

Acte de la journée d'automne du 25 novembre 2010

Quand les dettes enchaînent à l'aide sociale

II. Forme et fonction de l'argent dans la relation d'aide

Sophie Rodari, professeure HES à la HETS de Genève

Jeudi 25 novembre 2010
Lausanne, Palais de Beaulieu

1. Introduction

L'accès aux prestations sociales financières et non financières dépend en Suisse d'un cadre législatif, ainsi que de règlements cantonaux et communaux qui précisent les conditions d'accès et d'octroi de ces aides. Celles-ci sont en principe délivrées par des professionnel-le-s de l'action sociale. Les questions d'argent liées aux prestations sociales tiennent donc une place déterminante dans l'activité des assistants sociaux et des assistantes sociales. L'histoire de la professionnalisation du service social¹ nous informe que dès le 19^{ème} siècle l'examen des conditions d'existence des personnes laissées pour compte par le développement et l'expansion de l'industrialisation est au cœur de cette nouvelle profession. Héritier des formes classiques de la charité, le service social construit une approche rationnelle et pédagogique de la prise en charge des «*pauvres*» compatible avec les exigences politiques et économiques de l'ère moderne. Les travaux socio-historiques et anthropologiques existants² ont mis en évidence à travers le contrôle moral et social de l'argent destiné aux «*pauvres*», puis aux «*assisté-e-s*», comment s'élaborent les normes sociales et juridiques qui fondent le versement d'une aide matérielle aux personnes les plus fragiles au nom de la solidarité.

Les questions d'argent prennent aujourd'hui une nouvelle ampleur en raison du surendettement croissant des ménages en Suisse. En effet, de plus en plus de personnes font appel aux services sociaux parce qu'elles ne savent plus comment s'en sortir financièrement, que ce soit suite à une perte d'emploi, un divorce, face à un banquier menaçant, une maison de recouvrement harcelante, des menaces d'expulsion de leur logement, etc. L'endettement et le surendettement concernent des milliers de personnes, quels que soient leur statut, leur âge et leur parcours de vie. Pour toutes sortes de raisons, celles-ci n'arrivent pas à contrôler leurs dépenses et n'échappent plus à la précarité, une fois surendettées. En Suisse les chiffres sont de plus en plus alarmants: un ménage sur dix est surendetté, chez les jeunes, l'on parle de un sur quatre³. Ce phénomène ne cesse de croître et touche aussi de nouvelles franges de la population comme les classes moyennes.

C'est en tant que spécialistes de la relation d'aide, que ces professionnel-le-s interviennent auprès de ces populations, en les accompagnant dans leur parcours de désendettement et de vie, parfois en proposant aux juges des mesures tutélaires⁴ destinées à leur protection tout en assurant l'ordre public. L'argent tient ici une place centrale comme problématique sociale dans la trajectoire de vie du bénéficiaire d'une

¹ Nous faisons ici référence au «*best-seller*» de l'époque: *Le visiteur du pauvre* du Baron Joseph-Marie de Gérando, publié chez Louis Colas à Paris en 1820;

² Entre autres: Zelizer, Viviana A. (2005). *La signification sociale de l'argent*. Paris: Seuil. Ribert Evelyne, Dire la dette à travers l'argent ou la taire à travers le don, *L'argent en famille*, Revue Terrain, 2005, no 45, p.53-66; <http://terrain.revues.org/index3541.html>

³ Il s'agit d'une estimation, car il n'existe, en fait, aucune statistique officielle. Ces données sont établies en recoupant les chiffres des sociétés de recouvrement, des organismes d'aide au désendettement et les statistiques des poursuites, les seules disponibles;

⁴ Les mesures de tutelle et curatelle impliquent pour les tuteur/trice-s, curateur/trice-s la tenue de comptes, la gestion des revenus et le contrôle des dépenses, ces éléments faisant l'objet d'un rapport aux autorités judiciaires compétentes;

part et comme clé de lecture du ou de la professionnel-le dans la mise en œuvre d'une intervention sociale appropriée. Il est dès lors essentiel de cerner comment le rapport à l'argent des assistantes sociales et assistants sociaux intervient dans leur arbitrage des situations sociales auxquelles ils ou elles sont confronté-e-s, ainsi que le développement de la prise en charge des bénéficiaires. A partir de l'observation de la pratique professionnelle⁵ d'un acteur ou d'une actrice centrale du dispositif d'aide, l'assistant-e social-e, peuvent être questionnées les limites des réponses individuelles «*réparatrices*» apportées à la problématique du surendettement d'une part et d'autre part les principes de justice et d'équité à l'œuvre dans l'accès et l'octroi des prestations sociales financières et non financières.

2. La précarisation des ménages modestes

La question du surendettement ne peut être isolée du contexte socioéconomique qui prévaut et de son corollaire, le chômage de longue durée. Le chômage génère une brutale diminution du niveau des ressources économiques et une précarisation des travailleurs et travailleuses comme l'attestent les dernières études en Suisse⁶. Dans une moindre mesure les ruptures conjugales expliquent l'ampleur du surendettement actuel. Si les problèmes liés à l'argent ne représentent que la pointe de l'iceberg des difficultés rencontrées par de nombreuses personnes, il n'en demeure pas moins que l'endettement passif⁷ progresse. L'endettement passif touche principalement les personnes et les familles, dont les revenus sont restreints et variables. Il est aussi lié aux bas salaires existants, les travailleurs et travailleuses pauvres (*working poor*) sont ceux et celles qui ont besoin de recourir régulièrement aux crédits pour faire vivre leur famille en Suisse. Statistiquement, les ménages les plus touchés sont les ménages monoparentaux avec enfants à charge, dont la femme est cheffe de famille et les familles nombreuses⁸.

