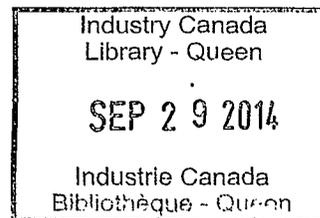


Services-conseils en surendettement : une perspective comparative

Saul Schwartz
School of Public Policy and Administration
Carleton University

Décembre 2005

Les avis et conseils de Dave Stewart, du Bureau du surintendant des faillites, nous ont été fort utiles dans la rédaction du présent rapport. Par ailleurs, les nombreuses personnes avec lesquelles je me suis entretenu en Europe, en particulier Siobhan Brown et Liz McVey, m'ont permis de mieux comprendre les divers régimes de consultation. Aucune de ces personnes n'est toutefois responsable des opinions exprimées dans le présent document et ne peut être présumée d'accord avec ces opinions.



I. Introduction

Les services-conseils aux personnes surendettées ou insolvables peuvent prendre de nombreuses formes. Dans le présent document, nous examinons la structure des services-conseils en endettement dans plusieurs régimes nationaux différents. Le but est de placer le système canadien dans un contexte international de sorte que toute réforme envisagée au Canada puisse s'inspirer à bon escient de l'expérience d'autres pays. Après l'introduction, la section II présente un aperçu du système canadien, puis résume brièvement les grandes similarités et différences entre les services-conseils en endettement en Amérique du Nord et en Europe. La section III présente une typologie approximative des organismes de conseils en endettement, les répartissant en organismes axés sur la procédure ou fondés sur les droits et en groupes à vocation éducative. La section IV examine en détail les systèmes de services-conseils en endettement de l'Allemagne, du Royaume-Uni et de l'Irlande. La dernière section présente les conclusions.

II. La consultation en matière de faillite au Canada

La consultation en matière de faillite est obligatoire au Canada depuis 1992¹. En principe, ces séances ont pour but de fournir aux débiteurs une éducation financière². Avant que le débiteur ne déclare faillite, un syndic de faillite doit évaluer la situation du débiteur et lui exposer les diverses options qui s'offrent à lui pour faire face à ses dettes. Si le débiteur fait ensuite faillite, il doit participer à deux séances de consultation de 30 à 60 minutes au cours des neuf mois qui précèdent la libération automatique³. Au cours de la première séance, le conseiller est tenu de fournir de l'information sur la gestion financière et le fonctionnement des marchés du crédit (« obtention et utilisation du crédit »). Le conseiller devrait ensuite interroger le failli sur ses habitudes de dépense et lui indiquer quels sont les signes avant-coureurs de difficultés financières⁴. La première séance de consultation doit avoir lieu entre 10 et 60 jours après la déclaration de faillite.

La deuxième séance de consultation a lieu au moins un mois après la première et dans les 210 jours suivant la déclaration de faillite. Au cours de cette séance intitulée « Identification des obstacles à la solvabilité et à la réhabilitation », on demande au conseiller d'accomplir trois tâches. Tout d'abord, le conseiller effectue un suivi de la première séance pour voir si le débiteur applique les principes qui lui ont été présentés à la première séance et il aide le débiteur à mieux connaître ses qualités et ses défauts en ce qui concerne la gestion financière. Deuxièmement, le conseiller devrait aider le débiteur à comprendre les causes

¹ Pour d'autres analyses publiées sur le régime canadien, voir Ramsay (2002), Curnock (1999) et Schwartz (2003).

² Selon l'Instruction n° 1R2, instruction du Bureau du surintendant des faillites qui précise la nature de la consultation obligatoire, « consultations » s'entend « de l'aide et de l'éducation données à un failli et/ou une personne liée au failli, ou un débiteur consommateur, sur la saine gestion financière, y compris la sage utilisation du crédit à la consommation et les principes applicables à la tenue d'un budget; l'élaboration de stratégies visant à réaliser des objectifs financiers et à surmonter les échecs; et, en tout temps, diriger vers des services spécialisés lorsque l'insolvabilité est attribuable à une cause non budgétaire (ex. jeu, dépendance, problème conjugal ou familial, etc.) ». L'Instruction n° 1R2 peut être consultée à l'adresse <http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inbsf-osb.nsf/fr/br01091f.html>.

³ Si le débiteur ne participe pas aux deux séances, il ne bénéficiera pas d'une libération automatique et il devra demander sa libération au tribunal compétent.

⁴ *Ibid.*, p. 1

non budgétaires, le cas échéant, qui ont contribué à ses difficultés financières, à mieux comprendre son comportement en matière de gestion financière et le sensibiliser à l'existence de ressources qui lui permettraient d'atteindre et de maintenir une stabilité économique. Troisièmement, le conseiller et le débiteur mettent au point de manière concertée un « plan d'action financier » qui donnera lieu à une réhabilitation financière.

Ainsi, en principe, la consultation obligatoire en matière de faillite au Canada vise à offrir ce qui s'appelle un cours de rattrapage rapide en planification financière et en gestion de l'argent du ménage. Fait peu étonnant, il semble que, dans la pratique, cet objectif soit rarement atteint.

Il ressort de l'observation de plusieurs premières et deuxième séances de consultation et des entretiens avec plusieurs conseillers chevronnés que souvent, les séances servent principalement à maintenir le contact avec les débiteurs, à leur prodiguer des conseils rudimentaires en matière de budget et à répondre à leurs questions sur la procédure de faillite dont ils font l'objet. Dans l'un de ces entretiens, par exemple, le débiteur avait fait une dépression, qui était à l'origine, du moins indirectement, de sa faillite. Pendant l'entretien auquel j'ai assisté, le failli avait de toute évidence de la difficulté à comprendre toutes les questions qui n'étaient pas simples et directes. Il savait que sa femme s'occupait des finances de la famille et veillait principalement à ne pas oublier de remettre au syndic le chèque représentant les honoraires de ce dernier. Le syndic a posé plusieurs questions pour prendre des nouvelles et n'a obtenu que des réponses superficielles. Comme il était évident que tout effort d'éducation financière serait vain, le syndic a rapidement mis fin à la séance.

À une autre séance avec un autre syndic, ce dernier s'est entretenu avec une femme qui, alors qu'elle travaillait à temps plein, avait ouvert une petite boutique de cadeaux avec l'aide financière de sa famille. Pendant un moment, les affaires avaient bien marché et la femme et sa famille avaient prospéré. Puis deux événements survenus coup sur coup ont mis fin à cette prospérité. Tout d'abord, la femme a perdu sa voix, pour des raisons qui ont échappé aux médecins. Elle ne pouvait plus travailler, que ce soit à son emploi à temps plein ou à la boutique de cadeaux. Ensuite, la crise du SRAS a frappé Toronto et la boutique de cadeaux a dû fermer ses portes. À la deuxième séance de consultation à laquelle j'ai assisté, elle parlait avec une gêne évidente et avec une voix à peine audible. Et son état même à ce niveau représentait une amélioration, qui était le résultat d'un traitement non traditionnel dans son pays d'origine, le Liban. Cette femme était accompagnée de son frère, un planificateur financier de la région de Toronto qui l'épaulait depuis le début de ses malheurs quelques années plus tôt. Dans ce cas, le conseiller a d'abord passé en revue les événements des derniers mois pour s'assurer que sa situation n'avait pas connu un changement important. La faillie avait accumulé d'importantes dettes sur ses cartes de crédit avant la perte de sa voix et l'effondrement du chiffre d'affaires de sa boutique, et le conseiller a jugé nécessaire de lui rappeler qu'il aurait été plus prudent de limiter le montant de ses soldes sur ses cartes de crédit, même lorsque les affaires marchaient bien, en prévision d'un éventuel retournement de situation. Ces conseils, ainsi que certaines suggestions incitant son interlocutrice à envisager des possibilités d'emploi ne nécessitant pas la parole, constituaient le volet « éducation financière » de la séance.

Sur la suggestion du BSF, je me suis entretenu avec deux conseillers – un syndic et un spécialiste des services-conseils – qui étaient persuadés de l'efficacité de la consultation en matière de faillite offerte au Canada.

Le syndic est en faveur de la consultation obligatoire bien qu'il soit d'avis, comme la plupart des gens de la profession, que la faillite n'est pas souvent la conséquence évitable de l'irresponsabilité personnelle ou de l'ignorance. La consultation ne vise donc pas nécessairement à inculquer à tous les faillis les principes d'une gestion financière prudente.

Il pense plutôt que la séance de consultation est l'occasion de donner des avis adaptés à des situations personnelles qui peuvent aider les débiteurs dans leur processus de réhabilitation, c'est-à-dire à « se remettre en selle » après la faillite. Il a donné l'exemple d'un failli qui était vice-président d'une grande banque avant de perdre son emploi. Le syndic a expliqué qu'il était clair que le genre de consultation financière prévue par la LFI n'était d'aucune utilité à ce failli. Il s'est donc plutôt attaché dans ce cas à réitérer au failli que, bien qu'il ait perdu son emploi, il demeurerait une personne compétente qui pourrait trouver un nouvel emploi rémunérateur et satisfaisant. En d'autres termes, la consultation ne portait pas sur des questions financières, mais visait à rendre confiance au failli et à l'aider à se rétablir.

S'il estimait que chaque failli pouvait tirer parti de la consultation, pour autant que le conseiller soit attentif à ses besoins, il reconnaissait néanmoins que les consultations conduisant à un changement d'attitude étaient l'exception plutôt que la règle dans le cadre du régime en place. À son avis, cependant, même si la consultation ne profitait qu'à un failli sur dix, elle était utile et il fallait continuer à l'offrir. Il a donné l'exemple d'un immigrant qui avait fait faillite car il ne comprenait pas comment fonctionnait le système financier canadien. Dans son cas, le syndic lui a donné le genre de cours accéléré en gestion financière dont il est question plus haut. Par conséquent, le failli a pu reprendre sa vie en main et quand le syndic l'a rencontré par la suite dans d'autres contextes, il a toujours attribué sa réussite ultérieure aux conseils que lui avait donnés le syndic. Même si ce genre de réussite est rare, le syndic jugeait que la consultation en valait la peine.

