

L'économie sociale et solidaire face aux défis de l'innovation sociale et du changement de société



AXE 3 : Monographies empiriques : analyse d'expériences alternatives **Atelier 3.2. Innovations sociales dans les services à la personne et les services sociaux**

► **Titre de la communication :**

Représentations des personnes en situation de surendettement : une innovation sociale

► **Acronyme :**

[RPSIS]

► **Auteurs :**

- Valérie BILLAUDEAU
(Laboratoire « Géographie humaine et sociale », ESO-CARTA, Université d'Angers)

- Richard GAILLARD
(Laboratoire « Géographie humaine et sociale », ESO-CARTA, Université d'Angers)

Représentations des Personnes en situation de Surendettement : une Innovation Sociale

Valérie Billaudeau, Maître de Conférences en Information et Communication
Université d'Angers – ISTIA-Ecole d'Ingénieur
62 Avenue Notre Dame du Lac 49000 Angers – France - 02 41 22 65 09
Laboratoire « Géographie humaine et sociale » ([ESO-CARTA](#)) CNRS : UMR 6590
valerie.billaudeau@univ-angers.fr

Richard Gaillard, Maître de Conférences des Universités en Sociologie
Université d'Angers
MSH-Confluences, 5 bis Bd Lavoisier, 49045 Angers Cedex 01- 02 44 68 86 81
Laboratoire « Géographie humaine et sociale » ([ESO-CARTA](#)) CNRS : UMR 6590
richard.gaillard@univ-angers.fr

Représentations des Personnes en situation de Surendettement :

une Innovation Sociale

RPSIS

Selon la définition de l'innovation technologique¹, se trouver en situation de surendettement n'a rien à voir avec de l'innovation car elle ne provoque aucune amélioration : elle est même le témoin d'un « malaise dans notre civilisation ». Mais, à défaut d'être une innovation technologique, ce phénomène croissant est une nouveauté : le nombre de dossiers examinés chaque année par les commissions de surendettement de la Banque de France a doublé entre 1990 et 2007 (de 90 000 à plus de 180 000). Les chiffres récents révèlent donc une progression depuis 4 ans et le nombre total de situations de surendettement déclarées s'est élevé à plus de 926 000. De 1978 à 1989 (année de loi relative « à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles » loi dite loi Neiertz) aux plus récents textes de Lois (Borloo en 2003 et réforme du crédit en 2010), les textes de loi se succèdent sans cependant enrayer la croissance des situations de surendettement. L'endettement des individus est donc d'actualité au regard de la crise sociale et économique apparue en 2008². Même si pour la France, l'endettement des ménages est considéré comme faible au regard des voisins européens³, l'endettement des particuliers est loin d'être réduit ou en voie de disparition. De plus en plus de Français ont ainsi de réels problèmes d'argent pour assurer leur quotidien. Les coûts en matière de logement, de santé, d'alimentation, de mobilité, d'éducation (...) deviennent concurrentiels les uns avec les autres et une incapacité à payer peut devenir rapide et massive quand le crédit devient une source complémentaire de revenus. Selon le Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES), l'innovation sociale se définit comme : « une intervention initiée par des acteurs sociaux, pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles »⁴. **La façon dont est traité le surendettement est-elle une innovation sociale ?** Pour tenter d'apporter une solution à ce nombre croissant de situations de surendettement, des états comme celui de la France et de la Belgique ont pris des mesures, soutenues, le plus souvent, par une chaîne d'acteurs que sont les collectivités, le milieu associatif et les travailleurs sociaux. Au sens de la définition du CRISES, le traitement du surendettement constitue en soi une innovation sociale tout comme son champ de recherche et notamment les représentations qui en découlent.

Ainsi notre article se propose de faire émerger la réalité vécue par les personnes en situation de surendettement rarement prise en compte car seul, le remboursement de leurs dettes préoccupent les acteurs qui les entourent, et parfois, elles mêmes également. Notre enquête issue de deux structures francophones, l'une française, une antenne départementale de la Confédération Locale du Cadre de Vie et l'autre belge, le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles Capitale, s'est concentrée sur la perception des

¹ OCDE, [Manuel d'Oslo - 2ème édition \(1997\) \[archive\]](#), p. 9.

