

L'argent dans les interventions sociales : **D**ON & **D**ETTE

JOURNEE D'ETUDE

MARDI 23 NOVEMBRE 2010

ABBAYE DE St JACUT DE LA MER (22)



Centre Régional d'Etudes et d'Actions sur les Inadaptations et les handicaps
CS 60615 – 2 B, rue du Pâtis Tâtelin, CS 60615, 35706 RENNES CEDEX 7.
Tél. 02.99.38.04.14 - Fax. 02.99.63.41.87
Email : creaibretagne@cegetel.net - Site : www.creai-bretagne.org

Cette journée est préparée depuis plusieurs mois par un groupe de professionnels de plusieurs institutions et services des Côtes d'Armor qui se réunit à St Brieuc, en lien avec le CREAM de Bretagne. Ce groupe comprend des représentants du service social de l'hôpital psychiatrique, de CCAS (St Brieuc, Plérin), de CHRS en lien avec la FNARS, de services de protection des majeurs, d'associations gestionnaires de services à domicile, d'insertion, de dispositifs d'intervention sur le surendettement et le micro-crédit, de professionnels intervenant pour l'habitat des personnes en difficulté, etc.

Ont participé à ces réunions :

ABALAIN Anne-Sophie, FNARS Bretagne
BRUNEL Fabienne, CCAS St Brieuc
COUSTIER Florence, PDALPD et ADIL 22
DALLIER-THOMAS Klervie, Familles rurales
GUERIN Catherine, CH St Jean de Dieu, St Brieuc
LE NOUVEL Michèle, Point Passerelle du Crédit Agricole
LE QUERE Catherine, CCAS Plérin
MAKARS Pierre, CHRS Noz –Deiz, Dinan
MORICE Laëtitia, service social du personnel, Mairie de St Brieuc
MASSON Isabelle, CH St Jean de Dieu, St Brieuc
MOISAN Marie Claire, ACAP 22, St Brieuc
ORY Hélène, CH St Jean de Dieu, St Brieuc
PASQUIOU Carole, Adaléa
PERRUCHOT Chloé, CCAS Plérin
ROHON Christine, CH St Jean de Dieu, St Brieuc
TORCHARD Nathalie, CCAS de St Brieuc
VOROBIEFF Sonia, Inicial

Les données recueillies lors de ces réunions¹ sont regroupées en quatre rubriques :

- des observations diverses à partir du travail des professionnels
- des réflexions à partir d'échanges sur ces situations
- une présentation de quelques dispositifs d'intervention
- une bibliographie

I. Observations diverses à partir du travail des professionnels

La question de l'argent dans les interventions sociales s'inscrit dans un système d'échanges complexes entre 'aidant' et 'aidé', entre 'demandeur' et 'demandé' ; elle met chacun alternativement en position de Elle se montre dans le quotidien selon différentes modalités dans les services, elle révèle les difficultés de certains ménages et certaines personnes :

- les cadeaux en nature à des professionnels, offerts par des usagers, ce qui montre bien que certains d'entre eux se sentent en dette et qu'il veulent l'assumer en faisant un contre – don ;
- l'argent de poche dont dispose un usager dans service, notamment les jeunes en internat ;
- le surendettement de nombreux ménages qui font appel au travailleurs sociaux, et que traite les professionnels de l'accompagnement budgétaire ; et notamment le surendettement lié à des crédits à la consommation, notamment les crédits – revolving ; mais avec la réforme des dispositifs de tutelle, le surendettement n'est plus un motif suffisant pour que soit mise en place une mesure de protection ; il devra être associé à l'altération mentale ;
- la revendication par certaines personnes des aides sociales comme des droits, notamment auprès des professionnels des services de protection des majeurs : *'je n'ai pas envie de faire de l'épargne, j'ai le droit à tant par semaine'* ; la revendication de ne pas payer son loyer par exemple, si on a subi un préjudice de type maladie ou accident ;
- chez certaines personnes, il est constaté, un apport à l'argent dans le registre de l'immédiateté, en lien avec le rapport au temps (pas de projection dans l'avenir) ;
- la pauvreté comme marqueur social : avec une dette de loyer, un locataire HLM sera plus rapidement l'objet d'une procédure s'il a en plus des difficultés de voisinage ou de tenue de son logement ;
- l'importance croissante des interventions caritatives ;
- la pratique des petits vols par des personnes en situation de précarité (les faits divers des quotidiens le montrent bien) ; les glaneurs après les marchés ; la mendicité ;
- l'endettement pour cause de surconsommation alcoolique ou d'addiction aux jeux ; l'importance des dépenses liées à l'alcool et au tabac pour de nombreuses personnes en psychiatrie : la nicotine aurait pour fonction de 'réveiller' les patients qui consomment beaucoup de psychotropes ; le tabac est une priorité par rapport au loyer ; les difficultés qui résultent de l'interdit de fumer dans les lieux collectifs et publics ;
- les situations d'endettement suite à la faillite de sa petite entreprise (près de la moitié des créations d'entreprises ne passe pas le cap des deux ans) ; il existe des

