

Contre le surendettement : un art de dentelière



© Guillaume Duris / Fotolia

Des intervenantes auprès de personnes surendettées ont présenté leur travail d'accompagnement. Il ne se réduit pas à une succession d'actes administratifs, techniques et juridiques. Alors de quoi relève-t-il exactement?

Par **Sophie Rodari** et **Laurence Bachmann**, sociologues, HES-SO, Haute école de travail social, Genève

Les assistantes sociales (AS) [1] qui interviennent auprès de populations en grandes difficultés financières sont des spécialistes de la relation. Elles disposent aussi de connaissances juridiques et économiques pointues pour entreprendre des négociations avec les créancier-ère-s et représenter les usager-ère-s en justice. Ces expertises sortent du champ habituel de leurs compétences (Cambier et al., 2005 ; Bachmann et Rodari, 2014). Plusieurs auteur-e-s ont montré que les registres mobilisés dans la relation d'aide et les tensions sous-jacentes à l'imbrication de ces divers registres sont pluriels.

L'accompagnement professionnel se décline sous plusieurs modalités parfois contradictoires que l'AS va arbitrer dans son activité quotidienne. La logique juridique définit l'usager-ère comme un-e ayant droit. La logique contractuelle (Testart, 2001 ; Ossipow, 2008) prend place dans une relation basée sur une reconnaissance mutuelle tout en s'inscrivant dans un contexte professionnel prédéfini, ici l'accompagnement en gestion de dettes ou en désendettement. La logique institutionnelle donne accès à des prestations. Enfin, la logique de don donne l'obligation de donner, d'accepter le don et de le rendre (Mauss, 1925) et est vécue séparément des obligations contractuelles de la relation d'aide (Testart, 2001 ; Ossipow, 2008).

Pour soutenir les personnes surendettées durant leur démarche d'assainissement, les AS privilégient des actions s'appuyant sur le pouvoir d'agir des usager-ère-s. Cette tendance à encourager l'implication des bénéficiaires s'inscrit dans un contexte politique caractérisé par la réduction et le ciblage des prestations sociales ainsi que par une mobilisation active des individus à la résolution de leurs problématiques. Les témoignages des assistantes sociales rencontrées dans le cadre d'une étude consacrée à l'argent dans le travail social [2] restituent les aspects centraux de cet art de l'accompagnement.

Comment citer cet article ?

Sophie Rodari et Laurence Bachmann, «Contre le surendettement : un art de dentelière», REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 13 juillet 2017, <https://www.reiso.org/document/1918>

Les dimensions de l'accompagnement

Les modalités d'accompagnement s'articulent autour de deux dimensions principales : une dimension juridico-administrative et une dimension relationnelle.

La dimension juridico-administrative est mobilisée dans l'examen des aspects matériels de la demande. Elle implique d'établir un bilan financier de la situation et d'entreprendre en parallèle les démarches administratives et juridiques nécessaires pour stabiliser le budget des usager-ère-s concerné-e-s. Dans cet examen prend également place la vérification que les droits sociaux sont préservés et les prestations délivrées. Si nécessaire, les professionnelles engagent les démarches pour leur obtention, comme l'évoque cette assistante sociale: « Ce sont des personnes pauvres, manquant de connaissances pour faire des demandes de subsides ou d'autres formes d'aide. Elles se retrouvent en difficultés financières et doivent emprunter de l'argent pour payer leurs factures.» [3] Sa bénéficiaire a reçu « un document de 20 pages » pour lui signifier un refus de prestations qu'elle avait elle-même de la difficulté à comprendre. Elle s'est investie pour rédiger un recours et elle estime que, sans l'intervention de son service, « cette femme se serait retrouvée dans une situation encore plus précaire».