² « La crise financière a son fondement dans le surendettement organisé des ménages occidentaux (...) et, elle a sa source principale aux Etats-Unis », Revue Savoir/Agir n°4 « La crise financière : crise de système, crise de croyance ? 2008.

³ « Les ménages français sont, en proportion, deux fois moins endettés que leurs homologues américains et espagnols, les ménages italiens trois fois moins », Revue Savoir/Agir n°4 « La crise financière : crise de système, crise de croyance ? 2008. « Alternatives Economique, Mars 2009 »

⁴ Rapport annuel du CRISES: http://www.crisis.uqam.ca/upload/files/rapports-annuels/Rapport_annuel_08-09.pdf [archive]

personnes en situation de surendettement. Les discours présentés ont été entendus dans des conditions précises. Inscrit dans le cadre d'une collaboration avec l'antenne départementale CLCV de l'Ouest de la France, nous avons entendu, lors d'entretiens collectifs, des personnes dans une situation de dépôt de dossier de surendettement auprès des commissions dédiées. Les rencontres se faisaient autour du projet commun de permettre la production « *d'une connaissance collective sur l'expérience que représente une situation d'endettement* ». Deux finalités étaient recherchées : celle de fournir un espace de parole aidant aux personnes qui le désiraient et celle d'entendre collectivement⁵ des récits d'expériences liés au « surendettement ». Notre volonté était de saisir, à partir des sujets en faisant l'expérience, ce que peut signifier une situation de « surendettement ». Les ambitions méthodologiques ainsi recherchées à travers l'usage du récit de vie s'appuient sur l'hypothèse selon laquelle « les conflits du présent et leur résolution dépendent de la capacité des acteurs à revisiter leur passé »⁶. Attentif aux conditions d'émergence de ces discours et à notre implication de chercheur, nous considérons le fait que celle-ci soit consubstantielle de paroles entendues et « nécessaires au processus de production de connaissance »⁷. L'analyse de l'adresse des discours conjointement produits lors de ses temps de paroles sera d'ailleurs en partie éclairante sur les significations potentielles de l'expérience de l'endettement.

Sur la base d'un volontariat et de l'anonymat, il a été proposé aux personnes, dans le cadre de groupe de parole de « *faire le récit de l'histoire de leur endettement dans l'objectif de produire de la connaissance collective sur l'expérience que représente une telle situation* ». Un groupe de parole de 5 personnes fut rencontré à 20 reprises durant une période de 2 ans afin de s'inscrire dans une perspective longitudinale. Nous ne présentons ici qu'une partie des discours produits en nous centrant sur leur condition de formation et leurs contenus, deux aspects porteurs de significations. Cette approche a été complétée par une analyse d'un corpus de trois émissions de télévision qui offre de nouveaux espaces discursifs de personnes ayant connu des situations de surendettement mais qui illustrent aussi les personnes et structures investies dans le processus.

Nous avons donc fait un travail inédit sur deux formes de représentations (partie 2) : celles issues, dans un premier temps, des paroles et du discours construits lors des groupes de paroles et les représentations véhiculées par le média de la télévision afin de dégager le rôle des différents acteurs, pour certains investis dans des structures de l'économie sociale et solidaire. Mais il nous faut avant tout revenir sur le contexte législatif et administratif (partie 1) de ce cadrage.

I- Une Innovation sociale de même type en France et en Belgique ?

Dettes, endettement, surendettement sont des termes qu'il faut déconstruire pour les comprendre. Ces termes sont présents dans des réalités très hétérogènes et les travaux portant sur ces réalités sont épistémologiquement forts différents. Ces diverses formes de dettes renvoient à des dispositifs juridiques, sociaux et historique d'ordre spécifique. Les dettes

5 Le recours aux entretiens collectifs se justifie par plusieurs raisons. Outre la dimension quantitative (ce type d'entretien permet d'entendre, dans un même temps, plusieurs personnes), la possibilité de recueillir non pas une parole, mais un ensemble co-construit de paroles sur des réalités communes, donne accès à des éléments et des matériaux groupaux que l'entretien individuel ne permet pas. L'observation des rapports au sein du groupe sera, de plus, riche d'enseignements sur des aspects restés invisibles avec l'entretien individuel.