¹ Cette synthèse est réalisée par Jean-Yves Broudic à partir des comptes – rendus de réunion.

fonds sociaux dans les caisses maladies et vieillesse des artisans et commerçants qui permettent de garder sa couverture sociale et de continuer son activité, même si elle ne dégage pas beaucoup de revenus et même si les cotisations sociales ne sont pas payées pendant un certain temps. Quels usages de ces fonds pour ces personnes ?

- le changement de statut social suite à un divorce : il entraîne inévitablement une baisse de ressources ;
- l'imbrication des questions d'argent et des histoires de couples et ruptures affectives : « *avec l'endettement, les couples pas solides explosent* » ;
- l'observation du refus du RMI ou de la demande d'une pension d'invalidité par certaines personnes ;
- l'apaisement qui résulte de la mise en place d'un règlement de dettes, vécu comme un retour à la légalité ;
- l'indécence à parler de son revenu, à dire publiquement quel salaire on a, à le demander à quelqu'un ;
- les enjeux sociaux qui sont présents de manière explicite ou implicite dans le rapport à l'argent ou aux objets de consommation : l'apparence, le mimétisme, l'identité, le plaisir...
- l'argent comme prétexte ou support à la relation entre intervenant social et usager : au-delà de la demande d'argent quels sont les enjeux ? la dépendance de certaines personnes aux travailleurs sociaux au travers de la dépendance aux aides financières apportées ;
- la précarité économique de certains travailleurs sociaux ;
- les propositions de crédits par les banques, notamment les crédits 'revolving' : « *il faut avoir une certaine force pour refuser* » ;
- des personnes qui apprennent à compter, qui font leurs courses avec une calculette ;

Quelques situations ont été plus précisément décrites

- des situations de personnes pour qui l'argent et les consommations viennent « *compenser des manques affectifs* », par exemple, en gâtant les enfants, même si cela met en péril le budget familial ; ainsi des parents qui s'endettent pour faire des cadeaux à leurs enfants ; (exemple de cadeaux d'anniversaire de 3 ans à 110 E.) : ce qui met en évidence la difficulté à dire non à ses enfants, ainsi que la difficulté à dire non aux offres pressantes des banques et des magasins ;
- le refus par des personnes parents d'enfants adultes de solliciter l'aide de leurs enfants à qui la situation va être cachée ; exemple : une femme de 70 ans endettée qui se met en danger d'expulsion et qui a honte de le révéler à ses enfants, qui peut-être pourraient l'aider ;
- chez certains couples, une des personnes qui gère l'argent, l'autre qui dépense sans compter ; les problèmes d'argent génère souvent des problèmes de couples ; situation rencontrée : la carte bancaire prêtée ou subtilisée par un des membres d'un couple dans une relation amoureuse récente ; un homme qui fait des dettes 'dans le dos' de sa conjointe ;
- le jeu pathologique, forme d'addiction sans drogues et les achats compulsifs ; l'espoir dans la chance dans les jeux, mais aussi dans le dépôt d'un dossier de surendettement ;

