans son entourage de personnes disposant de revenus élevés et d'une situation privilégiée mais ne sachant malgré cela pas, à ses yeux, gérer leur argent. Elle pointe notamment du doigt la gestion « égoïste » de l'argent chez les personnes qui en ont mais n'anticipent aucunement l'avenir de leurs enfants. De plus, à plusieurs reprises elle émet des critiques sur le mouvement des « Gilets Jaunes », arguant que même si certains d'entre eux ont probablement de réelles difficultés financières dues à un manque de revenus, d'autres pourraient certainement bien mieux s'en sortir financièrement avec une meilleure gestion de leurs finances. Ce qui transparaît dans son discours, c'est le regard qu'elle pose sur la défiance d'individus vis-à-vis d'un système économique. En effet, malgré la compréhension dont elle fait preuve des difficultés rencontrées par ces individus, elle appuie surtout sur ce qu'elle semble considérer comme une mauvaise façon de manifester pour ses droits. Cette vision se rapproche d'une approche de l'*empowerment* issue du modèle social-libéral, tel que décrit par Bacqué et Bewiener : « Celui-ci se distingue du libéralisme économique fondé sur le laisser-faire et la loi des marchés en légitimant le rôle de l'État et des politiques publiques pour la promotion des droits civiques et la diminution des inégalités sociales et économiques. Il articule la défense des libertés individuelles avec une attention à la cohésion sociale [...] Ce modèle social-libéral peut prendre en compte les conditions socioéconomiques et politiques de l'exercice du pouvoir, sans pour autant interroger structurellement les inégalités sociales »⁵³ À travers cette définition du modèle social-libéral, on retrouve plutôt bien l'approche d'*empowerment* de Dilemme, et de Crésus dans sa globalité. Il est question de donner, d'apporter un pouvoir collectif et individuel de réflexion, de compréhension de son environnement aux individus, ainsi que les connaissances et compétences requises pour ne pas subir le système économique et s'y adapter au mieux. De même, Dilemme comme Crésus dans son ensemble ne remettent pas en cause les fondements de notre système économique, étant plutôt dans une démarche de coopération avec le monde financier et d'aménagement du droit en faveur de la protection des plus démunis. À la place, il est plutôt question d'inciter l'individu à utiliser ses savoirs nouveaux et sa compréhension plus fine de cet environnement dans son intérêt. Selon cette approche, l'*empowerment* s'articule avec « des notions d'égalité, d'opportunité, de lutte contre la pauvreté, de bonne gouvernance, d'autonomisation et de capacité de choix »⁵⁴

⁵² Entretien avec Corinne, 2 mai 2020

⁵³ Bacqué, M. & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 28. <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>

⁵⁴ Bacqué, M. & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 28-29. <https://doi.org/10.3917/idee.173.0025>

On retrouve, à nouveau, dans les concepts de bonne gouvernance, d'autonomisation et de capacité de choix, l'idée de la démocratie portée par Thomas.

b. Une pluralité de façons valides de gérer son budget

Cette dynamique d'*empowerment* serait incohérente si Dilemme n'était qu'un pur produit normatif. Si le programme participe bel et bien à la diffusion de normes institutionnelles en matière de gestion budgétaire, il serait erroné de le réduire à cela. D'un côté, il est curieux de noter que les participant-e-s semblent – paradoxalement peut-être – demandeur-se-s de conseils, d'informations concernant **la** bonne façon de gérer son budget, comme Josiane en avait témoigné. En outre, ce n'est pas la vision que souhaite véhiculer l'équipe, ni celle qu'elle a le sentiment de véhiculer dans la pratique. Au cours d'un entretien, Julie a été interrogée sur ce qui, d'après elle, changeait dans la vision qu'ont les gens de l'argent après avoir participé à une session Dilemme. Selon elle, il est essentiellement question de liberté :

« C'est sûrement le fait d'insister davantage sur le reste à vivre, sur l'argent qui te reste plutôt qu'en global quoi, et qu'avec cet argent qui te reste tu fais un peu ce que tu veux pour être heureux dans ta vie quoi. Donc si cet argent doit aller à 80 % dans ton plaisir et à 20 % dans ton épargne et que c'est ta manière de gérer ta vie et que ça te rend heureux bah... Yala quoi ! C'est peut-être un peu cette idée qu'on a qu'il y a ... un salaire, moins des charges fixes, qu'avec ça tu as un reste à vivre et qu'évidemment avec ce reste à vivre il faut payer les charges variables mais il y a quand même un belle variante épargne, une belle variante plaisir, et ça c'est à toi de jauger en fonction de tes besoins et de ta manière de fonctionner quoi. »⁵⁵

Elle précise son propos, insistant sur le fait que Crésus se démarque des autres acteurs « traditionnels » de la gestion budgétaire, par sa façon de calculer le reste à vivre. En effet, d'après Julie, l'usage à Crésus est de calculer le « reste à vivre » mensuel des personnes accompagnées en soustrayant uniquement les charges fixes, comme le loyer, les factures de téléphone ou d'électricité – Toute charge contractuelle, en somme – aux ressources. À l'inverse, les autres acteurs soustraient charges fixes et variables, comme l'alimentation, le carburant, les achats de vêtements... aux ressources. Julie avance que cette méthode de calcul donne une meilleure visibilité sur ce qui est réellement modulable, notamment dans l'articulation entre le budget consacré aux loisirs et celui consacré à l'épargne. Ce faisant, c'est aussi une plus grande flexibilité qui est permise par cette méthode d'approche de la gestion budgétaire. Cette approche par la flexibilité, parti pris de l'association, reflète ce qu'Ana Perrin-Heredia qualifie de « plasticité » de l'accompagnement budgétaire. En effet, celui-ci étant peu encadré légalement et de manière assez floue, l'accompagnant-e dispose d'une certaine liberté, tout comme les bénéficiaires : « D'une certaine manière, la « mollesse » de l'instrument lui confère une

⁵⁵ Entretien avec Julie, 23 mars 2020

plasticité qui lui permet à la fois de s’immiscer jusque dans les recoins de l’intimité des particuliers (lui donnant ainsi la force de s’imposer en douceur) et de se transformer pour s’adapter en souplesse aux contraintes des bénéficiaires »⁵⁶. Ce fonctionnement conforte les propos de Julie et ceux tenus par l’équipe Dilemme en général. Aux yeux de l’association et par extension de ceux qui y travaillent quotidiennement, notamment sur le programme Dilemme, il existe bel et bien cette vision qu’il n’y a pas un moyen unique et idéal de gérer son budget ; à l’inverse, il est nécessaire de gérer son budget en accord avec sa propre situation, selon ses propres besoins et envies. M. Kiehl revient sur ce point également, lors de notre entretien, affirmant sa fierté que Dilemme ait été conçu comme un outil mettant en valeur cette idée qu’il n’y a pas une manière unique de gérer ses finances personnelles :