6 Vincent de Gaulejac, L'histoire de vie à-t-elle un sens ?, dans « Intervenir par le récit de vie, Entre histoire collective et individuelle, Sous la direction de Vincent de Gaulejac et Michel Legrand, Erés, 2008, p 16.

7 Vincent de Gaulejac, p 23.

d'entreprises et les faillites, par exemple, concernent le Tribunal de commerce et suivent une juridiction différente de celle des dettes des particuliers⁸ qui relève du Tribunal d'instance. Dettes des états ou dette publique (Le et Flandreau, 2003, Mahieu et al. 2007, Pop, 2008), dettes des entreprises (Vidal, 2010) ou dette des particuliers (Gardaz, 1997 ou Godbout, 2000) ne se confondent donc pas. Le terme surendettement étant issu du vocable juridique (Gjidaras, 1999, Gardaz, 1997, nous avons étudié la situation française mais également belge, qui a pour particularité, d'avoir mis en place fichier central.

1- Point de vue législatif

En France, le cadre législatif du surendettement repose sur presque quarante ans d'histoire : de la création d'une loi sur la consommation en 1972 à la Loi Lagarde de 2010, il est possible de se rendre compte que le crédit et ses corollaires que sont l'endettement et le surendettement, ont été encadrés de très près par le législateur. D'une relation duale entre le débiteur et son créancier nous sommes passés à un triptyque en y rajoutant l'intervention de l'État.

La première loi sur la consommation, créée par M. Giscard d'Estaing en 1972 est une loi sur le démarchage à domicile qui est encore en vigueur aujourd'hui car elle est toujours exploitée, au mauvais sens du terme, par les commerçants. C'est la première des lois qui s'est étendue et qui est devenue une directive européenne.

La seconde loi de 1978, sur le crédit, a été mise en œuvre par Madame Scrivener pour poser un cadre au niveau des banques afin d'instaurer un minimum de protection du consommateur ; cette loi de 1978 stipule que lorsqu'un consommateur va faire un crédit, il doit remplir un contrat de crédit dans lequel sera identifié : qui prête, qui emprunte, quel est le montant du capital emprunté, le taux d'intérêt, le montant de la mensualité, s'il y a ou pas assurance⁹. De même que sur les documents signés, le montant total est indiqué ce qui permet de savoir combien coûte le crédit. Si un des éléments ne figure pas sur le contrat de crédit, les intérêts ne seront pas dus. Le contrat de crédit définit donc toutes les conditions qui sont valables pour tous les crédits à la consommation.

En 1979, Madame Scrivener a déposé une nouvelle loi sur le crédit immobilier avec à peu près les mêmes fondements que celle sur le crédit. Les prêts sur l'immobilier se faisant sur une période beaucoup plus longues, seules les durées changent sauf la possibilité d'accès à des taux progressifs et des mensualités progressives. L'essentiel repose sur le fait que tout soit écrit sinon les intérêts ne seront pas dus. Le législateur a également prévu que le contrat ne se signe pas chez le banquier pour éviter toute pression. Le banquier envoie donc par courrier – c'est obligatoire – l'offre préalable de crédit et la personne a 11 jours pour retourner le dossier. Ces lois ont été réformées en 2010 par Madame Lagarde, même si entre temps, il a y eu quelques modifications sans grande importance. Madame Lagarde a rajouté quelques éléments suite à l'augmentation exponentielle des prêts revolving. En effet, les parlementaires ont constatés qu'ils étaient de plus en plus sollicités par des personnes qui demandaient des aides, des assistantes sociales pour réussir à payer leur électricité ou pour manger. Certains en sont venus à demander la suppression du crédit revolving et ont voulu réformer la loi de 1978 afin d'y apporter des aménagements et inclure dans le droit français les directives européennes mises en place entre temps. Les nouveautés de la loi 2010 repose sur un contrôle

⁸ Même si, sémantiquement, il fut parfois question de « la faillite civile » dans les travaux juridiques sur la question et que dettes privées et dettes professionnelles sont depuis peu associables. Même, si cette séparation des catégories juridiques n'a pas forcément son pendant dans la réalité quotidienne des personnes, les situations d'endettement de commerçants ou artisans, par exemple, ne présentent parfois aucune étanchéité entre la sphère professionnelle et celle de la vie courante, les lois en vigueur imposent cette séparation.

