

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES
ET ENDETTEMENT DES PERSONNES AÎNÉES

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
ANNE-MARIE MILLAIRE

NOVEMBRE 2017

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

C'est aux personnes âgées et aux intervenants qui ont accepté de participer à la recherche *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir* que vont mes premiers remerciements. C'est parce que vous avez accepté de partager vos trajectoires d'endettement et vos interventions budgétaires que j'ai pu écrire ce mémoire. Je vous en suis très reconnaissante.

À mon directeur, Louis Gaudreau, et à mon codirecteur, Yves Couturier, un immense merci pour votre soutien et votre présence assidus tout au long de ce beau et grand projet qu'est ce mémoire.

Aux membres de l'équipe de recherche du projet *Émergence*, Yves Couturier, Louise Belzile, Olivier Moreau et Nathalie Dame, merci pour votre accueil et pour cette ambiance de travail extraordinaire. J'ai beaucoup appris avec vous.

À Djénéba, Julie et Josée, merci d'avoir été là, au bout du fil ou d'un texto. Vos encouragements ont été précieux.

À mon frère Jean-François, merci pour ton aide et pour toutes nos discussions autour de l'écriture de ce mémoire. Ce fut très apprécié et toujours agréable.

À mes parents, Régine et Rhéal, merci pour votre aide et votre générosité qui m'accompagnent depuis toujours et ce, malgré les épreuves des 5 dernières années.

À David, merci de tout mon cœur pour ton merveilleux soutien. Mes études et ce mémoire n'auraient tout simplement pas été possibles sans toi.

DÉDICACE

À Simon, Éloi et Antoine

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
DÉDICACE.....	iii
LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	vii
RÉSUMÉ.....	viii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE	4
1.1 L'utilisation du crédit	4
1.2 La normalisation de l'utilisation du crédit créée par la financiarisation	11
1.3 Les conséquences de l'endettement	15
1.3.1 Les problèmes de santé.....	16
1.3.2 Les problèmes psychosociaux	17
1.3.3 Les problèmes liés au dossier de crédit	18
1.4 Les ressources et les solutions disponibles	20
1.4.1 Les entreprises et les institutions financières.....	20
1.4.2 Les syndicats de faillite et le Dépôt volontaire.....	21
1.4.3 Les services de gestion de dettes	22
1.4.4 Les associations de consommateurs	23
1.5 Les recherches sur l'intervention budgétaire au Québec	25
1.6 L'intervention budgétaire auprès de personnes âgées endettées.....	28
1.7 Conclusion de la problématique	30
1.8 Question et objectifs de recherche	31

CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE	32
2.1 Le paradigme du travail social	32
2.2 Le cycle du surendettement.....	36
2.3 Définition de concepts.....	40
2.4 Conclusion du cadre théorique	43
CHAPITRE III	
MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	45
3.1 Recherche <i>Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir</i>	45
3.1.1 Résumé de la recherche	45
3.1.2 Méthodologie de la recherche.....	46
3.1.3 Assistante de recherche.....	49
3.2 Méthodologie spécifique au mémoire	50
3.2.1 Méthodologie de recherche.....	50
3.2.2 Traitement et analyse des données	51
3.3 Les limites du mémoire	52
3.4 Considérations éthiques	54
3.4.1 Certificat éthique	54
3.4.2 Confidentialité des données	54
CHAPITRE IV	
RÉSULTATS	55
4.1 Interventions budgétaires : le point de vue des personnes âgées	55
4.1.1 Interventions vécues par les personnes âgées.....	55
4.1.2 Interventions souhaitées par les personnes âgées	66
4.2 Interventions budgétaires : le point de vue des intervenants.....	67
4.2.1 Interventions budgétaires offertes par les intervenants	67
4.2.2 Pour améliorer les interventions selon les intervenants.....	77

4.3 Écart entre les deux points de vue	80
4.4 Cycle du surendettement	84
4.4.1 Un modèle applicable aux personnes âgées	84
4.4.2 Contribution au cycle du surendettement	89
4.5 Valeurs et principes en jeu	90
4.6 Principaux constats.....	93
CHAPITRE V	
DISCUSSION	96
5.1 Améliorer l'intervention budgétaire auprès des personnes âgées	96
5.2 L'intervention budgétaire comme outil de changement social	101
5.3 Économie et travail social	110
5.3.1 L'économie au cœur du social	111
5.3.2 La formation économique à valoriser	113
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	115
ANNEXE I	
GUIDES D'ENTRETIEN – PARTICIPANTS AÎNÉS ET INTERVENANTS.....	119
ANNEXE II	
FORMULAIRES SOCIODÉMOGRAPHIQUES : PARTICIPANTS AÎNÉS ET INTERVENANTS	124
ANNEXE III	
FORMULAIRES DE CONSENTEMENT – PARTICIPANTS AÎNÉS ET INTERVENANTS	127
ANNEXE IV	
CERTIFICAT ÉTHIQUE	137
BIBLIOGRAPHIE	138

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Tableaux

Tableau 3.1 : Caractéristiques sociodémographiques des personnes âgées	47
Tableau 3.2 : Profession et lieu de travail des intervenantes et des intervenants	48

Figure

Figure 2.2.1 : Cycle du surendettement	38
--	----

RÉSUMÉ

Ce mémoire est arrimé à la recherche *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir* de l'Union des consommateurs et d'une équipe de chercheurs du Centre de recherche sur le vieillissement (CDRV) de l'Université de Sherbrooke dirigée par Yves Couturier. Il étudie, à l'aide d'une analyse thématique secondaire des verbatim de cette recherche, les interventions budgétaires qui ont eu lieu auprès de personnes âgées endettées. Ces interventions, qui s'inscrivent dans un contexte de normalisation du crédit créé par la financiarisation de la société, cherchent à améliorer la situation financière de la personne qui consulte et à diminuer les conséquences négatives de l'endettement. Nous constatons qu'elles se font tout autant par des membres de la famille et des amis que par des professionnels. Elles ont une influence sur la façon qu'ont les personnes âgées de régler leur problème d'endettement et elles sont l'occasion de promouvoir l'utilisation du budget qui, lorsqu'utilisé, amène une baisse de l'anxiété et du stress chez les personnes âgées. Une différence de point de vue entre ce que la personne âgée cherche comme service et ce que les intervenants disent offrir soulève cependant la question de l'adéquation de la réponse de ces derniers aux besoins des personnes âgées endettées venues les consulter. À cet égard, l'utilisation du cycle du surendettement de Duhaime (2003) permet de constater que les personnes âgées n'ont pas les mêmes conditions physiques et financières pour se sortir de leurs problèmes d'endettement qu'ont de plus jeunes. De plus, elles se sentent très responsables de leurs dettes et peuvent mettre leur santé en péril pour les rembourser et, comme les autres débiteurs, elles vont se décider à consulter lorsque la situation sera devenue très problématique. Les interventions budgétaires doivent donc être adaptées aux personnes âgées. De plus, ces interventions pourraient avoir un effet préventif à l'endettement si elles avaient lieu de façon plus constante tout au long de la vie et elles permettraient aux consommateurs de développer un certain pouvoir face aux institutions financières. Finalement, face au vieillissement de la population et à la grande popularité de l'utilisation du crédit, les intervenants sociaux devront être formés à quelques notions d'économie familiale parce que l'endettement des personnes âgées n'est pas en voie de se résorber et que les ressources spécialisées, comme les associations coopératives d'économie familiale (ACEF), n'auront peut-être pas les moyens de répondre à toutes les demandes d'aide.

MOTS-CLÉS : intervention budgétaire, personne âgée, crédit, endettement, surendettement, association coopérative d'économie familiale (ACEF)

INTRODUCTION

Ce mémoire est le produit de mon intérêt pour l'intervention budgétaire, notamment celle auprès des personnes âgées endettées, et d'une préoccupation des associations coopératives d'économie familiale (ACEF) qui constatent une augmentation des demandes de consultation budgétaire de la part de ces personnes (Carette, 2013). Cette préoccupation s'est traduite par la recherche *Émergence de l'endettement auprès des personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir* (Couturier et al., 2017) de l'Union des consommateurs¹ et d'une équipe de chercheurs du Centre de recherche sur le vieillissement (CDRV) de l'Université de Sherbrooke dirigée par Yves Couturier. Je me suis jointe à l'équipe en tant qu'assistante de recherche. Les objectifs de la recherche *Émergence*² étaient d'étudier les trajectoires d'endettement des personnes de 60 ans et plus et de créer des outils de sensibilisation et d'intervention à l'intention des personnes âgées et d'intervenants de divers milieux. Ce mémoire constitue un prolongement de la recherche *Émergence* et étudie plus spécifiquement les interventions budgétaires dont ont parlé les personnes âgées et les intervenants rencontrés.

Le nombre de personnes âgées qui arrivent à la retraite endettées est en croissance (Gril, 2017). Comme les autres citoyens, elles utilisent de plus en plus le crédit, et ce, sous des formes partiellement nouvelles (par exemple la marge de crédit hypothécaire). Mais leurs réalités sociales et économiques font en sorte que la

¹ Des associations coopératives d'économie familiale (ACEF) ou des services budgétaires sont regroupés à l'Union des consommateurs ou à la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), ou elles œuvrent de façon indépendante comme le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie (CIBES) et Option consommateur.

² Afin d'alléger la lecture, la recherche *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir* sera identifiée dans le reste du mémoire par le terme *Émergence*.

majorité d'entre elles auront, avec l'avancée en âge, de moins en moins accès à des ressources leur permettant de sortir d'une situation financière difficile. C'est à l'aide d'interventions budgétaires de toutes sortes qu'elles seront aidées. Ces interventions ont lieu dans un contexte où, d'un côté, l'utilisation du crédit est devenue normale et valorisée et, de l'autre, où les problèmes d'endettement sont associés à un dysfonctionnement par rapport à la norme et isolent par le fait même le débiteur. S'il existe de nombreux écrits sur l'histoire de l'endettement et ses conséquences économiques, il semble qu'on se soit très peu intéressé à l'intervention budgétaire comme telle. Cette recherche propose d'étudier les interventions budgétaires vécues et souhaitées par les personnes âgées et celles offertes par les intervenants, afin de les améliorer pour qu'elles répondent le plus adéquatement possible aux besoins des personnes qui consultent.

Le premier chapitre sera consacré à la problématique qui sous-tend cette recherche. Il porte sur l'utilisation crédit, sur les conséquences liées au surendettement et sur le peu d'intérêt porté à ces dernières, sur les ressources disponibles pour les personnes endettées et sur l'absence de recherches au sujet de l'intervention budgétaire. Il se termine en abordant les particularités sociales et économiques des personnes âgées qui consultent. Le deuxième chapitre présente le cadre théorique à partir duquel s'est fait l'analyse des données. Ce cadre comprend le paradigme du travail social de Bilodeau (2005) pour qui l'objet de l'intervention est la « personne-en-situation » (p. 57), ce qui permet de prendre en compte non seulement ce que vit la personne endettée, mais aussi le contexte social dans lequel s'inscrit son problème financier. En considérant ainsi l'individu et ses environnements, on ouvre la porte à l'étude de plusieurs formes d'interventions budgétaires. Le second élément du cadre théorique est le cycle du surendettement de Duhaim (2003). Cet outil théorique servira à évaluer si les personnes âgées endettées et surendettées vivent aussi un tel cycle et si

elles sont faces aux mêmes défis pour en sortir que les plus jeunes. Par la suite, certains concepts seront définis afin de les situer dans ce mémoire.

Le troisième chapitre est consacré à la méthodologie de recherche utilisée dans le cadre du projet *Émergence* et à celle propre à ce mémoire. C'est également dans ce chapitre que sont présentées les limites de ce mémoire ainsi que les considérations éthiques. Le quatrième chapitre expose les résultats de l'analyse thématique. Ils sont présentés autour du point de vue des personnes âgées et de celui des intervenants, de l'écart entre ces deux points de vue, du cycle du surendettement et de certaines valeurs et principes à prendre en considération en intervention.

Le cinquième chapitre comporte des recommandations afin d'améliorer les interventions budgétaires auprès des personnes âgées endettées, mais aussi une discussion sur le fait qu'elles pourraient servir à augmenter le pouvoir des personnes face aux institutions financières. Il se termine en suggérant que le travail social fasse une plus grande place aux questions d'économie familiale, notamment dans la formation des futurs intervenants sociaux. La conclusion offre un retour sur les objectifs de la recherche, et propose des pistes de réflexion afin d'augmenter les connaissances au sujet des interventions budgétaires.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Ce premier chapitre permet une mise en contexte de la problématique qui sous-tend ce mémoire consacré aux interventions budgétaires, plus spécifiquement celles faites auprès de personnes âgées endettées. Un premier regard sera posé sur l'utilisation du crédit, devenu omniprésent dans notre société. L'endettement des ménages n'est pas nouveau au Québec, mais celui des personnes âgées est en hausse. Cependant, la banalisation de l'accès au crédit à la consommation, sa valorisation et la normalisation de son usage prennent de nouvelles formes, parfois insidieuses (par exemple le crédit sur marge hypothécaire). Les conséquences de cet endettement, les ressources et les solutions disponibles pour les débiteurs ainsi que les recherches sur l'intervention budgétaire au Québec seront ensuite présentées pour comprendre le contexte de travail des différents intervenants appelés à venir en aide à des personnes lourdement endettées. Parce que la population à l'étude se compose de personnes de 60 ans et plus qui vivent ou ont vécu l'endettement, les particularités de l'intervention budgétaire auprès des personnes âgées endettées seront ensuite expliquées. Ce chapitre se terminera par un exposé sur la pertinence sociale de la recherche et sur la question et les objectifs de recherche.

1.1 L'utilisation du crédit

L'utilisation du crédit est omniprésente au Canada et est une source de soucis pour bon nombre de personnes et de collectivités. Les différents gouvernements cherchent à présenter des budgets équilibrés afin de ne pas augmenter les dettes nationales. À

l'échelle provinciale, on imposait jusqu'à tout récemment des coupures dans l'espoir d'atteindre un équilibre budgétaire. Pour les ménages canadiens, l'évolution du taux d'endettement³ et les analyses de sa composition et de ses conséquences économiques se font régulièrement (Institut de la statistique du Québec, 2015; Grammond, 2015b; Petramala, 2015; Bérubé, 2015). En 1990, le taux était de 85 % (Gauthier, 2015) alors qu'il s'élevait en janvier 2017 à 170 % (Couture, 2017). Des chiffres de 2015 montrent que les dettes étaient alors constituées à 66 % de prêts hypothécaires, à 30 % de crédit à la consommation (cartes de crédit, prêts automobiles et marges de crédit personnelles) et à 4 % d'autres types de prêts (Valeurs mobilières Banque Laurentienne, 2015). En moyenne, un ménage canadien doit 170 \$ pour chaque tranche de 100 \$ de revenu disponible, dont 58 \$ en dettes à des taux d'intérêt très élevés et qui ne sont pas liées à un actif durable. L'inquiétude face au recours au crédit chez les individus est bien présente à l'Institut de la statistique du Québec, qui affirme que « l'endettement des ménages constitue sans doute un des principaux sujets de préoccupation de la scène économique » (Gauthier, 2015, p. 1). Par ailleurs, la Banque du Canada « nous répète depuis des années que l'endettement élevé des ménages est l'un des principaux facteurs de vulnérabilité qui menacent la stabilité financière du Canada. » (Grammond, 2015a, p. S4) Le plus souvent, les rapports et analyses portent ainsi sur les conséquences de l'endettement des ménages sur l'économie canadienne. Cateau, Roberts et Zhou (2015) se demandent « à quel point l'endettement élevé des ménages peut représenter une vulnérabilité pour l'économie du Canada et son système financier » (p. 55).

Le fait que les faibles taux d'intérêt facilitent l'accès à la propriété et découragent l'épargne (Descôteaux, 2015), donc augmentent l'endettement (Fédération des chambres immobilières du Québec, 2015), est l'un des déterminants macro-économiques de ce problème social. Néanmoins, les données économiques montrent

³ Le taux d'endettement est le ratio de la somme des dettes sur le revenu disponible.

que la majorité des consommateurs réussissent, en général, à faire les paiements minimums exigés par les créanciers et qu'en moyenne ils sont dans une bonne situation financière (Bégin, 2015). Le discours généralement entendu reste somme toute peu alarmiste parce qu'il utilise des données macro-économiques qui, analysées globalement à l'échelle canadienne, présentent un portrait inquiétant, mais sans plus, de la situation financière des Canadiens (Association des comptables généraux accrédités du Canada, 2009). Notons que la bonne situation financière est en lien avec le fait d'effectuer correctement les paiements prévus, ce qui est en soi révélateur de l'évolution des critères sociaux sur lesquels se basent les créanciers pour évaluer la solvabilité des emprunteurs, et pour conclure que la situation n'est pas alarmante en ce moment. Soulignons que le nombre de faillites personnelles entre novembre 2014 et novembre 2015 a baissé de 2,9 % au Québec, et que l'augmentation de 9,7 % de propositions de consommateurs pour la même période (Bureau du surintendant des faillites du Canada, 2016) est une preuve que les débiteurs ont une capacité de remboursement à long terme lorsqu'on les libère d'une portion du capital à payer et de l'intérêt. La bonne nouvelle est qu'ils ont donc une certaine stabilité de revenus, la moins bonne c'est qu'il y a une augmentation de débiteurs incapables de rembourser leurs dettes. Cette précarité relative risque de se voir aggravée si les taux d'intérêt venaient qu'à augmenter.

Outre le constat qu'une possible hausse des taux d'intérêt pourrait nuire aux paiements hypothécaires (Tremblay-Pépin, 2012; Bégin, 2015; Descôteaux, 2015), il est difficile de trouver un réel souci chez les gouvernements et les divers analystes des effets bio-psycho-sociaux sur un grand nombre d'individus qui vivent quotidiennement avec un problème d'endettement. Il semble n'y avoir que les associations de consommateurs pour s'en préoccuper, alors qu'il y a plus de 40 ans déjà, elles faisaient le constat que « l'endettement croissant des ménages n'est pas sans poser de graves problèmes au sujet desquels il faut agir le plus rapidement

possible.» (Fédération des ACEF du Québec, 1972, p. 145) Une étude sur l'endettement des Québécois publiée en 1974 concluait, entre autres, qu'il fallait « accentuer et développer, de façon plus substantielle, des programmes d'information et d'éducation destinés à prévenir et sensibiliser les ménages vivant dans la pauvreté contre les problèmes d'endettement. » (Fédération des ACEF du Québec, 1974, p. 651)

Ces mises en garde face aux dangers du crédit n'ont de toute évidence pas trouvé d'écho chez les consommateurs, puisque les taux d'endettement continuent de grimper constamment depuis les années 1970. Plus encore, bon nombre de personnes âgées aujourd'hui de 60 ans et plus se sont jointes à ce mouvement de surutilisation du crédit : « la catégorie de surendettement s'élargit donc à des populations comme les retraités, peu prises en compte auparavant » (Gloukoviezoff *et al.*, 2010, p. 117), et leur niveau d'endettement est particulièrement préoccupant parce qu'il est en nette progression comparé à la moyenne des autres groupes d'âge (Germain, 2015; Cateau, Roberts et Zhou, 2015). Selon Grammond (2016b), « les dettes de consommation (sans l'hypothèque) des personnes âgées de 65 ans et plus ont grimpé de 69 % depuis 5 ans. C'est presque trois fois plus que le taux de croissance de l'ensemble de la population » (p. 1). Les associations de consommateurs remarquent aussi une augmentation du nombre de demandes de consultation par des personnes âgées; c'est la raison pour laquelle elles ont mené la recherche *Émergence*, soit la recherche dans laquelle s'insère le présent mémoire⁴. Il est donc fort probable que les interventions budgétaires auprès de personnes âgées seront plus fréquentes dans les prochaines années avec le vieillissement de la population.

⁴ La recherche *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir* (Couturier *et al.*, 2017) a été financée par le programme *Ami des aînés* du ministère de la Famille du Québec.

De plus en plus de personnes âgées arrivent à la retraite avec des dettes de crédit à la consommation, avec une marge de crédit personnelle ou avec une hypothèque (Couturier, 2011; Smith *et al.* 2012; Carette, 2013; Montgomerie, 2014). Aux États-Unis, « *clearly, the life course/life cycle conception of debt (we accumulate debt when we were young and then pay those debts off when we were old) has collapsed.* » (Leicht, 2014, p. 253), et la situation est similaire au Canada (Carette, 2013). Plusieurs études portant sur les déterminants de l'endettement chez les personnes âgées retraitées soulignent, entre autres, la diminution des revenus (Carbonneau et Drolet, 2009), l'augmentation des soins de santé (Carbonneau et Drolet, 2009; Thorne, 2010; Association des comptables généraux accrédités du Canada, 2011), le manque de planification financière en vue de la retraite (Carbonneau et Drolet, 2009; Carette, 2013), des situations d'abus (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010), les changements dans les habitudes de consommation, mais aussi l'obligation pour les personnes âgées les plus pauvres d'utiliser le crédit pour survivre (Montgomerie, 2014). Soulignons que tous ces déterminants ont été retrouvés dans les données empiriques de la recherche *Émergence* (Couturier *et al.*, 2017).

Le crédit a donc pris beaucoup de place dans la vie de nombreuses personnes âgées. Hormis les campagnes d'information des associations de consommateurs et quelques articles au sujet de personnes âgées endettées dans des journaux (par exemple ceux de Grammond en 2016), il semble y avoir peu d'intérêt de la part de la population en général pour les dangers et les pièges de l'endettement⁵. Une explication à ce désintérêt se trouve peut-être dans une intégration si grande de l'utilisation du crédit dans nos vies qu'il est difficile d'imaginer consommer et vivre autrement. L'absence de tollé créé par les frais de crédit⁶ peut nous laisser croire que nous vivons

⁵ Notons tout de même que les gouvernements provincial et fédéral font des campagnes nationales sur le crédit et l'endettement, mais le taux d'endettement continue quand même d'augmenter.

⁶ La quarantaine d'associations de consommateurs n'arrive pas plus à soulever l'ire des consommateurs qu'il y a 40 ans, malgré le fait qu'il se paie beaucoup d'intérêts annuellement. Selon

collectivement très confortablement avec les dettes à rembourser, celles contractées plus ou moins volontairement, comme celles des gouvernements municipaux, provincial et fédéral, que nous remboursons collectivement au moyen de nos taxes et de nos impôts.

Il faut reconnaître que le crédit fait partie des sociétés et des rapports humains depuis fort longtemps. Graeber (2013) affirme que « les controverses sur la dette durent depuis cinq mille ans, voire plus » (p. 15). On en trouverait des traces écrites remontant à 3000 ans avant notre ère en Mésopotamie antique. Selon Malherbe (2004), « dans le cas de la pratique du prêt à intérêt, l'interrogation philosophique remonte au moins [...] à deux mille cinq cents ans! » (p. 15) Fontaine (2008) souligne que « l'endettement des ruraux comme celui des citadins est le trait omniprésent de toutes les études sur les populations de l'ancienne Europe. » (p. 31) L'enjeu pour les individus ne se trouverait pas tant dans le fait qu'il y ait des créditeurs et des débiteurs, mais dans leur relation de pouvoir quasi impossible à inverser. Les débiteurs se retrouvent dans une position de dépendance, voire d'anxiété, face aux créditeurs (Lacan *et al.*, 2009). Malherbe (2004) dit de la question des taux usuraires qu'elle rejoint « un questionnement proprement éthique puisque cette préoccupation concerne l'évaluation des pratiques de domination d'humain par l'humain. » (p. 11) C'est dans la liberté qu'a l'impression d'avoir le débiteur face à l'utilisation du crédit que s'exerce le pouvoir de la dette : « ses actions, ses comportements doivent se dérouler dans les cadres définis par la dette qu'il a contractée. » (Lazzarato, 2001, p. 28) Plus encore, « la constitution de la société et le dressage de l'homme [...] ne résultent ni de l'échange économique [...] ni de l'échange symbolique [...] mais du rapport entre créancier et débiteur. » (Lazzarato 2001, p. 35)

une estimation basée sur des chiffres fournis par la Canadian Bankers Association (2017), les Canadiens auraient payé entre 2 et 3 milliards de dollars en intérêts par mois sur le volume des ventes et des avances de fonds sur les seules cartes de crédit Visa et Mastercard en 2015.

Au moment où la société québécoise vivait sa Révolution tranquille et se défaisait d'un certain carcan religieux (Duhaim, 2003), elle plongeait dans la consommation de masse et l'accès au crédit qui l'accompagnait. Bien qu'il ait toujours existé, ici aussi, sous diverses formes, l'accès au crédit à la consommation n'a connu une acceptabilité sociale qu'à partir des années 1960⁷. L'enquête Tremblay-Fortin en 1964 intitulée *Les comportements économiques de la famille salariée au Québec* marque un tournant dans l'histoire du crédit au Québec (Fédération des ACEF du Québec, 1970, 1972 et 1974; Duhaim, 2003; Rainville, 2006 et 2007). À l'époque, elle aurait démontré aux caisses populaires que les travailleurs devaient avoir accès au crédit à la consommation pour « se procurer des biens de consommation durables [...] désormais jugés indispensables et pour l'acquisition desquels ils n'arrivaient pas à épargner » (Fédération des ACEF, 1972, p. 16).

Dès lors, un mouvement en faveur de l'utilisation du crédit pour la consommation de masse venait remplacer une moralisation de l'utilisation des richesses nationales qui se perdaient par l'achat à crédit, selon le Catéchisme des Caisses populaires Desjardins en 1955 (Fédération des ACEF, 1972). On commence à ce moment à valoriser le recours au crédit pour faciliter l'installation des nouveaux ménages en se disant qu'ils auront plus tard la possibilité de retourner à l'épargne et de se préparer ainsi à une retraite confortable. Le débiteur, qu'il soit victime ou responsable de son endettement – Lazzarato (2001), Duhaim (2003), Malherbe (2004) et Graeber (2013) offrent des réflexions en profondeur à ce sujet – vit maintenant dans un monde qui ne fait pas que banaliser l'utilisation du crédit, il le valorise et le normalise : « Dans la société actuelle, le crédit est considéré, par les producteurs, comme une mesure incitative qui vise à faciliter et à encourager la consommation de biens et de services

⁷ Il faut souligner qu'à la fin des années 1930, le gouvernement fédéral était déjà soucieux de permettre l'accès au crédit hypothécaire. C'est par la *Loi nationale sur l'habitation*, qui créait notamment la Société canadienne d'hypothèque et de logement, qu'il a permis aux banques de développer ce marché qui était, jusque-là, dominé par les compagnies d'assurances.

marchands et, il est considéré, par les consommateurs, comme un objet de consommation au même titre que les autres. » (Caron, 1998, p. 60)

1.2 La normalisation de l'utilisation du crédit créée par la financiarisation

La normalisation de l'utilisation du crédit est en toile de fond dans toutes les interventions budgétaires; elle est aujourd'hui bien ancrée dans le rapport à l'argent et aux dettes. Que l'on souhaite individuellement ou socialement se défaire de ce rapport au crédit est une chose, accompagner des personnes âgées endettées en est une autre. Lors de l'intervention budgétaire, il faut travailler avec l'environnement social de l'usager qui, présentement, valorise l'accès au crédit et son utilisation, le banalise et le rend normal. Pour Rainville (2006), c'est le talon d'Achille de l'intervention budgétaire qui « peut être parfois assez aventureuse et compliquée parce que, justement, elle remet en cause le fonctionnement et les valeurs des gens. » (p. 54)

La normalisation de l'utilisation du crédit menant à l'endettement et au surendettement proviendrait, selon Lacan *et al.* (2009), de la financiarisation des rapports sociaux, qu'elle décrit comme étant « le fait que le lien avec des institutions financières est devenu obligatoire pour mener une vie sociale normale » (p. 6), c'est-à-dire qu'il est maintenant nécessaire d'avoir un compte de banque pour recevoir son salaire, payer son loyer et ses factures. Pineault (2012) parle quant à lui de la financiarisation du capitalisme avancé qui « renvoie à un ensemble de transformations structurelles de l'économie et de la société par lesquelles la dynamique d'accumulation financière s'impose comme régulation capitaliste hégémonique » (p. 54). Pour Gloukoviezoff (2010), un spécialiste français des questions d'inclusion financière des particuliers, le surendettement « résulte donc de l'intensification de la financiarisation de la société française – dans un contexte de

mise en œuvre de politiques économiques d'inspiration néolibérale » alors que « les produits ou “supports” financiers sont devenus incontournables pour mener une vie normale » (p. 116). Mais plus encore, il évoque la « financiarisation des rapports sociaux », qui est « le recours contraint au secteur bancaire pour exprimer l'ensemble des rapports sociaux sujets à une monétarisation croissante » (Gloukoviezoff, 2004, p. 20). En outre, le fait d'être exclu des services bancaires ou d'y rencontrer des difficultés d'accès serait, pour Gloukoviezoff (2008) « une composante de la pauvreté » (p. 119). Et « tous ces nouveaux dispositifs de crédit fonctionnent par l'intermédiaire, non de rapports interpersonnels de confiance, mais d'entreprises à but lucratif » (Graeber, 2013, p. 449). Ce qui se passe en France se vit aussi au Québec où l'individu est pris dans cette logique d'accumulation répandue à l'ensemble de la société tout en étant contraint d'y être un acteur, ne serait-ce qu'en ayant un compte de banque et en acceptant les règles des institutions financières. Notons que cette partie majeure de sa vie est liée à l'entreprise privée. « Le remboursement de la dette correspond à une normalisation des comportements et à une conformité aux normes de vie édictées par l'institution » (Lazzarato, 2011, p. 103). Et parce que notre quotidien est maintenant mené par les institutions bancaires, on fait du « bon remboursement des dettes » une norme de bon fonctionnement de la société.

Depuis les années 1970, on a assisté à une augmentation constante de l'utilisation du crédit à la consommation chez les salariés. L'utilisation du crédit passera d'occasionnelle à systématique, la carte de crédit deviendra essentielle puisqu'elle sera utilisée pour les paiements courants. Elle ne sera que très peu remise en question : « Sur le plan de la culture, l'usage de la carte est graduellement banalisé, le caractère instantané de l'accès à la liquidité monétaire étant en phase avec la valorisation culturelle de l'impulsivité dans l'acte de consommation » (Pineault, 2012, p. 71).

L'apparition du crédit permanent (ou *revolving*), qui permet d'emprunter sans avoir à se représenter devant le créancier et à justifier son besoin d'argent, a ouvert la porte à la possibilité d'emprunter pour n'importe quelle raison (Ducourant, 2009) jusqu'à la limite autorisée en ne remettant que les intérêts ou une partie du capital emprunté, et ce, sans qu'il n'y ait nécessairement de valeur ajoutée au patrimoine. Les consommateurs qui utilisent le crédit permanent risquent d'être toujours endettés. « Ce type de crédit est aujourd'hui pointé du doigt par les champs médiatique et politique comme étant à l'origine des excès du système des prêts à la consommation dont le surendettement serait le point paroxysmique » (Lacan *et al.*, 2009, p. 13). Le crédit devient une source de revenus de remplacement, les dettes font maintenant partie du portrait des ménages, c'est un poste de dépense régulier, « le rythme mensuel des remboursements s'accordant avec la mensualisation des salaires. » (Lacan *et al.*, 2009, p. 7) Dans un contexte de fluctuation des revenus et des dépenses, le paiement minimum mensuel requis sur les dettes est devenu tout simplement un élément normal du budget (Langley, 2008). Pour Duhaim (2003), « le crédit constitue aujourd'hui une industrie titanesque qui offre une multitude de produits différents mis en marché comme n'importe quel bien ou service dont il sert à faciliter l'acquisition. Bien plus, il est devenu une norme d'action, gage de liberté, de puissance et de sécurité. » (p. 4)

Gloukoviezoff (2008) a constaté que la société française « donne au crédit, ainsi qu'à l'ensemble des services bancaires, un rôle essentiel » (p. 118). À ce sujet, il affirme que le crédit aurait un rôle social à jouer pour répondre à deux types de besoin : pour financer l'acquisition de biens dans le but d'améliorer la vie des personnes et à titre de protection contre des imprévus de la vie, comme une dépense pour des soins de santé. Le crédit en tant qu'élément de protection est en croissance depuis les années 1980 et « s'affirme progressivement comme une finalité majeure » (Gloukoviezoff, 2008, p. 120) à cause de changements économiques et sociaux, notamment la

précarité professionnelle et la montée du chômage. « De fait, le crédit se substitue progressivement à la protection collective au lieu de la compléter » (*op. cit.*, p. 123). C'est l'individualisation des conduites et des risques qui a pris le dessus sur les solidarités, créant par le fait même la nécessité pour l'individu de se protéger d'une quelconque façon face aux aléas de la vie, face à ses contraintes budgétaires. À ce sujet, Montgomerie (2014) rapporte qu'aux États-Unis, plusieurs personnes âgées doivent se tourner vers l'endettement, vu comme un filet de sécurité pour compenser leur manque de revenus. L'accès au crédit devient alors une source de sécurité et une protection contre la pauvreté, alors même que les intérêts liés à ce crédit s'ajoutent au fardeau financier de ceux qui y ont recours et contribuent à les appauvrir.