La dimension relationnelle soutient l'engagement des usager-ère-s dans la résolution de leurs difficultés financières. « Ne pas juger, établir la confiance, faire baisser les angoisses, responsabiliser les personnes, valoriser leurs efforts » constituent selon les témoignages recueillis les principaux leviers d'action. Comme dans le cas de cette femme séparée et maintenant veuve avec enfants: « Elle a un petit revenu, elle est souvent en dépression. Nous l'avons aidée à faire le point et dépannée financièrement avec nos fonds internes pour qu'elle puisse souffler. Cela l'a soulagée, elle y voit plus clair. Nous n'avons pas établi de budget détaillé, sa situation était assez évidente : elle manquait d'argent. Nous avançons ensemble dans une autre étape », avec un soutien dans les prises de rendez-vous et les démarches administratives. L'écoute est l'outil principal de cette AS qui met son professionnalisme au service de l'expression de la souffrance vécue par l'usagère. Par l'instauration d'une relation offrant une possibilité d'introspection, il s'agit de faire alliance avec elle pour lui redonner confiance en ses potentialités.

Dans toutes les modalités d'accompagnement observées et analysées, il ressort que les assistantes sociales arbitrent le poids des dimensions financières dans leur accompagnement en fonction de leur éthique professionnelle. Elles demeurent ainsi attentives aux possibilités réelles de mobilisation des usager-ère-s, comme dans le cas des nouveaux apprentissages budgétaires. Les AS utilisent des supports concrets que les usager-ère-s pourront reproduire facilement. «Nous faisons d'abord un état des lieux. La personne apporte généralement ses papiers dans un gros sac. Nous faisons le tri ensemble puis j'explique les différents types de courrier, leur contenu.» Pour l'organisation, une AS dit procéder comme elle le fait elle-même dans sa vie privée. Elle incite donc les personnes à faire des « enveloppes de paiements », en inscrivant par exemple « paiements mars », dans lesquelles la personne glisse toutes les factures à payer pour le mois de mars. Dès que la personne reçoit ses prestations sociales, elle peut aller à la poste payer ses factures. «Cette méthode les rassure énormément», explique-t-elle. En renforçant la mobilisation des usager-ère-s dans leur gestion administrative et budgétaire, les professionnelles espèrent une meilleure planification des dépenses, une comparaison des prix, éventuellement la constitution d'une épargne, qui selon elles sont nécessaires à une gestion financière équilibrée.

Un processus dynamique

L'accompagnement des usager-ère-s dans leur assainissement financier s'effectue dans le cadre d'une démarche structurée autour de quatre étapes : cerner la demande, établir un bilan social et financier affiné au fil des entretiens en recourant à un budget [4], élaborer un plan d'intervention sur la base des informations recueillies et attestées lors des entretiens successifs et, enfin, élaborer un plan d'intervention avec l'usager-ère et le mettre en œuvre. Si les assistantes sociales ont à cœur de bien circonscrire leurs possibilités d'intervention c'est pour ne pas susciter de faux

espoirs aux personnes concernées comme l'explique cette AS : «Beaucoup de personnes arrivent en espérant qu'une baguette magique va annuler leurs dettes. Alors je leur explique que le service ne va pas payer leurs dettes à leur place et je précise ensuite ce que nous pouvons offrir.»

Toutefois, les témoignages indiquent que les AS réévaluent en permanence leur intervention dans ce cadre très balisé. Il s'agit d'un processus dynamique qui implique des capacités d'évaluation et d'adaptation continue des démarches pour s'ajuster aux besoins des usager-ère-s : « Vous devez toujours faire avec ce qui est présenté par la personne. On peut faire des additions, des soustractions, mais après le bilan, il faut être créatif et avancer avec elle.» La prise en charge évolue ainsi au fur et à mesure que les assistantes sociales prennent connaissance des événements qui ont jalonné le parcours jusqu'à la première demande d'aide et de ses incidences sur les ressources économiques. Le remboursement des créancier-ère-s n'est qu'une des facettes de cet accompagnement et une des conséquences positives parmi d'autres du processus de stabilisation ou d'assainissement de dettes.

Ainsi, la mobilisation des personnes à la résolution de leurs problématiques financières s'insère dans une analyse longitudinale individuelle de leur parcours qui s'encastre dans un processus dynamique d'accompagnement. Le vécu et l'expérience des personnes servent de points d'appui pour renforcer et développer les compétences qui dépassent la mise en œuvre d'une gestion financière ou d'un règlement partiel ou global des dettes. Implicitement, plus qu'explicitement exprimé ou revendiqué, un des buts poursuivis est de permettre aux personnes en grandes difficultés financières, en les incitant à reprendre confiance en elles et à se mobiliser, le transfert de ces nouvelles capacités d'anticipation, de prévoyance et d'organisation dans différents domaines de leur existence.

