

Incitants à l'épargne : apport théorique de la thérapie brève

L'action sociale procède parfois à des expériences, au travers de projets pilotes, qui tentent, par une stratégie particulière, de vérifier l'efficacité de dispositifs innovants avant d'envisager une possible généralisation. Dans ces lignes, nous mettrons en évidence les dimensions propres à la thérapie brève présentes dans des expériences menées afin d'encourager les comportements d'épargne auprès de publics en situation précaire, et nous tenterons de dessiner les marges de succès que l'on peut en attendre.

Introduction

Des ponts peuvent être construits entre les approches thérapeutiques, en particulier psychothérapeutiques, et les expérimentations sociales visant un changement de comportement des individus. Ce qui nous intéresse ici, c'est de partir des outils de la thérapie brève, développée par l'École de Palo Alto¹ – appartenant elle-même à la grande famille des thérapies systémiques – afin de produire une analyse critique des dispositifs développés, notamment dans les pays anglo-saxons, pour favoriser l'épargne dans les ménages aux revenus modestes ou faibles.

La thérapie brève² en quelques mots clés

L'approche de la thérapie brève peut s'appréhender de diverses manières, et le résumé que nous tentons ici est par essence incomplet et imparfait. À des fins pratiques, nous proposons donc de donner quelques coups de projecteur sur certaines des spécificités de l'approche qui seront les plus utiles à notre analyse.

¹Wittezaele J-J (1992), *A la recherche de l'École de Palo Alto*, Seuil, Paris.

Watzlawick P., Nardone G. (1997), *Stratégie de la Thérapie brève*, Seuil, Paris.

²Nous invitons le lecteur intéressé par le sujet à découvrir les ouvrages déjà cités et à consulter le site de l'Institut Grégory Bateson, qui est en Belgique francophone le représentant officiel du mouvement, et pour l'Europe, du *Mental Research Institute* de Palo Alto (www.igb-mri.com).

Approche systémique : La systémique considère les individus dans leur environnement, dans leurs relations aux autres. Un des présupposés de cette approche est que tout individu développe les attitudes les plus appropriées « selon son point de vue » pour s'adapter à son environnement. Dans une approche systémique, ce sont les relations qui sont étudiées et c'est sur ces relations qu'une éventuelle stratégie de changement sera appliquée. Ce centrage sur les « interactions » positionne la systémique dans un autre paradigme que celui d'autres approches, notamment psychanalytiques, qui recourent quant à elles à des notions intrapsychiques afin d'expliquer le comportement des individus (pulsions, désirs...).

Le dispositif d'incitation à l'épargne sera donc d'autant plus efficace qu'il part du présupposé que si les individus n'épargnent pas à ce jour, c'est qu'ils ont leurs raisons (absence de motivation, freins trop nombreux...) et que celles-ci sont légitimes. Le dispositif sera d'autant plus efficace qu'il reposera sur une analyse de l'ensemble des interactions en place dans le système pertinent (entourage proche, fournisseur de produits d'épargne, produits d'épargne proposés), c'est-à-dire sur une analyse des diverses parties ayant une influence directe sur le comportement d'épargne.

Approche non normative : Sur la base de l'énoncé précédent, les comportements des individus sont donc considérés comme étant les plus adéquats compte tenu de « leur » réalité et ils sont donc les seuls à pouvoir considérer que leur comportement ou leur attitude ne leur convient pas. Les difficultés ou problèmes rencontrés le sont donc du point de vue « personnel », et non pas d'après une norme, une référence extérieure. Il n'y a pas de norme à laquelle se référer autre que celle produite par l'individu lui-même.

Comme nous l'avons souligné juste avant, ce n'est pas en mettant en avant la qualité « intrinsèque » du comportement d'épargne que la mobilisation des participants sera la plus grande. Il s'agit au contraire d'identifier ce qui pour ces personnes, dans leur environnement et selon leur système de valeurs, représente le meilleur moteur de changement de comportement.

