

Le surendettement

FRACTURE

individuelle et sociale



ÉDITEUR :

CIBES



Centre d'intervention
budgétaire et sociale
de la Mauricie

274, rue Bureau, Trois-Rivières (Québec) G9A 2M7

Téléphone : 819-378-7888/Télécopieur : 819-376-6351

Courriel : acef@infoteck.qc.ca

AUTEUR :

Bertrand Rainville

**COLLABORATEURS DE
TOUS LES INSTANTS :**

L'équipe du CIBES

RÉVISION :

Ginette Demeule

MISE EN PAGE :

Silvi Bouchard

La production de cet ouvrage a été rendue possible grâce à
l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie/Centre-du-Québec,
Direction des systèmes d'information et de la qualité

ISBN: 2-922529-19-3

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 3^e trimestre 2006

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 3^e trimestre 2006



SOMMAIRE

Avant-propos	p. 3
Introduction	p. 5
1) L'objet d'étude	p. 5
2) Certaines sources pour alimenter notre étude	p. 6
3) Comment analyser des sentiments ?	p. 7
4) Le cas particulier des personnes assistées sociales	p. 8
5) La santé mentale <i>versus</i> la maladie mentale	p. 8
6) La normalité des choses	p. 10
7) Le surendettement	p. 11
Chapitre 1 = Les effets du surendettement	p. 15
1) Méthodologie	p. 15
2) Les sentiments de privation	p. 19
3) Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine	p. 24
4) Divers problèmes personnels au cours du dernier mois	p. 31
5) Les impacts du surendettement sur la santé, le travail, la famille	p. 36
6) Les phases du surendettement	p. 40
7) Conclusion	p. 42
Chapitre 2 = Le cas particulier des personnes assistées sociales	p. 43
Chapitre 3 = La charte d'intervention	p. 51
Chapitre 4 = La consultation budgétaire	p. 57
1) Les intervenants en consultation budgétaire	p. 57
2) Le « champ » du recouvrement	p. 58
3) La problématique du financement	p. 60
Conclusion	p. 63
Appendices	p. 67
1) Les histoires de vie	p. 67
2) La charte d'intervention en consultation budgétaire — CIBES 2006 —	p. 83
Annexe I = Statistiques socio-économiques	p. 97
Annexe II = Endettement des personnes assistées sociales	p. 101
Annexe III = Répartition des créances	p. 105
Annexe IV = Analyse globale - faillites	p. 109
Annexe V = Outils d'intervention	p. 113
Annexe VI = Données techniques	p. 119

AVANT-PROPOS

DES LIENS À ÉTABLIR ENTRE LES PROBLÈMES DE SANTÉ ET LE SURENDETTEMENT

 Plus de trente ans de pratique en intervention budgétaire (vingt dans la région mauricienne) nous ont permis de constater que le surendettement représente un facteur anxiogène important. Cependant, nous n'aurions jamais cru notre clientèle aussi mal en point comparativement à la population québécoise en général. Rencontrer quotidiennement des personnes qui *filent tout croche* est devenu normal pour nous! Non que nous ayons perdu toute sensibilité, au contraire. Mais, à se tremper quotidiennement dans le drame, ou du moins dans une certaine douleur, on risque de perdre de vue ce que devrait être la normalité. Est-il normal, en effet, que les gens passent leur temps à se chamailler sur les questions d'argent lorsqu'ils vivent en couple? Ou qu'ils pleurent en parlant de leurs finances personnelles? Est-ce normal de se priver de tout, même de nourriture, pour payer ses dettes? Ou d'être constamment harcelé par ses créanciers, se voir interdire l'ouverture d'un compte de banque ou se faire refuser un prêt pour remplacer son *frigidaire*? Est-ce normal, finalement, de se faire couper le téléphone ou l'électricité parce qu'on n'a pas payé son compte? Avec le recul, on se rend bien compte de ce que toute cette *anormalité* recèle de problèmes personnels et sociaux.

Voilà pourquoi cette enquête a quand même provoqué une certaine prise de conscience de notre part. En fait, notre clientèle vit l'anxiété, on le verra au prochain chapitre, dans des proportions exactement inverses à celles observées par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) dans la population en général¹.

À bien y penser, il fallait s'y attendre. D'abord, nous le verrons plus en détail, le sentiment d'échec personnel est probablement le facteur le plus difficile à vivre. D'une part, cette incompétence à réaliser ce que les autres semblent réussir sans difficulté entraîne une dévalorisation de soi assez dévastatrice. D'autre part, la pression incommensurable exercée sur chaque individu et les modèles sociaux qu'elle induit disqualifient quiconque n'est pas en mesure de suivre la parade :

Les choses ne sont pas aussi limpides dans une société où la culture seconde devient le référent principal. Dans une société de ce type, il serait plus difficile pour chacun de trouver la satisfaction. En effet, le sujet doit parvenir à une perception claire des cadres sociaux en vertu desquels il organise sa conduite et ses désirs. Or, dans la société pluraliste, les cadres sociaux peuvent aisément être perçus comme brouillés. Le coefficient de difficulté est à son paroxysme; c'est le prix de la liberté, pour paraphraser Fernand Dumont. Si l'individu ne peut percevoir clairement les cadres sociaux, parce que son bagage éducatif l'a mal préparé à exercer cette habileté sociale fondamentale, ou parce que son expérience contredit ce que l'éducation lui a appris sans qu'il puisse en tirer de conclusion décisive, alors les règles sociales qui devraient guider sa conduite perdent leur pouvoir, deviennent incompatibles entre elles ou doivent céder leur place à d'autres. Voilà l'anomie: les bornes fixées à ses espérances n'existent plus et sont transgressées; si la réalité ne correspond pas à ces espérances démesurées, c'est le désespoir, la démoralisation. Ainsi, Émile Durkheim explique-t-il le suicide en période de croissance économique car, dans cette situation, les bornes fixées aux espérances de gain en période normale sont déplacées vers une limite qu'on ne peut plus exactement fixer; or, des limites floues ne peuvent jamais être atteintes. Cet aphorisme est fondamental pour comprendre le surendettement dans la société contemporaine².

¹ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête sociale et de santé*, 1998.

² DUHAIME, Gérard, *La vie à crédit, consommation et crise*, PUL, 2003. p. 49.

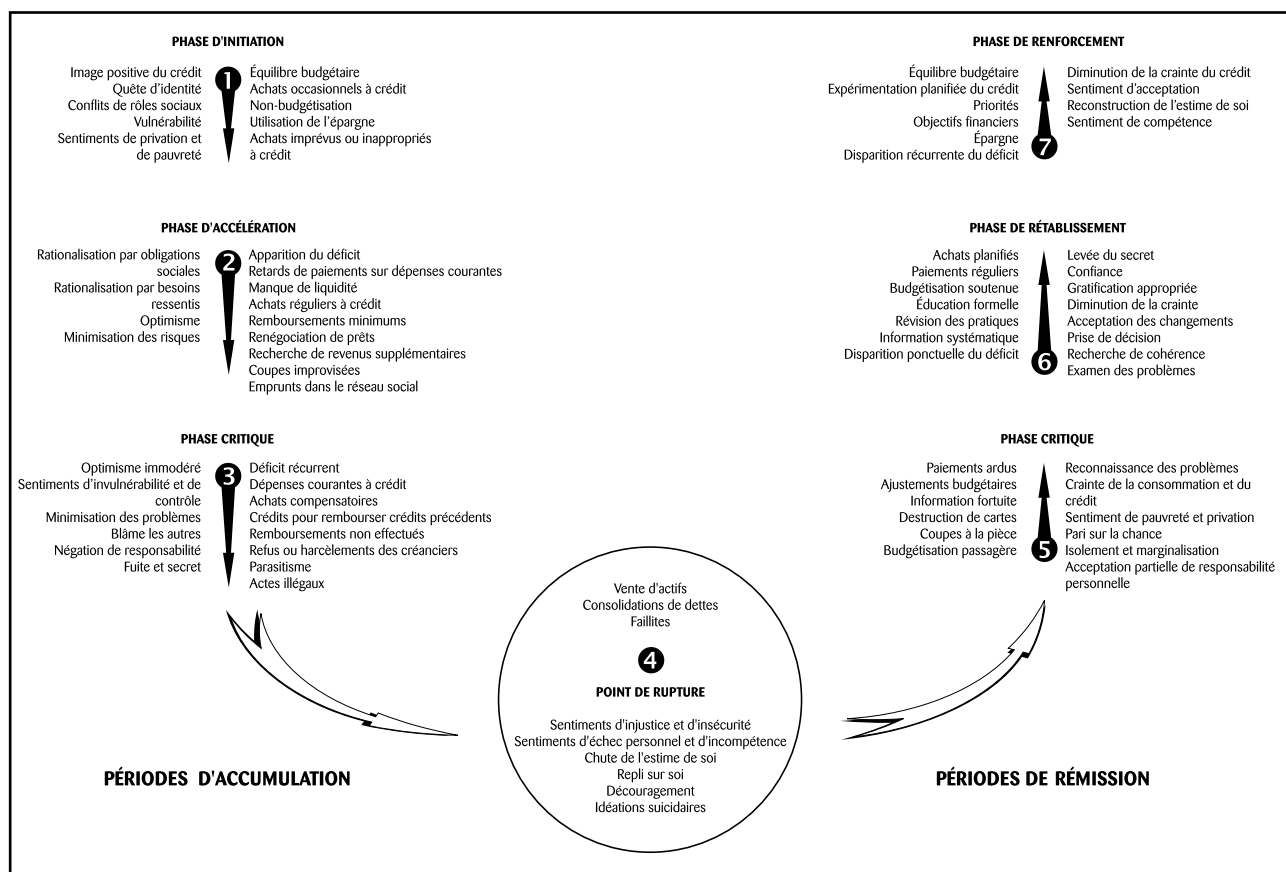


INTRODUCTION

1) L'OBJET D'ÉTUDE

L'objet de notre étude cependant, concerne moins l'aspect général du surendettement que ses effets. Particulièrement ses impacts sur la santé. Nous examinerons spécifiquement l'état de frustration et le degré d'anxiété vécus. Puis, nous tenterons, à travers les parcours de vie qui se dégagent des entretiens dirigés, de dresser un tableau suffisamment précis qui puisse nous permettre de paver la voie à d'autres recherches plus volumineuses et mieux ciblées.

Nous l'avons souligné plus haut, l'anxiété vécue par les gens qui recourent à notre service se voit parfois à l'œil nu (nervosité, tremblements, larmes, agressivité...). Par contre, l'intensité et l'étendue de ces sentiments multiples de culpabilité, de stress, d'échec ne pouvaient être perçus que par une analyse en profondeur auprès des gens directement concernés, auprès de notre clientèle. Dans ce sens, nous n'avions posé aucune hypothèse sauf celle que ces sentiments sont bien réels et probablement communs à toute la population surendettée. Nous voulions savoir également jusqu'à quel point cette angoisse se manifestait concrètement par la prise de médicaments, l'absentéisme au travail ou les conflits familiaux. Nous cherchions finalement à valider la grille *Cycle du surendettement*³ du sociologue Gérard Duhaime (*op. cit.*, p. 137).



³ Adaptation du « Cycle du surendettement » de Duhaime pour le bulletin *Interférences*, mars 2003.

INTRODUCTION

2) CERTAINES SOURCES POUR ALIMENTER NOTRE ÉTUDE

Pour nous guider dans notre travail de recherche nous avons fait appel à plusieurs auteurs de différentes disciplines, en commençant, évidemment, par les travaux de Gérard Duhaime. Au-delà de notre objet de recherche cependant, notre première préoccupation consistait à nous situer en tant que *chercheur-acteur*. Une contradiction dans les termes si l'on se fie aux positions épistémologiques de Pierre Bourdieu. Il est vrai, en effet, que le sociologue (notre étude se situant dans le champ de la sociologie) doit prendre un point de vue et une distance lui permettant d'observer objectivement un phénomène social. Ce qui distingue le chercheur de l'acteur c'est essentiellement cette position puisque, selon L. Boltanski⁴, l'acteur arrive souvent à une analyse approfondie de sa pratique, aussi valable que celle du sociologue :

Au lieu de définir des agents au moyen d'attributs stables, de les doter d'intérêts et de dispositions inscrites dans le corps et capables d'engendrer des intentions objectives et non conscientes, et de se donner pour tâche d'expliquer l'action de ces agents quant ils rencontrent des obstacles extérieurs, la sociologie de la traduction montre comment les acteurs élaborent des discours sur l'action ou, pour reprendre les termes de Paul Ricoeur, accomplissent le travail de « mise en intrigue » de leurs actions... Leur abord exige de nous que nous modifions notre position par rapport à l'objet et, d'abord que nous renoncions à avoir le dernier mot sur les acteurs, en produisant et en leur imposant un rapport plus fort que ceux qu'ils sont à même de produire.

Même si ce discours de L. Boltanski constitue une attaque frontale contre les positions de son ancien maître et collaborateur P. Bourdieu (sur la notion d'*habitus* en particulier), il n'en demeure pas moins que les deux s'entendent sur le fait que le chercheur doit adopter une position différente de celle de l'acteur. Ce changement de position induit également un changement d'attitude. En effet, habitué à convaincre, à argumenter, à démontrer, l'acteur devient facilement subjectif, c'est-à-dire que sa lutte sociale et politique ne fait pas toujours dans la nuance, et les arguments de son action et de ses revendications relèvent moins de la science que des nécessités et des intérêts des gens que cet acteur défend. En un mot, sa position est aussi valable que celle du chercheur, même sur le plan des connaissances, mais elle n'est pas propice à l'approfondissement d'une étude telle que celle dont nous nous apprêtons à livrer les résultats. Nous avons donc fait un détour par ce débat épistémologique en sociologie, en anthropologie (ethnologie), en histoire, pour réfléchir sur ce problème particulier, mais aussi sur la méthodologie et les différentes approches utilisées par ces disciplines. Nous sortons de cette réflexion assez rassuré quant à la méthode qualitative que nous avons utilisée, même si pareille approche ne permettra pas de généraliser les résultats à toute la population surendettée. Elle permettra tout au moins surtout, nous le verrons lorsque les réponses sont tellement homogènes, de poser, sans l'ombre d'un doute, l'hypothèse centrale des désastres personnels et sociaux causés par le surendettement des individus.

⁴ BOLTANSKI, Luc, *Sociologie critique et sociologie de la critique*, A.M. Métaillé, extrait de texte, version remaniée, tiré de *Justice et amour*, 1990, p. 131.

3) COMMENT ANALYSER DES SENTIMENTS ?

Un autre sujet de réflexion a également traversé toute cette recherche concernant cette fois : les sentiments. En effet, les instruments utilisés visaient à recenser, en plus de certains faits objectifs, les symptômes d'anxiété et de dépression les plus courants. Comment évaluer une donnée tellement subjective : les sentiments ? En réalité, si nous n'avions pas découvert en cours de route que les grilles fournies par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, introduites dans notre enquête à la suite de l'acceptation du projet, avaient fait l'objet d'une très vaste étude de l'ISQ, nous aurions eu de la difficulté à interpréter l'intensité des émotions ressenties par les participants et les participantes à l'enquête.

Évidemment, la sociologie ne s'aventure pas facilement sur un terrain aussi mouvant ou imprécis scientifiquement. Pourtant, Jean-François Laé, sociologue, n'hésite pas à parler des émotions, dont celles ressenties par l'enquêteur lui-même, dans l'enquête sociologique⁵ :

Quel intérêt pour l'enquêteur de prendre comme source d'information les émotions, les silences, les mots souffrants, à peine audibles, ou les faits divers en désordre ? Un conseil usuel donné aux enquêteurs consiste à écarter ce mode mineur de la réalité. Or, ce qu'on éprouve lors d'une enquête a une fonction de connaissance. Car éprouver un silence, c'est se tenir à un point d'étouffement de la parole qui agit sur l'évènement raconté. Analyser les sentiments et les émotions comme des sédiments sociaux, c'est interpréter les peurs, les incertitudes, l'effroi, les craintes que le sociologue doit prendre en charge. Parce que celui-ci enquête aussi avec son corps, « éprouver » est source d'intelligibilité.

C'est pourtant du côté de la psychologie que nous avons trouvé une réflexion qui nous alimentera dans l'interprétation de nos trois premiers tableaux, concernant les sentiments. Jean Maisonneuve⁶, psychologue, nous explique que le rôle du sentiment est de :

... mettre notre psychisme en harmonie avec les circonstances et l'orienter en fonction de ce qu'elles nous offrent. Les sentiments sont des attitudes subjectives en même temps qu'adaptations circonstanciées de ces attitudes à des événements, ou à des modèles sociaux. (p. 25) [...] Cependant, les cadres et les modèles sociaux ne sauraient suffire à donner de nos sentiments une description ni une interprétation intégrale. D'une part, l'explication des sentiments relève de la psychologie de l'individu. D'autre part, sociétés et cultures ne sont pas des entités existant en dehors de leurs membres... Le propre de l'homme c'est d'être simultanément un être sociable et un être socialisé. (p. 28)

Comment mieux dire que les individus agissent en fonction de leurs sentiments et que, de ce point de vue, les émotions deviennent réalités tangibles et déterminantes tant pour l'individu que pour l'environnement social. Or, les sentiments qu'on refoule parce que les exprimer ouvertement équivaldrait à admettre l'échec, à constater son incapacité à mener sa vie convenablement, ne sont-ils pas la cause directe des *maladies de l'âme*, puis, se perpétuant, d'un grand nombre de maladies physiologiques et physiques ?

⁵ LAÉ, Jean-François, *Des émotions dans l'enquête sociologique*, version préliminaire d'un article paru dans *Représentation sociale*, n°. 13, 2002.

⁶ MAISONNEUVE, Jean, *Les sentiments*, Coll. Que sais-je, PUF, Paris, 1993.

INTRODUCTION

4) LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

Une question a émergé lorsque nous avons été confrontés aux cas particuliers des familles assistées sociales : doit-on qualifier les familles assistées sociales de pauvres ? Voilà qui semble un peu tordu puisqu'il ne viendrait à l'idée de personne de contester une telle assertion. Pourtant, notre société se donne des plans de lutte à la pauvreté tout en maintenant des barèmes d'aide sociale confinant à l'indigence. Nous nous arrêterons sur cet aspect précis avec l'aide de G. Simmel⁷ et des travaux de Blandine Destremau et Pierre Salama⁸. Nous utiliserons également les données du ministère responsable pour cerner certaines réalités précises⁹.

5) LA SANTÉ MENTALE *VERSUS* LA MALADIE MENTALE

Dans l'interprétation des résultats de notre enquête, nous avons dû clarifier certaines notions qui posaient problèmes. Ainsi, le concept de *santé mentale* qui nous conduit, *a contrario*, à parler de *maladie mentale* ! Pourtant, la façon dont il est utilisé à tout propos cherche à éviter cette association sémantique, mais il nous y conduit directement. On peut parler de santé, selon l'une des nombreuses définitions du dictionnaire, lorsque « ...le sujet ne songe pas à son corps (Duham, tiré du Petit Robert, 1983) » ! Ou encore en parler comme ceci : « La santé est définie classiquement comme silence des organes : la maladie au contraire, révèle un corps parlant... Le corps est le fondement du sentiment d'exister¹⁰. » *A priori*, la notion de santé est associée à l'état physique d'une personne. Aujourd'hui, on a étiré la sauce à l'infini en introduisant la notion de santé mentale :

La santé mentale, définie brièvement comme l'état psychique d'une personne à un moment donné, s'apprécie, entre autres, à l'aide des éléments suivants : le niveau de bien-être subjectif, l'exercice des capacités mentales et les qualités des relations avec le milieu. Elle résulte d'interactions entre des facteurs de trois ordres : des facteurs biologiques, relatifs aux caractéristiques génétiques et physiologiques de la personne, des facteurs psychologiques, liés aux aspects cognitifs, affectifs et relationnels, et des facteurs contextuels, qui ont trait aux relations entre la personne et son environnement. Ces facteurs sont en évolution constante et s'intègrent de façon dynamique chez la personne. (CSMQ¹¹)

Ou encore cette définition, où l'Organisation mondiale de la santé (OMS) n'a pas pris la chance d'échapper quelque chose ! « ... posséder une bonne santé mentale, c'est parvenir à établir un équilibre entre tous les aspects de sa vie : physique, psychologique, spirituel, social et économique. Ce n'est pas quelque chose de statique, c'est plutôt quelque chose qui fluctue sur un continuum, comme la santé physique. »

⁷ SIMMEL, Georg, *Les pauvres*, PUF, 1998.

⁸ DESTREMAU, Blandine et SALAMA, Pierre, *Mesures et démesures de la pauvreté*, PUF, 2002.

⁹ EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE, *Bilan des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, 2005.

¹⁰ GEETS, Claude, « La maladie comme expérience et comme condition », *Le Supplément*, revue d'éthique et théologie morale, mars-avril 1993, p. 34.

¹¹ Comité de la santé mentale, Santé et Services sociaux, Québec.

INTRODUCTION

Finalement, l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) : « considère que la santé mentale est la façon dont une personne pense, se sent et agit dans la vie. Elle reflète la perception qu'une personne a d'elle-même, des autres et de son existence. La santé mentale a une influence sur la vision que l'on a de la vie et sur la manière de relever les défis et de résoudre les problèmes auxquels nous sommes confrontés. »

Une autre définition qui les renferme toutes et qui, si l'on tient absolument à utiliser la notion, comporte l'immense avantage de mettre en lumière les petits côtés philosophique et physique de la chose : « La santé mentale ne se définit pas seulement par l'absence de troubles mais comme un état positif, d'équilibre et d'harmonie entre les structures nerveuses de l'individu et la structure du milieu auquel il doit s'adapter. Ce n'est pas un état stable mais un effort permanent, une perpétuelle conquête de l'autonomie. » (Paul Sivadon) Ajoutons cette dernière définition de Chambart de Laune pour nous assurer de la présence de tous les ingrédients et de manière à bien brasser notre sauce : « Le lieu de la santé mentale pourrait se définir comme un rapport existant entre une société organisée, institutionnalisée et un vécu. Le décalage existant entre les deux fait naître un conflit quand il est trop marqué ou quand le sujet y est prédisposé¹². » Voilà, nous croyons avoir fait le tour de la question.

En réalité, on sent, dans toutes ces définitions, le souci d'englober le plus de choses possibles tout en excluant le plus de monde possible. Comme quoi, l'une des constances de l'existence demeure la recherche de l'équilibre ! Et, parlant d'équilibre, ne vaudrait-il pas mieux référer simplement à l'*équilibre psychologique* des gens plutôt que de s'enfermer dans un concept de santé mentale aux contours tellement épais et ténébreux ? Bien sûr, nous serions alors aux prises avec un autre problème, moins de définition cette fois, que de prise de contrôle. En effet, quel ministère pourrait bien s'occuper de l'*équilibre personnel* des citoyens ? Et quel étonnement aussi devant le constat que nous sommes tous plus ou moins déséquilibrés ! Quelle responsabilité, finalement, face à une société organisée de telle manière que sa finalité première consiste à abrutir la totalité des individus qui la compose ! À réduire l'humain à un simple rouage économique à double volet de producteur-consommateur...¹³

Oui, le surendettement provoque à tout coup un déséquilibre psychologique. Il remet en cause l'individu dans ses capacités cognitives, dans ses facultés d'adaptation, mais aussi dans son intégrité voire, dans son intégralité. Doit-on pour autant parler de maladie mentale ? Ce serait une grave erreur puisque nous gommerions ainsi la responsabilité première des pouvoirs politiques à contrôler les leviers économiques et à mettre en place les mécanismes éducatifs et scolaires susceptibles de préparer les individus à équilibrer leur vie... et leur budget ; la responsabilité des institutions financières qui n'ont d'autre finalité que d'endetter chaque individu au maximum de ses capacités ; finalement, la responsabilité des individus à prendre en charge leur propre destinée. Nous avons donc beaucoup de difficultés avec cette notion de santé mentale même si, *a contrario*, parler de *maladie mentale* induit une incapacité débilante et que les gens que nous rencontrons sont effectivement incapables de réagir efficacement à une situation qui les dépasse et qui les déséquilibre. Compte tenu du caractère éminemment psychosocial de ce

¹² En ligne [<http://frankpaillard.chez-alice.fr>].

¹³ L'augmentation irrationnelle des heures de travail de certaines catégories sociales liée à la progression constante des dépenses en consommation et de l'utilisation du crédit illustrent clairement cette affirmation à caractère péremptoire.

INTRODUCTION

problème, nous devons nous méfier d'une trop grande individualisation puisque nous sommes obligés de considérer l'importance de l'éducation et de la réflexion collective concernant nos choix de société. Bref, tant que les individus n'auront de finalité qu'économique, plusieurs d'entre eux seront à ramasser à la petite cuillère...

6) LA NORMALITÉ DES CHOSES

En plus des notions de *sentiment* et de *santé mentale*, nous avons dû réfléchir sur le *fait social* vs la liberté individuelle, l'intervention psychosociale et sur plusieurs concepts que nous identifierons spécifiquement en cours de route dans les notes de bas de page. Nous trouverons également, en annexes, tous les questionnaires utilisés de même que les tableaux qui découlent de la compilation des réponses.

Pour l'instant, arrêtons-nous sur deux dernières notions incontournables : la normalité et le surendettement. La première est difficile à éviter tant dans le langage courant que dans l'analyse. Dans le même état d'esprit que Durkheim qui analyse le suicide comme un *phénomène normal*, nous pouvons effectivement concevoir le surendettement comme découlant directement et automatiquement de l'utilisation du crédit à la consommation. Dans ce sens, c'est un problème normal ! Il y aura toujours des gens qui dépasseront les limites, évalueront mal leurs affaires ou seront victimes d'un événement déstabilisant (baisse de revenus, chômage, maladie, etc.). Durkheim cherchait plutôt à évaluer si la propension au suicide ne devenait pas *pathologique* (le taux de suicide avait quintuplé, en Europe, dans la dernière moitié du 19^e siècle)¹⁴. Peut-on parler du surendettement comme d'une pathologie de la société de consommation de masse ? Nous reviendrons un peu plus loin sur cette question.

De la même manière, pouvons-nous considérer l'anxiété découlant du surendettement comme une réaction normale ? Comme il est normal que les gens soient malades ce qui, très légitimement, mobilise une part croissante des revenus de l'État. En fait, la normalité à l'échelle de la société n'est pas nécessairement admissible pour l'individu. Vivre l'anxiété, l'angoisse, la dépression, comme la maladie d'ailleurs, mobilise généralement une grande partie des énergies vitales d'une personne, voire celles de son entourage immédiat. Cet état pathologique exigerait des individus concernés de même que des pouvoirs publics responsables une mobilisation immédiate et conséquente de manière à éviter l'aggravation du mal. Voilà où cette discussion sur la normalité prend tout son sens. En effet, tant pour les intervenants sociaux que pour les institutions concernées, l'anxiété, l'angoisse et la dépression sont trop souvent perçues comme des phénomènes anormaux et des pathologies strictement individuelles. Pourtant, la société produit ces affections à un rythme industriel et, pour établir la normalité, encore là, il faut analyser la propension, la propagation du phénomène. Selon Durkheim, cette observation devrait nous conduire à mieux identifier les causes de manière à proposer des solutions. Sur ce plan précis, il faudrait prendre le temps de compiler les statistiques concernant spécifiquement la prise de médicaments et les diagnostics médicaux. Encore là, nous n'aurions probablement que la pointe de l'iceberg. L'iceberg lui-même étant mieux perceptible dans le style d'enquête que nous proposons et surtout, dans celle de l'ISQ que, malheureusement, le Québec a abandonné aux organismes de l'État fédéral !

¹⁴ STEINER, Philippe, *La sociologie de Durkheim*, La Découverte, Paris, 2000 (3^e éd.), 123 p.

7) LE SURENDETTEMENT

Nous pouvons tenir le même discours à propos du surendettement. En effet, voilà le phénomène individuel par excellence! Pour les institutions bancaires qui ont un intérêt tout particulier à penser ainsi, les personnes surendettées doivent être poursuivies sans merci et, en bout de course, exclues, rejetées, stigmatisées. C'est le rôle spécifique des agences de recouvrement et des bureaux de crédit. Nous dresserons un tableau de cette mouvance particulière et survalorisée du recouvrement bancaire, à la fin de notre étude. L'anormalité du surendettement est ressentie de même par les gens concernés. Ils se replient, s'enferment, se culpabilisent alors qu'ils sont en grande partie victimes d'un système conçu de telle façon qu'il ne peut pas proposer d'alternative autre que de s'endetter davantage ou se retrouver dans la marge. Pourtant le surendettement, sociologiquement parlant, est un état normal et il devrait être pris en charge à l'aide d'une panoplie de solutions destinées à éviter l'exclusion. On en conviendra, ce devrait être la responsabilité première des institutions qui administrent le système.

Gérard Duhaime définit le surendettement comme une : «...situation où un consommateur ne peut plus faire face à ses engagements financiers.» Il rapporte également ce qu'il considère comme la définition la plus précise du surendettement, celle contenue dans la loi française, dite Loi Neiertz : «...la situation de surendettement des personnes physiques, caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles ou à échoir.» (p. 8). Puis, cette dernière définition du même auteur inspirée de J. Ford et C. Reis :

Le surendettement est ici considéré dans ses manifestations comme une situation d'endettement, comprenant toutes les dettes à la consommation et les dettes hypothécaires, telle que le sujet éprouve des difficultés à rencontrer ses obligations financières et, à un moment ou l'autre, fait défaut à 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.
(Duhaime, *op. cit.*, p. 9)

Par contre, G. Duhaime n'est pas en mesure de quantifier le phénomène puisque aucune statistique n'existe qui pourrait donner même un aperçu un peu réaliste de la situation. Les seuls chiffres qui montrent une certaine réalité ce sont ceux concernant les faillites personnelles au Canada. Nous en sommes à presque cent mille, incluant les propositions de consommateurs effectuées dans le cadre de la loi sur les faillites. Ce chiffre ne représente pourtant qu'une partie seulement des gens qui vivent le surendettement alors que les pertes pour l'industrie demeurent dérisoires. Dans notre dernier chapitre, consacré à la consultation budgétaire, nous tenterons une évaluation plus systématique qui permettra une meilleure estimation de l'ampleur du phénomène. Estimation d'une mesure qui demeurera à la fois objective et subjective. Objective par les statistiques de faillites, de saisies de biens ou de salaires ou, plus largement encore, par le nombre de personnes qui se retrouvent dans les *compagnies de finance*. Nous excluons ici les prêteurs sur gages et les prêteurs usuraires pour des raisons que nous expliquerons dans le chapitre consacré aux familles assistées sociales. Cependant, n'importe quelle évaluation chiffrée comportera toujours une part de subjectivité puisque la décision de faire faillite, par exemple, dépend dans une certaine mesure de la *résistance* des individus; de leur capacité à faire face à la machine infernale du recouvrement dont nous ferons état également dans le dernier chapitre.

INTRODUCTION

En fait, si notre travail servait au moins à alerter les pouvoirs concernés de la nécessité d'étudier davantage ce phénomène de l'endettement, nous aurions atteint notre objectif. Les statistiques et les enquêtes sociologiques sont généralement commandées pour répondre à des questions précises déterminées par la mission spécifique de telle ou telle institution. Or, le milieu bancaire n'est intéressé que dans la mesure de ses pertes financières, alors que les services sociaux et de santé de différentes natures n'ont pas encore perçu concrètement les répercussions négatives du surendettement des individus qui font l'objet de leurs préoccupations quotidiennes et qui sont pris en charge d'une manière ou d'une autre par les services publics. Ainsi, ce n'est pas un accident de parcours si la seule mesure concrète que nous possédions pour évaluer ce surendettement concerne les faillites personnelles.

L'anecdote qui suit nous éclairera sur la nature du problème de définition que nous rencontrons dans la conception du surendettement. G. Duhaime, nous l'avons vu plus haut, voit la définition française comme la *plus précise*. Nous avons eu l'occasion de rencontrer la ministre française de la consommation, Madame Neiertz, avant qu'elle promulgue la Loi 89 du 31 décembre 1989. Elle faisait une tournée canadienne dans le but d'étudier les lois concernant les débiteurs en difficultés. Nous avons eu, lors de son passage au Québec, alors qu'elle avait exprimé le désir de rencontrer des conseillers budgétaires des ACEF, une longue discussion sur la faillite. La définition française que rapporte G. Duhaime illustre exactement, par la négative, le débat que nous avons proposé à la ministre. En effet, nous avons tenté de la convaincre de sortir d'une définition morale du surendettement et de considérer, aussi paradoxal que cela puisse paraître à première vue, la faillite comme un instrument servant d'abord à protéger les créanciers eux-mêmes (sans parler évidemment de la position avantageuse des conseillers budgétaires à partir du moment où ils peuvent brandir le spectre de la faillite; sinon pourquoi, lui demandions-nous, les créanciers accepteraient-ils de collaborer?) Manifestement, nous n'avons pas réussi notre travail de conviction puisque la loi française exclut la faillite personnelle alors qu'elle fait référence à *l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi...*! Qui décide de *l'impossibilité manifeste*, puis de la *bonne foi* des débiteurs? La France, dans la foulée de cette Loi Neiertz, s'est dotée d'un lourd appareillage bureaucratique pour juger de ces choses qu'il serait trop long et inutile d'expliquer ici.

On voit dans cet exemple, la double vision (Max Weber y voyait, dans son temps, la différence entre la mentalité catholique et protestante par rapport à l'argent) qui caractérise le droit français par rapport au nôtre. C'est surtout le double caractère du phénomène du surendettement qui ressort de cette histoire. On ne peut pas blâmer les Français d'avoir exclu la faillite même si, pour nous, c'est une décision difficile à comprendre. Dans leur cas, c'est l'être humain qui est au centre de leur démarche, dans le nôtre, les affaires. Cette démonstration ne serait pas très difficile à faire en regard de la manière dont est administrée la Loi sur les faillites. Il est manifeste qu'aussitôt qu'une personne effectue la cession de ses biens chez un syndic, elle est sortie de la machine bancaire et les institutions concernées, à moins d'une fraude évidente, se désintéressent complètement du dossier; elles le *provisionnent* (si ce n'est déjà fait), elles le passent aux pertes! Au débiteur, lorsqu'il sera libéré de sa faillite, de trouver les chemins le menant vers *l'honorabilité financière*. D'où (le système n'échappe rien) le lucratif marché du *crédit deuxième chance*!

Au fond, pour les besoins de notre étude, il n'est pas très important d'apporter une définition que nous pourrions bien prétentieusement considérer comme définitive. Les gens que nous rencontrons, et parmi lesquels ont été sélectionnés les participants et les participantes à l'enquête, se considèrent eux-mêmes comme surendettés ou, si l'on préfère, comme incapables de faire face, seuls, à leurs obligations financières. Pour les institutions financières, ce sont les personnes qui excèdent les 35% à 40% de leurs revenus en paiements; pour d'autres, ce sont ceux et celles qui se rendent malades avec leurs dettes. Pour nous, simplement, ce sont les gens qui viennent nous rencontrer, peu importe le *ratio* d'endettement. Dans ce sens, nous pouvons nous rallier à la définition française à condition d'en expliquer un peu mieux les termes. Ainsi de l'*impossibilité manifeste* qui doit tenir compte de l'impossibilité financière réelle, mais aussi des sentiments que les gens éprouvent devant leur situation d'endettement qui, souvent, n'a pas grand chose à voir avec l'importance des chiffres. Puis, il faudrait éliminer cette distinction concernant les *débiteurs de bonne foi* qui ne peut produire que des jugements de valeurs ne menant nulle part; ou plutôt, comme en France, conduisant à des notions comme *surendettement actif* ou *surendetté volontaire*! (Duhaime, 2003, p.38) D'une part, le surendettement que nous rencontrons aujourd'hui est la plupart du temps actif dans la mesure où il comporte des cartes de crédit, des consolidations de dettes, etc. D'autre part, il est rarement *volontaire*, c'est-à-dire découlant d'actions délibérément frauduleuses de personnes qui profiteraient volontairement des opportunités multiples du système pour s'endetter au maximum des possibilités offertes et déclarer faillite.

En dernière analyse, nous préférons nettement la définition que G. Duhaime synthétise et que nous avons rapportée plus haut:

Le surendettement est ici considéré dans ses manifestations comme une situation d'endettement, comprenant toutes les dettes à la consommation et les dettes hypothécaires, telle que le sujet éprouve des difficultés à rencontrer ses obligations financières et, à un moment ou l'autre, fait défaut à 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. (2003, p. 8 et 9)

CHAPITRE 1 = LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

1) MÉTHODOLOGIE

Notre méthode d'enquête a consisté à utiliser des questionnaires avec des choix multiples de réponses, en plus d'effectuer la consultation budgétaire (avec tous ses instruments) pour laquelle les gens interrogés venaient nous rencontrer. Nous n'avons pas débordé de ce cadre et, dans ce sens, ce sont les réponses à ces questionnaires qui constituent le matériel essentiel sur lequel reposent les résultats.

= Les personnes interrogées

Les participants et les participantes sont ceux et celles qui ont accepté de poursuivre la démarche après avoir rempli les deux premiers questionnaires. Nous sollicitons systématiquement toutes les personnes qui recouraient à notre service de consultation budgétaire. Au départ, l'objectif visé était de :

- 10 couples, dont un ou les deux conjoints ont des revenus de travail d'au moins 30 000 \$ par année, avec un enfant (ou plus) de moins de 18 ans (**huit rencontrés**)
- 10 couples sur l'aide sociale, avec enfant(s) de moins de 18 ans (**un seul couple rencontré**)
- 5 femmes monoparentales qui travaillent (indépendamment du revenu), avec enfant(s) de moins de 18 ans (**une seulement**)
- 5 femmes monoparentales sur l'aide sociale, avec enfant(s) de moins de 18 ans (**deux seulement**)
- 5 femmes célibataires qui travaillent : indépendamment du revenu (**cinq**)
- 5 hommes célibataires qui travaillent : indépendamment du revenu (**six**)
- 5 femmes célibataires sur l'aide sociale (**deux seulement**)
- 5 hommes célibataires sur l'aide sociale (**un seul rencontré**)

Au total : **16 hommes et 19 femmes.**

Avant d'approfondir la situation des gens rencontrés, jetons un regard sur l'ensemble de notre clientèle, les personnes surendettées. Elles nous sont référées par : des parents ou des amis (17,4 %), des caisses populaires (14,1 %), des services professionnels (11,6 %), des organismes gouvernementaux (10,6 %), le réseau des affaires sociales (10,6 %), des organismes communautaires (6,8 %) ou des milieux de travail (4,8 %). D'autres ont déjà eu recours à nos services (5,8 %) ou ont lu à notre sujet dans une revue ou sur Internet (4,5 %). Ces personnes sont célibataires (30,0 %), vivent en couple (union libre : 17,7 %, ou mariées : 10,6 %) ou sont divorcées (38,4 %). Certaines ont déjà fait faillite (13,1 %). La majorité travaille (48,8 %) et il y a une présence significative de personnes assistées sociales (22,7 %). Cependant, il faut préciser que le CIBES administre le Fonds d'entraide Desjardins et le Fonds communautaire de Trois-Rivières métropolitain ; cette clientèle se compose principalement de personnes sur l'aide sociale et n'est pas comptabilisée dans nos statistiques de consultation budgétaire. Quant à l'endettement, sur un total de six millions (6,1 \$ millions) de dettes déclarées lors de la première entrevue,

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

2,6 \$ millions (42,6 %) le sont pour des prêts hypothécaires, 1,2 \$ million (24,6 %) pour des dettes personnelles, 0,85 \$ million (13,6 %) pour des cartes de crédit. Les divers autres créanciers et les retards de comptes courants représentent 1,65 \$ million (24,6 %). Plusieurs personnes doivent de l'argent à Hydro (38,4 %) pour une moyenne de 786,52 \$ ou à Bell (37,2 %) pour une moyenne de 374,47 \$. Nous devons négocier avec les créanciers dans 20 % des cas et seulement 7,7 % des gens repartent sans que nous ayons été en mesure de proposer une solution sinon, au moins, une perspective¹⁵.