Aujourd'hui, la normalité, c'est d'avoir accès au crédit et de pouvoir l'utiliser. Gloukoviezoff (2008) dit à ce propos que « la "crédibilité bancaire" devient progressivement l'un des piliers de l'inclusion sociale : sa faiblesse – ou son absence – et les difficultés bancaires qui en découlent, ont des retombées sur l'ensemble des composantes du lien social. » (p. 123) La crainte de perdre l'accès au crédit pour une personne forcée à envisager la faillite et la recherche à tout prix d'autres solutions illustrent bien cette perception très négative qu'a la personne endettée de ce qui l'attend. Selon Duhaime (2003), certaines personnes endettées voient dans la faillite une « chute » – l'expression populaire est d'ailleurs « tomber en faillite » – et il rapporte les paroles d'une personne pour qui la faillite « correspond à une mort sociale, c'est-à-dire que tu n'es plus considéré comme quelqu'un aux yeux des gens que tu côtoies. Tu es en marge de la société, tu n'as plus de valeur sociale. » (*op. cit.*, p. 257)

L'accès au crédit est maintenant vu comme une preuve d'existence; on utilise l'expression « se faire un nom » en parlant de la constitution d'un dossier de crédit⁸. Cela dit, quand ce même citoyen dévie de la norme en ayant un surendettement qui ne lui permet plus de suivre les autres, lorsqu'il est harcelé par des créanciers, qu'il n'ouvre plus les lettres qu'il reçoit, il se sent seul face à ses dettes et est alors considéré comme l'unique responsable de son malheur. Son estime personnelle en est profondément affectée, ce que Duhaime (2003) a aussi constaté dans sa recherche. Mais les conséquences de l'endettement et du surendettement ne se limitent pas à ce sentiment plutôt personnel, elles sont aussi d'ordres physique et social (Gloukoviezoff, 2004). Présenter un état des connaissances à ce sujet mettra en lumière l'importance d'un accompagnement professionnel pour faire face aux situations budgétaires problématiques.

1.3 Les conséquences de l'endettement

C'est sur les conséquences pour l'individu que notre attention se portera ici, et non sur les conséquences de l'endettement des ménages au niveau macro-économique. L'utilisation du crédit n'est pas, en soi, un problème pour tous les consommateurs. L'emprunt est même essentiel lorsque le bien à acquérir a une grande valeur et qu'on ne peut épargner pour se le payer dans un délai raisonnable. Idéalement, le recours au crédit serait planifié et les conséquences pourraient se traduire par quelques sacrifices, le temps de rembourser le dû. Si certains sauront utiliser positivement le crédit, d'autres vivront, au contraire, un éventail de conséquences négatives allant de la difficulté à faire les paiements courants au malaise profond de devoir beaucoup d'argent et de ne pas savoir comment ils arriveront à le rembourser. Un sondage de la BMO (2015) révèle justement que seulement 51% des utilisateurs de cartes de crédit

⁸ Le syndic Raymond Chabot Conseillers en redressement financier (2013) propose des stratégies sur son site internet pour « refaire son nom » lorsque sont vécues des difficultés financières.

rembourseraient leur solde chaque mois⁹. Ceux qui vivent déjà dans la pauvreté risquent de s'y enfoncer davantage, alors que d'autres y seront plongés à cause de leurs dettes. Les conséquences de l'endettement que nous verrons maintenant plus en détail ont en commun qu'elles peuvent mener à l'isolement, à une confusion dans les rapports aux autres, à de la détresse face à des pertes de pouvoir et de contrôle sur sa vie et à l'effritement de liens sociaux. Voilà autant d'enjeux qui sont au cœur de la pratique des travailleuses sociales.

1.3.1 Les problèmes de santé

Des personnes endettées de toutes les tranches d'âges sont touchées par des problèmes de santé. Les résultats d'une recherche menée par l'École de médecine de la Northwestern University ont établi un lien entre les dettes de jeunes adultes vivant aux États-Unis et leur santé : « *high financial debt is associated with higher diastolic blood pressure and poorer self-reported general and mental health in young adults.* » (Spain, 2013, p. 1) Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie (CIBES) affirme aussi que l'endettement a des impacts sur la santé : « l'anxiété vécue par les gens qui recourent à notre service se voit parfois à l'œil nu (nervosité, tremblements, larmes, agressivité...) » (Rainville, 2006, p. 5) Il l'a démontré à l'aide d'une vaste étude auprès d'adultes avec et sans enfants, dans laquelle 100 % des hommes et 94,7 % des femmes participant à la recherche ont affirmé que leur situation financière minait leur santé. La recherche menée par Poirier (2005) chez des adultes dont l'âge moyen était de 45,2 ans identifiait également l'endettement comme un facteur causant des problèmes de santé, dont le stress, les troubles de sommeil et les crises d'angoisse.

⁹ Notons ici que ces données proviennent d'un sondage auprès d'utilisateurs et non d'émetteurs de cartes.

Du côté des personnes âgées, Hovasse-Prely et Moulin (2006), respectivement psychiatre et gériatre, ont constaté que le manque d'argent « est source de dépression et d'anxiété, parfois de tentative de suicide. [...] D'une manière générale, tous ces troubles en lien avec le manque d'argent sont source d'anxiété, d'angoisse, de troubles du sommeil. » (p. 153) Ils ont aussi affirmé que « l'assistante sociale dans ces situations est souvent plus efficace que les antidépresseurs. » (p. 153) Lorsqu'une grande part des revenus sert à payer le loyer et à rembourser des dettes, il en reste peu pour se nourrir convenablement ou pour acheter des médicaments. Des problèmes de santé peuvent alors en découler, ce qui peut être particulièrement grave pour des personnes âgées dont les capacités physiques pourraient décliner rapidement. Pour Pascale Lahaie, médecin à Trois-Rivières, « la relation entre l'endettement et la santé est si claire dans [son] esprit [qu'elle] est allée jusqu'à prescrire un redressement financier à certains de ses patients. » (Germain, 2015, p. 6)

1.3.2 Les problèmes psychosociaux

Les sentiments de honte et de gêne sont courants chez les personnes lourdement endettées (Duhaime, 2003). Ces sentiments nuisent même à leurs démarches pour trouver des solutions (Fédération des ACEF du Québec -ARC, 2000). L'endettement peut aussi être la cause de conflits entre conjoints et au sein de la famille, et avoir une incidence sur la qualité du travail (Poirier, 2005; Rainville, 2006; Battistoni, 2014), faire augmenter la prise de médicaments pour des troubles psychologiques et mener au jeu compulsif (Poirier, 2005). En 2000, la Fédération des ACEF du Québec et Action réseau communautaire (Fédération des ACEF du Québec-ARC), un regroupement d'associations de consommateurs, établissait aussi un lien entre l'augmentation de l'endettement et « des problématiques sociales intimement liées à la pauvreté : augmentation de maladies et accroissement des problématiques psychosociales (situations de violence conjugale, de délinquance, de toxicomanie, de

suicide, etc.). » (p. 3) Les conséquences d'un endettement important dépassent la vie privée de l'individu endetté. Les dettes peuvent conduire à des changements dans les liens sociaux. Certains vivront des difficultés de couple, devront déménager pour prendre un loyer moins cher et changer les enfants d'école, ils accepteront un nouveau travail pour des questions monétaires ou ne seront plus en mesure de suivre leur réseau d'amis dans leurs activités habituelles. Les personnes âgées pourraient être plus vulnérables à ces problèmes psychosociaux que les autres générations, ne serait-ce que parce qu'elles sont plus facilement isolées (Charpentier *et al.*, 2010).

Dans son enquête sur les effets de l'endettement sur la santé, le CIBES concluait que « les problèmes d'argent [...] agissent directement sur le moral et l'équilibre psychologique des gens. Ils engendrent des conflits et une auto-dévalorisation certaine. [...] Il est clair que le surendettement, voire l'endettement normal, représente un facteur anxiogène de première force. » (Rainville, 2006, p. 42) Notons finalement que l'individu endetté se retrouve bien seul avec son problème, alors qu'il n'est plus en position d'agir comme les autres, et de consommer comme la société lui dicte de le faire. Il se retrouve en quelque sorte stigmatisé et exclu.

Depuis toujours, les sociétés humaines sanctionnent leurs délinquants, ceux qui, parmi elles, ont des comportements inacceptables. [...] Le surendetté sanctionné se retrouve face à lui-même, désillusionné, moralement défait, sans ressources en dehors de son réseau de parents et d'amis, ou de ce qu'il en reste après que les épreuves traversées l'ait fait rétrécir comme peau de chagrin. (Duhaimé, 2003, p. 327)

1.3.3 Les problèmes liés au dossier de crédit

Le dossier de crédit tend à prendre une très grande place dans la vie de tous les jours, et les difficultés financières qui y apparaissent peuvent ainsi nuire au citoyen à plusieurs niveaux. Les propriétaires ont le droit de consulter le dossier de crédit de futurs locataires pour s'informer sur leurs habitudes de paiement et sur l'étendue de

leurs avoirs et dettes (Régie du logement, 2014) – on ne s'en tient pas, ici, qu'aux habitudes de paiement du loyer et de l'électricité, les deux seuls postes budgétaires en lien avec le propriétaire. Les locataires peuvent donc se voir refuser un logement à partir de leur dossier de crédit car « prouver que vous avez un bon dossier de crédit est un des principaux éléments qui décideront un propriétaire à vous louer ou non un logement. » (Société canadienne d'hypothèque et de logement, 2016),

De plus, les assureurs ont trouvé une corrélation positive entre de faibles réclamations d'assurance et un bon dossier de crédit – et inversement entre un mauvais dossier et plusieurs réclamations. Ils demandent maintenant la permission à de futurs clients de consulter leur dossier de crédit (Bureau d'assurance du Canada, s.d.). Ceux qui n'autorisent pas l'accès à leur dossier de crédit ou ceux qui présentent un dossier de crédit moins reluisant pourraient avoir des primes plus élevées.

Une autre conséquence aux problèmes d'endettement est l'augmentation des taux d'intérêt imposée aux personnes déjà lourdement endettées¹⁰, ou leur incapacité à avoir accès à du crédit qui leur serait plus favorable (Union des consommateurs, 2009; Association des banquiers canadiens, 2015). Il est fort probable qu'en ayant de meilleures conditions de prêt, des personnes surendettées auraient plus de facilité à rembourser leurs dettes.

Toutes ces conséquences pourraient être plus lourdes à vivre pour les personnes plus vulnérables, notamment les personnes âgées. L'angoisse qui s'accroît au énième appel de l'agence de recouvrement aura des impacts considérables sur la vie de ceux qui se sentent impuissants, seuls ou tout simplement tellement responsables de leurs dettes qu'ils les supporteront longtemps avant d'aller chercher de l'aide, et ce, quitte à

¹⁰ Les taux d'intérêt et le risque de défaut de paiement (ou tout comportement qui laisse supposer des difficultés d'assiduité dans le remboursement des dettes) ont généralement une corrélation positive.

se priver de biens essentiels à leur santé. Que peuvent faire les débiteurs pour diminuer ces conséquences de l'endettement et éviter d'être pris dans une spirale vers la détresse ? Des ressources et des solutions existent pour les personnes endettées, et c'est ce sur quoi notre attention se portera maintenant.

1.4 Les ressources et les solutions disponibles

1.4.1 Les entreprises et les institutions financières

Lorsqu'elles se retrouvent créancières, les entreprises de service (téléphonie, électricité, chauffage, etc.) offrent très peu de marge de manœuvre à leurs débiteurs quant aux ententes en matière de remboursement, et les frais d'intérêts sont très élevés. De leur côté, les institutions financières souhaitent avoir des clients qui, en plus de rembourser le montant emprunté, le feront sur une longue période et paieront par le fait même beaucoup d'intérêts. Que l'on parle de l'entreprise de services ou de l'institution financière, le rapport de force ne s'exerce que dans un seul sens, sauf pour les très riches dont les avoirs constituent un certain pouvoir. Le consommateur n'a d'autre choix que de se plier aux conditions de remboursement de sa dette à son créancier s'il veut continuer à faire affaire avec lui ou s'il veut conserver un bon dossier de crédit et ainsi « garder son nom ». De plus, ce rapport de force est amplifié par le fait que « ce sont des valeurs morales qui constituent des critères dans la décision d'octroi [du prêt] » (Lacan *et al.*, 2009, p. 8). Si certains conseillers des institutions financières ont le souci de référer leurs clients aux associations de consommateurs et que la majorité d'entre eux souhaitent sans doute le meilleur pour leurs clients, leurs services se situent dans une logique de calcul de risque pour permettre ou non l'accès aux produits de crédit ou à une réorganisation des prêts. Ainsi, la Caisse populaire de Lévis, lieu de fondation des caisses populaires Desjardins, reconnaissait en 2002 que :

Face aux personnes exclues des services de crédit, personnes pour lesquelles la Caisse a été fondée en 1900, la Caisse reconnaît qu'elle ne dispose plus des services et compétences nécessaires. Toutefois, en s'associant avec l'ACEF [à travers le Fond d'entraide Desjardins], la Caisse revient à ses origines. Elle remplit sa mission d'une manière différente. (Lapoutte et Malo, 2002, p. 54)

En cognant à la porte des créanciers, le client trouvera le plus souvent des solutions axées sur l'accès à d'autre crédit ou à des arrangements pour le remboursement de ses dettes.

[Les surendettés] trouveront [de l'aide], du moins pour un temps, au sein de l'entreprise qui leur offre de consolider leurs dettes et, dans certains cas, qui les incite à changer leurs pratiques économiques. Mais l'entreprise de prêt d'argent n'est pas une clinique de counseling thérapeutique. (Duhaime, 2003, p. 321-322)

L'intervenant agit ici simplement selon les règles en vigueur de l'institution financière ou de l'entreprise, sa marge de manœuvre étant très mince, voire quasi inexistante.

1.4.2 Les syndics de faillite et le Dépôt volontaire

Les syndics de faillite administrent au nom du débiteur une entente de remboursement partiel des dettes (proposition de consommateur) ou une faillite personnelle. Leur rémunération est encadrée par la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (Conseil des syndics de faillite du Québec, 2012). Bien que ces solutions sont précédées d'une évaluation complète de la situation financière de la personne avant qu'elle s'y engage et de deux consultations obligatoires qui permettent un suivi de la situation budgétaire, il n'est pas du ressort du syndic de l'accompagner dans une démarche de réflexion et de suivi à long terme au sujet de son budget et de l'utilisation du crédit. La relation entre le débiteur et le syndic se résume habituellement aux rencontres préparatoires à la décision, aux deux consultations obligatoires et au paiement des montants prévus. Même si les besoins de la personne

qui consulte un syndic sont multiples, le champ d'action de ce dernier est régi par la *Loi*. Il a les connaissances pour référer ses clients à d'autres ressources, mais le syndic traite le besoin de son client sous l'angle de la proposition de consommateur ou de la faillite uniquement. Il est cependant à noter que les syndics cherchent aujourd'hui à mettre en valeur le fait qu'ils n'administrent pas seulement des faillites parce que leur image est liée à cette solution de dernier recours mal vue en général (Grammond, 2015b).

Le Code de procédure civile du Québec a prévu une mesure, le Dépôt volontaire, qui permet à des personnes aux prises avec un endettement problématique de rembourser leurs dettes sans passer par une faillite ou une proposition de consommateurs. Le montant que le débiteur doit rembourser correspond à 30 % de ses revenus disponibles après qu'on y ait soustrait un montant d'exemption, et le taux d'intérêt n'est que de 5 %.

1.4.3 Les services de gestion de dettes

Très attirantes pour les débiteurs qui ne veulent pas entendre parler de faillites, certaines entreprises au Québec offrent des solutions aux problèmes d'endettement. Elles misent sur la simplification du paiement des dettes ou offrent gratuitement « des conseils et des solutions sur mesure pour mieux gérer vos dettes et pour vous sortir gagnant de l'endettement » (SOS Dettes, 2012). Ces entreprises offrent aussi des services de médiation entre les débiteurs et certains créanciers, elles peuvent être des intermédiaires entre les débiteurs et les syndics de faillite ou elles proposent de financer les dettes (Grammond, 2016a). Les services de ces entreprises sont payants, ou elles ont des ententes de rémunération avec les créanciers selon les paiements effectués par les débiteurs. L'intervention budgétaire pratiquée ici se résume à offrir certains conseils, à présenter une entente de remboursement à des créanciers ou à monter un dossier pour un syndic. On est bien loin de la prise en compte des besoins

divers (notamment psychosociaux) de chaque client. Cette pratique augmente même dans certains cas l'endettement des débiteurs en leur imposant des frais qu'ils auraient évités en se rendant directement chez le syndic. Le débiteur peut aussi subir de la pression si la rémunération de l'entreprise est liée au respect de l'entente de paiement.

1.4.4 Les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs québécoises offrent depuis 50 ans divers services aux citoyens de leur territoire aux prises avec des problèmes financiers. On propose entre autres des ateliers, des conférences, la négociation d'ententes de paiement, etc. Ce qui les distingue le plus ce sont les consultations budgétaires qu'aucun autre organisme ne propose. La consultation « s'inscrit dans une démarche éducative avec les gens afin de corriger à long terme les problèmes d'endettement et de les habiliter à reprendre le contrôle de leur situation financière. » (Fédération des ACEF du Québec -ARC, 2000, p. 3) La consultation budgétaire se réalise à partir d'un portrait à la fois détaillé et global de la situation financière de la personne venue consulter. Elle explore les différentes solutions qui s'offrent à elle afin de prévenir une dégradation de la situation, de la contrôler (Union des consommateurs, 2009) ou d'y mettre fin. Elle fait de l'éducation populaire au sujet du crédit, de la consommation et des droits et devoirs des débiteurs et des créanciers parce qu'elle vise à rendre les gens autonomes face à leurs choix économiques et à susciter des réflexions sur les valeurs actuelles de la société. Elle vise *in fine* à « améliorer la qualité de vie, tant physique que psychologique, des gens. » (Poirier, 2005, p. 11)

Les services et la portée de la consultation budgétaire varient beaucoup d'une association à l'autre, mais la philosophie est toujours la même : être là pour défendre les droits des consommateurs et les accompagner dans la recherche de solutions à leur

situation problématique. La définition que donne Drolet (2013) du travailleur social converge avec ce que fait la conseillère budgétaire :

... le travailleur social génère avec une personne, son client, une démarche de travail conjoint inscrite à l'intérieur d'une relation de confiance, dans le but tout d'abord d'explorer ou d'évaluer sa situation, puis de mettre en œuvre un plan d'action ou d'intervention pour pallier les limites rencontrées et ultimement répondre à des besoins. (p. 174)

La conseillère budgétaire des associations de consommateurs prend en compte le contexte social de la personne dans l'esprit du travail social, tel que défini par la Fédération internationale des travailleurs sociaux : « Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. » (Fédération internationale des travailleurs sociaux, 2000, dans Drolet, 2013, p. 173) Aucune autre forme d'intervention budgétaire décrite précédemment ne porte une telle attention à l'individu qui consulte – et à son contexte de vie – que celle offerte par les associations de consommateurs. Même si la solution choisie par la personne endettée est d'aller solliciter un nouveau prêt ou de faire une faillite personnelle, la décision aura été prise après avoir pesé le pour et le contre de chaque option et en tenant compte de multiples facteurs la déterminant, dont ses environnements. La conseillère budgétaire d'une ACEF fait appel aux mêmes savoirs, rôles et approches de base qu'une travailleuse sociale – plusieurs de ces conseillères sont d'ailleurs formées en intervention sociale.

À l'aide d'un sondage, Poirier (2005) a démontré l'efficacité des consultations budgétaires auprès de 139 participants âgés en moyenne de 45,2 ans. Il conclut que « la consultation budgétaire a permis aux répondants de réduire leurs dettes et d'équilibrer leur budget, a amélioré les habitudes budgétaires et a grandement réduit le problème de surendettement. » (p. 80) Elle a aussi eu des effets positifs sur des problèmes psychosociaux. Les associations de consommateurs, membres du

mouvement d'Action communautaire autonome, ont une liberté d'action en raison des valeurs communautaires qui sont les leurs, mais aussi de leur mode de financement éclaté (Carette, 2013). Au total, leur indépendance se reflète dans leur offre de service. Les types d'intervention sont donc parfois fort différents d'une association à l'autre (Couturier *et al.*, 2017). Ainsi, une ACEF proposera une rencontre de 90 minutes et laissera l'utilisateur faire toutes les démarches auprès de ses créanciers, tandis qu'une autre prendra complètement en charge le dossier d'endettement de la personne venue consulter et travaillera avec elle pendant plusieurs heures jusqu'à ce que toutes les négociations avec les créanciers soient terminées. Face à ces différences, des questions pourraient être soulevées quant à l'accessibilité, à la portée et à la qualité des consultations budgétaires offertes d'une association à l'autre. Le fait est qu'on a peu étudié les interventions budgétaires, et c'est ce que nous verrons maintenant.

1.5 Les recherches sur l'intervention budgétaire au Québec

Au début des années 1970, les associations de consommateurs affirmaient que « le recours au crédit est devenu nécessaire et indispensable à l'ensemble des consommateurs, qu'il est bénéfique et « rentable » pour une bonne partie des ménages » (Fédération des ACEF, 1972, p. 19). Elles avaient par contre déjà une préoccupation majeure : « il est tout aussi vrai de dire qu'à côté de ces familles pour qui le crédit est bénéfique, il en est une multitude d'autres pour qui le montant de crédit utilisé constitue un fardeau insupportable, une source de tracas continuels. » (Fédération des ACEF, 1972, p. 19)

Cet intérêt pour l'individu et le ménage endetté de la part des associations de consommateurs est partagé par quelques chercheurs, mais très peu abordent nommément l'intervention budgétaire, ou la façon dont s'articule la réponse aux différents besoins d'aide d'une personne endettée. Rainville (2007) a retracé l'histoire

de l'endettement des ménages québécois et Caron (1998) s'est penchée sur le rôle joué par les facteurs sociaux et culturels dans le surendettement. Duhaimé (2003) a mené une vaste enquête sur l'endettement et le surendettement. Il a modélisé le cycle du surendettement qui prend en compte non seulement les événements économiques, mais aussi les représentations qu'ont les personnes surendettées de leur situation personnelle et sociale, ce sur quoi nous reviendrons au prochain chapitre. Il a également travaillé à partir des histoires d'endettement de chaque personne de son échantillon, et a été en mesure de les classer selon quatre types d'endettés¹¹. Le CIBES a quant à lui étudié les effets du surendettement sur la santé (Rainville, 2006). Plus proche de l'intervention budgétaire comme telle, la recherche de Poirier (2005) portait sur l'impact des consultations budgétaires dans trois ACEF, et celle de Pérez-Roa (2014) comparait l'expérience d'endettement de jeunes du Québec et du Chili – elle a analysé le type d'intervention budgétaire dans ces deux cadres, mais ce n'était pas son sujet principal. Les études de Poirier et Pérez-Roa décrivent techniquement ce qui se passe habituellement en consultation budgétaire, par exemple, l'information qu'on y donne, le travail qui se fait autour du budget et l'évaluation des solutions possibles. Le CIBES (2006) a conçu une charte d'intervention qui va plus loin en décrivant la philosophie de travail de leurs intervenants. L'Union des consommateurs a travaillé entre 2009 et 2011 à un référentiel des compétences et à un plan-cadre de formation du conseiller budgétaire, mais ces documents ne sont pas publics. Rien n'a donc encore été officiellement publié sur les approches utilisées selon les circonstances ou sur la façon de répondre aux besoins des personnes endettées.

En 2005, Poirier soulignait d'ailleurs que l'intervention budgétaire avait jusqu'alors été peu évaluée et que ce qui avait été fait ne mesurait pas les effets à long terme de la consultation sur les aspects qualitatifs de la vie des gens (de la santé personnelle à

¹¹ Les quatre types, à qui il consacre une grande partie de son livre, sont les Vulnérables, les Malchanceux, les Parvenus et les Compulsifs.

l'efficacité au travail, par exemple). Il n'a pas non plus été question dans ces études de la situation des personnes âgées. Lorsqu'elle a constaté l'augmentation de demandes d'aide de la part de cette tranche de la population, l'ACEF de Lanaudière (Carette, 2013) a mené une grande recherche-action pour « identifier les difficultés spécifiques rencontrées par les personnes âgées dans la gestion de leurs finances et dans le domaine de la consommation et établir des liens plus étroits avec d'autres intervenants qui les côtoient de façon plus régulière afin de bonifier nos interventions mutuelles. » (p. 4) C'est suite à cette recherche qu'en 2014 l'Union des consommateurs et l'équipe du CDRV ont décidé d'entreprendre le projet *Émergence* avec l'objectif d'identifier les trajectoires d'endettement des personnes de 60 ans et plus, et de créer trois outils de sensibilisation et d'intervention. Le premier outil cherche à sensibiliser le grand public aux risques et aux conséquences de l'endettement, notamment lorsqu'on approche de la retraite. Le deuxième permet aux personnes de 55 ans et plus de faire une autodétection de situations menant potentiellement à l'endettement. Le troisième est un outil d'intervention destiné aux intervenants sociaux de divers milieux. Il reprend l'outil d'autodétection et vise la détection de problèmes financiers chez des personnes âgées, mais aussi la transmission d'informations aux intervenants sur les conséquences de l'endettement et sur les ressources disponibles¹². Ces outils ont comblé un besoin pressenti par les ACEF au début de la recherche et confirmé par les données empiriques : les intervenants qui ne sont pas des ACEF, des milieux financiers ou des syndicats ne sont pas nécessairement au courant de la facilité d'accès au crédit et de la présence d'un endettement problématique chez les personnes qu'ils accompagnent.

Aucune recherche n'a, jusqu'ici, porté spécifiquement sur les interventions budgétaires, encore moins celles vécues par des personnes âgées endettées. Ces

¹² Les outils sont disponibles sur le site toutbiencalculer.ca/mon-budget/budget-au-quotidien/pourquoi-faire-un-budget/mieux-comprendre-sa-situation-financiere/50-ans-et-plus-test-eclair-sur-votre-sante-financiere.

interventions doivent, inévitablement, tenir compte de certaines caractéristiques propres à cette tranche de la population.

1.6 L'intervention budgétaire auprès de personnes âgées endettées

S'il y a autant de vieillissements qu'il y a d'individus (Grenier et Brotman, 2010), plusieurs éléments sont communs à la majorité des Québécois face aux années qui passent : la perte de capacités physiques – « Le vieillissement met en lumière, entre autres, ces processus physiologiques qui nous rappellent notre impuissance et l'ignorance de la science quant aux complexités du corps humain... » (Charpentier et Billette, 2010, p. 59) – les deuils (Grenier, 2011) et les revenus qui deviennent de plus en plus prévisibles (Couturier, 2011). Quelques avenues s'offrent aux Québécois entre 60 et 70 ans quant au début du versement de leurs prestations de la Régie des rentes du Québec (RRQ) ou du retrait de fonds d'un Régime enregistré d'épargne retraite (REER). Mais le portrait des revenus se précise à partir de 65 ans avec les prestations du gouvernement fédéral (Pension de la Sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti pour ceux qui y ont droit), et il devient beaucoup plus stable à 70 ans, âge limite pour demander le versement des rentes de la RRQ, et à 71 ans lorsqu'on doit obligatoirement commencer à retirer l'argent des REER. On connaît aussi, à cet âge-là, les revenus provenant des régimes complémentaires de retraite – en 2012, 42,5 % des Québécois en avaient un (Bernier et Fortin, 2015). Bien que des revenus puissent encore provenir du travail, du fait d'être propriétaire, de placements enregistrés comme le Compte d'épargne libre d'impôt (CELI), à partir de 71 ans, les rentrées d'argent deviennent, pour la grande majorité des personnes, beaucoup plus prévisibles pour les années à venir.

L'intervention budgétaire auprès de personnes âgées connaît donc certaines particularités dont il faut tenir compte. La quête de revenus supplémentaires devient

de moins en moins facile, de nouvelles dépenses apparaissent (de l'aide ponctuelle pour certaines tâches ménagères à l'hébergement d'un conjoint en centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD) en passant par des soins de santé non couverts). Des décisions majeures pour faire face à différents coûts de la vie et aux dettes peuvent provoquer de grands deuils (par exemple avoir à vendre son automobile ou sa maison). Notons aussi que l'isolement et la solitude de personnes vieillissantes (Charpentier *et al.*, 2010) peuvent s'aggraver lorsque l'endettement s'accroît, parce qu'elles voudront cacher leur situation à leur réseau social ou qu'elles ne seront plus en mesure de participer à diverses activités. De plus, les cas d'abus financiers ne sont pas rares et l'endettement peut résulter de relations plus ou moins malsaines entre les personnes âgées et leurs proches (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010).

Dans sa recherche sur les consultations budgétaires, Poirier (2005) rapporte que selon des intervenants, l'impact de l'intervention est très mince dans trois cas : les ménages à très faibles revenus, ceux qui viennent de subir une perte d'emploi imprévue ou ceux qui ont des dettes étudiantes très importantes. Ces cas sont qualifiés de « cul-de-sac » par les intervenants rencontrés parce que les personnes endettées ont trop peu de marge de manœuvre et, toujours selon Poirier (2005), l'intervention budgétaire n'est alors qu'une occasion d'information sur les droits et les obligations du débiteur. Ni Poirier ni les intervenants rencontrés pour sa recherche n'ont parlé des personnes âgées. Pourtant, parce qu'elles ont souvent de faibles revenus¹³, et à cause de conditions inhérentes au vieillissement mentionnées précédemment, on peut supposer qu'elles entrent dans cette catégorie des endettés qui ont peu d'options pour faire face à leurs difficultés financières.

¹³ En 2010, 50 % des Québécois de plus de 75 ans avaient un revenu de 19 500 \$ ou moins (Institut de la statistique du Québec, 2013).

Il apparaît essentiel de faire en sorte que l'intervention budgétaire auprès des personnes âgées se fasse dans l'esprit du travail social et qu'elle vise à « favoriser et renforcer le pouvoir d'agir des personnes [...] dans l'exercice de leurs droits, l'accomplissement de leurs rôles sociaux, leurs relations interpersonnelles, leur participation citoyenne en relation avec le développement social. » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, s.d.) La personne âgée doit pouvoir être accompagnée afin de trouver une solution pour réduire ou éliminer son endettement, malgré les contraintes décrites plus haut. Poser notre regard sur les interventions budgétaires vécues par des personnes âgées et offertes par des intervenants permettra peut-être d'identifier celles qui sont particulièrement porteuses d'espoir et de changements.

1.7 Conclusion de la problématique

En 1972, la Fédération des ACEF du Québec écrivait « que conclure d'autre, sinon que le crédit rend les pauvres plus pauvres. Les problèmes posés par l'endettement deviennent de plus en plus pressants. Il faut agir et de façon énergique. » (p. 147) En 40 ans, le phénomène de l'endettement des ménages n'a fait que prendre de l'expansion. Et à voir la popularité de l'utilisation du crédit encore aujourd'hui, on peut présumer que les conseillers budgétaires seront encore sollicités dans les années à venir pour aider les personnes endettées à trouver des solutions à leur situation. Soulignons aussi que le Québec vivra au cours des prochaines décennies un accroissement de la proportion de citoyens âgés de plus de 60 ans qui, si la tendance se maintient, vivront aussi de l'endettement. Les recherches de Lanaudière (Carette, 2013) et celle de l'Union des consommateurs et de l'Université de Sherbrooke démontrent qu'il y a une réelle préoccupation au sein des ACEF pour la prévention de l'endettement chez les personnes âgées et la mise en place d'outils à l'intention de divers intervenants pour aider celles qui sont endettées.

En 2003, Duhaime écrivait que « les surendettés n'existent en fait que pour les associations d'économie familiale » (p. 325). Dix ans plus tard, force est de constater qu'il y a encore peu d'écrits sur ce que vivent les personnes endettées. Il existe aussi très peu de recherches faites par des étudiantes et étudiants en travail social sur le budget et l'endettement des ménages – les seules recensées sont celles de Rainville (2006 et 2007) et de Pérez-Roa (2014). Les autres chercheurs cités, Caron (1998), Duhaime (2003) et Poirier (2005), sont des sociologues de formation. Et pourtant, les questions économiques sont présentes dans la plupart des situations où la travailleuse sociale est appelée à intervenir. Dès qu'il est question de pauvreté, de séparation, d'état de santé, de perte d'autonomie, d'accès à un logement social, d'immigration, etc., les revenus et les dépenses du ménage risquent d'être abordés. Et parce que les personnes aux prises avec un endettement problématique ou un surendettement risquent d'avoir recours aux services sociaux, il est pertinent que le travail social s'intéresse aux moyens d'aider les personnes endettées.

1.8 Question et objectifs de recherche

Le présent mémoire se propose donc de répondre à la question suivante : *quelles sont les interventions budgétaires souhaitées, demandées et vécues par les personnes âgées et celles qui ont été envisagées ou offertes par les intervenants ?* Les objectifs de recherche pour répondre à cette question seront les suivants :

- Décrire les interventions budgétaires vécues par les personnes âgées et identifier celles qu'elles auraient souhaité avoir.
- Décrire les interventions faites par les intervenants rencontrés et ce qui pourrait être fait pour les améliorer.
- Caractériser l'écart éventuel entre les deux points de vue.
- Formuler, à partir de ce constat, des recommandations afin d'augmenter l'adéquation de la réponse des intervenants aux besoins en matière d'intervention budgétaire pour les personnes âgées endettées.
- Explorer l'applicabilité du cycle du surendettement de Duhaime (2003) aux personnes âgées endettées.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Le cadre théorique de ce projet de mémoire permet de présenter les assises à partir desquelles seront traités la question et les objectifs de recherche. Selon Maxwell (1999), « la théorie est une prise de position sur ce qui se passe à propos des phénomènes que vous voulez comprendre » (p. 55). Ce positionnement est d'autant plus nécessaire que les composantes du sujet à l'étude, c'est-à-dire l'utilisation du crédit menant à l'endettement, l'intervention budgétaire et les personnes âgées endettées ou surendettées peuvent être appréhendées à travers une multitude de théories. Ce cadre théorique sera constitué du paradigme du travail social de Bilodeau (2005) et du cycle du surendettement de Duhaime (2003). Ils seront décrits, et la pertinence de leur utilisation sera justifiée. Quelques concepts seront ensuite définis afin de les situer dans ce mémoire.

2.1 Le paradigme du travail social

La normalisation du crédit est une construction sociale qui, inévitablement, influence les notions de besoin et de désir qui naissent et s'expriment à l'intérieur de conventions sociales. Le présent cadre théorique a donc un ancrage constructiviste qui requiert de s'intéresser au sens du phénomène à l'étude, et donc de porter le regard au-delà des seules données chiffrées. C'est pour cette raison que l'étude d'interventions budgétaires doit prendre en compte le sens individuel et le contexte dans lequel se vit l'utilisation du crédit et l'endettement.