J'ai demandé si les syndics ne devraient pas essayer de déterminer qui pourrait tirer parti de la consultation et n'offrir les séances qu'à ceux qui en ont besoin. Il a hésité à se prononcer en faveur d'un tel système car la responsabilité de ces choix lui semblait trop lourde pour les syndics.

La deuxième personne à laquelle le BSF m'a dit de m'adresser participe à la consultation obligatoire en matière de faillite au Canada depuis sa mise en œuvre en 1992. Au tout début du système, elle s'est rendue aux quatre coins du Canada avec Dave Stewart afin d'expliquer aux syndics le fonctionnement du nouveau système. Elle est également convaincue de l'efficacité de la consultation à des fins d'éducation et pense que l'on pourrait surmonter son apparente inefficacité si le milieu de l'insolvabilité prenait plus à cœur cette mission et que les conseillers étaient mieux formés.

Nombre de syndics estiment que la faillite de leurs clients est inévitable car elle est provoquée par des événements comme le chômage, la maladie ou l'éclatement de la famille. Cette conseillère croit toutefois qu'une gestion financière prudente permettrait d'éviter la faillite dans la plupart des cas, même dans des situations comme la perte d'emploi, la maladie ou l'éclatement de la famille. Son raisonnement est le suivant : une gestion financière prudente exige des personnes et des familles qu'elles se protègent contre l'insolvabilité soit en économisant suffisamment pour s'en sortir pendant le chômage, la maladie ou l'éclatement familial, ou en n'empruntant pas quand ces événements sont possibles. Elle estime dès lors que 90 p. 100 des faillites ne seraient pas nécessaires si les faillis avaient été prudents financièrement. Animée de cette conviction, elle donne à tous les faillis de l'information détaillée sur la prudence en matière financière et croit que nombre d'entre eux sont en mesure de faire bon usage de cette information pour mieux gérer leurs finances personnelles. L'information qu'elle donne est plus étoffée et va plus loin que l'information fournie par la plupart des autres syndics.

Elle se distingue également de la plupart des syndics par l'énergie qu'elle consacre à trouver la cause de la faillite. Alors que certains syndics se contentent de griffonner « mauvaise gestion » ou « chômage » dans la section pertinente du formulaire xxx, cette conseillère essaie de confronter les faillis à ce qu'elle juge la véritable cause. Comme elle est

d'avis que la plupart des faillites relèvent de la responsabilité du failli, elle essaie de forcer le débiteur à accepter cette responsabilité. Elle n'a pas peur de demander aux débiteurs s'ils ont des problèmes de toxicomanie ou de dépendance au jeu ou encore s'ils ne sont pas portés à être des consommateurs compulsifs. Comme elle est fermement convaincue des effets thérapeutiques de l'acceptation de la responsabilité, elle n'hésite pas à indisposer le débiteur par ses questions et à l'aider par la suite en l'aiguillant vers des sources d'aide adéquates.

Somme toute, je crois que les services de consultation en matière de faillite au Canada ne s'acquittent pas de leur mission, qui est d'offrir une éducation financière. Même si le système aide à l'occasion un failli, il semble peu rentable de disposer d'un système où la grande majorité des consultations sont inutiles ou inefficaces. Et comme je ne crois pas que la plupart des faillites soient attribuables à une imprudence financière, je ne pense pas qu'il est recommandé de former tous les conseillers pour qu'ils suivent l'exemple de la conseillère que nous venons de décrire.

Néanmoins, la consultation continue de jouer un rôle important dans la procédure de faillite en la facilitant et en la faisant connaître. Que ce rôle requière des séances obligatoires ou des contacts en tête à tête est toutefois discutable.

III. Similarités et différences entre les systèmes nord-américains et européens

Avant d'analyser en détail les divers types de consultation en matière de surendettement qui ont cours en Europe, il est peut-être pertinent de présenter certaines des grandes similarités et différences entre la consultation en matière d'endettement en Europe et en Amérique du Nord.

Tant en Europe qu'en Amérique du Nord : a) les buts de la consultation en matière d'endettement, énoncés de manière générale, sont les mêmes; b) on y est dans l'ensemble convaincu que l'éducation financière est généralement insuffisante et devrait être renforcée; et c) la consultation n'est pas très intensive et dure rarement plus de quelques heures par débiteur.

Tout d'abord, comme Johanna Niemi-Kiesilainen (1999) l'a fait observer, les buts de la consultation sont presque toujours définis de la même façon : prévention des problèmes d'endettement, réhabilitation du débiteur et abandon de la consommation compulsive et de l'utilisation du crédit à la consommation. Ces buts se retrouvent dans les termes de la législation régissant le système canadien de consultation en matière de faillite. Bien qu'ils soient identiques dans tous les systèmes, l'importance qu'on leur accorde peut être très différente d'un pays à l'autre.

Deuxièmement, il semble que la plupart des conseillers en exercice prennent rapidement conscience du fait que les ennuis de certains débiteurs sont attribuables à leur ignorance ou à leur « consommation compulsive ». Si peu sont d'avis qu'il s'agit là des seules causes, voire des causes les plus importantes du surendettement – perte d'emploi, maladie ou éclatement du ménage sont cités dans chaque pays – la plupart reconnaissent le besoin pour de nombreux citoyens (non pas seulement les citoyens surendettés) de bénéficier d'une éducation.

Troisièmement, malgré la grande variété de structures institutionnelles, le temps que les conseillers passent avec les débiteurs est quasi identique, rarement plus de quelques heures, et ce, probablement parce que les tâches de base sont similaires : établir le revenu et les dépenses du débiteur, dresser la liste de ses biens et de ses dettes, lui conseiller une ligne de conduite et l'aider tout au long de la procédure choisie.

Malgré ces similarités, il existe également de nombreuses différences entre les établissements de conseils nord-américains et européens. Mentionnons entre autres a) le long passé des établissements de conseils en surendettement en Europe; b) l'importance accordée par certains de ces établissements à la population à faible revenu; c) l'impossibilité, en Europe, de se libérer rapidement de ses dettes dans le cadre de la faillite; et d) la nature volontaire de la consultation en Europe. Chacun de ces points sera analysé séparément.

Dans certains pays européens, les organismes de conseils en surendettement existent depuis longtemps et offrent gratuitement des avis financiers qui n'ont pas nécessairement trait à la procédure d'insolvabilité. Par exemple, des services sur l'endettement sont offerts gratuitement par l'État allemand sous le régime de l'État-providence depuis 1974, alors que la procédure d'insolvabilité n'existe que depuis 1999 en Allemagne. Citons un autre exemple, celui du modèle de conseils financiers mis sur pied en Angleterre, qui a été offert pour la première fois par le Birmingham Money Advice Centre à la fin des années 1960 et au début des années 1970 pour ensuite être adopté par les CABx⁵. Même si les avis fournis actuellement par ces organismes ont largement trait au surendettement, il existe néanmoins un cadre dans lequel d'autres types de conseils financiers peuvent être prodigués.

Peut-être en raison de la progression plus lente du crédit à la consommation en Europe, les cabinets de conseils en endettement ont mis principalement l'accent sur une clientèle à faible revenu dont les problèmes d'endettement peuvent être liés à des arriérés de loyers ou au non-paiement des factures de services publics. En Amérique du Nord, où les problèmes d'endettement concernent des citoyens de toutes les catégories de revenu, les services-conseils en endettement ciblent un éventail de catégories sociales comparables. Comme le crédit à la consommation prend de l'expansion en Europe, certains organismes de consultation en matière d'endettement doivent toutefois envisager comment, le cas échéant, ils serviront la classe moyenne.

Il existe une différence particulièrement importante entre l'Europe et l'Amérique du Nord. En Amérique du Nord, la libération a lieu dans l'année suivant la faillite, mais si le Royaume-Uni et la France ont adopté récemment une législation qui permet la libération de certains débiteurs dans les 12 mois, l'accès à la libération n'est pas aussi facile qu'en Amérique du Nord⁶. En Europe, les personnes surendettées doivent souvent rembourser leurs dettes pendant cinq ans, période pendant laquelle elles doivent se contenter d'un revenu de subsistance. Par conséquent, même si les objectifs généraux sont les mêmes, les besoins des personnes qui bénéficient de la consultation sont tout à fait différents, tout comme la mesure dans laquelle les débiteurs sont en contact avec l'organisme de conseils en endettement.

Enfin, la consultation en Europe est rarement obligatoire, contrairement au Canada. Les débiteurs s'adressent aux cabinets de conseils pour diverses raisons, mais ils n'y sont pas tenus par la loi. Certains organismes de conseils en endettement font de la « sensibilisation », en ouvrant des bureaux ou en étant présents pendant les heures de travail à des endroits comme des chantiers de construction de logements publics ou des centres communautaires dans des quartiers défavorisés où les surendettés habitent le plus souvent.

⁵ Voir Ramsay (2003), p. 215.

⁶ Pour une analyse de l'*Enterprise Act 2002*, en vertu de laquelle les débiteurs obtiennent leur libération dans un délai maximum de 12 mois, voir Ramsay (2003), pp. 218-225. Pour une description du système français, voir Kilborn (2005).

La section suivante présente une typologie approximative des établissements de consultation en matière d'endettement, en les répartissant en systèmes axés sur la procédure, fondés sur les droits ou à vocation éducative.