« Parce que notre éducation financière est dénuée de jugement moral, chacun peut mener sa vie à sa manière et à la fin de se rendre compte qu’un budget c’est quelque chose d’agréable même, de libérateur »⁵⁷

c. Le surendettement, un problème aux causes extrinsèques

Cette vision qui s’exprime tant à travers les paroles que les actes des personnes œuvrant pour le programme Dilemme est confortée par un tout autre discours, celui qui vise à expliquer les causes du surendettement. Au cœur des missions de l’association, cette problématique du surendettement est un point central, et la façon dont il est expliqué par Crésus est donc elle aussi un élément prépondérant en mesure d’orienter toutes ses actions. En l’occurrence, le surendettement est couramment expliqué par l’association comme la résultante d’un « accident de la vie », terme fréquemment employé par Jean-Louis Kiehl, son président : un parcours budgétaire jusqu’ici stable, à l’équilibre même lorsque celui-ci est fragile, qui soudainement après un décès, un divorce, une perte d’emploi, s’effondre et peut mener vers le surendettement.

Lors de notre entretien, M. Kiehl l’exprime en ces termes :

« Alors là ! C’est un mélange ! C’est souvent un parcours de vie qui souvent explose... Un divorce, et on oublie souvent c’est le divorce qui est la cause, alors qu’au fond c’est les problèmes d’argent, ça finit en divorce. C’est l’absence de symétrie d’information, ne pas avoir les bonnes fiches de paie. Vous pouvez prendre 3 crédits et si vous en avez déjà ailleurs ils regardent pas si vous en avez déjà. »

⁵⁶ Perrin-Heredia, A. (2016). Chapitre 10 / L’accompagnement budgétaire: Un instrument ambivalent du gouvernement des conduites économiques domestiques. Dans : Sophie Dubuisson-Quellier éd., *Gouverner les conduites* (pp. 379-380). Paris: Presses de Sciences Po.

⁵⁷ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

Cette idée que le surendettement est consécutif à un accident de la vie est également transmise aux Ambassadeurs Dilemme lors de leur formation. En effet, parmi les ressources documentaires à leur disposition, qui leur sont présentées et expliquées, une clé USB leur est remise. Nous mentionnons souvent l'existence sur cette clé de plusieurs films documentaires portant sur le surendettement, dont « Ma vie à crédit », où il est explicitement énoncé – et ce à plusieurs reprises – que le surendettement est bien une affaire d'accident, d'un équilibre bouleversé par un événement imprévu... Mais pas seulement, même dit à demi-mots⁵⁸. Souvent, il s'agit en effet d'une situation à l'équilibre déjà précaire. C'est ce que souligne notamment Ana Perrin-Heredia en décryptant un rapport de la Banque de France affirmant que 75 % des dossiers de surendettement ont pour cause un accident de la vie : « Que le chômage, la maladie ou les séparations aient des répercussions économiques, nul ne peut le contester. Mais privilégier la thèse de l'« accident » – c'est-à-dire la contingence – dans l'explication du surendettement tend à masquer la réalité des conditions d'existence de ces individus « malchanceux » et ce, alors même que les données statistiques de ce rapport permettent d'entrevoir que leurs caractéristiques économiques et sociales priment tandis que d'autres études rappellent que la « malchance » est loin d'être répartie de manière uniforme au sein de la population. »⁵⁹ En définitive, la vision des causes du surendettement par Crésus va dans le sens d'une déculpabilisation des individus, incluant des facteurs extérieurs à l'équation, voire des variables d'ordre systémiques (La précarité subie), même quand celles-ci ne sont exprimées qu'à demi-mots. Une fois encore, on touche au cadre du modèle social-libéral de l'*empowerment* décrit par Bacqué et Bewiener, un référentiel dans lequel il y a une prise en considération des variables socioéconomiques, un éventuel aménagement de celles-ci pour préserver les individus – dans une certaine mesure – des inégalités sociales sans pour autant nécessairement remettre en cause la dimension systémique de ces inégalités.

À ce propos, Julie résume brièvement ce qu'elle imagine comme le devenir des jeunes participant aux sessions Dilemme :

« C'est des jeunes qui auront vu que tout le monde fonctionne pas pareil en matière de gestion de budget, qu'il y a pas forcément de bonne pratique, et que ce qu'il faut c'est juste réfléchir en fonction de qui on est, comment on veut gérer notre truc en ayant quand même une base de connaissances »⁶⁰

⁵⁸ Chalon, A. (Réalisateur). (2014). *Ma vie à crédit* [Documentaire]. Image Associée Communication

⁵⁹ Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4), 96.

⁶⁰ Entretien avec Julie, 23 mars 2020

Si cette « base de connaissances » peut être considérée sous un angle normatif, n'est-elle pour autant que cela ? Comment ce socle de savoirs considérés comme essentiels peut-il permettre une émancipation individuelle et collective ?

2) Se réappropriier la connaissance pour peser dans les rapports de domination économique

a. Rendre accessible un vocabulaire propre aux institutions

La complexité du monde économique actuel est telle qu'il est extrêmement ardu pour le tout-venant de correctement maîtriser les tenants et aboutissants de celui-ci : Entre variables d'ordre géopolitiques, sociologiques, culturelles, économiques, climatiques, juridiques, les facteurs sont trop nombreux pour en faire quelque chose d'abordable et de compréhensible, en dehors d'une élite intellectuelle minoritaire. Ceci est notamment l'apanage du monde bancaire, de ses produits financiers et des règles qui les régissent. Gabriella l'exprime au cours de notre entretien, pointant le caractère abstrait de ces éléments appartenant pourtant au quotidien. Pour elle, Dilemme parvient à matérialiser et à rendre plus intelligible ces notions. Elle dit notamment avoir été attirée par la dimension ludique de Dilemme, qui lui a été présenté comme un jeu en compagnie d'autres personnes :

« Pour moi l'argent c'est... c'est... l'argent les finances, l'éducation à domicile et tout ça c'est des choses qu'il y a dans le quotidien, donc si ça reste dans les chiffres, dans les carnets d'investissements, dans les choses... c'est loin en fait[...] Il faut absolument que ça soit interactif sinon... je pense que ça reste dans des chiffres et dans les idées abstraites, il faut absolument revenir sur la praticité de la chose. »⁶¹

Elle insiste particulièrement sur le fait qu'en rendant concrètes des notions auparavant abstraites, Dilemme aurait particulièrement joué dans sa capacité à se souvenir et à intégrer des notions abordées, en faisant appel à de l'affect :