- les règles juridiques d'obligations alimentaires : un jeune homme de 27 ans qui assigne ses parents en justice pour le financement de ses études ;
- certains ménages sont endettés, alors qu'il n'y a pas d'abus sur le plan de la consommation quotidienne, ni sur le plan du jeu ou des investissements lourds (immobilier), mais du fait de la hausse du coût de la vie, des baisses des aides au logement...;
- situation d'un homme qui a vécu une enfance très difficile, qui achète beaucoup de choses pour se faire plaisir en mettant les factures de côté ; « *c'est irrationnel* » ;
- une personne avec un endettement de 60 000 €, hospitalisée, qui demande une aide, et refuse d'apporter des justificatifs de ses dépenses, sans transparence ; « *c'est maladif* » ;
- situation d'une personne qui a détourné de l'argent, mais qui ne peut dire ce qu'elle a fait de cet argent ;
- les situations extrêmes de certaines personnes avec de multiples créanciers et plusieurs prêts dans différentes banques ;
- le propos d'une personne devant le refus du distributeur de billets d'en donner : « *la carte ne marche plus !* » ;
- certaines des ces situations ont des effets psychiques ; exemple : une femme seule avec 3 enfants, dépressive, qui n'ouvre plus ses lettres, avec des crédits de l'ordre de 10 000 €, la maison vendue ne couvrant pas le crédit ;
- parfois il est observé une relation plus étroite des questions d'argent avec des troubles psychiques : situations d'une personne avec une pratique d'achats compulsifs et qui a besoin en certaines circonstances d'aller toucher de l'argent dans une enveloppe ;
- certains retraités ne tiennent pas compte de leur baisse de revenus, ils font « *la politique de l'autruche* » par rapport aux courriers reçus et ils ne veulent pas changer de logement ou de mode de vie pour l'adapter à leur nouveau niveau de vie ;
- les intervenants constatent de nombreux refus d'accès au logement HLM du fait de l'endettement, ce qui fait que ces ménages se retrouvent dans un parc locatif privé dégradé ;

II- Quelques éléments de réflexion

A partir de certaines des observations précédentes, les échanges entre participants ont pu donner lieu à l'expression des remarques ou à l'apport des données suivantes :

- propos d'intervenants auprès de personnes en difficulté budgétaire : « *seuls, ils sont aveugles, ils ne voient pas leur situation* ». Cela veut dire qu'ils ont donc besoin de tuteurs, au sens propre ; les professionnels de l'action sociale seraient les tuteurs, les béquilles de certaines personnes...
- et aussi les éclaireurs, ceux qui rappellent le principe de réalité : « *certains ont toujours besoin d'un rappel à l'ordre* » ; « *pour une personne qui ne fait pas ses comptes, en payant en trois ou plusieurs fois, tout devient virtuel* » ;
- dans de nombreux cas, c'est comme si ça ne s'inscrivait pas, comme si les personnes ne voyaient pas la situation dans laquelle elles sont, ou plutôt, comme si elles voyaient, mais n'en tenaient pas compte. Il est intéressant de se référer à la notion de déni, pour comprendre cela, notion que l'on peut comprendre dans cette formule d'Octave Mannoni : « *Je sais bien...mais quand même !* »². Exemple de Freud à ce sujet : « *je sais bien que mon père est mort, dit un enfant, mais je l'attends quand même ce soir pour dîner...* ». Coexistent inconsciemment deux affirmations contradictoires.
- on peut rappeler la polysémie du mot 'compter' : certes on compte ses sous, mais on compte aussi pour quelqu'un d'autre, et on se compte comme quelqu'un parmi d'autres (avant de dire 'je', de se compter, l'enfant d'une famille de trois enfants peut dire par exemple : j'ai trois frères : Albert, Julien et moi ; il ne se compte pas encore comme extérieur à l'ensemble qu'il constitue) ; quand se met en place une intervention de professionnels qui prennent leurs comptes au sérieux, c'est donc aussi qu'ils comptent ou vont compter pour quelqu'un !
- le rapport au temps, : dans les sociétés modernes, on observe une forte tendance à l'immédiateté, à l'annulation de la distance entre l'objet convoité et son acquisition, favorisée par l'usage de nombreux objets techniques (internet et le téléphone mobile l'illustrent bien). Alors que tout processus éducatif introduit l'idée d'un temps vectorisé par un projet différé ;
- de plus, ce qu'apporte la modernité ou nouveauté n'est pas toujours intégré : ainsi, certaines personnes ont des difficultés à se représenter le coût réel, en euros et en francs ; pour certains, c'est le chiffre qui impose plus sa marque à cette représentation et non l'unité de référence (francs ou euros) ;
- chez certaines personnes, dire non à telle consommation, payer telle facture ou dette, renvoie à l'idée de sacrifice (« *c'est dur ! je paye, je paye...* ») ;
- certaines personnes ou ménages en difficulté ne sont pas prêts à être accompagnés sur le plan social et budgétaire. Il en va aussi **du respect de leur intimité et vie privée**, l'argent renvoyant à des questions très personnelles au sein d'un couple ou d'une famille. « *On peut pas payer... !* », entendent les travailleurs sociaux mais peu font un budget et calculent ce que leur coûte telle consommation régulière, comme celle du tabac par exemple (à 2 si fumeurs accros intensifs, autour de 300 €. par mois) ou tel abonnement télé, etc.
De plus, les charges annexes au logement ont fortement augmenté ces dernières années : dépenses d'énergie, assurances, mutuelle, automobile, amendes etc.