Dans le cadre de la présente recherche, 79 personnes ont répondu aux deux premiers questionnaires (les sentiments de privation et les problèmes vécus dans la dernière semaine : tableaux 1 et 1-IX). De plus, nous avons complété 26 autres dossiers (35 personnes) pour un total de 114 répondants. Ainsi, nous avons procédé à des entrevues en profondeur avec 9 couples (18 personnes) dont un seul sur l'aide sociale et 17 individus dont 5 femmes et 6 hommes seul(e)s qui travaillent. Nous avons dû renoncer à poursuivre la démarche avec plusieurs participants et ce, pour de nombreuses raisons : il y a eu ces rendez-vous annulés à la dernière minute et que nous n'avons pas relancés parce qu'il était manifeste que les gens ne désiraient pas vraiment participer à l'enquête. Nous avons éliminé également les cas « pathologiques » (jeux, toxicomanie, etc.). Puis, quelques dossiers où les gens ont fini par nous demander d'arrêter ! Finalement, il y avait ces personnes que nous avons jugées, à tort ou à raison, trop fragiles émotionnellement ou encore, pour lesquelles il y avait un risque de compromettre la démarche budgétaire.

– Le matériel utilisé

(A) Tableau 1 : Sentiment de privation –

Le sentiment de privation, est un questionnaire que nous avons élaboré dans le but d'évaluer l'état de frustration, sur une échelle de 1 à 10, dans lequel arrivent les personnes rencontrées en consultation budgétaire. La mesure est effectuée par rapport à certains items du budget dont : l'alimentation, l'automobile, l'ameublement, le vêtement, les sorties/loisirs ainsi que les vacances/voyages. Un espace est également prévu pour d'autres items, lorsque nécessaire.

(B) Tableau 1. Section IX : Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine –

Divers problèmes personnels (au cours de la dernière semaine) questions n^{os} 98 à 111, tirées de l'indice de détresse psychologique (IDPESQ14) utilisé pour apprécier la santé mentale des Québécois. Ces questions mesurent la présence et la fréquence de certaines manifestations liées à la dépression, à l'anxiété, aux troubles cognitifs et à l'irritabilité au cours de la semaine ayant précédé l'enquête.

¹⁵ Voir Annexe I.

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

(C) Tableau 1. Section IX (suite): Divers problèmes personnels au cours du dernier mois –

Divers problèmes personnels (au cours du dernier mois) questions nos 117 à 139, tirées de l'échelle de mesure des manifestations de la détresse psychologique (ÉMMDP23) utilisée pour apprécier la santé mentale des Québécois. L'outil répond à deux critères majeurs : a) il est fondé sur des «manifestations» d'un mal-être ou d'une détresse globale ressentie par une population non clinique ; b) il se veut sensible au contexte socioculturel du Québec contemporain puisque les manifestations rapportées sont tirées d'entrevues en profondeur effectuées auprès de la population québécoise. Enquête sociale et de santé 1998.

(D) Tableau 2: Les impacts du surendettement –

Questionnaire sommaire élaboré pour obtenir des renseignements sur la santé des personnes participant à l'enquête (visite chez le médecin, diagnostique, médicaments, perception de l'état de santé, etc.).

(E) Tableau 3: Les impacts du surendettement (suite) –

Questionnaire sommaire élaboré pour obtenir des renseignements sur la situation financière versus le travail et la famille.

(F) Tableau 4: Les phases du surendettement –

Questionnaire élaboré à partir de deux phases du surendettement, identifiées par Gérard Duhaime (initiation et accélération) permettant de connaître l'historique de l'utilisation du crédit par les participants.

(G) Tableau 5: Les phases du surendettement (suite) –

Questionnaire élaboré à partir des signes d'une dégradation importante, les sentiments éprouvés et les démarches effectuées pour sortir de leurs difficultés.

(H) Présentation de la recherche et consentement des participant(e)s –

Il s'agit d'un formulaire à signer par les personnes qui signifiaient ainsi leur accord de participer à l'enquête et d'être enregistrés sur magnétophone.

⇒ Le déroulement

Les questionnaires (A) et (B) étaient remplis par les personnes elles-mêmes lors d'une première rencontre, au bureau, avant de commencer la consultation budgétaire. Les autres formulaires, (C) à (H), étaient complétés lors d'une deuxième rencontre, avec un consultant budgétaire (autre que celui attribué au dossier) au domicile des participants ou au bureau, selon leur choix, et sur une base volontaire, avant d'être rencontrés en suivi budgétaire. Lors de cette rencontre, les réponses aux questionnaires et les commentaires étaient recueillis sur magnétophone, sauf pour deux personnes qui ont refusé.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Nous avons donc procédé avec tous les répondants à une consultation budgétaire en règle, c'est-à-dire que nous avons pour chaque dossier, les données socioéconomiques, les actifs, le détail des dettes et un premier budget mensuel. Les 114 personnes qui ont répondu aux deux premiers questionnaires devaient faire état de leur sentiment de privation et d'un premier bilan d'anxiété avant de commencer la rencontre de consultation budgétaire. Nous leur expliquions le but de la démarche et leur laissions le temps de répondre aux questions par écrit. Évidemment, comme toutes ces personnes vivent une situation de surendettement plus ou moins grave, cela a certainement influencé significativement leurs choix de réponses. C'est ce que nous voulions mesurer dans un premier temps : dans quel état les gens nous arrivent, comment perçoivent-ils leur situation au moment où ils décident de consulter. Il faut donc considérer les résultats de ce premier coup de sonde en tenant compte de ce contexte. En effet, pour se contraindre (il s'agit bien de cela) à recourir aux services du Centre d'intervention budgétaire, ils ont souvent fait un long détour. On leur a refusé une consolidation, ils reçoivent des appels téléphoniques menaçants de la part des créanciers, ils se privent de tout pour payer leurs dettes et quelqu'un de leur entourage leur a fortement conseillé de s'adresser à nous. Bref, c'est difficile et humiliant de constater qu'on a besoin d'une aide extérieure pour effectuer une tâche (administrer son budget) que les autres semblent accomplir si facilement. Voilà pourquoi il y a probablement certaines tendances à noircir le tableau de manière à justifier, à ses propres yeux, le recours à un *spécialiste*.

À la fin de cette première rencontre, nous sollicitons une deuxième entrevue dans le but de procéder au noyau de l'enquête. Si les gens acceptaient, ils étaient rencontrés au cours du mois ; nous laissions toujours passer au moins deux semaines avant de procéder aux entrevues. L'état d'esprit n'était plus alors le même puisque les effets recherchés lors de la première rencontre de consultation budgétaire consistent justement à décontracter l'atmosphère, à dégager une perspective et à recentrer l'attention sur le budget du mois courant. S'il y a des pressions de la part des créanciers, ou des avis juridiques ou administratifs, nous intervenons directement auprès des créanciers concernés et, sauf exceptions, les pressions cessent. C'est même là un gage de réussite puisque les gens se rendent compte immédiatement que nous pouvons les aider concrètement. Donc, lors de l'entrevue en profondeur, l'atmosphère était généralement plus sereine.

Finalement, dans la présentation de notre projet de recherche, nous avons ciblé spécifiquement la clientèle assistée sociale. Son état émotionnel, comme les autres catégories de participants, mais aussi les types d'endettement qui lui sont propres. En ce qui concerne précisément l'administration des questionnaires, nous avons eu de la difficulté à recruter le nombre de participants et de participantes prévu. Par contre, puisque de toute façon, nous ne pouvions pas faire les mêmes distinctions et établir des liens aussi précis entre les problèmes d'endettement et leur état de santé, nous avons choisi de consacrer un chapitre spécial à cette clientèle et de puiser dans nos propres statistiques de 2005. C'est ainsi que nous livrons plutôt une réflexion politique du problème de la pauvreté tout en dégageant une vision plus précise de la manière dont se pose la situation d'endettement de ces familles.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

2) LES SENTIMENTS DE PRIVATION¹⁶

— Synthèse du Tableau 1 : Sentiment de privation

Les sentiments de privation concernent surtout les vêtements, les loisirs et les vacances. Ces trois items sont cités à plus de 55 %. Ils sont prédominants chez les femmes si on ne considère que le choix « 10 », alors que le degré total de ces sentiments, les sept items confondus, égale 45,77 %, hommes et femmes réunis. L'item *autre* concerne une multitude de petites et de grandes frustrations telles la participation à des événements spéciaux (mariages, anniversaires, Noël), la santé, etc.

ENQUÊTE CIBES : COMPILATION DES DONNÉES — 35 RÉPONDANTS —

Tableau 1 : Sentiment de privation

		HOMMES				FEMMES				
N°	Items	8	9	10	Total	8	9	10	Total	Moyenne
1	Alimentation	25,00 %	6,30 %	6,30 %	37,60 %	15,80 %	5,30 %	21,10 %	42,20 %	39,90 %
2	Automobile	18,80 %	0,00 %	6,30 %	25,10 %	21,10 %	0,00 %	26,30 %	47,40 %	36,25 %
3	Ameublement	6,30 %	6,30 %	25,00 %	37,60 %	5,30 %	5,30 %	15,80 %	26,40 %	32,00 %
4	Vêtement	0,00 %	18,80 %	31,30 %	50,10 %	26,30 %	5,30 %	31,60 %	63,20 %	56,65 %
5	Sorties/loisirs	12,50 %	18,80 %	31,30 %	62,60 %	0,00 %	15,80 %	52,60 %	68,40 %	65,50 %
6	Vacances/voyages	0,00 %	12,50 %	37,50 %	50,00 %	0,00 %	10,50 %	68,40 %	78,90 %	64,45 %
7	Autres	0,00 %	12,50 %	12,50 %	25,00 %	0,00 %	10,50 %	15,80 %	26,30 %	25,65 %
	Degré de frustration (total/par 7)	8,94 %	10,74 %	21,46 %	41,14 %	9,79 %	7,53 %	33,09 %	50,40 %	45,77 %

Comme nous l'avons déjà souligné, interroger les gens sur ce qu'ils éprouvent comme sentiment peut paraître bien subjectif. Pourtant, s'il est vrai que cette dimension confine à la subjectivité, il n'en demeure pas moins que nous avons tout de même tendance à nous diriger dans la vie en fonction de ce que nous éprouvons ; dans ce sens les sentiments deviennent réalité. D'ailleurs, il semble bien qu'ils revêtent un caractère objectif :

Méconnaître le caractère objectif du sentiment reviendrait à oublier qu'il n'existe pas de sentiments sans conjoncture extérieure et sans contexte social, que nous ne sommes pas les créateurs des événements auxquels nous réagissons ; c'est supposer à la limite que nous portons en nous la fatalité de nos amours et de nos haines,

¹⁶ Nous n'avons considéré que les cotes 8, 9 et 10 sur une échelle de 1 à 10. Voir Annexe VI.

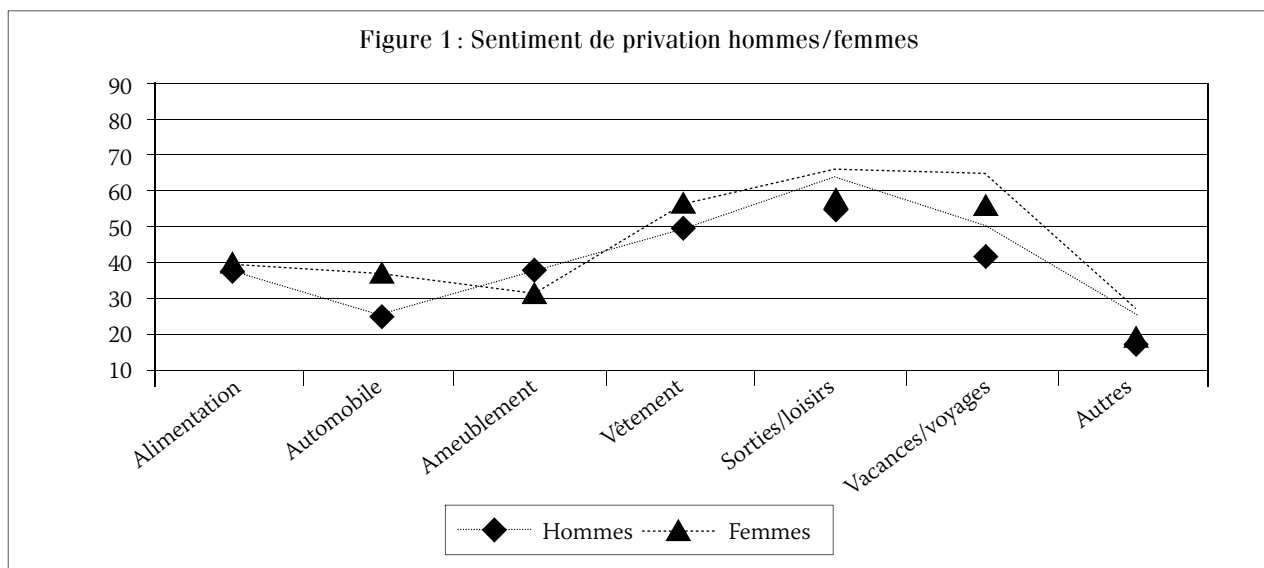
CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

et qu'il n'y a pas de hasard... D'un point de vue sociologique... à force d'insister sur le caractère individuel des états affectifs, on risque d'oublier un autre caractère non moins essentiel... à savoir qu'ils sont éminemment communicables... pour s'épanouir, il faut à ces états un milieu social qui leur soit adapté. (Maisonnewe, 1993, p.25)

Ce même auteur avait préalablement défini le sentiment comme une « ... réaction intime d'un sujet à une situation ou à un objet plus ou moins spécifique », alors que l'émotion se manifesterait « ... lorsque le sentiment a une intensité. » (p. 22) C'est donc l'intensité des sentiments que nous cherchions à mesurer.

Nous pouvons observer que les trois premiers items du Tableau 1 (alimentation, automobile et ameublement) présentent des moyennes nettement inférieures aux trois items suivants (vêtements, loisirs, vacances). Cela peut s'expliquer, entre autres, par le fait qu'en général on ne coupe pas sur la nourriture ; l'automobile et l'ameublement constituent les deux principales catégories de biens pour lesquels on utilise le crédit à la consommation (excluant l'hypothèque). Cependant, il y a tout de même plus du tiers des personnes qui se sentent privées sur le plan de l'alimentation. Il est vrai que, mis à part les loisirs et les vacances, le premier item du budget sur lequel nous avons un certain contrôle demeure la nourriture. Cela implique soit des coupures nettes ou encore une diminution de la qualité alimentaire ; par exemple, il coûte beaucoup moins cher d'acheter du *Coke* (.99¢ les deux litres) que du lait (4,89\$ les trois litres)!¹⁷

En ce qui a trait aux différences entre les hommes et les femmes, globalement (le total de 8, 9 et 10) il n'y a pas d'écart majeur et, encore là, les courbes se suivent de manière très rapprochée (Figure 1).



¹⁷ Il faut tout de même faire attention avec ce genre de comparaison qui relève simplement du sens commun ; nous n'avons consulté aucune étude tendant à démontrer ce phénomène. Cependant, nous avons souvent constaté que les gens vraiment mal pris coupent dans la nourriture, se nourrissent au *baloné*, comme ils disent.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Cependant, lorsque nous observons le détail du Tableau 1 en isolant la plus grande intensité ressentie, c'est-à-dire la colonne 10, nous apercevons certains écarts qui tendent à démontrer que : « les deux sexes manifestent différemment leurs sentiments¹⁸ », nous reviendrons au prochain chapitre sur cette affirmation du docteur Braconnier. Par contre, il serait risqué de conclure quoi que ce soit à partir d'un échantillon de 35 personnes.

Revenant sur nos items les plus souvent cités, il est évident que se sentir privé de ce qu'on peut considérer comme des agréments de *base normaux* (encore une fois la normalité...) dans des proportions aussi significatives, entraîne un sentiment plus général d'échec. Qu'on décide de ne pas prendre de vacances ou de ne pas aller au cinéma pour diverses raisons est une chose, mais s'en priver pour des raisons pécuniaires en est une autre. Clément, parlant des conflits dans leur couple : *C'est sûr, parce qu'on n'a jamais d'argent pour les loisirs en couple* et Sylvie, sa conjointe, de renchérir : *Si on s'en paie une (sortie), on se sent coupables*. Ils poursuivent leur témoignage en se disant moins patients, car les questions d'argent les rendent « agressifs en dedans. » Lorsque les enfants font des demandes, ils disent ne pas pouvoir se le permettre et se sentent encore plus coupables. Ils affirment finalement être moins patients avec eux.

Ici nous revenons au côté subjectif de nos questions. En effet, par expérience, nous savons très bien que si nous demandons aux gens combien ils investissent dans les vêtements par exemple, nous n'aurons jamais une réponse exacte. S'ils se trouvent dans une situation serrée, c'est généralement le cas lorsqu'ils recourent à nos services, ils auront l'impression de ne rien dépenser à ce niveau (la pression des enfants, nous l'avons vu plus haut, venant exacerber considérablement cette perception). Pourtant, lorsque nous les interrogeons plus en profondeur et que nous leur fournissons une grille de dépenses croisant les types de vêtements et les moments dans l'année où ils procèdent à ces achats (les saisons en particulier), nous nous rendons compte alors qu'il y a effectivement des dépenses, assez importantes à ce chapitre, souvent faites à crédit¹⁹!

Cette grille d'évaluation des sentiments de privation nous permet donc de cerner avec plus d'exactitude l'intensité et la nature des sentiments ressentis, mais aussi le caractère éminemment social de ces frustrations : *Je travaille cinq jours par semaine, je fais tout ce qu'il faut faire et je n'arrive pas...* Voilà comment Nathalie (36 ans avec une *ado* et un revenu de 18900\$) exprime son sentiment d'injustice, mais aussi d'échec. Sentiment démultiplié par cette aventure dans une banque alimentaire où on lui a refusé de l'aide parce qu'on a estimé qu'il n'était pas *normal* pour quelqu'un qui travaille de recourir à un tel service ! Elle est revenue chez elle honteuse et humiliée, de quoi alimenter le fameux débat sur les *seuils de pauvreté*. Cette cheffe de famille est pauvre avec ses 18900\$ par année, c'est pourquoi elle ne peut pas se conformer aux normes sociales. D'un côté, son discours est traversé par le fait qu'elle fait tout ce qu'elle doit faire, mais, ce faisant, elle ne comprend pas pourquoi elle ne pourrait pas avoir un minimum d'accès à une consommation normale. La présence d'une adolescente à la maison n'arrange pas les choses et justifie en quelque sorte le recours, excessif dans son cas, aux cartes de crédit.

¹⁸ BRACONNIER, Alain, *Le sexe des émotions*, Éditions Odile Jacob, Paris, 1996, 209 p.

¹⁹ Ce que nous pouvons facilement vérifier puisque nous les retrouvons alors dans l'énumération des dettes, particulièrement celles liées aux cartes de crédit.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Plus que toutes les autres grilles que nous utiliserons dans la suite de cette enquête, celle sur les sentiments de privation illustre très clairement les propos tenus précédemment par Jean Maisonneuve et Gérard Duhaime. Elle montre le caractère dramatique de l'impossibilité de se conformer aux normes rigides de la société de consommation. On sera peut-être surpris de l'utilisation du mot rigide pour qualifier cet univers consumériste par ailleurs tellement évanescent, fluctuant, englobant, d'apparence totalement libertaire. Tout cela n'est, en effet, qu'apparence. Jean-Paul Sartre affirme : *l'enfer c'est les Autres*²⁰ ! C'est dans la société de consommation qu'on peut vérifier la pertinence d'une telle assertion. Sartre développe ainsi le thème de la liberté et il croit sincèrement que chaque personne est libre de choisir. Mais se libérer *des autres*, des normes coercitives de la consommation, de ce *fait social* représente, on l'a vu, une entreprise qui demande une culture, une réflexion, une détermination qui ne sont décidément pas très accessibles. Les sentiments en cause sont amplifiés par la présence des enfants ou encore par les échecs répétés à mener sa vie comme on le devrait, *normalement*.

Comme le diagnostiquait le philosophe Jean-François Malherbe²¹ :

La cohésion sociale que nous connaissons n'est pas de l'ordre de la convivialité mais de la compétition. Tous et chacun sont censés agir en vue d'accroître leur patrimoine... de tirer bénéfice de la production des biens et de leur consommation. Être censés, être incités, ces formules pétrifient des habitudes mentales et comportementales comme si elles obéissaient à des lois de la nature... (p. 50)

En terminant, nous voulions voir si nos résultats se confirmaient en examinant les réponses des 79 autres répondants. En fait, nous ne voyons pas de différences majeures si ce n'est, d'un item à l'autre, des variations qui s'expliquent simplement par la différence du nombre : un peu moins élevées sur le plan de l'alimentation, du vêtement et du loisir, un peu plus sur les autres items.

²⁰ SARTRE, Jean-Paul, *Théâtre: Huis clos* (et autres pièces), Paris, Galimard, 1947, p. 181.

²¹ MALHERBE, Jean-François, *La démocratie au risque de l'usure: l'éthique face à la violence du crédit abusif*, Liber, Montréal, 2004.



CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPARAISON DES TABLEAUX — 35 RÉPONDANTS ET 79 RÉPONDANTS —

Tableau 1 : Sentiment de privation

		HOMMES				FEMMES				
N°	Items	8	9	10	Total	8	9	10	Total	Moyenne
1	Alimentation	25,00 %	6,30 %	6,30 %	37,60 %	15,80 %	5,30 %	21,10 %	42,20 %	39,90 %
	Les 79	17,10 %	10,70 %	3,60 %	21,40 %	7,80 %	2,00 %	15,70 %	25,50 %	23,45 %
2	Automobile	18,80 %	0,00 %	6,30 %	25,10 %	21,10 %	0,00 %	26,30 %	47,40 %	36,25 %
	Les 79	10,70 %	3,60 %	35,70 %	50,00 %	5,90 %	3,90 %	19,60 %	29,40 %	39,70 %
3	Ameublement	6,30 %	6,30 %	25,00 %	37,60 %	5,30 %	5,30 %	15,80 %	26,40 %	32,00 %
	Les 79	3,60 %	3,60 %	28,60 %	35,80 %	7,80 %	2,00 %	23,50 %	33,30 %	34,55 %
4	Vêtement	0,00 %	18,80 %	31,30 %	50,10 %	26,30 %	5,30 %	31,60 %	63,20 %	56,65 %
	Les 79	14,30 %	3,60 %	25,00 %	42,90 %	17,60 %	3,90 %	25,50 %	47,00 %	44,95 %
5	Sorties/loisirs	12,50 %	18,80 %	31,30 %	62,60 %	0,00 %	15,80 %	52,60 %	68,40 %	65,50 %
	Les 79	10,70 %	7,10 %	39,30 %	57,10 %	9,80 %	11,80 %	41,20 %	62,80 %	59,95 %
6	Vacances/voyages	0,00 %	12,50 %	37,50 %	50,00 %	0,00 %	10,50 %	68,40 %	78,90 %	64,45 %
	Les 79	3,60 %	3,60 %	57,10 %	64,30 %	7,80 %	3,90 %	64,70 %	76,40 %	70,35 %
7	Autres	0,00 %	12,50 %	12,50 %	25,00 %	0,00 %	10,50 %	15,80 %	26,30 %	25,65 %
	Les 79	0,00 %	0,00 %	14,30 %	14,30 %	5,90 %	3,90 %	9,80 %	19,60 %	16,95 %
	Degré pour les 35	8,94 %	10,74 %	21,46 %	41,14 %	9,79 %	7,53 %	33,09 %	50,40 %	45,77 %
	Degré pour les 79	7,14 %	4,60 %	29,09 %	40,83 %	8,94 %	4,49 %	28,57 %	42,00 %	41,41 %

3) DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE

— Synthèse du Tableau 1 (IX) : Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine

Ils sont importants puisqu'ils sont ressentis dans une proportion de 89,66 % par les personnes interrogées. Encore là, légèrement plus chez les femmes (93,99 %) que chez les hommes (85,34 %). Cependant, à la question 112, ce sont les hommes qui cette fois semblent les plus éprouvés puisqu'ils ont ressenti ces problèmes (juste la catégorie très souvent) plus souvent que les femmes au cours des derniers six mois : 43,80 % contre 21,10 % respectivement. De même, 87,50 % des hommes affirment que leur situation a *nui à leur vie familiale ou sentimentale* au cours des six derniers mois, pour 78,90 % des femmes. La moitié de l'échantillonnage affirme que cette situation a *nui à leur capacité de travailler* (57,90 % des femmes pour 43,75 % des hommes) et qu'ils ou elles ont *consulté quelqu'un* (57,90 % des femmes et 50,00 % des hommes). Finalement, les *activités sociales ont été compromises* chez 80,08 % des répondant(e)s.

Le questionnaire utilisé ici (de même que le prochain) a servi à l'Institut de la statistique du Québec dans ses différentes enquêtes sur l'état de santé et de bien-être de la population québécoise. Nous référerons à la dernière, celle de 1998, pour établir nos comparaisons. Cependant, toutes ces mesures, aussi intéressantes *a priori* soient-elles, doivent être analysées comme des symptômes nous permettant d'établir la perception des gens à un moment précis de leur existence, comme des signaux d'une certaine détresse et, en cela, elles méritent notre attention. Elles ne constituent pas pour autant une mesure précise :

L'indice de détresse psychologique... appartient à une famille d'échelles qui postulent l'existence d'un continuum de santé/maladie mentale, avec à une extrémité la réaction de tristesse normale et à l'autre, une réaction plus sévère pouvant s'accompagner d'idées ou de tentatives suicidaires et d'incapacités fonctionnelles graves. Cet indice n'a pas été conçu pour distinguer l'ensemble des psychopathologies. Il s'agit plutôt d'une mesure non spécifique qui recouvre deux des plus importants syndromes observés en santé mentale : la dépression et l'anxiété. Dans la population générale, ces émotions apparaissent fréquemment mais elles sont cependant éphémères et fluctuent à l'intérieur de ce que l'on peut appeler des limites normales. Il y a un seuil cependant au-delà duquel les personnes présentant des symptômes intenses et persistants, fonctionnent avec difficulté. À ce stade, ces phénomènes sont définis comme un trouble clinique. Les cliniciens et les chercheurs ne s'entendent cependant pas complètement sur les critères qui définissent la frontière entre la réaction de détresse normale et anormale. Un des facteurs explicatifs de cette situation est qu'il n'existe pas de réelle mesure étalon permettant d'établir objectivement la morbidité psychiatrique. Par conséquent, dans la zone de transition, il n'existe pas un moyen réel pour distinguer la réaction de détresse normale du trouble clinique... [Pourtant], les études épidémiologiques menées à l'aide de mesure de détresse psychologique fournissent des résultats relativement invariants. Approximativement de 15 % à 20 % de la population générale présente un problème de détresse psychologique sévère. (Section IX, chap. 16, p. 2)

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPILATION DES DONNÉES — 35 RÉPONDANTS —

Tableau 1 (IX) : Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine

		HOMMES				FEMMES				
N°	Items	Temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Total	Temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Total	Moyenne
98	Senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir	12,50 %	43,80 %	37,50 %	93,80 %	26,30 %	26,30 %	47,40 %	100,00 %	96,90 %
99	Senti(e) seul(e)	43,80 %	25,00 %	25,00 %	93,80 %	26,30 %	15,80 %	57,90 %	100,00 %	96,90 %
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	31,30 %	18,80 %	18,80 %	68,90 %	52,60 %	21,10 %	10,50 %	84,20 %	76,55 %
101	Senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?	0,00 %	50,00 %	31,30 %	81,30 %	15,80 %	36,80 %	47,40 %	100,00 %	90,65 %
102	Senti(e) tendu(e)sous pression	12,50 %	31,30 %	56,30 %	100,10 %	15,80 %	36,80 %	47,40 %	100,00 %	100,05 %
103	Laissé(e) emporté(e) contre quelqu'un ou quelque chose	43,80 %	18,80 %	12,50 %	75,10 %	47,40 %	31,60 %	10,50 %	89,50 %	82,30 %
104	Senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses	37,50 %	25,00 %	25,00 %	87,50 %	31,60 %	21,10 %	36,80 %	89,50 %	88,50 %
105	Ressenti des peurs ou des craintes	25,00 %	31,30 %	37,50 %	93,80 %	10,50 %	26,30 %	57,90 %	94,70 %	94,25 %
106	Des difficultés à vous souvenir des choses	31,30 %	25,00 %	12,50 %	68,80 %	68,40 %	10,50 %	5,30 %	84,20 %	76,50 %
107	Pleuré facilement ou senti(e) sur le point de pleurer	43,80 %	12,50 %	12,50 %	68,80 %	21,10 %	47,40 %	31,60 %	100,10 %	84,45 %
108	Senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement	18,80 %	31,30 %	43,80 %	93,90 %	10,50 %	52,60 %	36,80 %	99,90 %	96,90 %
109	Senti(e) négatif(ve) envers les autres	56,30 %	12,50 %	12,50 %	81,30 %	42,10 %	21,10 %	21,10 %	84,30 %	82,80 %
110	Senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)	37,50 %	25,00 %	31,30 %	93,80 %	26,30 %	42,10 %	26,30 %	94,70 %	94,25 %
111	Fâché(e) pour des choses sans importance	50,00 %	25,00 %	18,80 %	93,80 %	42,10 %	36,80 %	15,80 %	94,70 %	94,25 %
	Problèmes personnels moyens (total/par 14)	31,72 %	26,81 %	26,81 %	85,34 %	31,20 %	30,45 %	32,34 %	93,99 %	89,66 %
		Six mois	Dernière année	Plus d'un an	Total	Six mois	Dernière année	Plus d'un an	Total	Moyenne
112	Depuis combien de temps ?	43,80 %	6,30 %	43,80 %	93,90 %	26,30 %	42,10 %	21,10 %	89,50 %	91,70 %
113	Depuis six mois, nui à votre vie familiale ou sentimentale				87,50 %				78,90 %	83,20 %
114	Nui à votre capacité de travailler ou étudier				43,75 %				57,90 %	50,83 %
115	Restreint vos activités sociales				81,25 %				78,90 %	80,08 %
116	Avez-vous consulté quelqu'un ?				50,00 %				57,90 %	53,95 %

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Donc, on cherche à débusquer les symptômes de dépression et d'anxiété... persistants. Une tâche d'autant plus difficile à accomplir que ces symptômes se rencontrent chez à peu près tout le monde à des niveaux presque aussi variables qu'il y a d'individus. Il y a donc un million de degrés dans l'échelle de mesure de cette détresse ! En termes clairs, il faut prendre ces instruments de mesure comme autant de signes qui, se multipliant et persistant dans le temps, peuvent révéler un état de détresse avancé entraînant, en bout de course, le dysfonctionnement et la maladie. C'est un peu comme la question du suicide, la seule mesure concrète et absolument convaincante demeure le passage à l'acte. Il est alors trop tard pour intervenir !

Une première remarque à propos des tableaux comparatifs (notre échantillon par rapport à celui de l'ISQ). L'enquête de l'ISQ porte sur 20 733 répondants, ce qui permet une évaluation en fonction de différentes variables comme les revenus, l'âge, l'état matrimonial, etc. Il y a suffisamment de dossiers par catégorie pour que les résultats obtenus soient fiables et significatifs. Ce qui n'est évidemment pas le cas de notre enquête. La seule variable possible demeure les différences entre les réponses des hommes et des femmes.

Ceci établi, il fallait voir jusqu'à quel point notre clientèle diffère de l'ensemble de la population. En cela, les résultats obtenus deviennent extrêmement significatifs dans la mesure où ces différences sont majeures. Globalement, les gens que nous avons interrogés vivent les problèmes énumérés dans des proportions très importantes. Une moyenne de 85,3 % des hommes et de 93,9 % des femmes ont éprouvé, non pas un ou deux symptômes, mais la totalité de ceux énumérés dans la liste, au moins quelques fois (*de temps en temps*). Si nous ne tenons compte que des variables *assez souvent* et *très souvent*, nous obtenons tout de même, respectivement, 53,6 % et 62,8 %. Finalement, en ne retenant que ceux et celles qui répondent *très souvent*, il reste encore 26,8 % des hommes et 32,3 % des femmes. Comment pouvons-nous interpréter la différence entre les hommes et les femmes ? A-t-elle même une signification ? Nous tenterons une explication un peu plus loin.

Revenons plutôt à la comparaison avec les résultats de l'ISQ. Globalement, les répondants de l'ISQ sont 36,9 % à éprouver ces problèmes (considérant les trois fréquences) pour 89,7 % des nôtres (un écart de 1 à 2,4). Ne retenant que la réponse *très souvent*, nous obtenons alors des proportions respectives de 1,8 % et 29,6 % (un écart de 1 à 16,4). Si nous rentrons dans les détails du tableau comparatif et que nous cherchons les questions où les écarts seraient plus grands, et ce de manière à identifier des éléments précis qui distingueraient notre clientèle de l'ensemble de la population, nous observons que, la réponse de *temps en temps* ne respecte pas l'écart de 1 à 2,4, c'est généralement beaucoup plus rapproché. La deuxième colonne, *assez souvent*, présente des écarts qui varient, *grosso modo*, de 1 à entre 5 et 8. Alors que dans la colonne trois, *très souvent*, on retrouve plusieurs écarts de 1 à 20. Cependant, les écarts se suivent assez fidèlement d'une question à l'autre. Il n'y a donc aucun problème particulier qui marquerait davantage (ou moins) les gens endettés de manière significative. La difficulté, avec ce premier questionnaire de l'ISQ, c'est qu'il n'y a pas de grille d'interprétation nous permettant de comprendre la valeur exacte de chaque sentiment éprouvé de même que la relation qui pourrait exister entre eux. Tout est placé au même niveau. Par contre, il ne s'agit peut-être pas de chercher midi à quatorze heures. L'important ici était davantage de faire ressortir les écarts entre les personnes endettées et la population en général.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPARAISON — 35 RÉPONDANTS ET ISQ —

Tableau 1 (IX) : Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine

		HOMMES et FEMMES ensembles			
N°	Items	Temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Total
98	Senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir	19,40 %	30,68 %	44,93 %	95,01 %
	ISQ	27,80 %	5,60 %	2,50 %	35,90 %
99	Senti(e) seul(e)	30,68 %	18,10 %	49,68 %	98,46 %
	ISQ	25,70 %	5,80 %	2,70 %	34,20 %
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	41,95 %	19,95 %	14,65 %	76,55 %
	ISQ	25,10 %	2,80 %	1,00 %	28,90 %
101	Senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?	7,90 %	43,40 %	39,35 %	90,65 %
	ISQ	30,50 %	5,10 %	1,90 %	37,50 %
102	Senti(e) tendu(e) sous pression	14,15 %	34,05 %	51,85 %	100,05 %
	ISQ	37,30 %	10,20 %	3,30 %	50,80 %
103	Laissé(e) emporté(e) contre quelqu'un ou quelque chose	45,60 %	25,20 %	11,50 %	82,30 %
	ISQ	35,20 %	4,40 %	1,30 %	40,90 %
104	Senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses	34,55 %	23,05 %	30,90 %	88,50 %
	ISQ	30,50 %	4,50 %	1,30 %	36,30 %
105	Ressenti des peurs ou des craintes	17,75 %	28,80 %	47,70 %	94,25 %
	ISQ	29,20 %	5,20 %	1,80 %	36,20 %
106	Des difficultés à vous souvenir des choses	49,85 %	17,75 %	8,90 %	76,50 %
	ISQ	23,20 %	2,60 %	0,90 %	26,70 %
107	Pleuré facilement ou senti(e) sur le point de pleurer	32,45 %	29,95 %	22,05 %	84,45 %
	ISQ	24,00 %	4,70 %	2,30 %	31,00 %
108	Senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement	14,65 %	41,95 %	40,30 %	96,90 %
	ISQ	37,30 %	9,30 %	2,40 %	49,00 %
109	Senti(e) négatif(ve) envers les autres	49,20 %	16,80 %	16,80 %	82,80 %
	ISQ	26,50 %	3,80 %	1,20 %	31,50 %
110	Senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e)	31,90 %	33,55 %	28,80 %	94,25 %
	ISQ	34,30 %	5,40 %	1,40 %	41,10 %
111	Fâché(e) pour des choses sans importance	46,05 %	30,90 %	17,30 %	94,25 %
	ISQ	31,10 %	4,20 %	1,30 %	36,60 %
		Six mois	Dernière année	Plus d'un an	Total
112	Depuis combien de temps ?	35,05 %	24,20 %	32,45 %	91,70 %
	ISQ	9,30 %	9,30 %	25,80 %	44,40 %
113	Depuis 6 mois, nui à votre vie familiale ou sentimentale				83,20 %
	ISQ				14,30 %
114	Nui à votre capacité de travailler ou étudier				50,83 %
	ISQ				8,50 %
115	Restreint vos activités sociales				80,08 %
	ISQ				10,60 %
116	Avez-vous consulté quelqu'un ?				53,95 %
	ISQ				7,70 %

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

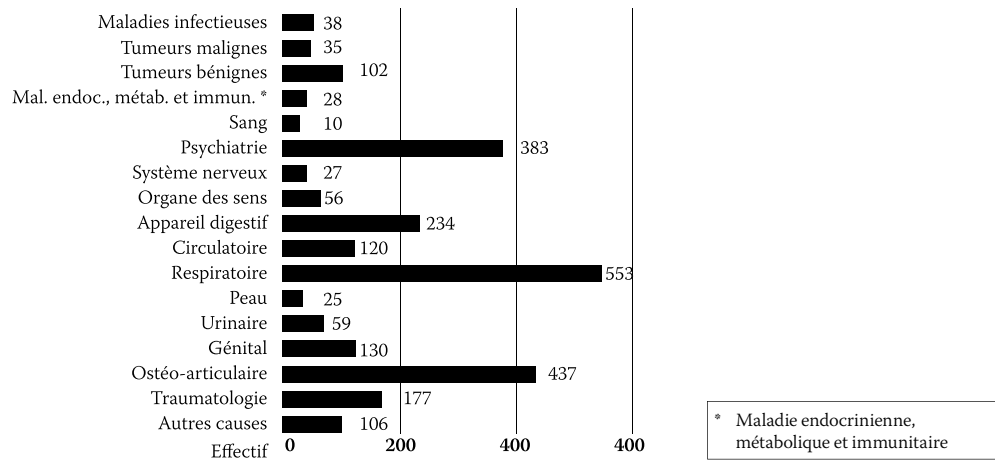
En ce qui concerne les différences entre les hommes et les femmes, il est établi depuis un certain temps déjà que si les femmes et les hommes éprouvent des sentiments identiques, ils ne réagissent pas nécessairement de la même manière, l'émotion (l'intensité du sentiment) n'est pas la même. Ni d'ailleurs la façon de l'exprimer. Les femmes parlent plus aisément de ce qu'elles ressentent. Selon Alain Braconnier, psychiatre : « Les deux sexes manifestent différemment leurs émotions²². » Cela serait dû au *poids de l'éducation et à la force des stéréotypes sociaux*.

Par ailleurs, il identifie trois types de facteurs influant sur le développement sexué des émotions : le facteur *culturel*, la *conscience de l'appartenance à l'un ou l'autre sexe* et la *génétique*. Nous ne retiendrons de ce diagnostic que la certitude première que les deux sexes ne réagissent pas de manière identique aux aléas de la vie. D'ailleurs, pour s'en convaincre davantage, soulignons ces différences qui s'expriment concrètement dans les types de traumatismes subis par les unes et les autres (Figure 2). Ainsi, par exemple, en France, on observe que si les femmes sont arrêtées dans leur travail plus souvent par des problèmes d'ordre psychiatrique, les hommes, eux, se distinguent par des troubles ostéo-articulaires. Par contre, les maladies respiratoires attaquent les deux groupes dans la même proportion, elles sont peut-être moins liées au stress que les deux premières.

Pourquoi tous ces détours pour essayer de montrer que les hommes et les femmes sont différents ? En fait, il s'agit moins d'affirmer une telle évidence que de tenter de comprendre et d'interpréter le mieux possible ces différences. Ce à quoi nous devons renoncer, du moins pour ce tableau. C'est encore le côté subjectif

Figure 2 : Arrêts de travail des femmes et des hommes

Volontaires FEMMES arrêtées au moins une fois dans l'année par groupe de maladies **



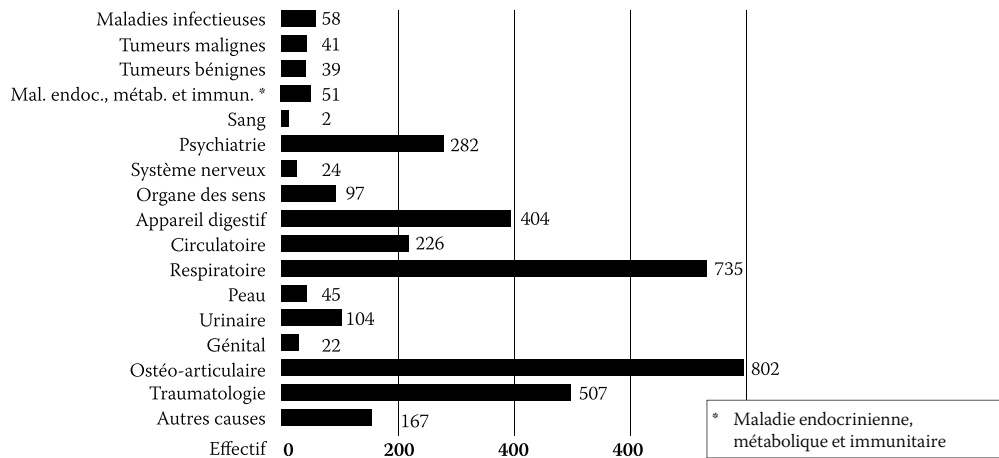
** D'après M. Goldberg, A. Leclerc et al., *Cohorte Gazel, 20000 volontaires EDF-GDF*, Inserm, Unité 88, Paris, Inserm, 1994.