La perspective choisie pour l'étude des interventions budgétaires s'inscrit dans le courant de pensée du « paradigme du travail social » de Bilodeau (2005) pour qui « l'objet d'attention et d'intervention – le matériau sur lequel les travailleurs sociaux travaillent –, c'est la personne-en-situation, la personne dans ses transactions avec son environnement » (p. 57). Son postulat est que les interventions budgétaires prennent plusieurs formes, qu'elles ont lieu avec la famille, entre amis ou avec des professionnels. Elles conduisent toutes à un moment de réflexion sur une situation financière plus ou moins préoccupante.

Le terme intervention budgétaire a été préféré à celui de consultation budgétaire dans ce cadre théorique – qui est pourtant ce que font les intervenants à l'origine de la recherche *Émergence*. Cette appellation permet de prendre en compte l'ensemble des dimensions psychosociales de cette relation d'aide, et d'étendre l'étude des interventions aux échanges, aux conseils ou aux actions entreprises au sujet du budget et de l'endettement par divers intervenants qui ne sont pas des ACEF.

Dans le paradigme du travail social de Bilodeau (2005), la personne se trouve tout au centre, elle évolue dans ses « conditions objectives de vie » (COV), à travers ses « logiques endogènes » et est portée par son histoire, sa réalité actuelle et ses aspirations. Les COV sont constituées d'éléments concrets comme les conditions personnelles, développementales, sociales, d'habitation, de travail et économiques; ces conditions « peuvent être observées, perçues, appréciées tant par la personne elle-même que par des acteurs extérieurs » (Bilodeau, 2005, p. 67). Les logiques endogènes réfèrent à « la définition de la réalité qu'en donne la personne qui vit cette réalité... [elles] correspondent aux façons de penser, de sentir et d'agir d'une personne. » (*Ibid.*, p. 69) Notons que la personne qui consulte n'est pas considérée comme un sujet contraint seulement par ses conditions de vie et ses propres logiques, au contraire. Dans ce paradigme, « les personnes tout comme leurs environnements

sont des transacteurs parce qu'ils sont tous les deux dans des positions à la fois d'être influencés et d'influencer » (Guntern, 1986, cité dans Bilodeau, 2005, p. 58). C'est donc l'ensemble des acteurs et des éléments environnementaux qui entourent la personne qui devront être pris en considération dans le processus d'intervention sociale. Ils seront sollicités par l'intervenante, la travailleuse sociale ou l'intervenante budgétaire, qui proposera d'explorer ou d'entretenir des interférences – « actions posées par le travailleur social dans le but d'exercer une influence dans les rapports personne-environnement » (*Ibid.*, p. 59) – et des connexions – « actions professionnelles ayant pour but de resserrer les liens entre les personnes et leurs environnements. » (*Ibid.*, p. 59-60)

Bilodeau identifie cinq grands ensembles d'éléments qui constituent le paradigme. Ces ensembles se trouvent à divers degrés de proximité de la personne, mais ont tous une quelconque influence sur sa vie. Lorsqu'un usager fait une demande d'aide, ses interactions se feront avec la *travailleuse sociale*, qui est à la fois la personne déléguée par l'établissement, mais aussi un individu qui a ses propres qualités et son histoire. Il sera inévitablement aussi en relation avec l'*établissement* lui-même et ses règles de fonctionnement. L'usager, ou le *système-client* comme le nomme Bilodeau à cause de la prise en compte de ses COV et de ses logiques, se retrouve alors au cœur d'une *intervention sociale* qui se déroule dans son *environnement*. Dans ce paradigme, « l'intervention sociale est une entreprise de recherche de solutions sur mesure [...] une œuvre coproduite [...] une interposition [...] la gestion du processus de résolution de problème [...] une démarche à caractère scientifique » (Bilodeau, 2005, p. 63-65). L'environnement, quant à lui, comprend les environnements physique, social, le micro-système (réseaux primaires), le méso-système (réseaux secondaires) et l'exo-système (systèmes politiques).

À ces éléments, j'ajouterais que la notion de temporalité, et donc de trajectoire, est à considérer. Ainsi, le moment dans la trajectoire de vie où s'exprime le besoin influence le type d'intervention qui s'ensuivra.¹⁴

Cette conception de l'intervention implique inévitablement une reconnaissance du fait que le besoin exprimé par la personne âgée endettée se développe au fil du temps, selon les convictions de l'usager et ses expériences de vie, et que celles-ci sont constamment influencées par son environnement. Il apparaît par ailleurs important de citer ici Duhaime (2003), qui croit « fermement qu'en dépit d'une vaste portion de déterminations extérieures, les individus conservent une petite zone de libre arbitre; elle ferait parfois une grande différence » (p. 134). De Gaulejac (2009) aborde aussi ce sujet en ces termes :

L'homme ne peut être considéré seulement comme un agent en proie aux déterminations sociales, comme un acteur plus ou moins stratégique, comme un individu réagissant à des interactions permanentes. Il est capable d'intervenir sur ce qui le détermine. Il contribue à la production d'une société dont il est par ailleurs le produit. (p. 13)

L'individu résulterait donc à la fois d'un « processus de fabrication sociale » et de « son développement psychique ». (De Gaulejac, 2009, p. 10)

Si l'environnement social de l'individu a une influence considérable sur ses comportements, on doit garder en tête qu'il ne peut pas toujours tout expliquer; on peut supposer que les COV et les logiques endogènes des usagers y ont un rôle à jouer.

¹⁴ Plusieurs auteurs ont introduit la notion de « temporalité ». Ausloos (1986) l'a fait avec l'approche systémique et Bronfenbrenner (1986) avec son modèle écologique du développement humain.

Grâce à ce paradigme du travail social, les données recueillies ont été analysées de manière multidimensionnelle, sensible aux considérations personnelles, mais aussi aux aspects relationnels, temporels et contextuels.

2.2 Le cycle du surendettement

Le modèle du cycle du surendettement de Duhaime (2001 et 2003) a été conçu à partir d'une recherche qu'il a menée auprès de 49 ménages surendettés (61 participants en tout). Ce cycle a été validé dans la recherche de Poirier (2005) et est cité et utilisé dans plusieurs écrits (Caron, 1998; Rainville, 2007; Union des consommateurs, 2009; Pérez-Roa, 2014). Il est constitué de trois composantes divisées en sept phases : les périodes d'accumulation (phases 1. d'initiation, 2. d'accélération, 3. critique), le point de rupture (4^e phase) et les périodes de rémission (phases 5. critique, 6. de rétablissement, 7. de renforcement). Illustrées à l'aide d'un « V » (figure 2.2.1), les trois premières phases suivent une trajectoire descendante et se dirigent vers un point de rupture. Les trois phases suivantes partent de ce point de rupture et sont ascendantes. Le point de rupture ainsi situé en bas du cycle illustre la gravité du problème financier et la profondeur de la détresse de ceux qui sont rendus à cette étape dans leur vie. On trouve à l'intérieur du « V » les situations et événements économiques en lien avec chacune des phases, tandis que l'extérieur du V présente les représentations qu'ont les surendettés de leur situation. Duhaime (2003) parle des chaînes des événements et des représentations. C'est en cela que réside le grand intérêt de ce modèle, parce qu'il prend en compte non seulement la réalité économique en lien avec l'utilisation du crédit, mais aussi ce que ressentent les personnes surendettées.

La situation financière et personnelle du surendetté s'aggrave à mesure qu'il passe de la 1^{re} phase à la 4^e, et elle s'améliore en passant de la 4^e à la 7^e phase. Par ailleurs,

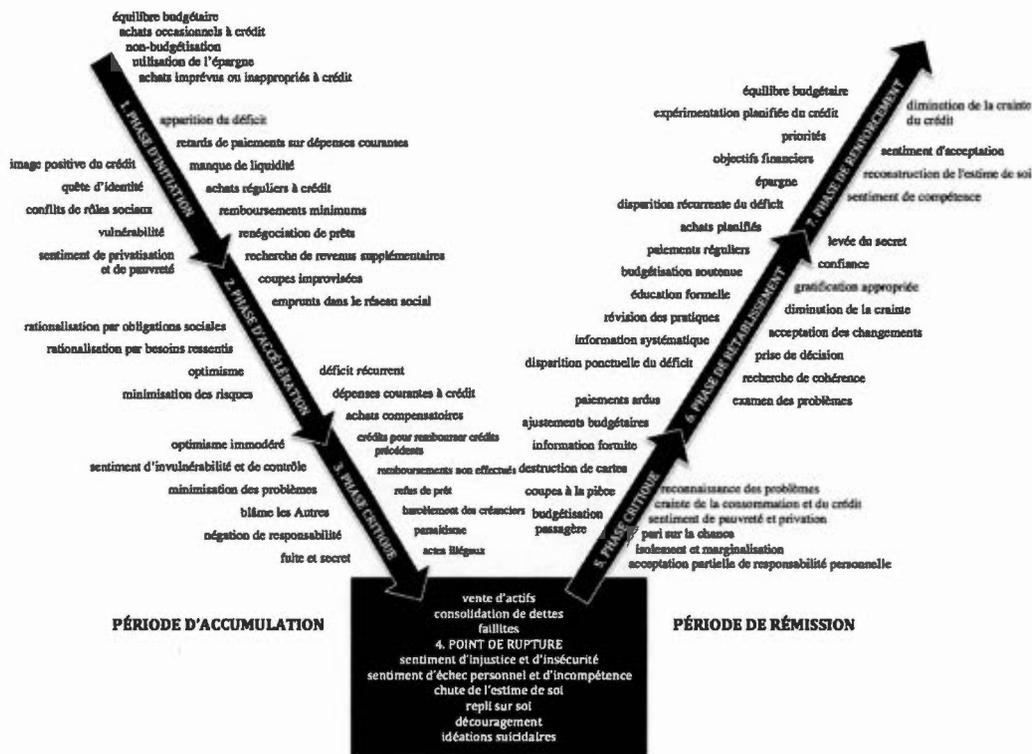
Duhaime (2003) insiste sur le fait que les individus vivront ces phases différemment les uns des autres, passant par exemple de la 2^e à la 1^{re} pour se retrouver ensuite rapidement plongé tout près du point de rupture, ou se croyant en phase de rétablissement, mais retombant subitement de nouveau en situation d'insolvabilité.

Dans ce modèle, « aucune phase n'est un passage obligatoire [...] aucune période même n'est un passage obligatoire [...] le surendetté peut accomplir un nombre illimité de phases et, par conséquent, un nombre illimité de cycles dans le modèle. » (Duhaime, 2003, p. 162) Ce qui est par contre certain, c'est que toute personne qui a vécu ou qui vit du surendettement est passée par une de ces phases, dont la 1^{re} où l'endettement n'était pas problématique (l'expression « équilibre budgétaire » y est justement associée). Entrer dans ce cycle peut se faire graduellement sur plusieurs années, avec de petites dettes tout d'abord bien contrôlées, ou suite à un « facteur précipitant » (Couturier *et al.*, 2017, p. 85), c'est-à-dire un événement qui vient considérablement nuire à l'équilibre du budget. Il est possible de ne jamais sortir du cycle, d'y survivre difficilement, ou d'en sortir plus ou moins rapidement lorsque des ressources sont disponibles et que des choix peuvent être faits.

Les représentations qu'ont les personnes de leur situation sont importantes dans les parcours d'endettement et de surendettement, parce que l'endetté « réinvente l'histoire de son rapport au monde, intégrant les données nouvelles aux héritages qu'il transporte; cette histoire lui permet d'interpréter les faits événementiels et de les accepter, tentant de préserver, d'une fois à l'autre, l'essentiel de sa cohérence » (Duhaime, 2003, p. 164). On comprendra que dans un tel contexte, l'intervention doit prendre en compte les données économiques, mais doit aussi s'adapter au sens, au système de représentations que développe l'individu au cours de sa trajectoire psychosociale et d'endettement.

L'âge moyen des participants à la recherche de Duhaime (2003) est de 37,1 ans. On constate à travers les récits que les personnes interrogées avaient encore des enfants à leur charge, ou étaient sur le marché du travail et que leurs ennuis financiers n'étaient pas spécifiquement liés à leur retraite ou à leur avancée en âge.

Figure 2.2.1 : Cycle du surendettement



Source : Duhaime, 2003, p. 136.

Dans le cadre de ce mémoire, l'échantillon est composé de personnes de 59 à 87 ans. On peut penser que le cycle du surendettement se déploie différemment selon qu'il survient au début de l'âge adulte ou à 65 ans, notamment à cause de la normalisation de l'utilisation du crédit. Le cycle de vie de Modigliani (1986) est un exemple de modèle théorique qui est altéré par les nouvelles pratiques de consommation évoquées précédemment, parce que les ressources financières peuvent provenir du crédit, et que ce même crédit se transforme en une dépense récurrente. Selon ce modèle, un jeune ménage va s'endetter pour acquérir des biens durables, et les revenus d'emploi plus stables (et peut-être plus importants) vont permettre le remboursement des dettes au fil des années, pour une arrivée à la retraite sans dettes et avec de l'épargne pour pallier à la baisse de revenu. De plus, les dépenses courantes viendront à diminuer, entre autres avec le départ des enfants de la maison. Il deviendra ainsi possible de contribuer de façon plus substantielle à l'épargne en vue de la retraite, et de se constituer un fond en prévision d'une éventuelle baisse d'autonomie.

Le cycle du surendettement présente donc une synthèse de ce qui est habituellement vécu par des personnes aux prises avec de graves problèmes financiers. Mais c'est dans la combinaison de l'aspect cyclique du modèle, des faits économiques observables et des représentations qu'ont les personnes de leur situation, qu'il devient un outil théorique particulièrement intéressant dans le cadre de ce mémoire. Le cycle sera utilisé pour explorer en quoi il est applicable aux personnes âgées et si certaines caractéristiques en lien avec le vieillissement – prévisibilité des revenus, baisse probable des capacités physiques, augmentation des coûts de santé, etc. – contraignent le passage d'une phase à l'autre, créent une forme de sable dans l'engrenage du cycle et induisent la nécessité d'adapter l'intervention budgétaire. Par exemple, un point de rupture caractérisé par une faillite n'a pas les mêmes implications à 40 ans qu'à 70 ans, alors que les perspectives face à la vie sont bien

différentes. L'utilisation de ce cycle au regard des parcours de personnes âgées endettées devient d'autant plus intéressante qu'elle permettra de faire ressortir les forces requises pour passer d'une phase difficile à une meilleure phase pour ce groupe de personne. Cette connaissance peut ensuite être réinvestie dans l'intervention budgétaire.

2.3 Définition de concepts

Il est important de définir certains concepts pour établir le sens à partir duquel ils sont employés dans ce mémoire. Une *dette* réfère techniquement parlant à « ce qu'une personne doit à une autre » (Rey et Rey-Debove, 1992, p. 526), mais c'est le point de vue sociologique de ce concept qui sera utilisé ici. Une dette est une relation sociale entre un débiteur et un créancier liés par des consensus sociaux qui balisent l'octroi du prêt et les conditions de remboursement. Cette notion de relation fondée sur l'emprunt et le prêt vient avec une part d'avantages pour certains débiteurs, mais c'est surtout, comme on l'a vu précédemment, un jeu de pouvoir habituellement plus profitable pour celui qui prête que pour celui qui emprunte. L'ensemble des dettes d'un individu, du prêt hypothécaire aux montants dus sur des cartes de crédit, en passant par la dette d'étude ou le prêt d'un parent, constitue son endettement.

Le surendettement est considéré ici comme un état d'endettement dans lequel se trouve un débiteur caractérisé par un niveau pathologique sur les plans budgétaires (par exemple, incapacité de rembourser le capital), mais aussi bio-psycho-social. Les surendettés sont dans l'incapacité de faire face à leurs paiements de dettes, et n'ont plus accès (ou alors très difficilement) à du crédit supplémentaire (ou à une réorganisation du crédit pour en faciliter le remboursement). Ces caractéristiques communes aux surendettés se retrouvent dans la définition que Duhaime (1997) donne du surendettement et dans celle de *debt overhang* :

Le surendettement est ici considéré dans ses manifestations comme une situation d'endettement, comprenant toutes les dettes à la consommation et des dettes hypothécaires, telle que le sujet éprouve des difficultés à rencontrer ses obligations financières et, à un moment ou l'autre, fait défaut de les rencontrer. Typiquement, le surendetté est donc celui qui se voit obligé de ne payer que des portions de ses charges ou de ses dettes parce qu'il ne peut les payer entièrement. (p. 9)

A debt burden that is so large that an entity cannot take on additional debt to finance future projects, even those that are profitable enough to enable it to reduce its indebtedness over time. (Investopedia, 2017)

Une définition de Khayat (1999) proche de celle de Duhaime ajoute la notion de « procédures d'exécution » (p. 7) qui a son importance. Face à des procédures entamées par les créanciers, la relation sociale prend une tournure différente de celle vécue jusque-là, parce que le rapport de pouvoir du créancier sur le débiteur s'exerce dans la vie réelle du débiteur. Si tous les surendettés n'ont pas reçu la menace de la visite d'un huissier, ils ont à tout le moins en commun d'avoir reçu des lettres et des appels insistants de créanciers. L'urgence d'agir apparaît souvent lorsque la personne surendettée n'en peut plus de vivre avec ces procédures qui menacent – à tort ou à raison – de devenir effectives à tout moment.

Les aspects *taux d'endettement* et *habitudes de remboursement* sont aussi des éléments à prendre en compte dans cette définition du surendettement parce qu'ils sont à la base de la relation que le débiteur entretient avec ses créanciers, tant économiquement que socialement. Cette relation se norme surtout sur des calculs statistiques et des données économiques, laissant ainsi de côté toute possibilité de penser plus « humainement » l'attribution de prêts en fonction de considérations psychosociales propres à l'individu – nous sommes donc dans une logique capitaliste pure et dure¹⁵. Si le prêt est accordé malgré un dossier de crédit peu

¹⁵ Notons par ailleurs que les Fonds d'entraide Desjardins, gérés par les ACEF, octroient des petits prêts sans intérêts à des personnes à très faible revenu qui font face à une dépense urgente et non

reluisant, ce sont « les attaches¹⁶ des clients [qui] sont mises en chiffre et “objectivées”. » (Lazarus, 2009, p. 19) On ne sort donc pas du calcul de risque et, parce que des éléments sociaux de la vie du débiteur interviennent, et que le créancier mise sur la confiance qu’il a de se voir rembourser le prêt, cette relation sociale fait entrer dans l’octroi du prêt un aspect moral qui « recèle une potentielle violence sociale dans la mise au jour des failles des clients » (Lazarus, 2009, p. 38). Cette potentielle violence est d’autant plus grande que le cadre législatif qui pourrait rééquilibrer les pouvoirs est pour le moins faible (par exemple : un taux d’intérêt à 59,9% annuellement est légal, le taux dit usuraire étant fixé à 60%). L’endettement a été encouragé, valorisé et approuvé par les créanciers, mais lorsque la situation de surendettement trouve son apogée et ne permet plus un remboursement minimum, la relation du débiteur avec ceux qui l’ont financé change du tout au tout. L’esprit de collaboration et de compréhension du début, basé, rappelons-le, sur les chiffres du dossier de crédit et une confiance quantifiée, fera place aux procédures de recouvrement menées par des entités créées à cette fin.

Notons que l’état de surendettement peut s’étirer sur une longue période et, comme on l’a vu avec Duhaime (2003), il comporte des phases d’amélioration et de dégradation du budget. Ce n’est donc pas le moment où survient une incapacité à payer, une lettre d’huissier ou le constat du taux d’endettement qui déclenche le besoin d’intervention du débiteur, c’est plutôt son malaise face à sa situation budgétaire et son désir d’améliorer son confort psychologique qui vont l’amener à consulter. Les représentations de Duhaime sont ici fort importantes. Hovasse-Prelay (2006) tient des propos similaires par rapport aux revenus des personnes âgées :

récurrente. Ces fonds fonctionnent avec ces principes différents de ceux généralement en place dans les institutions financières. Ils aident des personnes qui ne seraient pas admissibles à un prêt ou pour qui le coût des intérêts serait un facteur qui mettrait en danger le fragile équilibre de leurs finances.

¹⁶ Les « attaches », selon Lazarus (2009), sont les éléments du réseau du client : « la vie personnelle et familiale, la vie professionnelle, mais aussi les désirs, les projets, la socialisation familiale à l’argent, les espoirs d’héritage ou le milieu dans lequel on évolue... » (p. 19)

La perception de la valeur de ces revenus est très variable d'un individu à l'autre et indépendante de leur valeur absolue. Ce sont plus les besoins ressentis qui déterminent le sentiment d'avoir ou de ne pas avoir suffisamment d'argent que la somme inscrite sur le relevé de pension mensuel ou trimestriel. (p. 150)

Le surendettement n'est donc pas un concept précis, définissable par un taux, par le moment de l'arrivée d'une menace d'un créancier ou par le constat de malaises physiques liés à l'endettement. C'est un ensemble d'éléments de natures technique et sociale qui mènent à une situation vécue comme très problématique, et qui se situe tout juste avant l'insolvabilité (étape où il n'existe plus aucune possibilité de rembourser les dettes). C'est pour cette raison que l'expression *intervention budgétaire* est employée ici dans le sens d'une action structurée de la part d'un proche, d'un intervenant ou découlant d'une initiative personnelle qui a, ou aura, une influence sur les représentations du débiteur (par exemple son rapport à l'argent), sur les comportements de consommation ou qui induira un changement dans le budget. L'intervention budgétaire peut donc se faire à la fois sur des petits gestes du quotidien comme sur des questions impliquant de gros placements. Cette définition est plus large que celle de l'intervention sociale de Bilodeau (2005) qui situe cette dernière dans une perspective de relation d'aide professionnelle (voir à la page 34). La *consultation budgétaire*, une forme d'intervention budgétaire, se pratique surtout par des associations de consommateurs et auprès de rares consultants privés.

2.4 Conclusion du cadre théorique

Les participants à l'étude, en raison de leur âge, ont été des témoins de la transformation de notre rapport au crédit, passant d'une époque où il n'était pas aussi facile d'accès et avait moins bonne presse, à celle d'aujourd'hui où il s'est normalisé. De nombreuses personnes âgées sont maintenant endettées et certaines d'entre elles consultent pour améliorer leur situation financière. Placer le paradigme du travail

social de Bilodeau (2005) au cœur de ce cadre théorique favorise l'étude d'un plus grand éventail d'interventions budgétaires, parce qu'on prend en compte l'individu et ses relations avec ses différents environnements. La normalisation de l'utilisation du crédit prouve que ces environnements peuvent en soi être des déterminants de l'endettement sur lesquels des interventions peuvent être entreprises. Cependant, ce mémoire s'attarde avant tout à l'intervention individuelle auprès des personnes âgées endettées. Le cycle de surendettement de Duhaime (2003) permet de réfléchir justement à ce que ces dernières vivent personnellement, et il fait ressortir des éléments à prendre en compte dans l'intervention auprès d'elles afin d'augmenter l'adéquation de la réponse des intervenants à leurs besoins.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

La méthodologie de recherche du projet *Émergence* sera tout d'abord présentée puisque ce mémoire fait une analyse secondaire des données qui y ont été collectées. La méthodologie de recherche spécifique au mémoire sera décrite ensuite.

3.1 Recherche *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir*

3.1.1 Résumé de la recherche

Depuis quelques années, les ACEF constatent une augmentation des demandes provenant de personnes âgées ayant des problèmes d'endettement (Carette, 2013). Suite à une étude exploratoire menée par l'ACEF de Lanaudière ayant pour but d'identifier les difficultés des personnes âgées en ce qui a trait à leurs finances personnelles (Carette, 2013), l'Union des consommateurs et une équipe de chercheurs du CDRV de l'Université de Sherbrooke ont estimé qu'il était nécessaire de comprendre les trajectoires d'endettement de personnes âgées de 60 ans et plus, et de créer des outils de littératie en matière de finances personnelles afin de sensibiliser ces personnes et divers intervenants à la prévention de l'endettement. La recherche *Émergence* s'est déroulée de 2014 à 2017. Six ACEF¹⁷ membres de l'Union des consommateurs y ont participé.

¹⁷ Les ACEF qui ont participé au projet sont : ACEF de l'Est de Montréal, ACEF Estrie, ACEF Grand-Portage, ACEF Lanaudière, ACEF Montérégie-Est et ACEF Rive-Sud de Québec.

3.1.2 Méthodologie de la recherche

Les six ACEF devaient recruter sur leur territoire, à partir de leur réseau et de celui de leurs conseillers budgétaires, quatre couples de personnes âgées, deux hommes vivant seuls et deux femmes vivant seules (n=48) et cinq intervenants sociaux ou provenant du monde des finances personnelles (n=30). Le nombre final d'entrevues a été de 71 (17 couples, 10 hommes et 15 femmes vivant seuls, 19 intervenants sociaux et 10 intervenants du monde des finances personnelles). Pour qu'une entrevue soit considérée comme celle d'un couple, les personnes devaient vivre ensemble, ou affirmer vivre avec quelqu'un et partager avec cette personne les revenus et les dépenses. Les entrevues ont eu lieu entre mai 2015 et mars 2016.

Les personnes âgées participantes ont en commun d'avoir eu, à un moment donné dans leur vie, des questions ou des problèmes par rapport à leur budget, leur endettement ou leur surendettement, d'avoir assisté à un atelier ou consulté une ACEF pour obtenir de l'aide. La majorité de ces participants ont aussi eu recours à de l'aide du secteur financier ou d'autres intervenants sociaux. Ils connaissent donc déjà les solutions possibles et les services qu'ils peuvent recevoir des institutions financières, des syndicats de faillite et des ACEF. Ils ont été sensibilisés à l'importance de faire un budget et mis au courant des diverses solutions possibles à l'endettement. Cette précision est importante parce que les participants ont eu l'occasion de réfléchir aux démarches qu'ils pouvaient entreprendre et avaient donc un certain recul face à leurs besoins en matière d'intervention budgétaire. Il en est de même par rapport aux décisions qu'ils ont prises ou à prendre. Le tableau 3.1 présente les caractéristiques sociodémographiques des personnes âgées rencontrées.

Tableau 3.1 : Caractéristiques sociodémographiques des personnes âgées

	Femmes vivant seules	Hommes vivant seuls	Couples
Nombre de participants	15	10	17
Âge des participants	De 59 à 87 ans		
Tranche d'âge la plus représentée	De 65 à 74 ans La même pour les 3 groupes		
Revenus	40 % (n=10) des femmes et des hommes vivant seuls gagnent 17 000 \$ ou moins par année 28 % (n=7) des femmes et des hommes vivant seuls gagnent entre 17 000 \$ et 25 000 \$ par année		76 % des couples gagnent moins de 25 000 \$ par année.

Les intervenants recrutés ne devaient pas nécessairement travailler exclusivement avec des personnes âgées ni avoir à traiter avec ces dernières de questions d'ordre budgétaire ou d'endettement. Les professions et lieux de travail de ces intervenants sont décrits dans le tableau 3.2.

Les entrevues

C'est à partir d'une revue des écrits scientifiques portant entre autres sur les personnes âgées, sur le passage à la retraite et sur l'endettement des gens de plus de 60 ans qu'ont été conçus les guides d'entretien (annexe I). Des données quantitatives ont aussi été récoltées auprès des participants à l'aide d'un formulaire sociodémographique (annexe II), mais la recherche est de nature qualitative, se centre sur le sujet et prend en compte la subjectivité du chercheur (Anadón, 2006).

Tableau 3.2 : Profession et lieu de travail des intervenantes et des intervenants

	Nombre d'intervenants rencontrés	Lieu de travail
Planificateurs financiers	2	Indépendant (1) Institution financière (1)
Personnel d'une institution financière	3	Institution financière (3)
Intervenantes sociales du réseau public de la santé et des services sociaux	4	CSSS – communautaire (2) CSSS – soutien à domicile (1) CSSS – personnes âgées (1)
Syndics de faillite	5	Bureau de syndic (5)
Conseillères et conseillers budgétaires	6	ACEF ou service budgétaire (6)
Intervenants communautaires	9	Organisme de défense de droits (1) Organisme pour des aidants (1) En HLM (1) Organisme de loisirs pour âgés (1) Carrefour d'information pour âgés (3) Organisme pour le soutien en logement social (1) Organisme d'aide pour les âgés (1)

Les entrevues d'une durée de 60 à 90 minutes ont été semi-dirigées. Elles étaient encadrées par un certain nombre de questions précises, mais conçues de façon à ce que le participant réponde de façon ouverte et sensible à sa propre expérience. Cette méthode d'entrevue est adéquate pour les recherches portant sur « l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés [...] l'analyse d'un problème précis [...] la reconstitution d'un processus

d'action, d'expériences ou d'événements du passé et les trajectoires de vie dans leurs dimensions sociales et individuelles » (Van Campenhoudt et Quivy, 2011, p. 172), ce que voulait faire cette étude. Les questions n'ont pas été posées dans un ordre précis et les participants ont été invités à raconter leur histoire tout en étant tout de même guidés par l'intervieweur, qui avait pour tâche de « recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible » (Van Campenhoudt et Quivy, 2011, p. 171). La majorité des entrevues se sont déroulées dans les lieux de travail des intervenants et chez les personnes âgées. Quelques entrevues se sont tenues par téléphone ou dans un espace public. Tous les participants ont signé le formulaire de consentement (annexe III) et ont accepté de se faire enregistrer, sauf un, dont les réponses ont tout de même été consignées.

3.1.3 Assistante de recherche

Je me suis jointe à l'équipe de recherche en juin 2015. La revue des écrits scientifiques, la conception des questionnaires et une première version de l'arbre de codage en vue d'une analyse thématique ont eu lieu avant mon arrivée. Ayant été affectée à la codification des entrevues, j'ai travaillé avec l'équipe à l'élaboration de l'arbre de codage final. J'ai participé au recrutement, fait deux entrevues et transcrit près de la moitié des entretiens. L'analyse thématique des données m'a été confiée, ainsi que la rédaction de cette partie du rapport final. J'ai également participé à l'analyse des trajectoires d'endettement, et fait partie du sous-comité composé de membres de l'équipe de recherche du CDRV et de l'Union des consommateurs qui était chargé de co-construire les trois outils d'intervention préventive qui ont été présentés précédemment. J'ai animé les quatre groupes de discussion effectués afin

de valider les outils auprès de personnes âgées et d'intervenants qui représentaient des utilisateurs potentiels.

3.2 Méthodologie spécifique au mémoire

3.2.1 Méthodologie de recherche

Ce mémoire s'intéresse aux interventions budgétaires qui ont été vécues et souhaitées par les personnes âgées et celles qui ont été offertes par les intervenants, un sujet qui n'a pas été traité en profondeur dans la recherche *Émergence*. Une analyse secondaire de 69¹⁸ des 71 verbatim d'entrevues réalisées dans le cadre de la recherche a été faite. Le grand nombre de verbatim retenus est venu pallier le fait que les guides d'entretien *Personnes âgées et Intervenants* n'ont pas été conçus pour cibler spécifiquement les interventions budgétaires vécues et offertes. Travailler avec la quasi-totalité des entrevues a permis d'atteindre une certaine saturation des données, mais surtout, un meilleur arrimage de ce mémoire à la recherche initiale.

L'analyse secondaire proposée ici permet d'explorer une interprétation des données en les abordant à partir d'un cadre théorique différent. Il est ainsi possible d'étendre la portée de la recherche initiale (Corti, 2007; Jackson, 2013). Dale (1993) rappelle que « pour bien utiliser ces données, il est vital pour [le chercheur] de se plonger dans les problèmes matériels et techniques de l'enquête, afin de comprendre comment les données ont été collectées. Ce n'est que par ce moyen que l'on peut éviter une interprétation erronée des informations. » (p. 18) De plus, le chercheur doit s'assurer que l'analyse secondaire pourra se faire à partir des données recueillies (Dale, 1993). Le travail d'assistante de recherche a permis de constater que les entrevues contenaient assez de données pour répondre à la question et aux objectifs de

¹⁸ Des problèmes techniques ont rendu deux entrevues inutilisables.

recherche. Bien que les intervieweurs cherchaient à obtenir de la part des personnes âgées des réponses sur des thèmes précis, les entrevues semi-dirigées permettaient aux participants de replacer leurs dettes dans le contexte de leur histoire de vie. Les questions portant notamment sur les déterminants de l'endettement ont offert aux personnes âgées interviewées la possibilité de s'exprimer sur ce qu'elles identifient comme des éléments déclencheurs de leur endettement ainsi que sur l'évolution de leurs besoins en intervention budgétaire. Les questions pour les intervenants portaient entre autres sur les déterminants de l'endettement et sur leur pratique, fournissant par le fait même beaucoup de données sur les interventions qu'ils offraient.

3.2.2 Traitement et analyse des données

Le procédé de codage par thématization sert à synthétiser les dires des participants, à faire émerger et à « rendre compte de la logique des expériences ou des dynamiques examinées ou observées par le chercheur. » (Paillé, 2007, p. 413) La première étape du traitement des données a donc été de concevoir un arbre de codage préliminaire à partir des objectifs de recherche et du cadre théorique puisque « les unités de sens à repérer et à retenir dans la masse de données qualitatives sont fonction de l'approche de référence » (Mukamurera, Lacourse et Couturier, 2006). Le travail de codage des verbatim a été effectué à l'aide du logiciel N'Vivo. En optant pour une analyse inductive thématique de contenu, il a été possible de conserver « des codes *in vivo* [...] c'est-à-dire des mots ou des expressions tirés « textuellement » du discours des participants. » (Guillemette et Lapointe, 2012, p. 24) Travailler de façon inductive a aussi permis l'émergence de nouveaux thèmes provenant des propos des participants à la recherche, à l'enrichissement de l'arbre de codage et de l'analyse.

