

## 2 Débats

# Plus de protection face à l'opacité des sociétés de recouvrement

OPINION

Dans nos vies trépidantes, il peut nous arriver d'oublier de régler une facture. De plus en plus d'entreprises privées et publiques recourent aux sociétés de recouvrement. Quand une facture n'est pas payée par un client dans le délai imparti, la maison de recouvrement prend rapidement le relais. Elle ne se contente pas de réclamer le montant de la facture. Toute une série de frais s'y ajoutent: frais de dossier, dommages supplémentaires, intérêts, frais de rappels. Une désagréable sensation à laquelle vous avez sans doute déjà été confronté. La maison de recouvrement gonfle rapidement ces frais, si vous ne payez pas la facture à temps. Le courrier se conclut souvent en laissant planer le risque d'une mise aux poursuites, si vous ne vous acquittez pas du montant réclamé. Dans la tête du destinataire la colère ressentie se confond avec la tentation de payer le tout pour arrêter les frais et avoir la paix. Quand les lettres de la société de recouvrement s'enchaînent en quelques jours, acculés, beaucoup paient la totalité des montants réclamés pour retrouver la tranquillité.

Nombre des frais demandés presque systématiquement sont pourtant indus, à commencer en principe par les prétendus «dommages supplémentaires» sur lesquels les maisons de recouvrement font le plus de marges. En quelques semaines, le montant initial d'une facture peut ainsi doubler, voire quadrupler. Presque chaque jour, les organisations de défense de consommateurs reçoivent des réclamations. Elles sont de bon conseil pour faire la part entre ce qui est dû ou pas. Chaque année les sociétés de recouvrement annoncent encaisser 700 millions de francs. Et combien coûtent ces suivis aux entreprises qui les mandatent en renonçant à agir directement par la voie des poursuites? Le juteux business des



JEAN TSCHOPP  
CONSEILLER NATIONAL (PS/VD)

### Le juteux business des sociétés de recouvrement intervient dans un système pratiquement sans surveillance

sociétés de recouvrement intervient dans un système pratiquement sans surveillance. En raison d'avances de frais et de frais d'avocats élevés, beaucoup de justiciables renoncent à saisir les tribunaux. Seuls les cas les plus gratinés aboutissent devant la justice comme celui de cet individu menacé de «mise sous tutelle» par une société de recouvrement romande dont l'administrateur a été condamné pénalement pour tentative d'extorsion.

Dans une motion déposée au Conseil national, je demande ainsi un ombudsman des sociétés de recouvrement. Cet organe de médiation indépendant renseignerait les consommatrices et consommateurs sur leurs droits. Il serait accessible et capable de se prononcer

rapidement. Il existe un dispositif équivalent pour les litiges de télécommunications. L'indépendance de cet organe est indispensable pour se prononcer en toute objectivité sur le bien-fondé des créances et sur les frais réclamés. Dans une autre motion, mon collègue conseiller national Benjamin Roduit (Le Centre/VS) fait la même demande pour les renseignements de solvabilité délivrés par ces mêmes sociétés de recouvrement. Ceux-ci sont délivrés sans contrôle et contreviennent aux règles de protection des données. Ces agissements peuvent priver de logement une famille à la recherche d'un appartement en raison de données qui ne sont pas à jour.

L'opacité dans laquelle opèrent les sociétés de recouvrement est préoccupante. L'avis donné par le Conseil fédéral en réponse à ces deux motions l'est hélas tout autant. Le gouvernement estime en effet que les moyens de lutte contre les pratiques inappropriées ou agressives des sociétés de recouvrement existent déjà et qu'il faudrait agir par la voie d'actions en justice modèles. Un vœu pieux en l'absence d'action collective (dont nous sommes toujours privés en Suisse) pour permettre aux associations de défense de consommateurs de lutter efficacement lors de dommages de masse.

Ailleurs, des mesures dissuasives existent. En France, toute confusion avec un recouvrement judiciaire ou avec l'exercice d'une profession réglementée peut valoir à la société en cause une condamnation pénale. Aux Etats-Unis, plusieurs pratiques sont interdites et les frais de recouvrement autorisés ou non sont clairement listés. La Suisse aussi est capable de prendre les devants. Les droits des consommatrices et consommateurs que nous sommes toutes et tous doivent être protégés. Le laisser-faire n'est pas une option. ■

## Les politiques des drogues, grandes absentes de 2024

OPINION



KHALID TINASTI  
CHERCHEUR, CHARGÉ D'ENSEIGNEMENT INVITÉ  
AU GENEVA GRADUATE INSTITUTE

Dans une année électorale inédite avec des élections dans 76 pays, le débat nécessaire sur les réformes des politiques de drogues nationales est, même s'il est crucial, inexistant. En dehors du cannabis et de sa régulation pour des usages récréatifs dans les pays occidentaux, les débats sur le contrôle des drogues sont absents des agendas nationaux, alors même que la consommation, le trafic et la production de diverses substances naturelles et synthétiques sont en hausse constante. Ce qu'on peut souligner en ce 26 juin, Journée internationale contre l'abus et le trafic de drogues.