La précarisation d'une partie des ménages s'est par ailleurs renforcée ces dernières années par le développement des emplois atypiques et précaires⁹ qui ont comme caractéristique économique et sociale de produire de l'insécurité: incertitude des

⁵ L'auteure s'appuie tout à la fois sur la littérature existante, sa pratique professionnelle comme assistante sociale, son enseignement en méthodologie au sein de la HES-SO et les travaux de mémoire des étudiant-e-s en service social de la HETS sur cette thématique pour développer sa réflexion. Le matériel de terrain recueilli et analysé se présente sous la forme d'études de cas;

⁶ Voir Aeppli Daniel C., La situation de chômeurs en fin de droit en Suisse: quatrième étude (2005), *La Vie économique*, 2006, pp.30-33;

⁷ L'endettement passif concerne une partie des ménages surendettés qui font face à une absence ou une insuffisance structurelle de ressources en regard de leurs dépenses courantes (loyer, nourriture, impôts, transports, primes d'assurance, frais de garde des enfants, etc.). Voir Chatriot Alain, Protéger le consommateur contre lui-même. La régulation du crédit à la consommation, *Vingtième siècle*, Revue d'histoire, 2006, no 91, pp.95-109;

⁸ Voir rapport de la Commission fédérale de coordination pour les questions familiales (COFF) intitulé *La politique familiale, pourquoi?* Berne, 2004. Les derniers chiffres de l'Office fédéral de la statistique font état d'une légère baisse du nombre global des «*working poor*» pour 2008, ceux-ci ne remettent pas en cause les liens entre surendettement et bas salaires;

⁹ Voir Walker Philipp et Marti Michael, L'évolution des emplois atypiques et précaires en Suisse, *La Vie économique*, 2010, pp.55-58;

revenus et impossibilité de faire des projets. En 2008, les emplois à durée déterminée et sur appel représentaient 3,3% des emplois. Ces emplois sont occupés par des femmes, des jeunes adultes et des populations faiblement qualifiées.

Le sexe, l'âge et le statut de séjour sont les principaux facteurs discriminants. Le nombre de ces emplois varie fortement d'une branche économique à une autre. Les emplois atypiques et précaires ne diminuent pas, au contraire les modalités d'insertion et de (ré) insertion par «*stages*» explosent. Ces formes d'emploi sont critiquables à notre avis quand les personnes s'y trouvent confinées, faute d'alternative et qu'elles s'installent dans la précarité.

Aux mutations du monde du travail et à leurs effets sur les revenus des ménages font écho les mutations intervenues dans le domaine de la consommation, en particulier celles qui permettent aujourd'hui de différer l'acte d'achat de l'acte de paiement tout en facilitant le recours aux crédits. Le crédit à la consommation et son corollaire le surendettement constituent deux innovations majeures liées à l'essor de la société de consommation dans les pays occidentaux au 20^{ème} siècle. Le crédit cristallise un ensemble de représentations morales et politiques lié au passage à la consommation de masse. L'histoire du crédit à la consommation fait référence à des pratiques anciennes comme l'ardoise chez l'aubergiste, le carnet de l'épicier, etc. Dès le 19^{ème} siècle, apparaissent les premières formes de vente à crédit appelées ventes à tempérament: on paie par mensualités prédéfinies à l'avance son achat. Il y a d'abord des acheteurs et acheteuses à crédit, mais l'acheteur-euse à crédit rencontre un-e vendeur-euse qui lui fait crédit. Pour doper les ventes, cette méthode d'achats va se généraliser avec le boom économique de l'après-guerre: voiture, équipement ménager, logement, etc. Le démarchage à domicile permettra une diffusion plus rapide et plus étendue de cette nouvelle technique d'achats. Par ailleurs, les constructeurs automobile créent des sociétés spécialisées dans le leasing.

Même si la diffusion du crédit bancaire est récente historiquement, pour mener une vie sociale «*normale*» il est nécessaire de posséder un compte bancaire et de savoir utiliser une carte de crédit. La banalisation du crédit bancaire et du crédit à la consommation est régulièrement dénoncée, car sa facilité d'accès peut être la cause du surendettement. Il est dès lors utile de comprendre pourquoi ces modalités de paiement rencontrent un tel succès auprès de la population, en particulier dans les milieux populaires¹⁰. Prenons un exemple qui a été largement étudié: le crédit revolving¹¹. C'est un crédit à la consommation qui s'est popularisé en France, dès la fin des années 1960. Une maison de vente par correspondance en transformant sa carte fidélité en carte de paiement à crédit pour accroître ses ventes est à l'origine de

¹⁰ L'appellation *classes populaires* condense dans ce texte des positions sociales situées en bas d'une ou de plusieurs échelles hiérarchiques organisant la stratification sociale. Cet ensemble hétérogène désigne des positions distinctes: la situation des sans-abris ne se confond pas avec la situation d'un chômeur en recherche d'emploi, ni avec celle d'un ouvrier ou d'un employé, mais il existe un *continuum* entre ces positions. Ce terme générique permet de *souligner* que les individus et les groupes examinés ici sont soumis à des *mécanismes de domination économique*;

¹¹ Ducourant Hélène, Le crédit revolving, un succès populaire ou l'invention de l'endetté permanent? *Sociétés contemporaines*, no 76, pp. 41-67;

son lancement. Appelé crédit renouvelable ou crédit reconstituable ou encore permanent, il consiste donc en la mise à disposition d'une somme d'argent que l'utilisateur/trice emploie au gré de ses besoins, ne payant des intérêts que sur la partie de la somme qu'il, elle utilise. L'argent ainsi dépensé est réutilisable au fur et à mesure des remboursements. Il peut être remboursé à tout moment en totalité ou en partie. Son attractivité tient aux intérêts conjugués des commerçant-e-s et aux besoins des consommateurs et consommatrices: il facilite la gestion de la trésorerie des commerçant-e-s et permet de réaliser des achats intéressants (promotions, soldes) tout en différant le paiement. Il évolue pour accompagner aujourd'hui les ménages tout au long de leur carrière d'emprunteurs.