IV. Typologie approximative des établissements de conseils en endettement

Qu'entend-on exactement par « consultation ou conseils » à l'intention des personnes insolvable ou surendettées?⁷ En principe, il semblerait y avoir peu de limites aux conseils que le surendetté pourrait demander ou que d'autres pourraient juger nécessaires. Une liste partielle pourrait inclure :

- des avis sur la meilleure façon de faire face aux dettes;
- une réflexion sur les causes du surendettement;
- un aiguillage vers des sources extérieures si des questions non financières sont jugées les affecter;
- une aide ou des conseils juridiques;
- de l'information sur des sources de revenu particulières (p. ex., programmes d'aide sociale) ou dépenses particulières (p. ex., assurance).

Dans la pratique, toutefois, la liste peut être ramenée à peu de choses. La grande majorité de ceux qui consultent un conseiller en endettement ont de graves problèmes avec leurs créanciers. Ils ont surtout besoin de conseils sur la façon de faire face à leurs dettes; toutes les autres questions sont secondaires. Il est rare, par exemple, pour quelqu'un n'ayant que des problèmes financiers mineurs de se retrouver dans le bureau d'un conseiller en endettement. En conséquence, les conseils sur les meilleures solutions pour faire face à ses dettes demeurent la priorité. Même si les options varient grandement d'un pays à l'autre, tous les systèmes de conseils décrits ici offrent ces avis.

En premier lieu, le conseiller s'informe presque toujours en détail du revenu du débiteur, de ses dépenses et de ses dettes impayées. Ces questions préliminaires peuvent être d'un grand réconfort pour les débiteurs puisqu'ils peuvent expliquer leur situation financière à une personne de l'extérieur, sympathique, qui ne porte pas de jugement et, dans de nombreux cas, les conseillers sont à tout le moins en mesure de proposer une solution partielle à leurs problèmes. Savoir qu'un plan gérable de remboursement des dettes peut être établi ou qu'il est possible de se libérer de la plupart des dettes soulage immédiatement les débiteurs, même s'ils doivent encore suivre la procédure. Naturellement, dans certains, le conseiller ne peut pas faire grand-chose. Parfois, les débiteurs ont attendu si longtemps que des poursuites sont inévitables; il arrive qu'ils ne puissent même pas se libérer par la faillite de leurs dettes; il arrive aussi que le débiteur ne puisse faire faillite et touche un petit revenu alors que ses dettes sont élevées, et que la seule option à sa disposition soit de proposer des paiements symboliques aux créanciers.

Il importe ici de savoir ce qui est offert outre les conseils sur la meilleure option. Dans les systèmes axés sur la procédure, la principale activité subséquente consiste à administrer la procédure choisie et à surveiller le débiteur tout au long de cette procédure. Dans les systèmes fondés sur les droits, il faut parfois déployer beaucoup d'effort pour défendre les intérêts des débiteurs en leur nom, en dehors de la procédure d'insolvabilité. Par exemple, les conseillers peuvent examiner les engagements de paiement pour s'assurer qu'ils satisfont aux exigences légales pertinentes. Il existe une troisième possibilité. Le but

⁷ Dans le présent document, les termes « insolvabilité » et « surendettement » sont présumés avoir une signification similaire, soit l'incapacité d'honorer ses obligations en matière de remboursement des dettes à mesure qu'elles arrivent à échéance.

principal de la consultation en matière d'endettement serait d'être *éducatif*, c'est-à-dire essayer d'informer les débiteurs sur la façon dont fonctionne le marché du crédit, comment il y a lieu d'organiser le budget du ménage et comment faire la distinction entre les offres de crédit.

Avant de discuter de la différence entre les systèmes fondés sur les droits et ceux axés sur la procédure, je ferai une distinction entre deux variantes des systèmes fondés sur les droits, dont une seule sera analysée par la suite dans le document. Aux États-Unis, ce sont souvent les avocats agissant au nom du débiteur qui s'occupent de l'insolvabilité. Dans ces cas, qui ne sont pas aussi fréquents au Canada ou en Europe, l'avocat pourrait (idéalement) défendre les intérêts du client auprès de chaque créancier et affirmer dès que possible que le contrat de crédit n'est pas valide ou, dans le cas contraire, négocier pour obtenir des modalités de remboursement plus favorables. Un tel système repose définitivement sur les droits puisque les avocats s'attachent à revendiquer les droits du débiteur, mais sa portée est assez étroite. L'avocat ne se préoccupe guère, dans l'ensemble, de la situation générale du débiteur et ne passe pas beaucoup de temps à s'occuper de problèmes autres que les dettes dont il est question.

Les systèmes fondés sur les droits dont il sera question ici ont un point de départ différent de ceux dominés par un avocat ou axés sur la procédure. Ils sont généralement ancrés dans des institutions de l'État-providence qui se préoccupent du bien-être des personnes défavorisées à faible revenu. Dans le reste du présent document, l'expression « organismes fondés sur les droits » fait référence aux organismes axés sur le bien-être collectif. Je prendrai trois exemples, à savoir les centres allemands de conseils financiers, les Citizen's Advice Bureaux (CABx) au Royaume-Uni et le Money Advice and Budgeting Service (MABS) en Irlande. Ces organismes considèrent que les personnes à faible revenu, souvent prestataires d'aide sociale, constituent leur clientèle cible. Même si leur travail auprès des personnes surendettées peut donner des résultats similaires à ceux obtenus par les conseillers axés sur la procédure – une entente à l'amiable avec les créanciers en vue de rembourser les dettes impayées – les différences dans la population cible, dans les sources de financement et dans l'ethos général de leur travail sont importantes.

Il est utile d'analyser d'entrée de jeu ces différences. Tout d'abord, les organismes fondés sur les droits adoptent une perspective qu'ils qualifient d'« holistique » des personnes qui ont recours à leurs services. Dans la pratique, cela signifie que ces organismes essaient de comprendre la problématique d'ensemble susceptible d'influer sur la situation du débiteur au lieu de se concentrer principalement sur les problèmes d'endettement. Les organismes axés sur la procédure ne nient pas nécessairement l'importance de ces autres problèmes, mais, en fin de compte, ce sont les débiteurs qui sont appelés à régler leurs problèmes autres que d'endettement. Les organismes fondés sur les droits sont plus enclins à s'occuper des autres problèmes, en plus des problèmes d'endettement.

Deuxièmement, la différence dans les clientèles est très importante. Les clients de la classe moyenne qui s'adressent aux conseillers en crédit sont capables d'effectuer des paiements mensuels réguliers à leurs créanciers. Ils disposent également de biens importants (et d'un mode de vie confortable) qu'ils tiennent à préserver. Somme toute, l'option qui s'offre à eux consiste à conclure une entente avec leurs créanciers et à réduire d'un cran leur niveau de vie. En revanche, les clients des organismes fondés sur les droits risquent l'expulsion en cas de non-paiement du loyer, ils peuvent se faire couper l'électricité et le gaz et avoir de la difficulté à trouver suffisamment d'argent pour se nourrir. En d'autres termes, ils ne disposent pas de la possibilité de réduire d'un cran leur train de vie et les conseillers en surendettement des organismes fondés sur les droits sont parfois aux prises avec un véritable casse-tête : comment empêcher leurs clients de devenir des sans-abri.

Troisièmement, les organismes fondés sur les droits adoptent une approche communautaire. Tandis que certains conseillers axés sur la procédure regroupent plusieurs activités, les organismes fondés sur les droits sont fortement influencés par les collectivités locales. Dans le cas des CABx, par exemple, le financement de chaque bureau dépend d'une dotation des pouvoirs publics locaux; si ces derniers ne sont pas disposés à financer un bureau CAB, il n'en existera aucun. Dans le cas du MABS, chaque bureau compte un conseil d'administration formé de bénévoles de la collectivité locale, même si le financement du MABS est fédéral.

Quatrièmement, comme on l'a mentionné dans le dernier paragraphe, la structure de financement des organismes fondés sur les droits est très différente. Tandis que la plupart des organismes de crédit-conseil perçoivent un pourcentage des fonds remboursés aux créanciers par leurs clients, les organismes fondés sur les droits sont financés par l'État. De plus, une grande partie de leur financement provient des services d'aide sociale du gouvernement, ce qui renforce l'importance qu'ils accordent aux démunis.

La question du financement peut être très importante. Comme on l'expliquera en détail ci-dessous dans le cas des CABx, dans la mesure du possible, les organismes fondés sur les droits sont particulièrement soucieux de donner l'impression que le bien-être de leurs clients constitue leur grande préoccupation. Les établissements axés sur la procédure qui reçoivent de l'argent des créanciers (comme le CCCS au Royaume-Uni et de nombreux organismes de crédit-conseil au Canada) risquent d'être considérés comme une industrie « captive ». Comme l'a souligné Karen Gross dans notre conversation, un organisme de conseils en endettement pourrait être considéré comme un organisme « captif » si la solution au surendettement qu'il préconise est la même pour tous les débiteurs qui s'adressent à lui⁸. Par exemple, elle qualifierait de « captif » un organisme de crédit-conseil si l'option qu'il offre – un plan de remboursement volontaire qui donne à tous les créanciers une part de l'argent versé – est la même pour tous les clients. Les détails peuvent varier, mais la structure est la même. En revanche, selon Gross, un avocat agissant pour le compte d'un client peut offrir des options différentes selon la situation personnelle du client, la nature des dettes et son pouvoir de persuasion.

Ces distinctions entre les systèmes axés sur la procédure, fondés sur les droits ou à vocation éducative n'ont pas lieu d'être. Par exemple, même les organismes indépendants fondés sur les droits et axés sur l'aide sociale finissent par offrir des solutions assez similaires à leurs clients. Les systèmes axés sur la procédure voient si l'on a porté atteinte aux droits des débiteurs. Le volet éducatif est présent dans les deux cas. Ces distinctions sont parfois plus une question de priorité qu'une différence manifeste dans les fonctions.