L'étape suivante a consisté à faire une première analyse des propos contenus dans chaque nœud de codage, ce qui a permis de faire ressortir des éléments communs et

divergents entre les personnes âgées et les intervenants. Les données se rapportant au cycle du surendettement de Duhaime (2003) ont aussi été traitées. De nombreux rapprochements ont été faits entre ce qu'ont vécu les personnes âgées endettées et les phases du surendettement qui sont proposées. L'avancée en âge et le facteur générationnel ont un impact direct sur la solution qui sera ou non mise en pratique et sur les conséquences de la solution choisie. L'analyse approfondie des résultats a donc été élaborée à partir de ces synthèses et constats.

3.3 Les limites du mémoire

Ce mémoire s'est arrimé à la recherche *Émergence* après l'élaboration des guides d'entretien et le début des entrevues. « L'inconvénient [d'une analyse secondaire] est que les données ont été recueillies dans un but différent de celui que se propose l'utilisateur secondaire qui, lui, ne pourra influencer sur les questions posées. » (Dale, 1993, p. 10) Effectivement, les questions posées aux participants n'ont pas été conçues autour des interventions budgétaires, mais plutôt pour comprendre les trajectoires d'endettement et l'impact de leur passage à la retraite sur leurs finances. Le peu de questions portant nommément sur les interventions budgétaires peut sembler être une limite à ce mémoire. Mais dans les faits, les 69 récits des trajectoires de vie et d'endettement fournissent amplement de matériel pour répondre globalement aux objectifs de recherche; la quantité de données concernant les interventions budgétaires que les personnes âgées auraient souhaité avoir est toutefois faible par rapport à celles disponibles pour répondre aux autres objectifs. Il faut aussi souligner que les guides d'entretien n'ont pas été conçus dans le but de faire une distinction entre les trajectoires d'endettement des hommes et des femmes rencontrés, ni d'évaluer si les intervenants travaillaient différemment selon le genre de la personne venue consulter. Bien que les entrevues invitaient les participants à aborder d'autres sujets, et qu'il serait possible d'analyser ce que les hommes et les

femmes disent de leur rapport aux dettes, il n'y a pas de matière dans les données pour évaluer si les interventions budgétaires devraient être adaptées au genre.

La composition de l'échantillon des participants à la recherche *Émergence* constitue une autre limite du mémoire. Presque 90 % des 71 participants habitent en dehors de Montréal et de Québec, ce qui implique un rapport différent à l'automobile, à l'accessibilité aux soins de santé, au lieu de résidence et au territoire à couvrir pour les intervenants. De plus, aucune personne aînée n'est issue de l'immigration, sauf une femme d'origine française qui habite au Québec depuis 50 ans. Les résultats de ce mémoire reflètent plus les expériences d'intervention budgétaire de personnes aînées et d'intervenants vivant en dehors des grandes villes que celles de nouveaux arrivants aidés par une conseillère budgétaire d'une ACEF de Montréal.

Notons finalement que toute recherche qualitative implique une part de subjectivité du chercheur (Anadón, 2006). Un défi émerge du fait que je suis moi-même conseillère budgétaire depuis près de 10 ans. Mes cinq premières années de pratique ont eu lieu à l'ACEF de l'Est de Montréal où, en plus des consultations budgétaires, je faisais des rencontres de réhabilitation au nom d'un syndic de faillite. Je continue maintenant ce métier de façon indépendante. Mon regard sur les histoires d'endettement des personnes aînées et sur la pratique des intervenants qui ont participé à la recherche peut être empreint de mes propres expériences professionnelles. La valeur qu'apportent ces dernières à ce mémoire se trouve au niveau de la connaissance que j'ai du déroulement des consultations budgétaires et des défis vécus par les personnes qui consultent. Je suis donc particulièrement sensible aux solutions qui peuvent être proposées et je pourrais être plus critique par rapport à ce qui est envisagé pour aider, ce qui créerait un biais dans mon analyse des données. Être consciente de ce biais avant d'entamer mon mémoire m'a permis d'être plus vigilante face à la collecte de données et aux analyses.

3.4 Considérations éthiques

3.4.1 Certificat éthique

Un certificat éthique pour la recherche *Émergence* a déjà été émis à l'équipe de recherche de Yves Couturier en mars 2015 (annexe IV). Ce mémoire n'a utilisé que les données déjà collectées dans le cadre de la recherche.

3.4.2 Confidentialité des données

Les données relatives au projet initial ne sont accessibles qu'aux membres de l'équipe de recherche. Lors de la signature du formulaire de consentement, un code unique formé de lettres et de chiffres a été attribué à chaque entrevue. C'est ce code seulement qui se trouve dans les verbatim. Les formulaires de consentement sont conservés en lieu sûr au CDRV de l'Université de Sherbrooke. Afin d'assurer la confidentialité des 69 verbatim utilisés pour ce mémoire, un nouveau code formé de lettres et d'un nombre leur a été attribué, de I-1 à I-29 pour les intervenants et de PA-30 à PA-69 pour les entrevues menées auprès des personnes âgées ou des couples.

CHAPITRE IV

RÉSULTATS

Ce chapitre présente, en cinq temps, les résultats de l'analyse. Nous verrons tout d'abord les interventions vécues et souhaitées par les personnes âgées, puis celles offertes par les intervenants et qu'ils jugent nécessaires. Dans une troisième partie, une synthèse de ces deux points de vue permettra de caractériser l'écart qui les sépare¹⁹. La quatrième partie sera consacrée au cycle du surendettement et à son applicabilité aux personnes âgées endettées. Finalement, certains thèmes très fréquents dans les entrevues seront présentés parce qu'ils doivent, eux aussi, être intégrés aux interventions budgétaires, notamment celles auprès des personnes âgées.

4.1 Interventions budgétaires : le point de vue des personnes âgées

4.1.1 Interventions vécues par les personnes âgées

Les individus consultés par les personnes âgées à propos de leurs difficultés financières sont souvent des membres de la famille et des professionnels œuvrant majoritairement dans des institutions financières, chez un syndic de faillite et dans une ACEF. Des connaissances, des amis, un avocat, un notaire, une travailleuse sociale et le personnel d'un organisme communautaire font aussi partie des personnes qui ont eu une influence ou qui ont été rencontrées. Les interventions proposées aux personnes âgées vont d'une simple information à propos d'un prêt d'argent en

¹⁹ Il importe de spécifier qu'aucun lien « client-intervenant » ne peut être fait entre les personnes âgées et les intervenants rencontrés.

passant par de l'accompagnement dans la mise en œuvre d'un budget ou la conclusion d'une entente de paiement avec des créanciers. Toutes les interventions budgétaires qui ont eu un effet concret et immédiat sur le budget ou le niveau d'endettement de la personne aînée ont été identifiées, ainsi que celles dont l'impact était moins visible ou allait se faire ressentir à moyen et long terme (par exemple un changement de comportement face à l'utilisation du crédit). Voyons plus en détail quelles sont les interventions budgétaires rapportées par les personnes aînées.

Examinons tout d'abord les interventions faites par la famille, les amis et les connaissances. Un peu plus de la moitié des entrevues réfèrent à des interventions de proches, ce qui s'explique par le fait que plusieurs personnes aînées ont dit vouloir régler elles-mêmes leurs problèmes, ne pas y mêler leurs enfants, des parents ou des amis, mais surtout des étrangers. La honte d'être aux prises avec des problèmes d'endettement ou la fierté de rembourser l'argent emprunté, ce qui exprime une norme sociale forte, retardent le recours à une consultation spécialisée et isolent souvent la personne aînée²⁰. Par ailleurs, des personnes aînées ont dit ne plus avoir de contacts avec leurs enfants ou leur famille, et d'autres trouvent que leur entourage n'a pas à connaître leur situation financière, qu'elle soit plus ou moins bonne. Le participant PA-34 résume ainsi la pensée de plusieurs personnes : « Mes affaires, c'est mes affaires. » Ceci dit, les sujets finances, budget et endettement sont abordés dans beaucoup familles ou avec des proches, mais les personnes aînées rencontrées ne sont pas non plus un livre ouvert à tous ceux qui les entourent; elles décident à qui elles parleront :

Je ne suis pas quelqu'un qui va parler de ces choses-là à tout le monde, qui va se confier. Alors, vraiment juste mes proches. Comme mon conjoint il le savait, c'est correct, ma fille la plus vieille. Mais à part ça, mes frères et sœurs ne savent pas ce qui se passe dans ma vie financière. (PA-48)

²⁰ La fierté, la honte et la responsabilité sont des normes sociales très fortes chez de nombreuses personnes aînées, surtout les plus âgées. Nous y reviendrons à la section 4.5 de ce chapitre.

De l'aide concrète provenant de proches a été rapportée, comme dans l'exemple suivant : « Mon ex-mari m'avait dit « Je vais essayer de leur proposer un montant d'argent pour essayer d'éliminer [ta dette] ». » (PA-30) Un père parle de l'intervention budgétaire proposée par sa fille : « Elle me donne des trucs, un plan budgétaire. Quand je ne comprends pas, je l'appelle, elle me réexplique comment ça fonctionne. » (PA-65) Un autre, qui venait de faire faillite, s'est senti obligé de suivre les consignes de sa fille : « Tu vas te prendre un livre, tu vas marquer tes dépenses, puis ci, puis ça, tu vas te mettre de l'argent de côté, [il faut] que tu apprennes à faire ça. » (PA-52) Cet homme a pris l'habitude de faire son budget, de prévoir ses dépenses mensuelles : « Je n'ai pas eu le choix de prendre l'habitude avec la faillite, parce que si tu ne fais rien, tu vas être rendu à la fin du mois ou dans le milieu du mois et tu vas dire « Wow, qu'est-ce que j'ai fait là? » » (PA-52) L'argent fait aussi partie d'une aide concrète de proches, alors que certains enfants en ont donné à leurs parents une seule fois et que d'autres interviennent sur une base plus régulière : « Quand ma fille vient, elle m'amène toujours des choses pour la maison, tu sais, n'importe quoi, des papiers essuie-tout, des serviettes humides, savon, shampoing. Toutes sortes de choses. Puis mon garçon il me donne 100 \$ par mois. » (PA-68) Une autre femme raconte : « Quand je te dis que j'avais de la difficulté à manger, bien j'en avais une qui m'envoyait 100\$ par mois. Ce sont elles qui m'ont incitée à consulter. Puis moi j'avais la question de... de l'orgueil ! » (PA-67)

Les personnes âgées sont nombreuses, comme cette dernière, à avoir reçu des conseils qui les ont amenées à réfléchir et à prendre des actions pour se sortir de leur situation financière difficile. Une femme a consulté une ACEF à la suite d'une référence d'une amie : « Si on m'avait juste dit « il y a une place où tu peux appeler » je ne sais pas si je l'aurais fait. Je ne m'adresse pas à n'importe qui. Quand mon amie m'a parlé de la conseillère qu'elle connaissait, la porte s'est ouverte pour moi. » (PA-

59) Une autre femme, après s'être mise à jouer l'héritage reçu de son frère, raconte qu'elle a été influencée par son fils :

« Maman, tu ne penses pas à mononcle qui a travaillé [avec de la] misère pour gagner ça, et regarde toi ce que tu fais, tu t'en vas mettre ça dans les machines, pogne donc ton argent et puis mets le feu dedans ». Là, j'ai pensé, ça, là, j'y ai pensé. Sérieusement. (PA-35)

Les proches peuvent aussi avoir une influence en lien avec leurs propres valeurs. Dans l'exemple suivant, une suggestion de solution d'une ACEF amène des enfants à en proposer une autre et à offrir leur aide :

L'ACEF me suggérait juste de ne pas payer. Puis j'en ai parlé aux enfants puis les enfants ils me disaient « Tu es mieux de payer, c'est ton nom que tu mets en jeu, là. Tu as dépensé, tu l'as utilisé l'argent. Si tu n'es pas capable, on va t'aider ». (PA-68)

On constate chez ces enfants l'importance accordée au « nom », à la norme sociale du bon rapport avec l'institution prêteuse, au poids de l'institution financière qui pèse lourd dans le choix des solutions pour régler une situation financière très problématique. Les enfants décident ici d'aider leur mère plutôt qu'elle se mette à dos les institutions financières, ils tiennent à ce que son « nom » ne soit pas affecté. Une réflexion s'ouvre à propos de la nécessité de garder son pouvoir d'emprunt et une bonne cote de crédit à tous les âges de la vie, ce sur quoi nous reviendrons.

On le voit, l'engagement des proches dans ces questions n'est pas une solution universelle à toutes les configurations familiales, car les styles de relations parentales varient trop. Néanmoins, cette intervention semble positive pour les personnes âgées qui la souhaitent. Si certaines personnes n'osent pas ou ne veulent pas impliquer leurs proches dans leurs réflexions sur leur situation financière ou lorsqu'ils ont besoin d'aide, plusieurs autres profitent de leurs parents et amis, qui ne feront office parfois que d'oreille. Ces relations auront une influence marquante dans les décisions prises, elles iront jusqu'à prêter, voire donner de l'argent. Ces personnes sont une partie de

ces « transacteurs » (Guntern, 1986, cité dans Bilodeau, 2005, p. 58) qui, par leurs interventions, influencent la vie financière des personnes âgées.

Une deuxième catégorie de relations qui ont joué un rôle très important dans la vie des personnes âgées regroupe les membres du personnel des institutions financières auprès de qui elles ont raconté avoir fait affaire afin de renégocier un prêt déjà existant, d'en demander un nouveau, de réhypothéquer leur maison pour payer des dettes, mais aussi pour la rénover ou l'agrandir, consolider leurs dettes, obtenir du financement pour une automobile, demander une marge de crédit ou obtenir des conseils financiers. Elles ont souvent réussi à obtenir ce qu'elles voulaient : « Je pourrais dire que chez Desjardins, j'ai été choyé, je pense. On m'a beaucoup aidé. Il fallait trouver des sous pour compléter nos travaux majeurs. » (PA-54) Mais d'autres ont fait face à des refus :

Je n'ai jamais eu de problèmes pour emprunter. Je n'avais même pas besoin de quelqu'un pour signer pour moi. À chaque fois que je vendais [ma maison], je payais mes dettes et tout ça. Mais là, à cause de mes cartes, ils ont décidé que, non, ils ne me prêtaient pas, que j'étais à risque. (PA-58)

Parfois, ce sont les institutions financières qui ont fait les premiers pas pour aider une personne âgée en invoquant une certaine urgence d'agir, en misant sur la possibilité que le crédit ne serait plus accessible dans un avenir plus ou moins rapproché. Les institutions financières créent ainsi une pression sur la personne âgée pour qu'elle accepte l'arrangement proposé. Ces institutions profitent du sentiment d'inquiétude de ne plus avoir accès au crédit et sur le rapport à la norme de certaines personnes âgées, et tablent donc sur le risque de perte du filet de sécurité qu'offre le crédit (Montgomerie, 2014), un filet qui risque, effectivement, de ne plus exister si les difficultés financières s'accroissent, comme on l'a vu avec le participant PA-58.

Un gars de la banque qui m'avait appelé me dit : « Il faudrait clarifier les cartes puis faire hypothéquer la maison ». Moi je n'aurais jamais dû dire oui. Là, il m'avait fait

peur un peu, il dit « tandis qu'on t'en offre, prends-la parce qu'à un moment donné tu vas être serré pis tu ne seras plus capable d'en avoir. » (PA-33)

Une telle intervention aurait pu être une occasion d'établir une stratégie de remboursement des dettes selon la capacité de payer de la personne aînée plutôt qu'une fuite en avant dans le crédit promue par la banque. Au contraire, elle s'est retrouvée avec une hypothèque plus élevée que la valeur de sa maison. L'endettement s'est accentué avec les années et elle s'est vu refuser une réévaluation des modalités de remboursement des dettes par la même institution : « J'avais été voir la banque pour négocier en personne, puis ils m'avaient reviré de bord, il a dit « Nous autres, on est une banque, on ne négocie pas. » » (PA-33) Cela montre la mollesse du cadre normatif et prouve le déséquilibre des pouvoirs entre le consommateur et le prêteur. Il n'est pas surprenant que des personnes aînées rapportent de la frustration et de la colère envers leur institution financière, dont les règles entourant les prêts sont strictes et souvent sans appel, surtout pour les petits consommateurs.

Les personnes aînées ont aussi rencontré des syndic de faillite qui leur ont surtout expliqué et proposé les solutions à l'endettement qu'ils administrent (la proposition de consommateur ou la faillite), les ont accompagnées lorsqu'elles adoptaient une de ces options et leur ont donné des conseils notamment sur les façons de rétablir le crédit. Il ne semble pas y avoir eu de pression de la part des syndic pour que les personnes aînées adoptent une des solutions qu'ils proposaient. Lorsqu'une première consultation n'a pas plus à la personne aînée PA-30, (« Je n'ai pas aimé du tout la rencontre, pas plus que la personne qui m'a rencontrée. En tous cas, je n'étais pas bien là-dedans. »), elle s'est tournée vers un autre syndic à qui elle allait confier sa faillite. L'expérience a été tout de suite très positive pour une autre personne qui dit : « Je suis allé le voir et ça a été super ». (PA-65)

Une travailleuse sociale a fait valoir l'intérêt de régler la situation financière difficile, l'avocat et le notaire ont agi lors de négociations financières, et un organisme communautaire a référé une personne aînée à une ACEF. Seulement deux personnes ont rapporté avoir fait un budget avec un membre du personnel d'une institution financière et une conseillère en placement :

Ma première conseillère chez [une compagnie d'investissement], elle avait commencé à me faire faire un budget. Mais comme je l'ai perdue, c'est là que j'ai lâché aussi de faire mon budget. Je ne l'ai pas fait assez longtemps. Je trouvais ça long, ça me tannait. [Maintenant] je sais que c'est ça [le budget] qui est en train de m'aider. Là, je commence à m'habituer plus à ça, ça devient de moins en moins difficile. (PA-48)

Aucune autre personne n'a mentionné avoir vécu ce type d'intervention avec leur caisse, banque, syndicats et intervenants (en dehors de ceux des ACEF). Des discussions au sujet des valeurs de la société, de la normalisation de l'utilisation du crédit ou de changement d'habitudes de consommation n'ont pas non plus été évoquées. Le fait que les personnes aînées n'ont pas rapporté de telles discussions ne veut pas dire qu'il n'y en a pas eu. Il faut en effet souligner que des personnes aînées ont raconté avoir changé des façons de faire avec leurs revenus et leurs dépenses, ce qui implique qu'elles ont, quelque part, été initiées notamment aux avantages de faire un budget et à ceux de contrôler les dépenses.

Les personnes aînées ont beaucoup parlé des bénéfices reliés au fait d'avoir consulté une association de consommateurs. C'est ce type d'intervention qui semble les avoir le plus marquées – ce n'est pas étonnant étant donné que la mission des associations de consommateurs est d'aider les citoyens au niveau de leur budget et de leur endettement. Mais les personnes aînées auraient pu passer sous silence leur passage dans une ACEF s'ils n'y avaient pas trouvé une certaine aide. Il est essentiel de rappeler que les participants à la recherche *Émergence* ont été recrutés par des ACEF; il était donc prévisible que les personnes aînées endettées rencontrées aient reçu de

l'aide d'une façon ou d'une autre d'une d'entre elles, ce qui s'est effectivement produit (presque tous les participants à la recherche ont raconté leur rencontre avec une association de consommateurs).

Les associations de consommateurs ont effectivement offert aux personnes âgées un grand nombre d'interventions budgétaires. C'est le travail sur le budget qui semble avoir été le service le plus marquant (hormis les décisions majeures comme de faire une faillite personnelle ou une proposition de consommateurs à l'aide d'un syndic qui ont, inévitablement, créé un changement majeur du rapport au crédit chez la presque totalité des personnes rencontrées qui ont choisi une telle solution). Près de la moitié des personnes âgées ont parlé de ce budget, qu'elles ont fait pour la première fois de leur vie avec l'aide d'une ACEF, un budget qu'elles maintiennent tant bien que mal ou qu'elles regardent maintenant avant de dépenser.

Avec la personne de l'ACEF, j'ai repris le contrôle, ça a été vraiment aidant. Il fallait que je me prenne plus en main, que je me serre plus la ceinture, voir plus à mon affaire et contrôler mieux mon argent. (PA-59)

Elle me faisait prendre conscience, quand tu l'écris ton budget, aussi détaillé que je l'ai fait, tu prends conscience que ça, c'est peut-être de trop, sans tout couper. Parce que sinon, si tu ne le fais pas aussi détaillé, je pense que tu ne te rends pas compte des fois des dépenses que tu fais. Moi j'ai trouvé ça excellent cette rencontre-là avec elle. (PA-61)

Si certaines personnes préféreraient nettement ne pas avoir à se soumettre à l'exercice budgétaire, elles en reconnaissent néanmoins son importance pour ne pas replonger dans des problèmes d'endettement. Cela importe d'autant plus pour celles qui n'ont plus accès au crédit, qui leur donnait autrefois la possibilité de dépenser plus que ce que leur revenu leur permettait. Pour des personnes âgées, faire leur budget, c'est avoir une emprise sur le réel, c'est salutaire, et cela leur procure une paix d'esprit alors qu'elles ont longtemps vécu le stress des fins de mois trop serrées à cause de

leur endettement. À défaut d'avoir plus de revenus, elles voient au moins où leurs ressources passent, et peuvent prévoir un peu plus les dépenses.

Les conseils donnés par les ACEF aux personnes âgées semblent s'être concentrés au niveau du budget (sa raison d'être, la façon de le faire et de le suivre). Comme c'est le cas avec les autres intervenants rencontrés, les personnes âgées n'ont pas explicitement raconté avoir abordé avec les intervenants des ACEF des sujets comme la société de consommation, l'impact de l'endettement sur la santé²¹ ou le dossier de crédit. Néanmoins, il est probable que de telles discussions aient eu lieu lors des consultations vu les nombreux changements dans les habitudes de consommation qui sont requis pour produire un budget équilibré, et pour modifier son utilisation du crédit comme dans ce cas-ci : « Non, à cette heure, les cartes [de crédit], je leur touche même plus. J'ai mis ça de côté, je laisse ça là. Si on n'a pas l'argent, on n'achète pas. On sort plus. On a arrêté les sorties. Là, on veut vraiment payer ces comptes-là. » (PA-33)

Si certains sujets de discussion avec les ACEF en lien avec la protection des consommateurs ou la société de consommation n'ont pas été rapportés par les personnes âgées, ces dernières ont raconté avoir exploré avec les ACEF des solutions à leur problème d'endettement, comme la possibilité de cesser de rembourser les dettes, le Dépôt volontaire, la proposition de consommateur ou la faillite. « C'est l'ACEF qui nous a dit de faire une proposition de consommateurs parce que nous on ne savait plus où se tourner. Elle nous a vraiment aidés psychologiquement. » (PA-64)

²¹ Les impacts sur la santé de l'endettement et de ce dernier sur la santé ont été abondamment documentés dans la recherche *Émergence*. Ce qui est ici noté, c'est l'absence de discussions à ce sujet avec des intervenants.

Les prêts sans intérêts des Fonds d'entraide Desjardins sont une aide considérable pour des personnes âgées – un couple y fait des emprunts depuis plus de trois ans. Ce service pourrait toutefois être mal compris par des personnes qui pensent, par exemple, que l'argent provient de l'ACEF alors qu'il est déboursé par une caisse populaire :

Je trouve qu'ils sont bien corrects à l'ACEF. Même le fait qu'ils soient capables de dépanner quand t'es mal pris, c'est déjà un gros plus. J'ai encore eu recours à l'ACEF. Mais là, je vais avoir fini de payer en novembre. C'est à partir du mois de novembre que je risque de peut-être déclarer une faillite parce que je ne voulais pas les rentrer dans la faillite. Vu qu'ils aident, je me dis c'est bête de les rentrer dans une faillite, ils sont là pour t'aider quand tu es mal pris. (PA-44)

De tels propos soulèvent certaines questions sur l'indépendance des ACEF face à Desjardins et, dans certains cas, sur le fait de perpétuer une dépendance à l'emprunt. Des ACEF, qui sont des associations de défense des droits des consommateurs, sont en effet en partie financées grâce aux Fonds d'entraide Desjardins et, dans certains cas, leur survie en dépend (Millaire, 2017). Des caisses populaires Desjardins sur le territoire d'une ACEF fournissent de l'argent chaque année pour créer et maintenir un fonds à partir duquel sont octroyés les petits prêts sans intérêts. On accorde aussi une subvention annuelle pour payer la conseillère budgétaire qui s'occupe de la gestion du Fonds et pour des dépenses de fonctionnement. Ces mêmes associations tiennent par ailleurs à leur liberté de parole et d'action qui s'exercent en discutant, avec les personnes venues les consulter, de toutes les solutions possibles à l'endettement, notamment la faillite qui libère le créancier de ses dettes, dont celles auprès de Desjardins. Une telle aide est précieuse pour des personnes âgées qui doivent faire des travaux essentiels sur leur maison et qui ne peuvent attendre d'avoir accumulé le montant nécessaire, comme dans le cas de ce couple : « Avec l'ACEF, je n'ai pas eu de problèmes. Il y a trois ans, j'avais expliqué mon problème, ils m'ont prêté l'argent pour refaire tout le revêtement. Et puis, vois-tu, j'ai tout payé. » (PA-40) Néanmoins, la logique d'emprunt et de dettes demeure lorsqu'un nouveau prêt est

automatiquement accordé quand le précédent est payé. Une telle façon de faire peut maintenir les personnes dans une dépendance au crédit au lieu de retourner la logique vers un objectif d'épargne en vue de faire les travaux. Ce même couple était d'ailleurs en attente d'un nouveau prêt pour faire leur balcon et remplacer une pompe au moment de l'entrevue.

Les interventions budgétaires des ACEF rapportées par les personnes âgées touchent plusieurs autres situations : conclure une entente de paiement avec Hydro-Québec, référer un homme vers un logement à prix modique, faire cesser le harcèlement provenant de créanciers, planifier les revenus et dépenses à la retraite et faire un bilan de la situation financière. Toutes ces actions ont pour effet attendu d'accroître la capacité des personnes :

J'ai recontacté l'ACEF, je me suis dit « Tu as peut-être besoin de te faire enligner. Est-ce que je suis capable de garder la maison ou non ? » Parce que moi, j'étais convaincue que je n'étais pas capable, puis j'ai vu que j'étais capable. (PA-41)

On constate également à travers les entrevues que les ACEF offrent de l'écoute, de l'encouragement, un soutien moral. Face à la noirceur engendrée par les problèmes financiers, l'intervention des ACEF a aussi un effet psychologique positif :

Dans ton petit coin tout seul, tu essaies de trouver une façon de t'en sortir. Il y a la lumière au bout du tunnel, c'est quelqu'un qui a dit « Va donc les voir eux autres [les ACEF] ». Là, tu commences à respirer tout de suite après le premier rendez-vous que j'ai eu avec eux autres, quand on a parlé... J'ai des poumons, je peux respirer. (PA-65)

Une dame affirme quant à elle que « ça a été la meilleure chose qui m'est arrivée que de consulter la personne de l'ACEF. » (PA-59) Selon ce que les personnes âgées en disent, les interventions budgétaires des ACEF ont un impact bénéfique sur la très grande majorité d'entre elles. Quelques-unes n'y ont par contre pas trouvé leur compte, comme cet homme qui a consulté, mais « Ils m'ont dit ce que je savais, bon à

peu près » (PA-62), ou cette femme pour qui le conseil de cesser les paiements n'était pas une option :

La femme [de l'ACEF] me disait, « Arrête de les payer, si tu es capable de supporter les téléphones. Elle dit : « Ils n'entreprendront rien contre toi ». Elle dit : « Répond leur pas ». C'est quelque chose, parce qu'à un moment donné, il y en a une qui téléphonait, qui téléphonait. Non je n'ai pas le tempérament moi pour avoir du harcèlement comme ça. (PA-30)

Il faut souligner qu'aucune personne aînée n'a parlé d'interventions budgétaires qui auraient eu lieu avec des compagnies de crédit ou des services de gestion de dettes.

4.1.2 Interventions souhaitées par les personnes aînées

Ce premier sous-objectif de recherche devait aussi mettre à jour ce que les personnes aînées auraient souhaité comme intervention budgétaire. Force est de constater que peu de remarques ont répondu à cette question. Deux personnes auraient aimé avoir un rendez-vous en consultation individuelle plus rapidement – une personne voulait rencontrer une conseillère budgétaire de façon assez urgente, ne pas avoir à faire les ateliers de groupe préalables pour accélérer le processus; elle a tout de même attendu deux mois. Une autre personne ne pouvait voir un conseiller budgétaire rapidement à cause du manque de personnel et de la grandeur du territoire que l'ACEF avait à couvrir. Deux personnes ont parlé de leur désir d'avoir des réponses plus poussées de la part du personnel de leur ACEF, notamment au niveau d'une aide pour comprendre les prestations de retraite et de la planification financière. Une autre femme a déploré sa difficulté à obtenir la bonne information au sujet de son fonds de pension. Soulignons finalement que si une ACEF n'avait pas géré un Fonds d'entraide, la personne aînée PA-45 n'y aurait peut-être pas trouvé beaucoup d'aide : « L'ACEF me prête juste de l'argent, ne me donne pas de trucs. »

Le manque de données pour atteindre ce sous-objectif découle du fait que le guide d'entretien pour les personnes âgées ne comportait pas spécifiquement de question sur les interventions budgétaires qu'elles auraient souhaité avoir, contrairement à celui pour les intervenants qui cherchait à identifier ce que ces derniers auraient aimé faire de plus lors de leurs interventions, ou s'il leur avait manqué quelque chose pour mieux intervenir. Les entrevues semi-dirigées laissaient néanmoins la chance aux personnes âgées d'aborder des sujets qui ne découlaient pas directement d'une question posée par l'intervieweur, ce que certaines ont fait en racontant l'aide qu'elles auraient aimé avoir. Il se peut que les personnes âgées aient, en général, reçu toute l'aide dont elles ont eu besoin. Il se peut aussi que le fait de ne pas nommer l'aide qu'elles auraient souhaité recevoir reflète leur méconnaissance des solutions disponibles lors de difficultés financières, prouve leur fierté à régler par elles-mêmes leurs problèmes budgétaires, sans avoir à faire appel à une aide extérieure. Il y aurait lieu, aussi, de se demander si les personnes âgées n'ont pas fait appel à de l'aide pour ne pas qu'on ait à s'occuper d'elles. Les données ne permettent pas de tirer de conclusion à ce sujet.

4.2 Interventions budgétaires : le point de vue des intervenants

4.2.1 Interventions budgétaires offertes par les intervenants

Contrairement aux personnes âgées rencontrées dans le cadre de la recherche *Émergence* qui, pour participer, devaient avoir vécu ou vivre encore des problèmes d'endettement, les intervenants choisis ne travaillent pas nécessairement avec des personnes âgées endettées. La recherche souhaitait rejoindre des intervenants qui seraient appelés à utiliser les outils de sensibilisation et d'interventions qu'elle allait développer. La presque totalité des intervenants rencontrés (27 sur 29) a néanmoins fait une ou des interventions budgétaires auprès de personnes âgées (on ne sait pas

toujours si elles étaient endettées ou non). Comme pour l'étude des interventions vécues par les personnes âgées, l'analyse des données se fera selon le type d'intervenant rencontré.

Trois intervenants rencontrés travaillent dans une institution financière. Leurs interventions auprès des personnes âgées se résument à évaluer des demandes de prêt, à les accorder ou non, à les conseiller pour trouver des solutions lorsqu'il y a des difficultés financières, à les sensibiliser à une bonne gestion budgétaire, à leur montrer à faire un budget et à faire de l'éducation financière. Les trois intervenants ont mentionné que l'idéal serait de pouvoir suivre leurs clients sur une longue période afin de les guider pour qu'ils fassent de bons choix financiers tout au long de leur vie. Un intervenant se désole de constater que les personnes âgées attendent souvent d'être dans une situation financière très difficile avant d'agir, qu'il existe peu de solutions et que ses interventions sont alors très limitées. Ils sont pourtant bien placés pour faire de la détection précoce.

Les interventions se font selon les règles de l'institution. Un conseiller est contraint d'accorder des prêts si les indicateurs d'endettement et de capacité à payer sont dans les normes et s'il y a des garanties : « C'est sûr qu'on a regardé toutes les alternatives, mais quand ils venaient pour emprunter, on n'avait pas le choix de l'accepter » (I-12). Mais il dira ensuite à propos de ce couple :

Il savait bien qu'il s'était endetté. Mais on ne va pas jusqu'à poser la question à savoir quels achats ont été faits sur ses cartes de crédit. On sait que c'est un train de vie des fois plus élevé. Des fois, c'est des enfants qui vont encore demander à papa et à maman. Ça, on voit ça beaucoup. (I-12)

Il y a donc un frein face à la nécessité et à la possibilité de creuser les causes de l'endettement et à suggérer des solutions pour s'en défaire. Par ailleurs, les conseillers ont aussi parlé d'interventions qui visaient à ne pas accroître l'endettement

de leurs clients et à les sensibiliser à la bonne gestion financière. Il est par contre difficile de savoir le mécanisme derrière un refus de prêt alors qu'un intervenant dit avoir agi ainsi pour le bien-être de son client, mais justifie son geste en invoquant la responsabilité de l'institution : « Un moment donné nous, comme institution financière, on a aussi le mandat de s'arrêter, quand ce n'est pas raisonnable. » (I-8) Il est possible que seuls les indicateurs statistiques soient mobilisés dans une telle décision et non le jugement de l'intervenant.