Les raisons pour lesquelles il a séduit une clientèle populaire tiennent à plusieurs traits du dispositif. Premièrement, son dispositif de captation de la clientèle est impersonnel et libère les classes populaires des contraintes associées aux dispositifs bancaires usuel: un entretien en face à face sur le bien-fondé de leur demande et un examen de leur solvabilité. Deuxièmement, sa popularité est due aux caractéristiques techniques du dispositif: il présente des caractéristiques proches du libre-service des supermarchés. Cette forme de crédit à la consommation tout comme le développement du supermarché permet d'échapper aux logiques statutaires de classes. Grâce au crédit revolving, les utilisateur/trice-s accèdent à la dignité de client-e-s respectables qui paient comptant tout en ne disposant pas des liquidités nécessaires au moment de l'achat, n'empruntent pas aux proches et ainsi ne leur sont pas redevables, n'ont pas le devoir de justifier la légitimité de leurs dépenses, ni leurs compétences de gestion. Le succès du crédit revolving tient troisièmement au fait que les modalités de son remboursement par mensualités s'accordent parfaitement avec la gestion budgétaire des ménages modestes. Au vu de leurs ressources économiques, la projection de ces ménages n'est possible que sur une courte durée. La surreprésentation des classes populaires parmi les détenteurs et détentrices de crédit revolving est en dernier lieu dû à la dégradation de leurs conditions de vie. Son recours est contemporain d'une conjoncture de paupérisation et de précarisation. Le crédit revolving est utilisé comme «*soudure*» (permet de disposer d'une somme d'argent pour boucler ses fins de mois) et permet de différer le recours aux aides publiques, recours jugé humiliant, car comme dans une relation bancaire classique, l'obtention des aides relève d'un examen de la situation financière et de la capacité de gestion des personnes.

Le crédit revolving constitue une forme d'endettement décriée par les spécialistes du désendettement et les associations de consommateur/trice-s en raison de la fréquence de son recours parmi les personnes surendettées et de ses effets pervers. Le remboursement de la dette est lent, car les taux d'intérêt sont très élevés d'une part et d'autre part le niveau des taux proposés comme les profits générés sont jugés indécentes. En devenant des endettées permanentes, les classes populaires ont assuré le succès économique de cette activité. Les pièges de ces crédits pour les milieux populaires sont aussi dénoncés par les syndicats, car ils créent l'illusion dans les milieux populaires et dans la population en général d'un accroissement du pouvoir d'achat alors que le surendettement se répand et que certaines catégories

de travailleur-euse-s s'appauvrissent, car les salaires stagnent, voire diminuent dans certains secteurs économiques.

La diversification des crédits à la consommation et les facilités bancaires qui prévalent dès les années 1980 permettent d'être débiteur ou débitrice de plusieurs crédits simultanément et de vivre à découvert pendant plusieurs années. L'évolution du crédit à la consommation est intrinsèquement liée à la mondialisation économique et à l'endettement public des états occidentaux. Avec le surendettement, c'est la crise économique qui touche les économies occidentales qui apparaît au grand jour. Le crédit a pendant les décennies antérieures atténué les tensions sociales et amorti les effets de la crise en permettant aux consommatrices et consommateurs de consommer sans entrave (même celles et ceux qui n'avaient pas la capacité économique de le faire) et à l'économie de maintenir sa production. Désormais, les politiques légifèrent sur deux plans: fixer un cadre à ces échanges commerciaux (validité des procédures, taux d'usure) et protéger les consommateur/trice-s (limites à la publicité, contrôles de la solvabilité, délai de rétractation).

3. Le contexte d'intervention des assistant-e-s sociales

Cerner le rapport à l'argent des bénéficiaires par les assistant-e-s sociales dans leur travail ne peut se faire indépendamment d'un examen général du contexte actuel dans lequel se déploie l'action sociale. En effet, les réponses données aux personnes surendettées ne sont pas non plus indépendantes des processus de rationalisation des activités au sein des collectivités publiques. Ceux-ci se caractérisent par une réduction linéaire et ciblée des prestations sociales publiques. En Suisse comme en Europe, où des régimes universalistes de protection sociale, se sont fortement développés durant les «*Trente Glorieuses*», le ciblage est présenté comme une nécessité dans le cadre des politiques de réduction budgétaire que s'imposent les Etats. Le ciblage des programmes sociaux se caractérise par une concentration des aides sur les segments les plus défavorisés de la population et par l'octroi de prestations conditionné à une activation des bénéficiaires devant conduire à leur (ré)insertion sociale et professionnelle sur un marché du travail flexible. La solidarité ne repose plus sur un pacte social de redistribution, elle est subordonnée aux comportements des individus.