²² BRACONNIER, Alain, *Le sexe des émotions*, Odile Jacob, Paris, 1996, p. 82 à 85 et 87.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Figure 2 (suite) : Arrêts de travail des femmes et des hommes

Volontaires HOMMES arrêtés au moins une fois dans l'année 1995 par groupe de maladies



d'une pareille enquête qui nous oblige à beaucoup de prudence dans l'interprétation des résultats. En effet, comment interpréter le fait que les femmes sont nettement plus nombreuses à éprouver *très souvent* un *sentiment de désespoir en pensant à l'avenir* ou à *se sentir seule* (questions 98 et 99), alors que les hommes sont davantage *tendus ou sous pression* et *agités ou nerveux intérieurement* (questions 102 et 108)? De même, les hommes de notre échantillon éprouvent ces problèmes depuis plus longtemps que les femmes en général et ils considèrent, dans des proportions plus importantes, que cela a *nui à leur vie familiale et à leurs activités sociales*. Par contre, les femmes sont plus nombreuses à considérer que ces problèmes ont *nui à leur travail* et aussi à *consulter quelqu'un*. On pourrait peut-être en conclure que les femmes intériorisent davantage leurs problèmes et réagissent mieux, mais ce serait hasardeux de livrer une analyse aussi définitive sur la base d'un échantillon aussi restreint. Rappelons tout de même les précisions des chercheurs de l'ISQ rapportées auparavant, à propos des résultats du Tableau 1 (IX) :

Il y a un seuil cependant au-delà duquel les personnes présentant des symptômes intenses et persistants fonctionnent avec difficulté. À ce stade, ces phénomènes sont définis comme un trouble clinique. Les cliniciens et les chercheurs ne s'entendent cependant pas complètement sur les critères qui définissent la frontière entre la réaction de détresse normale et anormale. (Section IX, p. 2)

En regard de ce tableau donc, il n'y a aucun doute possible sur le fait que les gens surendettés sont presque tous à placer dans la catégorie des *troubles cliniques*. En terminant, observons que les résultats présentés dans le Tableau 1 (IX) : Comparaison — 35 répondants, 79 répondants et ISQ — confirment les mêmes tendances.

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPARAISON — 35 RÉPONDANTS, 79 RÉPONDANTS ET ISQ —

Tableau 1 (IX) : Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine

		HOMMES et FEMMES ensembles			
N°	Items	Temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Total
98	Senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir Les 79 / ISQ	19,40 % 31,60 % / 27,80 %	30,68 % 30,00 % / 5,60 %	44,93 % 33,70 % / 2,50 %	95,01 % 95,30 % / 35,90 %
99	Senti(e) seul(e) Les 79 / ISQ	30,68 % 34,20 % / 25,70 %	18,10 % 18,90 % / 5,80 %	49,68 % 39,40 % / 2,70 %	98,46 % 92,50 % / 34,20 %
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ? Les 79 / ISQ	41,95 % 32,70 % / 25,10 %	19,95 % 23,65 % / 2,80 %	14,65 % 9,65 % / 1,00 %	76,55 % 66,00 % / 28,90 %
101	Senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ? Les 79 / ISQ	7,90 % 27,55 % / 30,50 %	43,40 % 36,65 % / 5,10 %	39,35 % 29,00 % / 1,90 %	90,65 % 93,20 % / 37,50 %
102	Senti(e) tendu(e)sous pression Les 79 / ISQ	14,15 % 17,50 % / 37,30 %	34,05 % 37,30 % / 10,20 %	51,85 % 43,20 % / 3,30 %	100,05 % 98,05 % / 50,80 %
103	Laissé(e) emporté(e) contre quelqu'un ou quelque chose Les 79 / ISQ	45,60 % 29,15 % / 35,20 %	25,20 % 21,50 % / 4,40 %	11,50 % 18,75 % / 1,30 %	82,30 % 69,40 % / 40,90 %
104	Senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses Les 79 / ISQ	34,55 % 34,35 % / 30,50 %	23,05 % 30,00 % / 4,50 %	30,90 % 14,00 % / 1,30 %	88,50 % 78,35 % / 36,30 %
105	Ressenti des peurs ou des craintes Les 79 / ISQ	17,75 % 27,80 % / 29,20 %	28,80 % 31,95 % / 5,20 %	47,70 % 29,15 % / 1,80 %	94,25 % 88,90 % / 36,20 %
106	Des difficultés à vous souvenir des choses Les 79 / ISQ	49,85 % 33,55 % / 23,20 %	17,75 % 21,05 % / 2,60 %	8,90 % 7,45 % / 0,90 %	76,50 % 62,05 % / 26,70 %
107	Pleuré facilement ou senti(e) sur le point de pleurer Les 79 / ISQ	32,45 % 26,25 % / 24,00 %	29,95 % 28,20 % / 4,70 %	22,05 % 27,35 % / 2,30 %	84,45 % 81,80 % / 31,00 %
108	Senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement Les 79 / ISQ	14,65 % 25,10 % / 37,30 %	41,95 % 23,45 % / 9,30 %	40,30 % 45,95 % / 2,40 %	96,90 % 94,50 % / 49,00 %
109	Senti(e) négatif(ve) envers les autres Les 79 / ISQ	49,20 % 32,70 % / 26,50 %	16,80 % 19,50 % / 3,80 %	16,80 % 16,95 % / 1,20 %	82,80 % 69,15 % / 31,50 %
110	Senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) Les 79 / ISQ	31,90 % 40,85 % / 34,30 %	33,55 % 23,65 % / 5,40 %	28,80 % 24,45 % / 1,40 %	94,25 % 88,95 % / 41,10 %
111	Fâché(e) pour des choses sans importance Les 79 / ISQ	46,05 % 44,60 % / 31,10 %	30,90 % 17,75 % / 4,20 %	17,30 % 18,10 % / 1,30 %	94,25 % 80,45 % / 36,60 %
	Problèmes personnels moyens (total/par 14) les 35 Les 79 / ISQ	31,15 % 31,28 % / 29,84 %	28,15 % 25,97 % / 5,26 %	30,34 % 25,51 % / 1,81 %	89,64 % 82,76 % / 36,90 %
		Six mois	Dernière année	Plus d'un an	Total
112	Depuis combien de temps ? Les 79 / ISQ	35,05 % 31,75 % / 9,30 %	24,20 % 11,55 % / 9,30 %	32,45 % 32,45 % / 25,80 %	91,70 % 75,75 % / 44,40 %
113	Depuis 6 mois, nui à votre vie familiale ou sentimentale Les 79 / ISQ				83,20 % 78,95 % / 14,30 %
114	Nui à votre capacité de travailler ou étudier Les 79 / ISQ				50,83 % 69,75 % / 8,50 %
115	Restreint vos activités sociales Les 79 / ISQ				80,08 % 86,20 % / 10,60 %
116	Avez-vous consulté quelqu'un ? Les 79 / ISQ				53,95 % 62,45 % / 7,70 %

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

4) DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS AU COURS DU DERNIER MOIS

– Synthèse du Tableau 1 (IX suite): Divers problèmes personnels au cours du dernier mois

Au cours du dernier mois, la totalité des problèmes identifiés le sont à plus de 50%, sauf pour les femmes qui n'éprouvent le sentiment de *ne pas être aimées* qu'à 42,1%. *La moitié du temps, fréquemment ou presque toujours* les hommes, à plus de 75%, se sont sentis: *irritables* (75%), *tristes* (87,60%), *déprimés* (93,80%), *anxieux* (100%), *mal dans leur peau* (87,6%), *stressés* (100%) et ils ont *manqué d'initiative* (87,60%). Les femmes, quant à elles, se caractérisent par le *manque de confiance en soi* (89,50%), par leurs *difficultés à faire face à leurs problèmes* (79%), elles se sentent *dévalorisées* (84,30%), *coupées du monde* (84,20%), *tristes* (89,50%), *déprimées* (89,40%), *anxieuses* (89,50%), *mal dans leur peau* (84,30%), *stressées* (89,40%), elles n'ont *plus le goût de faire quoi que ce soit* (78,90%) et elles ont de la *difficulté à se concentrer* (84,30%). Si on calcule la moyenne de tous les problèmes de la liste, ils sont éprouvés à 70,43% par les hommes et à 69,13% par les femmes. Pourtant, lorsqu'on leur demande d'évaluer leur santé mentale par rapport à des gens de leur âge, 93,90% des hommes et 89,40% des femmes affirment qu'ils ou elles sont en *bonne, très bonne ou excellente santé*.

Voici comment l'ISQ présente son deuxième questionnaire :

L'outil répond à deux critères majeurs : a) il est fondé sur des «manifestations» d'un mal être ou d'une détresse globale ressentie par une population non clinique; b) il se veut sensible au contexte socioculturel du Québec contemporain puisque les manifestations rapportées sont tirées d'entrevues en profondeur effectuées auprès de la population québécoise. L'ÈMMDP 23 repose sur 23 items mesurant les dimensions d'autodévalorisation (7 items), d'irritabilité-anxiété (5 items), d'anxiété-dépression (5 items) et de désengagement social (6 items). Des analyses factorielles confirmatives (Massé et autres, 1998b) montrent la structuration du construit de détresse de ces quatre facteurs. (Section IX, p. 2 et 3)

Contrairement au Tableau I (IX) : *Divers problèmes personnels au cours de la dernière semaine*, nous avons cette fois un instrument qui nous permet de distinguer les différents types de symptômes. Or, au premier coup d'oeil, nous sommes frappés par la prédominance des réponses concernant la dimension *anxiété-dépression* (questions 129 à 133). Cette constatation reflète les réponses autant de notre échantillon que celui de l'ISQ. Encore là, les deux courbes s'épousent presque fidèlement, avec les mêmes grands écarts que dans notre premier tableau (dernière semaine). Les personnes endettées éprouvent les symptômes d'anxiété-dépression dans des proportions presque exactement inverses à ceux de la population en général. Elles se situent nettement dans ce que les chercheurs de l'ISQ appellent le *quintile supérieur*, par opposition à l'ensemble de la population qui se retrouve dans le *quintile inférieur*. Les dimensions *autodévaluation* et *désengagement social* des personnes endettées se situent en général dans le deuxième quintile (60% à 80%), alors que la dimension *irritabilité-anxiété* montre plutôt une moyenne à la baisse (troisième quintile : 40% à 60%).

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPILATION DES DONNÉES — 35 RÉPONDANTS —

Tableau 1 (IX suite) : Divers problèmes personnels au cours du dernier mois

		HOMMES				FEMMES				
N°	Items	Moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours	Total	Moitié du temps	Fréquemment	Presque toujours	Total	Moyenne
117	J'ai eu l'impression d'avoir gâché ma vie	25,00 %	18,80 %	12,50 %	56,30 %	31,60 %	21,10 %	10,50 %	63,20 %	59,75 %
118	J'ai manqué de confiance en moi	25,00 %	36,80 %	6,30 %	68,10 %	31,60 %	21,10 %	36,80 %	89,50 %	78,80 %
119	Difficulté à faire face à mes problèmes	18,80 %	18,80 %	25,00 %	62,60 %	21,10 %	26,30 %	31,60 %	79,00 %	70,80 %
120	Senti(e) dévalorisé(e), diminué(e)	18,80 %	31,30 %	12,50 %	62,60 %	21,10 %	31,60 %	31,60 %	84,30 %	73,45 %
121	Impression que personne ne m'aimait	25,00 %	18,80 %	6,30 %	50,10 %	15,80 %	10,50 %	15,80 %	42,10 %	46,10 %
122	Tendance à m'isoler, à me couper du monde	31,30 %	31,30 %	6,30 %	68,90 %	26,30 %	31,60 %	26,30 %	84,20 %	76,55 %
123	Sentiment d'être inutile	37,50 %	6,30 %	12,50 %	56,30 %	26,30 %	21,10 %	15,80 %	63,20 %	59,75 %
124	J'ai été arrogant(e) et même « bête » avec le monde	37,50 %	12,50 %	12,50 %	62,50 %	15,80 %	15,80 %	10,50 %	42,10 %	52,30 %
125	Irritable, réagi plutôt mal, avec colère, aux commentaires	25,00 %	37,50 %	12,50 %	75,00 %	10,50 %	26,30 %	15,80 %	52,60 %	63,80 %
126	Agressif(ve) pour tout ou pour rien	25,00 %	18,80 %	12,50 %	56,30 %	31,60 %	5,30 %	15,80 %	52,70 %	54,50 %
127	Perdu patience	25,00 %	31,30 %	6,30 %	62,60 %	31,60 %	5,30 %	15,80 %	52,70 %	57,65 %
128	J'ai été en conflit avec mon entourage	31,30 %	18,80 %	6,30 %	56,40 %	5,30 %	10,50 %	5,30 %	21,10 %	38,75 %
129	Je me suis senti(e) triste	18,80 %	62,50 %	6,30 %	87,60 %	5,30 %	47,40 %	36,80 %	89,50 %	88,55 %
130	Senti(e) déprimé(e) ou « down »	43,80 %	50,00 %	0,00 %	93,80 %	15,80 %	36,80 %	36,80 %	89,40 %	91,60 %
131	Senti(e) préoccupé(e), anxieux(se)	43,80 %	31,30 %	25,00 %	100,10 %	5,30 %	31,60 %	52,60 %	89,50 %	94,80 %
132	Senti(e) mal dans ma peau	31,30 %	37,50 %	18,80 %	87,60 %	15,80 %	21,10 %	47,40 %	84,30 %	85,95 %
133	Senti(e) stressé, sous pression	18,80 %	62,50 %	18,80 %	100,10 %	10,50 %	36,80 %	42,10 %	89,40 %	94,75 %
134	Manqué d'initiative en général, moins fonceur(se)	56,30 %	25,00 %	6,30 %	87,60 %	31,60 %	21,10 %	15,80 %	68,50 %	78,05 %
135	Désintéressé(e) par les choses qui normalement m'intéressent	37,50 %	18,80 %	12,50 %	68,80 %	26,30 %	31,60 %	15,80 %	73,70 %	71,25 %
136	Plus le goût de faire quoi que ce soit	18,80 %	31,30 %	12,50 %	62,60 %	36,80 %	15,80 %	26,30 %	78,90 %	70,75 %
137	Envie de tout lâcher, de tout abandonner	25,00 %	25,00 %	18,80 %	68,80 %	10,50 %	26,30 %	31,60 %	68,40 %	68,60 %
138	Moins réceptif(ve) aux idées ou aux opinions des autres	31,30 %	18,80 %	6,30 %	56,40 %	21,10 %	21,10 %	5,30 %	47,50 %	51,95 %
139	Difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit	43,80 %	12,50 %	12,50 %	68,80 %	42,10 %	21,10 %	21,10 %	84,30 %	76,55 %
Problèmes personnels moyens (total/par 23)		6,30 %	37,50 %	37,50 %	70,43 %	21,29 %	38,37 %	40,23 %	69,13 %	69,78 %
		Excellente	Très bonne	Bonne	Total	Excellente	Très bonne	Bonne	Total	Moyenne
140	Comparez votre santé mentale à des gens de votre âge	43,80 %	6,30 %	43,80 %	93,90 %	10,5 %	10,50 %	68,40 %	89,40 %	91,65 %

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Voyons comment cela se pose dans deux cas types :

Sylvie A. (Aide sociale, 42 ans, 2 enfants de 15 et 14 ans, revenus annuels bruts : 14 600 \$. Elle a participé à un atelier du CIBES).

Elle n'a presque pas de dettes (1 100 \$) et pas de cartes de crédit. Pourtant ses sentiments de privation sont extrêmes et ils concernent toute la liste y compris l'alimentation. Presque tout le temps, elle manque de confiance en soi, elle a de la difficulté à faire face à ses problèmes, elle a l'impression que personne ne l'aime, d'être inutile, elle se sent mal dans sa peau. Fréquemment, elle se sent dévalorisée, elle a tendance à se couper du monde, elle est triste, déprimée, anxieuse. Elle se sent sous pression, elle sent du désintérêt, n'a plus le goût de rien faire et a envie de tout lâcher.

Marilyne (Travaille, 48 ans, revenus annuels bruts : 34 000 \$. Référée par son milieu de travail).

Endettée à la consommation à 93,8 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle dépasse très largement les normes d'un endettement « normal » et possède deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent la nourriture, les loisirs et les événements spéciaux (anniversaires, fêtes, etc.). Elle a fréquemment l'impression d'avoir gâché sa vie, de ne pas être aimée, elle se coupe du monde et est facilement irritable. Elle se sent désintéressée, est moins réceptive et a de la difficulté à se concentrer. Presque toujours, elle manque de confiance en soi, a de la difficulté à faire face à ses problèmes, se sent diminuée, triste, anxieuse, mal dans sa peau, stressée, moins fonceuse. Elle n'a plus le goût de faire quoi que ce soit et elle a le goût de tout lâcher.

Pour l'échantillon de l'ISQ, toutes les réponses de ces trois dernières dimensions se situent, à quelques dixièmes près, sous la barre des 10 %, c'est-à-dire dans la partie basse du quintile inférieur.

D'autre part, comment interpréter les réponses concernant, concrètement, le rapport direct avec les autres : question 121 (*impression que personne ne m'aimait*), 124 (*j'ai été arrogant et même bête avec le monde*), 128 (*j'ai été en conflit avec mon entourage*) et 138 (*moins réceptif aux idées ou aux opinions des autres*) qui, chacune dans sa catégorie, montrent des moyennes nettement inférieures (sauf pour 124 où l'écart est un peu moins important)? Est-ce parce qu'on déclare (ou on perçoit) moins facilement ce genre de comportements? Ou parce qu'il y a un seuil qu'on dépasse plus difficilement? Seraient-ce là quatre symptômes plus significatifs pour mesurer le niveau de dégradation réelle de l'état émotif d'une personne? Il semble, suite à une discussion avec un des responsables de la recherche pour cette partie de l'enquête de l'ISQ (Raymond Massé), que nous ne pouvons pas isoler une telle donnée puisqu'il n'y a pas eu d'échelle construite pour isoler ce sous-groupe particulier de *rapport avec les autres*. Nos questions demeurent donc ouvertes, mais non moins intrigantes...

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Une dernière question (140) porte sur l'estimation que les gens font de leur santé mentale comparée à celui des gens de leur âge. Contrairement à ce qu'on pourrait attendre, les gens endettés sont plus nombreux que la population en général à estimer leur santé mentale *excellente*, *très bonne* ou *bonne* (91,6%/89,3%). Par contre, ils ne sont que 35,5% à l'estimer *excellente* ou *très bonne* par rapport à 68,0% pour l'échantillon de l'ISQ, revenant ainsi à nos proportions inversées...

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

ENQUÊTE CIBES : COMPARAISON — 35 RÉPONDANTS ET ISQ —

Tableau 1 (IX suite) : Divers problèmes personnels au cours du dernier mois

		HOMMES et FEMMES ensembles			
N°	Items	Temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Total
Autodévalorisation	117 J'ai eu l'impression d'avoir gâché ma vie / ISQ	28,30 % / 3,60 %	19,95 % / 2,10 %	11,50 % / 0,70 %	59,75 % / 6,40 %
	118 J'ai manqué de confiance en moi / ISQ	28,30 % / 7,90 %	28,95 % / 5,10 %	21,55 % / 1,40 %	78,80 % / 14,40 %
	119 Difficulté à faire face à mes problèmes / ISQ	19,95 % / 6,30 %	22,55 % / 2,80 %	28,30 % / 0,80 %	70,80 % / 9,90 %
	120 Senti(e) dévalorisé(e), diminué(e) / ISQ	19,95 % / 6,00 %	31,45 % / 3,40 %	22,05 % / 1,10 %	73,45 % / 10,50 %
	121 Impression que personne ne m'aimait / ISQ	20,40 % / 3,90 %	14,65 % / 2,20 %	11,05 % / 0,90 %	46,10 % / 7,00 %
	122 Tendance à m'isoler, à me couper du monde / ISQ	28,80 % / 5,10 %	31,45 % / 3,70 %	16,30 % / 1,30 %	76,55 % / 10,10 %
	123 Sentiment d'être inutile / ISQ	31,90 % / 4,40 %	13,70 % / 3,10 %	14,15 % / 1,00 %	59,75 % / 8,50 %
Irritabilité / anxiété	124 J'ai été arrogant(e) et même « bête » avec le monde / ISQ	26,65 % / 4,20 %	14,15 % / 2,50 %	11,50 % / 0,60 %	52,30 % / 7,30 %
	125 Irritable, réagi plutôt mal, avec colère, aux commentaires / ISQ	17,75 % / 6,20 %	31,90 % / 2,80 %	14,15 % / 0,70 %	63,80 % / 9,70 %
	126 Agressif(ve) pour tout ou pour rien / ISQ	28,30 % / 4,70 %	12,05 % / 2,40 %	14,15 % / 0,60 %	54,50 % / 7,70 %
	127 Perdu patience / ISQ	28,30 % / 7,10 %	18,30 % / 3,80 %	11,05 % / 0,80 %	57,65 % / 11,70 %
	128 J'ai été en conflit avec mon entourage / ISQ	18,30 % / 3,40 %	14,65 % / 1,50 %	5,80 % / 0,40 %	38,75 % / 5,30 %
Anxiété / dépression	129 Je me suis senti(e) triste / ISQ	12,05 % / 8,20 %	54,95 % / 6,00 %	21,55 % / 1,70 %	88,55 % / 15,90 %
	130 Senti(e) déprimé(e) ou « down » / ISQ	29,80 % / 8,00 %	43,40 % / 4,50 %	18,40 % / 1,20 %	91,60 % / 13,70 %
	131 Senti(e) préoccupé(e), anxieux(se) / ISQ	24,55 % / 10,70 %	31,45 % / 5,70 %	38,80 % / 1,70 %	94,80 % / 18,10 %
	132 Senti(e) mal dans ma peau / ISQ	23,55 % / 6,80 %	29,30 % / 3,70 %	33,10 % / 1,40 %	85,95 % / 11,90 %
	133 Senti(e) stressé, sous pression / ISQ	14,65 % / 13,30 %	49,65 % / 7,90 %	30,45 % / 2,20 %	94,75 % / 23,40 %
Désengagement social	134 Manqué d'initiative en général, moins fonceur(se) / ISQ	43,95 % / 7,20 %	23,05 % / 2,80 %	11,05 % / 0,90 %	78,05 % / 10,90 %
	135 Désintéressé(e) par les choses qui normalement m'intéressent / ISQ	31,90 % / 6,30 %	25,20 % / 2,80 %	14,15 % / 0,80 %	71,25 % / 9,90 %
	136 Plus le goût de faire quoi que ce soit / ISQ	27,80 % / 6,10 %	23,55 % / 3,00 %	19,40 % / 1,10 %	70,75 % / 10,20 %
	137 Envie de tout lâcher, de tout abandonner / ISQ	17,75 % / 5,00 %	25,65 % / 3,20 %	25,20 % / 1,00 %	68,60 % / 9,20 %
	138 Moins réceptif(ve) aux idées ou aux opinions des autres / ISQ	26,20 % / 4,80 %	19,95 % / 1,90 %	5,80 % / 0,40 %	51,95 % / 7,10 %
	139 Difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit / ISQ	42,95 % / 6,20 %	16,80 % / 2,80 %	16,80 % / 0,80 %	76,55 % / 9,80 %
		Excellente	Très Bonne	Bonne	Total
140	Comparez votre santé mentale à des gens de votre âge / ISQ	27,10 % / 33,60 %	8,40 % / 34,40 %	56,10 % / 21,30 %	91,60 % / 89,30 %

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

5) LES IMPACTS DU SURENDETTEMENT SUR LA SANTÉ, LE TRAVAIL, LA FAMILLE

— Tableaux 2 et 3: Les impacts du surendettement sur la santé

Le malaise le plus souvent rencontré (85,40 %) est la *perte de sommeil*. Plus de la moitié des hommes éprouvent cependant des *douleurs lombalgiques* (56,30 %), de la *fatigue chronique* (68,80 %) et des *pertes de sommeil* (81,30 %). Les femmes, si elles vivent les mêmes symptômes: 68,40 %, 52,60 % et 89,50 % respectivement, ressentent également des *maux d'estomac* (52,60 %) et des *palpitations* (63,20 %). Ainsi, 28,80 % de notre échantillon a été diagnostiqué pour le *stress*, 6,25 % pour le *burn-out* et 23,05 % pour une *dépression*. Quant aux médicaments, 12,03 % prennent un *anxiolytique*, 9,35 % un *somnifère* et 5,80 % un *antidépresseur*. Encore ici, 75,10 % des hommes et 89,40 % des femmes évaluent leur santé physique *bonne, très bonne ou excellente*. Cependant, c'est dans la catégorie *bonne* que se retrouve la plupart de nos répondants (43,80 % des hommes et 68,40 % des femmes). Finalement, 100 % des hommes et 94,70 % des femmes affirment que leur situation financière *affecte leur santé physique*. Puis, 75 % des hommes et 63,20 % des femmes font la même constatation pour leur *travail*; d'ailleurs, 37,50 % des hommes et 15,80 % des femmes en ont *discuté avec l'employeur* ainsi que 31,30 % des hommes et 5,30 % des femmes avec un *service d'aide aux employés*. Plus concrètement encore, 50 % des hommes et 36,80 % des femmes ont *manqué des journées de travail* à cause de leurs préoccupations financières. Sur le plan familial, 93,80 % des hommes et 52,60 % des femmes affirment *vivre des conflits avec leur conjoint, avec leurs enfants* (56,30 % et 68,40 % respectivement) et même avec *leurs parents* (6,30 % des hommes pour 31,60 % des femmes).

Pour dresser la liste des malaises et des médicaments, nous avons consulté un médecin généraliste, le Dr Michel L'Étoile. Ce qui nous a permis de vraiment centrer nos questions sur les symptômes psychosomatiques les plus fréquents (évidemment, on peut avoir mal au dos sans que ce ne soit relié au stress...) et les médicaments se rapportant aux états dépressifs ou d'anxiété. L'ISQ, de son côté, pose plusieurs questions sur l'état de santé des québécois dans son *Enquête sociale et de santé*; mais, ce que nous recherchions y est beaucoup trop dilué pour que nous puissions vraiment faire les rapprochements qui pourraient permettre de comparer nos résultats avec les leurs. Il n'y a vraiment que sur la question qui se rapporte à l'autoévaluation de l'état de santé que nous pouvons le faire. Ainsi, il y 54,3 % de la population qui trouve son état de santé physique *excellent* ou *très bon*, pour seulement 26,1 % de nos répondants. Il y a, bien sûr, certains malaises identifiés dans notre enquête qui se retrouvent également dans celle de l'ISQ. Mais nous n'établirons pas de comparaison qui pourrait s'avérer douteuse. Par exemple, ce que nous appelons *pertes de sommeil* et que l'ISQ pose comme *troubles du sommeil*, montrent un tel écart (85,4 % de nos répondants contre 2,2 % pour la population) qu'il serait hasardeux d'essayer de l'interpréter (juste à cause du fait, par exemple, que les gens se retrouvent devant une liste considérable de symptômes dans l'enquête de l'ISQ, alors qu'il n'y en a que sept dans la nôtre... quel impact cela peut-il avoir?) Si nous ne pouvons pas comparer nos résultats, cela ne leur enlève pourtant pas leur valeur intrinsèque. Les grilles mesurant les impacts du surendettement sont extrêmement éloquentes en soi.



CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

TABLEAUX 2 ET 3 : LES IMPACTS DU SURENDETTEMENT SUR LA SANTÉ

		HOMMES	FEMMES	
N°	Symptômes éprouvés	Oui	Oui	Moyenne
Avez-vous visité un médecin ou éprouvez-vous les maux suivants ?				
1	Mal au dos, aux épaules ou autres douleurs lombalgiques	56,30 %	68,40 %	62,35 %
2	Fatigue chronique	68,80 %	52,60 %	60,70 %
3	Migraines	43,80 %	26,30 %	35,05 %
4	Maux d'estomac	43,80 %	52,60 %	48,20 %
5	Maux d'intestins	31,30 %	42,10 %	36,70 %
6	Palpitations	25,00 %	63,20 %	44,10 %
7	Pertes de sommeil	81,30 %	89,50 %	85,40 %
Avez-vous été diagnostiqué pour :				
1	Stress	31,30 %	26,30 %	28,80 %
2	Burn-out	12,50 %	0,00 %	6,25 %
3	Dépression	25,00 %	21,10 %	23,05 %
Prenez-vous des médicaments ?				
1	Anxiolytique	18,75 %	5,30 %	12,03 %
2	Somnifère	18,70 %	0,00 %	9,35 %
3	Antidépresseur	6,30 %	5,30 %	5,80 %
Par rapport aux gens de votre âge, estimez-vous que votre état de santé est :				
1	Excellent	12,50 %	10,50 %	11,50 %
2	Très bon	18,80 %	10,50 %	14,65 %
3	Bon	43,80 %	68,40 %	56,10 %
4	Mauvais	25,00 %	10,50 %	17,75 %
5	Très mauvais	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Diriez-vous que votre situation financière affecte votre santé ?		100,00 %	94,70 %	97,35 %
<i>Les effets sur le travail</i>				
Depuis que votre situation a commencé à se dégrader :				
1	Avez-vous discuté de vos problèmes avec l'employeur ?	37,50 %	15,80 %	26,65 %
2	Avec le service d'aide aux employés ?	31,30 %	5,30 %	18,30 %
3	Avez-vous manqué des journées de travail ?	50,00 %	36,80 %	43,40 %
4	Est-ce que cette situation affecte votre rendement ?	75,00 %	63,20 %	69,10 %
<i>Les effets sur la famille</i>				
À propos des questions d'argent vous arrive-t-il de vivre des conflits avec :				
1	Votre conjoint ?	93,80 %	52,60 %	73,20 %
2	Vos enfants ?	56,30 %	68,40 %	62,35 %
3	Vos parents ?	6,30 %	31,60 %	18,95 %

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Voyons comment cela se pose dans trois cas types :

Pierre et Édith (Travaillent, 42 et 39 ans, 2 enfants de 15 et 9 ans, revenus annuels bruts : 80 000 \$. Référés par l'employeur).

Selon chacun des membres du couple, leur situation financière affecte leur santé. Lui rapporte que c'est un facteur de stress important qui suscite des maux d'estomac, des courbatures, de la fatigue et des pertes de sommeil. « Des problèmes d'argent, quand tu te réveilles la nuit pour penser à ça, c'est sûr que t'es fatigué le lendemain, puis quand t'es fatigué, t'as mal partout, t'es plus stressé... » Elle renchérit : « C'est sûr, t'as de la misère à dormir, tu te sens le ventre, l'estomac comme quand t'es nerveux, tu sais que t'es stressé, tu ne te sens pas bien. Tu manques de sommeil parce que tu te demandes si ça va bien aller, si on va s'en sortir. » Il mentionne que souvent c'est la première chose qui le préoccupe dès son réveil le matin, ce n'est pas la température extérieure... Elle ajoute que dès 6 heures le matin, il se met à calculer : « Et il peut compter jusqu'à 10 fois par jour... ».

Christian et France (Travaillent, 37 et 36 ans, 2 enfants de 8 et 4 ans, revenus annuels bruts : 53 336 \$. Référés par un ami).

Lui prétend qu'une mauvaise organisation les a conduits à ne plus arriver. Il a subi des pertes de sommeil, se sentait oppressé, anxieux, stressé. Il dit que sa situation financière a affecté sa santé mentale ; il a fait une dépression qui a duré 8 mois. Il l'attribue pour 50 % à ses problèmes financiers, l'autre 50 % à son vécu « enfant ». Selon lui, le stress financier a été un élément déclencheur. Le manque d'argent pour s'épanouir, ou pour les enfants, lui a fait vivre des sentiments d'échec et une diminution de son estime de soi. Quant à elle, sa dépression l'an dernier serait reliée à son travail. Sauf qu'en arrêt de travail, elle était moins rémunérée, donc plus anxieuse et c'est devenu comme un cercle vicieux (« une roue qui tourne »). La mauvaise « santé financière » influe sur la santé physique et mentale. Elle attribue leurs problèmes financiers à des erreurs de leur part mais aussi aux « circonstances de la vie ». Elle dit que leur discours était constamment relié à l'argent : « On ne demandait pas : qu'est-ce que les enfants ont fait aujourd'hui, on disait : la caisse a-t-elle appelé ? » Au niveau du rendement au travail, il mentionne des oublis parce qu'il avait la tête ailleurs, il ne pensait qu'à ses dettes, sans répit. Elle indique qu'elle arrivait au travail déjà stressée, tendue parce qu'ils avaient parlé d'argent au déjeuner et que son estime d'elle-même en était affectée. En ce qui a trait à la vie de couple, il soulève qu'à un certain moment la compétition s'est installée, ils étaient comme des enfants et se reprochaient l'un et l'autre les achats. Il ajoute que les problèmes financiers les ont emmenés à « perdre les pédales » et qu'il a dû consulter un psychologue. Il a vécu son surendettement comme un échec, il se sentait « moins que rien », comme un « trou-de-cul » et ajoute : « Je ne me sentais pas bien parce que je ne pouvais pas avoir ce que je voulais. Je m'en suis même rendu malade. » Quant à elle, elle demeurait optimiste et se disait : « On s'est tout le temps arrangé, on va s'arranger. » Elle mentionne qu'elle ne se rendait pas compte qu'en fait, ils vivaient un endettement progressif. Lui paniquait, elle gardait espoir.

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Clément et Sylvie (Travaillent, 38 et 38 ans, 2 enfants de 10 et 7 ans, revenus annuels bruts : 48 000 \$. Référés par un parent).

Sur le plan de la santé, Clément s'estime en bonne santé même s'il éprouve de la fatigue chronique et des palpitations. Sylvie se considère en mauvaise santé et elle éprouve presque tous les symptômes de la liste à l'exception des maux d'estomac et des migraines. Les deux estiment que leur situation financière affecte leur santé. Elle dit que ça devient lourd, que les distractions sont limitées, qu'elle se sent prise, inquiète, elle a peur de ce qui peut arriver, elle est tendue et « manque de joie ». Elle attribue aux problèmes d'argent 50 % de son anxiété et dit que c'est « la goutte qui a fait déborder ». Physiquement, elle a des douleurs aux épaules, à la nuque, au ventre et son sommeil est perturbé, agité, elle n'est jamais reposée. Quant à lui, il parle de casse-tête, de nervosité, de boule dans la poitrine, de tremblements et de douleurs au cou. Il a mentionné à son employeur qu'il « en arrachait un peu », car il espérait ainsi récupérer de l'argent qu'il (l'employeur) lui devait. Le rendement au travail serait un peu affecté dans le sens qu'il a pris du temps de travail pour essayer de trouver des solutions (exemple : a trouvé ACEF sur Internet) et il dit que son travail a toujours été fait ; cependant c'est plus difficile parce qu'il se « casse la tête » avec sa situation financière qui est toujours présente. Au travail, elle se sent sous pression, elle a parfois moins d'énergie, dépendamment de son physique, est quelquefois au ralenti.

Comme l'expriment si bien Édith et Sylvie, le manque de sommeil entraîne un ralentissement général et certaines autres douleurs. D'ailleurs, c'est le symptôme le plus souvent cité.

Sur les questions de santé, nous n'explorerons pas les différences entre les hommes et les femmes car elles ne sont pas suffisamment significatives pour que nous puissions vraiment en conclure quoi que ce soit. Cependant, en ce qui concerne les répercussions directes sur le travail et la famille, on voit que les problèmes d'endettement sont vécus un peu différemment par les unes et les autres. Ainsi, en général, les effets ressentis au travail sont beaucoup plus importants chez les hommes (50 % d'entre eux, comparativement à 38,8 % pour les femmes, ont *manqué des journées de travail* alors qu'ils sont 75 % vs 63,2 % à déclarer que la situation *affecte leur rendement*). Ils sont également beaucoup plus nombreux à évaluer que les problèmes d'argent les entraînent à vivre des *conflits avec leur conjointe* (93,8 % vs 52,6 %). Par contre, les femmes vivent plus souvent que les hommes ce type de *conflits avec leurs enfants ou leurs parents*.

Concrètement, cela induit que ce sont les femmes qui, plus souvent qu'autrement, auront à *gérer* les rapports avec les enfants et la parentèle. Ce sont elles aussi qui, la plupart du temps, devront subir les pressions des créanciers. En cela, effectivement, elles deviennent souvent les premières victimes de la dégradation financière. D'ailleurs, si les hommes en *discutent avec leur employeur* ou un *service d'aide aux employés* (68,8 % contre seulement 21,1 % des femmes), elles ont davantage tendance à en parler avec leur entourage immédiat (parents, amies très proches, enfants parfois). Ce sont les femmes également qui, la plupart du temps, *traînent* leur conjoint au CIBES!

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

6) LES PHASES DU SURENDETTEMENT²³

— Tableau 4: Les impacts du surendettement sur la santé

Dans leur histoire, les hommes de 21 ans et moins (50,10 %) *ont utilisé le crédit un peu plus tôt* que les femmes (42,10 %) au même âge. Les hommes à 75,10 % et les femmes à 84,30 % ont obtenu leur premier prêt dans une *caisse* ou une *banque*. 37,60 % des hommes *versus* 10,50 % des femmes ont choisi une *compagnie de financement*. Ces premiers prêts concernaient essentiellement des *autos* pour les hommes (81,30 %) alors que chez les femmes les raisons étaient nettement plus diversifiées (42,10 % *autres*). Pour la très grande majorité des hommes (87,70 %) et des femmes (73,70 %), le paiement des dettes s'est *bien déroulé* et on estime à plus de 92,20 % que l'expérience fut *satisfaisante*. À cette époque, 87,60 % des hommes et 68,50 % des femmes avaient *deux cartes de crédit ou plus*. Quant aux signes de dégradation, ils se retrouvent à plus de 50,00 % chez tous les participants sauf pour le *harcèlement des créanciers* (37,70 %), les *actes illégaux* (0 %²⁴) et, chez les femmes, les *idées suicidaires* (36,80 %).

Pour cette enquête nous avons retenu du tableau de G. Duhaime, les deux premières parties de son schéma *Cycle du surendettement*. De la *période d'accumulation*, nous avons choisi de ne tenir compte que de la troisième phase appelée, *phase critique*, en changeant quelques termes pour une meilleure compréhension. Puis, nous avons repris les principaux éléments du *point de rupture*. Le schéma de Duhaime comporte également trois autres phases réunies dans ce qu'il identifie comme la *période de rémission*. Évidemment, comme nous rencontrons les gens au moment du *point de rupture*, nous ne pouvions pas nous aventurer sur ce terrain. En ce qui concerne les deux premières phases de la *période d'accumulation* (initiation, accélération), c'est de l'archi connu et, comme l'affirme lui-même l'auteur, ces comportements et ces appréciations peuvent se chevaucher, se superposer, partir et revenir, etc. Beaucoup de gens d'ailleurs vivent ce genre de parcours sans passer à la *phase critique*. Nous avons donc délibérément choisi de nous en tenir surtout à cette dernière phase de manière à simplifier notre analyse en la centrant sur ce qui nous paraissait le plus significatif pour les besoins de notre enquête.

La première chose qui retient l'attention dans l'étude de nos tableaux, c'est que les hommes sont généralement plus aventureux et plus stéréotypés dans l'utilisation de leurs premiers prêts. Ils ont emprunté plus jeunes, plus nombreux dans les compagnies de financement et essentiellement pour une auto... G. Duhaime nous parle, dans sa *première phase* (initiation) d'*image positive du crédit* et de *quête d'identité*. Il y a des raisons de croire, à la lumière de nos résultats, que la quête d'identité était plus importante pour les hommes que pour les femmes. Mais, il faut faire attention puisque nous remontions, chez la plupart des participants, à quinze, vingt ou même vingt-cinq ans en arrière. La société et les mentalités ont bien changé depuis ce temps.