« Je pense que ça simule une situation réelle donc ça engage des sentiments réels aussi. Et comme ça ça devient plus facile à associer par la suite, quand on est vraiment dans une situation du quotidien. Je pense que quand on a le sentiment qui vient, je pense que c'est toujours plus intéressant, c'est plus effectif de rappeler le sentiment, et pas que l'intellectuel et les idées... abstraites. »

Au cours de l'entretien, elle mentionnera notamment à quel point elle avait été marquée par l'apprentissage de l'existence de produits d'épargne, comme le Livret Jeunes. Pour de nombreux-ses participant-e-s, une session Dilemme est l'occasion de se familiariser avec des termes parfois ambivalents, voire trompeurs. Une « prime d'assurance » est, par exemple, souvent entendue par les

⁶¹ Entretien avec Gabriella, 6 mai 2020

joueur-se-s comme une somme d'argent leur étant destinée, alors qu'il n'en est en réalité rien : la prime d'assurance, c'est la somme d'argent à payer pour pouvoir bénéficier de son contrat d'assurance. L'ignorer peut mener à choisir un contrat d'assurance à la prime plus élevée, à mal interpréter les informations fournies, à perdre du pouvoir de négociation... À l'inverse, savoir c'est aussi pouvoir. En rendant accessible et en vulgarisant un vocabulaire perçu comme abstrait, Dilemme contribue au processus d'*empowerment* de ses bénéficiaires, notamment dans leur rapport aux institutions bancaires, assurantielles etc. en permettant d'échanger avec celles-ci de manière plus éclairée, comme le souligne Ana-Perrin Heredia : « Pour échanger avec ces institutions, il faut ensuite maîtriser un vocabulaire commun, juridique en l'occurrence, et s'armer de patience pour déchiffrer les contrats qui uniront clients et organismes financiers – et ce sans oublier les annexes, ni les conditions spécifiques. Dans le cas contraire, le contractant s'expose non seulement à payer des frais imprévus, de nature à déséquilibrer les comptes, mais surtout à souscrire des produits commerciaux ou financiers qui sont loin de lui être avantageux »⁶² Selon cet angle-là, l'objet de l'association – qui est, entre autre, de lutter contre l'exclusion financière – prend tout son sens, non pas en imposant une inclusion de manière artificielle et unilatérale, mais en donnant à chacun-e les outils et connaissances lui permettant de s'émanciper et de peser dans une certaine forme de rapport de force. Ana Perrin-Heredia conclue, après avoir illustré ses propos par l'exemple d'une famille suivie dans ses difficultés financières, en postulant que les déséquilibres en matières de maîtrise du vocabulaire financier et des concepts qu'il désigne sont à l'origine d'inégalités de classes : « Ainsi, pour négocier, il est indispensable de partager un vocabulaire, des formes de calcul et d'anticipations, un certain rapport à l'avenir, des intérêts bien compris (épargner), une logique économique spécifique. Ces prérequis, parce qu'ils sont socialement constitués, produisent, lorsqu'ils ne sont pas partagés par les deux parties en présence, des inégalités dans le rapport marchand et permettent de lire la négociation économique en termes de rapports de classe. [...] C'est bien l'existence de « rationalités de classe » qui explique selon nous en partie le fait que les plus dominés économiquement et socialement puissent intérioriser un sentiment d'incompétence. »⁶³ Au cours de notre entretien, j'ai interrogé Tasnim à ce sujet, lui demandant quelle opinion elle se faisait de l'éducation budgétaire, de son utilité et de sa pertinence.

⁶² Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4), 108

⁶³ Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4), 110-111

Sa réponse traduit fidèlement cette idée de regain de pouvoir et de contrôle sur sa propre situation :

« Je pense que c'est une bonne chose, parce que c'est souvent perçu comme quelque chose de malsain, le monde de la banque de l'argent, je pense que c'est souvent perçu d'un œil pas très confiant, et donc le fait de déjà vulgariser des choses compliquées ça aide énormément, ça permet aussi à des publics qui sont pas forcément sensibilisés à ne pas se faire arnaquer, à savoir gérer leur compte... mis à part les étudiants, je vois plein de parents issus de l'immigration qui parlent pas vraiment français, qui doivent se dépatouiller avec des choses administratives comme ça. C'est hyper compliqué pour eux, et leurs enfants peuvent pas gérer ça à leur place, donc je pense que c'est hyper nécessaire. L'argent c'est le nerf de la guerre, quand tu as le contrôle sur ton argent, c'est toi qui gères, toi qui gères tes biens. C'est plus un tiers qui va me faire faire ce que lui a envie en fait. »⁶⁴

b. Lutter contre le sentiment d'incompétence économique

Ainsi, si la non-maîtrise du vocabulaire et plus généralement du corpus de connaissances propres aux institutions financières résulte en un rapport de domination économique, on peut postuler que l'éducation budgétaire et financière, lorsqu'elle permet l'acquisition de ce savoir et sa compréhension, va dans le sens du rétablissement de l'équilibre dans ce rapport de force. C'est un gage d'autonomie, de réappropriation du pouvoir, en d'autres termes d'*empowerment*.

Or, au-delà de la compétence brute à comprendre le vocabulaire propre aux institutions financières, le sentiment de maîtriser ce vocabulaire ainsi que les tenants et aboutissants des contrats proposés est tout aussi important. Il est en effet un déterminant fort du comportement adopté par les personnes dans la négociation. Se sentir incompetent-e peut ainsi mener à se décourager, douter de son bon droit, et finalement abandonner avant même le début d'une quelconque forme de négociations avec un-e assureur-e ou un-e conseiller-e bancaire. La complexité de certaines démarches administratives peut également décourager dans la sollicitation d'une aide financière, d'un aménagement d'une obligation de paiement... À nouveau, Ana Perrin-Heredia l'illustre par le biais de la famille qu'elle a suivie, notamment de l'une de ses membres, ayant été confrontée à un conflit avec son opérateur téléphonique. Celui-ci exigeait de sa part des sommes très importantes suite à une incompréhension de sa demande : « Ici, la relation asymétrique qui relie Émilie à l'opérateur téléphonique autorise ce dernier à railler leur [La famille d'Émilie] soi-disant manque de compétences les faisant douter de leur bon droit, et laissant croire que les règles économiques ne s'appliquent qu'aux plus démunis. Alors même qu'ils ont la loi pour eux, ils finissent par en douter, par se résigner, pensant ainsi probablement