Selon le tout nouveau rapport mondial sur les drogues de l'ONU, en une décennie la consommation de drogues a augmenté de 20% dans le monde, passant à 292 millions de personnes concernées. Ces chiffres ne concernent que les personnes répertoriées, qui ont été arrêtées pour usage ou qui ont fait appel aux services sanitaires. Tout un pan de la population, à l'usage discret et non problématique, reste inconnu. L'usage problématique a, lui, bondi de 50% en dix ans, la dépendance aux drogues illégales concernant actuellement 64 millions de personnes dans le monde, dont seuls 9% ont accès à une forme de traitement (principalement des programmes d'abstinence, choisie ou imposée). Les substances consommées changent également, avec des augmentations spectaculaires des saisies de cocaïne de 42% et d'amphétamines de 54% en un an dans le monde.

Aux Etats-Unis (avec plus de 111 000 personnes décédées par overdose en un an), au Mexique (avec des centaines de milliers d'homicides, de déplacés internes et de disparus dans la guerre aux drogues), au Salvador (où l'état d'exception contre les gangs dure depuis deux ans, avec des arrestations arbitraires et autres violations des droits), en Russie (avec presque deux millions de personnes qui s'injectent des drogues), en Inde, au Pakistan et en Iran (au cœur des routes du trafic de l'héroïne et avec des prévalences de consommation locale parmi les plus élevées au monde), au sein de l'Union européenne (avec plus de 2 millions de consommateurs et 3,3 tonnes de cocaïne saisies l'année dernière), des propositions sérieuses et élaborées sur les drogues restent aux marges des débats électoraux et, lorsqu'elles y figurent, se concentrent sur des promesses de répression accrue.

Alors que la crise du covid, le réchauffement climatique, les difficultés économiques et les guerres en Europe et au Moyen-Orient semblent avoir relégué le contrôle des drogues au second plan, ce sont surtout les opinions publiques qui se détournent des débats nuancés sur le manque de résultats des approches prohibitives actuelles, et qui soutiennent les discours radicaux d'éradication des drogues. Au Salvador, 78% de la population est très satisfaite de la répression brutale contre les gangs, et aux Philippines, 82% des personnes interrogées soutenaient l'administration Duterte dans sa guerre aux drogues, malgré les exécutions sommaires.

Reste l'exceptionnalisme du cannabis, qui n'est pas seulement celui de la nouvelle approche légale à cette substance par la légalisation de sa consommation non-médicale, mais également celui d'une nouvelle tension géographique entre nord et sud, entre ceux qui l'autorisent et ceux qui le prohibent.

En incluant l'élection de Justin Trudeau au Canada en 2015, ou celles des coalitions gouvernementales au Luxembourg en 2018 ou en Allemagne en 2021 sur des programmes incluant la légalisation du cannabis, les six pays qui l'ont autorisé, sous diverses formes, sont occidentaux. Dans les pays les plus peuplés, incluant l'Inde, la Chine, l'Indonésie ou le Nigeria, les politiques publiques soutenues par la grande majorité des populations s'y opposent fermement, ainsi qu'à toute forme de débat apaisé sur les drogues. ■

SUR NOTRE SITE

«Allo Bruxelles, ici Berne...»

Vingt-cinq ans après la signature des premiers accords bilatéraux entre la Suisse et l'UE, de nouvelles négociations battent leur plein. Spécialistes de droit communautaire ou de droit suisse, économistes, passionnés de politique: retrouvez les acteurs et les meilleurs connaisseurs du dossier de notre rubrique «Débats et Opinions» dans notre dossier spécial.