²³ DUHAIME, Gérard, *La vie à crédit, consommation et crise*, PUL, 2003, p. 137 (Figure 1. Cycle du surendettement).

²⁴ Beaucoup de gens ne savent pas que les chèques sans provision constituent un délit...

CHAPITRE 1 – LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

TABLEAU 4: LES PHASES DU SURENDETTEMENT

1 ^{re} PHASE								
N°	La première fois que vous avez utilisé le crédit :	HOMMES			FEMMES			
1	Vous aviez quel âge ?	18-21 a 50,10%	22-25 a 21,30%	26 a+ 25,00%	18-21 a 42,10%	22-25 a 15,80%	26 a+ 36,80%	
2	Vous avez empruntez où ?*	Ca. Ba 75,10%	Cie. F. 37,60%	Autres 18,80%	Ca. Ba. 84,30%	Cie. F. 10,50%	Autres 15,80%	
3	Pour quel achat ?**	Auto 81,30%	Meubles 31,30%	Autres 43,80%	Auto 5,30%	Meubles 21,10%	Autres 42,10%	
4	Comment s'est déroulé le paiement ?			Bien 87,70%			Bien 73,70%	
5	Votre expérience fut-elle satisfaisante ?	Entièr. 50,00%	Moyen 31,30%	Du tout 18,80%	Entièr. 57,90%	Moyen 21,10%	Du tout 5,30%	
2 ^e PHASE								
N°	Pouvez-vous donner un aperçu de la progression de votre utilisation du crédit :	HOMMES			FEMMES			
1	Vous avez contracté d'autres prêts pour :**	Maison 62,50%	Auto 62,50%	Autres 75,10%	Maison 26,30%	Auto 26,30%	Autres 63,33%	
2	Vous avez empruntez où ?*	Ca. Ba 93,80%	Cie. F. 31,30%	Autres 18,80%	Ca. Ba. 42,10%	Cie. F. 21,10%	Autres 15,80%	
3	Aviez-vous des cartes de crédit ?	Une 12,40%	Deux 43,80%	Trois + 43,80%	Une 10,50%	Deux 26,30%	Trois + 42,20%	
N°	Quels ont été pour vous les signes d'une dégradation importante ?	Oui			Oui			Moyenne
1	Déficit récurrent ?	87,50%			89,50%			88,50%
2	Dépenses courantes à crédit ?	62,50%			63,20%			62,85%
3	Achats compensatoires ?	50,00%			47,40%			48,70%
4	Crédit pour payer du crédit ?	68,80%			36,80%			52,80%
5	Sauter des paiements ?	68,80%			63,20%			66,00%
6	Harcèlement des créanciers ?	43,80%			31,60%			37,70%
7	Demandes à des parents / amis	50,00%			57,90%			53,95%
8	Actes illégaux ?	0,00%			0,00%			0,00%
N°	Diriez-vous que vous éprouvez l'un ou l'autre des sentiments identifiés par le professeur Duhaime :	Oui			Oui			Moyenne
1	Sentiment d'injustice ?	68,80%			68,40%			68,60%
2	Sentiment d'échec ?	75,00%			73,70%			74,35%
3	Sentiment d'incompétence ?	87,50%			57,90%			72,70%
4	Sentiment de découragement ?	87,50%			89,50%			88,50%
5	Perte de l'estime de soi ?	62,50%			57,90%			60,20%
6	Idées suicidaires ?	56,30%			36,80%			46,55%
* A pu emprunter à plus d'un endroit. ** A pu emprunter pour plus d'un bien.								

CHAPITRE 1 — LES EFFETS DU SURENDETTEMENT

Plus concrètement, nous retrouvons les signes de dégradation identifiés par G. Duhaime dans les mêmes proportions chez les hommes et chez les femmes. Au *point de rupture*, on voit quelques différences notables concernant le sentiment d'incompétence et les idées suicidaires plus marqués chez les hommes que chez les femmes. Encore une fois, le nombre restreint de dossiers nous empêche de conclure quoi que ce soit sur ces différences. Cependant, les résultats affichés dans ce tableau confirment nettement ce que peuvent vivre des gens en situation de surendettement. Par exemple, à titre indicatif seulement, si l'on revient à l'enquête de l'ISQ, seulement 3,9 % de la population²⁵ (taux égaux entre les hommes et les femmes) entretiennent des idées suicidaires alors que, dans notre échantillon, 56,3 % des hommes et 36,8 % des femmes ont eu de telles idées. Les taux élevés pour chacune des cinq autres questions expliquent sans l'ombre d'un doute que des gens peuvent se rendre à pareille extrémité.

== Conclusion

Les problèmes d'argent, on l'a vu tout au long de ce dépouillement, agissent directement sur le moral et l'équilibre psychologique des gens. Ils engendrent des conflits et une auto-dévalorisation certaine. Ils se répercutent directement sur les relations familiales et le rendement au travail. En regard des résultats obtenus dans les enquêtes de l'ISQ, on devrait se demander s'il n'y aurait pas lieu de vérifier si les cas d'anxiété et de dépression identifiés dans la population québécoise ne sont pas liés en grande partie aux questions d'argent. C'est du moins une hypothèse sérieuse qui s'impose suite à notre recherche. Il est clair que le surendettement, voire l'endettement normal, représente un facteur anxigène de première force. Il agit souvent de manière insidieuse, entraînant un renfermement ici, provoquant un conflit là ; toujours autodestructeur.

²⁵ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête sociale et de santé*, 1998, p. 359.

CHAPITRE 2 – LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

≡ Dans le projet de recherche, nous avons indiqué notre volonté de focaliser notre attention sur la situation des personnes vivant de l'aide sociale : « Nous aurons également une préoccupation particulière pour les gens à faibles revenus, qui ne passeront pas par la même démarche que le reste de l'échantillonnage, mais à propos desquels nous chercherons les conséquences économiques entraînées par le genre de crédit qu'ils utilisent, qui leur est en fait accessible. » Il était, en effet, presque impossible d'établir le même type de rapprochement entre les problèmes de santé vécus par cette population et leur situation d'endettement. Nous le verrons plus bas, les personnes vivant de l'aide sociale, contrairement à ce que notre présentation laisse supposer, n'ont aucun endettement particulier, aucun type de crédit qui les caractériserait.

En réalité, le simple fait de se retrouver à l'aide sociale est à ce point déprimant, cela induit une telle précarité, qu'il est impossible de faire abstraction de cette condition économique. Voici un exemple rapporté par l'une de nos intervieweuses.

Sylvie L. (Aide sociale, 44 ans, 1 enfant de 17 ans, revenus annuels bruts : 12 168 \$. Référée par le CLSC).

Elle a accumulé 2 796,75 \$ de dettes et elle a deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation sont extrêmes et ils concernent toute la liste y compris l'alimentation. Elle est dans un état déplorable et elle éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois). Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré qu'elle éprouve tous les symptômes cités sauf les maux d'intestins. C'est une femme de 44 ans qui vit de l'aide sociale depuis 1992. Période qui coïncide également avec son divorce. Elle a à sa charge deux enfants maintenant âgés de 17 ans et 21 ans dont seule la fille de 17 ans habite encore avec elle. Elle n'a jamais eu d'aide financière de l'ex-conjoint. Elle prend du lithium depuis plusieurs années parce qu'elle est diagnostiquée maniaco-dépressive. Elle est sous contrôle. Elle demeure une femme très fragile sur le plan émotif. Elle se sent seule, coupable envers ses enfants (pauvreté), a l'impression d'avoir gâché sa vie. Elle aurait dû étudier, travailler pendant son mariage, elle n'en serait pas là aujourd'hui. Elle identifie les débuts de ses problèmes financiers au divorce en 1991. Elle est devenue prestataire d'aide sociale et elle vit avec le sentiment qu'elle ne s'en sortira jamais. Elle est toujours inquiète, anxieuse, coupable. Elle établit un lien direct entre ses problèmes financiers et sa maladie mentale. En plus du lithium elle prend des antidépresseurs (dont elle ne se rappelle plus le nom).

Des histoires comme celle-là, nous pouvons en aligner des dizaines, juste au cours d'une année. En 2005, nous avons rencontré, dans le cadre du Fonds communautaire (prêts de dépannage allant jusqu'à 150 \$), 158 personnes en très grande majorité sur l'aide sociale. Même chose, dans une proportion un peu moindre, pour les 77 dossiers traités dans le Fonds d'entraide Desjardins. Il faut ajouter 48 dossiers compilés dans les statistiques générales et annuelles du service de consultation budgétaire. Ces 48 dossiers n'ont pas fait l'objet d'une demande de prêt et il doit y avoir au moins mille dollars de dettes pour entrer dans cette banque de données. Dans cette dernière, à part les 48 dossiers de personnes ou familles assistées sociales, nous avons 163 autres dossiers de gens ou de couples qui travaillent ou dont un très petit nombre sont soit chômeurs, sur les assurances salaires, retraités ou étudiants.

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

Pour les fins de notre analyse, nous n'avons considéré que ces 48 dossiers d'aide sociale compilables parce qu'ils correspondent à des gens qui, d'une manière ou d'une autre, ne sont pas exclus du circuit du crédit à la consommation ; ce qui n'est généralement pas le cas de la clientèle des deux fonds administrés par le CIBES. Finalement, pour établir une distinction nette, nous avons traité isolément les deux catégories ; ce qui nous donne trois tableaux distinctifs : les 163 dossiers de consultation budgétaire autres que les familles assistées sociales, les 48 dossiers d'aide sociale et ces deux catégories mises ensemble pour 211 dossiers de consultation budgétaire en 2005²⁶.

Établissons immédiatement les faits. Certains lieux communs (ce fameux sens commun dont se méfient tellement les sociologues) font des personnes assistées sociales une clientèle privilégiée des compagnies de financement, voire des prêteurs sur gages ou des prêteurs usuraires communément appelés *shylocks*²⁷. C'est faux, complètement faux. D'une part, elles n'ont pas accès aux *compagnies de finance* qui exigent de leur clientèle un revenu stable et suffisant. Ces dernières s'occupent essentiellement des petits salariés, des gens surendettés et de ceux ayant un mauvais dossier de crédit ou étant dans une *mauvaise passe*. D'autre part, il faut comprendre que les prêteurs sur gages et les prêteurs usuraires font partie d'une sous-culture qui concerne essentiellement le milieu interlope. Et ce, même si les commerces de prêteurs sur gages ont réussi à se glisser entre les mailles du filet judiciaire et qu'ils s'affichent publiquement. Il est parfaitement connu que ces façades servent, entre autres, à receler des marchandises volées. Leur clientèle est jeune et souvent *junkie*.

En ce qui concerne les *shylocks*, c'est un peu différent. Ils fonctionnent par réseau de connaissances. Ce sont des malfaiteurs²⁸, souvent affiliés à des bandes criminalisées qui écument très large. Il s'en trouve aussi bien dans les gros milieux de travail que dans les endroits fréquentés par les personnes démunies, les banques alimentaires par exemple. Leur clientèle se compose, pour beaucoup, de joueurs ou de toxicomanes. Chez les plus pauvres, il s'agit, encore là, d'une sous-culture dans ce sens qu'on retrouve des familles complètes, les parents et leurs enfants devenus adultes, qui s'enferment dans ce type de prêts à 50 % par mois, souvent plus ! Lorsqu'on réussit à s'en sortir, l'alternative demeure : en face de chez soi, dans un petit commerce douteux de breloques ou chez le voisin. Une fois dans le circuit, une fois connu des bonnes personnes, c'est le chemin le plus court pour avoir de l'argent rapidement. Les conséquences pour les mauvais payeurs sont toujours très néfastes. Rarement, comme on le croit, se font-ils *casser les jambes* ; ce serait *cracher dans la soupe*, ruiner la *source de revenus* ! Nous avons déjà rencontré quelqu'un qui a travaillé pour une bande de criminels dans le but d'effacer sa dette qui se développait de manière exponentielle. Nous avons également aidé un jeune homme qui avait frayed avec une bande de motards à qui il devait 12 000 \$. En démarche pour se sortir d'un problème d'alcool et de toxicomanie, il était convaincu qu'une fois sorti de la maison de thérapie, ces derniers le retrouveraient et le forceraient à faire des coups. Dans ce cas précis, avec l'aide de la famille

²⁶ Voir Annexe II. Nous avons également 61 dossiers classés non-compilables soit parce qu'ils auraient faussé les statistiques globales, soit parce qu'il manque des informations compilables, ce qui fausserait également les résultats. Le CIBES a donc traité, individuellement, 498 dossiers de personnes ou de couples, une majorité à l'aide sociale, en 2005.

²⁷ SHAKESPEARE, William (1564-1616), *Le Marchand de Venise* (1600), Aubier-Montaigne, 1980, p. 79. (Antonio endosse un emprunt chez l'usurier Shylock qui lui demande, en guise de garantie, une livre de chair s'il ne réussit pas à rembourser).

²⁸ Le taux d'intérêt légal ne doit pas dépasser 60 %.

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

élargie, nous avons réussi à trouver une solution... Il y a également beaucoup d'histoires de prostitution, juvénile ou adulte, qui circulent.

Concrètement, quatre personnes de notre échantillon (trois dossiers), deux hommes et un couple ont eu recours à des prêteurs sur gages alors qu'une femme de 24 ans faisait affaire avec un *shylock* pour une somme de 600 \$. Le premier homme, 44 ans, a *pôné* (de *pawn shop*) 400 \$ de matériel et n'a plus de domicile fixe ; il a 14 530 \$ de dettes et il reçoit de l'aide sociale. Le deuxième homme, 40 ans, doit 310 \$ à un prêteur sur gages et a des problèmes de *santé mentale* ; il est venu nous rencontrer pour faire plaisir à son intervenant du CLSC ! Le jeune couple, quant à lui, a des antécédents familiaux en ce qui concerne le recours à des *shylocks* et aux prêteurs sur gages. À 18 ans, elle a un enfant de 2 ans et est enceinte de son nouveau conjoint ; ensemble, ils ont 3 298 \$ de dettes dont 183 \$ à un prêteur sur gages. Finalement, la jeune femme de 24 ans qui a emprunté 600 \$ à un *shylock* se dit abstinente de drogue depuis six mois, mais elle vit encore des problèmes d'alcoolisme ; elle doit, en outre, 12 412 \$ dont 5 400 \$ à des parents et amis ; elle a un enfant de 5 ans.

Nul besoin d'entrer dans les détails pour comprendre combien ces cas sont particuliers. Derrière chacun d'entre eux, il y a une lourde histoire et des drames personnels importants. Mais, encore une fois, même si ce sont des situations bien réelles, elles ne sont pas représentatives de l'ensemble des personnes vivant de l'aide sociale. Voyons plutôt comment se posent les problèmes d'endettement pour les familles *ordinaires* de cette couche sociale démunie.

D'abord, en comparaison, les gens sur l'aide sociale, rencontrés en consultation budgétaire, étaient endettés pour une moyenne de 9 404,61 \$, soit pour 89,8 % de leurs revenus qui se situaient à une moyenne de 10 468 \$²⁹. Pour les autres dossiers (163), cet endettement se situait plutôt à 62,9 % des revenus bruts³⁰. Donc, toutes proportions gardées, les familles assistées sociales ne sont pas plus endettées que le reste de notre clientèle. D'ailleurs, les similitudes ne s'arrêtent pas là. Ainsi, si une plus forte proportion de ces familles pauvres éprouvent des difficultés à payer ses comptes de téléphone et d'électricité (respectivement 52,1 % et 54,2 % ont ce genre de dettes pour 33,1 % et 33,7 % respectivement pour le reste de l'échantillon), elles ne se distinguent guère dans l'utilisation des cartes de crédit (27,1 % de leur endettement contre 24,4 %) et des compagnies de financement (16,7 % y ont eu recours pour 15,3 %). Par contre, l'accès aux caisses populaires est plus restreint pour elles (29,2 % y ont obtenu un prêt) que pour les autres (44,2 % y ont un prêt personnel). On peut conclure à un endettement ordinaire se différenciant seulement par des proportions plus ou moins semblables. Il y a pourtant une donnée que nous n'avons pas encore considérée et qui, elle, distingue notamment la clientèle démunie. Ce sont les dettes à l'aide sociale. Il y a huit dossiers sur quarante-trois qui affichent un tel endettement. Les montants sont très variables puisqu'ils s'échelonnent de 374 \$ à 8 000 \$ pour une moyenne de 2 323,22 \$. Puis, dans 14 dossiers, nous retrouvons des dettes aux parents et amis pour une moyenne

²⁹ Nous parlons ici de l'endettement à la consommation seulement. Ne pas confondre avec l'ATD (amortissement total de la dette) dans les caisses et les banques qui se situe à 35 % du revenu brut, c'est-à-dire que l'on calcule les coûts des prêts déjà en cours, ceux du prêt demandé, les cautions, les dettes d'impôt s'il y a lieu et le prix du loyer ou de l'hypothèque (+ taxes), tout cela (les paiements mensuels donc) calculé sur une base mensuelle ne doit pas dépasser 35 % des revenus bruts mensuels.

³⁰ Il aurait été préférable de comparer avec les revenus nets pour mesurer les bonnes équivalences. Par contre, si les revenus des familles assistées sociales sont nets, ils sont aussi bruts. Donc, pour les demandes de prêts dans les institutions financières, cela ne change rien. Il faut comprendre également que les gens qui recourent à notre service sont généralement surendettés.

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

de 1 908,50 \$; ces montants varient de 200 \$ à 6 000 \$. Il est vrai que nous voyons également ce type d'endettement chez le reste de notre clientèle³¹.

Dans le cadre de notre travail au CIBES, nous rencontrons surtout les personnes qui sont qualifiées de prestataires avec *contraintes sévères* ou *temporaires* à l'emploi. Il y a également celles qui bénéficient d'un programme d'employabilité qui leur donne 120 \$ de plus par mois ou qui ont des enfants. En novembre dernier (2005), au Québec, 337 499 ménages, qui regroupaient 376 736 adultes et 122 252 enfants, recevaient de l'aide sociale pour un total de 498 988 personnes assistées. De ce nombre, 153 093 ménages étaient classés sous la rubrique *sans contraintes à l'emploi*; des personnes, seules surtout, qui reçoivent actuellement 566,67 \$ par mois, soit 6 800,04 \$ par année.

Selon les auteurs B. Destremau et P. Salama : «La définition du seuil de pauvreté est simple : sont pauvres ceux dont le revenu est inférieur soit à la moitié du revenu moyen, soit, le plus souvent, à la moitié, voire à 40 % ou encore 60 % du revenu médian.³² Or, selon la taille de la communauté, prenons l'exemple d'une ville regroupant entre 30 000 et 99 999 habitants, la personne seule, sans contraintes à l'emploi, recevant l'aide sociale vit avec 40,3 %, non pas du revenu moyen ou médian, mais bien du *seuil de pauvreté* (6 800,04 \$ par année sur 17 122 \$³³) ! Si nous mesurons avec le revenu moyen d'un *ménage* ne comprenant qu'une seule personne, au Québec, l'aide sociale ne correspond plus alors qu'à 26,1 % de ce revenu (6 800,04 \$ sur 26 020 \$³⁴) !

Pour conclure ce chapitre et revenir à notre sujet, le surendettement, on comprend mieux pourquoi ce sont davantage les personnes qui reçoivent, d'une manière ou d'une autre (contraintes à l'emploi, ayant des enfants, mesures d'employabilité, etc.), quelques suppléments de revenus qui réussissent à s'endetter. On voit également que leur comportement en matière de crédit ne se différencie nullement des autres catégories de la population. Et, finalement, malgré toute notre expertise concernant cette clientèle et les modes d'organisation budgétaire, nous serions bien en mal d'expliquer comment on peut vivre avec 566,67 \$ par mois.

On ne peut donc pas analyser la pauvreté comme un bloc, les assistés sociaux comme une classe sociale uniforme. Les auteurs Destremau et Salama définissent, tout au long de leur livre, différents critères pour évaluer, mesurer, la pauvreté : pauvreté absolue et relative, pauvreté objective et subjective, etc. Ils ne sont pas sans souligner l'intérêt que peuvent avoir les pouvoirs publics de la définir de telle ou telle façon.

Mais laissons ce sociologue allemand du siècle dernier, Georg Simmel, nous tracer la balise première de cette problématique et demandons-nous si le débat a beaucoup évolué depuis cent ans :

Bien qu'apparemment elle [la communauté] ne semble s'intéresser qu'à l'établissement d'une limite inférieure pour l'assistance, ce qui signifie s'assurer que les pauvres reçoivent ce à quoi ils ont droit—en d'autres mots, qu'ils ne reçoivent

³¹ Nos méthodes informatiques ne nous permettent pas de clarifier cette donnée. Pour établir les chiffres concernant les assistés sociaux nous avons procédé manuellement.

³² DESTREMAU, Blandine et SALAMA, Pierre, *Mesures et démesure de la pauvreté*, PUF, 2002, 163 pages.

³³ Conseil national du bien-être, *Profil de la pauvreté*, 2001, p. 142.

³⁴ Institut de la statistique du Québec. En ligne [<http://www.stat.gouv.qc.ca/>].

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

pas trop peu—il existe aussi une autre considération : que les pauvres ne reçoivent pas trop... qui conduit à la paresse, exploite les moyens disponibles de manière économiquement improductive et favorise arbitrairement certains au détriment d'autres. L'impulsion subjective de faire du bien fait du tort dans les deux sens, et bien que le danger de l'excès ne soit pas aussi grand que celui du manque, une norme objective—qui détermine un standard ne dérivant pas du sujet mais de l'intérêt de la collectivité—a pour but d'éviter ce genre d'excès³⁵.

Bien sûr, nous sommes ici à côté de notre objet d'étude, mais ce regard sur la situation spécifique des assistés sociaux ne nous inspire pas moins certaines réflexions de fond. Ainsi, par exemple, nous avons regardé le rapport³⁶ produit par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec pour 2005. Nous y retrouvons ceci :

Des projets pilotes en consultation budgétaire :

La SHQ a lancé un appel de propositions qui devaient viser notamment à développer l'action des organismes de consultation budgétaire auprès des ménages locataires incapables de payer leur loyer à cause d'un événement imprévu tel que la maladie, un accident ou la perte temporaire d'un emploi. Des subventions ont été accordées à sept projets dont deux à des organismes de consultation budgétaire. Les budgets investis en 2003-2004 ont été de 80 000 \$. Les rapports finaux des sept projets doivent être déposés en septembre 2005.

Exemple de projet :

Des contacts ont été établis auprès d'organismes et intervenants pour mettre sur pied à l'intention, notamment, des intervenants communautaires et des consommateurs des sessions d'information sur le budget, le crédit et l'endettement. Le but visé est de prévenir les situations d'urgence, atténuer les problèmes sociaux, rendre accessible un micro-crédit abordable à des personnes à faible revenu pour éviter l'éviction de leur logement. Les interventions sont axées sur la sensibilisation des consommateurs aux problèmes associés au crédit parallèle et sur les outils pour mieux gérer le budget. Des activités de consultation budgétaire sont également disponibles.

Le problème des gens qui ne paient pas leur loyer ou leur facture d'électricité ne date pas d'hier. En 1992, Hydro-Québec passait une entente avec le Ministère des affaires sociales qui lui permettait de saisir directement, à la source, les prestations pour payer les retards d'électricité ; on appelait cela des *prises en administration*. Nous avons, à l'époque, demandé à Hydro-Québec ce qui pouvait bien justifier une telle approche ; est-ce que les assistés sociaux sont plus mauvais payeurs que les autres couches sociales, demandions-nous ? Rien, absolument rien ne justifiait une telle procédure sur le plan économique sinon le fait que nous avions affaire à une clientèle captive.

Les vieux auraient eu tendance à dire : *Le Bon Dieu les a punis*. Il faut comprendre, en effet, que ces prises en administration se faisaient sous la menace de coupure de service ; on saisisait illégalement des prestations réputées incessibles et insaisissables. Il fallait donc que les gens signent un document d'acceptation. Ce qui devait arriver arriva : un citoyen du

³⁵ SIMMEL, Georg, *Les pauvres*, PUF, Québec, 1998, p. 81.

³⁶ MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, *Bilan des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, Bilan de la première année, Québec, 2005, pp. 30-31. (La SHQ : la Société d'habitation du Québec qui administre les HLM)

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

Cap-de-la-Madeleine, ayant refusé sa permission, s'est asphyxié en plein hiver avec un poêle au gaz propane. À partir de ce moment-là une directive du Ministre à l'effet de rétablir le service, les froidures arrivées, obligea Hydro-Québec à s'exécuter. L'effet en retour, le fameux phénomène émergeant, ne tarda pas. Puisque Hydro-Québec ne coupait plus l'hiver, plusieurs clients, effectivement sur l'aide sociale, en ont profité pour payer autre chose que leur compte d'électricité durant cette période, la plus coûteuse, faut-il le rappeler. C'est ainsi qu'on fit de la clientèle assistée sociale, pas plus *mauvaise payeuse* que les autres au départ, une clientèle à risque pour Hydro-Québec! Un phénomène de confirmation par l'absurde. On avait passé cinq ans à stigmatiser les assistés sociaux avec les opérations *Bou-bou macoutes* et Hydro-Québec a pensé s'infiltrer dans la faille. Mal lui en prit. Depuis plusieurs années, l'Association des propriétaires réclame une telle mesure de saisie (qui serait illégale de toute façon) faisant le même amalgame mauvais payeurs/aide sociale!

Ce que nous avons observé au cours de cette brève étude tend à démontrer exactement le contraire. Les assistés sociaux s'endettent, comme les autres, dans la mesure de leurs moyens financiers. Par expérience, nous pouvons affirmer qu'ils s'organisent même mieux que le reste de la population obligés qu'ils sont de planifier leurs dépenses avec un revenu mensuel. Déjà les travailleurs et les travailleuses payés aux deux semaines se plaignent de ce mode; imaginons les réactions s'il fallait que les employeurs décident de les payer mensuellement! Généralement, lorsque le chèque arrive, le premier du mois, on paie le loyer, les comptes du mois, les dettes le cas échéant et on s'organise pour survivre le reste du mois avec ce qui reste. Il n'y a pas meilleure méthode budgétaire. Voilà pourquoi il n'y a pas plus de mauvais payeurs chez les familles assistées sociales que dans les autres types de familles. Ce problème est tellement délicat que nous hésitons beaucoup, au CIBES, dès qu'il s'agit de recevoir cette clientèle pour monter un budget. Nous vérifions, deux fois plutôt qu'une, si le problème se situe vraiment au niveau budgétaire, précaution qui, souvent, s'avère très appréciée et très pertinente.

Nous terminerons en soulevant la question de la dignité. Notre étude du même nom³⁷ démontrait qu'il n'en fallait pas beaucoup pour permettre aux gens sur l'aide sociale de préserver leur dignité, du moins, une apparence de dignité. Or, lorsqu'on est obligé d'aller se nourrir dans une soupe populaire et de se vêtir dans un ouvroir, la dignité des personnes est mise à dure épreuve. Alors ATTENTION!

Nous l'avons vu, tous ceux et celles qui bénéficient d'un revenu supplémentaire, par rapport à la prestation de base, se portent un peu mieux. Dans le même esprit que Simmel, il faut davantage craindre le *pas assez* que le *trop* (bien que le danger de l'excès ne soit pas aussi grand que celui du manque...³⁸) Donc, la cible est toute tracée et bien visible: les prestations de base doivent augmenter. C'est une question de dignité et bien plus. En confinant les prestataires de *première catégorie* à l'indigence, à la *pauvreté absolue*, on multiplie les zones de délinquance, de travail au noir, voire de prostitution. On détruit des vies ou, tout au moins, on les empêche de se maintenir à flot socialement et individuellement. Nous sommes au courant de tous ces débats sur l'écart nécessaire entre le salaire minimum et les prestations d'aide sociale. Nous n'avons

³⁷ RAINVILLE, Bertrand, *Une question de dignité*, Rapport de recherche effectuée, pour l'ACEF de la Mauricie, auprès de cinquante familles prestataires d'aide sociale du quartier Saint-Philippe de Trois-Rivières, 1990, 67 pages.

³⁸ SIMMEL, G., *op. cit.* Une lecture bien édifiante que ce petit livre puisque l'auteur disserte sur la charité et l'assistance publiques et privées, leurs motivations, leur rôle, etc.

CHAPITRE 2 — LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

pas cette âme de comptable et nous n'entrerons pas dans ce genre de considérations cul-de-sac. Ce que nous disons, et nous croyons l'avoir démontré, c'est qu'il est inhumain, complètement indécent socialement, si nous avons effectivement les moyens financiers de l'éviter, de confiner des gens à une prestation de 566,67 \$ par mois pour survivre dans une société qui induit des niveaux de vie insupportables pour eux. Nous sommes conscients, finalement, que l'État s'est enfermé dans des considérations futiles et discriminatoires sous prétexte d'inciter les gens au travail et ce, à partir de jugements de valeur qui n'ont rien à voir avec la réalité. Encore une fois, nous ne pouvons pas entrer dans tous les tenants de ce débat. Ce que nous disons, simplement, c'est que personne ne mérite un tel traitement et qu'il n'y a aucune raison objective pour maintenir une situation semblable.

CHAPITRE 3 — LA CHARTE D'INTERVENTION

☞ *S'il est impossible de trouver en chaque homme une essence universelle qui serait la nature humaine, il existe pourtant une universalité humaine de condition. Ce n'est pas par hasard que les penseurs d'aujourd'hui parlent plus volontiers de la condition de l'homme que de Sa nature. Par condition ils entendent avec plus ou moins de clarté l'ensemble des limites a priori qui esquissent Sa situation fondamentale dans l'univers. Les situations historiques varient : l'homme peut naître esclave dans une société païenne ou seigneur féodal ou prolétaire. Ce qui ne varie pas, c'est la nécessité pour lui d'être dans le monde, d'y être au travail, d'y être au milieu d'autres et d'y être mortel... Et bien que les projets puissent être divers, au moins aucun ne me reste-t-il tout à fait étranger parce qu'ils se présentent tous comme un essai pour franchir ces limites ou pour les reculer ou pour les nier ou pour s'en accommoder³⁹.* (Jean-Paul Sartre)

Ce point de vue de Sartre sur l'essence de la liberté se retrouve un peu partout dans les approches dites humanistes utilisées dans le vaste domaine de l'intervention psychosociale. Il s'agit de cette croyance que l'être humain est maître de son destin et ainsi capable d'en changer le cours.

Évidemment, il ne suffit pas d'être doté d'une telle capacité pour que cela permette, en soi, d'éviter les crises existentielles, au contraire. C'est justement cette aire de liberté qui est à la source même de telles crises. La liberté de choisir, d'être différent, amélioré, de faire les choses autrement entraîne inexorablement une remise en cause plus ou moins profonde dès lors que nous échouons à correspondre au modèle. *Franchir les limites, les reculer, les nier, s'en accommoder*, voilà une première grille d'évaluation, primaire, nous permettant de juger de l'état d'une personne, de sa façon d'être dans le monde.

Carl Rogers place, en tout premier des douze étapes⁴⁰ du processus thérapeutique, cette démarche consistant à venir chercher de l'aide : « L'individu en quelque sorte s'est pris par la main et a accompli un acte de première importance. » Nous pensons pourtant, même si nous aimerions y croire profondément, qu'il faut relativiser un peu cet enthousiasme envers la nature humaine. En effet, s'il est vrai que cette première étape constitue un a priori essentiel dans une démarche thérapeutique, il arrive souvent que le *client* s'adresse à nous en tant que consommateur. Il n'est pas là pour *reculer ses limites*, mais bien pour recevoir un conseil, se faire offrir une solution, parfois pour valider sa propre solution. Bien sûr, le conseiller, l'*aidant*, connaît la nature plurielle de l'être humain ; il utilise une grille holistique (systémique est plus à la mode), ce qui l'entraîne à proposer une démarche plutôt qu'une solution. Il doit considérer la totalité de l'individu et établir les conditions pour que les problèmes ayant provoqué la crise soient traités dans leur ensemble, c'est-à-dire dans leurs causes et leurs effets les plus dévastateurs. C'est l'un des enjeux de la relation d'aide, de la communication qui doit s'établir entre l'aidant et l'aidé⁴¹. Ce dernier doit comprendre que nous ne sommes pas là pour faire les choses à sa place, pour trouver des solutions, ni même pour conseiller. Il risque alors d'y avoir de

³⁹ SARTRE, Jean-Paul, *L'existentialisme est un humanisme*, p.67. En ligne [<http://www.philagora.com/>] (Nagel).

⁴⁰ ROGERS, Carl, *La relation d'aide et la psychothérapie*, ESF, Paris, 1985 (6^e éd.), p. 44 et suivantes.

⁴¹ C'est curieux que nous n'ayons pas encore trouvé des termes satisfaisants pour désigner les *clients* et les *aidants*. *Client* fait trop consommateur, *aidant* et *aidé* font trop paternaliste ou trop misérabiliste, alors que *conseiller* contredit l'essence de notre démarche...

CHAPITRE 3 — LA CHARTE D'INTERVENTION

la *friture sur la ligne* de la communication... Paradoxalement, le *client*, dans un premier temps, risque de devenir une victime involontaire de notre foi en lui!

Toujours sur ce thème de la liberté, du libre arbitre, nous devons considérer, *a contrario*, le *fait social*⁴² tel que défini en sociologie. Cet aspect coercitif, involontaire du fait social a été relativisé par Pierre Bourdieu lui-même, en 1991, alors qu'il reconnaissait l'importance du sujet (de la personne) tout en déplorant: «C'est peut-être la malédiction des sciences de l'homme que d'avoir affaire à un objet qui parle...»⁴³! Cette évolution tardive d'un des piliers de la sociologie moderne, ne doit pas nous distraire de la définition première de ce qu'est un fait social. Or, y a-t-il un phénomène plus évident, le crédit à la consommation, qui semble exercer son empire envers et contre toutes les préventions naturelles, inhérentes à l'être humain, dont l'un des archétypes demeure la peur donc, la prudence?

L'avantage, dans l'observation de ce *fait social*, le crédit à la consommation, c'est qu'il est très récent. En effet, son histoire remonte, dans ses premiers balbutiements, aux années 1850 avec les *ventes à tempérament* mais, plus spécifiquement, à la fin de la guerre 1939-45⁴⁴. Il est tout à fait hallucinant de constater la montée fulgurante de la possession de biens de consommation au cours de cette période; cela rendu possible évidemment par l'accès au crédit⁴⁵. Or, ce n'est que dans les années 1960 que les grandes institutions financières (banques et caisses populaires) permettront à leur clientèle d'emprunter pour des objets de consommation non-durables. En réalité, tout convergeait pour déconseiller aux éventuels emprunteurs d'utiliser cette forme de crédit considérée comme *irresponsable*; elle ne correspondait pas à un investissement susceptible d'amortir les taux d'intérêt (ce qui était faux, à ce moment-là, puisque l'augmentation des salaires dans les années 1950-1960 suffisait largement à cet amortissement) puis, c'était généralement pour satisfaire des *caprices*... ce qui allait à l'encontre du *crédit productif* prôné par les dirigeants de Desjardins notamment⁴⁶. On peut donc parler de *coercition* de ce fait social puisque même les promoteurs du crédit sont forcés d'*ouvrir la machine* contre leur propre volonté!

Quant aux protagonistes, les consommateurs eux-mêmes, ils ne se posent aucune question sur l'opportunité d'adhérer individuellement et collectivement à une telle société de l'*avoir*⁴⁷. On peut même parler, revenant à l'histoire, d'une frénésie collective. Bien sûr, les dommages *collatéraux* sont nombreux et déplorables. Les valeurs qui cimentaient la société disparaissent les unes après les autres. Mais, sur un plan strictement personnel, on ne fait pas le lien: on ne

⁴² DURKHEIM, Émile, *Les règles de la méthode sociologique*, PUF, 1999, p. 4 et suivantes.

«Voilà donc des manières d'agir, de penser et de sentir qui présentent cette remarquable propriété qu'elles existent en dehors des consciences individuelles... Un fait social se reconnaît au pouvoir de coercition externe qu'il exerce ou est susceptible d'exercer sur les individus.»

⁴³ «La sociologie était un refuge contre le vécu, il m'a fallu beaucoup de temps pour comprendre que le refus de l'existential était un piège... que la sociologie s'est constituée contre le singulier, le personnel, l'existential...», propos de P. BOURDIEU rapportés par Vincent de GAULEJAC, dans *Crises: Le Sujet à l'épreuve du social*, Homme & Perspectives / Martin Média, actes de colloque.

⁴⁴ Voir GELPI, Rosa-Maria et LABUYÈRE, François-Julien, *Histoire du crédit à la consommation, doctrines et pratiques*, La Découverte, 1994, 246 p.

⁴⁵ Voir Annexe III.

⁴⁶ Voir les éditoriaux dans la revue *Ma Caisse* de Cyrille Vaillancourt, directeur général de la Fédération des caisses populaires Desjardins de 1932 à 1968. Compilation effectuée par l'auteur dans le cadre d'un futur mémoire de maîtrise sur l'histoire du crédit à la consommation au Québec.

⁴⁷ *Idem*, entrevues réalisées auprès d'une dizaine de couples mariés au début des années 1950.

CHAPITRE 3 — LA CHARTE D'INTERVENTION

le voit pas ou on ne veut pas le voir. Il faut acquérir le plus rapidement possible une auto, une maison, des meubles et, graduellement, en vingt ans, la carte de crédit servira à toutes les sauces. Comme s'il n'y avait plus d'état d'âme à utiliser le crédit si largement.

Pourtant... les gens que nous rencontrons en consultation budgétaire sont en état de crise. Ils savent qu'ils ont dépassé les limites. Ou alors c'est qu'ils sont victimes de malchances. La plupart du temps, il y a un peu des deux. Personne ne remet en cause le style de vie adopté. Revenant au caractère coercitif du système de crédit-consommation de masse, une enquête réalisée par l'ACEF de la Mauricie, en 1991, auprès de cinquante familles assistées sociales du quartier Saint-Philippe à Trois-Rivières, illustre concrètement cet aspect des choses. En effet, malgré des revenus insuffisants, presque toutes ces familles possédaient les biens à la mode à cette époque (vidéo, micro-ondes, etc.)... à crédit chez *Sears* ou *Légaré*⁴⁸. Pour réussir à boucler leur budget, une majorité de répondants admettait la rentrée de revenus supplémentaires... et illégaux! Nous avons alors conclu qu'au-delà de l'aspect moral de la chose, c'était d'abord et avant tout, pour ces familles, une *question de dignité*. C'est ainsi qu'on évacuait complètement du débat la nécessité réelle, vitale, de posséder ces biens à la mode. Parmi les gens gravitant autour de l'ACEF à l'époque, plusieurs ont fait observer qu'ils ne possédaient pas de vidéo ou de micro-ondes eux-mêmes (ils en avaient les moyens pour la plupart), par choix... ou négligence! Mais, une famille assistée sociale ne pouvait se permettre ce luxe de la négligence...

Pourtant... dans presque toutes les situations rencontrées en consultation budgétaire, il faudrait idéalement remettre en cause le style de vie, les choix coûteux qu'il impose. C'est là d'ailleurs que le crédit revêt sa forme insidieuse la plus évidente. On doit s'acheter une auto? Toutes celles vendues sur le marché peuvent nous amener sans encombre où nous voulons. Le reste est une question de confort et, surtout, d'image de distinction à projeter vers l'extérieur. Donc, une petite voiture suffit largement à notre bonheur. C'est économique et surtout, beaucoup moins polluant. Combien de personnes font ce raisonnement? En regard de ce qui se promène sur les routes, pas suffisamment. On a deux enfants alors il faut un VUS (véhicule utilitaire sport). Puis on apposera un autocollant *enfant à bord*. Si tout cela ne s'adresse pas à l'autre, ne conforte pas l'image de soi, pourquoi embarquer là-dedans? Cette plus grosse voiture ou ce VUS, à crédit, réparti sur cinq ans ou en location sur sept ans ne coûtera finalement que cinquante ou soixante-quinze dollars de plus par mois! Ce n'est pas cher pour bien paraître!

Pourtant... oui, il y a un certain sentiment de culpabilité, plus ou moins prononcé selon le cas, chez les utilisateurs du crédit à la consommation. En cela, le phénomène du crédit à la consommation est coercitif. Par contre, ses promoteurs jouent sur du velours. Ils savent très bien manipuler les sentiments de leur clientèle, leur monter des bateaux, les amener dans des raisonnements de courte vue en sachant pertinemment ce qu'ils font et pourquoi ils le font. En cela, la nature humaine est largement prise en considération. Un mouvement comme la Simplicité volontaire montre bien qu'il y a moyen de dire non, d'opérer une rupture, de *franchir ses limites*. Ce mouvement pourrait devenir très corrosif pour le système économique. Malheureusement, pour l'instant, le message ne passe pas.