Deux intervenants ont référé leurs clients à une ACEF lorsqu'ils estimaient nécessaire de travailler plus en profondeur le budget ou que les problèmes d'endettement ne pouvaient être résolus à l'intérieur des règlements de l'institution financière. Lorsqu'il s'est fait demander s'il réfèrait ses clients à l'ACEF, le troisième a répondu « Non, on devrais-tu ? » (I-8)

Les planificateurs financiers rencontrés n'ont parlé que des conseils et informations qu'ils ont offerts et des bilans financiers qu'ils ont produits pour leurs clients. Ils ont démystifié les types de placements financiers et leur intérêt selon les étapes de la vie, ils ont encouragé leurs clients à aller chercher tous les revenus auxquels ils ont droit et ils ont évalué des scénarios financiers comme dans le cas du choix de conserver ou de vendre la maison familiale. Ils ont dit souhaiter que les clients aient toutes les informations pertinentes pour faire des choix éclairés. Si les planificateurs ne travaillent pas de budgets détaillés avec leurs clients (ils les réfèrent au besoin à une ACEF), ils présentent tout de même le fonctionnement des grilles budgétaires, en expliquant l'importance et l'utilisent pour illustrer, entre autres, l'impact de la baisse de revenus prévue à la retraite. Ils ont le souci que leurs clients aient une information juste et bien ancrée dans le réel. Ils se questionnent par ailleurs parfois sur l'intérêt de leurs clients à vouloir avoir l'heure juste.

J'ai vu souvent des gens se payer des voyages sur la carte de crédit, puis je leur faisais la démonstration que le voyage à 6000 dollars allait leur revenir à 9000. « Mais monsieur, on s'est beaucoup amusés », tu sais, eux, le voyage à 6 ou 9000 avec les intérêts, ce n'était pas grave. Donc, il y a des gens pour qui même si on faisait de l'éducation, je ne suis pas certain que ça fonctionnerait. (I-10)

La planification de la retraite, qui fait évidemment partie de leurs interventions, est aussi un sujet où se mêlent, selon les planificateurs, un manque de connaissances et d'intérêt de la part de leurs clients, alors que les revenus vont changer et les dépenses demeurer après le retrait du marché du travail.

Il y en a qui ne veulent pas le voir, il y en a qui n'ont pas de notions financières pour essayer de le calculer, il y en a qui ne savent même pas, parce qu'ils n'ont pas pris le temps de s'informer, combien ils auraient des gouvernements, de la régie, puis de la pension de la Sécurité de la Vieillesse à 65 ans. (I-10)

Si les gens prennent leur retraite à 60 ans, bien à 60 ans, ce n'est pas la dernière voiture qu'ils vont s'acheter, réparer une toiture, changer les fenêtres, partir en voyage. Alors les retraits ponctuels là, s'ils sont bien planifiés, ils peuvent coûter bien moins cher si on les prépare avant 65 ans. (I-25)

Il faut souligner qu'il n'a pas été question de vente de produits dans les propos de ces deux planificateurs, ce qui s'explique pour un des deux par le fait qu'il est indépendant et n'en vend pas.

Les syndicats de faillite offrent aux personnes qu'ils rencontrent de l'information sur les solutions à l'endettement qu'ils administrent. Ils donnent des conseils selon les situations financières de leurs clients et ils les accompagnent dans les procédures liées aux propositions de consommateur et aux faillites personnelles. Une rencontre avec un syndic de faillite est l'occasion de faire une évaluation complète de la situation budgétaire, d'évaluer les avoirs et les dettes, de faire de l'éducation financière, d'exposer les droits et les obligations envers les créanciers et de parler des solutions lorsque le client est devenu insolvable. Un tel bilan peut mener le syndic à suggérer à ses clients des gestes concrets pour améliorer la gestion financière comme de

demander des prélèvements à la source sur les revenus de retraite. C'est aussi, pour plusieurs personnes endettées, une occasion de prendre conscience du coût du crédit et de voir enfin où passe leur argent – tous n'ont pas consulté une ACEF auparavant, là où un tel travail se fait.

Les syndics n'interviennent que quelques fois auprès de leurs clients lorsque ces derniers font une proposition de consommateur ou une faillite; deux rencontres obligatoires avec un client permettent d'examiner son budget, les causes de son insolvabilité et les façons de rétablir sa cote de crédit. Les solutions suggérées dépendent de la situation du client. Alors qu'un syndic dit qu'il est « très rare qu'une personne âgée va faire une proposition, parce qu'une proposition ça va durer sur 5 ans, et dans le fond, la personne a besoin de tous ses sous. » (I-24), un autre y a vu la solution parfaite pour une femme qui venait d'hériter des dettes de son mari : « Ça lui a permis en même temps de conserver la maison et d'arriver à un arrangement avec les créanciers. Ça a été un gagnant-gagnant pour tout le monde. » (I-13)

Les syndics veulent être à l'écoute de leur client, ils cherchent à comprendre la problématique, ils savent que les personnes qu'ils rencontrent ne sont pas là pour se faire faire la morale. Ils réfèrent leurs clients à une ACEF lorsqu'ils ne sont pas en mesure de les aider : « Ça ne finit pas toujours par une proposition ou une faillite, dans certains cas, les gens, tout ce qu'ils ont besoin c'est un accompagnateur pour faire un budget. Si c'est le cas, souvent on travaille en collaboration avec l'ACEF. » (I-13) Même si le cadre de travail des syndics est une loi qui vise à « permettre à quelqu'un de se libérer de ses dettes dans le but d'être capable de réinsérer la société et de reconsommer » (I-22), les interventions se font, selon les dires de ces syndics, en restant collé sur les besoins de leurs clients. La philosophie de travail est la même pour les personnes âgées que pour leurs clients plus jeunes : il faut évaluer la situation le plus objectivement possible et chercher une solution réaliste à long terme

en lien avec les valeurs et les possibilités des clients (comme on l'a vu précédemment avec le fait de suggérer ou non une proposition de consommateur).

On travaille ici dans l'optique d'un paradigme en partie similaire à celui du travail social, où on considère la « personne-en-situation » (Bilodeau, 2005, p. 57) pour suggérer des solutions. Par ailleurs, le syndic de faillite permet à ses clients de redevenir « fonctionnels » dans la société en passant par une remise en état de leur situation financière et non en reconstruisant, par exemple, un réseau social fragilisé²², ce qui n'est pas étonnant dans une société financiarisée.

Les intervenants provenant du réseau public de la santé côtoient régulièrement des personnes âgées parce qu'ils sont en charge de services de soutien à domicile ou que, en tant qu'organisatrices communautaires, elles sont au cœur de problématiques touchant cette tranche d'âge (hébergement, transports, accès aux soins de santé, etc.). Si peu d'interventions budgétaires ont été rapportées, les répondants ont tout de même parlé d'un programme de préparation à la retraite qui permet d'entreprendre des réflexions et des démarches avec des personnes âgées qui devront éventuellement quitter leur maison. D'autres touchent au budget de façon détournée en travaillant l'accès au transport en commun pour réduire la dépendance à l'automobile qui nuit à la santé financière de personnes. C'est surtout l'intervenante en soutien à domicile qui s'intéresse au budget des personnes qu'elle accompagne, comme lorsqu'elle fait un suivi avec une caisse pour s'assurer que tout a été payé ou qu'elle se retrouve face à une famille dont un proche est décédé en CHSLD en laissant des dettes. Si cette intervenante fait certains suivis budgétaires et qu'elle travaille avec les membres d'une famille dépassée par une situation financière à laquelle ils ne s'attendaient pas, elle laisse aux institutions financières et à d'autres

²² Il est par contre fort probable qu'en se sortant d'une situation financière problématique, le débiteur retrouvera une meilleure estime de lui-même et reprendra contact avec son réseau social qu'il a peut-être délaissé.

professionnels régler les cas d'endettement. Cette même intervenante constate des problèmes d'endettement chez très peu de personnes qu'elle accompagne, 5% selon son estimation; elle parle plus d'insuffisance de revenus pour se payer des soins. Une intervenante communautaire constate que des difficultés à payer le loyer résultent de problèmes d'endettement, d'un manque de revenu, d'abus financiers, de problèmes de santé mentale ou d'un mélange de ces problématiques :

Des fois, on va arriver à des situations d'abus parce qu'avec des procurations, des gens ont vidé le compte de banque. Tu comprends toute l'espèce de spirale que ça peut engendrer, là, la personne est endettée, mais elle ne le sait pas. Des fois, ça fait trois mois qu'elle n'a pas payé son loyer, puis ils sont sur le bord d'avoir des avis d'expulsion. Les conseils d'administration eux autres ils ne savent pas quoi faire avec ça, ça les dépasse. À ce moment-là, on est appelés. Les équipes au soutien à domicile, on va faire des interventions, essayer d'impliquer des familles quand il y en a. (I-15)

On peut imaginer que de telles situations, plus ou moins complexes, se produisent régulièrement dans le quotidien de ces intervenantes, mais peu de précisions sur les interventions qu'elles ont faites ont été rapportées. Des conseils ont été donnés à des personnes âgées lorsqu'elles se retrouvaient notamment au bout de leurs ressources financières; de l'information sur une multitude de sujets comme les revenus, les règles entourant la séparation volontaire, etc., a également été transmise.

Des interventions budgétaires auprès des personnes âgées se retrouvent dans un très grand nombre de rencontres faites par ces intervenantes, mais vont rarement plus loin qu'un constat et qu'un référencement, notamment à l'ACEF de leur région. L'intervenante en soutien à domicile n'a pas dit faire de budget avec les personnes qu'elle accompagne, mais laisse entendre qu'elle était sensible aux aspects budgétaires : « On voyait bien que c'était entre autres la voiture qui venait tout déséquilibrer son budget. » (I-15) Les trois autres intervenantes parleront de budget seulement lorsqu'elles évoqueront les services de l'ACEF.

Les interventions offertes par les intervenants sociaux des organismes communautaires varient considérablement selon la mission de l'organisation. La force de certains intervenants se situe au niveau de la transmission d'information et du référencement. Ils informent les personnes âgées de leurs droits, comme dans le cas d'une séparation involontaire. Ils abordent aussi des sujets comme l'hébergement (ils invitent les usagers à réfléchir aux choix qui vont s'offrir à eux lorsque leur santé sera moins bonne). D'autres organismes offrent des interventions qui touchent plus concrètement le budget ou l'endettement des personnes qui les consultent et suivent parfois les personnes âgées jusqu'à ce que le problème soit réglé : « Et nous, quand on intervient, on les prend par la main. » (I-19) Certains intervenants aident des personnes âgées à faire du ménage dans leur situation financière pour que tout soit en règle (revenus, impôts, endettement, accès aux crédits d'impôt, etc.), font un budget et cherchent les moyens d'assurer une sécurité financière. Une intervenante a raconté avoir proposé son aide à une dame pour faire baisser le taux d'intérêt d'une carte de crédit et avoir réussi : « Je lui ai dit « Vous pouvez appeler à la Caisse, je vais demander qu'ils changent votre taux ». » (I-9) Cette même intervenante a accompagné une autre femme au Dépôt volontaire.

Suite à des ateliers ou des campagnes d'informations, des personnes âgées ont fait des démarches pour avoir accès à des revenus qui ne leur étaient pas versés. Les intervenants offrent aussi des services d'accompagnement, notamment pour les démarches avec l'impôt : « Les gens, ils viennent nous voir, ça fait 10 ans qu'ils n'ont pas fait de rapport d'impôt. Ils arrivent à 65 ans et il faut qu'ils fassent leur rapport d'impôt s'ils veulent avoir leur Pension de la Sécurité de la vieillesse. On va les faire. » (I-26)

La lourdeur de certaines démarches à faire pour régler des situations plus ou moins problématiques avec les gouvernements amène aussi des intervenants à aider des

personnes âgées ou à faire ces démarches, comme dans le cas d'un couple qui avait tardé à rendre officiel leur changement de situation matrimoniale. Ce soutien est souvent bienvenu parce que le problème peut prendre une très grande place dans la vie des personnes venues consulter : « Pour eux, un problème, c'est une montagne. Quand c'est quelqu'un d'autre [comme moi], qui est un peu retiré, tout en gardant de l'empathie et qu'on amène des conseils, souvent on dirait que ça les aide à respirer puis à penser plus clairement. » (I-19)

Des intervenants sociaux rencontrent des personnes âgées aux prises avec des difficultés financières, leur offrent de l'écoute et du soutien, les orientent vers des ressources, mais « au niveau du budget, la seule intervention que je peux faire, c'est de les référer à l'aide alimentaire. » (I-11) Comme on l'a vu avec d'autres intervenants, il semble y avoir un blocage lorsqu'ils doivent aborder le budget qui peut, tout simplement, consister à faire une liste des revenus et des dépenses d'un ménage.

Les interventions offertes par les ACEF varient – les conseillers budgétaires expliqueront à travers leurs propos que c'est dû à la grandeur du territoire qu'ils ont à couvrir, aux ressources qu'ils ont et à des choix organisationnels de service. Ils se disent toujours disponibles pour répondre à des questions en dehors des consultations, à accompagner des personnes vulnérables, et ils offrent des suivis à celles qui en font la demande; il y a somme toute peu de suivis effectués par les intervenants rencontrés. Par ailleurs, des intervenants proposent une approche de prise en charge, et se disent prêts à se rendre chez une personne âgée pour l'aider à ramasser ses papiers et en faire le ménage, ce qui est loin de la limite de deux rencontres qu'on retrouve dans d'autres ACEF. Ils présentent une détermination à régler les situations difficiles, ils sont prêts à faire un suivi budgétaire sur quelques mois et à négocier directement avec une institution financière : « Ici, les culs-de-sac, ça n'existe pas. Je

n'ai pas dit qu'on n'en rencontrait pas, j'ai dit ça n'existe pas. » (I-20) Ces mêmes intervenants sont les seuls à avoir parlé d'intervention de type psychosocial : « Nous, on essaie beaucoup de tenir compte de l'environnement puis des conditions avant de prendre position. De là le temps qu'on prend pour faire les résultats, parce qu'il y a tout ça à considérer. » (I-20) Une telle perspective de l'intervention est cependant bien différente de ce qu'une autre intervenante raconte sur les besoins de la majorité des personnes qu'elle rencontre :

Les gens n'ont pas besoin d'être guidés nécessairement, à moins que ce soit des gens très vulnérables, là, pour d'autres raisons, mais sinon, c'est juste un petit quelque chose que les gens ont besoin de venir chercher. D'un coup qu'ils l'ont, ils suivent la ligne directrice. (I-28)

Une intervenante explore avec les personnes âgées endettées qui la consultent des moyens pour améliorer leur quotidien et évalue la solution qui sera la mieux adaptée à leur situation, mais elle reste au niveau de l'information :

C'est un peu une situation où il manque des revenus, donc moi, à part informer sur tout ce qui est curatif, malheureusement... Parler des banques alimentaires, expliquer c'est quoi les solutions à l'endettement, orienter les personnes vers du moins cher, que ce soit au niveau du logement ou des résidences... Je n'ai malheureusement pas d'autres pouvoirs à part les informer sur les alternatives. (I-17)

Tous les intervenants des ACEF offrent beaucoup d'information sur le budget et l'endettement à travers des ateliers, des conférences ou lors de rencontres individuelles. Dans de telles interventions, les conseillers budgétaires abordent de nombreux sujets comme les crédits d'impôt, les prestations d'aide sociale, l'Allocation logement, les ressources locales, les solutions aux dettes, la préparation à la retraite et la prévention de la fraude. Une ACEF transmet de l'information sous forme de mini-ateliers lors d'activités sociales de personnes âgées. Cette façon de faire où on se concentre sur quelques renseignements à la fois semble être appréciée – elle fera partie des recommandations dans le prochain chapitre.

Le budget a évidemment été maintes fois abordé dans les entrevues avec les conseillers budgétaires des ACEF, ce qui n'est pas étonnant notamment parce que les autres intervenants y réfèrent leurs clients pour traiter de ce sujet. Il faut préciser que les ACEF ne rencontrent pas seulement des personnes aux prises avec des problèmes d'endettement, on vient aussi les consulter pour faire un bilan ou pour préparer des projets, dont celui de prendre sa retraite.

Pour les personnes avec des problèmes budgétaires et d'endettement, les interventions consistent à faire un budget, à apprendre à la personne venue consulter à le suivre, à faire le tour des revenus auxquels elle a droit, mais qui ne lui sont peut-être pas versés, à comprendre ses factures, à discuter de choix possibles qui s'offrent à elle, des droits et devoirs des débiteurs et des créanciers et des solutions aux dettes. Les consultations sur le budget et l'endettement amènent aussi régulièrement les conseillers budgétaires à intervenir pour faire cesser le harcèlement de créanciers, mais aussi à diriger les personnes âgées au Fonds d'entraide Desjardins ou à d'autres ressources lorsque la situation s'y prête.

Les actions rapportées par tous les intervenants en disent long sur ce qu'ils font, sur ce qu'ils se sentent en mesure de faire selon leur profession et leur lieu de travail. Faire ressortir les facteurs qui, pour eux, nuisent à leur travail est aussi important, car c'est l'occasion de mettre en lumière ce qui pourrait être fait pour améliorer les interventions.

4.2.2 Pour améliorer les interventions selon les intervenants

Les intervenants rencontrés ont parlé de barrières à leurs interventions. Ils estiment avoir très peu d'emprise sur ces barrières, comme les règlements de certains programmes ou des lois, mais aussi au niveau du partage de services entre

organismes. Plusieurs intervenants ont souligné le besoin d'avoir, par exemple, un accès direct aux divers paliers de gouvernements pour établir des ententes de paiement. Ils souhaiteraient que les formulaires soient moins compliqués à remplir pour les personnes âgées et que les démarches auprès des gouvernements soient plus faciles à entreprendre « Parce que c'est ça l'hésitation chez les aînés, c'est de devoir faire toute une série de démarches pour aboutir au bout. Ça, ça les rebute totalement. » (I-3) Ils ont exprimé une frustration face aux délais pour obtenir des services, comme une habitation à loyer modique, alors qu'ils constatent régulièrement le besoin sur le terrain. La faiblesse des revenus est aussi mise en cause en tant que déterminant de l'endettement :

C'est sûr que je suis en contact avec des personnes qui sont en très grande situation de pauvreté. Alors, c'est certain que ces personnes-là, souvent, pour répondre à leurs besoins de base, payer leur loyer ou bien pouvoir se nourrir ou même se déplacer, bien souvent elles vont être obligées de s'endetter. (I-15)

C'est politique ce que je dis là, mais on serait supposé de soutenir les personnes âgées de manière collective pour qu'elles aient un revenu assez correct pour ne pas avoir accès au crédit. Mais étant donné que ce n'est pas fait, ça n'a pas suivi le coût d'évolution de la vie, ils se tournent vers du crédit. (I-17)

L'arrimage entre le réseau public de la santé et le réseau communautaire, ou entre des organismes offrant des services similaires, n'est pas toujours facile. Une travailleuse sociale d'un CSSS et une intervenante d'une ACEF ont souligné qu'elles manquaient de soutien de la part d'organismes communautaires qui, faute de ressources, ne peuvent répondre rapidement aux besoins des personnes dont elles s'occupent, ou ne peuvent prendre le relais de l'intervention. Les répondants ont proposé que les gouvernements donnent plus d'importance à la lutte contre l'endettement chez les personnes âgées : « Des stratégies d'intervention en santé publique pour les gens qui pourraient vivre l'endettement, les gens âgés, oui il y aurait quelque chose d'intéressant là-dessus. » (I-4) On a suggéré d'impliquer un plus grand nombre d'organismes pour y arriver, dont les associations de personnes âgées, et d'augmenter le financement des ceux qui accompagnent les personnes endettées.

Les pratiques des institutions financières sont aussi dans la ligne de mire des intervenants qui travaillent avec des personnes âgées endettées. On souhaiterait que les créanciers ne permettent pas à ces dernières de s'endetter au-delà de leurs capacités réelles à rembourser sans compromettre la satisfaction de leurs besoins de base, et qu'ils réfèrent de façon préventive leurs clients présentant des problèmes à payer à des organismes pouvant les aider. Un intervenant a raconté ceci : « J'ai eu une dame de 90 ans avec une deuxième hypothèque sur une maison mobile ! Écoute ! Ça a-tu du bon sens ça ? Comment on a pu lui faire un prêt hypothécaire, un deuxième prêt hypothécaire sur une maison mobile ? » (I-4)

L'éducation financière dès l'école a aussi été identifiée par des intervenants comme une action à encourager. Ils disent qu'il faut miser sur la prévention, arriver à sensibiliser les personnes avant qu'elles ne soient endettées et, surtout, que ces dernières sachent comment réagir lorsque les dettes s'accumulent. On a aussi fait valoir que les intervenants en général, et notamment ceux qui travaillent auprès des personnes âgées, devraient être en mesure de dépister des situations financières difficiles pour agir rapidement comme l'a fait celle-ci :

C'est sûr qu'en allant au domicile, souvent on voit un peu plus l'environnement. Ça nous donne des indices. C'est sûr qu'on est à l'affût de ça, et on essaie de les référer justement dans ces temps-là vers les organismes comme l'ACEF, par exemple, pour qu'ils aillent chercher de l'aide. (I-14)

À part quelques intervenantes qui participent à des tables de concertation qui ne sont pas sur le crédit et l'endettement, aucun autre exemple d'intervention de type action collective n'a été mentionné dans les entrevues qui, il faut le souligner, ne comportaient pas de questions sur ce sujet. Cela n'a pas empêché les intervenants de dénoncer, par exemple, les règles derrière l'octroi de prêts, mais ils n'ont pas profité de l'occasion pour parler de démarches qu'ils effectuent pour changer de telles politiques. Si les politiques gouvernementales, les règles de fonctionnement ou des choix de service ne sont pas immuables, le travail à faire peut être considérable pour convaincre les autorités du bien fondé de les changer, ou pour trouver le financement

qui permettra, par exemple, d'augmenter les services. Le manque de ressources actuel des organismes communautaires (Depelteau, Fortier et Hébert, 2013), notamment celui vécu dans les ACEF (Millaire, 2017), provoque une réduction d'effectif. Il est possible que l'urgence de venir en aide aux personnes qui demandent une consultation explique le fait que les intervenants ont parlé presque exclusivement des interventions individuelles qu'ils ont menées, et non des actions collectives sur lesquelles ils travaillent ou pourraient travailler.

Un des objectifs de ce mémoire est de fournir des pistes de réflexion dans le but d'améliorer les interventions budgétaires auprès des personnes âgées endettées. Faire ressortir ce qui est convergent et divergent dans les propos des personnes âgées et des intervenants est une première étape vers cet objectif.

4.3 Écart entre les deux points de vue

Cette partie de chapitre ne cherche pas à comparer le point de vue d'une personne âgée et de son intervenant sur une même intervention, mais bien de faire ressortir les grandes différences qui distinguent globalement les deux groupes. Les écarts de point de vue ne peuvent être étudiés lorsqu'il est question des interventions faites par des proches parce que ces derniers n'ont pas été interrogés dans la recherche initiale. C'est aussi le cas pour les planificateurs financiers et les intervenants du réseau public de la santé dont aucune personne âgée n'a parlé. Des personnes âgées ont mentionné avoir fait affaire avec des organismes communautaires, mais n'ont pas raconté y avoir reçu de l'aide au niveau budgétaire. Il n'y a donc que les visions de l'intervention budgétaire des intervenants des institutions financières, des syndicats de faillite et des conseillères et conseillers budgétaires des ACEF qui peuvent servir à l'étude des écarts de points de vue avec les personnes âgées.

Nous verrons que les intervenants décrivent plusieurs facettes de leur travail qui ne sont pas rapportées par les personnes âgées, ces dernières faisant plutôt allusion au service qu'elles ont reçu comme le prêt ou l'aide pour faire un budget. L'écart est parfois grand entre la perception qu'ont les intervenants de la portée de leur travail et le résultat attendu ou vécu par les personnes âgées.

Les intervenants des caisses et des banques rencontrés par les personnes âgées ont parlé de nombreuses interventions qu'ils ont faites avec leurs clients, de l'évaluation de demandes de prêts à l'établissement d'un budget. Ils ont affirmé qu'en les suivant sur plusieurs années, ils pouvaient faire de la sensibilisation et de la prévention, notamment au sujet de la retraite. De leur côté, les personnes âgées ont beaucoup parlé des interventions qui ont eu lieu dans des institutions financières, mais elles y ont surtout demandé ou négocié des prêts, n'ont pas rapporté avoir eu d'autres types de discussions avec leur conseiller en finances personnelles que celles relatives à de l'aide financière provenant de leur institution. Lorsqu'elles ont évoqué le fait qu'elles retournaient voir leur conseiller, c'était pour obtenir un autre prêt, sans plus. Est-ce que l'importance accordée à l'octroi ou non d'un prêt pour un client d'une institution financière lui fait oublier les autres échanges avec son conseiller ? L'écart entre ce que l'intervenant dit faire et ce que la personne âgée dit avoir reçu comme services est notable. Mais, dans les faits, les personnes âgées et les intervenants savent qu'ils sont, chacun de leur côté, contraints par les règles qui régissent l'octroi des prêts. L'intervenant travaille avec des outils de mesure très peu flexibles et il peut, comme on l'a vu précédemment avec l'intervenant I-12, être obligé d'accorder un prêt parce que le dossier de son client « passe » dans le système, même s'il juge qu'il ne devrait pas « passer ». De son côté, le client sait souvent à quoi s'attendre avant de rencontrer son conseiller financier. Son prêt lui sera accordé s'il a un bon dossier de crédit, qu'il n'a pas atteint la limite de son taux d'endettement et qu'il a des biens pour garantir son prêt; *a contrario*, il lui sera refusé si une de ces conditions n'est pas rencontrée.

Par ailleurs, les conseils des intervenants à propos de la retraite, ou pour favoriser une bonne utilisation du crédit, sont peut-être peu intéressants aux yeux du client qui ne cherche qu'une nouvelle entrée d'argent, d'autant plus que ces mêmes conseils ne sont pas des conditions pour l'octroi du prêt. La portée de l'intervention budgétaire semble donc s'arrêter à la transaction financière, sauf pour quelques exceptions où la bonne volonté d'un individu rencontre l'ouverture d'un autre.

Lorsqu'elles ont parlé de leurs rencontres avec des syndicats de faillite, les personnes âgées ont mentionné les explications qu'elles avaient reçues par rapport aux solutions qu'on leur proposait. Elles ont aussi fait état de l'aide qui leur avait été apportée lorsqu'elles prenaient la décision de faire une proposition de consommateur ou une faillite personnelle. Il a aussi été question de ce qu'elles pouvaient faire pour rétablir leur crédit. Les syndicats, pour leur part, ont présenté des interventions beaucoup plus élaborées, comme on l'a vu précédemment. Comme dans le cas des institutions financières, les personnes âgées n'ont rapporté aucune autre intervention faite par ces professionnels que celles directement liées à la solution qu'ils avaient choisie et, lorsque requis, une référence à l'ACEF. L'écart entre le travail fait par les syndicats, selon les personnes âgées, et celui qu'ils disent faire, révèle encore une fois un intérêt bien précis du client pour la solution, dans ce cas-ci une proposition de consommateur ou une faillite personnelle, et aucune mention d'autres sujets (hormis la cote de crédit), comme le budget ou l'éducation financière.

L'écart entre l'aide que les personnes âgées racontent avoir reçue des ACEF et les interventions que ces dernières disent faire est moins grand que ceux que nous venons de voir. Il faut reconnaître, comme on l'a mentionné précédemment, que presque toutes les personnes âgées rencontrées ont été en contact avec les ACEF, ce qui augmente la variété des interventions rapportées. Ceci dit, on rapporte avoir surtout parlé de budget, d'endettement et de ses solutions, et y avoir trouvé du support et de

l'encouragement. Les intervenants ont, quant à eux, décrit beaucoup plus de types d'interventions. Les prêts sans intérêts des Fonds d'entraide Desjardins ont été abordés différemment par les deux groupes. Ils sont particulièrement appréciés des personnes âgées, qui en ont parlé avec beaucoup d'enthousiasme et de reconnaissance; les intervenants des ACEF n'ont pas accordé autant d'importance à ce service que les personnes qui en ont profité. Un tel écart rappelle l'importance que prennent les prêts accordés par les institutions financières et les prêts et dons provenant des proches.

Il se dégage des interventions vécues par les personnes âgées l'impression que la solution qu'elles privilégient pour venir à bout de l'endettement est trop souvent de l'argent frais, et que la gestion serrée du budget est plutôt pour celles qui n'ont plus accès à du crédit. Néanmoins, certaines personnes ont expérimenté un changement de leurs représentations du crédit et de la consommation lorsqu'elles se sont mises à faire leur budget. Le fait que les personnes âgées n'aient pas parlé d'interventions budgétaires qu'elles auraient vécues avec des intervenants sociaux est peut-être révélateur que ces derniers ne parlent justement pas de budget ni d'endettement avec les personnes qu'elles accompagnent. Par ailleurs, l'étude de ces écarts soulève la question de l'adéquation de la réponse des intervenants aux besoins des personnes venues les consulter, et du message, ou des enseignements, que ces dernières ont retenu de la rencontre. Se pourrait-il que l'intervenant, cantonné dans un rôle d'expert, ne s'en tienne qu'à transmettre l'information relative à son domaine sans se soucier qu'elle répond au besoin d'aide de la personne ?

4.4 Cycle du surendettement

4.4.1 Un modèle applicable aux personnes âgées

Rappelons tout d'abord que ce cycle est constitué de sept phases divisées en trois parties, la période d'accumulation de dettes, le point de rupture et la période de rémission. On y décrit les « événements économiques » et « les représentations caractéristiques des périodes et des phases » (Duhaim, 2003, p. 137), un point de vue sur la situation d'endettement qui rappelle le paradigme du travail social de Bilodeau (2005) où deux types d'éléments sont à prendre en compte dans l'intervention, les « conditions objectives de vie » et les « logiques endogènes ». Nous avons à la fois des données vérifiables (*apparition d'un déficit*²³, *utilisation de l'épargne* ou des *achats planifiés*) et des réflexions sur la représentation qu'ont les personnes âgées de leur situation (*image positive du crédit*, *optimisme* ou *fuite*).

Ce que les personnes âgées ont rapporté de leurs expériences avec l'utilisation du crédit correspond très souvent au modèle de Duhaim tant dans ce qui est observable que dans ce que les personnes disent vivre. Voici une application du modèle à des personnes âgées qui, pendant de nombreuses années, sont passées d'une phase à l'autre. Le couple PA-39 avait une *image positive du crédit* et a fait des *achats réguliers à crédit*. Il s'est permis « Des grosses dépenses comme des télévisions, des voyages, des sorties au resto, ce n'était pas donné, ça. Mais on avait des sous et, tu sais, on avait la carte de crédit, ça va bien dans ce temps-là ». Ces personnes se sont promenées longtemps entre les phases *d'initiation* et celle *d'accélération*. Elles restaient *optimistes* face au crédit, même si elles en étaient à *renégocier des prêts* : « Tu prenais sur une carte de crédit, tu payais celle-là. Après, on prenait un prêt à la banque, on nettoyait la carte de crédit et ça recommençait. » (PA-39) Dans leur cas,

²³ Les mots en italique sont tirés du cycle du surendettement.

c'est le prononcé d'un divorce dans une union antérieure qui a créé une baisse considérable des revenus de pension et qui a provoqué un changement d'habitudes face à l'utilisation du crédit, une forme de *point de rupture*.

Il avait un bon fonds de pension. C'est seulement après le divorce que c'est devenu compliqué. Ça a un impact sur nos dépenses, il faut que tu calcules tout. On n'a pas réussi à surmonter [les dépenses déjà faites], à surmonter la dette. La nettoyer et repartir à neuf, ça n'a pas marché. (PA-39)

Le couple *reconnaît le problème*, *n'utilise plus les cartes* et *planifie ses achats* comme dans les phases *critique* et de *rétablissement* de la période de rémission proposées par Duhaime : « J'ai une carte de crédit, mais je n'y touche pas. », « Mais là il faut surveiller les dépenses d'essence, il faut surveiller les dépenses d'alimentation, les loisirs. Avant, on ne se préoccupait pas de ça. » (PA-39) La baisse de revenus fait en sorte que ce couple doit se concentrer sur le remboursement de ses dettes. Il est possible qu'il ne recommence pas à emprunter de sitôt parce qu'il constate que ses revenus lui permettent à peine de faire ses paiements minimums :

On a un gros prêt à la banque qu'il faut rembourser, et là, on est à la gorge. On ne peut plus rien faire. Avant on voyageait souvent, on ne peut plus rien faire. Avant, on allait au restaurant souvent, là on y va plus. Il faut calculer tout le temps, tout le temps, tout le temps. On n'utilise plus le crédit, on n'est plus capables. Le prêt de la banque nous coûte 671 \$ par mois. Ça commence à être de l'argent ça. Et il faut payer la voiture aussi. (PA-39)

Ce couple est passé par la phase de *rétablissement* en *acceptant les changements* dans leurs habitudes de consommation, notamment en *planifiant ses achats*. Il se trouve maintenant dans la phase de *renforcement* alors qu'il semble *accepter* la situation, il ne *crain plus le crédit*, mais vise plutôt l'atteinte d'un *objectif financier* bien précis, celui de rembourser les dettes. Le surendettement risque de le suivre longtemps parce qu'il affirme que de nouvelles sources de revenus ne sont pas envisageables et qu'il n'a pas de biens à liquider pour payer des dettes (précisons que monsieur a 82 ans et madame 75 ans, ils sont à la retraite depuis 30 ans pour monsieur et 10 ans pour

madame). Dans ce cas, on ne peut plus parler de *cycle de surendettement*, mais plutôt d'un état permanent de pauvreté créée par l'endettement et différents événements de la vie, comme le divorce, un état qui a très peu de chances d'évoluer si rien n'est fait.