Analysons maintenant les organismes de conseils en endettement de trois pays – l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Irlande –, d'après des ouvrages publiés et des visites effectuées sur place au printemps 2005. Cet examen ne se veut pas exhaustif, mais il fait état de certaines des répercussions des similarités et différences susmentionnées.

V. Services de conseils en surendettement dans trois pays européens

Allemagne

Avant 1999, année où la loi sur l'insolvabilité est entrée en vigueur en Allemagne, les personnes insolubles n'avaient pratiquement aucune chance d'échapper à leurs dettes. Nombre d'entre elles étaient confinées dans la « prison moderne d'un débiteur », à vivre jusqu'à la fin de leurs jours d'un revenu très modeste et ne possédant que les choses

⁸ Entrevue avec Karen Gross de la New York Law School, New York, juin 2005.

nécessaires à la vie – tout le reste devait être remis aux créanciers. La seule solution consistait à se réfugier dans « l'économie parallèle et à travailler au noir »⁹.

L'Allemagne a pendant longtemps compté sur un vaste réseau de plus de 1 000 centres de conseils financiers financés par l'État et administrés par des groupes communautaires et des organismes privés ou confessionnels sans but lucratif. Avant 1999, ils pouvaient conseiller les personnes surendettées à propos de leur situation mais ne pouvaient pas faire grand-chose pour les plus endettés. Leur rôle consistait en pareil cas à essayer d'établir une entente avec les créanciers ou simplement d'informer les débiteurs de la vie difficile qui les attendait.

Les centres de conseils financiers continuent de jouer un rôle de premier plan dans la procédure d'insolvabilité contemporaine en Allemagne¹⁰. En vertu de la loi de 1999, ils jouent un rôle prépondérant en aidant les débiteurs à franchir les diverses étapes de la procédure jusqu'à leur libération éventuelle, qui ne survient qu'après que le débiteur a participé pendant six années à un plan de remboursement. La première étape vers la libération nécessite de la part des débiteurs qu'ils en arrivent à une entente à l'amiable avec tous leurs créanciers. Selon la loi, le débiteur doit être appuyé par une « personne ou un bureau compétent », qui s'avère dans la pratique être un conseiller en endettement¹¹. À tout le moins, le conseiller aide le débiteur à établir un budget sur lequel reposeront les négociations avec les créanciers. Si aucune entente ne peut être conclue à l'amiable, le débiteur peut aller de l'avant avec l'insolvabilité. Toutefois, en bout de ligne, il ne bénéficiera pas comme en Amérique du Nord d'une libération après une courte période, mais seulement au terme d'un plan de remboursement de six ans. Le débiteur devra liquider tous les biens non insaisissables et, pendant la période de remboursement, remettre tous les revenus non exonérés. En réalité, il n'existe pas de biens non insaisissables et peu de revenu « excédentaire », si bien que les créanciers ne reçoivent pratiquement rien des plans de remboursement. Kilborn (2004, p. 295) indique toutefois que le système allemand offre la possibilité d'inculquer aux débiteurs actuels et éventuels la notion de responsabilité financière.

Ces centres de conseils financiers jouent un rôle qui va au-delà de leur participation à la procédure d'insolvabilité. Comme le font remarquer Reifner et Groth (2005), ils visent non seulement à établir des modalités de remboursement plus favorables pour leurs clients, mais ils ont également un effet de prévention sur les aspects subjectifs et objectifs du surendettement. Toutefois, la demande de services de la part des débiteurs insolubles a donné à ces centres l'impression que leur mission dérivait, puisqu'ils s'efforcent : a) d'aider les nombreux débiteurs qui essaient de se frayer un chemin dans le dédale de la procédure d'insolvabilité et b) d'offrir une éducation financière aux consommateurs de manière plus générale.

Dans la plupart des centres, le volet éducation financière se résume à la distribution de documents (souvent élaborés par les organismes publics ou les fournisseurs de services

⁹ Voir Kilborn (2004).

¹⁰ En outre, il existe un réseau de 400 centres généraux de conseils aux consommateurs coordonnés par un organisme central (le Verbraucherzentrale Bundesverband). Les centres sont financés par les gouvernements régionaux et l'organisme central est financé par le gouvernement fédéral, disposant d'un financement total annuel de 50 millions d'euros. Certains de ces centres peuvent agir en tant que centre de consultation financière dans le contexte de la législation sur l'insolvabilité.

¹¹ On appelle également les avocats des « personnes compétentes », mais dans la pratique, peu d'avocats entreprennent ce travail peu rémunérateur qui requiert de nombreux efforts.

financiers) qui offrent une aide à l'établissement d'un budget sans intervention personnelle. Toutefois, les grands centres offrent un plus large éventail d'activités de conseils et d'éducation. Reifner et Groth citent l'exemple d'un centre de conseils financiers créé au départ dans le cadre d'un projet pilote entre 1995 et 1998 et qui a reçu par la suite suffisamment de fonds pour poursuivre ses activités. En plus des séances de consultation individuelles, le bureau organise des séminaires, des cours de formation collective, des projets pour les jeunes et des séances de diffusion sur le rapport à l'argent. L'information produite sur plusieurs sujets est offerte sur place. Les sujets abordés pendant ces séances de consultation individuelle portent entre autres sur l'obtention et l'utilisation de revenus, le revenu de transfert, le crédit à la consommation, l'achat d'une maison, l'accumulation d'économies et les conseils intégrés sur l'endettement. Les projets pour les jeunes sont menés de concert avec divers organismes, notamment des écoles et d'autres établissements d'enseignement. Ces projets portent sur des sujets de la vie de tous les jours, comme « votre premier logement bien à vous » et « la publicité vous abêtit et vous fait les poches ».

Royaume-Uni

Les principaux systèmes axés sur la procédure sont les organismes de crédit-conseil au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni. Il s'agit généralement d'organismes sans but lucratif qui fonctionnent sans financement public; ils sont financés par les créanciers, c'est-à-dire que ces derniers leur remettent un pourcentage des montants payés par leurs clients¹². Au Royaume-Uni, un grand organisme de crédit-conseil appelé le Consumer Credit Counselling Service (CCCS) sert la classe moyenne, tandis que les CABx recrutent leur clientèle parmi les démunis. Les deux types d'organismes font l'objet d'une analyse dans la présente section.

Le Consumer Credit Counselling Service, organisme sans but lucratif du Royaume-Uni, a été créé en 1992, avec un fonds de démarrage fourni par plusieurs grands créanciers. La solution au surendettement offerte par les CCCS est un plan de gestion de la dette (PGD). Les créanciers qui acceptent un tel plan mettent fin à l'accumulation d'intérêt sur l'argent qui leur est dû et le débiteur remboursera le solde sur une période de trois à cinq ans. La remise de dette (au-delà du gel de toute accumulation ultérieure d'intérêt) n'est pas courante. La clientèle du CCCS se compose principalement de particuliers et de familles de la classe moyenne. Si le débiteur ne dispose pas d'un revenu suffisant pour concrétiser le plan, le CCCS l'aiguillera ailleurs. Ceci étant dit, le CCCS compte un très grand nombre de clients et, selon ses dires du moins, les PGD connaissent un taux élevé de succès. Les clients ne sont pas facturés pour les services du CCCS.

La faillite n'est pas aussi attrayante au Royaume-Uni qu'elle l'est au Canada et c'est l'une des raisons de la réussite des CCCS auprès des familles surendettées de la classe moyenne. En cas de faillite, les propriétaires sont généralement obligés de vendre leur maison, et si leur revenu est supérieur à un budget relativement modeste, ils ne peuvent se libérer de leurs dettes qu'après avoir remboursé leurs créanciers pendant plusieurs années.

Un autre élément prépondérant dans la réussite du CCCS, c'est que le budget qu'il établit avec le débiteur pour le proposer aux créanciers est « réaliste », en ce sens qu'il permet au débiteur de garder un style de vie propre à la classe moyenne, mais en l'absence de luxes comme des voitures coûteuses et des vacances fréquentes.

¹² Il y a également des entreprises à but lucratif qui facturent des frais pour l'établissement de plans de remboursement avec les créanciers. Ces entreprises sont clairement axées sur la procédure et sortent du cadre de la présente étude.

La plupart des séances de consultation du CCCS (97 p. 100) se font par téléphone. Le premier contact entre le débiteur et le CCCS se fait souvent dans le cadre d'un appel sans frais avec la centrale téléphonique du CCCS à Leeds. Un « conseiller en service » recueille l'information de base auprès des appelants et détermine la possibilité qu'ils puissent rembourser leurs créanciers. Le cas échéant, il les aiguille vers un conseiller en endettement du CCCS dans la ville la plus proche. Lorsque le conseiller téléphone aux débiteurs, il commence par leur demander d'expliquer les sources et la nature de leur revenu mensuel actuel, puis d'exposer en détail leurs dépenses mensuelles actuelles, depuis des postes essentiels, comme le logement, jusqu'aux dépenses accessoires, comme les cigarettes et l'argent du déjeuner. La liste des dépenses courantes constituera la base du budget présenté aux créanciers. Il n'inclut donc pas *toutes* les dépenses courantes, mais seulement celles qui sont essentielles au maintien d'un niveau de vie raisonnable. Par exemple, aucune somme n'est prévue pour les vacances et les dépenses consacrées aux cigarettes, à l'alcool, aux billets de loterie voire les vêtements sont fixées à un montant jugé raisonnable par le conseiller. Si le revenu net du débiteur est supérieur à ses dépenses (à l'exclusion des dépenses qui sont jugées non acceptables par les créanciers), un plan de gestion de la dette est alors possible. Le cas échéant, l'étape suivante consiste à passer en revue les dettes non réglées. Si le montant actuel des dettes (sans compter les paiements d'intérêts ultérieurs) peut être remboursé dans un délai de trois à cinq ans, le conseiller peut proposer aux débiteurs d'établir un PGD. Dans certains cas, des plans de remboursement plus longs peuvent être proposés.