⁴⁸ Voir l'enquête *Une question de dignité*, op. cit., p. 4 et 5.

CHAPITRE 3 — LA CHARTE D'INTERVENTION

Nous arrivons ainsi à l'une des prémisses de notre intervention psychosociale : nous ne devons pas faire porter à chacune des personnes que nous rencontrons le poids culpabilisant de cette analyse sociétale. Il ne faut même pas y penser un seul instant. C'est en tant qu'organisme que nous pouvons et devons le faire. Même si nous savons pertinemment que la réussite d'une démarche avec une personne surendettée aura comme résultat immédiat de la replacer, de la relancer, dans le circuit de la consommation. Voilà le côté paradoxal, inconfortable et quelque peu masochiste de notre position d'intervenants et d'intervenantes communautaires !

On est en droit de se demander ce qui peut bien nous retenir de ne pas nous montrer aussi insidieux que nos *concurrents* sévissant dans le système commercial ou bancaire en distillant subrepticement notre *idéologie* anti-consommation ? La réponse est simple et très évidente pour nous : c'est une question d'efficacité. La finalité première, la seule d'ailleurs, du service que nous offrons consiste à permettre aux personnes qui nous consultent de sortir définitivement de leurs problèmes d'endettement. L'ambition que sous-tend le mot *définitivement* est extrêmement lourde d'implication et de sens. L'utilisation de ce terme induit tout un programme d'action : une démarche de prise en charge qui peut être parfois assez aventureuse et compliquée. Parce que, justement, elle remet en cause le fonctionnement et les valeurs des gens. C'est suffisant en soi. Nul besoin d'en rajouter. Nous rencontrons quotidiennement des personnes coupables ! Mais, elles ne sont pas coupables face à la société ; elles le sont face à elles-mêmes et face à leurs proches. Nous ne pouvons donc pas mélanger les genres en introduisant dans ce décor déjà chargé cette dimension bien réelle de la surconsommation et des intérêts convergents qu'il pourrait y avoir à pratiquer la *simplicité volontaire*... Ça ne passerait pas, la marche est trop haute. Elle est trop haute parce que, en plus d'avoir affaire à des gens coupables, la plupart du temps ils sont également frustrés. Un mélange explosif en fait.

La synthèse des deux termes de cette nébuleuse psycho-sociale s'avère donc extrêmement difficile à faire. Le Centre des services sociaux du Centre-du-Québec la définit comme suit : « L'approche psychosociale concerne les problèmes de l'environnement, les problèmes liés à la personne (carences personnelles, déviances, pathologies, etc.) et les conditions sociales. Elle a pour objectif général de maintenir et améliorer le fonctionnement social⁴⁹. » Puis, il y a cette mise en garde d'Ehrenberg⁵⁰ :

Nous codons aujourd'hui une multiplicité de problèmes quotidiens dans le langage psychologique, et particulièrement dans celui de la dépression, alors qu'ils étaient énoncés, il y a encore peu, dans un langage social ou politique de la revendication, de la lutte et de l'inégalité. Cette subjectivation généralisée est une forme sociale et politique. Elle doit être analysée comme un processus historique et ne pas être réduite à la seule psychologisation des rapports sociaux.

Finalement, ce simple titre d'un livre de Serge Larivée, professeur à l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal : *Le marché de l'intervention psychosociale : une fraude collective politiquement correcte*. Nous voilà prévenus. Réfléchissons, enfin, sur ces paroles du vieux guerrier Saul Alinsky : « Le conflit est le cœur d'une société libre et

⁴⁹ Tirée d'un document du Centre des services sociaux du Centre-du-Québec utilisé au Cégep.

⁵⁰ EHRENBURG, Alain, « L'individu incertain », citation tirée d'un article de Marcel Otero publié dans *Sociologie et société*, vol. XXXII.

CHAPITRE 3 — LA CHARTE D'INTERVENTION

ouverte... Les problèmes politiques sont les problèmes de tout le monde ; les problèmes de tout le monde sont des problèmes politiques.⁵¹ »

Nous avons pourtant choisi le *counselling*, l'intervention individuelle, parce qu'il n'y avait pas d'autre choix possible. Nous utilisons également cette *allégorie* de psychosocial, car malgré toutes nos préventions, c'est dans la famille socio-communautaire, maître d'œuvre de l'approche dite psychosociale, que se trouvent nos solidarités et la source première de nos connaissances, de notre réflexion sur les règles qui doivent régir ce type d'intervention. Puisque nous l'avons choisi aussi bien le faire comme il faut.

En cette matière également nous devons baliser le chemin :

Sous prétexte qu'un mal nous paraît flagrant, nous nous croyons autorisés à le combattre, sans étudier de plus près si ce mal n'est pas plutôt un bien dans certaines conditions... Cette science [la psychanalyse] nous apprend qu'il ne suffit pas de croire que la raison conduit les hommes pour qu'il en soit ainsi. D'après elle, c'est la raison au contraire qui est fonction de la sensibilité des êtres.⁵²

Voilà pourquoi :

La relation d'aide psychologique est une relation permissive, structurée de manière précise, qui permet au client d'acquérir une compréhension de lui-même à un degré qui le rend capable de progresser à la lumière de sa nouvelle orientation... Cette hypothèse a un corollaire naturel : toutes les techniques utilisées doivent avoir pour but de développer cette relation libre et permissive, cette compréhension de soi dans l'entretien d'aide, et cette orientation vers la libre initiative de l'action. (Rogers, *op. cit.*, p. 33)

Il faut donc laisser le temps au temps, c'est-à-dire que la personne qui consulte doit avoir le temps, par l'approche et les techniques appropriées, de se replacer devant la nouvelle situation créée par son initiative de prise en charge. Le rôle de l'intervenant consistant à fournir les instruments de la réhabilitation et à créer les conditions ambiantes favorables à cette démarche. On retrouvera la charte d'intervention en consultation budgétaire en appendice.

⁵¹ ALINSKY, Saul, *Manuel de l'animateur social*, Éditions du Seuil, 1976, 249 p. (La deuxième partie de la citation se trouve sur la jaquette du livre. La première partie (p. 121) se lit comme suit : *Le conflit est le cœur même d'une société libre et ouverte. Si l'on devait traduire la démocratie en musique, le thème majeur serait « l'harmonie de la dissonance ».*)

⁵² LAFORGUE, René, *La psychopathologie de l'échec*, Éditions du Mont-Blanc, Genève, 1963, p. 247.

CHAPITRE 4 = LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

1) LES INTERVENANTS EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

En matière de budget familial, il y a beaucoup d'improvisation et d'improvisateurs. En fait, puisque l'opération consiste simplement à équilibrer deux colonnes de chiffres (les revenus et les dépenses), à peu près n'importe qui se sent autorisé et compétent à accomplir cette tâche, à donner des conseils.

C'est ce qu'on appelle le sens commun. Cette prénotion budgétaire, équilibrer deux colonnes, n'est utile et vraie que pour établir des instruments pédagogiques, des moyens d'analyse et de contrôle. Le reste, nous l'avons vu tout au long de cette étude, s'avère beaucoup plus compliqué que d'additionner $1 + 1$, ou de soustraire la somme de deux colonnes. Même les comptables, surtout les comptables, sont totalement disqualifiés dès qu'il s'agit d'intervenir dans le budget familial d'un éventuel client en difficulté.

En fait, seuls des groupes comme le CIBES possèdent cette compétence. *L'habitus* (au sens de P. Bourdieu) qui met à profit une série de connaissances, de contacts et de réflexes acquis permettant d'agir tant sur les plans juridique et financier que psychologique. Il ne faudrait donc pas croire que c'est uniquement notre approche humaniste qui nous distingue. L'accumulation de relations avec les créanciers et la confiance que nous avons su bâtir avec eux, la multitude de lois qui interviennent (politique familiale, droit conjugal, politiques sociales, droit bancaire, droit pénal en matière de faillite, pour ne citer que celles-là) dont nous connaissons, sinon la lettre, du moins les prémisses, les différentes solutions très particulières que nous avons mises au point avec les institutions financières, principalement les caisses populaires, bref notre capital, ou nos capitaux (culturels et politiques, toujours Bourdieu), est composite et complètement adapté aux situations que nous avons à traiter.

Pourtant, le personnel des institutions financières, les conseillers sociaux des entreprises, les intervenants socio-communautaires, etc., s'immiscent quotidiennement dans la vie privée des gens sans avoir les moyens de leur intervention. En effet, qu'est-ce qu'un(e) conseiller(ère) au crédit d'une banque ou d'une caisse peut bien faire face à un problème conjugal? Comment un intervenant socio-communautaire peut-il agir devant le harcèlement des créanciers? Puis, ces conseillers sociaux des milieux de travail, plus souvent qu'autrement spécialisés en toxicomanie qui, en matière budgétaire, ne peuvent rien faire d'autre que donner des conseils à partir de leur propre vécu?

Il est vrai qu'un certain nombre de ces intervenants bancaires et sociaux réfèrent sporadiquement leur clientèle. Mais rien de systématique. Et nous ne traiterons pas des syndicats de faillite qui se présentent de plus en plus comme des conseillers financiers alors que leur expertise est essentiellement juridique et que leur mandat unique consiste à administrer des faillites ou des propositions de consommateurs. C'est le moyen qu'ils ont trouvé de faire de la publicité autrement défendue par la loi! En somme, combien de gens se font littéralement violer leur intimité, à tous les jours et ce, en pure perte, par toute une série de donneurs de conseils aussi incompetents les uns que les autres en consultation budgétaire?

CHAPITRE 4 — LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

2) LE « CHAMP » DU RECOUVREMENT

Malheureusement, Bourdieu ne nous sera d'aucune utilité ici puisque nous ne bénéficions que de très peu d'informations sur les sommes d'argent en cause et même sur l'ensemble des intervenants dans ce domaine très spécifique du recouvrement. D'ailleurs, de nous situer dans ce champ nous pose certains problèmes d'image, voire de conscience, puisque nous nous retrouvons là dans l'arrière-cour du système bancaire, dans un marigot où s'agitent souvent des agents peu recommandables, des personnages détestables et sans âme.

Établissons d'abord qu'en cette matière les institutions financières poursuivent trois objectifs : le paiement intégral des dettes, la classification des débiteurs et l'efficacité administrative. Un ancien dirigeant de caisse populaire nous disait, il y a une vingtaine d'années, qu'il passait 90 % de son temps à s'occuper de 10 % de sa clientèle ; celle qui rencontrait des problèmes de paiements ou qui cherchait à obtenir un prêt, ou une consolidation qui risquait de leur nuire plutôt que de les aider. Les choses ont bien changé. Les directeurs de succursales bancaires, aujourd'hui, travaillent avec des agrégats monétaires et financiers qui n'ont plus grand chose à voir avec les problèmes d'endettement des individus pris en particulier. Fini le temps où une agente de crédit s'occupait de son dossier d'un bout à l'autre de la démarche, quitte à devoir appeler et rencontrer son client à plusieurs reprises pour *arranger ses affaires*.

Le recouvrement est devenu un domaine à part, autonome, au sein de toutes les institutions bancaires alors que plus de 90 agences privées, au Québec seulement, s'occupent de recouvrer les comptes en souffrances d'une multitude de créanciers de différentes natures (services publics et privés, compagnies émettrices de cartes de crédit, propriétaires d'immeubles, commerces de tous genres, etc.). Sans parler, bien sûr, des huissiers et des syndics de faillite, des acteurs majeurs, qui travaillent dans le cadre légal. Une machine gigantesque donc, entièrement dirigée contre le *mauvais payeur* ! Plus grave, tout ce beau monde s'active dans un cadre entièrement subjectif qui n'est régi par aucune loi ou réglementation. Ou si peu puisque, malgré la Loi sur le recouvrement de certaines créances, une loi censée encadrer le travail des agences de recouvrement, ces dernières la bafouent systématiquement et quotidiennement. Tout se passe au téléphone et il n'existe à peu près aucun moyen de les coincer.

C'est là qu'un groupe comme le CIBES vient mêler les cartes et humaniser un domaine où les agents, travaillant constamment au téléphone et étant, au sens littéral du terme, *plogués* sur des ordinateurs qui sélectionnent les dossiers et composent eux-mêmes les numéros de téléphone, finalement, des agents qui ne peuvent pas faire autre chose qu'utiliser des arguments stéréotypés, mettre beaucoup de pression, faire de fausses menaces à caractère judiciaire et prendre des arrangements qui n'ont rien à voir avec la réalité des débiteurs mais qui, chaque fois, leur fait espérer qu'ils sauveront la mise exclusive de leur employeur... avant et au détriment de tous les autres créanciers de la personne concernée. C'est l'une des tâches confiée le plus souvent à cette invention infernale qu'on nomme les centres d'appels.

On voit donc que les institutions financières de tout acabit ont choisi (particulièrement les banques et de plus en plus les caisses populaires à la faveur des fusions), au risque de perdre leurs créances et de pousser leurs clients

CHAPITRE 4 — LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

fautifs à la faillite, de rationaliser (*reengineering* oblige) complètement leur service de recouvrement pour le confier à des spécialistes, travaillant dans un département à part au sein de l'institution qui, en général, ne font pas de quartier. Cette réalité concerne également les services publics ou privés tels l'électricité, le téléphone ou le câble. On pourrait noircir ce tableau presque à l'infini en soulevant toute la confusion entraînée par l'envahissement américain de toutes sortes de banques et de compagnies de recouvrement qui, chacune à leur façon, tentent d'établir leurs propres règles, quitte à bafouer les lois du pays d'accueil.

Évidemment, aucun créancier, aussi puissant soit-il, ne peut s'arroger le droit de saisir les biens ou le salaire de son débiteur sans d'abord passer par un tribunal. Quoique, les deux paliers de gouvernement procèdent directement et illégalement à des saisies de salaires bafouant ainsi leurs propres lois! En principe cependant, un droit de saisie ne peut être accordé que par le tribunal suite à une démarche de recouvrement claire où le débiteur a le temps de réagir et de proposer des arrangements. Voilà où les groupes comme le CIBES peuvent intervenir.

Lorsqu'une personne se présente à nos bureaux dans le cadre du service de consultation budgétaire, nous avons le temps et les moyens d'arrêter la machine à recouvrement quelle qu'elle soit. À partir du moment où la faillite est possible et que des lois existent pour empêcher les créanciers de violenter les gens (même les ministères acceptent, lorsque nous sommes dans un dossier, de surseoir à leur saisie le cas échéant), les intervenants et les intervenantes du CIBES bénéficient de toute la marge de manœuvre voulue pour aider les gens à rétablir leur situation financière. Toutes les stratégies des services ou des agences de recouvrement sont ainsi mises à plat : c'est avec le CIBES qu'on doit discuter dorénavant.

Nous avons expliqué au début de ce chapitre que les institutions financières cherchaient à recouvrer leurs créances, à classer les débiteurs et à réduire les coûts administratifs. Toutes ne l'ont pas encore compris, mais c'est exactement ce qui se passe lorsqu'une personne recourt à notre service et ce, de la manière la plus sûre qui soit. Il y a de fortes chances, en effet, que le débiteur concerné paie sa dette. L'institution est informée de la situation exacte en ce qui concerne l'endettement (jamais sur le budget) et sur la démarche que nous projetons. Finalement, tant que nous sommes dans le dossier, elles n'ont qu'à attendre les paiements que nous avons négociés avec elle. La mesure de l'efficacité de notre approche est immédiate puisqu'elle s'exprime par une entente qui se concrétisera dans les deux ou trois semaines suivantes. Il n'y a donc aucun risque pour les créanciers de collaborer, au contraire, c'est le plus sûr moyen d'être payé. Bien sûr, nous sabotons leur démarche de recouvrement, nous traitons tous les créanciers sur le même pied, personne ne peut *tirer sur son bord de couverture*, mais il y a là une opération-vérité que tous les agents au dossier finissent par comprendre et qui leur rapporte.

On peut facilement imaginer, après avoir analysé les résultats de notre enquête et pris conscience de l'énorme pression découlant d'un endettement problématique, les dégâts psychologiques et moraux de telles procédures de recouvrement. Souvent les gens expriment cette réalité en disant que les *institutions financières n'ont pas de cœur*. Il y a longtemps qu'on entend ce jugement populaire et c'est encore plus vrai aujourd'hui que ce pouvait l'être à l'époque où on a fait cette *découverte*. Voilà pourquoi il devient impérieux de pourvoir chacune des régions du

CHAPITRE 4 — LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Québec d'un service de consultation budgétaire efficace et pleinement développé sur l'ensemble du territoire. Il y a encore très peu de groupes au Québec qui pratiquent le type d'approche développée de manière systématique en Mauricie, mais on comprendra, à la lumière de nos explications, que c'est une nécessité sociale prioritaire.

3) LA PROBLÉMATIQUE DU FINANCEMENT

Nous abordons, avec cette question du financement, la manifestation concrète de l'ignorance générale, sauf exception, quant à la nécessité d'établir un service de consultation budgétaire bien implanté et en mesure d'offrir largement ses services à l'ensemble de la population concernée.

Voyons d'abord ce qu'une telle ambition signifie en termes de demandes. Il se déclare, bon an mal an, autour de 600 faillites personnelles dans la région mauricienne ainsi qu'une soixantaine de propositions de consommateurs⁵³. Évidemment, il serait éminemment souhaitable que ces faillis passent par le CIBES avant de déclarer faillite ou de faire une proposition par l'entremise d'un syndic. D'autre part, nous avons réalisé plusieurs études sur le potentiel de références de la part des institutions financières. La dernière en date concerne la caisse Laviolette, un regroupement de six caisses de Trois-Rivières qui a bien voulu nous fournir ses statistiques. De mars 2004 à mars 2005, dans cette caisse, on a refusé 139 demandes de prêt personnel ou de consolidation. Nous avons examiné chacun de ces dossiers pour conclure sommairement que 72 d'entre eux auraient pu être référés au CIBES. Puis, toujours à Laviolette, 39 dossiers supplémentaires, dont 14 de prêts personnels et 25 de prêts hypothécaires, ont été provisionnés (considérés comme des pertes). Nous avons donc, pour cette seule caisse, un potentiel d'au moins 111 dossiers vraiment problématiques. Sans compter, bien sûr, tous ces clients qui effectuent régulièrement leurs paiements mais qui, vivant à la limite extrême de leur crédit, auraient tout intérêt à passer à nos bureaux (en particulier ceux qui dépassent l'ATD). Donc, une centaine de dossiers par regroupement de caisses nous donnent un potentiel d'au moins 1 500 consultations budgétaires par année pour le mouvement Desjardins en Mauricie. Il y a évidemment toute la clientèle des autres institutions financières. Ce chiffre est extrêmement significatif puisque dans chacun des cas il s'agit d'un endettement problématique.

En conclusion, considérant les multiples possibilités d'endettement ailleurs que chez Desjardins, nous pouvons affirmer, sans l'ombre d'un doute et de manière très conservatrice qu'il y a, au moment où nous écrivons ces lignes, au moins 5 000 personnes en Mauricie qui vivent un surendettement qui nécessiterait une consultation budgétaire. Or, la plupart de ces personnes ne connaissent pas le CIBES et, quand même elles seraient informées de notre existence, nous serions bien en peine de répondre à cette demande avec nos moyens actuels.

On pourrait penser, à la lumière de cette présentation concernant l'utilité intrinsèque et indéniable d'un service de consultation budgétaire bien organisé, que les créanciers s'empresseraient de collaborer au développement et

⁵³ Voir Annexe IV.

CHAPITRE 4 — LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

même au financement de ce service essentiel pour la population... plus prosaïquement, très rentable pour eux, dès qu'une personne prend ses affaires en main. Pourtant il n'en est rien. Toujours à la caisse Laviolette, en 2004, on a provisionné, nous l'avons vu plus haut, 39 dossiers. Ces derniers représentaient une perte pour la caisse de 255 047,80 \$ (avant impôt car ces pertes sont déductibles), soit 0,11 % du total des prêts aux particuliers (222 044 557 \$ en 2004). On comprendra que ce type de pertes n'empêche personne de dormir chez Desjardins. Le même raisonnement s'applique aux banques.

Il y a plus de 10 ans maintenant que nous discutons avec les responsables de Desjardins et de l'Association des banquiers canadiens de la possibilité que ces institutions participent au financement du service de consultation budgétaire. Le principe est acquis. Dans la réalité cependant, rien ne fonctionne. D'une part, nous avons accepté un financement au cas le cas, c'est-à-dire que pour la clientèle des caisses, ces dernières payent jusqu'à 250 \$ du dossier. Nous avons nous-mêmes établi des critères très rigides pour ce financement; en particulier la nécessité de trois rencontres minimum et l'application d'une solution définitive (autre que les solutions légales, bien sûr). Nous ne croyons pas vraiment à l'efficacité de cette approche, du moins pour le moment et ce, pour plusieurs raisons. D'abord, dans plusieurs dossiers, nous mettons en échec leur propre stratégie de recouvrement qui, dans la conjoncture favorable actuelle, s'avère extrêmement efficace. Puis, très souvent, nous demandons des mesures d'exception ou nous proposons des solutions qui les impliquent encore davantage dans des dossiers qu'on aurait préféré *provisionner*! En effet, dans plusieurs cas nous cherchons à éviter l'exclusion (d'où l'idée des prêts par paliers ou les mises en administration). Il y a donc une très forte contradiction dans nos modes respectifs de fonctionnement. Finalement, malgré toutes les bonnes volontés et le bon accueil que nous recevons à chaque rencontre avec les intervenants bancaires, le développement d'un service tel le nôtre constitue leur *deux cent vingt-cinquième* priorité...

CONCLUSION

1) APPROFONDISSEMENT DE L'ÉTUDE

Cette étude a certainement permis de poser un certain nombre d'hypothèses qu'il faudrait prendre le temps d'étudier plus en profondeur. En particulier, il serait intéressant de vérifier si l'anxiété éprouvée par la population en général, mesurée par l'ISQ, ne serait pas liée, en partie (ou en grande partie), aux problèmes financiers⁵⁴. Bien sûr, pour ce faire, il faudrait élaborer des outils précis servant à identifier les seuils d'endettement problématique. Une tâche probablement plus compliquée qu'il peut paraître à première vue. En effet, il faudra tenir compte de ce qu'on peut appeler le *revenu discrétionnaire*, une notion soulevée dans la volumineuse étude de la FACEF publiée en 1974⁵⁵. Ce revenu étant ce qui reste après avoir assumé les besoins essentiels de nourriture, logement et vêtements. Évidemment, même ces besoins dits essentiels font l'objet d'une discrétion puisque l'on peut investir de manière très différente et importante sur chacun de ces items budgétaires.

Cette notion nous permet tout de même de cerner l'essence même du crédit à la consommation. En effet, une fois satisfaits les *besoins primaires*, combien reste-t-il que l'on puisse transformer en crédit pour décupler le pouvoir d'achat? Ainsi, par exemple, si une famille possède 500 \$ nets par mois après avoir assumé les besoins premiers, ce *revenu discrétionnaire* représente, converti en crédit, 23 000 \$ (à 11½ % sur 5 ans)! Voilà le secret, la *Pierre philosophale*, la *transmutation* opérée par les institutions bancaires. Donc, l'inadéquation entre le revenu discrétionnaire et la somme des crédits utilisés devrait nous donner la mesure du surendettement. D'ailleurs, les statistiques concernant l'épargne des Canadiens, épargne zéro, sont suffisantes à nous alerter sur le surendettement de la population et la nécessité d'une telle étude. Bien sûr, les rythmes de vie, l'organisation du travail, les difficultés familiales, etc. sont aussi des facteurs d'anxiété. Mais, est-ce que nous ne tolérons pas ces stress, est-ce que nous renonçons à nous organiser autrement, à cause justement de nos choix de consommation, à crédit? Voilà qui mérite qu'on cherche des réponses plus documentées et plus satisfaisantes.

Les résultats de notre enquête sont frustrants à plus d'un point de vue. Ainsi, les différences, souvent subtiles, entre les réponses des hommes et des femmes montrent une manière différente de voir la vie et, surtout, illustrent un rapport différent à l'argent. Le stress et l'angoisse ne semblent pas être vécus de la même façon. D'ailleurs, s'agissant de la vie de couple et, plus largement, de l'atmosphère familiale, les malentendus et les frustrations liés aux problèmes financiers peuvent s'avérer dévastateurs. Voilà pourquoi, même si la question demeure toujours délicate dès qu'il s'agit d'établir les différences entre les sexes, il faudrait pousser une analyse qui pourrait nous permettre de favoriser une discussion large sur ce thème. Une meilleure compréhension des réactions des uns et des autres serait susceptible de favoriser le dialogue, à l'intérieur de la cellule familiale, tellement nécessaire dans l'administration du budget familial.

⁵⁴ Lors de notre discussion avec le chercheur Raymond Massé, il nous apprenait que l'ISQ avait mis fin à son enquête sur la santé des Québécois pour laisser ce champ de recherche à Statistique Canada! Est-ce vraiment une bonne idée? Poser la question c'est y répondre, évidemment!

⁵⁵ BÉLANGER, Jean-Pierre et BROUILLETTE, Normand, pour la Fédération des ACEF, *Le Québec: de l'illusion de l'abondance à la réalité de l'endettement*, 1974, 658 p.

Nous avons des résultats mitigés également à propos des *récits de vie*. En fait, nous avons enregistré les réponses aux questionnaires sans vraiment chercher à en sortir. Nous avons réalisé des entrevues d'une heure, une heure et demie, complètement dirigées. Bien sûr, le nombre important de questions ne nous permettait pas de procéder autrement. Nous voulions vérifier, en particulier, la grille de G. Duhaime qui nous entraînait effectivement à faire l'histoire de crédit des personnes. Si les résultats obtenus permettent de confirmer la valeur de la grille utilisée, le nombre limité de répondants ne nous permet pas de conclure aussi définitivement que nous l'aurions voulu. En réalité seul ce que Duhaime identifie comme le *point de rupture* donne des résultats concluants. Le parcours suivi par les répondants est mal identifié.

Susciter de véritables récits de vie aurait exigé que nous procédions autrement en permettant aux gens d'opérer leur synthèse, en les amenant à une introspection qui aurait probablement offert des résultats beaucoup plus intéressants et utiles pour la compréhension des cheminements individuels: «Il ne suffit pas que le sociologue se mette à l'écoute des sujets, enregistre fidèlement leurs propos et leurs raisons, pour rendre raison de leur conduite et même des raisons qu'ils proposent: ce faisant, il risque de substituer purement et simplement à ses propres prénotions, les prénotions de ceux qu'il étudie⁵⁶.» Puis ceci: «L'essentiel est le déplacement du centre de gravité dans l'interaction: il faut que l'interviewé prenne le contrôle de l'entretien, devienne auteur de son récit, arrive à formuler des réponses à des questions qui n'ont pas été soulevées par l'interviewer, etc.⁵⁷» Si nous comprenons bien les débats soulevés autour de cette méthode des récits de vie⁵⁸, l'une de ses fonctions probantes demeure l'introspection, l'autoanalyse, son utilisation pédagogique. Il n'est pas du tout exclus que, dans un avenir rapproché, nous procédions à de telles enquêtes basées sur les récits de vie.

2) LA SITUATION DES FAMILLES ASSISTÉES SOCIALES

Cette partie de notre travail d'analyse a servi davantage à démystifier les lieux communs, à établir exactement le type d'endettement qui caractérise cette population, qu'à étudier les effets de cet endettement. Il reste beaucoup de défrichage à faire. En effet, nous avons constaté, entre autres, que les personnes ou familles bénéficiant d'un revenu supplémentaire, peu importe sa nature et sa provenance, s'en trouvaient mieux. Par contre, selon certaines statistiques du Ministère, très peu de personnes seules aptes au travail bénéficieraient des divers programmes gouvernementaux d'aide à l'emploi⁵⁹. Quoi qu'il en soit des statistiques concernant leur nombre, nous ne pouvons pas accepter, comme société, que des personnes se retrouvent avec aussi peu que 566,67 \$ par mois pour vivre.

⁵⁶ DESMARAIS, Danielle et GRELL, Paul, (dir.), *Les récits de vie, théorie, méthode et trajectoires types*, Édition St-Martin, Montréal, 1986. Article de Paul Grell: «Les récits de vie, une méthodologie pour dépasser les réalités partielles», p. 155.

⁵⁷ *Idem*, p. 171. Transcription libre par l'auteur, Paul Grell, de remarques faites par Danielle Desmarais et Daniel Bertaux.

⁵⁸ PINEAU, Gaston, *Les histoires de vie*, Que sais-je, 1996, 127 pages.

⁵⁹ Il semble, selon certaines informations en provenance du Ministère qu'il faudrait approfondir, que seulement 1805 personnes seules, sans contraintes, bénéficieraient d'une allocation d'aide à l'emploi!

3) À PROPOS DE LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Nous espérons que cette étude aura su convaincre de la nécessité impérieuse de développer de tels services budgétaires à travers le Québec. Or, les problèmes liés au surendettement concernent un nombre important d'acteurs. En effet, en dehors des personnes elles-mêmes, ce sont les services sociocommunautaires de différentes natures, les employeurs et les institutions financières qui sont interpellés. Nous l'avons vu, les impacts sur la santé, sur le travail et sur la famille ainsi que la nécessité de mieux traiter leur clientèle pour les institutions financières, militent fortement dans ce sens.



APPENDICES

1) LES HISTOIRES DE VIE

Les histoires de vie qui vont suivre découlent directement des réponses aux questionnaires et des notes prises par les intervieweurs lorsqu'ils ou elles ont réécouté les bandes magnétiques. Nous aurions, bien sûr, aimé utiliser les sociotypes identifiés par G. Duhaime au cours de son enquête : « les vulnérables, les malchanceux, les parvenus et les compulsifs » (Duhaime, 2003, p. 172). Mais nous avons choisi de ne pas le faire parce que cela nous aurait éloigné de notre objectif prioritaire et aurait considérablement alourdi la démarche avec les gens. Il aurait alors fallu un nombre important de questions supplémentaires, concernant, entre autres, l'histoire de leur socialisation et leur perception quant à l'attribution de la responsabilité (à eux ou aux autres) face à leur situation difficile.

Donc, ces histoires, très succinctes pour plusieurs (dans plusieurs cas, tout était contenu dans leurs réponses aux questionnaires), ne servent qu'à illustrer les résultats de l'enquête. Nous avons cru intéressant de personnaliser davantage les tableaux un peu froids que nous avons présentés tout au long de ce document. Ce sont des histoires touchantes et souvent tristes qui montrent l'état déplorable dans lequel peuvent se retrouver les personnes surendettées. La diversité des gens interrogés illustre on ne peut plus clairement le fait que les réactions subjectives, les perceptions, les inquiétudes, les culs-de-sac n'ont rien à voir avec le revenu ou la couche sociale à laquelle on appartient. Les valeurs dominantes sont tellement ancrées et perçues de la même manière d'un bout à l'autre du paysage social que les réactions et les malaises éprouvés sont exactement les mêmes, avec la même intensité et pour les mêmes raisons. Seules les proportions financières changent en fonction du revenu. Même l'âge des participants ne semblent pas être un facteur discriminant.

Nous avons procédé de la même manière dans tous les cas en établissant leur profil socioéconomique, leurs réponses aux questionnaires sur la santé et en livrant quelques commentaires.

APPENDICES

== A) **Robert et Sylvie** (Travaillent, 42 et 39 ans, 3 enfants de 8 ans, 5 ans et 2 ans, revenus annuels bruts: 42500\$.
Référés par le CLSC).

Endettés à la consommation à seulement 71,73% de leurs revenus bruts ou à 227,03% en comptant l'hypothèque, ce couple dépasse largement les normes d'un endettement «normal» (105%). Leurs sentiments de privation concernent principalement l'ameublement, les vêtements, les loisirs et les vacances... la qualité de vie, quoi! Ce couple a fait un choix au départ. Celui d'avoir trois enfants, que lui seul travaille et qu'elle reste à la maison jusqu'à ce que les enfants aillent à l'école. Les difficultés ont commencé sérieusement en 1998 lorsqu'il a fait l'achat d'une compagnie avec deux autres personnes et que cette compagnie a fait faillite. Ensuite il a décidé de travailler à son compte, tout allait bien mais il y a trois ans il a diminué son temps travail pour se consacrer deux jours par semaine au développement d'un logiciel; projet qui devait durer un an et qui n'est toujours pas fini. Ils ont dû accepter l'idée qu'elle retourne au travail à l'automne.

Elle a vécu difficilement les problèmes financiers. Quand elle s'est vue faire une démarche au CLSC pour avoir des bons de nourriture, refuser à sa fille des souliers... elle a eu beaucoup de difficultés à accepter cela. Pour elle, l'été a été dur. Agressivité, crises d'impatience avec les enfants et son conjoint, etc. Lui a été atteint plus spécifiquement sur sa santé physique (insomnie, stress...)

Évidemment, autant de créances différentes créent une énorme pression qui se répercute sur l'ensemble de la vie. Très souvent, Sylvie s'est sentie seule, elle a eu les «bleus», elle a vécu du découragement, elle s'est emportée, elle a eu peur et elle a pleuré. Robert, quant à lui, a eu les «bleus», il s'est senti sous pression, nerveux, contrarié, irrité et irritable. Elle vit ces manifestations depuis plus d'un an, lui depuis six mois. Sur le plan physique, il éprouve tous les symptômes énumérés sauf la migraine et les palpitations. Sylvie éprouve des maux d'estomac, des palpitations, des migraines et des pertes de sommeil. Pourtant, ils ne prennent pas de médicament et ils évaluent leur état de santé très bon pour lui et bon pour elle. Par contre, ils estiment que leur situation financière a des impacts tant sur le plan de leur santé que sur celui des relations familiales et conjugales. Robert s'en ressent également au travail.

== B) **Christian et France** (Travaillent, 37 et 36 ans, 2 enfants de 8 ans et 4 ans, revenus annuels bruts: 53336\$.
Référés par un ami).

Endettés à la consommation à 61% de leurs revenus bruts ou à 158,20% en comptant l'hypothèque, ce couple dépasse largement les normes d'un endettement «normal». Leurs sentiments de privation concernent principalement l'ameublement, les vêtements, les loisirs et les vacances. Fréquemment, France manque de confiance en soi, elle a de la difficulté à faire face à ses problèmes, elle se sent diminuée, triste, déprimée, anxieuse, mal dans sa peau et sous pression. Christian éprouve sensiblement les mêmes symptômes en plus de réagir bêtement, avec irritation et de perdre patience. Les membres du couple rencontré ont tous les deux déjà pris des médicaments suite à une dépression mais n'en prennent pas présentement. Selon eux, leur situation financière affecte leur santé.

Lui prétend qu'une mauvaise organisation les a conduits à ne plus arriver. Il a subi des pertes de sommeil, se sentait oppressé, anxieux, stressé. Il dit que sa situation financière a affecté sa santé mentale; il a fait une dépression qui a

APPENDICES

duré huit mois. Il l'attribue pour 50 % à ses problèmes financiers, l'autre 50 % à son vécu « enfant ». Selon lui, le stress financier a été un élément déclencheur. Le manque d'argent pour s'épanouir ou pour les enfants lui a fait vivre des sentiments d'échec et une diminution de son estime de soi.

Quant à elle, sa dépression l'an dernier serait reliée à son travail. Sauf qu'en arrêt de travail, elle était moins rémunérée, donc plus anxieuse et c'est devenu comme un cercle vicieux (*une roue qui tourne*). La mauvaise « santé financière » influe sur la santé physique et mentale. Elle attribue leurs problèmes financiers à des erreurs de leur part mais aussi aux « circonstances de la vie ». Elle dit que leur discours était constamment relié à l'argent : « On ne demandait pas : *qu'est-ce que les enfants ont fait aujourd'hui*, on disait : *la caisse a-t-elle appelé?* » Au niveau du rendement au travail, il mentionne des oublis parce qu'il avait la tête ailleurs, il ne pensait qu'à ses dettes, sans répit. Elle indique qu'elle arrivait au travail déjà stressée, tendue parce qu'ils avaient parlé d'argent au déjeuner et que son estime d'elle-même en était affectée.

En ce qui a trait à la vie de couple, il soulève qu'à un certain moment la compétition s'est installée, ils étaient comme des enfants et se reprochaient l'un et l'autre les achats. Il ajoute que les problèmes financiers les ont emmenés à « perdre les pédales » et qu'il a dû consulter un psychologue. Il a vécu son surendettement comme un échec, il se sentait « moins que rien », comme un « trou-de-cul » et ajoute : « Je ne me sentais pas bien parce que je ne pouvais pas avoir ce que je voulais. Je m'en suis même rendu malade. » Quant à elle, elle demeurait optimiste et se disait : « On s'est tout le temps arrangé, on va s'arranger ». Elle mentionne qu'elle ne se rendait pas compte qu'en fait, ils vivaient un endettement progressif. Lui paniquait, elle gardait espoir.

⇒ **C) Gilles et Josée** (Travaillent, 40 et 45 ans, 2 enfants de 12 ans et 7 ans, revenus annuels bruts : 35 000 \$. Référés par un parent).

Endettés à la consommation à 98,80 % de leurs revenus bruts ou à 233,10 % en comptant l'hypothèque, ce couple dépasse très largement les normes d'un endettement « normal ». Leurs sentiments de privation sont très importants et ils concernent tous les items cités. Fréquemment, Josée a tendance à s'isoler du monde, elle se sent triste, déprimée, anxieuse, sous pression, désintéressée et elle a le goût de tout lâcher par désintérêt et démobilitation. Gilles, s'il est aussi triste, déprimé, anxieux, sous pression, manque également de confiance en soi, il a presque toujours de la difficulté à faire face à ses problèmes et se sent dévalorisé, diminué.

Sur le plan de la santé, les choses ne vont pas bien. Elle éprouve presque tous les symptômes de la liste sauf la fatigue chronique et elle prend un anxiolytique, le *Rivotril*. Lui a des douleurs lombalgiques, éprouve de la fatigue chronique et des maux d'intestins. Il a fait un *burn-out* il y a cinq ans.

Verbatim :

Elle : *C'est la panique, la détresse, le stress... c'est comme tu ne vois pas de sortie, c'est comme si tu étais prêt à te noyer mais plus tu patauges, plus tu te cales au lieu de t'en sortir ... on pensait toujours être capable de s'en sortir tout seul, on pensait pas qu'on pouvait avoir.... Parce qu'on a essayé de l'aide à l'aide sociale, mais c'est comme si ça ne*

APPENDICES

servait à rien, on s'est dit, il n'y a personne pour nous aider... tout seul on a essayé de s'en sortir on voyait ben plus ça allait, ça servait à rien...

Lui: *Dans mon cas, j'ai cherché des moyens pour nous en sortir, je suis allé voir HFC à cette époque-là... ils nous ont acceptés mais tu payes l'intérêt... la banque Laurentienne ils ont accepté avec la maison...*

Elle: *Impuissance, frustration, beaucoup, beaucoup... tu as l'impression que plus t'essayes d'en faire pour t'en sortir plus tu cales... Tu te rends compte que ce n'était pas une bonne affaire mais il est trop tard pour faire marche arrière... À ce moment-là on pensait pas qu'il y en avait d'autres solutions, puis on savait pas, c'est comme... un moment donné tu embarques dans ce cercle-là puis tu penses toujours que ça va s'arranger, il arrive d'autres pépins en cours de route puis au lieu de faire en sorte que ça s'arrange ça empire. Les fins de mois de plus en plus difficiles... souvent on s'en sortait parce que le paiement qu'on faisait on allait le rechercher, on a fait ça un bout de temps... dépenses courantes à crédit...*

[Dépenses compensatoires]

Lui: *On l'a fait une fois, on avait réussi à descendre la carte Laurentienne puis on a repris l'argent pour de petites vacances de 2 semaines, on a tout repris...*

— D) Patrick et Hélène (Travaillent, 32 et 30 ans, 2 enfants de 8 ans et 7 ans, revenus annuels bruts : 40 000\$. Référés par un parent).