Dans ce cadre, la gestion administrative des dossiers prend une place de plus en plus importante dans l'exercice de l'activité des assistants sociaux et des assistantes sociales. En effet, les nouvelles formes de prise en charge personnalisée engendrent un contrôle accru des actes posés par les bénéficiaires en vue de leur retour à l'autonomie, l'examen de leur budget et leurs compétences de gestion de leurs ressources en font partie. Par ailleurs, selon les spécialistes du désendettement, aider les personnes en grandes difficultés financières, nécessite des compétences sociales, mais aussi juridiques et économiques pointues, car il faut pouvoir entreprendre des négociations avec les créancier-ère-s, négociations qui sortent du champ habituel des compétences des travailleurs et travailleuses sociales. Connaissances économiques et juridiques, respect des procédures, rigueur

temporelle, planifications budgétaires, gestion de comptes, art de la négociation judiciaire, sont quelques-unes des nouvelles compétences attendues des professionnel-le-s. Elles peuvent s'avérer contraignantes pour les professionnel-le-s et pour les usager-ère-s par le surcroît de contrôle qu'elles impliquent dans l'accompagnement d'une part et d'autre part par la «*judiciarisation*» de la prise en charge qu'elles entraînent. Les «*rechutes*¹²» et les abandons dans les processus de désendettement sont du reste fréquents comme en témoignent les professionnel-le-s qui travaillent dans les services spécialisés en désendettement.

L'ensemble de ces contraintes contextuelles et de ces exigences professionnelles s'insère toutefois dans une relation avec le bénéficiaire qui se construit autour d'entretiens réguliers. Ceux-ci doivent permettre de cerner la demande, point de départ d'une prise en charge personnalisée et d'élaborer l'accompagnement qui sera le plus adéquat pour répondre à celle-ci. C'est sur le récit du demandeur ou de la demandeuse relatant ses difficultés et ses efforts antérieurs pour s'en sortir que vont s'appuyer les assistants sociaux et les assistantes sociales pour exercer leur marge de manœuvre. Leur rapport à l'argent des bénéficiaires intervient dans leur appréciation des situations et dans l'allocation des prestations qu'ils ou elles estiment correspondre aux besoins des usager-ères qui les consultent. Ces éléments évaluatifs modulent leur prise en charge tout en tenant compte du cadre légal dans lequel s'inscrit leur intervention. Les professionnel-le-s du social, en tant qu'acteur/trice-s clé du dispositif témoignent ainsi des ambivalences, entre droits et faveurs, que comporte l'octroi de prestations sociales individuelles en réponse au surendettement et à la précarité.

4. L'argent: un marqueur social

Chacun-e s'accorde à reconnaître que l'argent est omniprésent dans notre vie quotidienne. Dans les pratiques usuelles, l'argent prend différentes formes: *accumulé*, il est capital pour les hommes et les femmes d'affaires et patrimoine pour les familles; *gagné* par le travail, il est salaire; *placé* à la banque, il est épargne; *crédit*, lorsqu'il est prêté; *solidarité*, lorsqu'il est redistribué à travers les prestations sociales. Trop longtemps considéré comme un simple instrument au service du développement industriel et économique, l'argent est aujourd'hui appréhendé dans ses dimensions sociales et culturelles comme un «*fait social*»¹³. Dans ses représentations et ses usages sociaux, l'argent est en effet investi de multiples significations. L'ambivalence est certainement le trait qui rassemble les discours et les faits rapportés aux usages de l'argent et à leurs effets contrastés au niveau sociétal et individuel: ambivalences face à l'expansion du capitalisme, à la modernité, à la société de consommation, au gaspillage des ressources, aux comportements, etc. Ces ambivalences prennent racine dans une condamnation morale, religieuse et sociale qui prévaut depuis l'Antiquité en Occident et qui coexiste depuis le 16^{ème} siècle avec une valorisation de l'argent comme moyen légitime de gagner sa vie.

¹² Les professionnel-le-s du désendettement emploient ce terme pour qualifier les écarts de gestion des personnes accompagnées dans un désendettement;

¹³ Selon l'expression de Marcel Mauss;

L'argent autant dans ses usages qu'à travers ses supports agit comme marqueur social. Différentes études en rendent compte:

- Les *travaux historiques* sur l'assistance permettent de saisir comment l'aide aux personnes les plus fragiles est prise en tenailles entre les deux pôles qui la définissent: solidarité et contrôle. L'argent des «*pauvres*» est soumis à condition dès le 19^{ème} siècle à travers l'examen du bien-fondé de la demande d'aide. Ainsi s'opère le tri parmi les personnes à secourir. Accorder une aide en argent liquide est jugé immoral à cette époque; on lui préfère une aide ciblée en nature (coupons alimentaires, vêtements et mobilier usagés collectés à cet effet, etc.), car les personnes pauvres ne sont pas jugées aptes à gérer «*correctement*» l'argent qu'elles reçoivent. L'aide sous forme monétaire se développe au début du 20^{ème} siècle, dans une visée éducative des classes populaires: il s'agit dès lors d'inculquer de bonnes pratiques administratives et une gestion économe des ressources aux ménages modestes. Les tâches administratives domestiques comprennent un ensemble d'actes relevant d'une multiplicité de savoir-faire: écriture, calcul, classement des papiers, repérage des institutions, capacités relationnelles, se situer dans une chronologie temporelle, compréhension du déroulement des procédures et des délais, répartition des ressources, définition des priorités, etc. La mère de famille est l'actrice clé de la réussite de cette entreprise de «*normalisation*» des classes populaires, comme responsable du bon fonctionnement de la sphère domestique, conformément au modèle familial bourgeois, qui prévaut depuis la révolution industrielle. De manière analogue, la mère de famille sera investie de la responsabilité de maintenir sa famille en santé, par une bonne hygiène domestique¹⁴.
- Les études plus récentes sur les *dispositifs d'assistance* interrogent à partir de l'examen individuel du bien-fondé du besoin les principes de légitimation de la solidarité organisée. L'appréciation des demandes repose sur deux critères: un critère *chiffré* et un critère *motivationnel*. C'est sur cette base d'informations objectives et subjectives que se prend une décision d'attribution d'aide. L'examen au cas par cas a pour but de produire des décisions individualisées¹⁵. La fixation d'un critère chiffré pour l'attribution de l'aide sociale est pragmatique: disposer d'un outil permettant d'opérer une sélection des demandes, tout en se réservant une marge de manœuvre, constituée par l'appréciation des motifs du recours à l'aide sociale. L'effet de seuil a un impact bien plus important que celui initialement prévu. La surestimation de l'impartialité de l'instrument chiffré saute aux yeux lorsque l'on s'intéresse au mode de calcul: l'évaluation des charges connaît des fluctuations très fortes dans les milieux modestes, selon la composition du ménage, qui peuvent les faire basculer en-dessus de la barrière