J'ai observé dans le bureau du CCCS de Glasgow un cas qui illustre cette procédure. Les débiteurs étaient un couple ayant trois enfants – des jumeaux de dix ans et une fille de 18 ans. L'entretien s'est déroulé par téléphone et après que le conseiller eut demandé et reçu l'autorisation des débiteurs, j'ai pu écouter la conversation. Le conseiller ne savait rien des débiteurs, à part leurs coordonnées et le fait qu'ils lui avaient été envoyés par le centre téléphonique de Leeds.

L'une des causes sous-jacentes de la situation du débiteur a été soulevée immédiatement. Quelques années auparavant, l'un des jumeaux avait subi des lésions cérébrales au cours d'une chirurgie dentaire courante. En plus de devoir faire face aux lésions tragiques subies par leur fils, les débiteurs intentaient des poursuites contre l'anesthésiste. Récemment, ils n'avaient pas effectué un paiement de l'hypothèque à temps, ce qui a précipité leur appel au CCCS. Après avoir exprimé son empathie, la conseillère a commencé à recueillir de l'information sur le revenu et les dépenses de la famille. Il s'agissait bien d'une famille de la classe moyenne où les deux parents travaillaient et dont l'avoir net dans la maison était élevé. Le mari travaillait comme contrôleur des transports, pour un salaire de 2 800 \$ par mois; la femme travaillait 24 heures par semaine et gagnait environ 1 600 \$ par mois. Les prestations du gouvernement et les crédits d'impôt leur procuraient 1 500 \$ de plus par mois, entre autres 600 \$ de prestations d'invalidité pour leur fils¹³.

Après avoir établi l'existence d'un revenu important, la conseillère a posé des questions sur les dépenses. Elle voulait non seulement savoir quelles étaient les dépenses nécessaires (et parfois inutiles) de la famille, mais aussi établir les paramètres d'un budget qui pourrait être acceptable pour les créanciers. Le couple possédait une maison de 330 000 \$ qui venait d'être refinancée par une hypothèque de 280 000 \$; le paiement mensuel de l'hypothèque était d'environ 1 800 \$ par mois. L'élément important est que le paiement soit « autorisé » dans le budget à présenter aux créanciers. Si le budget est accepté, la famille pourra demeurer dans sa maison et continuer à payer l'hypothèque.

¹³ Par souci de commodité pour le lecteur, tous les montants sont exprimés en \$CAN de 2005.

Les dépenses suivantes concernaient les voitures et il est vite apparu que cette question ne serait pas aussi facile à régler. La famille possédait deux voitures achetées à crédit, une voiture assez ancienne dont le remboursement s'élevait à 220 \$ par mois et une voiture plus récente, achetée deux années auparavant, qu'elle remboursait à hauteur de 1 000 \$ par mois. Les débiteurs savaient qu'ils n'auraient d'autre choix que de vendre cette voiture et la conseillère a discuté de ce qui pourrait se passer (et de la possibilité qu'une nouvelle dette découle de la différence entre le prix de vente de la voiture et le montant dû).

L'information sur les dépenses restantes de la famille a rapidement été recueillie. Plusieurs points sont intéressants ici car ils sont révélateurs de l'équilibre auquel la conseillère essaie de parvenir entre les dépenses courantes actuelles de la famille et le nouveau budget qu'elle compte préparer aux fins d'examen tant par la famille que par les créanciers. Par exemple, la conseillère n'a pas posé de questions sur les dépenses consacrées aux vacances, car elle savait que de telles dépenses, si elles étaient proposées dans le cadre du budget pour le PGD, ne seraient pas acceptées par les créanciers. De même, si une dépense n'est pas jugée « raisonnable » par la conseillère (p. ex., des montants importants consacrés au tabac ou à l'alcool), la conseillère proposera des montants moins élevés. Dans ce cas-ci, aucune dépense de ce genre n'était prévue. Par ailleurs, si des dépenses sont omises que la conseillère juge importantes, elle peut les inclure dans le budget. Dans le cas qui nous intéresse, les débiteurs ont indiqué n'avoir aucune dépense relative à l'assurance-vie ou à la retraite. La conseillère a néanmoins laissé entendre que ces dépenses étaient importantes et a prévu un montant de 80 \$ par mois à cette fin.

Cet exercice de collecte de données s'est soldé par un budget que la conseillère estimait pouvoir proposer aux créanciers et qui permettait aux débiteurs de maintenir au moins dans les grandes lignes leur ancien style de vie. Si les débiteurs acceptaient de vendre leur voiture dispendieuse, ils disposeraient d'environ 1 000 \$ par mois qu'ils pourraient verser aux créanciers. Tout ceci a été fait avant de discuter des dettes elles-mêmes et a servi à déterminer la somme disponible pour les créanciers.

Ensuite, les débiteurs ont dressé la liste de toutes leurs dettes. Outre la maison et les deux voitures, les dettes étaient principalement des emprunts personnels élevés souscrits auprès de plusieurs banques et des soldes importants sur divers types de cartes de crédit. La dette totale (en dehors de l'hypothèque et des emprunts pour les voitures) s'élevait à environ 150 000 \$. La conseillère n'a pas demandé comment ils en étaient arrivés à des montants aussi élevés. Le débiteur a toutefois admis que la famille vivait « à crédit » depuis quelques années. Cet élément peut être important, bien sûr, puisque le budget discuté plus haut était bien moins élevé que le revenu de la famille, si bien que les dépenses qui avaient été financées par cet emprunt, quelles qu'elles soient, devaient cesser. L'hypothèse implicite était que ces dépenses avaient été inutiles.

L'entretien a duré à peu près 1 h 15 et a pris fin lorsque la conseillère a dit qu'elle enverrait aux débiteurs le budget qu'ils avaient établi et qu'un deuxième entretien serait organisé une fois qu'ils auraient eu l'occasion de passer en revue le budget et de réfléchir aux répercussions de l'adoption d'un plan de gestion de la dette.

Les Citizens Advice Bureaux (CABx) au Royaume-Uni donnent des avis sur les « problèmes juridiques, financiers et autres » depuis la Seconde Guerre mondiale et, au fil des années, sont devenus une énorme entreprise, qui emploie plus de 25 000 personnes, dont environ 5 000 à titre d'employés rémunérés et 20 000 à titre de bénévoles. Le réseau de CABx est par ailleurs chapeauté par un organisme cadre national, appelé Citizens Advice, qui offre des services de soutien et élabore des politiques pour le réseau de CABx. Le revenu du réseau de CABx locaux est de plus de 250 millions de dollars par an, la moitié environ provenant des pouvoirs publics locaux. Une autre source importante de revenus

provient de la Legal Services Commission, qui octroie environ 50 millions de dollars par an. Parmi les autres sources de financement, mentionnons l'argent de la loterie et l'argent d'autres œuvres de bienfaisance. Citizens Advice enregistre un revenu supérieur à 80 millions de dollars, émanant principalement du ministère fédéral du Commerce et de l'Industrie. Ainsi, les CABx éclipsent le CCCS qui ne compte que 80 employés rémunérés. La vocation des CABx est d'aider les clients à régler les problèmes en « offrant des conseils gratuits, impartiaux et confidentiels et en influençant les décideurs ».

Les familles ainsi que les personnes à faible revenu et défavorisées constituent la clientèle cible des CABx. Le revenu mensuel moyen des clients des Citizens Advice Bureaux au Royaume-Uni équivaut à peu près à la moitié du revenu mensuel net moyen au Royaume-Uni (Edwards, 2003, p.1). Il s'ensuit que les CABx mettent l'accent sur les dettes prioritaires, définies par eux comme les dettes dont le non-remboursement donne lieu à des sanctions ultimes comme l'emprisonnement, la perte de la maison, l'arrêt de l'approvisionnement en combustible ou la saisie des biens essentiels en location avec option d'achat.

Les CABx définissent les dettes non prioritaires comme étant principalement des dettes de crédit à la consommation non garanties où la seule sanction du créancier en cas de non-paiement consiste à intenter une action en recouvrement (Edwards, p. 24). Certaines de ces dettes – dettes par suite d'achats par correspondance et emprunts auprès de « prêteurs sur gages » – sont devenues plus courantes parmi la clientèle à faible revenu ciblée par les CABx. Ces prêteurs imposent des taux d'intérêt élevés et prennent souvent les biens du ménage en garantie. Le crédit à la consommation général – cartes de crédit et découverts bancaires – est relativement peu courant (bien qu'il puisse encore présenter de nombreux problèmes pour certaines personnes à faible revenu).

En raison de leur taille et de l'organisme national relativement bien financé, les CABx peuvent jouer un rôle plus important dans l'élaboration de politiques que d'autres organismes fondés sur les droits. Par exemple, lorsque je me suis rendu chez Citizens Advice, j'ai pu participer à une discussion entre trois membres du personnel concernant une nouvelle procédure de faillite proposée pour les débiteurs sans revenu et sans bien ayant des niveaux d'endettement relativement faibles (moins de 30 000 \$).

La faillite en Angleterre nécessite généralement un paiement forfaitaire d'un peu plus de 800 \$. Les frais comprennent 280 \$ de frais judiciaires (que l'on peut parfois s'abstenir d'exiger) et des frais de 540 \$ qui doivent être payés intégralement. Selon les CABx, il n'est pas rare que les débiteurs soient incapables de faire faillite (même si c'est la meilleure option pour eux) car ils ne sont tout simplement pas en mesure de fournir la somme requise. Les trois membres du personnel estimaient qu'environ 75 p. 100 des personnes qui s'adressent aux CABx pour obtenir des avis financiers se voient conseiller de faire faillite.