La notion d'évolution, de changement dans les attitudes, dans les revenus et les dépenses et le *point de rupture* sont des éléments importants du cycle de Duhaime parce qu'ils créent un mouvement vers une amélioration ou une dégradation de la situation financière. Ce sont des éléments sur lesquels il est possible d'agir à certains moments de la vie pour, par exemple, tenter de renverser une tendance déficitaire en augmentant momentanément les revenus ou en coupant dans certaines dépenses. Mais encore faut-il avoir une certaine marge de manœuvre pour le faire. Certaines personnes âgées en ont eu une pendant de nombreuses années, comme cette femme qui a utilisé sa maison pour renflouer ses dettes : « Les cartes, j'en veux plus parce que je n'ai pas les moyens. Là de toute façon je n'aurai pas de maison à vendre pour payer mes dettes. Il faut vraiment que j'aie un budget et que je m'en tienne à ça. » (PA-58) D'autres ont de moins en moins de marge de manœuvre avec les années qui s'additionnent. Un couple avoue ceci : « On est au bout de la corde. On est en train de la vivre, la période la plus difficile, avec nos finances personnelles. Si on pouvait la vendre [la maison] ça réglerait bien des affaires. » (PA-53) Un autre couple mise aussi sur sa maison pour améliorer sa situation : « On essaye de se prendre en main. On veut vendre la maison l'année prochaine pour aller à loyer, pour réduire les dépenses, pour être capables d'avoir une vie convenable malgré tout. » (PA-34) La personne âgée PA-59 avait la possibilité de faire certains choix et de réduire certaines dépenses, ce qui lui a permis de ne pas avoir à se départir de sa maison :

À un moment donné, lorsque tu vois que tes cartes sont un peu trop élevées, tu paniques. Là, j'ai dit « Je ne vais pas perdre ma maison pour ça », c'est-à-dire être obligée de la vendre pour payer mes dettes. Je ne voulais pas déménager d'ici. Il fallait que je me prenne en main, puis ça pressait. Et c'est ce que j'ai fait, et ça a très bien été. (PA-59)

Plusieurs autres n'ont pas cette possibilité, comme le constate l'intervenant I-10 : « Le problème des personnes âgées, c'est que les revenus sont constants, ils ne peuvent pas choisir de les augmenter en allant travailler, ils ne sont plus à l'âge de pouvoir travailler la plupart du temps. » Un autre intervenant abonde dans le même sens :

Quand on est rendus à 60, 65, 70 ans et que l'on voit que ça va prendre 20, 25, 30 ans à rembourser, bien là on a peur de ne pas avoir assez de temps pour le faire, on sait que nos revenus ne vont pas augmenter et qu'il n'y a pas d'argent qui va tomber du ciel. À 20 ou 30 ans, peut-être qu'on va avoir un nouvel emploi, peut-être qu'on va avoir plus de sous. (I-5)

C'est ce que vit un couple de personnes âgées surendettées qui craint en plus d'avoir à déménager de son logement avec services parce qu'il peine à payer le loyer : « Une situation pas facile et tu sais, on ne voit pas le bout du tunnel, c'est qu'on ne peut pas prévoir de revenus supplémentaires. On s'était installé ici pour le reste de nos jours, mais là on va voir comment ça va se dérouler. » (PA-46) La dame ne voit pas d'embellie à l'horizon, elle se sent prise avec ses revenus et ses dépenses : « On ne rachètera rien, tu sais. Même si c'est déchiré, bien il va rester déchiré. » (PA-46) Des personnes âgées arrivent aussi au bout des placements ou de leurs biens qu'ils peuvent liquider : « La personne continuait à s'endetter, elle utilisait ses derniers placements pour faire ses paiements. Je voyais bien que la fin arrivait pour elle, puis pour moi en tant que conseiller, je savais qu'il n'y avait à peu près pas de solution pour cette personne. » (I-10)

La « fin » de quelque chose, ou le fait qu'une décision veuille dire qu'on ne vivra plus jamais comme avant, reviennent fréquemment dans les propos des personnes âgées et dans ceux des intervenants. Rendues à un certain âge, les personnes âgées font face à des décisions qui peuvent être douloureuses à prendre, entre autres parce qu'elles s'accompagnent de deuils, notamment celui d'habiter sa propre maison ou de conduire son automobile. Cette « fin » vient aussi parfois avec un certain

soulagement, comme dans le cas de ce couple qui, bien que triste de vendre leur maison pour se sortir de l'endettement, sent que c'est la bonne chose à faire parce que l'énergie nécessaire à l'entretien n'y est plus : « Mon mari a de la misère à faire le parterre. Il est tanné de faire tout ça. » (PA-34) Soulignons aussi que de nombreuses personnes âgées ont réussi à sortir du cycle et ne veulent plus y retourner : « Non, je ne veux plus me réendetter, je ne suis plus capable. Quand tu te couches le soir, que tu as de la misère à dormir, que la tête te trotte, on est bien mieux de se coucher et de dormir. » (PA-35)

Il est important de mentionner que des personnes âgées sont susceptibles d'entrer dans le cycle du surendettement à partir de leurs 65 ans. Alors qu'elles n'ont jamais eu accès à du crédit à leur nom avant cet âge, les revenus stables provenant des rentes fédérales leur permettent d'avoir une carte de crédit. L'exemple suivant est frappant. Une femme utilise si bien sa carte de crédit depuis qu'elle l'a reçue à 65 ans que sa limite de crédit pouvait, si elle le voulait, passer de 5 000\$ à 10 000\$. Son mari, obligé de son côté à faire une proposition de consommateurs pour des dettes à son nom, s'opposait à cette augmentation : « 5000\$, c'est assez. 10 000\$, tu vas vouloir ambitionner et après ça tu vas avoir de la difficulté à payer. » (PA-40) Profiter de ce crédit disponible avec leurs faibles revenus risquerait de plonger ce couple dans le cycle du surendettement pendant plusieurs années.

Le cycle du surendettement de Duhaime (2003) s'applique donc aux personnes âgées endettées tant et aussi longtemps qu'elles ont les conditions et les ressources qui leur permettent de passer d'une phase à l'autre, c'est-à-dire de s'endetter davantage et de compliquer leur situation, ou de faire des changements financiers qui vont l'améliorer. Ces conditions sont les suivantes : avoir des dépenses inférieures aux revenus, avoir l'énergie pour travailler, pouvoir compter sur des prêts d'argent de son réseau ou des institutions financières, avoir des biens à liquider et une marge de

manœuvre pour comprimer certaines dépenses. Dès que toutes ces conditions se seront effritées ou auront disparu, les risques de se retrouver dans une situation d'insolvabilité sont très grands si une nouvelle dépense essentielle survient. Il deviendra presque impossible de passer d'une phase difficile du cycle à une meilleure phase, voire impensable de sortir de ce cycle sans envisager une solution comme de cesser le paiement des dettes, utiliser le Dépôt volontaire, faire une proposition de consommateur ou une faillite personnelle. Il semble donc que le cycle de l'endettement de Duhaimé est adéquat pour les personnes en âge de travailler, mais qu'il n'est pas assez sensible aux conditions particulières des personnes âgées (baisse de revenu, hausse des dépenses, manque de temps et de capacité pour se refaire, etc.).

4.4.2 Contribution au cycle du surendettement

En 2003, Duhaimé ouvrait la porte à l'enrichissement de son modèle en disant :

Le modèle comporte plusieurs limites et certaines ont été soulignées au passage, appelant de nouvelles recherches. L'une en particulier doit être mentionnée : ne figurent pas nommément les facteurs événementiels cruciaux comme l'interruption ou la chute des revenus, la maladie ou le décès d'un conjoint... Ils ne sont pas situés en un point précis parce qu'en effet ils peuvent être nulle part ou partout, et survenir en plus d'un point y compris chez un même individu. (p. 165)

Ces « facteurs événementiels » peuvent apparaître à tout âge, mais la probabilité qu'ils surviennent augmente avec les années et ils toucheront inévitablement les personnes âgées, comme nous l'avons vu jusqu'à maintenant. Aux facteurs déjà mentionnés par Duhaimé, c'est-à-dire un changement dans les revenus, la maladie ou le décès d'un conjoint, il faut ajouter ceux-ci tirés des données : le déménagement d'une ou des deux personnes d'un couple dans une résidence avec services ou dans un CHSLD, des changements au niveau des capacités physiques ou cognitives, le recours à de l'aide ménagère ou à des soins de santé à domicile, une séparation ou un divorce. Les personnes âgées prennent en compte ces facteurs dans leurs décisions

financières parce qu'ils ont déjà eu, ou auront une incidence sur leur vie à court ou à moyen terme. Par exemple, la perspective de décéder en laissant leurs dettes en héritage a conduit le couple PA-45 à consulter un syndic et à déclarer faillite. Le participant PA-62 a vendu sa maison pour se rapprocher de sa conjointe hébergée en CHSLD.

Le cycle du surendettement est déjà utile en intervention budgétaire parce qu'il permet à une personne endettée d'identifier là où elle se trouve dans le cycle, de reconnaître les étapes par lesquelles elle est peut-être passée et d'avoir un aperçu des phases qu'elle tente d'éviter. En ajoutant une liste de « facteurs événementiels », on offre aux intervenants des indices sur les raisons pour lesquelles une personne âgée prendra ou retardera la prise de décision, des indices qui devraient permettre d'améliorer l'intervention. Il faut, de plus, considérer des éléments dans les interventions budgétaires auprès des personnes âgées qui ne se présentent pas comme des événements, mais plutôt comme des valeurs ou des principes qui guident aussi ces dernières dans le fait de consulter ou non, ainsi que dans leurs décisions. Ces éléments sont présentés dans la section qui suit.

4.5 Valeurs et principes en jeu

Étudier les interventions budgétaires dans les entrevues de la recherche *Émergence* menait inévitablement à en apprendre sur les conditions qui ont conduit des personnes âgées à solliciter de l'aide ou des conseils, sur les valeurs qu'elles chérissent et les raisons derrière les décisions qu'elles ont prises. Les thèmes suivants ont en effet émergé grâce au processus méthodologique inductif : la honte, la responsabilité, la fierté, le « nom », l'utilité du crédit et la littératie financière. Ils devront faire partie de toute réflexion entourant les interventions budgétaires auprès de personnes âgées. Ces thèmes posent tous la question du rapport à une norme sociale qu'il est possible

de faire évoluer, notamment par l'intervention de conscientisation des ACEF auprès des individus, des groupes, des communautés et de la société.

De nombreuses personnes âgées ont parlé du sentiment de honte qu'elles ont par rapport à leur endettement, la responsabilité qu'elles ont de rembourser leurs dettes et la fierté qu'elles tiennent à conserver en n'affichant pas leurs problèmes financiers, surtout auprès de proches et d'amis. Ces sentiments seraient, selon ce que constatent des intervenants, plus importants pour cette tranche d'âge que pour les plus jeunes :

J'ai l'impression que les aînés sont très à cheval sur les valeurs, sur les principes, sur l'égalité, pour respecter la loi, ce qui peut faire en sorte que leur niveau d'anxiété peut être plus élevé parce que, pour eux, c'est énorme ce qui leur arrive, c'est contre leurs valeurs ou contre leurs principes. Ce n'est pas ce qu'on leur a appris, ce n'est pas comme ça que ça devrait être. Comparativement à des clientèles plus jeunes, j'ai l'impression que les aînés vont plus payer coûte que coûte, quitte à se priver de manger, quitte à se priver de besoins essentiels, ils vont tenter le plus possible de payer leurs créanciers, de payer leurs dus, des fois au détriment de leur santé et sécurité. (I-28)

Les personnes âgées sont vraiment très responsables de leur dette. Elles vont des fois aller jusqu'à couper dans leur épicerie pour payer leurs dettes, même si elles ne sont pas saisissables. C'est quand même assez présent le fait de ne pas lâcher prise, de vouloir coûte que coûte rembourser alors qu'il y a des besoins de base à combler quand même. (I-17)

Les personnes âgées ont aussi des réflexions en ce sens :

C'est une responsabilité tout simplement. C'est aussi simple que ça. Il faut être responsable, puis c'est à toi de l'assumer. Parce qu'eux autres ils te l'offrent. Tu as le choix de l'accepter ou de ne pas la prendre la carte de crédit. Dans ce sens-là que c'est une responsabilité. (PA-63)

La fierté de rembourser les dettes vient parfois de loin : « Je n'ai jamais manqué de paiement. J'ai manqué de nourriture, mais je n'ai pas manqué de paiements. Mon père lui, c'était tout un travaillant. Il avait à cœur de payer ses dettes. » (PA-47) Il est aussi possible que derrière leur fierté se cache le souci de ne pas déranger, de ne pas

être un poids pour leurs proches et la société. Une telle possibilité existe malheureusement.

Outre cette femme dont il a été question précédemment et qui a vu ses enfants l'aider pour éviter qu'elle « perde son nom » lorsqu'elle s'est retrouvée face à un grand endettement, plusieurs personnes âgées ont évoqué l'importance qu'elles accordent à leur accès au crédit. « Mes histoires m'ont menée à m'endetter, mais j'ai toujours réussi à emprunter, j'avais un très bon nom. J'ai toujours très bien remis mes dettes et j'ai toujours été solvable comme on dit. Je me suis privée des bouts, mais je payais ce que je devais. » (PA-43) Notons que les mots utilisés par des personnes âgées révèlent une crainte de ce que les autres vont dire ou penser d'elles si elles n'utilisent pas le crédit. On décèle aussi la valeur qu'elles lui donnent. « Il ne faut pas avoir peur d'en avoir non plus parce qu'il en faut [du crédit]. Parce qu'aujourd'hui, tu ne pourras pas aller en voyage si tu n'as pas de carte de crédit, tu n'es même pas crédible. C'est dommage à dire, tu n'es même pas crédible si tu n'as pas de carte de crédit. » (PA-59) Une autre femme évoque l'importance de la perception des autres et sa capacité à rembourser ses dettes : « La faillite, ça ne m'intéressait pas du tout. Pour moi, ça aurait été une défaite parce que j'ai toujours été reconnue comme une personne qui payait bien ses choses et puis qui avait un bon nom. J'ai toujours eu un bon nom et je tiens à le garder. » (PA-37) La personne âgée PA-44 est consciente de l'aspect commercial du crédit, mais elle y participe en toute connaissance de cause, parce qu'elle en reconnaît l'utilité et qu'elle y voit une preuve qu'en y ayant accès on est « bon » : « Ils ont le tour de faire de l'argent avec nous autres. De l'autre côté, si tu n'as pas de carte de crédit et si tu vas dans un magasin pour acheter de quoi, bien là, ils se disent que tu n'es peut-être pas un bon. » (PA-44)

Le manque de littératie financière chez plusieurs personnes âgées est aussi à prendre en considération parce qu'il les empêche d'avoir un portrait juste de leur situation

présente et à venir. « Je ne sais pas comment on gagne à la retraite, les pensions puis tout ça. » (PA-33) Dans certains cas, cela crée du stress et de l'angoisse comme pour ce couple qui n'est pas au courant d'un programme qui permettra à la femme de continuer à bénéficier de la gratuité de ses médicaments pendant les 9 mois entre les 65 ans de monsieur et ceux de madame :

Elle est diabétique, elle a beaucoup de médicaments à prendre. C'est assez onéreux. Présentement, c'est l'aide sociale qui paye tout. Mais quand je vais atteindre 65 ans, elle va perdre ses avantages de médicaments, et c'est moi qui va falloir qui les paye avec ma pension de vieillesse. (PA-32)

Madame ne sait pas non plus à quoi elle aura droit comme pension : « Je ne sais pas comment je vais avoir vu que je n'ai pas travaillé. Je souhaite en avoir assez pour payer mes médicaments. » (PA-32)

4.6 Principaux constats

Les grands constats qui ressortent de ces résultats sont présentés pour conclure ce chapitre. Notons tout d'abord que de nombreuses personnes âgées sont aidées par des membres de leur famille ou des proches lorsqu'elles ont des difficultés financières et que cette aide est grandement appréciée. L'entourage influence les décisions, il soutient, il encourage, il est de toutes évidences très important. D'autres restent par ailleurs isolées avec leurs problèmes d'endettement qui, selon ce qu'elles disent, ne regardent personne d'autres qu'elles-mêmes et leurs créanciers. Le fait que l'on demande, que l'on accepte ou que l'on ne sollicite pas l'aide des proches vient de valeurs, de principes, des histoires de famille et d'amitié, et du contexte social. Cela dépend aussi de l'ampleur du problème et de la capacité qu'a la personne âgée à l'endurer ou à trouver la force pour y faire face. Il ne faut pas non plus minimiser les conséquences d'un manque de littératie financière qui contribue notamment au développement de l'angoisse chez des personnes âgées. Les questions financières ne

sont donc pas que des réalités purement comptables, elles mélangent de nombreuses dimensions symboliques, psychologiques et psychosociales qui doivent être prises en compte en intervention budgétaire.

Le rapport des personnes âgées avec les institutions et les syndicats de faillite semble, selon ce qu'elles en disent, être surtout lié à des services bien précis : prêt d'argent dans les institutions ou solutions techniques à l'endettement chez les syndicats. Les aspects suivi, éducation et prévention que des intervenants de ces organisations disent faire avec leurs clients ne sont pas mentionnés par les personnes âgées, mais des changements de comportement avec le crédit ont été rapportés. Des échanges d'idées et des discussions sur de nouvelles façons de gérer le budget du ménage ont donc vraisemblablement eu lieu quelque part, ou les personnes âgées ont trouvé par elles-mêmes des stratégies pour améliorer leur situation financière – le cheminement derrière les changements d'habitude de consommation n'est pas toujours expliqué par les personnes âgées. La place que prend l'argent ou le nouveau crédit pour se sortir de situations d'endettement est impressionnante. Il est normal de chercher à rembourser des dettes ou à diminuer le coût du crédit, mais lier l'aide apportée dans le cas de problèmes financiers à l'apport d'argent seulement, c'est peut-être se priver de solutions plus durables. Il faut se questionner sur ce que les interventions budgétaires devraient être et contenir pour qu'un conseil ou qu'un nouveau prêt permette une amélioration à court, à moyen et idéalement à long terme. Les données ont montré que le fait de faire un budget permettait à plusieurs personnes âgées de ne pas retomber dans l'endettement; est-ce que les dons ou les prêts des uns et des autres, accordés sans un travail en profondeur sur les causes de l'endettement ou sur les représentations de l'individu quant à la consommation ou au crédit ne font que retarder l'arrivée au *point de rupture* évoqué par Duhaime (2003) ?

Les ACEF, dont l'expertise est appréciée par les personnes âgées, travaillent à la promotion de tels changements d'attitudes et de comportements avec le crédit. Des personnes âgées ont grandement profité des services de ces associations de consommateurs qui jouent de toute évidence un rôle important dans la vie des citoyens aux prises avec des problèmes d'endettement. Il faut par ailleurs rappeler que les services offerts dans les ACEF diffèrent beaucoup d'un organisme à l'autre et que les interventions budgétaires qui ne durent que 90 minutes ou qui n'ont pas de suivis peuvent difficilement prétendre « corriger à long terme les problèmes d'endettement » et permettre aux personnes venues consulter d'avoir les outils pour « reprendre le contrôle de leur situation financière. » (Fédération des ACEF du Québec -ARC, 2000, p. 3).

Il y a lieu de se questionner sur la capacité des ACEF à absorber l'augmentation de demande d'aide provenant de personnes âgées endettées et sur leur capacité à travailler avec ces dernières sur des solutions à long terme, ce qui nécessite du temps et des ressources, et une certaine adaptation à cette relativement nouvelle clientèle. Une façon de prévenir la grande pauvreté liée à l'endettement de nombreuses personnes âgées dans les années à venir serait d'élargir les connaissances et les compétences des intervenants sociaux afin qu'il aient dans leur mandat d'identifier des problèmes liés à l'argent et aux dettes qui causent de la détresse et des problèmes bio-psycho-sociaux (Couturier *et al.*, 2017).

CHAPITRE V

DISCUSSION

Les données collectées ont mis en lumière l'importance que les interventions budgétaires peuvent avoir dans la vie des personnes âgées, une importance qui suggère que de telles interventions pourraient et devraient être mises à contribution beaucoup plus fréquemment afin, notamment, de prévenir le surendettement. Dans ce cinquième chapitre, nous verrons tout d'abord des recommandations qui émanent de l'analyse des données et qui ont pour but d'améliorer les interventions budgétaires auprès des personnes âgées endettées. L'intervention budgétaire sera ensuite présentée comme une occasion de répondre à la normalisation du crédit et à la surconsommation créée par la financiarisation de la société en favorisant une prise de conscience du pouvoir des institutions financières sur la vie des personnes âgées, et en apportant quelques idées pour que ces dernières développent le leur. Le chapitre se terminera par une réflexion sur l'économie familiale qui se trouve, en fait qui devrait se trouver, au cœur du travail social.

5.1 Améliorer l'intervention budgétaire auprès des personnes âgées

Étudier les interventions budgétaires a permis de faire ressortir ce qui a été aidant pour les personnes âgées endettées et ce qui pourrait être amélioré dans la réponse des intervenants aux besoins de ces dernières. Les recommandations suggérées maintenant s'adressent surtout aux intervenants sociaux et à ceux des ACEF.

La première recommandation vient de l'analyse de l'applicabilité du cycle du surendettement de Duhaim (2003) aux personnes âgées endettées. Les intervenants doivent prendre en compte les caractéristiques sociales et économiques propres aux personnes âgées que nous avons vues au chapitre précédent. Faire appel à des connaissances sur le vieillissement pour leur offrir un service adapté à leur réalité est nécessaire²⁴, parce que certaines solutions couramment proposées en intervention budgétaire pour baisser le niveau d'endettement, comme par exemple augmenter les revenus et diminuer les dépenses, sont beaucoup moins applicables aux personnes âgées. Rappelons notamment que leurs revenus deviendront, pour bon nombre d'entre elles, stables et connus et, si certaines dépenses vont tendre à diminuer avec l'avancée en âge, d'autres risquent au contraire d'augmenter, dont celles en lien avec les soins et les services rendus nécessaires à cause du vieillissement du corps. De plus, les deuils sont plus probables dans cette partie de la vie, pensons à la perte d'un conjoint, au fait de ne plus pouvoir tout faire comme avant ou d'avoir à quitter la maison familiale pour des raisons de santé.

Le rapport aux technologies varie d'une personne âgée à l'autre, surtout parmi les plus âgées, comme leur aisance à négocier avec leur institution financière, leurs fournisseurs de services ou les gouvernements. L'analphabétisme et des difficultés cognitives peuvent expliquer certaines réticences à entamer des négociations avec ces derniers, mais ce manque de désir de s'engager dans de telles discussions pour réduire un taux d'intérêt, les frais de téléphonie, ou pour avoir accès à un formulaire vient peut-être aussi du simple désir de ne plus se compliquer la vie. Ce pourrait être une autre explication au fait que les personnes âgées consultent si tard. Lors d'interventions budgétaires individuelles, il sera peut-être opportun, dans certains cas, d'impliquer le réseau familial pour accompagner les personnes âgées dans des

²⁴ Les projets de recherche et les écrits des chercheurs de la Chaire de recherche sur le vieillissement de l'Université du Québec à Montréal et du Centre de recherche sur le vieillissement de l'Université de Sherbrooke pourraient être consultés.

démarches parce qu'elles ne voudront pas nécessairement les entreprendre si elles les trouvent compliquées, ni les confier à des inconnus.

Les personnes âgées n'ont pas le même rapport au temps que les plus jeunes, ce qui peut poser un certain défi en intervention budgétaire, notamment pour les plus âgées qui n'ont peut-être plus le luxe d'envisager des solutions à long terme. Il peut être confrontant pour ces dernières d'avoir à prendre une décision rapidement alors qu'elles souhaiteraient avoir le temps d'y réfléchir. Notons aussi que la perspective d'avoir à changer des habitudes de consommation bien ancrées peut être un frein face à la décision de consulter, comme cela peut être une barrière considérable dans l'intervention elle-même si la seule solution nécessite de tels changements. La deuxième recommandation concerne le fait qu'il faut s'attendre à ce que les personnes âgées aient besoin de suivis réguliers et de temps avant de prendre une décision et d'implanter de nouvelles façons de faire. Paradoxalement, c'est auprès de cette tranche de la population qu'il faut agir le plus rapidement possible pour éviter que des problèmes d'endettement majeurs nuisent à leur santé et les fragilisent, ce qui viendrait compromettre encore plus le retour à une meilleure situation budgétaire. Nous sommes ici face à un autre défi, celui d'avoir assez de ressources spécialisées disponibles pour faire un bon dépistage des problèmes d'endettement et de surendettement, et réaliser un suivi efficace. Les ACEF, où les personnes âgées ont dit avoir trouvé un accueil chaleureux, de l'écoute et le sentiment d'être comprises, n'ont malheureusement pas, en ce moment, les ressources pour faire tous les dépistages, rencontrer toujours rapidement les personnes endettées et être disponibles pour faire des suivis à long terme. Le fait est que ce n'est qu'en établissant une relation de confiance que certaines personnes âgées pourront être réceptives à des solutions qui iraient contre leurs valeurs, comme le fait de faire faillite.

Une troisième recommandation est en lien avec le fait que les personnes âgées sont plutôt discrètes lorsqu'il est question de leur argent et de leur endettement. L'utilisation qu'elles font des institutions financières, des syndicats et des ACEF démontre que ce type de consultation est leur dernier recours, qu'elles ont vécu longtemps avec leurs difficultés financières avant de se résoudre à demander de l'aide. Il faut mettre en place des moyens adaptés pour les rejoindre afin de leur parler des interventions budgétaires qui peuvent être faites pour les aider à se sortir d'une situation budgétaire qui se complexifie ou qui est déjà difficile. Par exemple, des intervenants pourraient faire régulièrement de petites capsules informatives de quelques minutes au sujet du budget et de l'endettement avant une activité sociale. De telles interventions permettraient d'augmenter la littératie financière de certaines personnes en abordant de nombreux sujets comme les crédits d'impôt, l'allocation logement, les subtilités et le coût du crédit, le coût des médicaments et, éventuellement, les ressources pour les personnes aux prises avec un endettement problématique. Il est fort probable qu'un sujet ou l'autre rejoindrait une préoccupation d'une personne âgée. Semer peu à peu de l'information sur l'endettement et les solutions qui existent permettrait d'attirer tranquillement l'attention sur un sujet qui est délicat pour l'ensemble de la population et, selon les données, qui l'est encore plus pour les personnes âgées. Cette approche serait respectueuse pour ces dernières qui ne souhaitent pas se faire dire quoi faire et qui, de toute façon, ne changeront probablement pas leur comportement de consommateur ou leur rapport avec le crédit du jour au lendemain alors qu'elles fonctionnent selon leur propre logique depuis plusieurs dizaines d'années. De plus, le fait d'être en contact avec les intervenants à petite dose, chaque semaine ou chaque mois, permettrait peut-être aux personnes âgées de développer un certain lien avec l'intervenant, un lien qui pourrait, éventuellement, mener à une demande d'aide. Des personnes âgées ont en effet dit ne pas vouloir se confier à n'importe qui au sujet de leurs finances.

Nous avons vu qu'une meilleure connaissance de sa situation budgétaire tend à faire diminuer l'angoisse. Un moyen d'aider les personnes âgées endettées serait de leur permettre de trouver ces informations financières qui leur manquent. Le couple PA-32, qui craignait de ne plus avoir d'argent pour payer les médicaments de madame, était particulièrement anxieux au moment de l'entrevue. S'il avait su où trouver l'information à ce sujet, ou s'il avait été en contact régulièrement avec une personne venue leur donner quelques informations budgétaires et économiques, peut-être aurait-il trouvé, beaucoup plus rapidement, des réponses à ses questions. Il envisagerait plus sereinement son passage de revenus provenant de la Sécurité du revenu à ceux provenant du gouvernement fédéral. Ouvrir le dialogue sur le budget et l'endettement a été profitable pour bon nombre de personnes âgées, pensons notamment à cette participante PA-45 qui ne faisait que les paiements minimums sur sa carte de crédit et qui a décidé de consulter pour mettre un terme à ses paiements, dont elle ne verrait jamais la fin. Plusieurs personnes ont décrit les effets positifs sur leur santé physique et financière de suivre leurs revenus et dépenses pour ne pas retomber dans l'endettement ou pour s'en sortir.

Dans le même ordre d'idée que ces petites capsules d'information qui auraient lieu régulièrement entre des activités sociales, tous les intervenants sociaux pourraient avoir quelques connaissances de base sur le budget et l'endettement à transmettre dans leurs interventions lorsque ce serait pertinent. Peu de formation serait nécessaire pour intégrer ces quelques notions à la pratique.

La quatrième recommandation est d'encourager les intervenants qui ne travaillent pas dans les ACEF à acquérir des notions d'économie familiale, notamment celles qui touchent le crédit (son accès, son coût, ses conséquences) et de faire entrer dans leur trousse d'outils le budget pour apporter quelques notions de prévention à l'endettement aux personnes qu'ils accompagnent. Les interventions budgétaires

apportent des changements positifs dans la vie des personnes âgées lorsqu'elles permettent, par exemple, de diminuer un endettement et ses conséquences. Elles peuvent aussi être vues comme un outil de changement social en favorisant le développement d'un certain pouvoir du citoyen face aux institutions financières. Les raisons derrière cette recommandation sont développées dans les deux prochaines parties de ce chapitre.

5.2 L'intervention budgétaire comme outil de changement social

L'endettement a ceci de particulier qu'il se décline en une infinité de combinaisons et engendre une multitude de situations budgétaires qui vont varier au fil des années. Il peut être constitué de petits ou de très grands emprunts facilement remboursables parce que les ressources financières le permettent, ou de crédit à la consommation qui ne sera vraisemblablement jamais totalement remboursé parce qu'il est venu pallier une faiblesse perpétuelle de revenus. Chaque individu a aussi sa propre façon de voir l'emprunt, de le justifier et de vivre avec. Il ne faut pas nier l'importance d'avoir accès au crédit à tous les âges de la vie, et un bon dossier de crédit rend ce dernier moins coûteux et évite bien des ennuis. De plus, l'endettement ne crée pas systématiquement des problèmes financiers ou de santé. Il permet même une certaine démocratisation des avoirs. S'il n'était pas organisé comme il l'est présentement, il n'y aurait que quelques très riches qui auraient accès, par exemple, à la propriété et au développement des affaires. Les raisons pour faire appel à une intervention budgétaire sont par le fait même elles aussi très variées, tout comme les types d'interventions le sont.

L'endettement est par ailleurs un problème pour beaucoup de personnes comme les données collectées dans le cadre de ce mémoire le montrent, mais il ne fait pas encore assez de dégâts pour qu'il soit considéré par notre société comme un problème social

prioritaire. Blumer (2004) dit de ce dernier qu'il « n'existe pas tant qu'une société ne reconnaît pas son existence. En effet, une société n'ayant pas conscience d'un problème ne perçoit pas celui-ci, ne l'aborde pas, ne le discute pas, ne fait rien à son sujet. » (p. 194) Le crédit est peut-être de toute façon trop important dans le fonctionnement de notre économie actuellement pour être considéré comme un problème par la société. Le fait est qu'être endetté ne crée pas d'emblée une condition problématique où il faut intervenir rapidement, comme c'est le cas pour les victimes de violence conjugale. Au contraire, il est possible de s'endetter volontairement pour des dizaines d'années ou pour quelques semaines, rembourser, puis recommencer.

De plus, il est difficile d'identifier le moment où cet endettement devient problématique pour une personne, car cela renvoie à de nombreuses considérations psychologiques ou sociologiques. Une situation financière préoccupante ou problématique peut rester secrète parce que les personnes âgées ne voudront pas en parler, et parce que bon nombre d'interventions faites par divers acteurs sociaux, pour des problèmes de nature budgétaire ou non, ne semblent pas creuser la question du budget ni celle de l'endettement. Par contre, des éléments se mettent en place pour que l'endettement des personnes âgées devienne un problème social reconnu. Si le taux d'endettement de la population en général continu à augmenter et que celui des personnes âgées fait de même, il est probable que plusieurs d'entre elles n'auront pas les moyens de se loger, de se nourrir et de prendre soin d'elles convenablement, parce que le remboursement des dettes grugera une part trop importante de leurs revenus. C'est leur fonctionnement social qui est ultimement en jeu, et c'est à l'ensemble de la société que reviendra la charge de s'occuper de ces personnes prises dans leur endettement et conséquemment, dans la pauvreté et ses effets. La tâche sera fort probablement confiée aux intervenants sociaux, mais nous avons montré que leur compétence en matière d'économie familiale est, pour l'instant, modeste.

Nous avons vu dans la problématique et dans le cadre théorique de ce mémoire que les institutions financières occupent une grande place dans la vie des citoyens, et que les cadres réglementaires qui pourraient rééquilibrer le pouvoir entre les deux parties sont faibles. L'analyse des données a permis de confirmer l'importance de ces institutions pour les personnes âgées, mais que leur rapport est surtout centré sur la question de l'accès au crédit, et beaucoup moins sur celle de la littératie financière. Elles sont néanmoins conscientes, comme le sont aussi les intervenants, du pouvoir des institutions et des règles auxquelles tous doivent se soumettre. Il faut le reconnaître, l'argent est l'élément le plus important dans la vie de milliards de personnes qui doivent payer ne serait-ce que pour se nourrir et s'abriter. Et cet argent passe en ce moment obligatoirement par des institutions privées qui imposent leurs coûts et modes de fonctionnement à leur clientèle captive. Les citoyens ont, la plupart du temps, la liberté de faire affaire avec l'institution de leur choix, mais malgré la concurrence que se livrent les institutions entre elles, les règles bancaires, les frais de service et les taux d'intérêt sont semblables. Même les coopératives du Mouvement Desjardins veulent rester concurrentielles dans le milieu financier et, parce qu'elles naviguent dans les mêmes eaux que les banques à charte fédérale, elles offrent, en bout de compte, des services à des coûts très similaires à ces dernières. Les services bancaires auxquels nous ne pouvons nous soustraire en ce moment sont régis par un marché de type oligopolistique dont aucune des composantes n'a de raison de diminuer ses frais de service et d'intérêt plus qu'une autre.