Approche orientée solution : La thérapie brève est une approche pragmatique qui centre son action sur la résolution de problèmes, non sur leur explication. La question qui préoccupe un thérapeute bref n'est pas « Pourquoi cette personne fait-elle ça, alors que ça lui pose problème ? », mais plutôt « Comment amener cette personne à ne plus faire ce qui lui pose problème ? »

Dans ce sens, le projet d'incitation à l'épargne se positionne donc comme une réponse appropriée pour des personnes qui souhaitent mettre en place une épargne régulière, mais qui n'y parviennent pas. Les raisons de leur échec peuvent relever de divers ordres, que ce soit un manque de motivation à tenir le cap, un manque de savoir-faire ou de savoir-être (gestion budgétaire,

relations avec les banques...). Selon la nature de la difficulté, nous verrons dans la partie suivante comment le dispositif est à même d'y faire face.

Approche écologique³ : L'une des spécificités de la thérapie brève est donc d'intervenir dans une logique où l'on tente d'interrompre le comportement qui empêche la personne de résoudre sa difficulté⁴. Ceci ne présage pas de ce qui sera fait par cette dernière « à la place » du comportement qui ne lui convenait pas. C'est la personne qui développera, en fonction de ses propres ressources, d'autres réponses et d'autres attitudes⁵ selon sa propre logique, sa propre écologie, ses propres interactions avec son environnement. Ceci est l'une des conséquences de la dimension non normative de l'approche.

Cette dimension implique que l'intervention se limite à lever les difficultés que les personnes rencontrent dans leur désir de mettre en place une épargne régulière.

Dès lors, l'élément principal d'évaluation est l'observation d'un changement de comportement des participants qui, avant, n'épargnaient pas et qui, ensuite, épargnent.

Pour ce faire, il faudra donc :

- identifier les freins en présence et les éventuels blocages⁶ existants ;
- proposer un dispositif qui puisse s'y attaquer en tout ou en partie, en sachant que certains freins ne pourront être levés par le dispositif (p. ex. : l'extrême pauvreté) ;
- disposer d'indicateurs témoignant du comportement d'épargne *ex post*.

Approche stratégique : Depuis les années 50, il est apparu que l'appropriation de nouvelles d'attitudes/nouveaux comportements est facilitée lorsque l'apprentissage passe par l'expérience comportementale plutôt que par une transmission *ex cathedra* rationnelle et exclusivement intellectuelle. Saint Thomas l'avait d'ailleurs bien compris, lorsqu'il écrivit : « Rien n'est dans l'intellect qui ne soit d'abord passé par les sens ».

Dans cette mesure, l'intervention thérapeutique brève se construit afin d'amener la personne à tester des attitudes nouvelles, desquelles elle tirera de nouveaux savoirs. La personne est amenée à constater les changements que ces nouvelles attitudes amènent dans ses relations (relations aux autres d'une part et à elle-même d'autre part – dans ses représentations) et tirera de cette expérience une perception nouvelle de ses relations : « Est-ce plus

³Le terme « écologie » s'entend de manière imagée, puisqu'il illustre l'idée de n'intervenir que de manière minimale dans le système de la personne. L'idée est d'aider cette dernière à arrêter ce qu'elle met d'inefficace en place pour résoudre sa difficulté. Il ne s'agit pas d'introduire dans son système une réponse venue de l'extérieur. C'est donc bien la personne elle-même qui développera une autre réponse dans son système, mais différente des précédentes.

⁴On cherche à connaître ce que fait la personne lorsque, au lieu d'épargner comme elle le souhaite en principe, elle choisit une autre option et quelles valeurs, motivations, priorités prévalent au moment de la dépense. Car ce sont des « autres options » que le thérapeute cherchera à interrompre.

⁵Si la personne cesse de « craquer » dans un certain type de circonstances et qu'elle épargne, quel sera son nouveau comportement ? Quel montant sera épargné ? À quel rythme et selon quelles modalités ? Son épargne sera-t-elle consacrée à un achat précis ou non ? Quel est le niveau d'épargne souhaité ? ...