La discussion à laquelle j'ai pris part concernait la façon de donner suite à une proposition gouvernementale de procédure de faillite à coût moindre pour les débiteurs sans revenu et sans bien appelée « ordonnance d'allègement de la dette » (OAD)¹⁴. La nouvelle procédure est moins onéreuse qu'une faillite en vertu des règles en vigueur, mais ne serait accessible qu'aux débiteurs dont le revenu « excédentaire » est inférieur à 100 \$ par mois, dont les biens valent moins de 600 \$ et dont les dettes sont inférieures à 30 000 \$. Il était clair,

¹⁴ Cette discussion, au début de juin, s'inscrivait dans un processus de consultation plus vaste, dont les résultats sont publiés à l'adresse http://www.citizensadvice.org.uk/index/campaigns/social_policy/consultation_responses/cr_consumeran_debt/relief_for_the_indebted.

apparemment, que le gouvernement espérait que les CABx feraient office d'intermédiaire principal (rôle analogue à celui des syndicats de faillite canadiens) entre les débiteurs souhaitant obtenir une OAD et leurs créanciers. Toutefois, il est ressorti de la discussion à laquelle j'ai participé qu'un financement de taille serait nécessaire si un intermédiaire était appelé à s'occuper d'un nombre indubitablement élevé de débiteurs demandant une OAD. Restait à déterminer, en pareil cas, qui paierait le personnel et les autres ressources requises pour administrer la nouvelle procédure de faillite?

Alors que la discussion sur la réponse officielle éventuelle était de nature générale, l'un des aspects avait trait en particulier au fonctionnement des services de conseils en endettement fondés sur les droits. Les CABx surveillent leur indépendance de près, en essayant d'éviter de donner l'impression de servir des intérêts (que ce soit ceux de l'État ou des créanciers) autres que les intérêts du débiteur. C'est ce qui est ressorti clairement de deux points sommaires de la réponse des CABx aux plans proposés d'OAD. Le seul point qui apparaît en caractères gras dans la réponse est que les CABx ne peuvent jouer le rôle d'intermédiaire à moins qu'on ne leur donne des « garanties écrites » qu'ils seront autorisés à « toujours agir de manière indépendante, dans l'intérêt supérieur de leurs clients, et non en tant que mandataire de l'État ». C'est-à-dire que si les CABx décidaient d'accepter une importante somme d'argent du gouvernement pour faire office d'intermédiaires, ils ne seraient pas disposés à fonctionner comme un ministère.

Un autre point sommaire aborde la même préoccupation concernant le lien entre le financement ultérieur et l'indépendance des CABx. Les CABx ne veulent pas que leur financement soit calculé « proportionnellement aux frais d'OAD ». Ils craignent, comme ils l'ont expliqué à la réunion, qu'une telle entente ne crée un conflit d'intérêts dans la mesure où le conseiller des CABx pourrait être perçu comme « poussant » à opter pour une OAD puisque que chaque ordonnance générerait des ressources pour les CABx. Implicitement, les CABx estiment que le CCCS (qui tire de l'argent de chaque PGD qu'il établit), de même que les syndicats de faillite canadiens (qui tirent parti des faillites) n'ont pas de véritable indépendance, en raison de leur structure de financement.

En plus de participer à la discussion sur le projet d'ordonnance d'allègement de la dette, j'ai parlé très longuement avec la personne qui s'occupe du dossier d'« exclusion financière » pour Citizens Advice. Par ailleurs, elle et moi nous sommes rendus au bureau du CAB à Woolrich, quartier défavorisé du sud de Londres. Je m'y suis entretenu brièvement avec deux conseillers financiers qui ont décrit ce qu'ils faisaient. Outre le respect rigoureux des principes du CAB, ils ont soulevé la question intéressante de la « sensibilisation ». Les CABx essaient de faire de la sensibilisation dans leur collectivité afin d'identifier les groupes qui pourraient avoir des problèmes d'endettement. Par exemple, les conseillers de Woolrich ont décrit un bureau de service d'approche qu'ils avaient établi dans un complexe de logements sociaux du quartier. Une fois par semaine, l'un d'eux passe la matinée dans une pièce fournie par l'office du logement social et est disponible pour offrir des avis. Les clients appartiennent à deux catégories, ceux qui viennent de par eux-mêmes et ceux qui sont référés par le personnel de l'office du logement social qui a jugé qu'ils risquaient de se surendetter. Pour les organismes fondés sur les droits, ce genre de sensibilisation est purement un service public puisqu'il n'y a rien à gagner (à part une charge de travail accrue) de ces efforts.

Irlande

Le Money and Budgeting Service en Irlande est financé par le ministère des affaires sociales et familiales (DFSA). Liam Edwards, membre du personnel du DFSA qui a participé activement à la mise sur pied du MABS, en a été le coordonnateur national tout au long de son évolution. Le financement émane du gouvernement fédéral irlandais

(11,4 millions d'euros en 2004). Le MABS, qui était au départ un projet pilote mené à cinq endroits en 1992, a pris de l'expansion depuis et compte actuellement 53 points de service. Chacun des 53 bureaux du MABS fonctionne comme une société indépendante à responsabilité limitée ayant à sa tête un conseil d'administration constitué de bénévoles de la collectivité locale.

Tout comme il était important de comprendre l'accès à la faillite au Royaume-Uni pour comprendre l'intérêt du CCCS, il importe de comprendre l'accès à la faillite en Irlande pour comprendre le rôle du MABS.

Disons simplement que nul n'a véritablement accès à la faillite en Irlande. Il existe bien une loi archaïque sur la faillite, mais moins de 20 personnes par an sont en mesure de répondre à ses exigences onéreuses. L'absence de législation moderne sur la faillite impose un lourd fardeau tant aux créanciers qu'aux débiteurs. Du côté des débiteurs, aucun mécanisme n'est prévu dans la loi pour parvenir à une entente à l'amiable pour le règlement de la dette avec les créanciers. Sauf pour ceux en mesure d'avoir recours au MABS, les débiteurs doivent traiter avec chaque créancier individuellement. En l'absence d'entente, chaque créancier peut poursuivre en justice le débiteur et chercher à obtenir un paiement imposé par le tribunal. Il n'existe aucune disposition relative à la saisie-salaire en Irlande, de sorte que le tribunal ordonne simplement au débiteur de payer un certain montant par mois. Si le débiteur ne peut ou ne veut pas payer, il peut être reconnu coupable d'outrage au tribunal et emprisonné pour une période ne dépassant pas trois mois. Et l'emprisonnement pour dette n'est pas une menace en l'air – plus de 200 débiteurs sont envoyés en prison chaque année.

Le MABS travaille avec les débiteurs et les créanciers afin d'en arriver à un plan de remboursement prévoyant un paiement mensuel acceptable pour le débiteur, évite aux créanciers les frais de justice et fait en sorte que tous reçoivent une proportion des paiements effectués. Les paiements peuvent ne pas être élevés (compte tenu du faible revenu des clients du MABS) mais ils sont traités par le MABS comme un compte spécial et l'organisme encourage les débiteurs à respecter leur calendrier de paiement.

Deux autres organismes avec lesquels le MABS entretient un lien particulier ont grandement influencé l'évolution du MABS – la Société Saint-Vincent de Paul (SSVP) et les coopératives d'épargne et de crédit. Avant la création du MABS, la SSVP était responsable d'un fonds public visant à consentir des prêts aux personnes surendettées. Quand il est devenu évident que le surendettement était de plus en plus courant, la SSVP a milité en faveur de la création du MABS. Les personnes associées à la SSVP continuent d'être actives au sein des conseils de gestion locaux du MABS. Leur influence donne au MABS l'envie de continuer à mettre l'accent sur les défavorisés et ses liens avec les collectivités locales. Quant aux coopératives d'épargne et de crédit, en Irlande comme ailleurs, elles sont ancrées dans les collectivités locales et sont souvent la seule source de services bancaires disponibles dans les collectivités à faible revenu. Ceci est d'autant plus vrai que les grandes banques ont réduit leur nombre de succursales et ont souvent fermé des succursales dans des régions à faible revenu. Les coopératives d'épargne et de crédit sont importantes pour le MABS pour au moins deux raisons. Tout d'abord, les gens associés aux coopératives d'épargne et de crédit locales sont généralement représentés au sein des conseils de gestion du bureau local du MABS. Deuxièmement, en vertu des ententes de remboursement établies par le MABS, les débiteurs effectuent des paiements dans des comptes ouverts pour eux à la coopérative d'épargne et de crédit locale. En principe, dès lors, il existe une relation étroite entre le MABS et les coopératives d'épargne et de crédit irlandaises, mais cette relation n'est pas simple car les coopératives sont encouragées à calquer davantage leurs façons de faire sur celles des banques. Par conséquent, il est arrivé que certaines coopératives soient peu disposées à coopérer avec le MABS lorsque ce dernier

amorce des démarches auprès d'elles pour établir des plans de remboursement à l'intention de certains de leurs débiteurs.

Il n'a pas été possible d'être présent en qualité d'observateur à des séances de consultation en personne offertes par des conseillers du MABS. À la place, j'ai visité trois bureaux du MABS en compagnie de Siobhan Brown, l'un des cinq anciens conseillers financiers qui sont devenus des « agents de développement nationaux » chargés d'aider à l'élaboration nationale générale du MABS¹⁵.

Je me suis tout d'abord rendu dans un secteur relativement rural du comté de Monaghan dans la petite ville de Castleblayney, près de la frontière avec l'Irlande du Nord et à environ 100 kilomètres de Dublin et de Belfast. Le bureau du MABS à Castleblayney a emménagé récemment dans de nouveaux locaux dans un emplacement central sur l'artère principale. Le bureau compte deux conseillers financiers et un employé administratif à temps plein.