Et, l'argent étant dématérialisé, certaines personnes ne regardent pas leurs comptes bancaires.

² Octave Mannoni, *Clefs pour l'imaginaire*, Points Seuil.

- observation d'une tendance à la smicardisation de nombreux emplois, dans tous les domaines, y compris dans le social. Et conséquemment constat que certaines personnes sont 'excusables', car pris dans des processus de paupérisation (notamment quand il n'y a qu'un seul salaire dans le ménage ; certains jeunes étant installés dans un mode de vie avec peu de besoins, sans désir de plus) et que d'autres le sont moins, du fait d'une absence de maîtrise de leurs dépenses, de leur difficulté ou incapacité à dire non à certaines consommations, alors qu'ils auraient des revenus suffisants ou conséquents.
- le rapport professionnels / personne aidée peut se traduire par une satisfaction, en cas de suivi long et de 'réussite', ce qui entraîne l'expression d'une reconnaissance aux intervenants : la dette à l'égard du professionnel remplacerait-elle alors celle à l'égard de la banque ? (il ne s'agit pas de la même, mais elles ne sont peut-être pas sans lien) ;
- pour certains, c'est « *comme si le crédit allait tout solutionner* » ; soulignons la polysémie de ce mot également : oui ! le crédit solutionne tout, car le crédit, faire crédit à quelqu'un, c'est lui faire confiance, croire en sa parole ;
- certains personnes semblent se retirer du monde, être peu embarrassées de leur dette, alors que la société autour d'eux l'est, et notamment les intervenants de l'action sociale. Ils agissent donc en faisant en sorte que leurs questions deviennent celles des professionnels qui les entourent : ce n'est pas eux la 'patate chaude' des intervenants sociaux, ils créent et en transmettent une autre aux travailleurs sociaux. Une histoire juive l'illustre : un couple est très endetté, la femme en est très irritée, l'homme en dort de plus en mal,. Mais comme leur propriétaire habite dans l'immeuble d'en face, une nuit, la femme ouvre la fenêtre et crie : *Eh ! Monsieur le propriétaire ! mon mari a plusieurs loyers en retard, et le mois prochain, comme notre commerce ne marche pas, il ne pourra pas encore les payer !* Puis la fenêtre refermée, elle revient vers son mari en disant : *repose toi maintenant, c'est à son tour de mal dormir !*
 Dans le même registre : *si vous avez une dette de 1 000 Euros auprès de votre banque, c'est vous qui avez un problème. Mais si vous avez une dette de 100 000 E., c'est votre banquier qui l'a !*
 Ce que l'on peut traduire par cette pensée : *quand on a fait une bêtise, quelle est la meilleure manière de l'oublier ou de l'effacer ? ...En faire un plus grosse encore !...*

- dans les services sociaux, plusieurs professionnels constatent que les solidarités familiales sont toujours actives, mais qu'elles rencontrent aussi des limites : c'est souvent après avoir déjà épuisé plusieurs aides familiales que certains se tournent vers les services sociaux. De même, en cette période de vaches maigres, de nombreux ménages ont épuisé la petite épargne qu'ils avaient pu constituer ;

- concernant les limites que les parents mettent ou non à la consommation, notamment en période d'approche des fêtes de fin d'année. Est-il logique que des parents ne puissent dire non à tel achat assez coûteux pour leur enfants, ne résistent pas à l'achat, ne puissent imposer la frustration ou la privation à leur enfant ? D'un point de vue social, ce n'est peut-être pas logique, d'un point de vue psychique, ça a quand même une certaine logique : le problème n'est pas la 'privation' des enfants, qui consentiraient facilement peut-être à certains sacrifices, mais le rapport des adultes parentaux à cette 'privation'.