C'est dans ce contexte que s'est construite la normalisation de l'utilisation du crédit, une normalisation qui profite aux citoyens qui ont besoin de cet accès au crédit, mais qui crée chez d'autres un endettement problématique pendant que les institutions financières engrangent des profits toujours plus impressionnants. Le déséquilibre est frappant entre le pouvoir du citoyen et celui de l'institution. Mais cet encadrement financier, apparemment bien strict, n'est pas encore omnipotent, il a une faiblesse qui

pourrait être exploitée à plus grande échelle et qui a été illustrée par des personnes âgées : l'utilisation que font les clients des institutions financières des services qui y sont offerts, notamment le crédit à la consommation. Prenons l'exemple des taux d'intérêt sur les cartes de crédit. De nombreux citoyens seraient plus riches s'ils évitaient de payer des intérêts astronomiques aux institutions financières. Mais le manque de littératie financière de plusieurs personnes âgées ne leur permet pas de saisir, par exemple, l'impact de ne payer mensuellement que le montant minimum demandé pour la carte de crédit. Ce n'est qu'en voyant sur son relevé qu'il allait lui falloir 55 ans pour rembourser ses cartes de crédit avec ses paiements minimum que la participante PA-45 a consulté. Encore faut-il, donc, que l'information vienne aux personnes pour qu'elles soient en mesure de faire des choix et de peut-être modifier leurs comportements avec le crédit.

En augmentant la littératie financière des citoyens, en amorçant un dialogue sur le budget et l'endettement, il serait possible de créer une forme d'opposition à l'encadrement des activités financières imposé par les institutions, et à la financiarisation de la société à laquelle très peu de personnes peuvent ou veulent se soustraire. Ce qu'il faut créer, c'est une prise de conscience à grande échelle du coût de l'endettement, de la perte de pouvoir d'achat à cause des intérêts et de la pression sociale à faire comme les autres, c'est-à-dire à consommer au-delà de ce que les revenus le permettent. Parton et O'Byrne (2013) écrivent notamment ceci :

Ceux qui détiennent le pouvoir peuvent influencer le langage et le discours, et, par conséquent, la façon dont la vie est vécue, interprétée et racontée, tandis que ceux qui sont privés de pouvoir peuvent avoir l'impression de ne pouvoir faire des choix et de n'avoir aucune obligation d'être redevables de leurs actions. (p. 380)

Les intervenants sociaux pourraient envisager les interventions budgétaires comme des moments pour renforcer le pouvoir et la liberté des citoyens face à de telles institutions, pour explorer avec eux tout ce qui est possible.

La notion de *possibilité* reconnaît que les choses peuvent être changées. Une vision de possibilité peut être utilisée pour catalyser le potentiel et la compétence des gens et peut les investir du pouvoir de se retrouver et de redéfinir qui ils sont et comment ils veulent agir. (Parton et O'Byrne, 2013, p. 384)

Par exemple, si tous ceux qui peuvent se permettre d'éviter le crédit à la consommation, ou qui sont en mesure de négocier de meilleurs taux d'intérêt le faisaient, les institutions financières perdraient un peu de ce pouvoir qu'elles ont sur les consommateurs. Les institutions financières sont en effet sensibles à la loi de l'offre et de la demande. Elles justifient les très hauts taux d'intérêt sur les cartes de crédit en s'appuyant sur le fait qu'elles couvrent ainsi les risques financiers qui sont associés à ces avances d'argent, même si les autres taux sont à des creux historiques. Tant que des clients seront prêts à payer ces taux d'intérêt, les institutions financières n'auront aucun intérêt à les baisser, et continueront à les justifier comme elles le font maintenant.

Mais pour créer une pression à la baisse sur les taux, il faudrait qu'une grande proportion des consommateurs décide de modifier leur comportement avec le crédit, ce qui ne semble pas être envisageable à court terme. Nous avons traité précédemment du peu d'impacts notables des campagnes de prévention à l'endettement jusqu'ici. Certains ont peut-être un intérêt pour ce type de message, mais force est d'admettre que l'attrait du crédit ne diminue pas, même si son coût est très élevé. La gravité de la situation des personnes lourdement endettées qui se sentent marginalisées et exclues de la société appelle par ailleurs à une mobilisation de la part des intervenants sociaux pour diffuser des mises en garde sur les conséquences d'un endettement trop important, surtout lorsqu'on approche de la retraite. De nombreuses interventions budgétaires visent déjà un tel travail plus ou moins en profondeur afin de modifier des attitudes et des comportements pour améliorer des situations budgétaires difficiles. Mais ce type d'intervention n'est, en ce

moment, que du ressort des associations de consommateurs et de quelques intervenants sociaux de divers milieux. De plus, les consommateurs, ainsi que la majorité des référents, ne pensent aux ACEF qu'en dernier recours, lorsque l'endettement est devenu un surendettement.

En attendant des changements structurels, l'idée que l'individu peut accroître son contrôle sur sa situation budgétaire personnelle et faire autrement que ce que nous vendent les institutions financières peut être semée et faire son chemin tranquillement comme l'ont constaté divers intervenants. Qui plus est, parler plus fréquemment de ces sujets permettrait peut-être à des personnes de s'ouvrir plus rapidement sur leurs difficultés financières. Elles trouveraient à la fois de l'écoute, des conseils et des solutions pour leur éviter de vivre de la grande pauvreté causée par l'endettement et cela, quel que soit leur âge. Nous nous placerions alors en mode préventif plutôt que seulement curatif, comme la tendance actuelle des interventions rapportées par les personnes âgées le démontre. Rappelons que de nombreux intervenants ont déploré que les personnes âgées consultaient la plupart du temps beaucoup trop tard, alors qu'elles étaient dans des situations laissant place à très peu de solutions. Il n'est pas surprenant que l'argent ait été nommé par plusieurs personnes âgées comme étant l'aide dont elles avaient besoin pour se sortir de leur situation financière problématique, plutôt que d'avoir souhaité réfléchir à la société de consommation et aux causes structurelles de l'endettement. Cela reflète le sentiment d'urgence, mais aussi, paradoxalement, le fait que pour plusieurs, c'est par l'argent que l'endettement semble pouvoir se régler.

Deux éléments importants doivent être pris en compte dans cette idée de développer un certain pouvoir face à celui des institutions financières. Il faut premièrement penser au poids du réseau des personnes dans leurs comportements et dans leurs décisions, et deuxièmement, relativiser l'impact qu'aura une seule personne sur le

pouvoir de ces institutions versus celui qu'aurait une majorité de citoyens. Utiliser le paradigme du travail social de Bilodeau (2005) dans le cadre théorique de ce mémoire a permis de voir à qui les personnes âgées s'adressaient lorsqu'elles avaient des questions d'ordre budgétaire, et dans quelles circonstances se prenait la décision de consulter. La prémisse de départ était que les personnes âgées ont été en interaction avec de multiples intervenants dans leur vie et qu'elles étaient influencées par leurs connexions et leurs interférences, ce qui a été démontré. Les données ont en effet prouvé qu'il n'y a pas que le banquier ou une conseillère d'une ACEF qui interviennent sur des questions budgétaires et financières. Les conseils d'un ami ou l'octroi d'un prêt ont eu une influence sur le rapport à l'argent et au budget de la personne âgée. Les paroles aidantes ou dérangeantes d'un fils ou d'un syndic ont été importantes pour elles. Ces conseils et échanges ont le mérite d'avoir suscité la réflexion sur des choix budgétaires qui ont été faits, ou sur des actions à entreprendre pour se sortir d'une situation financière difficile. Les interventions budgétaires ont donc un pouvoir, celui de susciter une curiosité, des réflexions et des décisions pour améliorer sa situation.

Si ce réseau valorisait le fait de s'intéresser aux questions budgétaires plus couramment et avec moins de gêne, il pourrait créer un mouvement vers une utilisation du crédit qui serait plus profitable et moins coûteuse. L'individu ne se sentirait pas seul à ramer contre le courant dominant qui valorise ce rapport à l'argent. Les interventions budgétaires doivent donc avoir lieu le plus souvent possible pour que les individus s'initient tranquillement à ces questions et que leurs propres réseaux en viennent à adopter une posture de pouvoir face aux institutions financières.

Parler du pouvoir de l'individu et de son réseau face aux institutions financières et à sa propre situation budgétaire ouvre la porte à envisager sa responsabilité personnelle dans son endettement. C'est supposer qu'il est causé par ses comportements plus que

par des déterminants structurels indépendants de sa volonté. La discussion de ce mémoire doit aborder cette responsabilité personnelle pour deux raisons. Tout d'abord, l'analyse des trajectoires d'endettement dans la recherche *Émergence* a révélé qu'en dehors de certaines situations imprévues, comme un accident de travail ou une perte d'emploi, le processus d'endettement s'appuyait plus sur des décisions et des choix au sujet desquels l'intervention budgétaire pouvait fournir un accompagnement utile (Couturier *et al.*, 2017). D'autre part, qu'on le veuille ou non, l'individu est bien seul avec ses dettes. Il peut être conseillé ou accompagné pour s'en sortir, mais l'ardoise ne peut s'effacer qu'en remboursant, ou en ayant recours à une faillite personnelle.

Cela dit, le travail social a ceci de fascinant et de stimulant qu'il se trouve à la croisée du social et de l'individu. Et qu'à tout problème social on peut identifier des déterminants sur lesquels l'individu a peu d'emprise, mais d'autres sur lesquelles une action individuelle ou collective est possible. Les interventions budgétaires doivent en tenir compte. Le défi pour les intervenants, c'est de trouver le bon dosage pour parler des influences et des responsabilités du social dans cette problématique, mais aussi du rôle et des choix de l'individu qui la vit. De Gaulejac (2009) dit à ce propos que l'individu doit tout d'abord « prendre en compte ce qui le détermine » pour en arriver à faire ses propres choix, à « se » déterminer. « Il y a là une « marge de manœuvre », un espace de liberté relatif à l'intérieur duquel il peut (il doit?) effectuer des choix, tout aussi relatifs. » (p. 38) Roger (1972) a aussi confiance dans les capacités et l'autonomie potentielle de l'individu. Il le voit capable de « choisir progressivement les buts qu'il désire personnellement atteindre. Il devient responsable de lui-même. Il décide des activités et des comportements qui pour lui ont un sens... » (p. 128) Comme dans tant d'autres problématiques sociales, il est possible de travailler sur les causes structurelles de l'endettement, mais le fait est que la personne qui consulte a besoin d'une assistance immédiate, elle ne peut attendre un

changement de réglementation. Elle doit se sentir capable de se sortir de sa situation difficile, elle doit recevoir les outils pour y arriver et elle doit prendre une ou des décisions. Personne d'autre qu'elle n'a le pouvoir de dire non à une dépense non essentielle. Il lui revient aussi la charge d'étudier ses taux d'intérêt, de les négocier ou de chercher de l'aide pour le faire, parce ce ne sont pas les institutions qui le feront autrement que pour retenir le plus possible sa clientèle. Le concept de littératie est, d'une certaine façon, au croisement d'une approche individuelle (par la compétence individuelle) et collective (par l'effet des compétences individuelles sur le système réglementaire, sur les lois du marché, etc.).

Afin que l'intervention budgétaire ne soit pas qu'un exercice de responsabilisation personnelle, il faut aborder avec la personne qui consulte notre contexte social qui valorise le recours au crédit. Les ACEF ont ce mandat, et bien que les personnes âgées n'aient pas rapporté y avoir eu d'échanges à ce propos, il est fort probable qu'elles y aient senti ce désir des associations de ne pas leur faire porter seules tout le poids de leur endettement. Faire ressortir les difficultés évidentes à survivre avec les prestations de la Sécurité du revenu met en perspective la nécessité d'utiliser des fonds disponibles grâce au crédit, quitte à payer des intérêts. Cela n'empêche pas que des choix personnels peuvent parfois se faire pour diminuer ce recours au crédit. Pour se détacher du déterminisme lié aux pouvoirs des institutions financières, il faut diriger le regard sur soi, se questionner sur ce qu'on nous fait faire, ce qui nous est imposé et qui ne correspond pas à nos valeurs, et ce que nous aimerions faire. Il est très clair dans les propos des personnes âgées de l'échantillon qu'il y a des bénéfices considérables à vivre selon ses moyens, même s'ils sont très faibles.

Le budget, tel que présenté par de nombreuses personnes âgées, est un bel exemple de pouvoir qu'elles ont gagné sur leur situation budgétaire et face aux pressions de la société de consommation. Comme il l'a été raconté précédemment, il n'est pas

toujours fait de gaieté de cœur, c'est souvent un outil devenu obligatoire pour ne pas retomber dans l'endettement ou parce que le crédit n'est plus disponible pour elles. Toutes les personnes âgées qui s'y sont mises constatent certaines contraintes, certes, mais elles ont surtout parlé du sentiment de protection qu'elles éprouvent contre l'endettement grâce au budget. En le faisant et en le suivant, elles se placent dans une position où elles font des choix, où elles disent « non » aux offres d'achat ou de crédit qui viendraient nuire à l'équilibre entre les revenus et les dépenses.

Les avantages de faire un budget ont souvent été évoqués dans les données, mais ce même budget semble, pour de nombreux intervenants, n'être que du ressort des ACEF. Sans faire de tous les intervenants sociaux des conseillers budgétaires spécialisés dans les questions d'économie familiale, il serait important qu'ils en connaissent quelques notions. La dernière partie du chapitre se penche sur les raisons derrière cette affirmation.

5.3 Économie et travail social

Nous venons de voir que des interventions budgétaires préventives peuvent avoir des impacts positifs sur la vie des personnes âgées. Mais pour que les intervenants transmettent aux personnes qu'elles accompagnent l'importance de s'intéresser au budget, au coût du crédit ou aux alternatives à son utilisation, encore faut-il qu'elles y voient elles-mêmes un intérêt à le faire. Le fait est que les questions économiques sont très peu abordées dans les études en travail social²⁵ et celles portant sur l'économie familiale encore moins. Existe-t-il beaucoup de situations traitées par les travailleurs sociaux qui ne comportent pas ne serait-ce qu'un petit lien avec les

²⁵ Aucun cours d'économie n'est offert dans les programmes de travail social de l'UQÀM; un seul cours porte sur l'économie sociale au premier cycle. Les universités de Sherbrooke et de Montréal n'ont pas non plus de cours en économie dans leur cursus en travail social.

politiques sociales, les revenus et les dépenses ? Cette section de chapitre fera tout d'abord la démonstration que les questions économiques touchent en tout temps l'ensemble la population, et se terminera sur la suggestion d'intégrer quelques notions d'économie familiale à la formation des intervenants sociaux, une formation qui pourrait leur servir au quotidien dans leurs interventions, mais surtout à enrichir les connaissances de leurs clients.

5.3.1 L'économie au cœur du social

Même si certains aspects de la vie ne peuvent être mesurés et comptés, il est difficile d'en trouver qui ne sont pas associés à l'argent d'une quelconque façon. Pensons aux revenus et aux dépenses, aux impôts et aux taxes que nous payons tous les jours et aux dépenses des divers gouvernements dont nous bénéficions plus ou moins à certains moments de nos vies. Tous les citoyens sans exception profitent d'une façon ou d'une autre des services gérés par les gouvernements, de politiques sociales selon leur âge, leurs conditions socio-économiques ou physiques, d'un programme de développement économique ou d'un programme gouvernemental quelconque. Les questions économiques évoluent avec les partis politiques au pouvoir selon leur vision du rôle de l'État, elles varient aussi lorsque de nouveaux besoins sont identifiés, ou pour acquiescer à des pressions sociales. Elles sont omniprésentes et elles évoluent dans le temps.

L'économie familiale varie aussi selon les ressources et les besoins du ménage. Si le choix d'un conjoint ne s'est pas fait sur la base de ses avoirs, il y aura un jour ou l'autre une discussion sur des sujets touchant les revenus, les placements et les dépenses personnelles et communes. Les enfants viennent avec des dépenses et des revenus provenant de programmes sociaux qui feront l'objet de fréquentes discussions entre les parents, et qui devront être négociés et partagés advenant leur

séparation. Le lieu de résidence, le travail, l'éducation, tout a un prix et un coût de renoncement. Vivre requiert donc en tout temps des revenus et engendre des dépenses qui influencent aussi inévitablement le rapport à soi et aux autres. Les mots « responsabilité », « honte » et « fierté » prononcés par des personnes âgées l'ont, entre autres, démontré; comme plusieurs réflexions en lien avec la perception que les personnes ont d'elles-mêmes et ce qu'elles veulent projeter. Ces questions économiques sont rarement simples parce qu'elles font appel au rapport que nous avons à l'argent, et celui que les autres personnes impliquées dans les décisions ont aussi. Elles reposent sur des données objectives comme les revenus et les dépenses et sur des idées, des souhaits, des besoins et des désirs qui varient dans le temps. Les personnes aux prises avec des problèmes sociaux ne sont pas épargnées par ces questions économiques. Au contraire, ces dernières peuvent se complexifier considérablement lorsque le fonctionnement social est affecté. Tout débalancement dans les revenus et les dépenses, même léger, peut engendrer une cascade de difficultés financières²⁶.

L'argent, qui se retrouve donc partout dans nos vies sous une multitude de formes, qui crée tant d'impacts plus ou moins heureux à petite et à grande échelle, par exemple la disparité flagrante de la richesse (Dorvil et Boucher-Guèvremont, 2013), n'est pas étudié comme d'autres sujets plus « sociaux ». Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de faire plus de place à toutes ces questions économiques dans le travail social qui est « une profession produisant des interférences et des connexions dans le tissu social des personnes et des environnements » (Bilodeau, 2005, p. 58) ?

²⁶ Notons à ce sujet la propension des ménages canadiens à vivre d'une paie à l'autre et de ne pas avoir le minimum d'épargne nécessaire pour faire face à un retard dans le versement des salaires. (La Presse canadienne, 2016).

5.3.2 La formation économique à valoriser

Dans la pratique, les intervenants sociaux aident couramment les personnes qu'elles accompagnent à obtenir les revenus auxquels elles ont droit, un service ou un logement abordable. Selon les clientèles ou les champs de pratique, les intervenants sont appelés à travailler avec les politiques sociales et à intervenir plus ou moins sur des questions budgétaires – une travailleuse sociale en soutien à domicile a raconté toutes les démarches financières et budgétaires qu'elle fait avec ses clients. Chaque métier en intervention sociale requiert des expertises particulières qui seront acquises sur le marché du travail – la formation de base ne peut pas tout couvrir.

Mais parce que tous les citoyens ont des revenus et des dépenses et qu'ils peuvent tomber dans l'endettement, il pourrait être précieux de mettre quelques notions d'économie familiale dans la formation des intervenants. Rappelons, pour appuyer cette idée, que des intervenants sociaux ne savent pas qu'une personne qui reçoit des prestations de la Sécurité du revenu peut avoir une carte de crédit et s'endetter jusqu'à ce que les paiements minimums la mettent dans une situation précaire. De plus, la grande majorité des intervenants ont dit qu'ils confient aux associations de consommateur le travail sur le budget de la personne qu'ils accompagnent.

Faire un budget a permis à certaines personnes de ne pas retomber dans l'endettement. Il est donc possible de transmettre, notamment, les bienfaits de mesures budgétaires préventives aux personnes accompagnées par des intervenants et des travailleuses sociales. Insistons sur le fait qu'il faut pouvoir intervenir tôt et de façon continue pour que la sensibilisation ne se fasse pas, par exemple, qu'au moment où se prend la retraite. Aider les personnes âgées à se sortir de situations financières problématiques est possible, l'idéal serait tout de même d'agir plusieurs années en amont. Le plus tôt sera soupçonné ou identifié un problème budgétaire,

meilleures seront les chances d'y trouver une solution. Donner une place à l'économie familiale dans la formation des intervenants sociaux leur permettrait peut-être d'être plus alertes sur des questions budgétaires ou d'endettement. En plus de quelques notions de base qui permettraient l'identification de problèmes budgétaires en développement ou déjà présents, la formation des intervenants pourrait aussi faire une place à des réflexions sur la société de consommation, sur le coût et les conséquences du crédit. De tels sujets rejoignent l'intervention individuelle et l'action collective, deux aspects complémentaires du travail social.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Ce mémoire s'est intéressé aux interventions budgétaires auprès de personnes âgées endettées. L'étude de ces interventions, qui ont lieu dans un contexte social de normalisation du crédit, s'est faite à partir d'entrevues de personnes âgées ayant vécu ou vivant des problèmes d'endettement, et d'intervenants de divers milieux. La conclusion de ce mémoire est l'occasion de revenir sur les objectifs de cette recherche et de proposer de nouvelles pistes à explorer afin d'approfondir les connaissances sur l'intervention budgétaire et d'améliorer notamment celles offertes aux personnes âgées.

Le premier objectif de recherche visait à faire ressortir les interventions budgétaires vécues et souhaitées par les personnes âgées endettées. Nous avons constaté que plusieurs types d'acteurs interviennent auprès de ces dernières. Ces interventions ont une réelle valeur et améliorent la plupart du temps les situations financières, comme lorsqu'un conseil a mené une personne à consulter davantage, que des enfants ont décidé d'aider leur mère, qu'un couple a obtenu le financement souhaité ou qu'un autre s'est décidé à déclarer faillite. Il faut donc valoriser les interventions budgétaires auprès des personnes âgées pour intervenir avant qu'une situation devienne très problématique et, si elle s'avère l'être déjà, pour en arriver plus rapidement à une consultation et à la recherche d'une solution. Selon les témoignages des personnes âgées, les ACEF ont eu, ou ont encore, un rôle très important dans leur vie, mais force est de constater que la majorité des personnes âgées ne les utilisent qu'en dernier recours (ce qu'elles font par ailleurs aussi avec les autres intervenants).

Nous savons par qui les personnes âgées sont influencées et aidées, mais ce qui n'a pu être assez documenté dans ce mémoire ce sont les interventions qu'elles auraient souhaité avoir. Comme nous l'avons vu précédemment, il est possible que cette lacune soit due au fait qu'il n'y a pas eu de questions posées à ce sujet dans la recherche *Émergence*. Mais de nombreux sujets ont été évoqués par les personnes âgées dans les entrevues, elles ne se sont pas privées d'en aborder qui n'étaient pas non plus prévus dans la grille d'entretien, elles y étaient même encouragées. Creuser la question de ce qui aurait pu être fait donnerait des indices sur les actions à entreprendre pour améliorer les interventions budgétaires, si nécessaire. Ce qui pourrait être étudié ce sont les opinions des personnes âgées sur ce qui aurait pu être fait ou dit par des proches ou des intervenants pour qu'elles modifient, par exemple, leurs plans d'utiliser le crédit ou qu'elles en viennent plus rapidement à faire leur budget. Des données en lien avec le niveau de littératie financière seraient aussi sans doute collectées, ce qui permettrait de cibler les sujets qui pourraient être abordés dans les interventions budgétaires préventives dont il a été question au chapitre précédent.

Le second objectif a permis d'étudier ce que des intervenants offraient comme aide ou comme service à des personnes âgées endettées. Les interventions, variées à cause de la composition de l'échantillon, vont du simple référencement à une ressource, à la prise en charge complète de la personne âgée afin de régler ses difficultés financières, en passant par des intervenants qui offrent des services précis comme des prêts ou qui administrent des faillites. Le point qu'ont en commun les interventions de la grande majorité des intervenants, en dehors de ceux des ACEF, c'est le fait qu'ils réfèrent leurs clients à ces dernières dès qu'il est question de budget. Ce mémoire a suggéré qu'en augmentant les connaissances des intervenants sociaux de quelques notions d'économie familiale, ils seraient susceptibles de transmettre des informations à ce sujet aux personnes qu'ils accompagnent, et ils seraient en mesure

de déceler des problèmes d'endettement plus rapidement. Ce n'est toutefois pas à ce niveau que les intervenants placent les conditions pour l'amélioration de leurs interventions. Ils ont plutôt pointé des problèmes externes à leurs propres compétences et à leur pratique, comme des liens difficiles entre eux et des organismes communautaires ou gouvernementaux, les pratiques des institutions financières qui placent les personnes âgées dans des conditions financières à risque, et le manque de littératie financière des personnes qu'ils rencontrent.

Le troisième objectif visait à caractériser l'écart entre les points de vue des personnes âgées et des intervenants sur les interventions budgétaires. La différence entre ce qui est rapporté par les personnes âgées sur les interventions budgétaires qu'elles ont vécues et ce que les intervenants disent faire est grande (elle l'est beaucoup moins lorsqu'il est question des ACEF). Cette différence mériterait d'être étudiée de plus près, parce qu'elle met en lumière le fait que les personnes âgées ne semblent pas aller chercher le même service que les intervenants disent offrir. Des personnes âgées ont par ailleurs modifié leurs comportements avec le crédit ou se sont mises à faire leur budget suite à une intervention quelconque. Afin de mieux comprendre la mécanique derrière le choix ou l'obligation de modifier un comportement budgétaire, et toujours dans l'optique d'améliorer l'aide apportée aux personnes âgées endettées, il serait intéressant d'étudier *in situ* les interventions budgétaires, ce qui se dit et se vit entre une personne âgée et un intervenant. Questionner ensuite les deux acteurs séparément permettrait d'évaluer les éléments qui rejoignent les personnes âgées et qui permettent des changements positifs pour ces dernières.

Les recommandations en vue de l'amélioration de la réponse des intervenants aux besoins des personnes âgées en matière d'interventions budgétaires, le quatrième objectif de recherche, portent essentiellement sur le fait que les personnes âgées n'ont pas les mêmes conditions que les plus jeunes pour améliorer leur situation

financière et qu'il faut en tenir compte en intervention. À ce chapitre, soulignons notamment la baisse de disponibilité des ressources des personnes âgées pour se sortir de difficultés financières, le besoin qu'elles ont de se sentir en confiance avec l'intervenant qui les accompagne, que plusieurs tiennent à rembourser leurs dettes quitte à mettre leur santé et jeu et qu'il faut travailler à les rejoindre plus efficacement pour ouvrir le dialogue sur le budget et l'endettement. Les intervenants sociaux doivent être formés à certaines notions d'économie familiale et être capables de les transmettre pour favoriser des discussions à ce sujet. L'exploration de l'applicabilité du cycle du surendettement de Duhaime (2003) aux personnes âgées, le cinquième et dernier objectif de cette recherche, a fortement contribué au fait qu'il faille adapter les interventions budgétaires aux réalités sociales et financières des personnes âgées. Ces dernières seront toujours plus touchées par des événements qui, bien qu'ils puissent survenir à tout âge de la vie, sont plus fréquents chez les plus âgés comme l'apparition de problèmes de santé, la perte d'autonomie et les deuils.

Étendre la transmission d'informations au sujet du budget et de l'endettement est un thème qui a été longuement développé dans ce mémoire pour deux raisons. Premièrement, les entrevues ont démontré l'impact positif d'avoir une idée plus claire des revenus, des dépenses et du coût du crédit et, d'autre part, à cause de l'ampleur de l'angoisse qui est vécue lorsqu'il y a de l'incertitude face à ces mêmes données. Deuxièmement, la valorisation du pouvoir d'agir des personnes est au cœur de l'esprit du travail social. Les interventions budgétaires sont des occasions de le renforcer en augmentant les connaissances des personnes âgées au sujet du budget et de l'endettement. Il y a une certaine urgence à agir parce que les personnes âgées seront de plus en plus nombreuses et endettées dans les années à venir (Gril, 2017). Il faut s'équiper pour prendre soin d'elles, pour les accompagner dans leurs démarches, et cela passe par une plus grande intégration de notions d'économie familiale dans la formation des intervenants sociaux.

ANNEXE I

GUIDES D'ENTRETIEN – PARTICIPANTS AÎNÉS ET INTERVENANTS

No du participant :

Date de l'entrevue :

Guide d'entretien de recherche – Personne de 60 ans et plus

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

1. Faire signer formulaire de consentement;
2. Éclaircir les questions en suspens;
3. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.

A. ENTRETIEN D'EXPLICITATION DE LA TRAJECTOIRE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

- 1- Parlez-moi de votre situation de vie : Vivez-vous en couple ou êtes-vous célibataire? Depuis combien de temps? Avez-vous des enfants ou des membres de la famille qui sont à votre charge?
- 2- Parlez-moi de votre vie professionnelle. (Emploi, retraité?, combien d'emploi? Dans quel domaine? Temps partiel?)
- 3- Si vous avez occupé un emploi, dans quelle mesure considérez-vous que vos employeurs vous ont offert des opportunités de préparer votre retraite (fonds de pension, retraite progressive) ou au contraire vous ont nui (mise à pied au mauvais moment, salaire bas, temps partiel, travail intermittent, etc.)?
- 4- Êtes-vous ou avez-vous déjà été propriétaire d'une maison?
 - a. Si oui, pendant combien de temps?
 - b. Avez-vous déjà songé à la vendre (ou l'avez-vous vendue) et pour quelles raisons?
 - c. Qu'est-ce que cette maison représente pour vous financièrement et personnellement?

5- Avez-vous connu dans le passé des périodes de fort endettement? Si oui, pouvez-vous me décrire ces périodes?

a. Qu'avez-vous fait pour vous en sortir?

b. Ces épisodes ont-ils encore aujourd'hui des effets dans votre vie?

B. PERCEPTIONS DE LA TRAJECTOIRE D'ENDETTEMENT ET DES DIFFÉRENTS DÉTERMINANTS.

6- Dans quelle mesure le passage d'un salaire à un revenu de retraite a eu ou aurait un impact sur vos dépenses? (réduction des dépenses? Choix, priorités? Endettement pour maintenir le niveau de vie?)

7- Dans quelle mesure étiez-vous (ou êtes-vous) préparé(s) à la transition vers la retraite? (financièrement mais aussi personnellement : activités souhaitées et/ou anticipées)

8- Selon vous, quels sont les événements marquants dans votre vie qui ont fait en sorte que vous soyez endetté aujourd'hui? (étiez-vous déjà endetté avant de prendre votre retraite?)

a. Êtes-vous endetté aujourd'hui? Si oui, dans quelle mesure?

b. Comment expliquez-vous cet endettement?

c. Quels sont les effets de cet endettement sur votre vie actuelle? Sur votre futur?

9- Quelle est l'attitude de votre famille (conjoint, enfants et famille élargie) en lien avec vos finances? Diriez-vous qu'il serait plus probable qu'un de vos proche (enfants, frère ou sœur, amis, etc.) vous prête de l'argent, vous demande de lui en prêter, ou aucune des deux situations?

10- Avez-vous déjà reçu de l'aide et des conseils pour gérer vos finances? (famille, conseiller, amis, etc.) Dans quelle mesure cela vous a-t-il aidé ou nui? Quel a été le meilleur conseil reçu? Quel a été le pire? De qui provenaient ces conseils?

11- Prévoyez-vous des dépenses supplémentaires dans les prochaines années? Si oui, comment anticipez-vous les affronter?

12- De façon plus générale, comment voyez-vous l'avenir?

13- Pour vous, dans quelle mesure est-il important de léguer un héritage à la fin de votre vie?

C – PRATIQUES COMMERCIALES, UTILISATION DU CRÉDIT ET LITTÉRACIE FINANCIÈRE.

- 14- Quel mode de paiement utilisez-vous le plus régulièrement? (Au magasin, pour payer les factures, etc).
- 15- Avez-vous déjà fait des achats à partir de la maison (au téléphone, vente télé, colporteur, internet) pour des objets dont vous n'aviez pas besoin? Comment qualifieriez-vous vos habitudes de consommation?
- 16- À votre avis, dans quelle mesure êtes-vous habile pour naviguer dans les règles et la paperasse? (lire et comprendre un contrat? Est-il déjà arrivé de signer un contrat que vous ne compreniez pas? Comprenez-vous les taux d'intérêts, les différents types de placements et les risques qui y sont associés, etc).
- 17- Comment évaluez-vous vos connaissances en matière de finances personnelles: nulles, moyennes, bonnes ou au-dessus de la moyenne?
- 18- Avez-vous des informations ou des observations que vous désirez porter à notre attention pour nous aider à mieux comprendre les trajectoires d'endettement des personnes âgées de 60 ans et plus?

Remerciements

No du participant :
Date de l'entrevue :

Guide d'entretien de recherche – Intervenants

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

4. Faire signer formulaire de consentement;
5. Éclaircir les questions en suspens;
6. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.

ENTRETIEN D'EXPLICITATION DE LA PRATIQUE

- 1- Parlez-moi d'une situation d'endettement d'une personne âgée de 60 ans et plus dans laquelle vous avez eu à intervenir récemment (ex. au cours des 6 derniers mois)?
- 2- Qu'est-ce que vous avez fait dans cette situation?
- 3- Qu'est-ce que vous auriez aimé faire (de plus, de mieux)? Pourquoi cela n'a-t-il pas été possible?
- 4- Qu'est-ce qui vous a manqué pour mieux intervenir? Est-ce souvent le cas?

A. PERCEPTIONS GÉNÉRALES

- 5- Dans votre travail, quelle est la proportion des situations liées à l'endettement qui posent problème pour la personne? Quel genre de situation ne pose pas problème?
- 6- Quels sont, selon votre expérience, les marqueurs ou les déterminants de l'endettement? Pouvez-vous les identifier ou les repérer facilement quand vous rencontrez quelqu'un dans le cadre de votre travail?
- 7- Quel est le profil-type des personnes âgées de 60 ans et plus qui rencontrent des problèmes d'endettement? (genre, situation de vie : vivre seul ou en couple, propriétaire ou non, problèmes de santé, troubles cognitifs, déficits sensoriels, épargne, analphabétisme, valeurs, rapport au crédit, relations familiales et amicales, etc.).

8- D'après vous, est-ce que le profil des personnes en situation d'endettement a changé au cours des 20 dernières années? Pourquoi? (impacts de la crise de 2007, accès au crédit, rapport à l'argent, etc.).

9- Dans quelle mesure estimez-vous que vos conseils sont suivis par les personnes qui viennent vous consulter? Comment expliquez-vous cela?

10- Comment vous assurez-vous que les personnes comprennent bien vos conseils? Est-ce que vous devez adapter vos stratégies de communication lorsque vient le temps de communiquer avec une personne aînée? Pouvez-vous compter sur des outils spécifiques pour des personnes présentant des problèmes spécifiques (pour les malentendants, pour les non-voyants, pour les gens atteints de déficience intellectuelle ou de troubles cognitifs légers)?