J'ai rapidement compris que le MABS est aux prises avec des situations très différentes de celles dont s'occupe le CCCS. Rappelons-le, la consultation du CCCS se fait presque toujours par téléphone et la durée des séances, bien qu'elle ne soit pas contrôlée de près par la direction du CCCS, dure environ une heure, rarement plus longtemps, sauf exception. Presque toutes les consultations du MABS se font en personne et ont lieu dans la collectivité où vit le débiteur. Voici un exemple qui illustrera notre propos.

L'une des conseillères financières du MABS de Monaghan nous a décrit le cas d'un fermier assez âgé qui s'était adressé à elle pour obtenir des conseils en matière d'endettement. Lorsqu'elle s'est occupée de son dossier, elle a constaté que l'un des problèmes concernait le fait que ses créanciers pensaient que son exploitation était bien plus grande qu'il ne l'affirmait et en déduisaient qu'il pourrait la vendre ou du moins une partie pour rembourser ses dettes. La conseillère financière, pendant son temps libre, s'est rendue à l'exploitation agricole et l'a parcourue avec son client pour vérifier la véracité de ses dires. Dans un autre cas, une cliente a retardé la mise en œuvre du plan de gestion de la dette qu'on lui avait proposé. Au fil du temps, toutefois, la conseillère financière a réalisé que la débitrice avait caché ses problèmes d'endettement à son mari et elle a réussi à faire comprendre à la débitrice qu'il faudrait lui dire la vérité sur cette question.

Ce genre d'anecdotes a deux conséquences. La première que j'ai entendu mentionner à plusieurs reprises, c'est que le MABS a un « côté personnel », que dans l'ensemble, on se soucie véritablement de la plupart des débiteurs et qu'on se préoccupe authentiquement de leur bien-être. Et comme dans la plupart des situations de conseils, le fait qu'une personne empathique vous prête une oreille compatissante est déjà bénéfique en soi. La deuxième découle de la première : les conseillers financiers du MABS (et les organismes fondés sur les droits en général) passent plus de temps avec les surendettés que les organismes axés sur la procédure. Le fait qu'ils se préoccupent de la vie du débiteur dans son ensemble amène les conseillers sur un terrain que les organismes davantage axés sur la procédure ont tendance à éviter. L'inconvénient d'une telle préoccupation, c'est que le MABS sert peut-être moins de clients qu'il ne le pourrait. Il doit s'attarder à déterminer si les avantages associés au temps supplémentaire consacré à la consultation et au souci du débiteur justifient le nombre vraisemblablement moins élevé.

¹⁵ En 2004, la nouvelle société à responsabilité limitée du nom de MABS NDL (MABS National Development Limited) a été créée et son personnel se composait de cinq anciens conseillers du MABS. MABS NDL a vocation à offrir des services de soutien à l'échelle nationale. Ces services incluent le soutien technique aux conseillers financiers, l'élaboration de politiques à l'échelle nationale et le soutien en TI.

Le deuxième endroit que nous avons visité est un quartier défavorisé au nord-est de Dublin. Contrairement au bureau du MABS établi à Monaghan, le bureau de Coolock se trouve dans un centre communautaire moderne qui abrite également d'autres organismes publics servant la collectivité locale. Comme il fallait s'y attendre, selon le conseiller financier avec lequel j'ai parlé, le centre communautaire de Northside est un « guichet unique » où l'on peut obtenir de l'aide en matière de logement social et d'emploi ainsi que des conseils financiers.

J'ai interrogé ce conseiller financier sur la nature des interventions du MABS dans son bureau. En réponse à ma question sur le temps consacré en moyenne à chaque client, il a laissé entendre qu'il était rare que l'on consacre moins de cinq heures à chacun. Ce chiffre ajoute foi à l'idée que les conseils empathiques prodigués par le MABS ont un coût en temps qui est beaucoup plus élevé que pour les organismes axés sur la procédure¹⁶. Le conseiller a cité le travail avec des clients qui avaient des problèmes de santé mentale comme exemple de cas plus exigeants. Non seulement il faut régler les problèmes d'endettement mais la clientèle a généralement besoin d'aide dans divers autres domaines et doit être dirigée vers les personnes compétentes.

En réponse à ma question sur la nature des services fournis, le conseiller a indiqué qu'environ 80 p. 100 des personnes auxquelles il a affaire ont besoin d'une intervention quelconque de la part du bureau du MABS. Seule une minorité – les 20 p. 100 restants – ont uniquement besoin d'avis. L'éducation du consommateur constitue l'un des objectifs pour tous les bureaux du MABS et semble être prise au sérieux. Dans tous les bureaux du MABS dans lesquels je me suis rendu, le travail dans la collectivité pour donner une éducation financière – donner des conférences dans les écoles, organiser de petits séminaires ou fournir de l'information aux médias – apparaissait comme un volet important de la mission. Prendre du temps pour ce genre de travail, toutefois, compte tenu de la demande à l'égard de leurs services, demeurait un défi.

J'ai posé des questions sur l'autonomie du MABS, puisque le fait de ne pas dépendre des créanciers est considéré comme un avantage de taille pour les organismes fondés sur les droits. Le conseiller considérait le MABS comme un intermédiaire honnête, essayant d'établir un plan de remboursement raisonnable pour les débiteurs tout en ayant conscience de ce que les créanciers « peuvent et ne peuvent faire ». Si les créanciers ont agi de manière irresponsable, selon lui, le MABS prendra des mesures. Il a cité en exemple ses rapports avec une coopérative d'épargne et de crédit qui a prêté à plusieurs clients bien plus que ce que lui permettaient ses propres lignes directrices. Alors que la règle est de prêter deux à trois fois le montant des économies des emprunteurs, la coopérative avait prêté dix fois le montant des économies. Le conseiller avait rencontré la coopérative pour discuter de cette situation.

La troisième visite, qui m'a amené dans un bureau du MABS dans un centre communautaire de l'ouest de Dublin, dans un autre quartier défavorisé, a été légèrement différente des deux autres. Au lieu de parler aux conseillers du MABS, je me suis entretenu avec trois clients (quoique choisis par le conseiller) pour parler de leur expérience avec le MABS. Fait peu étonnant, ces trois personnes ne tarissaient pas d'éloges à l'égard du conseiller du MABS. Au dire de l'un, le conseiller lui « avait sauvé la vie » quand il avait perdu son emploi à la suite d'une crise cardiaque et qu'il avait commis par la suite des

¹⁶ Bien que le MABS consacre relativement plus de temps à chaque client, cette quantité de temps ne correspond pas encore à une longue relation de counseling. Il demeure vrai qu'aucun de ces organismes-conseils en endettement ne consacre le temps nécessaire à l'atteinte de buts éducatifs complexes, quels qu'ils soient.

délits. Les efforts de recouvrement à son endroit étaient une source de stress qui mettait sa vie en danger, si bien que le fait que le conseiller traite avec ses créanciers réglait deux problèmes : celui du surendettement et celui du stress. Une autre cliente a souligné la valeur éducative du travail du conseiller. Cette cliente avait passé plusieurs années à rembourser ses dettes conformément au plan établi par le conseiller. À ses yeux, le conseiller avait non seulement réglé son problème de surendettement mais il lui avait aussi appris à vivre sans se surendetter avec son revenu plutôt faible. La troisième cliente était un membre du conseil d'administration du centre communautaire qui s'était endettée à cause des factures du téléphone cellulaire de sa fille. Ces dettes n'étaient pas énormes, mais elles avaient provoqué d'importants problèmes jusqu'à ce que le conseiller lui établisse un plan de remboursement raisonnable. Le point commun entre les trois clients, qui était également commun à tous les bureaux du MABS dans lesquels je me suis rendu, c'est l'importance accordée à la valeur des relations personnelles. Les bureaux du MABS sont des lieux où les clients sont « invités à s'asseoir avec une tasse de thé » pour discuter de problèmes d'endettement, ce qui réduit l'anxiété qui étreint la plupart des débiteurs lorsqu'ils doivent amorcer une démarche concrète pour sortir de l'impasse.

Dans l'ensemble, ces visites ont donné une forme concrète à la rhétorique des organismes fondés sur les droits. Au lieu de s'en tenir à l'objectif qui consiste strictement à mettre en place et à administrer des plans de remboursement volontaire, j'ai vu des gens inscrire leur action dans le souci plus global de la situation du débiteur, quelle qu'elle soit. Ceci ne devrait pas être surestimé, toutefois, puisque le principal problème des personnes qui s'adressent au MABS est un problème d'endettement et que l'établissement d'un plan volontaire de remboursement des dettes, avec l'accord des créanciers, demeure le principal objectif des conseillers du MABS. Et, comme on l'a mentionné ci-dessus, les conseillers en crédit peuvent eux aussi s'intéresser à d'autres aspects de la vie de leurs clients, mais ils sont simplement moins en mesure d'y consacrer autant de temps que les conseillers du MABS.

VI. Analyse

Le but des séances de consultation obligatoires au Canada, tel qu'il est énoncé dans la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, est principalement éducatif. Aucun des systèmes que nous venons de décrire ne répond à la même finalité, même si tous reconnaissent l'importance de l'éducation financière et l'incluent dans leurs objectifs. Ce qui se rapproche le plus de la consultation en matière de faillite offerte au Canada, c'est un autre projet encore, soit celui de la Coalition for Consumer Bankruptcy Debtor Education, projet pilote mené dans le district Est de New York (qui englobe plusieurs arrondissements de la ville de New York) en vue de faire l'éducation du débiteur. La pertinence de l'éducation du débiteur après la faillite a indubitablement pris de l'importance aux États-Unis, car le récent projet de réforme de la loi américaine de la faillite prévoit une éducation obligatoire en gestion financière après la faillite.