Cette histoire l'illustre : *un pauvre demande l'aumône dans une rue de la ville, de St Briec par exemple. Comme il rencontre quelqu'un d'aisé qu'il connaît, il lui demande de lui prêter ou donner un peu d'argent, ce que ce dernier accepte. Le même jour, en soirée, cet homme aisé va dans un resto chic de la ville et surprise ! il y croise l'homme pauvre qu'il a aidé le matin même, installé à une bonne table et il s'étonne de le voir là. Ce à quoi celui-ci répond : comment ! quand je n'ai pas d'argent, je ne peux pas me payer un bon resto, et quand j'en ai un petit peu, je ne pourrais pas non plus ! ? ...*

- les professionnels constatent aussi des limites à leurs interventions, devant certaines situations qui ne bougent pas. Que faire face à ces situations ? La 'résistance' ou le

'blocage' sont alors partagés par le travailleur social et la personne demandeuse. Joseph Rouzel écrit à ce propos : ³ « *Comment accompagner un sujet à prendre en compte sa propre existence et donc à en assumer le prix? Comment alors faire passer les personnes prises en charge, d'une position où tout leur serait dû, comme on l'entend parfois énoncer, à une place de dette symbolique? Cette position n'est tenable qu'à la condition, pour un travailleur social, de s'assumer aussi comme manquant. Tant que nous entretenons l'illusion d'avoir pour l'autre qui le demande le bon objet qui lui manque, nous sommes en position d'imposture. Introduire, dans la rencontre, le sujet à cette dimension du manque comme moteur du désir, apparaît comme une condition première d'une action sociale où la responsabilité des personnes envers ce qui leur arrive n'est jamais évacuée* » ;

- Sur le lien entre solidarités familiales et recours au crédit bancaire., Georges Gloukoviezoff parle de « *financiarisation des rapports sociaux* ». Il écrit⁴ : « *Aujourd'hui pour réaliser des projets, faire face à des difficultés passagères ou simplement mener une vie normale, il faut de plus en plus recourir à des moyens financiarisés, au lieu de trouver des solutions dans les solidarités familiales ou de proximité, ou de faire appel à l'aide des pouvoirs publics. Par exemple, en matière de garde d'enfants, très majoritairement ce ne sont plus les grands-parents qui gardent les enfants, mais des personnes ou des services dont il faut payer au moins une partie du coût. De même, quand la voiture tombe en panne, on ne fait pas appel à la famille, mais on demande à un garagiste de la réparer ou on en rachète une. On a donc besoin d'argent pour faire face à tous ces besoins, et le fait de recourir au crédit présente l'avantage de ne pas créer d'obligation d'ordre moral à l'égard de ses proches. (...) Le crédit relève d'une logique individuelle qui s'impose, dans la mesure où les solidarités publiques et privées se sont réduites.* »

- Il est rappelé par plusieurs professionnels l'importance de la dimension 'affective' du rapport à l'argent, ainsi que de la dimension psychique des relations professionnels – usagers. Vu sous cet angle, l'argent peut être considéré comme un support de la relation aux autres (et à soi aussi), un objet intermédiaire, ce qui veut dire que le rapport à l'argent et son usage sont déterminés aussi par des processus psychiques inconscients...

- une étude la banque de France en septembre 2008 sur le surendettement est disponible sur le site : www.ciletterritoires.com Selon le Télégramme de décembre 2008, 7 344 dossiers de surendettement ont été déposés en 2008 dont 1341 en Côtes d'Armor. 70% sont des divorcés, célibataires ou veufs ; 70% vivent avec moins de 1500 E. par mois.

- la 'crise économique' produit des effets sur les demandes d'aides aux travailleurs sociaux. Ainsi l'enquête réalisée **en mai et juin 2009 auprès de CCAS de France par l'Union nationale des CCAS⁵** montre que : « **75 % des CCAS / CIAS répondants ont constaté une augmentation globale des demandes d'aides individuelles (en espèce, en nature...)** depuis le début de la crise.

Dans 33 % des cas, cette augmentation correspond à une hausse de 10 à 20 % des demandes (de 20 à 30 % des demandes dans 26% des cas).

Pour 50 CCAS, la hausse dépasse 40 %. Pour 6 CCAS, elle culmine à + 90 %.

Cette hausse des demandes d'aides individuelles se traduit majoritairement (52 % des cas) par une augmentation brute du nombre de demandes adressées au CCAS / CIAS.

36 % des sollicitations portent sur des aides alimentaires et 30 % sur des aides financières.

Pour près de 40 % des répondants, les montants d'aides sollicités et alloués effectivement aux personnes sont en augmentation.

Le premier élément déclencheur de la demande est la modification des conditions d'emploi de la personne - perte d'emploi et/ou travail précaire (31 % des réponses)

³ Dans la formation proposée sur l'endettement et l'argent sur le site : www.psychasoc.com

⁴ Dans le n° 2596 des ASH, actualités sociales hebdomadaires.