⁶Voir la partie relative au diagnostic.

ou moins adéquat ? Plus ou moins satisfaisant ? Plus ou moins souhaitable à long terme ? »

Afin de rendre possible ce mouvement thérapeutique, à savoir amener la personne à tester quelque chose qui est, le plus souvent, éloigné⁷ de ce qu'elle met en place habituellement, il est nécessaire de construire une relation de qualité avec elle (empathie/confiance). Il est également utile d'avoir battu en brèche et déconstruit les « croyances » que la personne entretient sur le caractère logique et approprié de son comportement actuel, en tant qu'il répondrait efficacement à la situation qui pose problème. Ce travail doit amener la personne à faire le constat que, malgré le caractère logique de sa vision, force est de constater qu'elle ne permet pas de résoudre la difficulté rencontrée. Sans la mise en place de ce « doute thérapeutique », il est en effet plus difficile d'amener la personne à tenter/tester les attitudes alternatives qui lui sont proposées.

À la différence d'une logique de conseil et de formation, la démarche thérapeutique, par le questionnement qu'elle met en œuvre, doit donc amener la personne à tirer elle-même les conclusions de ce qui ne marche pas et d'envisager ce qui pourrait être une alternative intéressante. La transmission directe de savoirs relève d'un autre registre et présuppose, pour être opératoire, qu'il y ait une demande ou au moins un besoin de connaissances, et que la personne ne rencontre pas de blocage dans la mise en œuvre de ce nouvel apprentissage.

Sur base des lignes précédentes, nous considérons que le dispositif d'incitation à l'épargne sera donc plus efficace s'il intègre une phase équivalente à l'introduction d'un « doute thérapeutique » telle qu'on la trouve en thérapie brève :

- investigation sur les résistances et freins des participants ;
- démarche de déconstruction de ces résistances et freins en amenant les personnes à s'interroger sur leur bien-fondé et/ou leur caractère immuable ;

⁷Les thérapeutes brefs parlent de mouvement à 180 degrés. Développons trois illustrations, appliquées à la problématique de l'épargne, de ce type de mouvement. Illustration 1 : Si parmi les personnes qui n'arrivent pas à épargner, certaines d'entre elles tentent, pour y parvenir, de mettre en début de mois de l'argent dans une enveloppe, mais qu'elles finissent par aller le rechercher avant la fin du mois, le mouvement thérapeutique proposé sera de rendre impossible « d'aller rechercher » l'épargne par la mise en place d'un dispositif *ad hoc*. Illustration 2 : Si la difficulté rencontrée est plutôt de tenir le cap après plus de trois mois, car la motivation s'émousse en raison de privations excessives imposées aux enfants, il se peut que cette difficulté cache en fait celle de parler d'argent avec les enfants. Si tel est le cas, on peut envisager d'augmenter la part de l'épargne constituée dans un objectif profitable aux enfants (et perçu comme plaisant par ceux-ci), afin de rendre acceptable aux yeux des parents l'idée de parler d'argent avec eux. Ceci peut le cas échéant amener les enfants à devenir des alliés du projet d'épargne plutôt que des agents d'abandon. Illustration 3 : Si en revanche la difficulté réside dans la faiblesse du retour financier, qui amenuise la volonté d'épargner, il n'existe en soi pas de possibilité d'action thérapeutique, puisque la « rémunération de l'épargne » est un élément du système pertinent certes, mais sur lequel ni le thérapeute ni le participant ne peuvent intervenir. Dans le cadre de l'expérimentation, en revanche, la possibilité existe bel et bien d'intervenir sur la rémunération et donc de pouvoir lever ce frein. Ceci est bien entendu tout à fait inhabituel dans le cadre thérapeutique, mais précisément possible dans le cadre d'un projet pouvant intervenir sur plusieurs éléments du système pertinent des participants.

- vérification, avec les participants, du fait que, lorsqu'ils cèdent à ces freins et qu'ils n'épargnent pas, cela ne participe pas à une amélioration de leur situation.

Les certitudes quant à l'impossibilité d'épargner auront ainsi été ébranlées, tandis que la disposition à l'épargne des participants se trouvera consolidée par la transmission de savoirs (savoir-faire et savoir-être) et/ou l'échange d'expériences qui seront mis en place dans le cadre du programme de formation ou d'animation prévu.

Pour trouver un correspondant au « *matching* de l'épargne » du dispositif dans la thérapie brève, on peut dire que cette disposition propose **d'inverser complètement la perception négative de l'épargne qu'a une large partie du public ciblé (privation, déplaisir, inutilité) par une perception positive (opportunité unique à saisir, plaisir, utilité)**. Ce renversement, proposé dans une période limitée dans le temps, est théoriquement à même de lever une partie significative des résistances et à faire en sorte que des personnes jusqu'alors persuadées que l'épargne n'était pas possible pour elles se mettent à épargner de manière régulière.