¹⁴ Voir Heller Geneviève, *Propre en ordre*, Lausanne, Ed. D'En Bas, 1979. Cette étude porte sur l'émergence de la propreté moderne à travers une étude du logement et de la vie domestique dans le canton de Vaud;

¹⁵ Entre autres, Fassin Didier, Defossez Anne-Claire et Thomas Valérie, Les inégalités des chances dans l'accès aux secours d'urgence, *Revue française des affaires sociales*, pp.91-110;

limite¹⁶. L'exposé du/de la demandeur-euse et son appréciation doivent permettre de corriger la part d'arbitraire induite par le critère chiffré. Les compétences expressives et argumentaires des demandeur-euse-s et la mise en valeur de leurs efforts antérieurs pour s'en sortir prendront dans l'examen des situations limites une importance capitale, car elles excluront définitivement des personnes de la possibilité d'être aidée. Ces capacités étant inégalement réparties au sein de la population, elles font souvent défaut à celles et ceux qui doivent exposer publiquement leurs «*malheurs*» pour obtenir une aide, qu'a priori leur qualité de citoyen-ne, ne leur dénie pas. Les décisions prises fondées sur les lois d'aides sociales recèlent toutes une part discrétionnaire qui nous informent sur le traitement social de la pauvreté.

- Les recherches sociologiques sur la *bourgeoisie* quant à elles mettent en exergue le pouvoir de l'argent dans les relations sociales, ainsi que les privilèges qui en découlent. Celui-ci leur permet de disposer de deux biens inestimables: le temps dégagé des contraintes de la vie ordinaire et un vaste réseau de liens sociaux préservant leur position dominante dans la société. «*Les bourgeois sont riches, mais d'une richesse multiforme, un alliage fait d'argent mais aussi de culture, de relations sociales et de prestige. Comme les handicaps sociaux se cumulent, les privilèges s'accumulent*»¹⁷. C'est cet ensemble qui constitue le patrimoine transmis de génération en génération.
- Les apports de la *perspective de genre* dans la compréhension du rapport à l'argent sont essentiels:
 - o Dans le cadre d'une étude portant sur les relations entretenues par les habitants d'un quartier populaire aux administrations et services publics s'insère là une réflexion sur le partage des tâches administratives au sein des familles. Son auteure montre l'ambivalence des relations aux administrations en milieu populaire, ambivalence qui se constitue à l'articulation entre les rapports de classe et de genre. Les processus de précarisation des milieux populaires les mettent en contact obligé avec les administrations et les services sociaux. Les obligations réglementaires à remplir pour obtenir les prestations sociales dues sont source de nombreuses difficultés au quotidien. Il faut maîtriser les savoir-faire relationnels avec les agent-e-s de l'administration (langage, énoncé de la demande, être à l'heure, ordonnance des documents, etc.), les catégories administratives qui permettant d'actionner les droits, le fonctionnement des institutions (parcours de la demande, délai de procédure, etc.) et les normes sous-jacentes (sens des responsabilités, capacité d'explicitation son parcours et ses projets futurs) aux dispositifs d'aide. Parallèlement, le rapport aux administrations et aux services sociaux sont aussi pourvoyeurs de ressources symboliques importantes. La débrouille, l'entraide entre voisins, la militance illustrent la capacité de mobilisation des

¹⁶ Les plus grosses dépenses budgétaires sont les assurances, le logement et les impôts. Les charges variables sont constituées des frais de garde et de scolarité, des frais de transports et des loisirs. La nourriture est le poste qui sert à équilibrer le budget;

¹⁷ Monique et Michel Pinçon, *Sociologie de la bourgeoisie*, Ed. La découverte, coll. Repères, p.6;

milieux populaires. A travers elles, s'effectuent une mise à distance pour ces classes des processus de domination que constituent les relations administratives.

Même si la spécialisation du travail administratif domestique s'effectue essentiellement en fonction des ressources scolaires, plus particulièrement des écarts, entre les conjoints, il s'inscrit dans une hiérarchisation des rôles domestiques: il peut être valorisé ou banalisé suivant qui en est responsable. Dans les faits, l'organisation et l'exécution des tâches administratives dans les familles ouvrières incombent principalement aux femmes, aussi «naturellement» que la prise en charge des enfants et la tenue du ménage.