⁵ Enquête UNCASS-Gazette Santé – social auprès de 3 700 adhérents de l'UNCASS, résultats sur le site : www.uncas.org

suivi de l'accroissement du surendettement et des problèmes de remboursement de crédits (30 %) ainsi que des difficultés quotidiennes (29 %).

Parmi ces difficultés quotidiennes figurent majoritairement les **difficultés de paiement des factures d'énergie** (44 %) et des **loyers** (36 %).(...)

Si on agglomère les positions respectives des différents publics, les nouvelles demandes concernent :

- **des personnes jusque là inconnues du CCAS** (18,85 %)
- **des personnes en situation d'emploi** (18,80 %)
- **des personnes au chômage** (17, 7 %) »

* Par ailleurs, pour la Bretagne, *l'étude de l'INSEE* publiée en janvier 2008⁶ met évidence que 9,6% de la population bretonne vit sous le seuil de pauvreté (contre 11,7% en France), **le département le plus pauvre étant les Côtes d'Armor**, le moins l'Ille-et-Vilaine. La population la plus touchée dans la région est celle des personnes âgées de plus de 65 ans, vivant seules (10,2% de cette tranche d'âge sous le seuil de pauvreté contre 7,8% en métropole).

⁶ 'La pauvreté moins marquée en Bretagne', revue Octant, n° 111, janvier 2008, INSEE, p. 22-25

III- Sur les dispositifs d'interventions

Les remarques formulées ici portent à la fois sur des services institutionnels fonctionnant auprès de personnes en difficulté et sur des services associatifs mis en place plus récemment. Bien entendu, ce qui suit ne prétend nullement décrire de façon exhaustive l'ensemble des dispositifs d'intervention sur l'argent dans le département.

- il est mentionné que certains élus de communes et du département minimisent la pauvreté sur leur territoire ; cette peur d'être stigmatisés et ce refus de regarder la réalité en face sont des obstacles à la mise en place de dispositifs nouveaux d'intervention. Ainsi, le travail d'accompagnement budgétaire est souvent ignoré ou minimisé (absence de conseillères en économie sociale et familiale dans les circonscriptions d'action sociale) ;

- certains professionnels soulignent que dans certains sièges de la Banque de France, des travailleurs sociaux sont présents pour l'accompagnement des personnes qui déposent un dossier de surendettement, permettant une relation autre qu'administrative et de papiers, mais que ce n'est pas le cas dans le département des Côtes d'Armor ;

- avec les nouveaux textes sur la protection de majeurs, la notion de prodigalité n'est plus suffisante pour demander une mesure de protection ; elle doit être associée à celle d'altération des facultés mentales ;

- Fonctionnement du Point Passerelle, mis en place par le Crédit Agricole 22 : il s'agit d'un service d'aide à des personnes et ménage en difficulté financière, surendettés, le plus souvent (mais pas toujours) clients du Crédit Agricole, orientés par les agences de la banque. Plus de 250 dossiers ont été ouverts depuis septembre 2007, certains n'ayant pas eu de suite, d'autres ayant été clôturés, la moitié étant actifs.

Il s'agit d'un service qui bénéficie de son lien avec la banque (l'accès aux comptes permettant de travailler sur la réalité des chiffres), qui évite le jugement sur les priorités de dépenses faites par les personnes, le misérabilisme et l'assistanat. L'absence de visites à domicile contribue à cette position.

Ces personnes appartiennent à différents milieux sociaux, et les plus endettés sont souvent des professions intermédiaires avec un revenu régulier, notamment des fonctionnaires (question de standing). Un plus grand nombre est locataire.

Les situations difficiles résultent aussi souvent de divorces et séparation. Les personnes sont souvent prises dans un engrenage avec des frais sur les crédits, des forfaits téléphone (certains avec plusieurs téléphones) et internet, mais aussi avec la suspension de l'APL et le paiement du loyer, avec les frais de poursuite par huissiers et cabinets de contentieux, avec le crédit-révolving, avec des cumuls d'assurances obsèques pour chaque crédit, ou avec des addictions (alcool)... Le travail consiste notamment à faire prendre conscience de la réalité des différents postes d'un budget, à obliger à tenir un livre de compte, à laisser les chèquiers à Passerelle, à recourir au micro-crédit, etc.

Il est constaté aussi que ces ménages n'ont pas toujours des comportements qui répondent à une logique rationnelle : ainsi une personne préfère payer des frais élevés de crédits, alors qu'elle dispose d'un petit capital issu d'un héritage et dont elle ne veut pas se séparer ; certains évitent de déposer un dossier de surendettement par crainte de devoir vendre leur maison.