C'est donc en renversant la représentation de l'épargne dans le chef des participants (déplaisir *versus* plaisir, inutile *versus* utile...) qu'une partie de ces derniers vont passer du statut de « non-épargnant » au statut « d'épargnant ».

Éléments du diagnostic d'intervention⁸

Identification de l'élément qui pose problème...

Sans entrer dans une présentation dont la complexité risquerait de nuire à notre objectif didactique, exposons les grandes lignes qui prévalent dans la classification générale des problèmes/difficultés les plus fréquemment rencontrés. Cette typologie est en quelque sorte « un réducteur de complexité » et ne doit pas être comprise comme intégrant tous les possibles que peut revêtir le réel. C'est un outil destiné à un usage professionnel, efficace dans des limites précises.

Il s'agit donc, dans la phase de diagnostic, de vérifier à quel niveau la difficulté se manifeste :

- **stratégique** : dans ce cas, la personne met en place des actions qui s'avèrent inefficaces. Elle échoue à identifier une action efficace pour résoudre sa difficulté (ne sait pas quoi faire) ;
- **communicationnel** : dans ce cas, la personne pense détenir la solution pour surmonter sa difficulté, mais elle est consciente du fait

⁸Cette partie repose sur le contenu d'une formation donnée à l'IGB-MRI, par M. J.-J. Wittezaele, intitulée « Le coaching écologique et stratégique »

- qu'elle n'utilise pas le bon mode de communication pour parvenir à ses fins (sait quoi faire, mais ne sait pas comment le communiquer) ;
- **émotionnel** : dans ce cas, la personne sait quoi faire, sait comment le communiquer, mais n'arrive pas à l'appliquer, le maintenir ou le mener à terme à cause d'un blocage émotionnel (relation à elle-même) ou relationnel (relation aux autres).

Illustrations

Nous illustrons l'application de ce diagnostic pour chacun des freins les plus fréquemment évoqués pour justifier une non-épargne. Ceci est un exercice théorique, qui ne repose donc pas sur des entretiens réels.

Revenus insuffisants

Dans les situations extrêmes de pauvreté, dans lesquelles toutes les ressources sont activées, il est raisonnable de penser qu'aucune épargne ne pourra être envisagée et qu'il s'agit d'une limite à l'intervention. Il est peu probable que ce public se révèle intéressé par un dispositif d'incitation à l'épargne, et si, quand bien même, c'était le cas, il risquerait de ne pouvoir mettre effectivement en place une épargne.

Dans les autres cas, toutefois, la perception selon laquelle l'épargne n'est pas possible ou pas utile pourrait être modifiée. En voici quelques illustrations possibles...

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre stratégique ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne a-t-elle la possibilité d'améliorer les revenus et/ou de réduire le coût de certaines dépenses ? Si c'est le cas, des marges destinées à de l'épargne pourraient être dégagées.
Cette difficulté appelle comme solution un apprentissage en matière budgétaire, ou un apprentissage sur les aides éventuelles à mobiliser, sur les tarifs et statuts favorables à obtenir, ou des échanges de savoirs pour réduire certains coûts... Ce contenu peut être aisément intégré dans les formations prévues dans le dispositif d'incitation à l'épargne.
- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre communicationnel ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne n'arrive pas à mobiliser tous les prescripteurs d'achats de son ménage au projet d'épargne qu'elle souhaite mettre en place, ce qui conduit à un épuisement systématique des revenus mensuels.
Cette difficulté pourrait être levée en proposant des apprentissages relatifs à la mobilisation, à la manière de lever les freins que rencontrent les autres membres de la famille, en leur montrant par exemple l'intérêt qu'ils pourraient y trouver. Ce contenu pourrait être abordé dans le cadre d'ateliers-débats, d'échanges entre pairs

qui eux aussi peuvent faire partie des formations/animations prévues dans le dispositif.