⁶⁴ Entretien avec Tasnim, 6 mai 2020

devancer les verdicts du système. Le sentiment de leur incompétence économique apparaît ici comme une donnée essentielle pour comprendre la carrière économique de ce type de ménage populaire et donc leur structure comptable actuelle. Parce qu'il est instrumentalisé et qu'il joue sur leur sentiment d'indignité sociale, ce sentiment d'incompétence pèse en leur défaveur dans les rapports sociaux de classe qui les confrontent quotidiennement aux institutions financières. »⁶⁵ Le sentiment d'incompétence a, dans ce cas-ci, des conséquences financières tragiques qui alourdissent plus encore le budget déjà dans un équilibre précaire de la famille. Parce qu'Emilie et sa famille n'ont pas osé, se sont résignées bien que la législation fût avec elles, elles en ont payé les conséquences au prix fort. Dans ce sens-là, la dimension participative de Dilemme est d'autant plus importante, car elle permet aux participant-e-s de mutuellement renforcer leurs propres connaissances, dans un rapport horizontal. Ne pas avoir à se raccrocher systématiquement à l'expertise de l'Ambassadeur, c'est aussi éviter de renforcer d'autant plus le sentiment d'un écart et d'incompétence face à ce dernier.

En définitive maîtriser un vocabulaire, des concepts et une logique propre aux institutions financières permet de se prémunir d'abus de confiance de la part de celles-ci, mais également trouver un pouvoir de négociation, d'analyse, ou encore de critique. Savoir, c'est aussi avoir conscience que l'on sait. Cette connaissance de soi et la conscience de la richesse de son propre savoir et de sa propre évolution sont tout aussi précieux, dans la mesure où cela représente un moteur à l'origine d'actions ou d'inactions dans les rapports aux institutions financières. Dilemme, par son contenu et la forme qu'il adopte, est un outil permettant à la fois d'enrichir les connaissances des participant-e-s, tout en leur permettant de prendre conscience de ce qu'ils savent mais également, d'une certaine manière, de ce qu'ils ne savent pas encore. Ceci appelle à l'échange, à adopter une posture d'interrogation vis-à-vis des conseiller-e-s bancaires, dans une logique de recherche de solution avec ceux-ci et non pas sans. C'est d'ailleurs ce qui fût évalué dans la mesure d'impact précédente de Dilemme, réalisée en 2015 : Les changements comportementaux, notamment dans le rapport au banquier ou à la banquière, à la fréquence de consultation de celui ou celle-ci etc.

Tasnim, au cours de nos échanges, exprime clairement avoir changé d'attitude vis-à-vis de son conseiller bancaire à la suite de la session Dilemme :

« Oui ça a changé ma vision, un peu, même dans la façon de parler avec mon conseiller ça a un peu changé. Oui il y a eu un nouveau conseiller beaucoup plus sympa, mais même moi dans ma manière de lui expliquer mes difficultés, déjà je lui expliquais plus qu'avant quand j'en avais, et c'était plus dans la recherche de solution avec lui, plutôt que de rester dans les problèmes et ne pas lui en parler quoi »⁶⁶

⁶⁵ Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, (4), 114

⁶⁶ Entretien avec Tasnim, 6 mai 2020

Toutefois, rétablir un lien de confiance entre les banques et leurs client-e-s ne suffit pas, en soi, à rétablir l'équilibre dans le rapport de domination économique, ni même à réaliser l'objectif de l'association qui consiste à lutter contre l'exclusion financière. Si le dialogue est essentiel, celui-ci n'est pas toujours suffisant, car les institutions financières peuvent se montrer farouches dans l'attribution de certains produits financiers comme le microcrédit, faute de garantie de remboursement. Comment l'association peut-elle donc œuvrer de manière plus active dans le sens de plus d'inclusion financière, afin de faire bouger les lignes des institutions financières ?

3) Crésus, caution de confiance pour les acteurs du monde économique

a. L'action de Crésus à l'origine d'une transformation du monde économique

Dilemme est un outil ayant été conçu dans le but de diffuser l'éducation budgétaire et financière auprès du grand public. Toutefois, il serait erroné de considérer le programme comme une entité propre et indépendante. De fait, il est un outil développé par la Fondation Crésus, dont il hérite à la fois des valeurs, de l'approche, de l'historique et de l'expérience. Ainsi, Dilemme et notamment ses évolutions dans le temps sont indissociables du reste de l'association, du projet global aux multiples facettes que constitue Crésus. Par conséquent, il est essentiel de tenir compte du rôle joué par Crésus auprès des acteurs du monde économique ou parlementaire, en termes de plaidoyer, de négociation, de lobbying. En premier lieu, on peut souligner l'importance de la proximité entre Crésus et les institutions financières. Si la proximité de Crésus vis-à-vis des codes du domaine des banques, startups et autres grandes entreprises – par ses locaux ou la formation de son personnel, comme vu précédemment – peut être à l'origine d'un certain flou, cette porosité présente également des avantages, et son lot d'opportunités. En effet, l'association est reconnue et respectée au sein du milieu bancaire, parfois crainte également car influente. Elle a su acquérir une certaine légitimité et une reconnaissance auprès des banques, comme le soutient M. Kiehl pendant notre échange :

« On est tout petits, mais on a une force de frappe incroyable, on est en contact avec du concret c'est-à-dire qu'on ne vend pas des idées des concepts, mais on met en exergue des parcours »⁶⁷

On peut émettre l'hypothèse que les banques voient en la fondation Crésus, notamment sa plateforme téléphonique d'accompagnement des particulier-e-s et entrepreneur-e-s en difficulté, l'opportunité d'une relation gagnant-gagnant-gagnant : l'accompagnement pour sortir une personne en difficulté de sa situation et/ou l'orienter vers une solution adaptée est très complexe pour un établissement bancaire ou de crédit, d'autant plus au vu du fait qu'il n'a pas accès à l'ensemble des informations concernant les charges financières portées par la personne. En effet, la France est un des seuls pays au monde à ne pas avoir mis en place de fichier unique des crédits. Une banque à qui quelqu'un vient demander un