- D'autres travaux effectués dans les couples de la classe moyenne rendent compte des préoccupations des femmes à travers les usages différenciés qu'elles font de leur argent: argent de poche, argent du ménage, argent pour les enfants, argent épargné, etc. Si l'égalité et l'autonomie sont deux valeurs intégrées par les femmes dans leur rapport à l'argent, ces enjeux sont à la fois perçus comme une liberté, une émancipation, mais aussi comme une nouvelle exigence sociale qui relève d'un travail personnel, par rapport à leur histoire familiale.

Les apports de ces différentes études pour les professionnel-le-s de l'action sociale qui interviennent auprès des personnes en grandes difficultés financières méritent d'être relevés:

- L'argent est un enjeu de pouvoir dans les relations sociales interindividuelles et entre classes sociales;
- L'usage personnel de l'argent gagné, comme de l'argent administré dans la sphère domestique est lié à la socialisation différenciée entre hommes et femmes;
- L'argent accordé comme expression de la solidarité sociale est conditionné à l'appréciation des mérites de celles et ceux qui en font la demande;
- Il existe une capacité de mobilisation individuelle et collective au sein des milieux populaires;
- Le bagage scolaire est un élément important dans la spécialisation du travail administratif domestique. En regard du surendettement des jeunes, les filles sont mieux outillées pour y faire face, car elles ont été éduquées à prendre en charge le rôle de «*scribe domestique*» en secondant leur mère;
- Les compétences des femmes en matière de gestion administrative domestique doivent être identifiées et valorisées, car elles représentent des atouts non négligeables pour asseoir leur insertion sociale, voire professionnelle. Dans les familles migrantes, la prise en charge par des adolescentes des démarches familiales est souvent interprétée par les professionnel-le-s de l'éducation comme une preuve d'incompétence des parents analphabètes ou maîtrisant mal le français. C'est parfois le cas. Mais c'est aussi l'occasion pour les filles dans les familles migrantes de faire reconnaître leurs responsabilités dans les limites de l'organisation familiale et de montrer à la société d'accueil leurs capacités d'intégration.

5. Forme et fonction de l'argent dans la relation d'aide

Comme nous l'avons déjà mentionné auparavant, la professionnalisation du travail social est étroitement liée au développement de l'Etat social moderne. Le travail social professionnel a pour but principal la résolution de problèmes et le changement social en plaçant la personne au cœur de son action¹⁸. Les idéaux de justice et d'émancipation fondent l'intervention sociale. Conseiller et orienter, assurer un revenu de substitution, défendre des droits, assurer une fonction de médiation et accompagner constituent le socle de celle-ci. L'assistant-e social-e est un des acteurs-clé du dispositif d'aide à la personne. Il ou elle développe dans son action quotidienne une écoute et une empathie au service des projets des bénéficiaires, dans un cadre légal et institutionnel précis. Les usages de l'argent des bénéficiaires se discutent dans un contexte non-marchand dans lequel les rapports entre les protagonistes sont donc prédéfinis et formalisés par le droit. Ce contexte d'interaction est inégalitaire sur deux plans: *institutionnel*, par l'asymétrie relationnelle entre les protagonistes et *humain*, par la dépendance liée à l'octroi d'une aide. Il recèle en lui diverses formes de frustrations, d'impuissance, de déni et de colère liés à l'appréciation des motifs d'aide qui obligent les bénéficiaires à faire état de leurs difficultés. Ces formes «*d'humiliation*» ressenties et, ou vécues sont aussi renforcées par les multiples réorganisations des missions et des principes de redistribution de l'Etat qui touchent l'action sociale. Le morcellement vertical et horizontal des interventions sociales conditionne le processus global d'intervention. Il est découpé en une succession d'étapes à franchir et le vécu des usager-ère-s est scindé en sphères isolées rapportées à des étapes de vie et des problématiques spécifiques. L'accroissement du contrôle bureaucratique éloigne aussi les professionnel-le-s du terrain et des réalités des usager-ère-s en confinant l'exercice de la pratique dans les bureaux et en renforçant le caractère abstrait et technique de l'intervention, ce qui multiplie les sources d'incompréhension. Dès lors, les préoccupations financières et le surendettement sont plus difficilement appréhendés de façon globale dans toute leur complexité avec l'usager-ère et son entourage, comme l'exigerait une intervention sociale respectueuse de l'autodétermination des personnes.

La majorité des personnes en grandes difficultés financières qui font appel aux services sociaux sont dans une situation précaire. Comme nous l'avons dit, ce qui caractérise une situation précaire, c'est la variabilité et l'instabilité des ressources à moyen et à long terme. Cependant, les problématiques d'argent des bénéficiaires ont des composantes sociales et personnelles qui se conjuguent à la dimension économique: une santé délicate, des liens sociaux fragiles, une histoire personnelle chaotique, etc. Répondre à leurs demandes nécessite tout à la fois une défense de leurs droits aux prestations des assurances sociales et à la préservation du minimum vital d'existence. La stabilisation des revenus va donc constituer la principale