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre émotionnel ? Illustration d'une situation possible :
 - C'est la peur du conflit qui conduit la personne à ne pas épargner (avec un ou plusieurs membres de son entourage. Cette difficulté sera plus difficile à lever dans le cadre d'un dispositif non « thérapeutique », car il nécessite une exploration des émotions et des risques qu'encourt la personne à ne pas céder. Puisque, par ailleurs, la peur conduit le plus souvent les personnes à mettre en place des stratégies d'évitement, le mouvement thérapeutique ira dans le sens opposé, c'est à dire vers l'exposition/l'affrontement. Ce type de travail sur les émotions, pour être traité de manière appropriée, sort des limites d'intervention du dispositif considéré ici. Il faudra donc certainement constater des échecs auprès des participants dont la difficulté est de cet ordre.

Pas besoin d'épargne

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre stratégique ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne ne dispose pas des ressources immatérielles (imagination, expériences, relation au temps...) suffisantes pour trouver une utilité à l'épargne. Cette difficulté peut être abordée grâce à divers questionnements/explorations. Citons quelques exemples :
 - a) un questionnaire relatif aux expériences passées du ménage lorsque ce dernier a dû faire face à des dépenses importantes : entre privations, déséquilibres budgétaires, restrictions inattendues sur divers autres postes, quel bilan tirer ? ;
 - b) un questionnaire quant aux économies que peut permettre un peu d'épargne : achat en *cash* plutôt qu'à crédit (estimation des économies réalisées), limitation des pénalités de retard et des frais de rappel, capacité de saisir des promotions quand elles se présentent... ;
 - c) un questionnaire quant au risque de vivre sans épargne : sans épargne, à quoi s'expose-t-on en particulier ? Quelle est la perception des personnes quant aux risques à vivre sans aucune épargne ?

Ces multiples explorations devraient amener les personnes à élargir leur mode perceptif afin de pouvoir envisager d'élargir le registre de leurs comportements et d'y inclure un comportement d'épargne

qui revête alors un sens réel pour elles.

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre communicationnel ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne n'arrive pas à communiquer de manière efficace sa conviction de l'utilité de constituer une épargne auprès de certains prescripteurs d'achats de son ménage.
Un peu comme dans le cas précédent, cette difficulté pourrait être levée soit en proposant des échanges d'expériences avec des épargnants qui ont réussi ce type de communication dans leur famille, soit en envisageant avec la personne de nouvelles stratégies de communication. Illustration : Si la difficulté est que la personne s'énervé quand elle explique les raisons d'épargner à son entourage car, selon ses valeurs à elle, « C'est tout à fait évident et ça ne devrait pas se discuter ! »... il est possible de proposer des approches moins violentes de communication qui pourraient se révéler plus efficaces. Dans ce cas, les animateurs-formateurs seront d'autant plus efficaces pour lever cette difficulté qu'ils disposeront de compétences en matière communicationnelle.
- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre émotionnel ? Illustration d'une situation possible :
 - Derrière le non-besoin d'épargne se cache un douloureux sentiment de culpabilité que les parents nourrissent vis-à-vis de leurs enfants, qui subissent déjà des privations nombreuses et auxquels ils ne souhaitent pas en imposer plus encore en mettant en place une épargne régulière. Comme nous avons déjà pu l'évoquer, pour lever un tel frein, il sera nécessaire de rendre le projet d'épargne compatible avec la perception qu'ont les parents du bien-être de leurs enfants, tout en déconstruisant la croyance selon laquelle en faisant les dépenses comme ils le font, ils n'éprouvent plus de culpabilité. Le travail sur les émotions, dans ce cas ou comme dans celui déjà évoqué dans la situation précédente, n'est selon toute vraisemblance pas approprié au format d'une expérimentation sociale à dimension collective et nécessite l'intervention d'un professionnel dans un cadre thérapeutique.

Ça ne rapporte rien

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre stratégique ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne ne sait pas que l'épargne peut lui rapporter quelque chose, pour elle-même ou pour son entourage. Pour corriger cette perception, il est possible, d'une part, d'explorer, ici également, les économies que l'épargne permet de faire (proposer des simulations adaptées aux réalités des participants) et, d'autre part, d'amener à réfléchir au confort moral (non monétaire, certes) lié à une réduction de l'exposition à certains risques. Il pourrait s'avérer utile

de mettre en place une recherche des meilleures offres du marché en termes de rémunération (et autres avantages fiscaux le cas échéant) et des coûts les plus faibles liés au compte d'épargne (et calculer des simulations d'épargne réalistes afin de vérifier si oui ou non le gain est significatif). Tout ceci peut aisément faire l'objet de sessions de formation et d'animations dans le cadre du dispositif.