⁶⁷ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

crédit n'est donc pas en mesure de savoir si cette personne a déjà contracté un ou plusieurs crédits dans d'autres établissements. L'accompagnement est donc complexe et peu efficient pour un-e conseiller-e bancaire, ce qui s'avère très coûteux pour l'enseigne. Pour la personne en difficulté, être accompagnée par l'un de ses créanciers peut être source d'inconfort, voire de méfiance qui résulterait en l'omission de certaines informations, comme l'avait mentionné Tasnim au cours de notre entretien. Pour cette raison, l'accompagnement par un organisme tiers – Crésus – peut s'avérer rassurant pour ces personnes, a fortiori lorsqu'elles apprennent que l'association poursuit un but non-lucratif. C'est ce que confie Murat, l'un des conseillers de la plateforme téléphonique de la Fondation Crésus, lors de mes premières journées au sein de la structure. Il explique que souvent les bénéficiaires se détendent en apprenant que Crésus est un organisme à but non-lucratif, indépendant de l'établissement ayant orienté la personne vers l'association. Ainsi, les bénéficiaires se confient plus sereinement, et peuvent faire état de l'ensemble de leurs ressources et charges sans omission par peur des représailles du créancier. Ceci permet un accompagnement plus fluide, bienveillant, couplé souvent à une certaine pédagogie visant notamment à dédramatiser la procédure de surendettement, sur laquelle pèsent de nombreux a priori erronés. Les conseiller-e-s de la plateforme insistent fréquemment sur ce point lors de leurs communications : la procédure de surendettement, lorsqu'elle s'avère nécessaire, vise avant tout à protéger la personne, non pas à la sanctionner. Enfin, pour la Fondation Crésus, le traitement de ces dossiers est une source de revenus pour chaque nouveau dossier ouvert, et ce indépendamment de son issue. C'est ainsi que la plateforme s'est construite, peu à peu, asseyant la notoriété de l'association dans le même temps que son expérience s'est étayée. Ce faisant, l'ensemble des autres pôles, dont Dilemme, ont bénéficié de cette expérience.

À ce sujet, Jean-Louis Kiehl dit vouloir valoriser l'éducation budgétaire, et permettre pour chaque personne ayant participé à un atelier Dilemme une reconnaissance par les banques. Le président de l'association, non content d'en faire une reconnaissance symbolique, souhaite que celle-ci puisse prendre la forme d'un label, d'un diplôme ou d'une certification permettant d'obtenir des avantages financiers :

« L'ultime but quand on aura le Dilemme Avenir, sur lequel on travaille encore pour l'instant sur feuille blanche, ce serait de dire que ceux qui ont eu une formation Dilemme des 3 cycles, Dilemme Education, Dilemme Entrepreneurs [...] Et dans le troisième cycle, que j'appelle Dilemme Avenir, que les gens aient une sorte de diplôme et quand ils se présentent à la banque qu'ils puissent avoir peut-être un taux préférentiel »⁶⁸

⁶⁸ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

Ambitieux, ce projet semble cependant réalisable aux yeux de M. Kiehl, même si c'est à long terme. Derrière cette idée de diplôme on trouve, d'une part, celle que l'éducation budgétaire devrait avant tout bénéficier à la personne qui l'a suivie. D'autre part, elle diverge avec la vision dépeinte jusqu'ici d'un focus sur l'individu, sa responsabilité et sa liberté : Il est ici question de transformer les acteurs économiques, et de sortir d'une vision individuelle de la responsabilité. Loin d'être anodin, ce positionnement renvoie à la définition sociale-libérale de l'*empowerment*, en renvoyant au cadre et aux conditions socioéconomiques dans lesquelles les individus évoluent, pour tenter de faire évoluer cadre, l'aménager. Le système bancaire n'est pas remis en cause dans son fondement, ni dans sa dimension lucrative à travers les taux d'intérêt, ni même sa dimension paternaliste. En effet, la proposition de M. Kiehl légitime l'idée selon laquelle un-e consommateur-trice n'ayant pas reçu d'éducation budgétaire est un-e mauvais-e consommateur-trice, à qui l'on peut appliquer des taux d'intérêt variant non pas en fonction de leurs moyens ou leur capacité de remboursement, mais de leur compréhension de leur environnement économique. De plus, à un autre passage de l'entretien, M. Kiehl exprime clairement sa volonté de transformer les acteurs économiques, en analysant grâce à Dilemme quels sont les produits qui ne fonctionnent pas ou sont inadaptés au public :

« Et l'ultime objectif c'est de savoir ce qui ne marche pas au niveau des ateliers budgétaires, des produits d'assurance ou bancaires... Accès à des produits durables etc. Qu'on puisse influencer d'une certaine manière les acteurs économiques pour les transformer »

Cette idée de transformation du milieu bancaire par la pratique d'ateliers d'éducation budgétaire est particulièrement intéressante. En effet, l'année 2013, année de création du programme Dilemme, coïncide avec l'année de création des Points Conseil Budget, ou PCB. Ces PCB consistent en une évolution majeure de la vision portant les politiques publiques en matière de surendettement, avec la prise en compte pour la première fois de la question des produits bancaires et de leur pertinence, comme le soulignent Lazarus et Morival : « Cela peut sembler paradoxal dans un pays au taux de bancarisation des ménages qui atteint 99 %, mais les relations avec la banque, l'utilisation des moyens de paiement comme des crédits ou de l'épargne n'entraient pas dans le champ de la lutte contre la pauvreté. [...] l'État français – contrairement à ses homologues anglo-américains notamment, mais pas seulement – n'a longtemps pas considéré qu'apprendre aux citoyens à se servir des produits financiers (choix de placements, d'assurances, de crédits ou de moyens de paiement) relevait de son devoir de protection et encore moins que ces questions pouvaient faire l'objet de politiques sociales. »⁶⁹ À noter

⁶⁹ Lazarus, J., & Morival, Y. (2016). Redéfinir les frontières du surendettement: Quel problème pour quel public?. *LIEPP Policy Brief*, 26, 4
<https://spire.sciencespo.fr/hdl:/2441/4kmnb9deps8lho184lrkngob6j/resources/liepp-pb-26-redefinir-les-frontieres-de-surendettement.pdf>

également qu'une part importante et croissante des antennes de la fédération Crésus sont labellisées PCB, un fait dont se réjouit fréquemment Pauline, juriste de la fédération en lien permanent avec les antennes Crésus.

Si ces mesures proposées par le président de l'association sont en soi insuffisante à transformer substantiellement la situation d'exclusion financière dans laquelle se trouvent certains ménages, elles donnent tout de même une idée de la volonté concrète de l'association à entretenir des négociations auprès des institutions financières en faveur des publics victimes de l'exclusion.

b. L'application BGV : Un potentiel révolutionnaire en faveur de l'inclusion financière ?