¹⁸ L'exercice des métiers du social en Suisse se fonde sur: la Déclaration universelle des Droits de l'Homme (1948); la Convention européenne des Droits de l'Homme (1953), sur la charte sociale européenne (1961); les droits fondamentaux, les droits civiques et les objectifs sociaux de la Constitution fédérale (1999) et le document «*Déontologie dans le travail social, déclaration de principes*» de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS, 2004);

intervention des assistant-e-s sociaux/ales dans l'accompagnement des personnes en grandes difficultés financières, car elle est indispensable pour déterminer si un processus de désendettement est envisageable. Dans cette perspective, la gestion des ressources par les bénéficiaires est examinée attentivement tout au long de la prise en charge, or celle-ci est directement tributaire du contexte socio-économique et elle se caractérise par l'immédiateté¹⁹ et l'anticipation de la pénurie par l'accumulation²⁰. Elle est adéquate en regard du caractère chaoté et instable de leurs conditions économiques qui précède leur demande d'aide. La visée de la stabilisation des ressources permettra aux usager-ère-s d'intégrer d'autres modalités de gestion de leurs ressources. Pour y parvenir, l'instauration d'une relation de confiance entre les professionnel-le-s et les usager-ère-s est de mise. Elle est le résultat d'un apprentissage réciproque dont le temps est un élément essentiel. Elle est aussi favorisée par la posture professionnelle adoptée par l'assistant-e social-e. Prendre conscience de son rapport à l'argent est essentiel dans la relation d'aide pour comprendre comment sont vécues les difficultés financières des personnes accompagnées et ainsi limiter les stéréotypes sociaux et les jugements moraux associés aux problèmes d'argent.

L'accompagnement des personnes en grandes difficultés financières se développe à partir d'une visée processuelle du désendettement: promouvoir une démarche, reconnaître l'altérité, s'accorder du temps, privilégier des approches pragmatiques et plurielles, redéfinir les objectifs au fur et à mesure. Le budget est l'outil de pilotage de la démarche de désendettement. C'est un instrument de gestion concret qui permet de visualiser les ressources à disposition, l'état des dettes et de hiérarchiser les paiements. Il structure les différentes phases du processus dans le temps et les échanges entre professionnel-le-s et usager-ère-s sur l'argent. Parler d'argent c'est confronter ses représentations et ses valeurs. C'est douloureux. Cela exige du «*tact*» comme disent les professionnel-le-s. Derrière les chiffres, va se reconstituer le fil d'une histoire avec ses joies, ses peines, ses errements, ses rêves. L'usager-ère devient de plus en plus partenaire de son accompagnement à travers le budget. En effet, montrer sa maîtrise de l'argent est valorisant pour soi d'une part, car on est (redevient) maître de ses choix et vis-à-vis de la société d'autre part, car on regagne son autonomie. A travers le budget, l'argent est susceptible de constituer un support éducatif, sans se transformer pour autant en instrument disciplinaire, si les professionnel-le-s tiennent ensemble les deux dimensions distinctes et indissociables du processus de désendettement: la confiance relationnelle (dimension sociale) et la gestion budgétaire (aspect technique).

Les réponses actuelles du service social aux préoccupations financières des personnes en difficulté et à leur surendettement sont essentiellement des réponses individuelles réparatrices, complémentaires et subsidiaires à d'autres formes d'aides publiques et privées. Elles ne déploient pas tous leurs effets pour plusieurs raisons:

¹⁹ Voir Hoggart Richard, *La culture du pauvre*, Paris, Ed. de Minuit, 1970. Le présent est la référence temporelle dans les modes de gestion des milieux populaires, l'emploi n'étant pas assuré, le futur est peu prédictible;

²⁰ Voir Murad Numa, La culpabilité des innocents, *Sciences humaines*, 158, 2005, pp. 44-47;

- Trop peu de personnes peuvent avoir accès à des services spécialisés, car ils n'existent pas dans tous les cantons et toutes les communes;
- La majorité des professionnel-le-s du social sont des généralistes qui devraient pouvoir se spécialiser dans le domaine pour répondre à la complexité des demandes;
- Un travail en réseau s'effectue à travers les professionnel-le-s et avec le soutien de l'entourage, mais il est limité faute de reconnaissance politique et de moyens alloués;
- Le surendettement est une forme de pauvreté pernicieuse, parce qu'elle est invisible et que ses effets se feront sentir ultérieurement. Les différentes formes de prévention collective à l'école, en entreprise et en réseaux d'échanges de savoirs, sont aujourd'hui le fait de professionnel-le-s très motivé-e-s. Elles n'ont qu'une portée limitée pour l'heure, même si différents acteur/trice-s politiques et de la santé reconnaissent que le surendettement devrait bénéficier de mesures de prévention dignes d'un Etat de droit. A terme elles disparaîtront (en raison de l'épuisement des professionnel-le-s), si elles ne s'insèrent pas dans une politique sociale publique coordonnée qui inclut les représentant-e-s des consommateur/trice-s et les partenaires sociaux de l'emploi.

6. Conclusion

L'*argent* dans le travail social prend plusieurs formes et fonctions complémentaires:

- C'est l'expression d'une *solidarité organisée* dont les dispositifs sociaux existants et l'activité des assistant-e-s sociaux/ales attestent. L'argent remis est perçu au niveau collectif et au niveau individuel tout à la fois comme un *droit* du/de la citoyen-ne et une *dette* vis-à-vis de la société. La forme de cette solidarité s'est modifiée au cours du temps et elle est aujourd'hui étroitement liée à la collaboration attendue des bénéficiaires des prestations sociales dans les contre-prestations;
- Il sert aussi d'instrument de *normalisation* des classes populaires à travers des modalités individuelles de prise en charge des effets du surendettement qui privilégient uniquement l'*organisation* budgétaire et le *contrôle* rationnel des dépenses conformes aux modes de vie des classes moyennes et supérieures, occultant les dimensions socioéconomiques du phénomène: bas salaires, développement des emplois atypiques, faible protection des consommateur/trice-s. Si les causes du surendettement sont multifactorielles, les préoccupations financières des individus s'inscrivent néanmoins dans une précarisation générale du salariat et des craintes de la population face à l'avenir qui engagent notre responsabilité sociale comme citoyen-ne-s, employeur-euse-s, élu-e-s;
- Pour les assistants sociaux et assistantes sociales, c'est une *grille de lecture* des parcours et des problématiques sociales qui structure la compréhension et organise les dimensions relationnelles et administratives de la prise en charge;
- Dans les entretiens d'aide, il est *support à la parole* et permet dans ces échanges à l'usager-ère de questionner son rapport à l'argent et de développer une consommation «*critique*». Le travail social collectif, encore trop peu développé,

tend par les rencontres entre participant-e-s à rendre effectives les *capacités de mobilisation* des personnes en grandes difficultés financières;

- Il est encore un *outil éducatif* pour renforcer les savoir-faire administratifs nécessaires pour mieux gérer les ressources disponibles. Le budget en est le support privilégié et constitue la clé de voûte des accompagnements en gestion de dettes.