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre communicationnel ? Illustration d'une situation possible :
 - La personne ne perçoit pas que l'épargne puisse lui rapporter quelque chose. La difficulté ici est plus clairement d'ordre interactionnel, puisque la communication émise par les banques, notamment pour promouvoir leurs produits d'épargne, ou encore la communication des pouvoirs publics pour promouvoir l'épargne et les avantages fiscaux éventuels semblent ne pas être suffisamment efficaces pour atteindre ce public. Trop technique, pas assez illustrative, cette difficulté de communication est donc en partie due à un émetteur (banque, gouvernement) sur lequel il n'est toutefois pas prévu que le dispositif intervienne. Le dispositif peut prévoir en revanche de transmettre les connaissances nécessaires pour décoder les messages émis par les banques et les pouvoirs publics.
- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre émotionnel ? Illustration d'une situation possible :
 - En cas de profond désaccord (au sein du couple) sur l'intérêt que représente l'épargne d'un point de vue économique, il se peut que le candidat volontaire à une épargne cède à son/sa partenaire pour éviter le conflit⁹. Lorsque la difficulté est de cet ordre, il nous semble que le dispositif atteint sa limite. Dans ces situations, la personne risque de ne pas pouvoir mettre en place l'épargne qu'elle souhaite, car elle ne décide pas seule pour le ménage. Ici, il est probable donc que, malgré l'absence d'épargne mise en place, l'évaluation puisse toutefois être considérée comme partiellement positive. Pour cela, une distinction doit être prévue dans le processus d'évaluation entre « ménage » et « membre du ménage » afin de pouvoir prendre en compte ce type de réalité.

C'est trop coûteux

Ce frein est semblable au précédent et peut être décliné de la même manière, puisqu'il s'agit d'un frein reposant sur les mêmes dimensions cognitives. Nous renvoyons dès lors le lecteur à la rubrique précédente.

C'est difficile à gérer

⁹Cette situation présente des similarités avec la situation décrite dans la situation où les revenus sont insuffisants.

Cette difficulté est au départ d'ordre stratégique, aussi n'avons-nous pas trouvé à la décliner pour tous les autres types de blocages, en l'occurrence celui du niveau communicationnel.

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre stratégique ? Illustration d'une situation possible :
 - la personne ne sait pas comment articuler deux comptes en banque, comment mettre en place les transferts, tenir ses extraits... Dans ce cas, des apprentissages pratiques peuvent être proposés dans le cadre des formations prévues par le dispositif.
- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre émotionnel ? Illustration d'une situation possible :
 - Malgré sa connaissance technique en la matière, la personne maintient toutefois une image d'elle-même qui est incompatible avec celle d'une personne qui gère des comptes en banques¹⁰. Dans ce cas, le blocage peut relever l'estime et/ou de l'image de soi, ou encore de la peur du regard des autres, des banquiers¹¹... En effet, si tel est le cas, il peut s'avérer utile de prendre en compte ces blocages afin de mettre en place des expériences qui puissent être correctrices.
Dans une certaine mesure, il est envisageable d'organiser des activités qui puissent jouer ce rôle dans le dispositif. Par exemple, accompagner les personnes dans la banque de leur choix afin qu'elles franchissent le pas d'aller y ouvrir un compte et qu'elles osent demander les informations dont elles ont besoin.

Difficile d'épargner quand l'entourage survit difficilement ou fait pression

- Cette difficulté est *a priori* de type émotionnel. Il s'agira alors d'explorer, de vérifier ce qui anime le fait de « céder » à l'entourage : est-ce par peur d'un conflit ? Est-ce par générosité ? Est-ce par loyauté ? ...
Toutes ces différentes émotions peuvent elles-mêmes faire l'objet d'une exploration qui peut aboutir à un changement de perception de la situation et donner ainsi des moyens de réagir autres que ceux mobilisés jusque-là.