Endettés à la consommation à 93,10% de leurs revenus bruts, pas d'hypothèque (par contre une roulotte sur laquelle ils doivent 17 800\$), ce couple dépasse très largement les normes d'un endettement «normal». Leurs sentiments de privation sont très importants, surtout ceux d'Hélène qu'on peut qualifier d'extrêmes et ils concernent tous les items cités. Il est évident qu'Hélène est beaucoup plus affectée par la situation financière que Patrick, même si ce dernier affirme que fréquemment il a de la difficulté à faire face à ses problèmes, qu'il est irritable, perd patience et entre en conflit avec son entourage, est sous pression, a envie de tout lâcher et a tendance à être moins réceptif. Hélène quant à elle éprouve presque tous les symptômes fréquemment ou presque toujours. Par contre, elle se sent encore aimée. Les choses l'intéressent et elle reste réceptive.

Sur le plan de la santé, si Patrick éprouve des migraines et des pertes de sommeil, Hélène éprouve tous les symptômes énumérés sauf les palpitations et les maux d'intestins. Elle considère son état de santé mauvais alors que lui, le considère excellent.

D'après eux, ils ont deux niveaux de compréhension de leur situation financière. C'est elle qui gère le budget, elle s'organise le mieux possible pour que cela arrive et que son conjoint ne ressente pas trop les conséquences de leur (son) surendettement. Elle semble avoir réussi, puisque lui dit n'avoir eu aucune conséquence sur sa santé physique ou mentale à part quelques chicanes ou sautes d'humeur.



APPENDICES

Il explique cela en disant « qu'au départ ils n'étaient pas sur la même longueur d'onde, c'est elle qui s'occupait du budget » et avoue « que lui était là pour dépenser, il ne voyait pas la même chose, elle avait beau dire arrête, arrête, mais moi je continuais pareil, je ne m'en rendais pas compte... c'est plus là-dessus qu'on a eu des grosses discussions jusqu'au temps qu'elle m'ouvre les yeux bien comme il faut... on ne se parlait pas ; quand on se parlait c'était pour se chicaner. Moins de patience avec les enfants, à l'ouvrage une face de bœuf, jusqu'au temps où je commence à en parler à l'employeur de ce qui se passe dans ma vie, sa réaction a été de m'encourager dans mes démarches pour que ça se stabilise et d'aller le voir fréquemment pour voir si cela s'est réglé. Notre situation financière a affecté mon rendement au travail mais plus maintenant. Avant de rencontrer le syndic, je commençais à être plus anxieux, moins performant mais quand les papiers se sont signés ça a été une bonne libération, ça a changé à la maison, moins de chicanes, plus patient avec les enfants, moins de tension. »

== **E) Clément et Sylvie** (Travaillent, 38 et 38 ans, 2 enfants de 10 ans et 7 ans, revenus annuels bruts : 48 000 \$.
Référés par un parent).

Endettés à la consommation à 63,60 % de leurs revenus bruts ou à 165,70 % en comptant l'hypothèque, ce couple dépasse largement les normes d'un endettement « normal ». Leurs sentiments de privation sont importants et ils concernent surtout l'ameublement, les vêtements, les sorties et les vacances. Clément éprouve des sentiments divers comme l'impression de ne pas être aimé, il a tendance à s'isoler, se sent triste, déprimé, très anxieux, mal dans sa peau, très stressé et n'a fréquemment plus le goût de rien faire. Sylvie est encore plus marquée par ces sentiments parce qu'elle affirme les éprouver presque toujours.

Sur le plan de la santé, Clément s'estime en bonne santé même s'il éprouve de la fatigue chronique et des palpitations. Sylvie se considère en mauvaise santé et elle éprouve presque tous les symptômes de la liste à l'exception des maux d'estomac et des migraines.

Les deux estiment que leur situation financière affecte leur santé. Elle dit que ça devient lourd, que les distractions sont limitées, qu'elle se sent prise, inquiète, elle a peur de ce qui peut arriver, elle est tendue et « manque de joie ». Elle attribue aux problèmes d'argent 50 % de son anxiété et dit que c'est « la goutte qui a fait déborder ». Physiquement, elle a des douleurs aux épaules, à la nuque, au ventre et son sommeil est perturbé, agité, elle n'est jamais reposée. Quant à lui, il parle de casse-tête, de nervosité, de boule dans la poitrine, de tremblements et de douleurs au cou.

Il a mentionné à son employeur qu'il « en arrachait un peu », car il espérait ainsi récupérer de l'argent qu'il (l'employeur) lui devait. Le rendement au travail serait un peu affecté dans le sens qu'il a pris du temps de travail pour essayer de trouver des solutions (exemple : a trouvé ACEF sur Internet) et il dit que son travail a toujours été fait, cependant c'est plus difficile parce qu'il se « casse la tête » avec sa situation financière qui est toujours présente en tête. Au travail, elle se sent sous pression, a parfois moins d'énergie, dépendamment de son physique, est quelquefois au ralenti.

En ce qui a trait aux conflits dans le couple, il répond : « C'est sûr, parce qu'on n'a jamais d'argent pour les loisirs en couple ». Elle poursuit : « Si on s'en paie une (sortie), on se sent coupable ». Il se dit moins patient et les questions d'argent

APPENDICES

le rendent «agressif en dedans». Lorsque les enfants font des demandes, ils disent ne pas pouvoir se le permettre et se sentent coupables. Ils affirment également être moins patients avec eux.

Selon lui, les premiers signes de difficulté se sont manifestés lorsqu'il n'a plus été capable de rembourser les cartes de crédit au complet. Il se sentait «pogné, étouffé» et essayait toujours de s'en sortir seul. Il a obtenu une consolidation pour rembourser ses cartes. Elle n'était pas au courant de leurs difficultés financières au début.

⇒ **F) Jules et Diane** (Travaillent, 38 et 39 ans, 1 enfant de 7 ans, revenus annuels bruts : 46 000 \$. Référé par un CLSC).

Endettés à la consommation à 74,50 % de leurs revenus bruts ou à 204,90 % en comptant l'hypothèque, ce couple dépasse très largement les normes d'un endettement «normal». Leurs sentiments de privation sont très importants et ils concernent toute la liste y compris l'alimentation. Si elle éprouve une certaine pression, c'est surtout Jules qui a tendance à s'isoler, qui est irritable, agressif, sans patience, déprimé, anxieux, stressé et qui perd ses moyens.

Sur le plan de la santé, Diane estime qu'elle est bonne même si elle éprouve des douleurs dorsales (des points) et des pertes de sommeil. Jules, tout en estimant son état de santé très bon, est en dépression et prend un médicament pour dormir (*Dalmate*) et un antidépresseur (*Zoloft*).

⇒ **G) Yves et Chantal** (Travaillent, 31 et 31 ans, 2 enfants de 11 ans et 10 ans, revenus annuels bruts : 16 000 \$. Référés par un parent).

Endettés à la consommation à 90,50 % de leurs revenus bruts, pas d'hypothèque, ce couple dépasse très largement les normes d'un endettement «normal». Leurs sentiments de privation sont moyens et concernent toute la liste sauf l'alimentation. Au cours de la dernière semaine, Chantal s'est sentie très souvent irritable et contrariée, mais sur ce plan, l'un comme l'autre ne sont que moyennement atteints. Sur le plan de la santé, tout va bien.

⇒ **H) Guy et Denise** (Aide sociale, 42 et 59 ans, pas d'enfant à charge, revenus annuels bruts 16 000 \$. Référés par un parent).

Elle se dit souvent fatiguée, lui a été diagnostiqué «stress et dépression» et prend des *Ativan*, il considère son état de santé mauvais. Elle est diabétique et considère son état de santé moyen.

Verbatim :

Lui : *C'est sûr que moi, ça a affecté mon système, le stress... je me sentais pogné ... manque d'énergie, fatigué souvent ... je maigris trop, je ne sais si ça a rapport, je m'aperçois que je pèse moins ... j'avais des bras... je n'ai jamais été bien gros, mais il me semble que j'étais plus musclé. C'est vrai que je travaille ...*

Elle : *Tu travailles beaucoup, ça y fait ... dans un restaurant, c'est beaucoup de pression... du pushing tout le temps, tout le temps... c'est peut être ça.*

Lui : *Le problème, le problème d'argent, ça m'a toujours tracassé, j'ai toujours voulu essayer d'avoir un but et essayer de le suivre... quand t'arrives au bout du tunnel ça va bien mais quand tu es dedans... stress, santé, un peu de tout. Le problème financier a augmenté les problèmes de santé ... c'est pour ça que j'ai décidé de venir ici et d'essayer de voir si on n'avait pas moyen de s'en sortir.*

Elle : *[...] difficulté à dormir, à manger ... beaucoup de choses qui arrivent.*

Lui : *[...] je sais bien...*

⇒ **1) Nathalie** (Travaille, 36 ans, 1 enfant de 16 ans, revenus annuels bruts : 18 900 \$. Référée par un organisme gouvernemental).

Endettée à la consommation à 54,30 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle dépasse les normes d'un endettement « normal ». Ses sentiments de privation sont exacerbés et concernent toute la liste y compris l'alimentation. Fréquemment elle manque de confiance en soi, elle a de la difficulté à faire face à ses problèmes, se sent dévalorisée et diminuée. Presque toujours elle se sent triste, anxieuse, mal dans sa peau, sous pression et manque d'initiative.

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré ses nombreux symptômes (tous sauf palpitations et migraines). Elle ne prend pas de médicaments. Elle vit une situation financière très difficile depuis particulièrement deux à trois ans. Son conjoint est tombé malade, en dépression sévère et s'est mis à consommer. Il est allé en thérapie. Ils se sont définitivement séparés il y a un an et demi.

Pendant sa maladie, il n'a pas eu droit à l'assurance sur ses prêts, elle s'est ramassée toute seule à assumer l'ensemble des dépenses et des dettes de la famille (maison, prêts). Elle travaillait comme infirmière auxiliaire à temps partiel occasionnel. Ils ont perdu la maison, les comptes courants se sont accumulés. Toute la situation financière s'est dégradée. Elle vit seule avec sa fille de 16 ans.

Elle n'est pas en dépression mais elle se dit très anxieuse, nerveuse, triste, etc. Elle vit un énorme sentiment de culpabilité face à sa fille. Elle ne trouve pas cela correct de devoir refuser des demandes tout à fait normales de la part de sa fille (qu'elle trouve d'ailleurs pas difficile). C'est au moment où sa fille décroche de l'école qu'elle cherche de l'aide au CLSC. Elle met ça sur le compte de ses problèmes financiers si sa fille a décroché de l'école pour trouver du travail. Elle n'est pas capable de subvenir correctement à ses besoins, elle va donc se chercher de l'argent en travaillant. L'intervenante la réfère ici. Elle est contente d'être venue mais ne voit pas le jour où elle pourra régler ses problèmes financiers. Elle dit qu'elle a souvent le goût de baisser les bras. Ce qu'elle ne fera pas mais...

Elle fait un lien direct entre ses problèmes financiers et l'état de sa santé mentale et physique. Elle a tous les symptômes physiques de stress et même si elle ne prend pas de médicaments, elle se sent très fragile mentalement. Elle se sent

APPENDICES

isolée avec ses problèmes. Elle se compare à ses collègues de travail, ses sœurs et son frère, elle pense qu'elle est la seule qui n'a pas réussi. D'où un fort sentiment d'échec et d'injustice : « Je travaille cinq jours par semaine, je fais tout ce qu'il faut faire et je n'arrive pas ».

Elle a dû demander à son beau-frère de lui prêter de l'argent pour des arrérages, son patron l'a endossée pour sa dette à la *Banque Royale* (consolidation également) et le pire, pour elle, elle a dû (à son corps défendant) demander de l'aide alimentaire aux *Artisans de paix*. On lui a refusée parce que selon l'intervenante ce n'est pas normal pour quelqu'un qui travaille. Un échec et une honte de plus.

== J) **Sylvie A.** (Aide sociale, 42 ans, 2 enfants de 15 ans et 14 ans, revenus annuels bruts : 14 600\$. Elle a participé à un atelier du CIBES).

Elle n'a presque pas de dettes (1 100\$) et pas de cartes de crédit. Pourtant ses sentiments de privation sont extrêmes et concernent toute la liste y compris l'alimentation. Presque tout le temps elle manque de confiance en soi, elle a de la difficulté à faire face à ses problèmes, a l'impression que personne ne l'aime, d'être inutile, se sent mal dans sa peau. Fréquemment, elle se sent dévalorisée, a tendance à se couper du monde, est triste, déprimée, anxieuse. Elle se sent sous pression, sent du désintérêt, n'a plus le goût de rien faire et a envie de tout lâcher.

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré certains symptômes : fatigue chronique, palpitations et perte de sommeil. Elle ne prend pas de médicaments malgré qu'elle ait été diagnostiquée pour le stress.

Verbatim :

Situation financière difficile, la vie de mes ados, comportement de mon chum. J'étais tannée de ne pas savoir gérer mon budget, moi je n'ai jamais vraiment fait de budget. J'en ai déjà fait il y a quelques années, 10 ou 15 ans, j'étais assez assidue que je marquais à tous les jours, puis je ne l'ai plus fait depuis un certain temps, je voulais me remettre à jour.

Je suis toujours sur le bien-être, j'ai deux ados et je ne travaille pas encore, peut-être je vais aller sur le marché du travail, des ados ça coûte cher, ma fille ne mange pas n'importe quoi, s'habille pas nécessairement à la mode mais comme les autres filles à l'école. Et mon gars il mange n'importe quoi, mais il joue au football, il faut qu'il y ait du stock dans le frigidaire.

== K) **Sylvie L.** (Aide sociale, 44 ans, 1 enfant de 17 ans, revenus annuels bruts : 12 168\$. Référée par le CLSC).

Elle a accumulé 2 796,75\$ de dettes et a deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation sont extrêmes et concernent toute la liste y compris l'alimentation. Elle est dans un état déplorable et éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois).

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré qu'elle éprouve tous les symptômes cités sauf les maux d'intestins. Cette femme vit de l'aide sociale depuis 1992, période qui coïncide avec son divorce. Elle n'a jamais eu d'aide financière de l'ex-conjoint. Elle prend du *Lithium* depuis plusieurs années parce qu'elle est diagnostiquée maniaco-dépressive. Elle est sous contrôle.

APPENDICES

Elle demeure une femme très fragile sur le plan émotif. Elle se sent seule, coupable envers ses enfants (pauvreté), a l'impression d'avoir gâché sa vie. Elle aurait dû étudier, travailler pendant son mariage, elle n'en serait pas là aujourd'hui.

Elle identifie les débuts de ses problèmes financiers au divorce en 1991. Elle est devenue prestataire d'aide sociale et vit avec le sentiment qu'elle ne s'en sortira jamais. Elle est toujours inquiète, anxieuse, coupable. Elle fait un lien direct entre ses problèmes financiers et sa maladie mentale. En plus du *Lithium* elle prend des antidépresseurs (dont elle ne se rappelle plus le nom).

⇒ **L) Jocelyne** (Travaille, 55 ans, revenus annuels bruts : 58 000 \$. Référée par un psychologue).

Endettée à la consommation à 44,60 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle dépasse les normes d'un endettement « normal ». Ses sentiments de privation concernent surtout le vêtement et les vacances mais aussi, un peu moins, la nourriture et l'auto. Elle est dans un piteux état et elle éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois).

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré qu'elle éprouve tous les symptômes cités.

Diagnostic de dépression. Elle se dit une personne « bonasse » dont tout le monde a pris ce qui lui appartenait. Elle dit que ce sont ses émotions face à sa mère qui l'ont conduite à ses problèmes financiers. Selon elle, sa situation financière affecte sa santé. Elle lui fait vivre un sentiment d'impuissance et de l'anxiété; elle a moins le goût de foncer. Elle ne sort pas, s'arrête de faire des choses qu'elle aimait, elle qui a besoin de bouger, de sortir. Elle ne dormait pas et mangeait, faisait de la boulimie.

Elle a subi une opération à un pied et a été deux mois alitée et c'est là que les problèmes ont commencé, dit-elle, car elle n'avait que ça à faire : penser. En novembre, sa psychologue l'a envoyée voir un médecin et elle est en congé de maladie (dépression) pour une période indéterminée depuis le 6 janvier.

Ses problèmes financiers remontent à trois ans. Elle a manqué plusieurs journées de travail, pas seulement à cause des problèmes financiers, mais à cause du poids des émotions. Elle se disait : « Qu'est-ce que ça donne d'aller travailler ? J'ai tout donné. Mon « ex » s'est fié sur moi pour élever la petite. Je n'ai aucun soutien. » Elle ajoute qu'elle était négative sur tout.

⇒ **M) Michèle** (Travaille, 51 ans, revenus annuels bruts : 25 254 \$. Connaissait l'ACEF).

Endettée à la consommation à 63,50 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle dépasse largement les normes d'un endettement « normal » et possède trois cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent l'ameublement, les vêtements, les loisirs et les vacances. Elle a fréquemment l'impression d'avoir gâché sa vie, se sent diminuée et inutile, triste, anxieuse (presque tout le temps).

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré qu'elle ait des palpitations, des pertes de sommeil et qu'on l'ait diagnostiqué pour du stress. Elle prend un médicament anxiolytique (*Celexa*).

APPENDICES

À la question : « Diriez-vous que votre situation financière affecte votre santé ? », elle répond que c'est peut-être à cause des médicaments, elle a plus de difficulté à dormir, elle est lente le matin. Elle est isolée au travail et se sent toujours comme sur une bombe, très irritable, se retient tout le temps. Elle se dit beaucoup plus nerveuse qu'avant. Elle y pense continuellement et dit ressentir de la peur et de la honte beaucoup. Elle ajoute qu'elle n'est pas à l'extrême de l'endettement, qu'elle n'a quand même pas trop attendu.

Elle a subi une opération il y a deux ans et depuis travaille quatre jours par semaine ; donc son salaire a diminué et elle a maintenu le même train de vie en utilisant ses cartes de crédit. Elle s'aperçoit maintenant que c'est « gros », c'est pourquoi elle a demandé de l'aide. Elle en a parlé à son frère et dit que depuis environ un mois elle pense à ça et se demande comment elle s'est rendue là. Elle dit trouver ça difficile parce qu'elle n'a pas de famille, pas d'enfant, mais ajoute que si elle en avait eu, elle aurait « eu de la misère à passer au travers ». N'ayant à s'occuper que d'elle-même, elle dit qu'elle aurait peut-être pu se serrer la ceinture un peu plus. De plus, elle se dit instable puisque depuis l'âge de 25 ans elle a déménagé environ 12 fois. Elle dit que ça remonte à loin parce que son père était « comme ça », lui aussi. Elle a l'impression qu'elle a « de la misère à tous les points de vue » : organisation personnelle, travail (fait la même chose depuis 12 ans – pas d'avancement). Elle voit un psychiatre depuis deux ans.

⇒ **N) Marilyne** (Travaille, 48 ans, revenus annuels bruts : 34 000 \$. Référée par Hydro-Québec).

Endettée à la consommation à 93,80 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle dépasse très largement les normes d'un endettement « normal » et possède deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent la nourriture, les loisirs et les événements spéciaux (anniversaires, Fêtes, etc.). Elle a fréquemment l'impression d'avoir gâché sa vie, de ne pas être aimée, se coupe du monde et est facilement irritable. Elle se sent désintéressée, est moins réceptive et a de la difficulté à se concentrer. Presque toujours, elle manque de confiance en soi, a de la difficulté à faire face à ses problèmes, se sent diminuée, triste, anxieuse, mal dans sa peau, stressée, moins fonceuse. Elle n'a plus le goût de faire quoi que ce soit et a le goût de tout lâcher.

Sur le plan de la santé, elle l'estime très bonne malgré qu'elle ait des douleurs lombalgiques, des palpitations, des pertes de sommeil. Elle ne prend pas de médicaments. Selon elle, sa situation financière affecte sa santé. Elle est plus insécure et a moins confiance en elle. Elle a des brûlements d'estomac, mal au dos, est plus fatiguée qu'avant. Elle a plus de difficulté à se concentrer à son travail parce qu'elle angoisse facilement ; elle est très anxieuse et ça lui apporte des douleurs à la poitrine.

Son employeur, la personne qu'elle a rencontrée au travail, l'a beaucoup aidée. Par contre, elle lui a conseillé de voir une psychologue, ce qu'elle a fait, mais elle ne trouve pas que ça lui donne quelque chose. Elle dit que la personne rencontrée au travail l'a aidée à faire certaines démarches (par exemple, se trouver une autre institution financière lorsque la caisse populaire a fermé son compte) parce qu'elle était complètement à terre et n'avait pas l'énergie pour le faire. Elle retourne la voir lorsqu'elle « ne file pas ». Elle a manqué une journée de travail. Elle pleurait tout le temps et était incapable de fonctionner. C'est arrivé lorsque la caisse a tout fermé et qu'elle ne pouvait plus faire ses dépôts. Elle s'est alors sentie

APPENDICES

complètement nulle. Elle dit que c'est dégradant de faire une faillite et que c'est humiliant de venir à l'ACEF. Elle a droit à quatre rencontres gratuites chez la psychologue et ne s'attend pas à de l'aide véritable car elle n'a pas les moyens de continuer par la suite « même si elle est super chouette ».

La première fois qu'elle a utilisé le crédit, son expérience fut moyennement satisfaisante, car « c'est pratique parce que c'est vite ». Par contre, lorsqu'elle s'est mariée, cette dette a été ajoutée à celles de son mari et ils ont emprunté pour consolider. Les premiers signes de difficulté sont apparus lors du divorce. À deux salaires, ils arrivaient. Sa réaction a été de tout laisser à son conjoint, de se chercher un loyer et de le payer, ce qui la stressait beaucoup. Elle se sentait un peu perdue, c'était beaucoup en même temps en plus du fait de se retrouver seule. Il fallait qu'elle « pallie au minimum » de ce qu'elle avait besoin (litterie, etc.) alors elle a emprunté. Ce fut une période très difficile.

⇒ **O) Lina** (Travaille, 47 ans, revenus annuels bruts : 12 000 \$. Référée par une amie).

Endettée à la consommation à 337,60 % de son revenu brut, pas d'hypothèque (mais un *Fifth Wheel*), elle dépasse très, très largement les normes d'un endettement « normal » et possède quatre cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent essentiellement l'auto et les vacances. Elle manque fréquemment de confiance en soi, est facilement irritable et déprimée. Presque toujours, elle se sent dévalorisée, anxieuse, mal dans sa peau et sous pression.

Sur le plan de la santé, elle l'estime excellente malgré des douleurs lombalgiques, des palpitations, des pertes de sommeil. Elle ne prend pas de médicaments.

Une femme qui a vécu de la violence conjugale avec un conjoint surconsommateur. Après le divorce, elle s'est ramassée avec des dettes (certaines conjointes avec son ex-conjoint). Elle a tenu le coup cinq ans pour pouvoir assumer toutes ses obligations. Elle a dû souvent emprunter sur ses cartes de crédit pour rencontrer ses dépenses courantes.

Là elle n'est plus capable, elle est venue à l'ACEF et a fait une faillite personnelle. Mais elle est aux prises avec une dette de *Visa Desjardins* dont l'ex-conjoint était co-propriétaire ; elle ne le savait pas puisqu'elle avait retourné la carte. Son ex-conjoint lui a fait des menaces de mort (nous avons réussi à régler ce problème avec le directeur du recouvrement chez *Visa*. Il a passé la dette dans la faillite et a fermé le dossier de son « ex ». Nous lui avons enlevé un stress énorme.)

C'est donc une femme qui avait la fierté de rencontrer ses dettes. Elle a vécu pendant au moins cinq ans dans un stress important. Elle a toujours travaillé sans prendre de vacances. Elle a l'impression d'avoir travaillé pour rien. Un sentiment d'échec et d'incompétence. Pense qu'elle ne trouvera jamais personne dans sa vie suite à ces problèmes d'argent (surtout la faillite).

⇒ **P) Louise** (Travaille, 46 ans, revenus annuels bruts : 13 435 \$. Référée par le FAR).

Endettée à la consommation à 31,50 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, elle ne dépasse pas les normes d'un endettement « normal » et possède une carte de crédit. Ses sentiments de privation concernent essentiellement les loisirs et les vacances. Elle est dans un état déplorable et éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois).

APPENDICES

Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré des douleurs lombalgiques, une fatigue chronique, des palpitations, des maux d'intestins et des pertes de sommeil. Elle est diagnostiquée pour une dépression et prend des antidépresseurs (*Paxil*, *Epival* et *Rithium*).

Verbatim :

Présentement, j'ai encore des rencontres avec le médecin tous les 15 jours... le médicament commence à faire effet. Je vois le psychologue toutes les semaines, ce qui désamorce et qui me met sur la bonne voie... si à mon emploi je n'avais pas eu ce genre d'aide là, cela aurait mal tourné...

C'est la situation financière... et aussi la pension alimentaire... c'est sûr et certain que si je n'avais pas eu des troubles financiers tout le reste ne serait pas arrivé... je n'avais aucun intérêt et j'étais dépassée par les événements... c'est tout autour de l'argent... la vraie colère, je l'ai ressentie contre moi... hausse de la voix, gestes disgracieux, poing sur la table, mais la colère comme telle était contre moi... Je n'avais pas prévu le coup, j'avais trop fait confiance à mon ex-conjoint... beaucoup de petites choses qui ont fait que je me suis refermée et isolée sur moi-même, je pense qu'on est tous responsables de nos problèmes... c'est une question de choix...

Le crédit de plus en facile... de façon générale... J'avais été bien surprise quand j'avais été à la caisse et qu'ils ont fait l'évaluation de mon dossier, qu'ils pouvaient me prêter jusqu'à 250 000\$ même pour une résidence familiale... ils calculent sur le brut, moi je vis avec le net, en partant c'est déjà conflictuel... si j'avais écouté ce qu'ils m'ont dit... j'aurais une maison de 150 000\$, je serais bien plus dans la merde que présentement... tout a l'air tellement facile.

== **Q) Mario** (Travaille, 47 ans, revenus annuels bruts : 25 000\$. Référé par un ami).

Endetté à la consommation à 42,50 % de son revenu brut, ou à 172,00 % en comptant l'hypothèque, il dépasse largement les normes d'un endettement « normal » et possède une carte de crédit. Ses sentiments de privation ne concernent que les vacances. Il n'éprouve pas vraiment de problèmes que ce soit dans la dernière semaine ou le dernier mois.

Sur le plan de la santé, il l'estime excellente malgré qu'il éprouve des maux d'estomac et des pertes de sommeil, qu'il est diagnostiqué pour de l'anxiété et prend un anxiolytique (*Xanax*) et un somnifère (*Dalmane*).

Verbatim :

Sentiment d'injustice face au système... crédit facile... compagnie financière ont de la misère à analyser ce que la personne peut dépenser, on nous endette sur des montants d'argent extravagants par rapport à notre salaire... il n'est pas question d'aider les gens, ces compagnies financières là, c'est de rapporter des intérêts, c'est de même qu'ils vivent, mais ils occasionnent des problèmes de société... on est dans un monde de consommation... faire de l'argent avec les autres.

Un sentiment d'échec surtout au point de vue des gens qui nous entourent... la vie familiale, notre conjoint... c'est très dur de faire comprendre à quelqu'un qu'on a un problème depuis notre enfance, c'est sûr quand on entreprend une relation, c'est pas des choses qu'on dit... mais les problèmes finissent par ressortir.

APPENDICES

Incompétence, découragement total, perte de l'estime de soi, des idées suicidaires passent par la tête mais pas plus que ça: ce qui nous tient c'est le monde qui nous entoure... c'est l'aide qu'on est capable d'aller chercher... des idées suicidaires c'est quelqu'un qui se trouve sans issue mais dans la vie il y a toujours des issues, il suffit de se donner un coup de pied dans le derrière... il suffit d'aller chercher les ressources nécessaires... faut que tu t'accroches à quelque chose.

[Démarches]

Aller voir un psychologue pour pouvoir me confier parce que les personnes autour de moi n'étant pas entièrement neutres... des situations de même on n'aime pas tellement être jugé... c'est d'aller chercher des recours... de quelqu'un qui te jugera pas.

== **R) Claude** (Travaille, 58 ans, revenus annuels bruts: 18 200\$. Référé par Domrémy).

Problème de jeu. Endetté à la consommation à 29,10% de son revenu brut, pas d'hypothèque, il ne dépasse pas du tout les normes d'un endettement «normal» et possède trois cartes de crédit. Ses sentiments de privation ne concernent que les loisirs et modérément les vacances. Par contre, fréquemment il a tendance à s'isoler, se sent déprimé, mal dans sa peau, désintéressé et n'a plus le goût de rien faire. Presque toujours, il a le sentiment d'avoir gâché sa vie, a de la difficulté à faire face à ses problèmes, se sent triste, anxieux et a envie de tout lâcher.

Sur le plan de la santé, il l'estime mauvaise et éprouve tous les symptômes de la liste, sans être diagnostiqué.

Verbatim: Histoire d'un joueur

Oui, j'ai visité le médecin. J'ai éprouvé tous les malaises cités depuis deux ou trois ans, surtout dans la dernière année. Au niveau médicament seulement une sorte que j'ai pris une ou deux fois, je n'en ai pas pris pour le sommeil. Des fois je prenais un verre de whisky ou de gin... des secousses je dormais assez bien, des fois je me réveillais en pleine nuit, je voyais des roulettes, je voyais la machine... mes nuits étaient courtes puis quand je ne travaillais pas le lendemain, des fois je dormais dans l'après midi, j'essayais de récupérer ce que j'avais perdu dans la nuit...

Depuis trois ans j'ai commencé à y penser, le frère à ma blonde s'est suicidé à cause de ça, puis une semaine avant qu'il se suicide j'ai commencé à y penser, ça allait mal j'étais rendu là, j'ai commencé à y penser tranquillement, des fois c'était fort, je n'y pense plus depuis une secousse... C'est une solution... Ma blonde a déjà eu son frère, sa cousine et un autre de sa famille. Trop c'est trop. La seule démarche que j'ai faite c'est rendu au bout, j'y pensais depuis un bout mais je n'osais pas... s'il faut qu'elle sache que j'appelle là, elle va savoir que j'ai des problèmes, je ne veux pas qu'elle sache que j'ai dépensé tant. Il y a juste mon frère qui savait et ceux où j'allais dans les bars...

C'est arrivé, deux fois, d'habitude c'est rare que je sorte le soir, après le travail une heure ou deux de plus, en faisant l'épicerie je prenais une heure de plus quand elle n'était pas là je me payais la traite... c'est stupide de même. Puis un mois avant, elle était partie à Québec, j'avais joué un peu, quand elle était revenu le soir j'étais sorti et je me suis dit, ça se peut pas, je ne peux pas toujours jouer en cachette de même. Rendu, je ne savais même plus combien j'avais de dettes, ça marchait plus ben ben. Veiller plus tard... veiller jusqu'à une heure du matin, d'habitude je ne faisais pas ça... Quand

APPENDICES

que... le lendemain ou le soir... elle dit... parce que je voulais qu'elle sache, mais pas directement... j'étais parti en bicyclette c'est vrai... une heure du matin... Elle dit à une heure du matin tu te promènes en bicyclette, des drôles d'heures pour se promener en bicyclette... La semaine d'après la même chose encore, là, là, c'est vrai ça marche plus, il faut que je lui dise, je lui ai dit... il faut que je demande de l'aide... je voulais qu'elle sache... elle m'a dit de demander de l'aide. Moi, je vais m'en sortir mais notre couple faudrait... ce n'est pas sûr qu'il s'en sorte... ce matin encore elle se demandait qu'est ce qu'on faisait ensemble...

⇒ **S) Ghyslain** (Travaille, 35 ans, revenus annuels bruts : 55 800 \$. Référé par un psychologue).

Endetté à la consommation à 50,20 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, il dépasse les normes d'un endettement « normal » et il possède une carte de crédit. Ses sentiments de privation sont extrêmes et concernent tous les items. Il est dans un état déplorable et éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois).

Sur le plan de la santé, il l'estime bonne malgré qu'il éprouve tous les symptômes de la liste. Il est diagnostiqué pour une dépression et du stress et prend un somnifère (*Risperdal*) et des antidépresseurs (*Celexa* et *Effecor*).

⇒ **T) Richard** (Travaille, 42 ans, revenus annuels bruts : 27 600 \$. Référé par un psychologue).

Endetté à la consommation à 34,40 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, il ne dépasse pas les normes d'un endettement « normal » et ne possède pas de cartes de crédit. Ses sentiments de privation sont très modérés. Par contre, fréquemment, il manque de confiance en lui, a de la difficulté à faire face à ses problèmes, se sent dévalorisé, il pense que personne ne l'aime, est facilement irritable, se sent triste, sous pression, désintéressé et n'a plus le goût de faire quoi que ce soit. Presque toujours, il a l'impression d'avoir gâché sa vie, se sent anxieux et mal dans sa peau. Pourtant sur le plan de la santé, il l'estime bonne malgré qu'il éprouve de la fatigue chronique, des migraines et des pertes de sommeil; il est diagnostiqué pour du stress et ne prend pas de médicaments.

⇒ **U) Guy** (Travaille, 27 ans, revenus annuels bruts : 23 200 \$. Référé par l'employeur).

Endetté à la consommation à 71,70 % de son revenu brut, pas d'hypothèque, il dépasse largement les normes d'un endettement « normal » et possède trois cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent surtout la nourriture, les loisirs et les vacances. Fréquemment il a tendance à être arrogant, irritable; il se sent triste et stressé. Sur le plan de la santé, il l'estime bonne, malgré qu'il éprouve des douleurs lombalgiques et des pertes de sommeil.

⇒ **V) Diane** (Aide sociale, 50 ans, revenus annuels bruts : 5 200 \$. A participé à un atelier du CIBES).

Endettée à la consommation à 46,30 % de son revenu, elle se situe très au-dessus des normes d'un endettement « normal » et possède deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent tous les items cités. Elle se sent fréquemment



APPENDICES

dévalorisée, triste, déprimée, anxieuse, mal dans sa peau, stressée, manque d'initiative et a envie de tout lâcher. Presque tout le temps elle a tendance à s'isoler et elle a le sentiment d'être inutile. Sur le plan de la santé, elle l'estime bonne malgré qu'elle éprouve des douleurs lombalgiques, des maux d'estomac, des palpitations et des pertes de sommeil.

— W) **Émilien** (Travaille, 60 ans, revenus annuels bruts : 33 212 \$. Référé par sa famille).

Endetté à la consommation à 30,10 % de son revenu brut, ou à 100,20 % en comptant l'hypothèque, il se situe exactement dans les normes d'un endettement « normal » et possède quatre cartes de crédit. Ses sentiments de privation sont extrêmes. Il est dans un état déplorable et éprouve presque tous les problèmes des deux listes (semaine-mois).

Sur le plan de la santé, il l'estime mauvaise et éprouve de la fatigue chronique, des palpitations et des migraines.

Verbatim :

Évidemment fatigue chronique, c'est un fait que ce n'est plus la même vie, ça m'habite tout le temps... c'est parce que j'ai l'âge que j'ai là que je peux « dealer » avec, sinon je ne sais pas... J'ai consulté à cause de ça, palpitations... perte de sommeil... c'est inévitable, dans mon cas c'est tellement gros que tout tourne autour de ça... une obsession, il n'y a plus de sortie, je ne peux plus aller telle place, tel endroit, l'auto qu'est ce que je vais faire, la maison faut que je paye aussi, manger ça m'inquiétait mais je me disais, j'ai des petites réserves, des petites conserves... je mettais ça de côté, je savais que tôt ou tard ça m'en aurait pris, si je n'ai pas d'argent je suis fait... Tout tourne autour de ça. Quand je suis allé voir le médecin, je n'ai pas dit le pourquoi que ça n'allait pas bien, je n'ai pas mis l'emphase là-dessus... Médicament, non... mais pour être bien y aurait peut être fallu que je fasse ça... un bout de temps je n'étais pas bien... déconnecté comme si il m'arrivait un gros malheur, perdre quelqu'un, un enfant... C'est venu me chercher pareil... À l'âge que j'ai, ne pas être capable de voir venir ça, ne pas être capable de m'arranger financièrement... ça m'a donné un coup.

— X) **Claire** (Aide sociale, 57 ans, revenus annuels bruts : 7 200 \$. Référée par Emploi-Québec).

Son endettement est complètement disproportionné, elle est en train de dilapider ses biens et possède deux cartes de crédit. Ses sentiments de privation concernent l'alimentation, l'auto, les loisirs et les vacances. Elle a presque toujours de la difficulté à faire face à ses problèmes, a tendance à s'isoler, se sent triste, déprimée, anxieuse, mal dans sa peau, stressée. Elle n'a plus le goût de faire quoi que ce soit, elle a envie de tout lâcher et a de la difficulté à se concentrer.

Sur le plan de la santé, elle l'estime très bonne malgré qu'elle éprouve tous les symptômes à l'exception des maux d'estomac et des migraines, qu'elle soit diagnostiquée pour du stress et qu'elle prenne un antidépresseur (d'abord du *Paxil*, puis de l'*Effector XR*)

Sa fille de 30 ans est revenue vivre avec elle parce qu'elle s'est séparée et qu'elle a un emploi précaire. Madame a travaillé de 1967 à 2000 pour une grosse compagnie de pâtes et papier. Elle était secrétaire de direction jusqu'à la fermeture. C'est à partir de là que ses problèmes financiers ont commencé. Avant, elle était très autonome financièrement et arrivait bien.

APPENDICES

Depuis 2000, elle a eu droit au chômage pendant un an, après une période d'aide sociale, quelques petits contrats, chômage et maintenant, depuis avril 2004, aide sociale à 600 \$ par mois. De 2000 à 20004, elle a retiré tous ses REER et ses placements pour arriver à rencontrer ses obligations. Maintenant elle n'a plus rien.

Elle est donc obligée de vendre la maison « paternelle » parce qu'elle n'arrive plus à payer ses dettes (la majorité reliées à la maison).

Nous sommes devant une femme qui vit un sentiment très fort d'injustice. Elle a travaillé toute sa vie pour finir à 57 ans sur l'aide sociale, sans emploi et dans l'obligation de laisser aller la maison. Elle dit qu'elle abandonne parce qu'elle ne voit pas le jour où elle trouvera un emploi.

Il est difficile de voir jusqu'à quand cette femme tiendra le coup mentalement. Elle est très fragile actuellement. Sa fille ne peut lui être d'un grand support, elle-même vit des problèmes financiers importants par manque d'emploi.



APPENDICES

2) CHARTRE D'INTERVENTION EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE —CIBES 2006—

☞ L'être humain étant ce qu'il est, unique et vivant, donc en perpétuelle évolution, il serait illusoire de croire qu'une formule « magique », la même pour tous, puisse s'appliquer définitivement et résoudre tous les problèmes. La présente charte d'intervention sert de point de départ et chaque situation doit, bien sûr, faire l'objet d'une observation constante, d'une analyse rigoureuse et d'ajustements appropriés.

APPROCHE EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

== Caractéristiques

<i>Place à l'individu</i>	L'approche en consultation budgétaire se singularise par la place accordée à l'individu dans la résolution de ses problèmes d'endettement. En effet, chaque individu est considéré comme le premier responsable de ses problèmes. Premier responsable au sens où il est l'acteur déterminant de sa vie et le principal spécialiste de ses difficultés.
<i>Résolution des problèmes de façon permanente</i>	Elle se caractérise également par sa détermination à résoudre les problèmes d'endettement de façon permanente. La démarche entreprise va nettement plus loin que solutionner des obstacles ou une situation de crise ponctuelle. Elle favorise le maintien d'un équilibre budgétaire à plus long terme.
<i>Ni thérapeutes, ni conseillers</i>	Elle se distingue des techniques dites psychosociales par le fait qu'en aucune façon les intervenants ne sont des thérapeutes ou des conseillers.
<i>Action sur l'environnement</i>	Lorsque nécessaire, le consultant agit en tant que médiateur et intervient sur l'environnement de l'individu pour réduire le fardeau externe. Par exemple, lorsque le consultant contacte un créancier pour obtenir sa collaboration, l'attitude de ce dernier change vis-à-vis son client. La pression tombe, la personne est alors en mesure d'y voir plus clair et est mieux disposée à se concentrer sur son budget. Les personnes sont également informées des ressources existantes en fonction des besoins qu'elles expriment.

== Attitude du consultant

<i>Jugement «sans préjugés»</i>	Toute la démarche consiste à exercer son jugement convenablement. Une attitude très répandue parmi tous les intervenants appelés à s'introduire dans la vie personnelle des gens est la propension à poser des jugements de valeurs. Il faut continuellement se méfier de cette tendance à statuer définitivement sur les situations qui nous sont extérieures à partir de nos propres expériences (ou préjugés).
<i>Système de valeurs différent</i>	Les valeurs fondamentales qui guident notre vie ne sont pas nécessairement partagées par les personnes qui viennent en rencontre. Certains individus peuvent obéir à des impératifs, suivre un cheminement et développer un système de valeurs, totalement à l'opposé de ceux du consultant et pouvant lui échapper complètement.