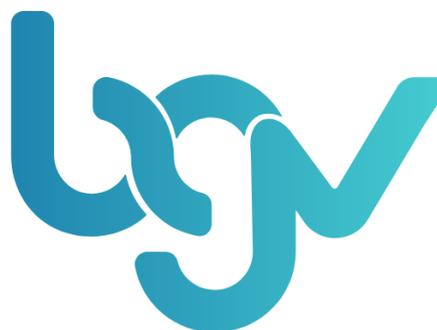
Crésus n'en est toutefois pas à son coup d'essai en la matière, comme en atteste l'un de ses projets les plus récents, l'application Budget à Grande Vitesse (BGV). L'ambition de celle-ci est de faire usage des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle pour à la fois sensibiliser le grand public à la gestion budgétaire, faciliter la gestion administrative et démontrer la solvabilité de certaines situations aujourd'hui considérées comme insolubles par les institutions financières. Pour les personnes concernées, il en résulte une impossibilité d'accès au crédit. En effet, cet ambitieux projet se fonde sur l'usage d'une intelligence artificielle entraînée et l'usage des données personnelles de l'utilisateur-trice pour lui permettre d'optimiser son budget, vérifier automatiquement l'éligibilité à certaines aides, ou encore anticiper l'impact d'un éventuel changement de situation, à court comme à long terme.⁷⁰ Ces services, focalisés sur la situation personnelle de l'individu dans le contexte économique fixe auquel il appartient, font office de béquille ou d'aide à la décision, mais n'ont en soi pas d'impact sur l'environnement économique en lui-même. La dimension inclusive de l'application se situe toutefois dans les autres options qu'elle souhaite proposer. En accompagnant et en facilitant la constitution d'un dossier pour des démarches administratives (Demande de bourse, de crédit, d'un logement...) on peut supposer que l'application pourrait permettre de soulager la charge mentale relative à ces démarches, tout en limitant la quantité et la nature des compétences nécessaires à leur complétion. La conséquence indirecte de ce phénomène serait de limiter le non-recours en réduisant le sentiment d'incompétence économique des utilisateur-trice-s, et plus généralement de prévenir les situations où iels ne font pas valoir leurs droits.

⁷⁰ <https://www.bgvapp.com/services/> Consulté le 15 novembre 2020

Cependant, l'ambition qu'a Jean-Louis Kiehl pour BGV va bien plus loin. Au cours d'un entretien, il évoque spontanément BGV qu'il voit comme une « continuité de Dilemme », mais surtout comme un outil concret d'inclusion :

« Ce que BGV va transformer c'est qu'à terme quand quelqu'un sollicitera un prêt, il devra donner l'autorisation à BGV de transférer une fiche de dialogue avec d'un côté les revenus certifiés, de l'autre le reste à vivre, et les charges de crédit à rembourser ce qui permettra d'éviter le crédit de trop et à la fois de prêter aux gens qui sont capables de rembourser. [...] petit à petit ça deviendra un outil universel, pour accéder à un crédit, avoir un logement on pourra fournir une certification qui facilitera aussi l'accès aux logements des intérimaires et autres qu'on rejette actuellement. »⁷¹

Ce dernier point est central dans la vision de l'équipe BGV, qui revient souvent dessus lors d'échanges informels⁷². L'objectif est de pouvoir, grâce à l'intelligence artificielle, démontrer que certaines personnes à la situation en apparence précaire et/ou instable, comme les intérimaires, sont en réalité dans une situation parfaitement solvable. En effet, l'explication de l'équipe de BGV est que celles-ci redoubleraient de vigilance dans la gestion de leurs finances



Logo de l'application BGV

et se laisseraient de la marge dans leurs dépenses dans l'éventualité d'un basculement, ou parce qu'elles parviennent – dans le cas des intérimaires – à assurer une continuité dans l'enchaînement des missions. Leur entrée d'argent serait ainsi relativement stable et suffisante pour permettre d'honorer le remboursement d'un crédit, par exemple. La fiche de dialogue mentionnée par M. Kiehl serait ainsi une forme de certification apportée par BGV auprès des acteurs économiques pour justifier de la stabilité de la situation d'une personne, et appuyer sa demande de crédit. Il s'agirait d'un progrès réel, concret et significatif en termes d'inclusion financière, bien qu'il ne soit – là encore – pas question d'un bouleversement systémique transformant fondamentalement le rapport entre pouvoirs publics, ménages français et acteurs du monde économique. En effet, dans le même temps, ces derniers trouveraient dans cette certification un intérêt financier, par la possibilité d'augmenter significativement le volume de crédits alloués avec une forme de garantie d'un « retour sur investissement ». En adoptant cette position d'intermédiaire certifiant, Crésus assoit son statut de tiers de confiance et apporte une solution à un problème jusqu'ici insolvable entre acteurs du monde

⁷¹ Entretien avec Jean-Louis Kiehl, 14 avril 2020

⁷² Carnet de bord, mai 2020

économique et particulier-e-s. Revendiquée et fréquemment exprimée en ces termes, cette position situe l'association à la frontière de deux univers parfois en peine de communiquer et de se comprendre, tout en remplissant son but : lutter contre l'exclusion financière. L'impact de l'accès au crédit et à d'autres produits financiers jusqu'ici refusés à toute une frange de la population reste à prouver. S'il est difficile à anticiper et ne dit rien de l'évolution qui s'en suivrait éventuellement en termes de politiques publiques, une chose est certaine : Crésus dans son ensemble a su asseoir une position unique, et évoluer au fil des années en se renouvelant et en innovant avec les outils à disposition, tout en faisant évoluer son environnement juridique et en se positionnant comme un acteur incontournable et historique de l'innovation sociale et du surendettement en France.

Conclusion

Du curatif au préventif, le réseau Crésus n'a cessé d'aller au-devant de la problématique du surendettement depuis sa genèse en 1992, diversifiant par la même ses modes d'intervention. Avec le programme Dilemme, l'association basée historiquement à Strasbourg traduit sa volonté d'intervenir le plus en amont possible des difficultés financières par le biais de l'éducation budgétaire. Factuellement destinée en grande partie à un public d'un jeune âge, cette démarche préventive s'inscrit en partie dans la continuité d'un héritage paternaliste remontant aux origines mêmes de l'éducation budgétaire et financière. En effet, par le biais d'une pédagogie ludique instaurant un cadre convivial, cet outil élaboré et diffusé en étroite collaboration avec les institutions financières véhicule de nombreuses normes issues de celles-ci. Cette proximité avec le monde financier s'illustrant de nombreuses manières est revendiquée par l'association, dont la direction y voit une force et une source de crédibilité. Si cette accointance fera douter certain-e-s de l'indépendance de l'association vis-à-vis de ces institutions, elle n'en est pas moins une force, donnant à l'association un poids politique lui permettant de se faire entendre des parlementaires et de transformer le paysage financier en faveur des plus vulnérables. Les projets ambitieux dont elle est à l'origine, comme l'application BGV qui s'inscrit dans la continuité de Dilemme, sont eux aussi permis par les bonnes relations qu'entretient l'association avec les acteurs économiques, s'assurant ainsi un fort soutien économique. La finalité de ces initiatives est de parvenir à donner plus d'autonomie aux citoyen-ne-s, par le biais d'une meilleure compréhension de leur environnement économique et des compétences requises pour en tirer le meilleur et ainsi améliorer leur situation. Cette démarche d'inclusion financière trouve écho au-delà de l'échelle individuelle, en permettant à Crésus de peser auprès des institutions financières et ainsi faire sauter les barrières qui empêchent certaines parts de la population de voir reconnaître la stabilité de leur situation financière. Par ailleurs, non content de favoriser l'inclusion financière des particulier-e-s, Dilemme valorise également leur vécu, leurs compétences et leurs pratiques pour illustrer une idée allant à l'encontre des normes comptables. Cette idée, encore trop implicite dans la pratique, est celle