Un art de dentelière

A la manière des dentelières, les AS investiguent de façon minutieuse le parcours et les capacités des usager-ère-s pour envisager les solutions possibles et développer leurs compétences économiques. Ces solutions tiennent compte des événements et des imprévus des trajectoires, des facultés d'apprentissages qui varient et des renoncements possibles, ce qui exige à la fois des capacités de persuasion, de négociation et de la réactivité pour faire face aux discontinuités des interventions. Comme pour la confection d'une dentelle, les assistantes sociales ajustent régulièrement leurs propositions aux problématiques de leurs usager-ère-s et réorientent leurs priorités d'action, dans un travail « sur mesure », pour reprendre l'expression d'une AS.

Pour ces professionnelles, le recours à l'activation des usager-ère-s dans ce contexte doit d'abord profiter durablement aux personnes et c'est dans cette perspective qu'elles développent leur créativité. Elles conçoivent des outils de vulgarisation budgétaire et administratifs facilitant leur retour à l'autonomie. Elles renforcent l'agentivité de leurs bénéficiaires dans la perspective que les changements opérés pour sortir de la spirale des dettes soient durables et les préparent à affronter d'autres aléas de l'existence. Une visée constructiviste de la mobilisation des usager-ère-s sous-tend ce souci pédagogique de rendre accessibles et utiles ces outils qu'elles estiment nécessaires dans une société qui exige de plus en plus de compétences financières et administratives avec l'informatisation de ses services. [5]

[1] Étant donné que le secteur est hautement féminisé, nous parlerons au féminin pour parler des assistantes sociales et des assistants sociaux.

[2] Rodari, Sophie & Laurence Bachmann. L'attribution d'aide financière aux personnes surendettées. Une analyse sociologique de l'intervention des assistantes sociales et des assistants sociaux à Genève. Etude Ra&D, HES-SO, 2014-2016. [Lien internet](#)

[3] REISO adapte légèrement les citations orales pour assurer leur lisibilité en version écrite.

[4] Rodari, Sophie, Laurence Bachmann (2017), « [Le budget, outil de contrôle ou d'émancipation ?](#) », REISO, 10 avril 2017.

[5] Bibliographie

- Bachmann, Laurence, Rodari, Sophie (2014) « Analyser le travail social. Une approche intégrant l'agentivité et les rapports sociaux ». Pensée plurielle. Nouveaux modes de gouvernance, no 35, pp. 121-132. [Article en ligne sur cairn.info](#)
- Cambier, Elvia, Frédérique Perler-Isaaz, Isabelle Reusse (2005), «Le désendettement : une pratique proposée par des services spécialisés pour lutter contre un fléau socio-économique inquiétant, le surendettement des ménages». Dossier de l'ARTIAS, sept-oct.
- Fassin, Didier (2004), Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute. Paris, La Découverte, coll. « Alternatives sociales ».
- Gaspar, Jean-François (2012), Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux, Paris, Ed. La Découverte, coll. « Enquêtes de terrain ».
- Fustier, Paul (2008), « La relation d'aide et la question du don », Nouvelle revue de psychologie, no 6, pp.27-39.
- Ossipow, Laurence, Alexandre Lambelet, Isabelle Csupor (2008), De l'aide à la reconnaissance. Ethnographie de l'aide sociale. Genève : iés éditions.
- Rodari, Sophie, Bachmann, Laurence (2017), « [Le budget, outil de contrôle ou d'émancipation ?](#) », REISO, 10 avril 2017.
- Testart, Alain (2001), « Echange marchand, échange non marchand », Revue française de sociologie, 42/4, pp.719-748.
- Troutot, Pierre-Yves (1982), « Les travailleurs sociaux, la dynamique de l'impuissance et les modèles professionnels : une mise en perspective », Revue internationale d'action communautaire, 7/47, pp. 71-82.