Avec des variantes de fonctionnement, un tel dispositif existe dans les autres départements bretons et dans le Nord ; au CMB existe un fonds social pour des personnes qui connaissent des 'accidents de la vie'.

Un dispositif de micro-crédit a été mis en place au printemps 2009 pour le public qui sollicite le Point Passerelle ; il concerne un public sans permis, sans travail, c'est le Point Passerelle qui fait le micro-crédit et l'accompagnement est fait par un réseau de bénévoles ; la demande vient du réseau des agences bancaires ; maxi 3000 €, taux de 3.7% ; il est difficile de l'obtenir si l'endettement est élevé ;

- l'association Familles rurales gère un micro crédit social qui existe depuis juin 2007, il fonctionne en partenariat avec le CMB ; 200 demandes ont été reçues en 2009 : 50 acceptés ; 150 ménages sont suivis actuellement. Les critères d'acceptation sont : avoir un projet ; financement d'un bien personnel et non à titre professionnel – très souvent il s'agit d'un moyen de locomotion ; pas de surendettement ; acceptation du suivi personnalisé (rencontre une fois par mois ou deux , certains toutes les semaines ou trois mois). Le public est divers avec une bonne représentation des 40 à 50 ans, sans emploi, avec 2 ou 3 enfants, et vivant de minima sociaux. Le crédit est accordé sur 30 mois en moyenne. Le suivi est assuré par deux CESF. Sur les 150 suivis, une dizaine d'impayés.

- D'autres structures pratiquent le micro-crédit sur le département : l'UDAF et SOS familles. Ainsi un dispositif de micro-crédit a été mis en place également par les CHRS et la FNARS : il s'agit d'un crédit accompagné, d'un montant de 300 à 3 000 €. pour une action entrant dans un parcours d'insertion : la formation, la mobilité, les transports, la cohésion familiale...

Observations à partir de cette présentation :

. les dettes sont compliquées pour les personnes : ainsi pour les organismes HLM, un impayé est classé en non – valeur au moment du bilan. Mais si un ménage endetté pour ses loyers se met à payer, les non- valeurs antérieures sont réveillées.

. les délais pour la date de valeur d'un dépôt bancaire peuvent être importants ; quelqu'un qui travaille peut être en difficulté à cause de ça ;

. beaucoup de ménages se positionnent comme victimes, et non comme acteurs ou sujets ; ils n'ont pas accès à la réalité de ce qu'ils doivent.

- le RSA ne fait pas toujours l'objet de demandes par ceux qui peuvent y avoir droit. Certains ne connaissent pas leur droit, d'autres refusent de constituer un dossier de demandes, si l'allocation à percevoir est minime, d'autres par crainte de régularisation de trop – perçu du fait notamment de l'instabilité des revenus. On peut voir aussi cette attitude comme le maintien d'une distance par rapport au labyrinthe administratif, à son fonctionnement anonyme.

- le service social de psychiatrie de St Jean de Dieu rencontre de nombreuses personnes isolées ou coupées par rapport aux administrations, personnes qui ne n'ouvrent plus leur boîtes aux lettres, car il se disent que ce ne sera que mauvaises nouvelles, personnes écrasées par une masse de paperasse...

- des représentants de l'association CRESUS, association d'aides aux personnes surendettées, Chambre REgionale du SUendettement Social de Bretagne, qui affiche comme principal objectif : « la lutte contre le surendettement et l'exclusion bancaire », et dont les bénévoles formés tiennent des permanences dans différentes villes de Bretagne. Les principales interventions lors des entretiens confidentiels sur rendez-vous portent sur :

. l'analyse précise de la situation financière et du surendettement du ménage demandeur d'aide ou de conseil

. la négociation avec les créanciers

. l'information et l'accompagnement des ménages dans les plans de surendettement de la BDF.

Sur le Finistère : 278 personnes avaient été reçues en 2008, et 511 en 2009, orientés par les travailleurs sociaux, pour des dettes allant de 300 € à 300 000 €.

Une fédération nationale des Crésus existe, la première association régionale étant née en Alsace.