qu'il n'existe pas une seule et unique façon de gérer son budget de manière optimale, mais que l'ingéniosité dont peuvent faire preuve les ménages dans la gestion de leur situation est tout aussi importante que les recommandations issues des institutions. L'équipe du programme Dilemme gagnerait ainsi à véhiculer ce message de manière plus explicite, faisant de cet outil un réel vecteur d'*empowerment*, au sens du modèle social-libéral dans lequel Crésus dans son ensemble s'inscrit de manière cohérente.

Fruit d'une diversité de méthodes de recueil de données, ces éléments n'illustrent toutefois que des réflexions hypothétiques, considérées sous le prisme d'acteurs essentiellement internes. Afin de mieux comprendre la nature des enjeux de pouvoir sous-tendus par la notion d'*empowerment*, une étude plus poussée et centrée sur ces notions mériterait d'être menée en se centrant cette fois-ci bien plus sur les bénéficiaires de Dilemme. Dans quelle mesure ont-ils conscience de ces enjeux ? Quel regard portent-ils sur leurs propres compétences en matière de gestion budgétaire avant de participer à une session ? Peut-on constater un impact significatif de leur participation à un atelier Dilemme dans l'amélioration de leur situation financière, et pas uniquement en matière de changements de comportements ?

Enfin, si la capacité de Crésus à transformer l'environnement économique et juridique en faveur des victimes d'exclusion financière est certaine, plusieurs interrogations demeurent : afin de permettre au phénomène de surendettement de disparaître, ou du moins de se résorber, ces transformations sont-elles suffisantes ? Jusqu'où l'association est-elle en mesure d'exercer son poids politique ?

Quelles que soient les réponses à ces questions, Crésus est et restera un acteur incontournable du paysage associatif français, capable d'innovations majeures en faveur de son public. Créée peu après les premières politiques publiques en faveur de la lutte contre le surendettement, l'association a activement participé à définir celles-ci au fil des années et aspire à faire valoir sa vision pour l'ancrer dans le droit commun. Portée par l'ambition de ses membres, soutenue par de nombreux acteurs du monde économique, elle s'illustre par l'ampleur de ses projets, à la mesure du personnage mythologique auquel son nom fait référence. Entre utopie et réalisme, démesure et ambition, Crésus est riche. Riche d'une histoire, de ses idées, et de son potentiel unique, au service d'une cause dans laquelle elle s'investit quotidiennement.

Bibliographie

Ouvrages :

- Dubuisson-Quellier, S. (2016). *Gouverner les conduites*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Lazarus, J. (2012). *L'Épreuve de l'argent: banques banquiers clients*. Calmann-Lévy.
- Zelizer, V. A. (2017). *The social meaning of money: Pin money, paychecks, poor relief, and other currencies*. Princeton University Press.

Articles :

- Bacqué, M. & Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 173(3), 25-32. <https://doi-org.scd-proxy.uha.fr/10.3917/idee.173.0025>
- Fourquet-Courbet, M. & Courbet, D. (2015). Les *serious games*, dispositifs de communication persuasive: Quels processus sociocognitifs et socio-affectifs dans les usages ? Quels effets sur les joueurs ? État des recherches et nouvelles perspectives. *Réseaux*, 194(6), 199-228. <https://doi-org.scd-proxy.uha.fr/10.3917/res.194.0199>
- Lazarus, J. & Luzzi, M. (2015). Les pratiques monétaires des ménages au prisme de la financiarisation. *Critique internationale*, 69(4), 9-19. <https://doi-org.scd-proxy.uha.fr/10.3917/cii.069.0009>
- Lazarus, J., & Morival, Y. (2016). Redéfinir les frontières du surendettement: Quel problème pour quel public?. *LIEPP Policy Brief*, 26, 1-6
- Perrin-Heredia, A. (2009). Les logiques sociales de l'endettement : gestion des comptes domestiques en milieux populaires. *Sociétés contemporaines*, 76(4), 95-119. <https://doi-org.scd-proxy.uha.fr/10.3917/soco.076.0095>

Sites Internet :

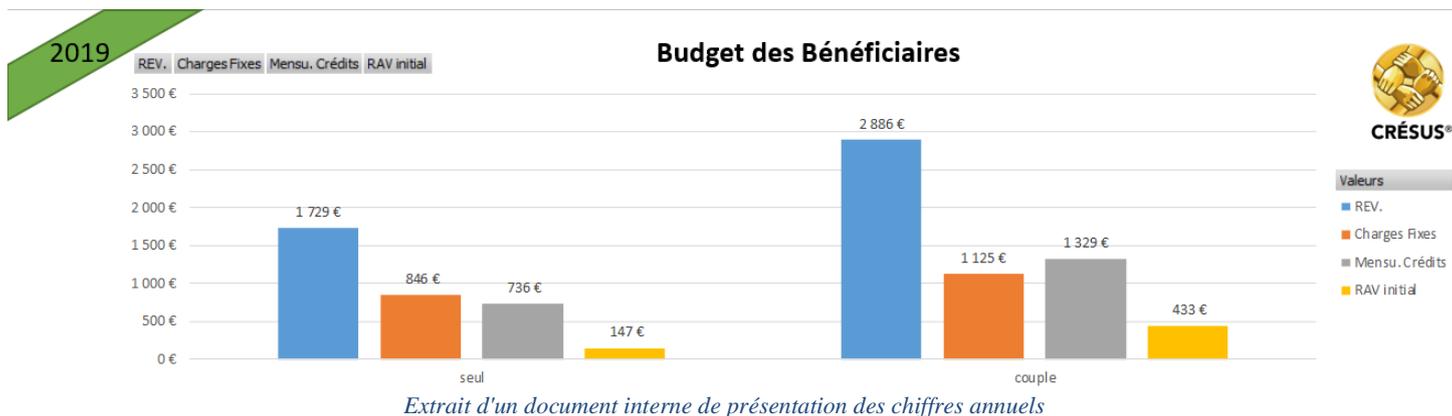
- <https://www.bgvapp.com/services/>
- <https://www.cresusalsace.org/cresus-en-action/fondation-cresus.html>
- <https://www.cresusalsace.org/cresus-en-action/le-reseau-cresus.html>
- <https://dilemme.org/fr/qui-sommes-nous/nos-valeurs.html>
- <https://www.inc-conso.fr/content/le-jeu-du-budget>
- <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000343019>
- <https://www.mesquestionsdargent.fr/budget/mes-questions-d%E2%80%99argent-le-jeu>