APPENDICES

Ouverture d'esprit

C'est à ce moment que faire preuve d'une grande ouverture d'esprit prend tout son sens. En l'absence d'une telle attitude de base, il y a de fortes chances que les efforts pour soutenir la personne dans la poursuite de ses objectifs soient vains ou qu'ils suscitent plus de tort que de bien. Faire abstraction de ses propres valeurs est pratiquement impossible, en revanche il est possible d'admettre que tous ne pensent pas comme nous. En fait, ce qu'il faut éviter, c'est d'arrêter son jugement, d'approuver ou de condamner définitivement.

Une question d'efficacité

En plus de revêtir un certain aspect moral, c'est d'abord une question d'efficacité. Les gens le ressentent s'ils sont jugés et étiquetés ; ils se ferment alors à tout discours ou à toute démarche proposée. Tout repose sur la qualité de la relation que le consultant réussira à établir.

Se débarrasser de son « âme de comptable »

Il ne suffit pas d'être familier avec les termes comptables pour se nommer consultant budgétaire. Vient s'ajouter la dimension « humaine » qui oblige, d'une certaine manière, à se débarrasser de son âme de comptable pour réussir à intervenir efficacement auprès des personnes ou des familles qui font appel à ce genre de service.

Sauvegarder la dignité

La pédagogie appliquée dans les CIB repose entièrement sur la volonté des gens de s'en sortir et sur la mise en place des conditions pour leur permettre d'atteindre cet objectif. Tout doit être fait pour sauvegarder la dignité des personnes qui consultent. C'est une des clés de la réussite. Une dignité souvent mise à rude épreuve par les moyens traditionnels dont se servent les institutions de crédit à travers leurs différents modes de recouvrement.

Porter un regard critique

Cependant, cela exige de l'intervenant une dose d'humilité et une discipline, difficiles à atteindre. Il doit accepter de porter un regard critique sur la nature de ses réactions et se questionner sur les raisons qui motivent, ou restreignent, ses interventions.

Exclure les conseils

L'approche consiste à mettre les gens en action face à leurs problèmes. Il faut exclure de la pratique les conseils sur le mode de vie des individus ou au niveau de leurs valeurs.

MODES D'INTERVENTION

⇒ Définition de la consultation budgétaire : un travail de type social

<i>Solutionner les problèmes de dettes</i>	La consultation budgétaire est un service qui vise à permettre aux personnes (ou aux familles) de solutionner leurs problèmes de dettes, dans l'immédiat et à plus long terme, en favorisant une démarche de prise en charge budgétaire et financière.
<i>Contrôle et prise en charge</i>	Le terme « budgétaire » réfère ici, pour un particulier ou une famille, au contrôle de l'ensemble de ses revenus et dépenses. La notion de « prise en charge financière » renvoie à des problèmes de gestion, de prise de décisions.
<i>Prise de décision</i>	Administrer un budget, c'est d'abord prendre des décisions. Le processus de prise de décision d'un individu, particulièrement s'il vit en couple, peut se révéler fort complexe. Il peut exister des raisons obscures qui conduisent l'individu à des difficultés plus ou moins importantes. Il y a parfois des situations où les problèmes financiers sont soigneusement entretenus à des fins qui n'ont absolument rien à voir avec l'équilibre budgétaire mais tout à voir avec les problèmes du couple en cause (il y a deux systèmes de valeurs à concilier). Il est nécessaire de réussir à établir des objectifs réalistes et définir les priorités afin de pouvoir faire des choix éclairés.
<i>Établir des objectifs réalistes</i>	
<i>Tentation d'étirer les équations...</i>	Une simple opération mathématique telle $1 + 1 = 2$ se montre insuffisante à résoudre les problèmes rencontrés. Plusieurs tentent d'étirer cette équation et cela, pour toutes sortes de raisons. En réalité, il est important de prendre conscience qu'en matière de budget, des interférences viennent interdire une démarche totalement rationnelle.
<i>Rien en commun avec la logique des chiffres</i>	En effet, les choix budgétaires s'effectuent en fonction de critères qui n'ont souvent rien en commun avec la logique des chiffres ; ils relèvent avant tout des valeurs. Chaque individu est soumis à un grand nombre d'influences sociales, familiales et culturelles qui viennent interférer dans le processus de prise de décisions. Sans compter les problèmes d'ordre psychologique qui parfois rendent pratiquement impossible toute prise en charge financière. Les circonstances évidentes, la conjoncture limpide et la solution exclusive sont plutôt rares en consultation budgétaire !

APPENDICES

*Une question de temps,
d'habileté et de respect*

Afin d'établir des conditions de prise en charge favorables et dans un souci de permanence, il importe de faire preuve de beaucoup de patience, de respect, d'habileté et, peut-être, d'y consacrer beaucoup de temps...

Qui administre le budget ?

Dans le cas d'un couple, il est important de vérifier lequel tient les cordons de la bourse ? Les raisons qui peuvent entraîner l'exclusion de l'un des partenaires au profit de l'autre sont multiples. Les questions de budget sont souvent perçues comme faisant exclusivement partie du domaine féminin ou encore, l'un est tellement irresponsable face à l'argent que l'autre se voit contraint d'en prendre toute la responsabilité ; finalement, certaines personnes monopolisent l'administration du budget dans le but exprès de contrôler l'autre.

*Entrave majeure à la reprise
en charge*

Quelle que soit la justification, une telle situation est source de conflits et peut constituer une entrave majeure à toute reprise en charge définitive. Le conjoint exclu possède tous les alibis pour justifier son « innocence » devant les problèmes rencontrés. À moins que ce ne soit l'inverse : qu'en raison de son exclusion, il soit perçu comme la cause de tous les soucis.

Obtenir un consensus

Il n'est pas souhaitable d'entretenir de telles situations même s'il n'est pas toujours possible d'y remédier. Tenter d'obtenir un consensus auprès du couple est le premier pas à accomplir pour assurer l'efficacité.

⇒ **Rôle du consultant budgétaire**

*Proposer une démarche
concrète*

Le consultant suggère une démarche concrète de reprise en charge budgétaire (à partir d'un budget très simple qui comprend les prévisions du mois à venir) et la supporte. L'objectif consiste à définir un cadre qui permet de détecter les difficultés (à écrire ses dépenses, à prendre des décisions, particulièrement s'il s'agit d'un couple, etc.) qui surviendront au cours du mois.

*Créer une atmosphère de
confiance*

La responsabilité du consultant budgétaire est d'abord de créer une atmosphère de confiance. Puis, elle consiste à procurer de l'information, apporter son soutien et de fournir certains instruments permettant d'approfondir l'analyse des causes et des ramifications du problème d'endettement.

*Réunir toutes les conditions
de reprise en charge*

Il agit également en tant que guide dans l'utilisation de ces instruments en les mettant en pratique avec les personnes. Une tâche essentielle consiste à les protéger contre tout ce qui risque d'obstruer la route, en commençant par le harcèlement de certains créanciers. Toutes les conditions sont mises en place pour favoriser la reprise en charge de leur situation.

APPENDICES

Condition gagnante

En effet, à partir du moment où une personne est au CIB, il est inutile pour le créancier de faire pression sur elle. C'est l'une des conditions gagnantes, posée dès le départ. La logique du recouvrement des institutions de crédit ne s'applique plus. C'est le CIB qui dorénavant communique avec les créanciers (ou le contraire).

Analyse objective de la situation

C'est d'ailleurs aussi dans l'intérêt du créancier de transiger avec le consultant, car ce dernier est en mesure de lui fournir une analyse plus objective des problèmes et de la situation. Le consultant possède également les informations relatives aux ententes et aux solutions possibles.

Si nécessaire, intervenir auprès des créanciers

Une telle démarche auprès des créanciers doit faire l'objet d'une bonne préparation et ne doit être mise en œuvre que si cela est strictement indiqué.

DÉROULEMENT DU SERVICE

Lors de la première rencontre et des rencontres subséquentes, il est important de réduire la pression mais, en même temps ce qui peut paraître paradoxal, éviter autant que possible d'apporter des solutions immédiates, toutes faites, car cela ferait en sorte de laisser croire à la personne que la solution est « magique » et que le problème est aussitôt entièrement réglé.

Souvent, le problème de fond, c'est-à-dire le problème réel, qui relève rarement d'une difficulté avec les chiffres, demande du **temps**. Du **temps** pour mettre de l'ordre dans ses idées, du **temps** pour voir clair, du **temps** pour favoriser une prise de conscience du problème réel et pour permettre à la personne d'identifier son mode de fonctionnement et sa façon de prendre des décisions. Du **temps** parfois pour réévaluer ses choix et ses priorités sans se sentir bousculée. Du **temps** aussi pour arriver à stabiliser le budget et permettre ainsi d'établir la marge de manœuvre (la plus juste possible) dont la personne dispose avant de prendre des ententes réalistes avec les créanciers.

⇒ **Accueil**

Établir une atmosphère de travail conjoint

En général, il est préférable que les gens prennent rendez-vous eux-mêmes. S'il s'agit d'un couple, la présence des deux conjoints est requise (à moins que la gestion du budget se fasse de façon tout à fait indépendante). La rencontre s'effectue autour d'une table ronde pour établir une atmosphère de travail conjoint mais surtout pour éviter de placer le consultant dans une position d'autorité, derrière un bureau. Offrir le café est un geste concret qui diminue la tension dès le départ. Lors des entrevues, l'ordinateur ne doit pas être utilisé (les données sont compilées après).

APPENDICES

Permettre l'expression des sentiments

Dès le départ nous demandons aux gens de nous expliquer ce qui les amène au CIB. Le consultant encourage l'expression libre des sentiments en ce qui concerne le problème ; il s'abstient de bloquer le déversement d'hostilité et d'anxiété, les sentiments d'inquiétude et de culpabilité exprimés par les personnes. Ce qui ressort le plus souvent concerne les créanciers qui « ne veulent pas donner de chance... » puis, très vite, ils finissent par exprimer leur « incompétence budgétaire qui est en train de les conduire à la faillite ». Les gens sont souvent nerveux et presque toujours humiliés. Il ne sert donc à rien de discourir et d'en rajouter. Voilà pourquoi il est nécessaire d'accorder beaucoup d'importance à la dignité...

== La démarche budgétaire

Prévisions pour le mois à venir

Le consultant propose de faire le budget du mois à venir. Dépendant des problèmes détectés, ce budget peut couvrir une courte période (deux ou trois semaines jusqu'à la fin du mois par exemple) si le consultant évalue qu'il vaut mieux revoir ces gens rapidement ; ou, préférablement, un mois complet car cela donne déjà un aperçu d'une réalité bien tangible et plus complète.

Un moment crucial...

Lorsque les gens réalisent que la solution n'est pas immédiate, qu'ils n'entrevoient que des perspectives, inévitablement surgit un certain sentiment de déception. C'est un moment crucial. Il est alors essentiel d'être sûr de soi et des moyens disponibles pour conserver le rythme de la rencontre et les convaincre que la solution passe d'abord et avant tout par la reprise en main du budget à chaque semaine.

Le budget mensuel : pierre angulaire de la démarche

Les gens partent avec une prévision pour la période visée et ils reçoivent, dans les jours qui suivent, la répartition hebdomadaire (de cette prévision) dont ils auront à remplir la colonne « réalité » à chaque semaine. D'ailleurs, lorsqu'ils reçoivent leurs documents dans les deux ou trois jours suivants, ces gens savent qu'on s'occupe d'eux. Ce budget mensuel constitue la pierre angulaire sur laquelle repose toute la démarche.

Capacité réelle de payer

La solution proposée tient compte de plusieurs éléments. En premier lieu, la capacité réelle de payer ; elle peut être évaluée de façon suffisamment précise si la démarche est réalisée correctement. Quelle que soit la solution envisagée, elle est d'autant plus facile à appliquer que les gens ont pris conscience de leur réelle marge de manœuvre en inscrivant assidûment les chiffres de leur budget.

APPENDICES

Suivi budgétaire

Lorsque les gens ont tenu deux, trois ou quatre mois de budget de manière satisfaisante, en général, il est possible de proposer une solution définitive. Cette solution aura fait l'objet d'une expérimentation concrète à travers le suivi budgétaire et ne sera proposée que lorsque le consultant sera raisonnablement assuré qu'elle pourra tenir la route dans le temps. Évidemment, cette solution laisse une marge de manoeuvre pour les imprévus...

La finalité de la démarche consiste à élaborer un scénario qui sera éprouvé puis proposé aux créanciers.

— Le paiement des dettes

Liens de confiance avec les créanciers

La démarche repose également sur les liens de confiance établis avec les créanciers. En effet, ces derniers peuvent miner la crédibilité du CIB, à leur détriment bien sûr, en un rien de temps. Il leur suffit de refuser de collaborer, ce qu'ils ne font pas en général, car ils comprennent que si la démarche réussit, ils seront remboursés, plus souvent qu'autrement, capital et intérêts.

Une incidence «accidentelle»

Bien sûr, la vocation des CIB n'est pas de recouvrer des comptes pour les institutions financières. C'est une incidence importante mais «accidentelle». Il s'agit plutôt, avant tout, d'une **question de dignité** pour les personnes qui recourent au service. Elles ont contracté des obligations envers les institutions financières, elles doivent y faire face. Le jour où cette *digue morale* sautera, il n'y aura plus aucun accès au crédit possible.

OUTILS EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

— Coffre à outils

Tracer un portrait de la situation

La collecte de données doit s'effectuer de façon rigoureuse. Son but n'est pas uniquement de compiler des informations, elle sert surtout à tracer un portrait de la situation et à approfondir certains éléments pour faciliter l'analyse des problèmes qui sous-tendent l'endettement. Il ne s'agit pas d'un interrogatoire mais plutôt d'un échange qui respecte les choix des individus et les réticences qui peuvent surgir en cours de route.

Données socio-économiques

Les données socio-économiques (Annexe V) incluent différents renseignements personnels qui serviront à la démarche. Les individus éprouvent parfois des difficultés à quantifier la valeur de leurs biens (auto, maison, REER, etc.) et leurs

APPENDICES

revenus annuels bruts. Une évaluation approximative peut suffire. Au besoin, il est possible d'y apporter des précisions lors d'une rencontre ultérieure.

Dettes

La liste des dettes (Annexe V) constitue le premier volet de la problématique à laquelle le consultant est confronté (ne pas se laisser affecter par l'ampleur de l'endettement). C'est la raison principale pour laquelle les gens viennent consulter, ils ont hâte de se soulager et cherchent désespérément une solution. À cette étape, le consultant peut déjà l'imaginer, sans pour autant la proposer.

Utiliser une calculatrice à ruban

Pour éviter une erreur de calcul, il est obligatoire d'utiliser une calculatrice à ruban (on imagine mal avoir à recontacter la personne pour lui annoncer qu'il y a un déficit dans le budget préparé avec elle!).

Raison des dettes

Clarifier les raisons des dettes est primordial, car il s'en dégage un aperçu de la nature du problème à résoudre.

Budget de relance

Le budget de relance (Annexe V) a pour premier objectif de donner une vision concrète (pas toujours réelle) d'un mois de fonctionnement. Il est divisé en cinq blocs distincts qui permettent d'identifier clairement: les revenus, les dépenses courantes, les comptes du mois, les paiements du mois et la répartition des surplus (important d'inscrire les dates qui permettront de compléter la répartition hebdomadaire). Les deux colonnes qui y figurent ont un rôle important. Une servant à établir les prévisions lors de la rencontre et l'autre à inscrire les montants réels à la fin du mois.

Inscrire les montants identifiés par la personne

Il est important d'inscrire les montants identifiés par la personne (sans en suggérer). Par contre, pour plus d'exactitude, il est possible de nommer les postes budgétaires dans le but d'aider la personne à établir ses dépenses réelles. Le non-jugement et le respect des choix s'appliquent toujours. Dans le cas où la prévision est déficitaire, les ajustements doivent être proposés par la personne. Le consultant doit questionner la personne sur le réalisme de cette nouvelle prévision et être attentif à ses réactions de façon à percevoir si cette situation crée un inconfort.

Le consultant invite la personne à remplir le budget en même temps que lui. Cela permet à l'individu de se familiariser avec la formule et peut aider à détecter une difficulté à travailler avec ces instruments. L'utilisation d'une méthode adaptée peut devenir nécessaire.

APPENDICES

Le budget de relance devient, pour la suite de la démarche, l'outil de référence par lequel passeront les discussions et les décisions.

Répartition hebdomadaire

La répartition hebdomadaire (Annexe V) permet la distribution des revenus et dépenses de façon à équilibrer chacune des semaines du budget (encore ici, on retrouve les deux colonnes « prévisions » et « réalité »). C'est à partir de cette formule que la compilation des revenus et dépenses réels se fait. Pour alléger la rencontre, il est préférable de planifier seulement la première semaine. Le reste (transcrire sur informatique le budget de relance et la répartition hebdomadaire complétée) s'effectue après la consultation et est posté le plus tôt possible.

Une autorisation doit être signée par la personne dans le cas où un contact avec un (ou des) créancier(s) s'avère nécessaire.

— Les solutions

Condition première et essentielle

La démarche proposée par le CIB constitue en soi une amorce de solution ou, plutôt, une condition première et essentielle au dénouement souhaité. En ce qui concerne les solutions à l'endettement, elles émergent de cette démarche budgétaire. Peu importe l'arrangement original auquel les gens se sont contraints, il faut, d'une manière ou d'une autre, que les paiements coïncident avec la capacité de payer identifiée en cours de route.

Stabiliser les dépenses courantes

Une fois la base assurée et surtout viable, c'est-à-dire une fois les dépenses courantes et hebdomadaires stabilisées et les comptes du mois mis à jour une solution rationnelle qui a toutes les chances de tenir dans le temps est généralement proposée aux créanciers. Une solution qui vise, toujours, à sauvegarder la dignité des gens concernés.

Consolidation de dettes

La consolidation de dettes est la solution la plus appropriée et la plus utilisée, lorsqu'elle est possible. Dans la plupart des cas, il y a un créancier principal (souvent une caisse populaire). Ce dernier aura généralement plus d'intérêt que les autres au règlement de la situation et consentira plus facilement à accorder de nouvelles sommes destinées à payer l'ensemble des créanciers. À condition, bien sûr, que les taux de crédit y soient raisonnables.

Plusieurs scénarios possibles

Plusieurs scénarios sont alors possibles : scénarios toujours proposés par écrit et à propos desquels des confirmations écrites sont requises. Il est acceptable de suggérer une consolidation totale des dettes (d'un seul coup ou par paliers). Il est également possible, dans les cas où l'endettement dépasse



APPENDICES

la capacité de payer, de recommander une consolidation partielle, consécutive à une négociation avec les autres créanciers.

Aboutissement d'un processus

Comme règlement final dans ce cas, une somme équivalente à ce que le créancier principal est prêt à consentir, suite à l'évaluation et à la suggestion du consultant, est offerte. Ce peut être cinquante, soixante, quatre-vingt pour cent ou plus, toujours selon la capacité de payer identifiée. Ce ne sont pas des diktats, il s'agit plutôt de l'aboutissement d'un processus, souvent d'une longue démarche, qui définit ce qui est possible de faire et ce qui ne l'est pas.

Un point de vue unique et complet

En réalité, il n'y a pas négociation. Après avoir pris le temps d'évaluer toutes les dimensions de la problématique personnelle et économique (le temps est une des dimensions les plus importantes de l'approche), un point de vue unique et complet se dégage. On connaît alors les exigences des créanciers et les limites. En général, lorsqu'une solution est suggérée, c'est le moyen le plus sûr.

Rester ouverts aux suggestions des créanciers

Il s'agit de rester toujours ouverts aux suggestions des créanciers en autant qu'ils n'essaient pas d'imposer des critères internes qui n'ont rien à voir et qu'ils respectent l'équité avec laquelle toutes les institutions impliquées dans un dossier doivent être traitées.

Prêt par paliers

Le prêt par paliers est une solution développée lentement avec la complicité de certaines caisses populaires. C'est probablement celle qui illustre le mieux le souci de la dignité des personnes. Plusieurs dossiers représentent des risques importants pour les institutions financières. À cause d'une situation de travail incertaine, d'une histoire de vie compliquée ou d'un dossier de crédit chargé, certaines personnes se retrouvent exclues de tout accès au crédit traditionnel. On ne peut décemment exiger d'une caisse de prêter sans autre garantie que la parole du consultant. Cependant, dans le cadre d'un processus de prise en charge, en élaborant un scénario et des conditions structurantes, certaines acceptent de prendre le risque ; en autant que cela reste dans des proportions raisonnables.

Mécanique du prêt par paliers

La mécanique du prêt par paliers est simple. Il s'agit de fixer, après un suivi budgétaire de quelques mois, un objectif précis en ce qui concerne le montant que la personne peut rembourser de son endettement. Encore une fois ce peut être la totalité des dettes, quatre-vingt-dix, soixante-dix pour cent, peu importe, il faut fixer un montant raisonnable et réaliste. Le dossier est alors présenté à la caisse avec le montant total de la consolidation envisagée. Plutôt que de prêter immédiatement cette somme, la caisse avance l'argent par

APPENDICES

paliers en fixant immédiatement le montant du remboursement à la hauteur de la consolidation globale. Le montant du premier palier est calculé par rapport aux paiements à faire durant les trois mois aux autres créanciers (paiements souvent négociés à la baisse) ainsi que pour récupérer les retards sur les comptes du mois, s'il y a lieu. En d'autres mots, à court terme, les risques pour la caisse sont limités le plus possible. Généralement, après trois étapes, si tout se déroule comme prévu, la consolidation est accordée et les dernières négociations avec les autres créanciers finalisées.

Mises en administration

Il arrive qu'à cause de problèmes personnels importants (jeu, toxicomanie, alcoolisme, consommation compulsive), une personne soit définitivement exclue du crédit. Dans une telle situation, une mise en administration sera proposée. Il s'agit de bloquer le compte bancaire de la personne pour qu'elle n'y ait pas accès. Un compte conjoint à deux signatures obligatoires est ouvert et servira à rencontrer les dépenses du mois et les paiements après avoir signé les papiers légaux nécessaires. Cela demande également une certaine période de suivi pour identifier correctement les sommes nécessaires à combler les besoins personnels. Cette somme sera alors transférée automatiquement et hebdomadairement dans un compte au nom de la personne auquel elle aura accès avec une carte de guichet, sans transit. Les règles de cette solution sont peu nombreuses mais intangibles. La personne ne doit exercer aucune pression pour avoir de l'argent et, en échange, tant que les obligations sont rencontrées, elle obtient ce qu'elle demande. Le but de la démarche étant de protéger la base vitale et non de faire de l'épargne. Il est souhaitable que cette solution s'inscrive dans une démarche plus large de prise en charge des problèmes personnels mais ce n'est pas une condition sine qua non. Il arrive que la mise en administration accompagne le prêt par paliers une fois que le consultant s'est assuré du sérieux et de l'intégrité de la personne concernée.

Une aventure à chaque fois...

Ces solutions ne rendent pas compte de l'immense travail effectué par les gens eux-mêmes et de l'engagement des consultants budgétaires dans chacun des dossiers qu'ils traitent. C'est une aventure à chaque fois et, entre une simple consolidation et une mise-en-administration, il est possible d'imaginer toute une panoplie de solutions intermédiaires.

Il est utile de préciser que les solutions légales et extrêmes que sont le dépôt volontaire, la faillite et même la proposition de consommateur qui, la plupart du temps, compromettent gravement la dignité des gens ne sont presque jamais



APPENDICES

conseillées. La plupart du temps, il existe une autre possibilité. Quoiqu'il arrive, lorsqu'une démarche avec le CIB aboutit à une solution quelconque, à la limite une faillite, cela se fait en toute conscience et les gens ont eu le temps de comprendre ce qui leur arrive. Ils auront fait les efforts pour s'en sortir et assumeront la solution quelle qu'elle soit.

Le surendettement

FRACTURE

individuelle et sociale



ANNEXE I

STATISTIQUES SOCIO-ÉCONOMIQUES

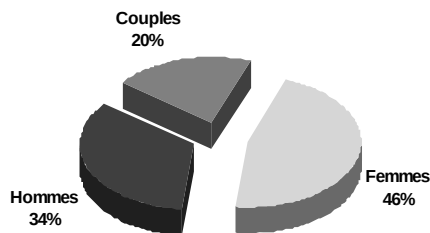
Statistiques socio-économiques Consultations budgétaires 2005

Moyenne des dettes personnelles: 16 354,71\$

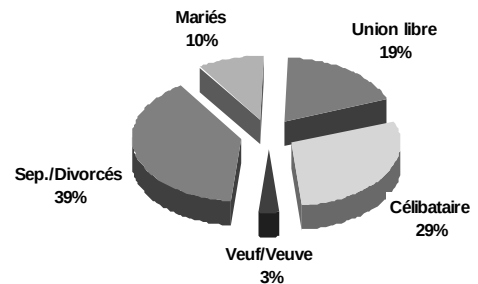
Moyenne revenu annuel brut: 24 312,87\$

12% ont déjà fait faillite

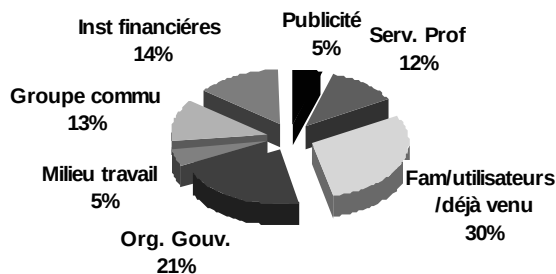
Sexe



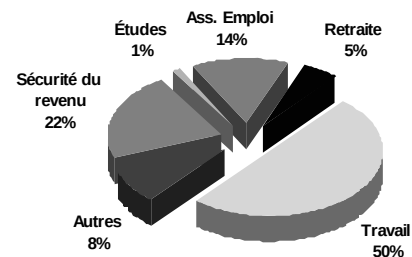
État civil



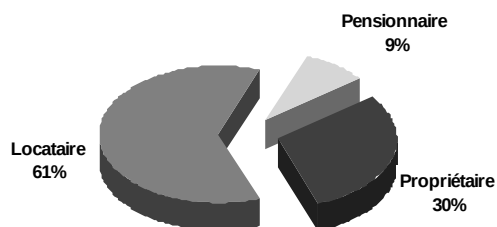
Références



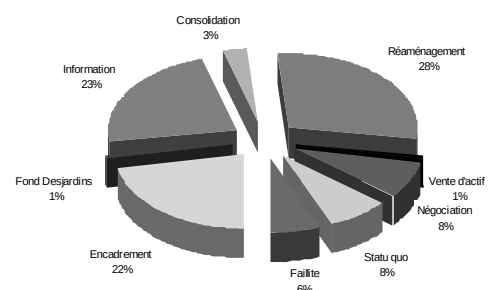
Situation



Logement



Solutions





ANNEXE II

ENDETTEMENT DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

TABLEAU COMPARATIF DE L'ENDETTEMENT DES PERSONNES ASSISTÉES SOCIALES

Types de dettes	Les 211 dossiers	Nbre **	% *	Personnes qui travaillent	Nbre **	% *	Personnes sur l'aide sociale	Nbre **	% *
Revenus moyens	24 165,79\$	211	≠	29 112,00\$	163	≠	10 468,00\$	48	≠
Prêts banques-caisses (moyenne)	5 587,31\$	140	34,3%	6 764,86\$	122	37,0%	3 629,58\$	17	16,9%
Prêts Cie de finance (moyenne)	4 988,66\$	33	4,8%	5 312,92\$	25	4,5%	3 975,36\$	8	7,0%
Retards cptes courants (moyenne)	558,46\$	296	1,9%	537,48\$	199	3,6%	601,50\$	97	12,9%
Électricité (moyenne)	786,52\$	81	0,9%	746,31\$	55	1,4%	871,60\$	26	5,0%
Téléphone (moyenne)	374,47\$	79	24,8%	317,17\$	54	0,6%	498,24\$	25	2,8%
Cartes de crédit (moyenne par carte)	4 032,41\$	302	67,4%	2 901,89\$	251	24,4%	2 401,26\$	51	27,1%
Endettement total et % sur le revenu	3434489,47\$	≠		2 983 068,00\$	≠	62,9%	451 421,47\$	≠	89,8%

* Pourcentage par rapport au total de l'endettement à la consommation (excluant les hypothèques)

** En ce qui concerne les prêts bancaires, les comptes courants et les cartes de crédit, il peut y en avoir plus d'un par client.



ANNEXE III

RÉPARTITION DES CRÉANCES

RÉPARTITION DES CRÉANCES ENTRE LES CATÉGORIES DE PRÊTEURS, CANADA 1938-1970

Année	Cie de finance*		Banques **		Cie d'assurance-vie		Détaillants***		Caisses****		Total	
	000 000	%	000 000	%	000 000	%	000 000	%	000 000	%	000 000	%
1938	46 \$	7,6 %	75 \$	12,4 %	228 \$	37,6 %	258 \$	42,5 %			607 \$	
1939	38 \$	6,4 %	85 \$	14,4 %	219 \$	37,0 %	250 \$	42,2 %			592 \$	-2,5 %
1940	46 \$	7,5 %	90 \$	14,6 %	210 \$	34,1 %	270 \$	43,8 %			616 \$	4,1 %
1941	49 \$	8,4 %	92 \$	15,8 %	200 \$	34,4 %	240 \$	41,3 %			581 \$	-5,7 %
1942	17 \$	3,7 %	86 \$	18,6 %	189 \$	40,9 %	170 \$	36,8 %			462 \$	-20,5 %
1943	7 \$	1,7 %	87 \$	21,6 %	173 \$	42,9 %	136 \$	33,7 %			403 \$	-12,8 %
1944	6 \$	1,5 %	100 \$	24,6 %	159 \$	39,2 %	141 \$	34,7 %			406 \$	0,7 %
1945	8 \$	1,8 %	128 \$	28,5 %	152 \$	33,9 %	161 \$	35,9 %			449 \$	10,6 %
1946	24 \$	4,3 %	186 \$	33,2 %	150 \$	26,7 %	201 \$	35,8 %			561 \$	24,9 %
1947	48 \$	6,2 %	240 \$	30,8 %	152 \$	19,5 %	340 \$	43,6 %			780 \$	39,0 %
1948	134 \$	16,0 %	154 \$	18,4 %	158 \$	18,9 %	335 \$	40,1 %	54 \$	6,5 %	835 \$	7,1 %
1949	193 \$	19,6 %	173 \$	17,6 %	167 \$	17,0 %	389 \$	39,5 %	63 \$	6,4 %	985 \$	18,0 %
1950	295 \$	24,1 %	224 \$	18,3 %	178 \$	14,6 %	454 \$	37,1 %	72 \$	5,9 %	1 223 \$	24,2 %
1951	300 \$	25,3 %	204 \$	17,2 %	199 \$	16,8 %	407 \$	34,3 %	76 \$	6,4 %	1 186 \$	-3,0 %
1952	521 \$	32,1 %	244 \$	15,0 %	213 \$	13,1 %	551 \$	33,9 %	94 \$	5,8 %	1 623 \$	36,8 %
1953	692 \$	34,9 %	311 \$	15,7 %	225 \$	11,4 %	624 \$	31,5 %	129 \$	6,5 %	1 981 \$	22,1 %
1954	707 \$	33,1 %	353 \$	16,5 %	240 \$	11,2 %	685 \$	32,1 %	151 \$	7,1 %	2 136 \$	7,8 %
1955	878 \$	34,9 %	443 \$	17,6 %	250 \$	9,9 %	772 \$	30,7 %	174 \$	6,9 %	2 517 \$	17,8 %
1956	1 111 \$	38,7 %	438 \$	15,3 %	270 \$	9,4 %	824 \$	28,7 %	226 \$	7,9 %	2 869 \$	14,0 %
1957	1 142 \$	38,4 %	425 \$	14,3 %	295 \$	9,9 %	857 \$	28,8 %	258 \$	8,7 %	2 977 \$	3,8 %
1958	1 169 \$	36,0 %	559 \$	17,2 %	305 \$	9,4 %	896 \$	27,6 %	320 \$	9,8 %	3 249 \$	9,1 %
1959	1 290 \$	34,9 %	725 \$	19,6 %	323 \$	8,8 %	956 \$	25,9 %	397 \$	10,8 %	3 691 \$	13,6 %
1960	1 377 \$	34,3 %	863 \$	21,5 %	344 \$	8,6 %	1003 \$	25,0 %	433 \$	10,8 %	4 020 \$	8,9 %
1961	1 350 \$	31,8 %	1 039 \$	24,4 %	358 \$	8,4 %	1052 \$	24,8 %	451 \$	10,6 %	4 250 \$	5,7 %
1962	1 515 \$	32,3 %	1 196 \$	25,5 %	372 \$	7,9 %	1088 \$	23,2 %	523 \$	11,1 %	4 694 \$	10,4 %
1963	1 684 \$	32,0 %	1 446 \$	27,4 %	385 \$	7,3 %	1141 \$	21,7 %	614 \$	11,7 %	5 270 \$	12,3 %
1964	1 939 \$	32,0 %	1 808 \$	29,9 %	398 \$	6,6 %	1206 \$	19,9 %	705 \$	11,6 %	6 056 \$	14,9 %
1965	2 174 \$	31,3 %	2 257 \$	32,5 %	411 \$	5,9 %	1288 \$	18,6 %	813 \$	11,7 %	6 943 \$	14,6 %
1966	2 347 \$	31,1 %	2 474 \$	32,7 %	450 \$	6,0 %	1348 \$	17,8 %	937 \$	12,4 %	7 556 \$	8,8 %
1967	2 408 \$	28,8 %	2 997 \$	35,8 %	486 \$	5,8 %	1390 \$	16,6 %	1 094 \$	13,1 %	8 375 \$	10,8 %
1968	2 638 \$	27,5 %	3 694 \$	38,5 %	553 \$	5,8 %	1460 \$	15,2 %	1 247 \$	13,0 %	9 592 \$	14,5 %
1969	3 046 \$	28,1 %	4 181 \$	38,5 %	660 \$	6,1 %	1568 \$	14,4 %	1 401 \$	12,9 %	10 856 \$	13,2 %
1970	2 854 \$	25,0 %	4 685 \$	41,1 %	745 \$	6,5 %	1621 \$	14,2 %	1 493 \$	13,1 %	11 398 \$	5,0 %

Source : Gilles DOSTALER, *Le crédit à la consommation et son évolution au Canada, de 1938 à 1970, 1972.*

* Sociétés de financement des ventes et de prêts au (sic) consommateur. Avant 1948 : Société de financement des ventes.

** Banques à charte et banques d'épargne du Québec. Avant 1948 : Sociétés de prêts aux consommateurs, banques à charte et caisses d'épargne et de crédit.