Comme nous l'avons montré, le travail social se heurte à un nouveau paradigme: avec la hausse du chômage et de la précarité le recours aux services sociaux s'est accru. Pour faire face à l'augmentation des demandes et maintenir l'équilibre financier, de nouvelles techniques de management sont employées pour rendre plus efficace l'action sociale. Avec elles, les concepts économiques, de productivité et de rendements sont entrés dans le champ du travail social. Les réflexions des professionnel-le-s sur les formes et les fonctions de l'argent dans l'aide à la personne s'insèrent désormais dans les défis qui se posent à l'action sociale: comment concilier solidarité et baisse des prestations individuelles, écoute et gestion administrative des dossiers, justice sociale et contrat individualisé, accompagnement à long terme et gestion par projet ou problématique? Discuter largement de ces enjeux est essentiel pour éviter une réification du travail social au contrôle social des surendetté-e-s.

Bibliographie

- Aeppli Daniel C., La situation de chômeurs en fin de droit en Suisse: quatrième étude (2005), *La Vie économique*, 2006, pp.30-33;
- Bachmann Laurence, *De l'argent à soi, les préoccupations sociales des femmes à travers leur rapport à l'argent*, Presses universitaires de Rennes, 2009;
- De Blic Damien, Lazarus Jeanne, *Sociologie de l'argent*, Paris, La Découverte, 2007;
- Baudrillard, Jean, *La société de consommation*, Paris, Denoël, 1970;
- Cambier Elvia, *Atelier-bilan «Histoires de vies, argent et dettes»*, Genève: FAPSE, 2005, mémoire de licence;
- Castel Robert, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995;
- Chatriot Alain, Protéger le consommateur contre lui-même. La régulation du crédit à la consommation, *Sociétés Contemporaines*, 2007, no 76, pp.95-109;
- Ducourant Hélène, Le crédit revolving, un succès populaire ou l'invention de l'endetté permanent? *Sociétés Contemporaines*, 2007, no 76, pp.46-67;
- Fassin Didier, Defossez Anne-Claire, Thomas Valérie, Les inégalités des chances dans l'accès aux secours d'urgence, *Revue française des affaires sociales*, 2001, no 1, pp.91-110;
- Frauenfelder Arnaud, Togni Carola, Les «abus» à l'aide sociale: une rhétorique au cœur du gouvernement de la misère, *Carnets de bord*, 2007/13, pp.43-55;
- Fustier Paul, La relation d'aide et la question du don, *Nouvelle revue de psychologie*, 2008/2, no 6, pp.27-39;
- Guérin Isabelle, Pratiques budgétaires des bénéficiaires des minima sociaux: capacités cognitives, vécu émotionnel de l'assistance et qualité des relations bancaires, *Revue d'économie financière*, pp.29-46;
- Guienne Véronique, Bouilloud Jean-Philippe (dir.), *Pratiques sociales de l'argent*, Paris, Editions Eska, 2000;
- Hoggart Richard, *La culture du pauvre*, Paris, Ed. de Minuit, 1970;
- Knöpfel Carlo, Walser Katja, Situations de vie et précarité, *Sécurité sociale*, 2008/2, pp.107-110;
- Lazarus Jeanne, L'épreuve du crédit, *Sociétés Contemporaines*, 2007, no 76, pp.17-41;
- Mouzoune Karim, L'endettement des bénéficiaires de l'assistance publique à Genève: analyse d'une réalité peu connue, *Les Cahiers de l'Actif*, 2009/ 396 et 397, pp.197-207;
- Murad Numa, La culpabilité des innocents, *Sciences humaines*, 2005, 158, pp. 44-47;
- Perrin-Heredia Ana, L'argent comme levier des situations de tutelle. L'expérience des familles gouvernantes, *Informations sociales*, 2007/2, no138, pp.74-81;
- Perrin-Heredia Ana, les logiques sociales de l'endettement: gestion des comptes domestiques en milieux populaires, *Sociétés Contemporaines*, 2007, no 76, pp.95-119;

Pinçon Michel, Pinçon-Charlot Monique, *Sociologie de la bourgeoisie*, Paris, La Découverte, coll. Repères, 2007;

Ribert Evelyne, Dire la dette à travers l'argent ou la taire à travers le don, *L'argent en famille*, Revue Terrain, 2005, no 45, pp.53-66; <http://terrain.revues.org/index3541.html>

Siblot Yasmine, «*Je suis la secrétaire de la famille!*» La prise en charge féminine des tâches administratives, entre subordination et ressources, *Genèses*, 2006/3, no 64, pp.46-66;

Walker Philipp et Marti Michael, L'évolution des emplois atypiques et précaires en Suisse, *La Vie économique*, 2010, pp.55-58;

Zelizer, Viviana A., *La signification sociale de l'argent*, Paris, Liber, 2005.