Parmi les observations à partir de ces permanences :

. le surendettement naît d'une mauvaise relation entre deux personnes

. parmi les causes factuelles des situations, figure le recours au crédit-revolving

. une situation assez fréquente, ce sont les retraités qui aident leurs enfants

. la restructuration de crédits ne constitue pas toujours une solution puisqu'elle peut rouvrir une capacité à s'endetter

. la notion de mauvaise foi est souvent mise en avant par les créanciers dans les procédures de dépôt de dossier de surendettement

- . cette notion de '*mauvaise foi*' a une connotation morale et conduit à des appréciations différentes des juges sur des dossiers similaires
- . la méthode de travail consiste à faire à la main les calculs de recettes – dépenses avec les personnes, ce qui conduit à constater les difficultés de certains à faire des additions
- . le travail de Crésus se fait en complémentarité avec celui des CESF des CDAS ou d'autres structures de travail social
- . il y a une forte méconnaissance du droit de succession
- . l'augmentation récente du surendettement en France ne touche pas les travailleurs pauvres aux ressources précaires mais surtout des ménages avec revenus réguliers.

Cette présentation suscite des échanges, notamment sur les points suivants :

- . une des difficultés de ces personnes et ménages, c'est qu'ils ont du mal à dire non (« *la grande force du surendetté, c'est qu'il ne peut plus payer* » ; là alors il est obligé de dire non !)
- . les démarcheurs des banques et du crédit sont très bien formés à la 'psychologie' pour repérer et exploiter les points faibles des personnes qu'ils sollicitent ;
- . lors des litiges, il est observé une appréciation différente des juges, notamment quant au '*défaut de conseil*', qui peut être imputé aux banques ;
- . une des difficultés de travail est l'absence de l'aide judiciaire si le ménage a des revenus ; dans certains cas, la protection juridique des assurances peut être utilisée.
- . parmi les situations les plus poignantes, il y a celles des retraités, qui veulent tout payer, mais qui n'y arrivent pas. Cela peut avoir pour conséquences une dégradation des relations parents- enfants.

IV- Bibliographie :

Il s'agit ici d'une présentation qui ne prétend pas à l'exhaustivité.

- *L'exclusion bancaire. Le lien social à l'épreuve de la rentabilité*, Georges Gloukoviezoïff, PUF, 2010
- *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers*, Georges Gloukoviezoïff : Ed. Economica, 2004
- *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Serge Paugam (dir.), PUF, 2007
- *A propos du surendettement*, Arnaud de la Hougue, l'Harmattan, 2002
- *Histoire d'argent sous le regard du psychanalyste et du psychiatre*, A. de La Hougue, l'Harmattan, 2002
- *La fièvre des achats*, Jean Adès et Michel Lejoyeux, Le Seuil, 2002
- *Sociologie de l'argent*, Damien de Blic et Jeanne Lazarus, Ed. La Découverte
- *Pourquoi êtes-vous pauvres ?* William T. Vollmann, Actes Sud, 2008
- *Le surendettement des particuliers*, de Michel Gardaz (direction), Economica-Anthropos
- *Les formes élémentaires de la pauvreté*, de Serge Paugam, PUF, 2005
- *L'essai sur le don*, de Marcel Mauss, PUF
- *La raison pratique*, de Pierre Bourdieu, éd. de Minuit
- *L'héritage*, Anne Gotman, Que-sais-je, PUF, 2006
- *Le joueur*, de Dostoïevski
- *Maîtres et serviteurs*, Tolstoï
- *Le Marchand de Venise*, de Shakespeare
 - L'argent de Pierre Bourgeade, Gallimard
- *Le don, l'argent, la dette*, aux éditions de l'ALI (association lacanienne internationale)
- *Le salarié de la précarité*, Serge Paugam, PUF, 2000 et 2007
- *Philosophie de l'argent*, de Georg Simmel, PUF
- *EmotionsMobilisations*, sous la direction de Christophe Traïni, Ed. Sciences Po – Les Presses, 2009
- *La souffrance à distance. Morale humanitaire, médias et politique*, Luc Boltanski, Métailié, 1999
- *La signification sociale de l'argent*, Viviane A.R. Zeliger, Seuil, 2005
- *Le prix de la vérité : le Don, l'Argent, la Philosophie*, Marcel Hénaff, Seuil
- *De l'argent en psychanalyse et au delà*, Serge Viderman, PUF, 1993
- *Le président des riches*, Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot, La Découverte, 2010

Articles et revues :

- Le travail face au surendettement, Katia Rouff, Lien social n° 639
- Les métamorphoses de l'argent, Sciences Humaines, n° 112, janvier 2001, p. 16- 20
- La dépense excessive et son envers inconscient, Michel Gardaz, Informations sociales, n°64, 1997