On ne saurait contester le bien-fondé de l'éducation du débiteur (Block-Lieb et coll., p. 507) :

S'ils ne connaissent rien en finances, les consommateurs ne peuvent comparer en connaissance de cause les offres de crédit; ils ne peuvent pas non plus faire la distinction entre des pratiques de prêt légitimes et des taux usuraires. Ils peuvent être incapables d'établir un budget adéquat... Ils pensent ne pas savoir mettre la main sur leur dossier de crédit, encore moins l'améliorer ou quelles mesures prendre pour améliorer leur cote de solvabilité. Autrement dit, nous vivons et utilisons de l'argent chaque jour,

mais nous n'avons pas toujours la notion de l'argent et ne savons peut-être pas en parler clairement.

La raison pour laquelle on met l'accent sur les débiteurs faillis est moins évidente. Bien que ceux qui administrent le projet pilote reconnaissent que nombre de personnes finissent par faire faillite pour des raisons qui n'ont rien à voir avec les connaissances financières ou la mauvaise gestion financière, ils estiment que les débiteurs faillis constituent un « public identifiable de personnes ayant des problèmes financiers et besoin d'information sur les finances personnelles » (Block-Lieb et coll., p. 508). Qui plus est, ils sont convaincus que la déclaration de faillite est un moment propice à l'apprentissage et que les gens seront particulièrement réceptifs à la formation¹⁷. Fait intéressant, l'information mentionnée dans Block-Lieb et coll. est vraiment axée sur la procédure et porte sur les « problèmes auxquels ils se heurteront dans la procédure de faillite », « les procédés et les abus les plus courants qui peuvent être leur lot par suite de la faillite » et « les récits d'autres personnes qui se trouvent dans une situation similaire ». Néanmoins, l'éducation du débiteur envisagée par la Coalition est une façon de les amener à prendre eux-mêmes leurs affaires en main en leur permettant de fonctionner plus efficacement sur le marché. En ce sens, les efforts de la Coalition sont conformes à ceux des organismes fondés sur les droits dont il est question plus haut.

Dans la pratique, l'éducation offerte durant le projet pilote prend la forme d'un cours gratuit de gestion des finances personnelles de trois heures donné sous les auspices de la Coalition, à partir d'un programme intitulé « Making Sense of Cents ». Le cours a été donné par des bénévoles du milieu juridique de la faillite, de l'industrie des services financiers et d'organismes communautaires, qui ont tous suivi un programme de formation avant de prodiguer l'enseignement.

Il existe une grande différence entre la consultation obligatoire en matière de faillite au Canada et le cours donné par la Coalition : ce dernier est volontaire, offert à tous ceux qui font faillite dans le district de l'Est. En raison de sa nature volontaire, il n'a pas été facile d'inciter les débiteurs à le suivre et le taux de participation a été faible¹⁸. Toutefois, la Coalition demeure convaincue que l'« éducation obligatoire des débiteurs fait fausse route, même si nous avons nous-mêmes eu d'énormes problèmes à convaincre les débiteurs d'assister de leur plein gré aux cours d'éducation financière. Les spécialistes en éducation des adultes s'opposent à ce qu'on force des adultes à suivre une formation si tel n'est pas leur souhait » (Block-Lieb et coll., p. 523). Il existe une deuxième différence : les projets pilotes sont menés en groupes plutôt qu'individuellement comme c'est le cas au Canada. Karen Gross a expliqué qu'à ses yeux, les séances de groupe étaient particulièrement importantes car le dialogue avec les autres confère une légitimité et une pertinence qui pourraient faire défaut dans une séance individuelle entre le conseiller et le débiteur. Une autre différence a trait au fait que les séances du projet pilote ne portent que sur l'aspect psychosocial des finances personnelles, domaine jugé particulièrement important. Par aspect psychosocial, la Coalition entend les normes sociétales et familiales susceptibles d'influencer les décisions financières et les traits psychologiques qui pourraient inciter certaines personnes à dépenser trop.

Bien que la Coalition soit persuadée que le cours qu'elle a conçu pour les débiteurs faillis est efficace et bénéfique, elle reconnaît que ces convictions théoriques devraient être testées

¹⁷ Ceci contraste avec l'opinion que j'ai souvent entendue en Europe et au Canada, selon laquelle les débiteurs faillis subissent un tel stress que leur capacité d'absorber de la nouvelle information est extrêmement limitée.

¹⁸ Il y avait ici un facteur évident qui a compliqué les choses : les premiers cours devaient être donnés le 13 septembre 2001, seulement deux jours après les attentats contre le World Trade Center.

empiriquement. À cette fin, elle a intégré une évaluation empirique au projet pilote¹⁹. Le principal résultat, c'est que l'on dénote chez ceux qui ont participé aux cours une amélioration modeste mais statistiquement significative de leur connaissance des questions financières par rapport aux groupes témoins. Comme cette évaluation posait des problèmes méthodologiques importants (quoique inévitables), elle devrait être considérée comme révélatrice de la valeur de l'éducation financière des faillis plutôt que comme une preuve définitive.

Que peut-on apprendre de l'expérience d'autres pays concernant les conseils en surendettement?

Tout d'abord, le Canada a grandement besoin d'un service de conseils en endettement fondé sur les droits. Bien que la création d'un tel service nécessiterait la participation d'organismes gouvernementaux autres que le Bureau du surintendant des faillites, il est clair que l'évolution de l'industrie des services financiers a créé le besoin d'obtenir des avis sur l'endettement non seulement sous l'angle de la faillite mais aussi en dehors de cette sphère. Les personnes surendettées au Canada n'ont pas accès à un organe indépendant qui peut recommander la meilleure ligne de conduite. Les syndicats de faillite et les agences de crédit-conseil *peuvent* faire office d'« intermédiaires honnêtes » (et c'est peut-être souvent le cas) mais en raison de leur intérêt financier dans tel ou tel plan d'action, les débiteurs ne peuvent avoir la certitude que leurs avis sont impartiaux. Le Canada pourrait peut-être s'inspirer de la façon dont le MABS a été créé pour aller de l'avant. Des centres pilotes de conseils en endettement pourraient être établis dans plusieurs régions et leur fonctionnement pourrait être évalué attentivement. Il s'agirait d'une façon à faible coût et à faible risque d'évaluer l'utilité d'un tel service.

Deuxièmement, la consultation en matière de faillite ne devrait pas être obligatoire. Aucun appui à cette idée n'a été observé au cours des entretiens que nous avons eus. Ce que certains ont reconnu, cependant, c'est que les séances de consultation volontaire n'attireraient pas de monde et par conséquent ne toucheraient pas un large segment de la population. Karen Gross a proposé d'inciter à la consultation en offrant une sorte de récompense aux personnes qui suivent le cours jusqu'au bout. Cette récompense pourrait être financière ou « en nature », pouvant peut-être prendre la forme d'une libération plus rapide.

Troisièmement, la finalité éducative de la séance de conseils financiers au Canada est peut-être hors de propos. Dans les faits, de nombreuses séances de consultation traitent davantage de la procédure de faillite que des questions d'éducation dont il est question dans la loi. Même si la sensibilisation à ces problèmes peut être obligatoire, selon la plupart des personnes interrogées, la situation d'urgence dans laquelle se trouve le débiteur face aux problèmes d'endettement dont il lui faut se sortir rend impossible toute éducation préventive. Ceci étant dit, Karen Gross (et ses collègues de la Coalition for Debtor Education) pense qu'il *est* possible d'atteindre des objectifs éducatifs dans le régime de faillite. Et le fait que les débiteurs ayant participé au cours d'éducation financière de la Coalition possèdent de meilleures connaissances financières que les groupes témoins nous donne au moins l'espoir qu'elle a raison.

¹⁹ Voir Wiener et coll. (2005).

Ouvrages de référence

Block-Lieb, Susan, Karen Gross et Richard Wiener. « Lessons from the Trenches: Debtor Education in Theory and Practice », dans *Fordham Journal of Corporate and Financial Law*, vol. 7, 2001, p. 503.

Curnock, Carol. « Insolvency Counselling – Innovation Based on the Fourteenth Century », dans *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 37, 1999, p. 387.

Edwards, Sue. *In Too Deep: CAB Clients' Experience with Debt*, Citizens Advice and Citizens Advice Scotland, 2003.

Kilborn, Jason. « The Innovative German Approach to Consumer Debt Relief: Revolutionary Changes in German Law and Surprising Lessons for the United States », dans *Northwestern Journal of International Law & Business*, vol. 24, 2004, p. 264.

Kilborn, Jason. « *La responsabilisation de l'économie* : What the U.S. Can Learn From the New French Law on Consumer Overindebtedness », dans *Michigan Journal of International Law*, vol. 26, 2005.

Ramsay, Iain. « Mandatory Bankruptcy Counseling: The Canadian Experience », dans *Fordham Journal of Corporate and Financial Law*, vol. 7, 2001, p. 525.

Ramsay, Iain. « Bankruptcy in Transition: The Case of England and Wales – The Neo-Liberal Cuckoo in the European Bankruptcy Nest? », dans Niemi-Kiesiläinen, Johanna, Iain Ramsay et William Whitford (sous la dir. de). *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, Oxford, Hart Publishing, 2003.

Niemi-Kiesiläinen, Johanna. « The Role of Consumer Counselling as Part of the bankruptcy Process in Europe », dans *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 37, 1999, p. 409.

Reifner, Udo et Ulf Groth. « German National Report », non publié, 2005.

Schwartz, Saul. « The Effect of Bankruptcy Counselling on Future Creditworthiness », dans *American Bankruptcy Law Journal*, vol. 77, 2003, p. 257.

Wiener, Richard L., Corinne Baron-Donovan, Karen Gross et Susan Block-Lieb. « Debtor Education, Financial Literacy and Pending Bankruptcy Legislation », dans *Behavioral Science and Law*, vol. 23, 2005, p. 347.