En matière de peur, on envisagera ce qui pourrait arriver de pire si l'épargne était finalement maintenue contre l'avis de l'entourage, et on évaluera si maintenir le cap en vaut ou non la peine. Lorsque la personne cède pour des raisons relatives à la générosité ou à la loyauté, il serait par exemple intéressant de vérifier dans quelle mesure l'épargne pourrait servir encore mieux le respect de ces deux valeurs...

¹⁰Ce n'est qu'un exemple.

¹¹Pouvoir accompagner ces personnes lors de l'ouverture du compte et établir le contact avec l'institution financière.

- Est-ce que derrière cet argument se cache une difficulté d'ordre stratégique et/ou communicationnel ?
À l'instar des situations déjà explorées dans lesquelles on ne perçoit pas l'utilité d'une épargne ou dans lesquelles on considère que le revenu est insuffisant, l'apprentissage qui pourra être fait par les participants dans le cadre du dispositif devrait idéalement pouvoir être transmis de manière convaincante à leur entourage, afin que ce dernier puisse devenir, si possible, un partenaire du projet d'épargne plutôt qu'un opposant. Pour ce faire, il s'agira pour la personne de disposer non seulement de connaissances (avoir un contenu argumentaire), mais aussi de compétences communicationnelles (être convaincante).
Le dispositif sera d'autant plus performant qu'il prendra en considération le contexte du participant, qu'il vérifiera avec lui si l'entourage est soutenant ou plutôt réticent, et qu'il explorera les marges de manœuvre dont il dispose pour limiter les risques d'abandon du projet d'épargne.

Conclusions

Un modèle d'intervention à fort potentiel, mais dans certaines limites

Distinguer ce qui est ciblé par l'expérimentation : épargner pendant une période fixe dans le temps...

Dans le cadre d'une expérimentation sociale comme celle de l'incitation à l'épargne, il n'est pas possible de cibler les personnes de manière très précise. Car si la difficulté ciblée est bien l'absence d'épargne chez les participants invités à rejoindre le dispositif, il est vraisemblable que les freins et blocages éventuels qui prévalent chez chacun d'entre eux varient. Le dispositif de *matching* couplé à des formations dispose d'une forte puissance d'attraction, susceptible de lever de nombreux freins, comme nous l'avons vu tout au long de cette analyse. Il s'agit toutefois de garder à l'esprit que ce dispositif n'est pas à même de lever tous les freins d'une part, ni tous les blocages individuels d'autre part. Et si une approche collective peut s'attacher à rencontrer autant que possible la diversité des réalités individuelles, elle n'est pas par essence adaptée à une démarche individuelle lorsque celle-ci s'avère nécessaire.

Il nous semble également nécessaire d'attirer l'attention sur le type de résultats auxquels on peut prétendre. Le dispositif tente de rendre possible un comportement d'épargne pendant une période donnée à des personnes qui n'épargnaient pas auparavant.
L'apprentissage transmis par le dispositif aux participants qui auront épargné pendant cette période consistera donc avant tout à leur démontrer qu'ils en ont été capables sur la période donnée.

La mesure de ce résultat sera donc l'épargne effectivement constituée par les participants pendant la période prévue.

...des apprentissages et effets que ce comportement d'épargne a provoqués

Tout ce qui se situe au-delà de ce premier apprentissage relève d'effets secondaires, désirés ou non, mais pas de l'objectif sur lequel s'est construit le dispositif.

Sur la base de ce premier apprentissage, que l'on peut résumer à « J'ai réussi à épargner pendant plusieurs mois d'affilée », les autres conclusions tirées pourront être beaucoup plus variées :

- épargner n'est finalement pas si difficile ;
- épargner est extrêmement difficile, au-dessus de nos moyens ;
- je me sens plus à l'aise dans mes relations bancaires ;
- je n'y comprendrai décidément jamais rien ;
- je maintiendrai l'épargne avec ou sans *matching* ;
- sans *matching*, l'épargne n'a pas de sens à mon niveau ;
- ...

C'est en définitive à l'évaluation qualitative qu'il reviendra de mettre en lumière la palette d'impacts, d'apprentissages et effets que le dispositif aura permis de générer.

Olivier Jérusalmy
juillet 2010