Rapports :

- Institut National de la Statistique et des Études Économiques (2018, février). *Tableaux de l'Économie française* (p.64), <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303428?sommaire=3353488#titre-bloc-1>
- Banque de France. (2007). *Enquête typologique 2007 sur le surendettement* https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2016/10/14/enquete-typologique-surendettement_2007.pdf

Annexes

Annexe 1 – Le budget mensuel moyen des bénéficiaires de la plateforme téléphonique



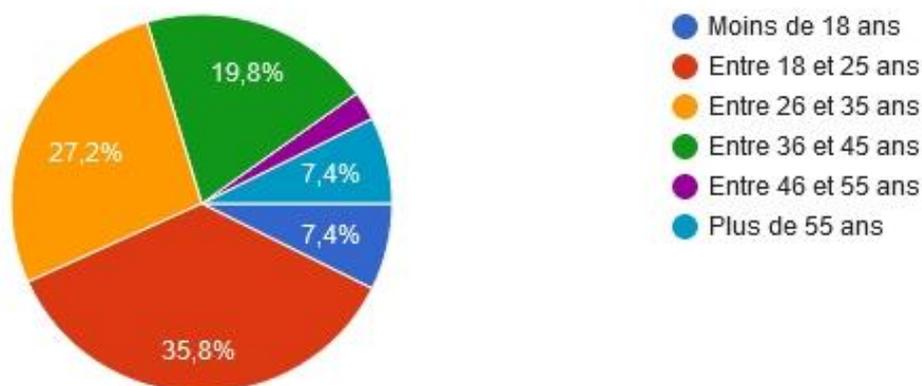
Annexe 2 – Typologie des bénéficiaires de la plateforme téléphonique en termes d'âge



Annexe 3 – Répartition des bénéficiaires de Dilemme en différentes tranches d'âge

Votre âge

81 réponses

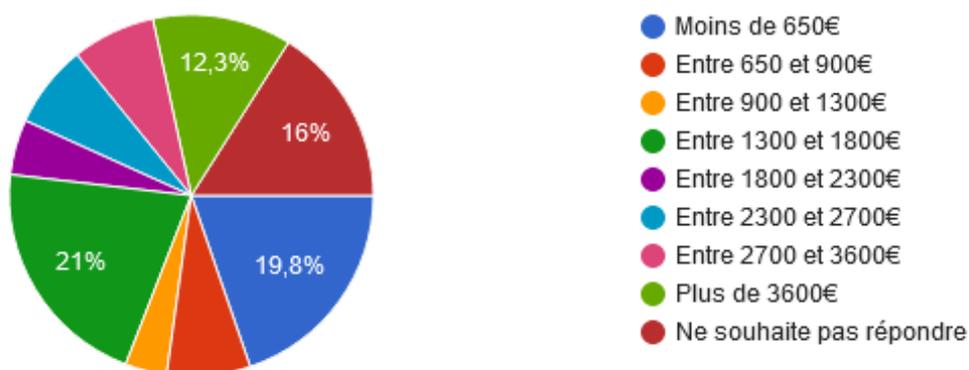


Extrait d'une enquête menée dans le cadre de cette étude

Annexe 4 – Tranches de revenus mensuels moyens des bénéficiaires des ateliers Dilemme

Quels sont vos revenus nets mensuels en moyenne ? Si vous vivez en couple, indiquez les revenus du ménage (RAPPEL : Vos réponses sont confidentielles, il nous est impossible de vous identifier)

81 réponses



Extrait d'une enquête menée dans le cadre de cette étude

Annexe 5 – Questionnaire d'évaluation distribué en fin d'une session Dilemme

Ce questionnaire est entièrement anonyme.
Il a été mis en place afin d'évaluer la qualité et la pertinence des animations Dilemme.



Date :
Nom et ville de la structure où a lieu l'intervention Dilemme :
Prénom et nom de l'animateur/trice|:

Qu'avez-vous particulièrement apprécié pendant cette session ?

.....

Qu'avez-vous peu ou pas aimé pendant cette session ?

.....

Quels sont les sujets sur lesquels vous auriez souhaité plus d'informations ?

.....

Que pourrions-nous faire pour améliorer Dilemme ?

.....

	Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
Je me suis amusé(e) pendant le jeu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les intervenant(e)s étaient intéressant(e)s.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le jeu reflète des difficultés de la vie quotidienne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La session m'a permis de comprendre comment gérer un budget.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La session va m'aider à faire de meilleurs choix au quotidien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La partie de jeu est dynamique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'aimerais rejouer à Dilemme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai appris des choses utiles pendant cette session.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que vous avez appris des choses dans les domaines suivants ?	Je n'en ai pas entendu parler pendant le jeu	Je connaissais déjà	Oui, j'ai appris des choses
Gérer son budget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire des économies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaître la banque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le crédit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'épargne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assurance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous acceptez d'être recontacté-e, par CRÉSUS, merci de laisser une adresse email :

.....

Je suis : Une femme Un homme Ne se prononce pas Age :

MERCI !

Résumé

Depuis 1992, l'association Crésus s'est engagée dans la lutte contre le surendettement et l'exclusion financière. Depuis 2013, elle propose des ateliers d'éducation à la gestion budgétaire et financière au travers de Dilemme, un programme ludique qu'elle a développé, à l'apparence d'un jeu de société. Ce mémoire questionne le lien qu'entretient Dilemme avec les origines de l'éducation budgétaire et financière, ancrées dans le paternalisme des institutions financières vis-à-vis des classes populaires. Il explore également la dimension d'*empowerment* du programme Dilemme et de Crésus dans sa globalité, dans leur capacité à influencer l'environnement économique en faveur des personnes victimes d'exclusion financière.

A travers l'exploration de neuf entretiens menés auprès de divers acteurs, ce mémoire interroge la place de Dilemme dans un environnement économique où l'éducation budgétaire et financière se fait de plus en plus présente.

Mots-clés : Surendettement, exclusion financière, empowerment, paternalisme, éducation budgétaire et financière, ludique, économie sociale et solidaire, sociologie de l'argent