Letemps.ch/dossiers/  
allo-bruxelles-  
ici-berne

## Cessons de parler de communautés et parlons davantage d'individus!

OPINION

Les élections européennes de juin 2024 ont vu s'affronter deux visions pour l'Union européenne. L'une soutenait que l'UE fait face à «une vague migratoire» qui menace la cohésion et le «vivre ensemble» des sociétés européennes; l'autre mettait en avant l'idée que l'immigration est une chance pour les pays d'accueil car elle répond aux besoins du marché du travail et permet de pérenniser les systèmes de retraite par répartition. Le débat public fait aussi une large part aux questions d'identité au sein de nos sociétés. Notre réflexion se concentrera ici sur la question plus générale des effets de l'hétérogénéité des groupes humains sur les comportements de confiance et de coopération interindividuels, des éléments centraux du fonctionnement de nos sociétés.

Les travaux à la frontière de l'économie et de la psychologie utilisent souvent l'outil de la théorie des jeux, en particulier les jeux de confiance et de biens publics, pour mesurer expérimentalement en laboratoire ou sur le terrain, le niveau de confiance et de coopération au sein d'une société. Ils montrent que la confiance générale des individus dans autrui et leur propension à coopérer est plus faible dans des groupes hétérogènes (même quand ils sont créés artificiellement) que dans des groupes homogènes. On observe en outre que le sentiment d'appartenance au groupe est un moteur plus puissant que le désir d'exclure les membres externes, sauf quand les deux groupes entretiennent une histoire conflictuelle.

Comment donc faire vivre l'hétérogénéité dans des sociétés de plus en plus métissées en construisant des ponts plutôt que des murs? La théorie du contact suggère que favoriser les interactions entre populations différentes peut contribuer à une



THIERRY MADIÈS  
PROF. D'ÉCONOMIE  
POLITIQUE,  
UNIVERSITÉ DE  
FRIBOURG



JEAN-CHRISTIAN  
TISSERAND  
PROF. D'ÉCONOMIE,  
BURGUNDY SCHOOL OF  
BUSINESS, DIJON

société plus harmonieuse car elles facilitent la compréhension mutuelle et la coopération. Encore faut-il que les deux groupes de population aient des «buts communs» et qu'ils soient sur un pied d'égalité, ce qui n'est pas, malheureusement, toujours le cas.

Une manière de réduire les tensions entre groupes culturellement différents est de considérer les individus comme des individualités plutôt que comme les membres d'une communauté avec tous les préjugés qui peuvent lui être attachés. Les discours d'exclusion, au contraire, déshumanisent en renvoyant «l'autre» à un supposé groupe d'appartenance, ce qui entrave ce processus d'individualisation et nuit à la coopération et à la confiance entre individus. En outre, la référence au groupe ou à la communauté laisse à penser que l'autre groupe est lui-même homogène alors même que celui-ci est sans doute aussi traversé par des différences et des rivalités.

Un autre aspect crucial concerne les normes sociales. En effet, les primo-arrivants peuvent ne pas comprendre les règles sociales du pays d'accueil sans pour autant les rejeter. Leur niveau de confiance

est généralement plus faible que celui des natifs. Les nouveaux arrivants sont pris dans un conflit de loyauté entre les normes sociales de leur pays d'origine et celles du pays d'accueil. Il existe certes un processus d'apprentissage qui opère avec le temps, mais il peut avoir du mal à se mettre en place en l'absence de mixité sociale. En effet, la ségrégation renforce l'inclinaison du groupe majoritaire à voir celui qui est différent comme une menace (même symbolique) tandis que le groupe minoritaire se replie sur lui-même et sur les normes de son groupe d'origine. En outre, appartenir au groupe majoritaire dans une société et se retrouver fortement minoritaire dans une zone géographique donnée peut exacerber la perception de cette menace.

Ces éléments suggèrent que la question de la diversité culturelle ne doit pas être abordée uniquement dans un contexte général, en se demandant s'il faut accueillir davantage d'étrangers, mais aussi à travers le prisme des politiques territoriales et de la répartition des populations dans les territoires et les quartiers. Une politique migratoire motivée par l'inclusion des nouveaux arrivants doit donc promouvoir la mixité sociale, afin de favoriser l'intégration. Malheureusement, œuvrer pour la mixité est souvent vu comme une façon de diluer les problèmes. Nous pensons que ce n'est pas le cas. Cela permet au contraire d'augmenter les interactions à une échelle territoriale plus fine en remettant au centre l'individu plutôt que son groupe d'appartenance. Il semblerait à cet égard que le vote pour des partis anti-immigration lors des élections locales soit inversement lié à la présence d'étrangers alors même qu'à une échelle géographique plus large cette relation peut s'inverser. ■