11- Quels sont, selon vous, les facteurs menant au succès et ou, inversement, à l'échec de la gestion des dettes chez les retraités.

12- Qu'est-ce qui devrait être changé ou ajusté afin de mieux aider et conseiller les personnes âgées de 60 ans et plus en situation d'endettement (réglementation, formation des intervenants, partenariats, etc.)?

13- Selon vous, quels moyens pourraient être mis en œuvre pour faire en sorte de rejoindre les personnes aînées qui ont des problèmes liés à l'endettement mais qui n'osent pas consulter d'intervenant ou de professionnel?

14- Avez-vous des informations ou des observations que vous désirez porter à notre attention pour nous aider à comprendre les trajectoires d'endettement des personnes âgées de 60 ans et plus?

Remerciements

ANNEXE II

FORMULAIRES SOCIODÉMOGRAPHIQUES :
PARTICIPANTS AÎNÉS ET INTERVENANTS

No participant à la recherche :

Formulaire sociodémographique
Personnes de 60 ans et plus

Personne 1 :

1. Sexe : Homme Femme
2. Âge : _____
3. Lieu de résidence : _____
4. Type de ménage :
 en couple Célibataire Veuf/veuve Divorcé(e) Autre : _____

Travail/retraite

5. Êtes-vous à la retraite? Oui Non
Si oui, depuis combien d'années? _____
6. Occupation actuelle ou avant la retraite : _____
7. Touchez-vous des revenus de retraite? Oui Non
8. Êtes-vous retourné sur le marché du travail après avoir pris votre retraite?
Oui Non

Revenu actuel du ménage

- Moins de 17 000\$ _____
 Entre 17 000 et 24 999\$ _____
 Entre 25 000 et 34 999\$ _____
 Entre 35 000 et 44 999\$ _____
 Entre 45 000 et 54 999\$ _____
 55 000\$ et plus _____

9. Considérez-vous avoir une (ou des) personne(s) à charge (c'est-à-dire devoir subvenir aux besoins d'une autre personne)? Oui Non

Note : remplir la section en bas de la page 2, si vous désirez être recontacté pour participer à un autre volet de l'étude.

No participant à la recherche :

Personne 2 (si applicable):

1. Sexe : Homme Femme
 2. Âge : _____
 3. Lieu de résidence : _____
 4. Type de ménage :
 en couple Célibataire Veuf/veuve Divorcé(e) Autre : _____

Travail/retraite

5. Êtes-vous à la retraite? Oui Non
 Si oui, depuis combien d'années? _____
 6. Occupation actuelle ou avant la retraite : _____
 7. Touchez-vous des revenus de retraite? Oui Non
 8. Êtes-vous retourné sur le marché du travail après avoir pris votre retraite?
 Oui Non

Revenu actuel du ménage :

- Moins de 17 000\$ _____
 Entre 17 000 et 24 999\$ _____
 Entre 25 000 et 34 999\$ _____
 Entre 35 000 et 44 999\$ _____
 Entre 45 000 et 54 999\$ _____
 55 000\$ et plus _____

9. Considérez-vous avoir une (ou des) personne(s) à charge (c'est-à-dire devoir subvenir aux besoins d'une autre personne)? Oui Non

Si vous acceptez d'être recontacté pour les autres volets de la recherche, veuillez inscrire vos coordonnées (ceci n'est pas obligatoire) :

Adresse :

_____ (ville) _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

No participant à la recherche :

Formulaire sociodémographique
Intervenants

Nom : _____

Région : _____

Formation : _____

Fonction : _____

Organisation : _____

Années d'expérience dans ce travail : _____

Si vous acceptez d'être recontacté pour les autres volets de la recherche, veuillez inscrire vos coordonnées (ceci n'est pas obligatoire) :

Adresse : _____

(ville) _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

ANNEXE III
FORMULAIRES DE CONSENTEMENT –
PARTICIPANTS ÂÎNÉS ET INTERVENANTS



**FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT
PERSONNE ÂÎNÉE**

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Personnes responsables du projet

Yves Couturier, Ph.D.,
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les pratiques professionnelles
d'intégration de services en gérontologie, Université de Sherbrooke.

Département de service social
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke
2500, boul. de l'Université
Sherbrooke (Qc) J1K 2R1
Tél. : 1-800-267-8337 p.62250
819-821-8000 p.62250

Financement du projet de recherche

Le chercheur a reçu des fonds provenant du programme *QUÉBEC AMI DES ÂÎNÉS* -
Soutien à des projets nationaux et à l'expérimentation du Secrétariat aux aînés
(Ministère de la santé et des services sociaux du Québec) pour mener à bien ce projet
de recherche-action. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Afin de bonifier leur capacité d'intervention auprès de cette clientèle, les conseillers des ACEF estiment qu'il est nécessaire de bien **comprendre les mécanismes qui sous-tendent les différentes trajectoires d'endettement** propres aux aînés afin de pouvoir répondre adéquatement à leurs besoins particuliers et de les aider à faire face à ce phénomène.

Objectifs spécifiques

- 1) Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.
- 2) Développer des outils valides de littératie en matière de finances personnelles.
 - a. Outils d'autodétection à destination des aînés et du grand public (auto-administré).
 - b. Outils de dépistage à destination des conseillers budgétaires (en ACEF ou ailleurs).
 - c. Outils d'évaluation des impacts psychosociaux d'une faible littératie en matière de finances personnelles à destination des conseillers budgétaires (en ACEF ou ailleurs).

Raison et nature de la participation

Votre participation est requise pour une entrevue d'environ 60 à 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, en fonction de vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions se rapportant à votre expérience auprès des personnes âgées de 60 ans et plus qui vivent des situations d'endettement plus ou moins important. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera l'avantage de pouvoir partager votre expérience et les apprentissages que vous avez faits. À cela s'ajoute le fait qu'elle contribuera à l'avancement des connaissances entourant l'endettement des personnes âgées, ce qui permettra de mieux répondre à leurs besoins particuliers et à agir de manière préventive.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Si le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, nous pourrions vous fournir le nom d'un professionnel qui pourra vous donner du support, si vous le souhaitez.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, le chercheur vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Il n'y a pas de compensations financières prévues pour votre participation au projet de recherche.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, le chercheur responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, lieu de résidence, enregistrements audio, histoire de vie, etc.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par le chercheur responsable du projet de recherche.

Le chercheur principal de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques.

Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Vous serez informé des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Nous préserverons l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude.

Étapes et études ultérieures

D'autres rencontres sont prévues dans la suite de cette étude, pour tester les outils de prévention qui seront développés. Acceptez-vous d'être recontacté pour participer à ces rencontres de groupe (*focus group*), si vous êtes disponible à ce moment-là?

Oui Non

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche. Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans

lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec le responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819 821-8000 poste 62644, ou par courriel à: **cer_lsh@USherbrooke.ca**.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ chercheur principal de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature du chercheur principal de l'étude : _____

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient le consentement en caractères d'imprimerie*), certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT INTERVENANTS

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document et nous vous en remettrons une copie signée et datée.

Titre du projet

Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Personnes responsables du projet

Yves Couturier, Ph.D.,
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les pratiques professionnelles d'intégration de services en gérontologie, Université de Sherbrooke.

Département de service social
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke
2500, boul. de l'Université
Sherbrooke (Qc) J1K 2R1
Tél. : 1-800-267-8337 p.62250
819-821-8000 p.62250

Financement du projet de recherche

Le chercheur a reçu des fonds provenant du programme *QUÉBEC AMI DES AÎNÉS* - Soutien à des projets nationaux et à l'expérimentation du Secrétariat aux aînés (Ministère de la santé et des services sociaux du Québec) pour mener à bien ce projet de recherche-action. Les fonds reçus couvrent les frais reliés à ce projet de recherche.

Objectifs du projet

Afin de bonifier leur capacité d'intervention auprès de cette clientèle, les conseillers des ACEF estiment qu'il est nécessaire de bien **comprendre les mécanismes qui sous-tendent les différentes trajectoires d'endettement** propres aux aînés afin de

pouvoir répondre adéquatement à leurs besoins particuliers et de les aider à faire face à ce phénomène.

Objectif spécifiques

- 1) Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.
- 2) Développer des outils valides de littératie en matière de finances personnelles.
 - a. Outils d'autodétection à destination des aînés et du grand public (auto-administré).
 - b. Outils de dépistage à destination des conseillers budgétaires (en ACEF ou ailleurs).
 - c. Outils d'évaluation des impacts psychosociaux d'une faible littératie en matière de finances personnelles à destination des conseillers budgétaires (en ACEF ou ailleurs).

Raison et nature de la participation

(Version questionnaire et réalisation de tâches précises) Votre participation sera requise pour une entrevue d'environ 60 à 90 minutes. Cette entrevue aura lieu à l'endroit qui vous convient, en fonction de vos disponibilités. Vous aurez à répondre à des questions se rapportant à votre expérience auprès des personnes âgées de 60 ans et plus qui vivent des situations d'endettement plus ou moins important. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio.

Avantages pouvant découler de la participation

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera l'avantage de pouvoir partager votre expérience et les connaissances que vous avez développées. À cela s'ajoute le fait qu'elle contribuera à l'avancement des connaissances entourant l'endettement des personnes aînées, ce qui permettra de mieux répondre à leurs besoins particuliers et à agir de manière préventive.

Inconvénients et risques pouvant découler de la participation

Votre participation à la recherche ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Vous pourrez demander de prendre une pause ou de poursuivre l'entrevue à un autre moment qui vous conviendra.

Si le fait de parler de votre expérience vous amène à vivre une situation difficile, nous pourrions vous fournir le nom d'un professionnel qui pourra vous donner du support, si vous le souhaitez.

Droit de retrait sans préjudice de la participation

Il est entendu que votre participation à ce projet de recherche est tout à fait volontaire et que vous restez libre, à tout moment, de mettre fin à votre participation sans avoir à motiver votre décision ni à subir de préjudice de quelque nature que ce soit.

Advenant que vous vous retiriez de l'étude, demandez-vous que les documents audio ou écrits vous concernant soient détruits?

Oui Non

Il vous sera toujours possible de revenir sur votre décision. Le cas échéant, le chercheur vous demandera explicitement si vous désirez la modifier.

Compensations financières

Il n'y a pas de compensations financières prévues pour votre participation au projet de recherche.

Confidentialité, partage, surveillance et publications

Durant votre participation à ce projet de recherche, le chercheur responsable ainsi que son personnel recueilleront et consigneront dans un dossier de recherche les renseignements vous concernant. Seuls les renseignements nécessaires à la bonne conduite du projet de recherche seront recueillis. Ils peuvent comprendre les informations suivantes : nom, lieu de résidence, enregistrements audio, histoire de vie, etc.

Tous les renseignements recueillis au cours du projet de recherche demeureront strictement confidentiels dans les limites prévues par la loi. Afin de préserver votre identité et la confidentialité de ces renseignements, vous ne serez identifié(e) que par un numéro de code. La clé du code reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservée par le chercheur responsable du projet de recherche.

Le chercheur principal de l'étude utilisera les données à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche décrits dans ce formulaire d'information et de consentement.

Les données du projet de recherche pourront être publiées dans des revues scientifiques ou partagées avec d'autres personnes lors de discussions scientifiques. Aucune publication ou communication scientifique ne renfermera d'information permettant de vous identifier. Dans le cas contraire, votre permission vous sera demandée au préalable.

Les données recueillies seront conservées, sous clé, pour une période n'excédant pas 5 ans. Après cette période, les données seront détruites. Aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

À des fins de surveillance et de contrôle, votre dossier de recherche pourrait être consulté par une personne mandatée par le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, ou par des organismes gouvernementaux mandatés par la loi. Toutes ces personnes et ces organismes adhèrent à une politique de confidentialité.

Résultats de la recherche et publication

Vous serez informé des résultats de la recherche et des publications qui en découleront, le cas échéant. Nous préserverons l'anonymat des personnes ayant participé à l'étude.

Étapes et études ultérieures

D'autres rencontres sont prévues dans la suite de cette étude, pour tester les outils de prévention qui seront développés. Acceptez-vous d'être recontacté pour participer à ces rencontres de groupe (*focus group*), si vous êtes disponible à ce moment-là?

Oui Non

Il se peut que les résultats obtenus à la suite de cette étude donnent lieu à une autre recherche. Dans cette éventualité, autorisez-vous les responsables de ce projet à vous contacter à nouveau et à vous demander si vous souhaitez participer à cette nouvelle recherche?

Oui Non

Surveillance des aspects éthiques et identification du président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a approuvé ce projet de recherche et en assure le suivi. De plus, il approuvera au préalable toute révision et toute modification apportée au formulaire d'information et de consentement, ainsi qu'au protocole de recherche.

Vous pouvez parler de tout problème éthique concernant les conditions dans lesquelles se déroule votre participation à ce projet avec le responsable du projet ou expliquer vos préoccupations à **M. Olivier Laverdière**, président du Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines, en communiquant par

l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819 821-8000 poste 62644, ou par courriel à: cer_lsh@USherbrooke.ca.

Consentement libre et éclairé

Je, _____ (*nom en caractères d'imprimerie*), déclare avoir lu et/ou compris le présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____ 201_

Déclaration de responsabilité des chercheurs de l'étude

Je, _____ chercheur principal de l'étude, déclare que les chercheurs collaborateurs ainsi que mon équipe de recherche sommes responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Signature du chercheur principal de l'étude : _____

Déclaration du responsable de l'obtention du consentement

Je, _____ (*nom de la personne qui obtient le consentement en caractères d'imprimerie*), certifie avoir expliqué à la participante ou au participant intéressé(e) les termes du présent formulaire, avoir répondu aux questions qu'il ou qu'elle m'a posées à cet égard et lui avoir clairement indiqué qu'il ou qu'elle reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus. Je m'engage à garantir le respect des objectifs de l'étude et à respecter la confidentialité.

Signature : _____

Fait à _____, le _____ 201_.

ANNEXE IV CERTIFICAT ÉTHIQUE



Comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Titre du projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir.

Projet subventionné Projet non subventionné Projet de maîtrise ou de doctorat

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant :

Nom de la directrice ou du directeur :

Nom du ou de la responsable : Yves Couturier

DÉCISION : Favorable Unanime Majoritaire
 Défavorable Unanime Majoritaire

DÉCISION DIFFÉRÉE :

SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois 1 an

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet

COMMENTAIRES :



Olivier Laverdière
Président du comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 17 mars 2015

BIBLIOGRAPHIE

- Anadón, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents. *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.
- Association des banquiers canadiens. (2015) *Comprendre votre dossier de crédit*. Récupéré de <http://www.cba.ca/fr/consumer-information/40-banking-basics/516-understanding-your-credit-report>
- Association des comptables généraux accrédités du Canada. (2009). *Où va l'argent? L'endettement des ménages canadiens dans une économie en déroute*. [s.l.] : Association des comptables généraux accrédités du Canada. Récupéré de <https://www.cpacanada.ca/fr/la-profession-de-cpa/a-propos-de-cpa-canada/les-principales-activites-de-cpa-canada/recherche-sur-leconomie-et-les-politiques/endettement-et-richeesse-des-menages/les-menages-dans-une-economie-en-deroute-2009>
- Association des comptables généraux accrédités du Canada. (2011). *Les consommateurs canadiens ont-ils encore les moyens d'être un moteur de l'économie?* [s.l.] : Association des comptables généraux accrédités du Canada. Récupéré de <https://www.cpacanada.ca/fr/la-profession-de-cpa/a-propos-de-cpa-canada/les-principales-activites-de-cpa-canada/recherche-sur-leconomie-et-les-politiques/endettement-et-richeesse-des-menages/les-consommateurs-canadiens-moteur-de-leconomie-2011>.
- Ausloos, G. (1986). The March of Time : Rigid of Chaotic Transactions, Two Different Ways of Living Time. *Family Process*, 25(4), 549-557.
- Battistoni, É. (2014). Quand justice est rendue aux perdants : l'enrôlement social des surendettés. *Pensée plurielle*, 3(37), 95-110.
- Bégin, H. (2015, 7 avril). Situation financière des ménages au Québec et en Ontario. *Point de vue économique. Desjardins, Études économiques*. Récupéré de <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/pv1504f.pdf>
- Bernier, F. et Fortin, F. (2015). *Régimes complémentaires de retraite. Statistiques de l'année 2012*. Québec : Direction de la statistique et de l'analyse quantitative, Régie des rentes du Québec.
- Bérubé, G. (2015, 21 novembre). Vos finances – Stabilité des mauvaises dettes. *Le Devoir*, p. C5.

- Bilodeau, G. (2005). *Traité de travail social*, Paris : Éditions École nationale de santé publique, France.
- Blumer, H. (2004). Les problèmes sociaux comme comportements collectifs. *Politix*, 17(67), 185-199.
- BMO Groupe financier (BMO). (2015). *Selon un sondage BMO, près de la moitié des titulaires de cartes de crédit canadiens ont actuellement une dette de carte de crédit*. Récupéré de <https://nouvelles.bmo.com/2015-02-10-Selon-un-sondage-de-BMO-pres-de-la-moitie-des-titulaires-de-cartes-de-credit-canadiens-ont-actuellement-une-dette-de-carte-de-credit,1>
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the Family as a Context for Human Development : Research Perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.
- Bureau d'assurance du Canada. [s.d.]. *Tout connaître sur votre crédit et les assurances*. Montréal : Bureau d'assurance du Canada.
- Bureau du surintendant des faillites du Canada. (2016). *Statistiques sur l'insolvabilité au Canada. Novembre 2015*. Récupéré de <http://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br03504.html#tbl2>
- Canadian Bankers Association. (2017). *Fiche info – Cartes de crédit : statistiques et données*. Récupéré de <http://www.cba.ca/credit-cards>
- Carbonneau, D. et Drolet, P. (2009). *L'autonomie financière à la retraite : définition et comportements en matière d'épargne*. [s.l.] : Régie des rentes du Québec. Récupéré de <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs1973983>
- Carette, J. (2013). *Mon argent, mes droits. Vieillir sans perdre ses valeur\$*. Rapport de recherche-action. Joliette : ACEF de Lanaudière.
- Caron, A. (1998). *Le surendettement des consommateurs. Essai de sociologie*. Mémoire de maîtrise, Université Laval.
- Cateau, G., Roberts T. et Zhou, J. (2015). L'endettement des ménages et les vulnérabilités potentielles pour le système financier canadien : une analyse des microdonnées. *Revue du système financier*. [s.l.] : Banque du Canada.

- Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie (CIBES). (2006). *Charte d'intervention en consultation budgétaire*. Récupéré de <http://www.cibes-mauricie.ca/wptools/wp-content/uploads/Charte-dintervention.pdf>
- Charpentier, M. *et al.* (sous dir.) (2010). *Viellir au pluriel. Perspectives sociales*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Charpentier, M. et Billette, V. (2010). Conjuguer « vieillir » au féminin pluriel. [Chapitre de livre]. Dans M. Charpentier *et al.*, (sous dir.), *Viellir au pluriel. Perspectives sociales* (p. 55-72). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Conseil des syndics de faillite du Québec. (2012). *Le rôle exact du syndic de faillite... Faisons le point et brisons quelques mythes*. Récupéré de <http://conseilsyndic.com/les-prises-de-position/toutes-nos-prises-de-position/role-du-syndic/>
- Corti, L. (2007). Re-using archived qualitative data – where, how, why ?. *Archival Science*, 7(1), 37-54.
- Couture, P. (2017). *Les Québécois sont plus endettés que jamais*. Récupéré de <http://www.journaldequebec.com/2017/01/13/les-quebecois-sont--plus-endettes-que-jamais>
- Couturier, E.-L. (2011). *La situation financière des aîné.e.s*. Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques. Récupéré de <http://iris-recherche.s3.amazonaws.com/uploads/publication/file/note-aîne-e-s-web.pdf>
- Couturier, Y., Belzile, L., Moreau, O., Millaire, A.-M., Dame, N. et Gibeau, E. (2017). *Émergence de l'endettement chez les personnes âgées : bien comprendre pour mieux agir. Rapport final*. Programme Québec ami des aînés (QADA). Union des consommateurs. Récupéré de <http://uniondesconsommateurs.ca/ressources/documentation/rapports-de-recherche/>
- Dale, A. (1993). Le rôle de l'analyse secondaire dans la recherche en sciences sociales. *Société contemporaines*, 14-15, 7-21.
- De Gaulejac, V. (2009). *Qui est « je » ?* Paris : Éditions du Seuil.
- Depelteau, J., Fortier, F. et Hébert, G. (2013). *Les organismes communautaires au Québec. Financement et évolution des pratiques*. Rapport de recherche. Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques.

- Descôteaux, D. (2015, 1^{er} mars). *L'ère des faibles taux d'intérêt*. Montréal : Comptables professionnels agréés, Canada. Récupéré de <https://www.cpacanada.ca/fr/connexion-et-nouvelles/cpa-magazine/articles/2015/mars/l-ere-des-faibles-taux-d-interet>
- Dorvil, H. et Boucher-Guèvremont, S. (2013). Problèmes sociaux, populations marginalisées et travail social. [Chapitre de livre]. Dans Harper, E. et H. Dorvil (sous dir.), *Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques* (p. 19-45). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Drolet, M. (2013). L'intervention individuelle en travail social et son processus. Un choix d'angle pour l'analyse et l'action. [Chapitre de livre]. Dans Harper, E. et H. Dorvil (sous dir.), *Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques* (p. 171-190). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Ducourant, H. (2009). Le crédit revolving, un succès populaire. Ou l'invention de l'endetté permanent ? *Société contemporaines*, 4(76), 41-65.
- Duhaime, G. (1997). Sociotypes des surendettés. *The Canadian Journal of Sociology/ Cahiers canadiens de sociologie*, 22(3), 319-344.
- Duhaime, G. (2001). Le cycle du surendettement. *Recherches sociographiques*, 42(3), 455-488.
- Duhaime, G. (2003). *La vie à crédit. Consommation et crise*. [Québec] : Les Presses de l'Université Laval.
- Fédération des ACEF du Québec. (1970). *Rapport de recherche. Projet de recherche sur l'endettement au Québec. Étape #1*. Montréal : Fédération des ACEF du Québec.
- Fédération des ACEF du Québec. (1972). *Les assoiffés du crédit*. Montréal : Éditions du Jour.
- Fédération des ACEF du Québec. (1974). *Le Québec : de l'illusion de l'abondance à la réalité de l'endettement*. Montréal : Fédération des ACEF du Québec.
- Fédération des ACEF du Québec et Action réseau du consommateur (FACEFQ-ARC). (2000). *Modèle intégré de financement de l'intervention budgétaire au Québec*. [s.l.] : Fédération des ACEF du Québec et Action réseau consommateur.

- Fédération des chambres immobilières du Québec. (2015, mars). Endettement, insolvabilité et prêts hypothécaires en souffrance : la situation québécoise. *Mot de l'économiste*. Récupéré de http://www.fciq.ca/pdf/mot_economiste/me_032015_fr.pdf
- Fontaine, L. (2008). *L'économie morale. Pauvreté, crédit et confiance dans l'Europe préindustrielle*. Paris : Gallimard.
- Gauthier, M.-A. (2015). L'endettement des familles québécoises : une comparaison Québec, Ontario, Canada. *Données sociodémographiques en bref*, 19(2). Récupéré de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/bulletins/sociodemo-vol19-no2.pdf>
- Germain, D. (2015, 1^{er} février). L'argent qui rend malade. *Les Affaires Plus*, (2), p. 6.
- Gloukoviezoﬀ, G. (2004). De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale. *Revue française des affaires sociales*, 3(3), 9-38.
- Gloukoviezoﬀ, G. (2008). La pauvreté dans les sociétés financiarisées. *Regards croisés sur l'économie*, 2(4), 117-127.
- Gloukoviezoﬀ, G., Plot, S., Neuvy, F., Effosse, S., Gaillard, I. et Lazarus, J. (2010). Crédit à la consommation et surendettement des ménages. *Entreprises et histoire*, 2(59), 112-121.
- Gouvernement du Québec. (2002). La volonté d'agir, la force de réussir, stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Québec : Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. Récupéré de <https://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/lutte-contre-la-pauvrete/>
- Graeber, David. (2013). *Dettes. 5000 ans d'histoire*. Paris : Les Liens qui libèrent.
- Grammond, S. (2015a, 4 mai). Dans les platebandes des syndics. *La Presse*, 131(159), section La Presse affaires p. 2.
- Grammond, S. (2015b, 20 mai). Ne stressez pas (trop) avec le taux d'endettement. *La Presse*, 131(174), section La Presse affaires p. 4.
- Grammond, S. (2016a, 22 mars). Pas rose, le Petit cochon. *La Presse, La Presse +*, section Affaires p. 4.
- Grammond, S. (2016b, 28 septembre). Les retraités à crédit. *La Presse Affaires*.

- Grenier, A. et Brotman, S. (2010). Les multiples vieillissements et leurs représentations. [Chapitre de livre]. Dans M. Charpentier *et al.*, (sous dir.), *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales* (p. 23-33). Montréal : Presses de l'Université du Québec.
- Grenier, J. (2011). Regards d'aînés sur le vieillissement. Autonomie, reconnaissance et solidarité. *Nouvelles pratiques sociales*, 24(1), 36-50.
- Gril, E. (2017, 17 mai). Analyse du syndic Fortin & Associés : les jeunes et les aînés croulent sous l'endettement. *Le Journal de Montréal*. Récupéré de <http://www.journaldemontreal.com/2017/05/17/analyse-du-syndic-fortin--associes-les-jeunes-et-les-aines-croulent-sous-lendettement>
- Guillemette, F. et Lapointe, J.-R. (2012). Illustration d'un effort pour demeurer fidèle à la spécificité de la méthodologie de la théorisation enracinée. [Chapitre de livre]. Dans, J. Luchkerhoff et F. Guillemette, (sous dir.). *Méthodologie de la théorisation enracinée* (p. 11-35). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Hovasse-Prely, E. et Moulin, P. (2006). Quand l'argent monte à la tête... Quelques aspects cliniques des problématiques financières en géro-psycho-geriatrie. *Gérontologie et société*, 2(117), 149-157.
- Institut de la statistique du Québec. (2013). *Revenu, faible revenu et inégalité de revenu : Portrait des Québécoises et des Québécois de 55 ans et plus vivant en logement privé*. Québec : Institut de la statistique du Québec.
- Institut de la statistique du Québec. (2015). *Avoirs et dettes*. Récupéré de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/depenses-avoirs-dettes/avoirs-dettes/index.html>
- Investopedia. (2017). Consulté le 10 mai 2017. Récupéré de <http://www.investopedia.com/terms/d/debtverhang.asp>
- Jackson, D. *et al.* (2013). Understanding avoidant leadership in health care : findings from a secondary analysis of two qualitative studies. *Journal of Nursing Management*, 21, p. 572-580.
- Karsz, S. (2004). *Pourquoi le travail social ?*. Paris : Dunod.
- Khayat, D. (1999). *Le surendettement des ménages*. Paris : Presses universitaires de France.

- Lacan, L., Lazarus, J., Perrin-Heredia, A. et Plot, S. (2009). Vivre et faire vivre à crédit : agents économiques ordinaires et institutions financières dans les situations d'endettement. *Société contemporaines*, 4(76), 5-15.
- Langley, P. (2008). Financialization and the Consumer Credit Boom. *Competition & Change*, 12(2), 133-147.
- Lapoutte, M. et Malo, M.-C. (2002) *Caisse Desjardins de Lévis et ACEF Rive-Sud : quelle configuration partenariale ?* Montréal : CRISES.
- Lazarus, J. (2009). L'épreuve du crédit. *Sociétés contemporaines*, 4(76), 17-39.
- Lazzarato, M. (2001). *La fabrique de l'homme endetté. Essai sur la condition néolibérale*. Paris : Amsterdam.
- Leicht, K. T., (2014). The Real Reason 60 is the New 30 : Consumer Debt and Income Insecurity in Late Middle Age. *The Sociological Quarterly*, 55, 236-260.
- Malherbe, J.-F. (2004). *La démocratie au risque de l'usure : l'éthique face à la violence du crédit abrasif*. Montréal : Liber.
- Maxwell, J. (1999). Le cadre conceptuel : que pensez-vous qu'il se passe. [Chapitre de livre]. *La modélisation de recherche qualitative. Une approche interactive*. (p. 54-92). Fribourg : Académic Press/Ed. St-Paul.
- Millaire, A.-M. (2017). Associations coopératives d'économie familiale et services budgétaires : 50 ans d'éducation populaire et de défense des droits. *Nouvelles pratiques sociales*, 26(1), 9-19.
- Ministère de la Famille et des Aînés. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Montréal : Ministère de la Famille et des Aînés. Récupéré de https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Plan_action_maltraitance.pdf
- Modigliani, F. (1986). Individual Thrift, and the Wealth of Nations. *Science, New Series*, 234(4777), 704-712,
- Montgomerie, J. (2014). America's debt safety-net. *Public Administration*, 91(4), 871-888. doi: 10.1111/j.1467-9299.2012.02094.x

- Mukamurera, J., Lacourse, F. et Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110-138.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (s.d.). *Nos professions*. Récupéré de <https://otstcfq.org/nos-professions>
- Paillé, P. (2007). La recherche qualitative. Une méthode de proximité. [Chapitre de livre]. Dorvil, H., (dir.). *Problèmes sociaux. Tome III. Théories et méthodologies de recherche*. (p. 409-443). Montréal : Presses universitaires du Québec.
- Parent, S. (2016, 20 janvier). *L'endettement s'accélère et des Canadiens perdront le contrôle au prochain ralentissement*. Radio-Canada international. Récupéré de <http://www.rcinet.ca/fr/2016/01/20/lendettement-saccelere-et-des-canadiens-perdront-le-contrôle-au-prochain-ralentissement/>
- Parton, B. et O'Byrne, P. (2013). Le travail social constructif. Sources philosophiques et principes de pratique. Dans Harper E. et Dorvil, H. (dir.), *Le travail social. Théories, méthodologies et pratiques* (p. 375-397). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Petramala, D. (2015, 9 novembre). *Étude spéciale. Services économiques TD*. S.I. : TD Economics. Récupéré de www.td.com/francais/document/PDF/economics/special/Financial_Vulnerability_fr.pdf
- Pérez-Roa, L. (2014). *Quand l'endettement fait problème. Variations et constantes de l'expérience d'endettement vécu comme étant problématique chez les jeunes adultes scolarisés à Montréal et à Santiago du Chili*. Thèse de doctorat, Université de Montréal.
- Pineault, É. (2012). Financiarisation, crédit et théorie critique du capitalisme avancé. [Chapitre de livre]. Dans Dupuis-Déri, F., (sous dir.). *Par-dessus le marché! Réflexions critiques sur le capitalisme*, (p. 49-89). Montréal : Écosociété.
- Poirier, M. (2005). *Évaluation de la consultation budgétaire des associations coopératives d'économie familiale du Québec*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal.
- Presse Canadienne (La). (2016, 7 septembre). Vivre d'une paie à l'autre sans mettre de l'argent de côté. 7 septembre 2016, Récupéré de <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/801554/paie-dette-endettement-canadien-hypothèque>

- Rainville, B. (2006). *Le surendettement. Fracture individuelle et sociale*. Trois-Rivières : Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie.
- Rainville, B. (2007). *Le crédit à la consommation dans le Québec d'après-guerre : une enquête exploratoire*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Régie du logement du Québec. (2014). *Le bail et la protection des renseignements personnels*. Récupéré de <https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/signature-d-un-bail/bail-et-protection-des-renseignements-personnels>
- Rey, A. et Rey-Debove, J. (1992). *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Le Robert.
- Raymond Chabot Conseillers en redressement financier. (2013). *Faillite et insolvabilité au Québec* Récupéré de <http://www.faillitequebec.com/comment-refaire-son-credit/>
- Rogers C.R. (1972). *Le développement de la personne*. Paris : Dunod.
- Smith, H. L., Finke, M. S. et Huston, S. J. (2012). Financial Sophistication and Housing Leverage Among Older Households. *Journal of Family and Economic Issues*, 33, 315-327.
- Société canadienne d'hypothèque et de logement. (2016). *L'enquête de crédit*. Récupéré de https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/lolo/vogulolo/polo/paco/paco_004.cfm
- SOS Dettes. (2012). Site internet. Consulté le 2 mars 2016. <http://www.sosdettes.ca>
- Spain, E. (2013). *High Debt could be hazardous to Your Health*. Récupéré de <http://www.northwestern.edu/newscenter/stories/2013/08/high-debt-could-be-hazardous-to-your-health.html>
- Thorne, D. (2010). The (Interconnected) Reasons Elder Americans File Consumer Bankruptcy. *Journal of Aging & Social Policy*, 22, 188-206. DOI: 10.1080/08959421003621093
- Tremblay, M.-A. et Fortin, G. (1964). *Les comportements économiques de la famille salariée du Québec. Une étude des conditions de vie, des besoins et des aspirations de la famille canadienne-française d'aujourd'hui*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Tremblay-Pépin, S. (2012). *Doit-on être inquiet de l'endettement des Canadien-nes ?* Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques. Récupéré de <http://iris-recherche.qc.ca/blogue/doit-on-etre-inquiet-de-1%25e2%2580%2599endettement-des-canadien-nes>

Union des consommateurs. (2009). *Surendettement : prévenir plutôt que guérir. Rapport final du projet présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada.* Montréal : Union des consommateurs.

Valeurs mobilières Banque Laurentienne. (2015). *À propos de l'endettement des ménages au Canada.* Récupéré de https://www.vmbi.ca/Economics/15/Observateur_07222015.pdf.

Van Campenhoudt, L. et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales.* (4^e éd. rev. et aug.) Paris : Dunod.

Vermersch, P. (2000). *L'entretien d'explicitation.* Issy-les-Moulineaux : ESF.