*** Inclut les sociétés pétrolières.

**** Caisses d'épargne et de crédit.



ANNEXE IV

ANALYSE GLOBALE - FAILLITES

Analyse globale de l'évolution des faillites et des propositions de consommateurs														
Analyse de la progression des faillites au Canada														
	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Affaires	14 317	12 257	11 810	13 258	14 229	12 200	10 780	10 026	10 055	10 405	9 472	8 844	8 128	7 519
Consomm.	61 822	54 456	53 802	65 456	79 664	85 270	75 459	72 997	75 137	79 453	78 232	84 251	84 426	84 638
Analyse de la progression des faillites au Québec														
Affaires	5 353	4 623	4 488	5 124	5 765	4 579	3 821	3 281	3 011	2 819	2 221	2 193	1 963	1 711
Consomm.	16 632	15 707	16 013	20 845	24 905	26 970	24 652	23 275	23 159	24 114	21 734	22 531	23 145	23 433
Analyse de la progression des faillites en Mauricie														
Affaires	169	116	141	184	280	263	192	167	123	111	98	90	74	77
Consomm.	330	267	286	381	483	600	563	595	650	644	617	579	622	622
La Tuque	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	38	31	32	51	29	36	37	28	45	31
Shawinigan	89	65	85	134	128	187	147	180	219	211	162	136	165	177
T-Rivières	241	202	201	247	317	382	384	364	402	397	418	415	412	414
Analyse de la progression des propositions de consommateurs au Canada														
Canada		1 940	2 121	2 657	3 452	4 737	7 156	10 006	19 168	13 383	14 268	15 400	15 551	16 554
Québec		243	319	433	525	960	2 069	3 060	4 295	4 298	3 603	3 646	3 541	3 704
La Tuque		n.d.	n.d.	n.d.	0	0	1	2	12	4	4	1	3	4
Shawinigan		4	2	0	1	3	8	17	39	28	31	28	25	33
T-Rivières		1	5	1	10	8	18	44	114	80	69	32	48	41
T. Mauricie		5	7	1	11	11	27	63	165	112	104	61	76	78



ANNEXE V

OUTILS D'INTERVENTION



CIBES

Centre d'intervention
budgétaire et sociale
de la Mauricie

Les données socioéconomiques

Référence _____

Nom: _____

Nom du conjoint _____

Adresse _____ **Ville** _____

Code postal _____

No de téléphone () _____ - _____

Padjet/cellulaire: () _____ - _____

Date d'ouverture ____ / ____ / ____

No du dossier _____ **No Ass soc** _____

État civil

Seul(e) ____ Marié(e) ____ Union-libre ____ Séparé(e)/divorcé(e) ____ depuis quand? ____

Scolarité

Conjoint 1: Primaire ____ Secondaire ____ Professionnel ____ Cegep ____ Université ____

Conjoint 2: Primaire ____ Secondaire ____ Professionnel ____ Cegep ____ Université ____

Nombre de personnes dans le ménage

Conjoint 1: âge ____ Enfants: âge ____ âge ____ âge ____

Conjoint 2: âge ____

Situation (Travail, chômage, aide sociale, à la maison, travailleur autonome)

Conjoint 1: _____ Conjoint 2: _____

Profession/métier

Conjoint 1: _____ Conjoint 2: _____

Entreprise: _____ Entreprise: _____

Logement : Propriétaire ____ Locataire ____ Pensionnaire ____

Évaluation sommaire des biens

Maison:	_____ \$	Épargne:	_____ \$
Auto-moto:	_____ \$	REER:	_____ \$
Meubles:	_____ \$	Placement:	_____ \$
Chalet:	_____ \$	Autres:	_____ \$
Terrain:	_____ \$		

Total _____ \$

Revenus annuels bruts _____ \$

Heure de travail par semaine: _____ **Régulier** ____ **temps partiel** ____ **sur appel** ____

Avez-vous déjà:

fait faillite ____ année ____ utilisé le Dépôt volontaire ____ année ____

fait l'objet d'une saisie de biens ou de salaire ____ année ____

subi une coupure de service ____ année ____

Les démarches ? _____

Informations sur les dettes

[illegible]



Centre d'intervention
 budgétaire et sociale
 de la Mauricie

Budget de relance

Nom :

Mois:

Date	Revenus	Prévu	Réalité	Date	Dépenses	Prévu	Réalité
	En caisse			<u>Dépenses courantes</u>			
	En poche						
Total des revenus				Sous-total			
Total des revenus				<u>Comptes du mois</u>			
- Total des dépenses							
= Surplus du mois							
Répartition des surplus							
Prioritaires							
Sous-total				Sous-total			
+ Secondaires				Total des dépenses			
				<u>Paievements du mois</u>			
Total réparti				Sous-total			
Il me reste				Total des dépenses			
Commentaires							

(Suite- budget de relance)

<i>Répartition hebdomadaire</i>					
Semaine du: _____					
Revenus	Prévisions	Réalités	Dépenses	Prévisions	Réalités
Il me reste					
Total			Total		
(Prévisions) revenus:		Dépenses:		Il me reste:	
(Réalité) revenus:		Dépenses:		Il me reste:	

<i>Répartition hebdomadaire</i>					
Semaine du: _____					
Revenus	Prévisions	Réalités	Dépenses	Prévisions	Réalités
Il me reste					
Total			Total		
(Prévisions) revenus:		Dépenses:		Il me reste:	
(Réalité) revenus:		Dépenses:		Il me reste:	



ANNEXE VI

DONNÉES TECHNIQUES

PROJET RÉGIE SANTÉ dossiers complets



TOTAUX

	2004	2005	NON COM	TOTAUX À DATE
10 Couples enfants travail	2	0	6	8
10 Couples enfants aide sociale	1	0	0	1
5 Femmes monoparentales enfants travail	0	1	0	1
5 Femmes monoparentales enfants aide sociale	0	1	1	2
5 Femmes célibataires travail	3	0	2	5
5 Hommes célibataires travail	4	2	0	6
5 Femmes célibataires aide sociale	2	0	0	2
5 Hommes célibataires aide sociale	1	0	0	1
	13	4	9	26

TABLEAUX DES TOTAUX

DIVERS PROBLÈMES

HOMMES (98-116)	1 Hom Sentiment de privation	2 Hom Impacts du surendettement
FEMMES (98-116)	1 Fem Sentiment de privation	2 Fem Impacts du surendettement
HOMMES (SUITE 117-140)		3 Hom Impacts du surendettement (suite)
FEMMES (SUITE 117-140)		3 Fem Impacts du surendettement (suite)
		4 Hom Phases du surendettement
		4 Fem Phases du surendettement
		5 Hom Phases du surendettement (suite)
		5 Fem Phases du surendettement (suite)

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX HOMMES

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

dossiers complets

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence
AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE :

Encerclez votre réponse

			JAMAIS	DE TEMPS EN TEMPS	ASSEZ SOUVENT	TRÈS SOUVENT
98	Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	Nbre	1	2	7	6
		%	6,3	12,5	43,8	37,5
99	Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	Nbre	1	7	4	4
		%	6,3	43,8	25,0	25,0
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	Nbre	5	5	3	3
		%	31,3	31,3	18,8	18,8
101	Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les "bleus" ?	Nbre	3	0	8	5
		%	18,8	0,0	50,0	31,3
102	Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	Nbre	0	2	5	9
		%	0,0	12,5	31,3	56,3
103	Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	Nbre	4	7	3	2
		%	25,0	43,8	18,8	12,5
104	Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?	Nbre	2	6	4	4
		%	12,5	37,5	25,0	25,0
105	Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	Nbre	1	4	5	6
		%	6,3	25,0	31,3	37,5
106	Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?	Nbre	5	5	4	2
		%	31,3	31,3	25,0	12,5
107	Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	Nbre	5	7	2	2
		%	31,3	43,8	12,5	12,5
108	Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	Nbre	1	3	5	7
		%	6,3	18,8	31,3	43,8
109	Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	Nbre	3	9	2	2
		%	18,8	56,3	12,5	12,5
110	Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?	Nbre	1	6	4	5
		%	6,3	37,5	25,0	31,3
111	Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	Nbre	1	8	4	3
		%	6,3	50,0	25,0	18,8

SI VOUS AVEZ ENCERCLÉ LE "1" POUR "JAMAIS" À CHACUNE DES QUESTIONS 98 À 111,
PASSEZ À LA PAGE 34 ; SINON, RÉPONDEZ À LA QUESTION 112

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

HOMMES

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

dossiers complets

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être
 différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

		Nbre		%
112	Depuis combien de temps ressentez-vous ces manifestations?			
	Les deux dernières semaines	0		0,0
	Le dernier mois	1		6,3
	Les six derniers mois	7		43,8
	La dernière année	1		6,3
	Plus d'un an	7		43,8
113	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre vie familiale ou sentimentale?	14	Oui	87,5
		1	Non	6,3
114	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre capacité de travailler ou de poursuivre vos études?	7	Oui	43,8
		8	Non	50,0
115	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations vous ont restreint(e) dans vos activités sociales (loisirs, rencontres avec votre parenté, des amis, autres)?	13	Oui	81,3
		2	Non	12,5
116	Avez-vous consulté quelqu'un au sujet de ces manifestations ?	8	Oui	50,0
		7	Non	43,8

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

TOTAUX FEMMES

dossiers complets

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence
AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE :

Encerclez votre réponse

			JAMAIS	DE TEMPS EN TEMPS	ASSEZ SOUVENT	TRÈS SOUVENT
98	Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	Nbre	0	5	5	9
		%	0,0	26,3	26,3	47,4
99	Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	Nbre	0	5	3	11
		%	0,0	26,3	15,8	57,9
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	Nbre	3	10	4	2
		%	15,8	52,6	21,1	10,5
101	Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les "bleus" ?	Nbre	0	3	7	9
		%	0,0	15,8	36,8	47,4
102	Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	Nbre	0	3	7	9
		%	0,0	15,8	36,8	47,4
103	Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	Nbre	2	9	6	2
		%	10,5	47,4	31,6	10,5
104	Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?	Nbre	2	6	4	7
		%	10,5	31,6	21,1	36,8
105	Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	Nbre	1	2	5	11
		%	5,3	10,5	26,3	57,9
106	Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?	Nbre	3	13	2	1
		%	15,8	68,4	10,5	5,3
107	Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	Nbre	0	4	9	6
		%	0,0	21,1	47,4	31,6
108	Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	Nbre	0	2	10	7
		%	0,0	10,5	52,6	36,8
109	Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	Nbre	3	8	4	4
		%	15,8	42,1	21,1	21,1
110	Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?	Nbre	1	5	8	5
		%	5,3	26,3	42,1	26,3
111	Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	Nbre	1	8	7	3
		%	5,3	42,1	36,8	15,8

SI VOUS AVEZ ENCERCLÉ LE "1" POUR "JAMAIS" À CHACUNE DES QUESTIONS 98 À 111,
PASSEZ À LA PAGE 34 ; SINON, RÉPONDEZ À LA QUESTION 112

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

FEMMES

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

dossiers complets

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

		Nbre	%
112	Depuis combien de temps ressentez-vous ces manifestations?		
	Les deux dernières semaines	1	5,3
	Le dernier mois	1	5,3
	Les six derniers mois	5	26,3
	La dernière année	8	42,1
	Plus d'un an	4	21,1
113	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre vie familiale ou sentimentale?	15	Oui 88,2
		2	Non 11,8
114	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre capacité de travailler ou de poursuivre vos études?	11	Oui 64,7
		6	Non 35,3
115	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations vous ont restreint(e) dans vos activités sociales (loisirs, rencontres avec votre parenté, des amis, autres)?	15	Oui 88,2
		2	Non 11,8
116	Avez-vous consulté quelqu'un au sujet de ces manifestations ?	11	Oui 64,7
		6	Non 35,3

SUITE : Divers problèmes personnels

TOTAUX HOMMES

Les énoncés suivants portent sur des problèmes que vous pouvez

avoir vécus AU COURS DU DERNIER MOIS

dossiers complets

Dites-nous à quelle fréquence ils vous ont affecté(e)
AU COURS DU DERNIER MOIS

Encerclez votre réponse

AU COURS DU DERNIER MOIS			JAMAIS		RAREMENT		LA MOITIÉ DU TEMPS		FRÉQUEM- MENT		PRESQUE TOUJOURS	
117	J'ai eu l'impression d'avoir gaché ma vie	Nbre	1	6	4	3	2					
		%	6,3	37,5	25,0	18,8	12,5					
118	J'ai manqué de confiance en moi	Nbre	1	3	4	7	1					
		%	6,3	18,8	25,0	43,8	6,3					
119	J'ai eu de la difficulté à faire face à mes problèmes	Nbre	0	6	3	3	4					
		%	0,0	37,5	18,8	18,8	25,0					
120	Je me suis dévalorisé(e), je me suis diminué(e)	Nbre	0	6	3	5	2					
		%	0,0	37,5	18,8	31,3	12,5					
121	J'ai eu l'impression que personne ne m'aimait	Nbre	3	5	4	3	1					
		%	18,8	31,3	25,0	18,8	6,3					
122	J'ai eu tendance à m'isoler, à me couper du monde	Nbre	3	2	5	5	1					
		%	18,8	12,5	31,3	31,3	6,3					
123	J'ai eu le sentiment d'être inutile	Nbre	3	4	6	1	2					
		%	18,8	25,0	37,5	6,3	12,5					
124	J'ai été arrogant(e) et même <bête> avec le monde	Nbre	2	4	6	2	2					
		%	12,5	25,0	37,5	12,5	12,5					
125	J'ai été facilement irritable, j'ai réagi plutôt mal avec colère, aux commentaires qu'on m'a faits	Nbre	1	3	4	6	2					
		%	6,3	18,8	25,0	37,5	12,5					
126	J'ai été agressif(ve) pour tout et pour rien	Nbre	1	6	4	3	2					
		%	6,3	37,5	25,0	18,8	12,5					
127	J'ai perdu patience	Nbre	2	4	4	5	1					
		%	12,5	25,0	25,0	31,3	6,3					
128	J'ai été en conflit avec mon entourage	Nbre	4	3	5	3	1					
		%	25,0	18,8	31,3	18,8	6,3					
129	Je me suis senti(e) triste	Nbre	0	2	3	10	1					
		%	0,0	12,5	18,8	62,5	6,3					
130	Je me suis senti(e) déprimé(e) ou <down>	Nbre	0	1	7	8	0					
		%	0,0	6,3	43,8	50,0	0,0					
131	Je me suis senti(e) préoccupé(e), anxieux(se)	Nbre	0	0	7	5	4					
		%	0,0	0,0	43,8	31,3	25,0					
132	Je me suis senti(e) mal dans ma peau	Nbre	2	0	5	6	3					
		%	12,5	0,0	31,3	37,5	18,8					

SUITE : Divers problèmes personnels

TOTAUX HOMMES

Les énoncés suivants portent sur des problèmes que vous pouvez

avoir vécus AU COURS DU DERNIER MOIS

dossiers complets

133	Je me suis senti(e) stressé(e), sous pression	Nbre	0	0	3	10	3
		%	0,0	0,0	18,8	62,5	18,8
134	J'ai manqué d'initiative en général, j'ai été moins fonceur(se)	Nbre	0	2	9	4	1
		%	0,0	12,5	56,3	25,0	6,3
135	Je me suis senti(e) désintéressé(e) par les choses qui habituellement m'intéressent	Nbre	1	4	6	3	2
		%	6,3	25,0	37,5	18,8	12,5
136	Je n'avais plus le goût de faire quoi que ce soit	Nbre	1	5	3	5	2
		%	6,3	31,3	18,8	31,3	12,5
137	J'ai eu envie de tout lâcher, de tout abandonner	Nbre	1	4	4	4	3
		%	6,3	25,0	25,0	25,0	18,8
138	J'ai eu tendance à être moins réceptif(ve) aux idées ou aux opinions des autres	Nbre	2	5	5	3	1
		%	12,5	31,3	31,3	18,8	6,3
139	J'ai eu des difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit	Nbre	0	5	7	2	2
		%	0,0	31,3	43,8	12,5	12,5
140	Si vous comparez votre santé mentale à celle des autres personnes de votre âge, diriez-vous qu'elle est en général						
	excellente ?.....1.		3			18,8	
	très bonne ?.....2.		0			0,0	
	bonne ?.....3.		6			37,5	
	moyenne ?.....4.		6			37,5	
	mauvaise ?.....5.		1			6,3	

SUITE : Divers problèmes personnels

TOTAUX

FEMMES

Les énoncés suivants portent sur des problèmes que vous pouvez

avoir vécus AU COURS DU DERNIER MOIS

dossiers complets

Dites-nous à quelle fréquence ils vous ont affecté(e)
AU COURS DU DERNIER MOIS

Encerclez votre réponse

AU COURS DU DERNIER MOIS		JAMAIS		RAREMENT		LA MOITIÉ DU TEMPS		FRÉQUEM- MENT		PRESQUE- TOUJOURS			
117	J'ai eu l'impression d'avoir gaché ma vie	Nbre	3	4	6	4	2	%	15,8	21,1	31,6	21,1	10,5
118	J'ai manqué de confiance en moi	Nbre	0	2	6	4	7	%	0,0	10,5	31,6	21,1	36,8
119	J'ai eu de la difficulté à faire face à mes problèmes	Nbre	0	4	4	5	6	%	0,0	21,1	21,1	26,3	31,6
120	Je me suis dévalorisé(e), je me suis diminué(e)	Nbre	1	2	4	6	6	%	5,3	10,5	21,1	31,6	31,6
121	J'ai eu l'impression que personne ne m'aimait	Nbre	6	5	3	2	3	%	31,6	26,3	15,8	10,5	15,8
122	J'ai eu tendance à m'isoler, à me couper du monde	Nbre	2	1	5	6	5	%	10,5	5,3	26,3	31,6	26,3
123	J'ai eu le sentiment d'être inutile	Nbre	1	6	5	4	3	%	5,3	31,6	26,3	21,1	15,8
124	J'ai été arrogant(e) et même <bête> avec le monde	Nbre	0	11	3	3	2	%	0,0	57,9	15,8	15,8	10,5
125	J'ai été facilement irritable, j'ai réagi plutôt ma l, avec colère, aux commentaires qu'on m'a faits	Nbre	0	9	2	5	3	%	0,0	47,4	10,5	26,3	15,8
126	J'ai été agressif(ve) pour tout et pour rien	Nbre	0	9	6	1	3	%	0,0	47,4	31,6	5,3	15,8
127	J'ai perdu patience	Nbre	0	9	6	1	3	%	0,0	47,4	31,6	5,3	15,8
128	J'ai été en conflit avec mon entourage	Nbre	5	10	1	2	1	%	26,3	52,6	5,3	10,5	5,3
129	Je me suis senti(e) triste	Nbre	1	1	1	9	7	%	5,3	5,3	5,3	47,4	36,8
130	Je me suis senti(e) déprimé(e) ou <down>	Nbre	1	1	3	7	7	%	5,3	5,3	15,8	36,8	36,8
131	Je me suis senti(e) préoccupé(e), anxieux(se)	Nbre	0	2	1	6	10	%	0,0	10,5	5,3	31,6	52,6
132	Je me suis senti(e) mal dans ma peau	Nbre	0	3	3	4	9	%	0,0	15,8	15,8	21,1	47,4

SUITE : Divers problèmes personnels

TOTAUX

FEMMES

Les énoncés suivants portent sur des problèmes que vous pouvez

avoir vécus AU COURS DU DERNIER MOIS

dossiers complets

133	Je me suis senti(e) stressé(e), sous pression	Nbre	0	2	2	7	8
		%	0,0	10,5	10,5	36,8	42,1
134	J'ai manqué d'initiative en général, j'ai été moins fonceur(se)	Nbre	1	5	6	4	3
		%	5,3	26,3	31,6	21,1	15,8
135	Je me suis senti(e) désintéressé(e) par les choses qui habituellement m'intéressent	Nbre	2	3	5	6	3
		%	10,5	15,8	26,3	31,6	15,8
136	Je n'avais plus le goût de faire quoi que ce soit	Nbre	2	2	7	3	5
		%	10,5	10,5	36,8	15,8	26,3
137	J'ai eu envie de tout lâcher, de tout abandonner	Nbre	2	4	2	5	6
		%	10,5	21,1	10,5	26,3	31,6
138	J'ai eu tendance à être moins réceptif(ve) aux idées ou aux opinions des autres	Nbre	1	9	4	4	1
		%	5,3	47,4	21,1	21,1	5,3
139	J'ai eu des difficultés à me concentrer sur quoi que ce soit	Nbre	0	3	8	4	4
		%	0,0	15,8	42,1	21,1	21,1

140 Si vous comparez votre santé mentale à celle des autres personnes
de votre âge, diriez-vous qu'elle est en général

excellente ?.....1.
 très bonne ?.....2.
 bonne ?.....3.
 moyenne ?.....4.
 mauvaise ?.....5.

1	5,3
3	15,8
6	31,6
7	36,8
2	10,5

Tableau 1. Le sentiment de privation

TOTAUX HOMMES

Diriez-vous que vous éprouvez un sentiment de privation ?

Note ce sentiment en entourant de (aucun sentiment de privation) 0 à 10

dossiers complets

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nombre compilé
Hommes	1	0	2	3	1	0	2	1	4	1	1	16
Alimentation	6,3	0,0	12,5	18,8	6,3	0,0	12,5	6,3	25,0	6,3	6,3	
Hommes	1	1	1	1	1	3	2	2	3	0	1	16
Automobile	6,3	6,3	6,3	6,3	6,3	18,8	12,5	12,5	18,8	0,0	6,3	
Hommes	3	0	0	2	0	3	0	2	1	1	4	16
Ameublement	18,8	0,0	0,0	12,5	0,0	18,8	0,0	12,5	6,3	6,3	25,0	
Hommes	0	0	0	2	1	2	0	3	0	3	5	16
Vêtements	0,0	0,0	0,0	12,5	6,3	12,5	0,0	18,8	0,0	18,8	31,3	
Hommes	2	0	0	2	0	2	0	0	2	3	5	16
Sorties/Loisirs	12,5	0,0	0,0	12,5	0,0	12,5	0,0	0,0	12,5	18,8	31,3	
Hommes	0	0	1	1	0	1	2	3	0	2	6	16
Vacances/voyages	0,0	0,0	6,3	6,3	0,0	6,3	12,5	18,8	0,0	12,5	37,5	
Autres :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hommes	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	6
	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	12,5	12,5	

Tableau 1. Le sentiment de privation

TOTAUX FEMMES

Diriez-vous que vous éprouvez un sentiment de privation ?

dossiers complets

Notez ce sentiment en entourant de (aucun sentiment de privation) 0 à 10

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nbre
Femmes	2	1	2	2	0	1	2	1	3	1	4	19
Alimentation	10,5	5,3	10,5	10,5	0,0	5,3	10,5	5,3	15,8	5,3	21,1	
Femmes	2	0	2	1	3	1	1	0	4	0	5	19
Automobile	10,5	0,0	10,5	5,3	15,8	5,3	5,3	0,0	21,1	0,0	26,3	
Femmes	4	1	1	2	1	5	0	0	1	1	3	19
Ameublement	21,1	5,3	5,3	10,5	5,3	26,3	0,0	0,0	5,3	5,3	15,8	
Femmes	0	0	3	1	0	1	2	0	5	1	6	19
Vêtements	0,0	0,0	15,8	5,3	0,0	5,3	10,5	0,0	26,3	5,3	31,6	
Femmes	0	0	1	2	0	2	0	1	0	3	10	19
Sorties/Loisirs	0,0	0,0	5,3	10,5	0,0	10,5	0,0	5,3	0,0	15,8	52,6	
Femmes	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2	13	19
Vacances/voyages	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	5,3	0,0	10,5	0,0	10,5	68,4	
Autres :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Femmes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	15,8	

Tableau 2. Les impacts du surendettement
Depuis que votre situation a commencé à se dégrader
 (un questionnaire par conjoint)

TOTAUX HOMMES
dossiers complets

La Santé

Avez-vous visité un médecin ou éprouvez-vous les malaises suivants :

1. Mal au dos, aux épaules et/ou autres contractions douloureuses lombalgiques ? OUI	9	56,3		
2. Fatigue chronique ? OUI	11	68,8	3. Migraines ? OUI	7 43,8
4. Maux d'estomac ? OUI	7	43,8	5. Maux d'intestins ? OUI	5 31,3
6. Palpitations ? OUI	4	25,0	7. Pertes de sommeil ? OUI	13 81,3

Avez-vous été diagnostiqué pour :

1. Stress ? OUI	5	31,3	2. Burn-out ? OUI	2	12,5	3. Dépression ? OUI	4	25,0
-----------------	---	------	-------------------	---	------	---------------------	---	------

Prenez-vous des médicaments :

Autres ? OUI	2	12,5	Expliquez :	2	100,
--------------	---	------	-------------	---	------

De type anxiolytique

De type somnifère

De type antidépresseur

Xanax ? OUI	2	12,5	Dalmane ? OUI	3	18,8	Prozac ? OUI	0	0,0
Vallium ? OUI	0	0,0	Restoril ? OUI	0	0,0	Paxil ? OUI	0	0,0
Ativan ? OUI	1	6,3	Mogadon ? OUI	0	0,0	Zoloft ? OUI	1	6,3
Serax ? OUI	0	0,0	Halcion ? OUI	0	0,0	Luvox ? OUI	0	0,0
Rivotril ? OUI	0	0,0	Imovane ? OUI	0	0,0	Serzone ? OUI	0	0,0

Mesure de perception de l'état de santé

Par rapport aux gens de votre âge, estimez-vous que votre état de santé est :

Excellent	2	12,5	Mauvais	4	25,0
Très bon	3	18,8	Très mauvais	0	0,0
Bon	7	43,8			

Diriez-vous que votre situation financière affecte votre santé ?

OUI	16	100,	Expliquez :	10	62,5
-----	----	------	-------------	----	------

Tableau 2. Les impacts du surendettement
Depuis que votre situation a commencé à se dégrader
 (un questionnaire par conjoint)

TOTAUX FEMMES
dossiers complets

La Santé

Avez-vous visité un médecin ou éprouvez-vous les maux suivants :

1. Mal au dos, aux épaules et/ou autres contractions douloureuses lombalgiques ? OUI	13	68,4		
2. Fatigue chronique ? OUI	10	52,6	3. Migraines ? OUI	5 26,3
4. Maux d'estomac ? OUI	10	52,6	5. Maux d'intestins ? OUI	8 42,1
6. Palpitations ? OUI	12	63,2	7. Pertes de sommeil ? OUI	17 89,5

Avez-vous été diagnostiqué pour :

1. Stress ? OUI	5	26,3	2. Burn-out ? OUI	0 0,0	3. Dépression ? OUI	4 21,1
-----------------	---	------	-------------------	-------	---------------------	--------

Prenez-vous des médicaments :

Autres ? OUI	6	31,6	??????????	6	100,
--------------	---	------	------------	---	------

De type anxiolytique

De type somnifère

De type antidépresseur

Xanax ? OUI	0	0,0	Dalmane ? OUI	0	0,0	Prozac ? OUI	0	0,0
Vallium ? OUI	0	0,0	Restoril ? OUI	0	0,0	Paxil ? OUI	1	5,3
Ativan ? OUI	0	0,0	Mogadon ? OUI	0	0,0	Zoloft ? OUI	0	0,0
Serax ? OUI	0	0,0	Halcion ? OUI	0	0,0	Luvox ? OUI	0	0,0
Rivotril ? OUI	1	5,3	Imovane ? OUI	0	0,0	Serzone ? OUI	0	0,0

Mesure de perception de l'état de santé

Par rapport aux gens de votre âge, estimez-vous que votre état de santé est :

Excellent	2	10,5	Mauvais	2	10,5
Très bon	2	10,5	Très mauvais	0	0,0
Bon	13	68,4			

Diriez-vous que votre situation financière affecte votre santé ?

OUI	18	94,7	Expliquez :	12	63,2
-----	----	------	-------------	----	------

Tableau 3. Les impacts du surendettement (suite)

Depuis que votre situation a commencé à se dégrader

(un questionnaire par conjoint)

Totaux
HOMMES
 dossiers complets

Le travail (si vous êtes sans travail, passez à la question suivante)

Avez-vous discuté de vos problèmes financiers avec votre employeur?

OUI 6 37,5

Avez-vous discuté de vos problèmes financiers avec votre service d'aide aux employés? :

OUI 5 31,3

Avez-vous manqué des journées de travail?

OUI 8 50,0

Diriez-vous que votre situation financière affecte votre rendement au travail? :

OUI 12 75,0

La famille

À propos des questions d'argent, vous arrive-t-il de vivre des conflits avec:

Votre conjoint? OUI 15 93,8

Vos enfants? OUI 9 56,3

Vos parents? OUI 1 6,3

Tableau 3. Les impacts du surendettement (suite)

Depuis que votre situation a commencé à se dégrader

(un questionnaire par conjoint)

Totaux

FEMMES

dossiers complets

Le travail (si vous êtes sans travail, passez à la question suivante)

Avez-vous discuté de vos problèmes financiers avec votre employeur?

OUI 3 15,8 Quelle a été sa réaction? 3 15,8

Avez-vous discuté de vos problèmes financiers avec votre service d'aide aux employés? :

OUI 1 5,3 Quelle a été la réaction? 0 0,0

Avez-vous manqué des journées de travail?

OUI 7 36,8 Combien et dans quelles circonstances? 5 26,3

Diriez-vous que votre situation financière affecte votre rendement au travail? :

OUI 12 63,2 Expliquez : 3 15,8

La famille

À propos des questions d'argent, vous arrive-t-il de vivre des conflits avec:

Votre conjoint? OUI 10 52,6 Expliquez : 6 31,6

Vos enfants? OUI 13 68,4 Expliquez : 9 47,4

Vos parents? OUI 6 31,6 Expliquez : 6 31,6

Tableau 4. Les phases du surendettement

Le professeur G.Duhaime 3 étapes : Initiation, Accélération, Critique

Est-ce que vous pouvez nous dire si cela correspond à votre cheminement?

Totaux

HOMMES

dossiers complets

1ère phase: (la phase) Initiation

La première fois que vous avez utilisé le crédit:

Vous aviez quel âge?	18-19 ans: 7 43,8	20-21 ans: 1 6,3	22-23 ans: 3 18,8	24-25 ans: 2 12,5	26 ou +: 4 25,0
Vous avez emprunté où?	Caisse: 9 56,3	Banque: 3 18,8	Cie financ.: 3 18,8	Parent/ami: 3 18,8	Autres: 0 0,0
Pour quel achat?	Auto: 13 81,3	Vêtements: 2 12,5	Meubles: 5 31,3	Vacances: 0 0,0	Autres: 7 43,8
Comment s'est déroulé le paiement de cette dette?	Bien: 14 87,5	Mal: 4 25,0	Expliquez: 5 31,3		
Votre expérience fut-elle satisfaisante?	Entièrement: 10 62,5	Moyennement: 5 31,3	Pas du tout: 3 18,8	Expliquez: 1 6,3	

2ème phase: (la phase) Accélération

Pouvez-vous nous donner un aperçu de la progression de votre utilisation du crédit?

Vous avez contracté d'autres prêts pour:	Maison: 10 62,5	Auto: 10 62,5	Meubles: 6 37,5	Vêtements: 3 18,8	Autres: 3 18,8
Vous avez emprunté où?	Banque: 4 25,0	Caisse: 11 68,8	Cie financ.: 5 31,3	Autres: 3 18,8	
Aviez-vous des cartes de crédit?	Non: 1 6,3	Une: 2 12,5	Deux: 7 43,8	Trois: 4 25,0	Quatre ou +: 3 18,8
	Si oui, lesquelles?	14 87,5			
Quels ont été les premiers signes de difficultés ?	10 62,5				
Comment avez-vous réagi ?	10 62,5				
Comment vous sentiez-vous?	8 50,0				

Tableau 4. Les phases du surendettement

Le professeur G.Duhaime 3 étapes : Initiation, Accélération, Critique

Est-ce que vous pouvez nous dire si cela correspond à votre cheminement?

Totaux

FEMMES

dossiers complets

1ère phase: (la phase) Initiation

La première fois que vous avez utilisé le crédit:

Vous aviez quel âge?	18-19 ans:	2	10,5	20-21 ans:	6	31,6	22-23 ans:	2	10,5	24-25 ans:	1	5,3	26 ou +:	7	36,8
Vous avez emprunté où?	Caisse:	12	63,2	Banque:	4	21,1	Cie financ.:	2	10,5	Parent/ami:	2	10,5	Autres:	1	5,3
Pour quel achat?	Auto:	8	5,3	Vêtements:	2	10,5	Meubles:	4	21,1	Vacances:	0	0,0	Autres:	8	42,1
Comment s'est déroulé le paiement de cette dette?	Bien:	16	73,7	Mal:	1	5,3	Expliquez :	1	5,3						
Votre expérience fut-elle satisfaisante?	Entièrement:	11	57,9	Moyen-nement:	4	21,1	Pas du tout:	1	5,3	Expliquez :	1	5,3			

2ème phase: (la phase) Accélération

Pouvez-vous nous donner un aperçu de la progression de votre utilisation du crédit?

Vous avez contracté d'autres prêts pour:	Maison:	5	26,3	Auto:	5	26,3	Meubles:	4	21,1	Vêtements:	4	21,1	Autres:	4	21,1
Vous avez emprunté où?	Banque:	3	15,8	Caisse:	5	26,3	Cie financ.:	4	21,1	Autres:	3	15,8			
Avez-vous des cartes de crédit?	Non:	3	15,8	Une:	2	10,5	Deux:	5	26,3	Trois:	4	21,1	Quatre ou +:	4	21,1
	Si oui, lesquelles?	11	57,9												
Quels ont été les premiers signes de difficultés ?	12 63,2														
Comment avez-vous réagi ?	8 42,1														
Comment vous sentiez-vous?	9 47,4														

**Tableau 5. Les phases du surendettement
 (suite)**

Totaux
HOMMES
dossiers complets

Quels ont été pour vous les signes d'une dégradation importante?

Déficit récurrent?	OUI	14	87,5	Expliquez :	4	25,0
Dépenses courantes à crédit?	OUI	10	62,5	Expliquez :	4	25,0
Achats compensatoires?	OUI	8	50,0	Expliquez :	3	18,8
Crédit pour payer du crédit?	OUI	11	68,8	Expliquez :	4	25,0
Sauter des paiements?	OUI	11	68,8	Expliquez :	2	12,5
Harcèlement des créanciers?	OUI	7	43,8	Expliquez :	3	18,8
Demandes à des parents/amis?	OUI	8	50,0	Expliquez :	1	6,3
Actes illégaux?	OUI	0	0,0	Expliquez :	0	0,0

Diriez-vous que vous éprouvez l'un ou l'autre de ces sentiments identifiés par le professeur Duhaime:

Sentiment d'injustice?	OUI	11	68,8	Expliquez :	4	25,0
Sentiment d'échec?	OUI	12	75,0	Expliquez :	6	37,5
Sentiment d'incompétence?	OUI	14	87,5	Expliquez :	4	25,0
Sentiment de découragement?	OUI	14	87,5	Expliquez :	1	6,3
Perte de l'estime de soi?	OUI	10	62,5	Expliquez :	0	0,0
Idées suicidaires?	OUI	9	56,3	Expliquez :	3	18,8

Quelles démarches avez-vous effectuées pour en sortir? 8 | 50,0

**Tableau 5. Les phases du surendettement
 (suite)**

**Totaux
 FEMMES**

dossiers complets

Quels ont été pour vous les signes d'une dégradation importante?

Déficit récurrent?	OUI	17	89,5	Expliquez :	3	15,8
Dépenses courantes à crédit?	OUI	12	63,2	Expliquez :	6	31,6
Achats compensatoires?	OUI	9	47,4	Expliquez :	6	31,6
Crédit pour payer du crédit?	OUI	7	36,8	Expliquez :	3	15,8
Sauter des paiements?	OUI	12	63,2	Expliquez :	3	15,8
Harcèlement des créanciers?	OUI	6	31,6	Expliquez :	2	10,5
Demandes à des parents/amis?	OUI	11	57,9	Expliquez :	4	21,1
Actes illégaux?	OUI	0	0,0	Expliquez :	0	0,0

Diriez-vous que vous éprouvez l'un ou l'autre de ces sentiments identifiés par le professeur Duhaime:

Sentiment d'injustice?	OUI	13	68,4	Expliquez :	5	26,3
Sentiment d'échec?	OUI	14	73,7	Expliquez :	5	26,3
Sentiment d'incompétence?	OUI	11	57,9	Expliquez :	5	26,3
Sentiment de découragement?	OUI	17	89,5	Expliquez :	4	21,1
Perte de l'estime de soi?	OUI	11	57,9	Expliquez :	4	21,1
Idées suicidaires?	OUI	7	36,8	Expliquez :	4	21,1

Quelles démarches avez-vous effectuées pour en sortir? 13 68,4



PROJET RÉGIE SANTÉ 2 premières feuilles



TOTAUX

	2004	2005	NON COM	TOTAUX À DATE
10 Couples enfants travail	7	0	2	9
10 Couples enfants aide sociale	2	1	0	3
5 Femmes monoparentales enfants travail	5	4	4	13
5 Femmes monoparentales enfants aide sociale	4	3	1	8
5 Femmes célibataires travail	5	0	1	6
5 Hommes célibataires travail	3	7	3	13
5 Femmes célibataires aide sociale	7	1	4	12
5 Hommes célibataires aide sociale	1	3	2	6
	34	19	17	70

**TOTAUX Tableau 1 :
SENTIMENT DE PRIVATION
HOMMES**

**TOTAUX Tableau 1 :
SENTIMENT DE PRIVATION
FEMMES**

**TOTAUX
DIVERS PROBLÈMES
HOMMES**

**TOTAUX
DIVERS PROBLÈMES
FEMMES**

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

HOMMES

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

2 premières feuilles

Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence
AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE :

Encerclez votre réponse

			JAMAIS	DE TEMPS EN TEMPS	ASSEZ SOUVENT	TRÈS SOUVENT
98	Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	Nbre	1	10	8	9
		%	3,6	35,7	28,6	32,1
99	Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	Nbre	2	12	4	10
		%	7,1	42,9	14,3	35,7
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	Nbre	13	9	5	1
		%	46,4	32,1	17,9	3,6
101	Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les "bleus" ?	Nbre	2	9	9	8
		%	7,1	32,1	32,1	28,6
102	Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	Nbre	0	6	11	11
		%	0,0	21,4	39,3	39,3
103	Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	Nbre	10	7	6	5
		%	35,7	25,0	21,4	17,9
104	Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?	Nbre	5	11	8	4
		%	17,9	39,3	28,6	14,3
105	Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	Nbre	4	9	8	7
		%	14,3	32,1	28,6	25,0
106	Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?	Nbre	13	10	3	2
		%	46,4	35,7	10,7	7,1
107	Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	Nbre	8	7	7	6
		%	28,6	25,0	25,0	21,4
108	Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	Nbre	2	8	6	12
		%	7,1	28,6	21,4	42,9
109	Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	Nbre	9	9	6	4
		%	32,1	32,1	21,4	14,3
110	Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?	Nbre	4	13	5	6
		%	14,3	46,4	17,9	21,4
111	Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	Nbre	6	14	5	3
		%	21,4	50,0	17,9	10,7

SI VOUS AVEZ ENCERCLÉ LE "1" POUR "JAMAIS" À CHACUNE DES QUESTIONS 98 À 111,
PASSEZ À LA PAGE 34 ; SINON, RÉPONDEZ À LA QUESTION 112

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

HOMMES

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

2 premières feuilles

112	Depuis combien de temps ressentez-vous ces manifestations?			
	Les deux dernières semaines	0		0,0
	Le dernier mois	2		7,1
	Les six derniers mois	14		50,0
	La dernière année	2		7,1
	Plus d'un an	10		35,7
113	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre vie familiale ou sentimentale?	20	Oui	71,4
		6	Non	21,4
114	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre capacité de travailler ou de poursuivre vos études?	16	Oui	57,1
		10	Non	35,7
115	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations vous ont restreint(e) dans vos activités sociales (loisirs, rencontres avec votre parenté, des amis, autres)?	22	Oui	78,6
		4	Non	14,3
116	Avez-vous consulté quelqu'un au sujet de ces manifestations ?	16	Oui	57,1
		10	Non	35,7

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

FEMMES

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

2 premières feuilles

Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence
AU COURS DE LA DERNIÈRE SEMAINE :

Encerclez votre réponse

			JAMAIS	DE TEMPS EN TEMPS	ASSEZ SOUVENT	TRÈS SOUVENT
98	Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?	Nbre	3	14	16	18
		%	5,9	27,5	31,4	35,3
99	Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?	Nbre	4	13	12	22
		%	7,8	25,5	23,5	43,1
100	Avez-vous eu des blancs de mémoire ?	Nbre	11	17	15	8
		%	21,6	33,3	29,4	15,7
101	Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les "bleus" ?	Nbre	3	12	21	15
		%	5,9	23,5	41,2	29,4
102	Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?	Nbre	2	7	18	24
		%	3,9	13,7	35,3	47,1
103	Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?	Nbre	13	17	11	10
		%	25,5	33,3	21,6	19,6
104	Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?	Nbre	13	15	16	7
		%	25,5	29,4	31,4	13,7
105	Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?	Nbre	4	12	18	17
		%	7,8	23,5	35,3	33,3
106	Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?	Nbre	15	16	16	4
		%	29,4	31,4	31,4	7,8
107	Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?	Nbre	4	14	16	17
		%	7,8	27,5	31,4	33,3
108	Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?	Nbre	2	11	13	25
		%	3,9	21,6	25,5	49,0
109	Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?	Nbre	15	17	9	10
		%	29,4	33,3	17,6	19,6
110	Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?	Nbre	4	18	15	14
		%	7,8	35,3	29,4	27,5
111	Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?	Nbre	9	20	9	13
		%	17,6	39,2	17,6	25,5

SI VOUS AVEZ ENCELRÉ LE "1" POUR "JAMAIS" À CHACUNE DES QUESTIONS 98 À 111,
PASSEZ À LA PAGE 34 ; SINON, RÉPONDEZ À LA QUESTION 112

IX - DIVERS PROBLÈMES PERSONNELS

TOTAUX

Les questions qui suivent portent sur divers aspects de votre santé

FEMMES

La façon dont vous vous êtes senti(e) durant la dernière semaine a pu être différente de celle dont vous vous êtes senti(e) l'année passée

2 premières feuilles

		Nbre	%
112	Depuis combien de temps ressentez-vous ces manifestations?		
	Les deux dernières semaines	1	2,0
	Le dernier mois	7	13,7
	Les six derniers mois	20	39,2
	La dernière année	8	15,7
	Plus d'un an	14	27,5
113	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre vie familiale ou sentimentale?	34	Oui 66,7
		8	Non 15,7
114	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations ont nui à votre capacité de travailler ou de poursuivre vos études?	32	Oui 62,7
		10	Non 19,6
115	Au cours des 6 derniers mois, est-ce que ces manifestations vous ont restreint(e) dans vos activités sociales (loisirs, rencontres avec votre parenté, des amis, autres)?	37	Oui 72,5
		5	Non 9,8
116	Avez-vous consulté quelqu'un au sujet de ces manifestations ?	26	Oui 51,0
		16	Non 31,4



CIBES

Centre d'intervention
budgétaire et sociale
de la Mauricie

Tableau 1. Le sentiment de privation

Diriez-vous que vous éprouvez un sentiment de privation ?

Notez ce sentiment en entourant de (aucun sentiment de privation) 0 à 10

TOTAUX

HOMMES

2 premières feuilles

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nombre compilé
Hommes	2	4	4	2	1	4	0	5	2	3	1	28
Alimentation	7,1	14,3	14,3	7,1	3,6	14,3	0,0	17,9	7,1	10,7	3,6	
Hommes	5	0	0	2	1	4	1	1	3	1	10	28
Automobile	17,9	0,0	0,0	7,1	3,6	14,3	3,6	3,6	10,7	3,6	35,7	
Hommes	8	2	1	0	1	4	1	1	1	1	8	28
Ameublement	28,6	7,1	3,6	0,0	3,6	14,3	3,6	3,6	3,6	3,6	28,6	
Hommes	2	4	0	1	2	3	2	2	4	1	7	28
Vêtements	7,1	14,3	0,0	3,6	7,1	10,7	7,1	7,1	14,3	3,6	25,0	
Hommes	0	2	0	1	2	5	0	2	3	2	11	28
Sorties/Loisirs	0,0	7,1	0,0	3,6	7,1	17,9	0,0	7,1	10,7	7,1	39,3	
Hommes	3	0	1	1	2	3	0	0	1	1	16	28
Vacances/voyages	10,7	0,0	3,6	3,6	7,1	10,7	0,0	0,0	3,6	3,6	57,1	
Autres :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hommes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	28
	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	

Tableau 1. Le sentiment de privation

TOTAUX

Diriez-vous que vous éprouvez un sentiment de privation ?

FEMMES

Notez ce sentiment en entourant de (aucun sentiment de privation) 0 à 10

2 premières feuilles

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nbre
Femmes	4	0	3	7	5	6	7	6	4	1	8	51
Alimentation	7,8	0,0	5,9	13,7	9,8	11,8	13,7	11,8	7,8	2,0	15,7	
Femmes	11	3	2	1	1	8	5	5	3	2	10	51
Automobile	21,6	5,9	3,9	2,0	2,0	15,7	9,8	9,8	5,9	3,9	19,6	
Femmes	13	2	5	0	2	4	4	4	4	1	12	51
Ameublement	25,5	3,9	9,8	0,0	3,9	7,8	7,8	7,8	7,8	2,0	23,5	
Femmes	4	2	1	1	0	8	4	7	9	2	13	51
Vêtements	7,8	3,9	2,0	2,0	0,0	15,7	7,8	13,7	17,6	3,9	25,5	
Femmes	3	0	1	1	2	5	2	5	5	6	21	51
Sorties/Loisirs	5,9	0,0	2,0	2,0	3,9	9,8	3,9	9,8	9,8	11,8	41,2	
Femmes	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	33	51
Vacances/voyages	5,9	2,0	2,0	3,9	2,0	2,0	2,0	3,9	7,8	3,9	64,7	
Autres :	0	0	0	0	1	1	0	0	3	2	5	51
Femmes	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	2,0	0,0	0,0	5,9	3,9	9,8	