⁹ Pour rappel, l'assurance sur les crédits n'est pas obligatoire, bien que souvent imposée. Il est donc possible de la refuser.

plus étroit de la solvabilité du consommateur : il lui est demandé, depuis le 1^{er} mai 2011, des papiers justificatifs, notamment le montant de son salaire et son nombre de crédit sans préciser pour autant la façon de le faire (fournir des bulletins de salaires ou pas ? donner le montant des prestations familiales ou pas ?...)

La loi prévoit également que le vendeur soit obligé de proposer deux types de crédit ; le crédit affecté, c'est-à-dire l'achat d'un bien par un prêt amortissable avec des mensualités et un taux fixe. Il existe également un taux d'usure dont le taux¹⁰ est décidé par le ministère des finances avec les banquiers qui ne doit pas être dépassé et est passible de sanctions s'il n'est pas respecté. Le deuxième type de crédit est le prêt « revolving » ou « réserve » en français ou encore « crédit renouvelable » dont le taux est parfois à 22% avec assurance.

La loi de Mme Lagarde sur le crédit oblige aussi la publicité à mentionner que : « Un crédit vous engage et doit être remboursé ; Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager ». Ces points de vigilance sont vécus comme une contrainte par les sociétés de crédit qui disent que cette loi va tuer l'économie. Enfin, depuis le 1^{er} mai 2010, les maires qui célèbrent un mariage doivent lire un texte qui a été rajouté : « si vous faites un crédit, vous vous engagez à le rembourser ». La volonté d'informer est donc particulièrement prégnante dans ce dernier projet.

En Belgique, depuis le début des années 1990, l'arsenal législatif visant à lutter contre le surendettement s'est considérablement renforcé. Les préoccupations du législateur belge ont toujours été de deux ordres :

D'une part, il s'agissait de mettre en place une réponse curative à des situations humainement intolérables, à des situations d'endettement tout à fait désespérées pour lesquelles il fallait chercher d'autres solutions que des remboursements pendant des années entières sans espoir d'améliorer la situation. C'est l'instauration le 1^{er} janvier 1999 de la procédure en règlement collectif de dettes (loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes) qui ambitionne ainsi de *rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment dans la mesure du possible de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine.*

L'objectif de la loi relative au règlement collectif de dettes est de réintégrer les personnes exclues dans le circuit économique en leur permettant un nouveau départ, *a fresh start*, pour reprendre l'expression anglo-saxonne fréquemment utilisée dans le nord du pays.

D'autre part, il s'agissait aussi parallèlement d'agir préventivement contre le surendettement, notamment : 1- En encadrant le **crédit à la consommation** afin que le consommateur bénéficie d'un niveau d'information et de protection suffisant (loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation) ; 2- En enregistrant tous les contrats de crédit à la consommation dans le **fichier de la Banque Nationale de Belgique**. La mise en œuvre de cette **Centrale des Crédits aux particuliers** le 1^{er} juin 2003 est venue se substituer à la **Centrale négative** et renforce la responsabilité des prêteurs lors de l'octroi du crédit (loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des Crédits aux particuliers) ; 3- En réglementant le **recouvrement amiable** en tant qu'activité professionnelle (loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur) ; En garantissant à tous les citoyens l'accès à des services jugés essentiels, tel que le compte bancaire. Ainsi, depuis le 1^{er} septembre 2003, a été mis en place le **service bancaire de base**.

C'est dans cette optique préventive que se sont développés les services de médiation de dettes. Inconnus il y a dix ans, ces services sont aujourd'hui plus de 500 en Belgique. A Bruxelles, le subsidie fédéral (Fonds Energie) mis en place dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002 a eu

¹⁰ La France est très privilégié avec l'existence de ce taux d'usure qui n'existe pas dans tous les pays. En Italie, par exemple, il n'y a pas de taux d'usure et le montant des emprunts peut aller jusqu'à 30%. En Inde, l'emprunte peut aller jusqu'à 200, 300%...

un impact favorable sur le terrain. Il a permis soit de créer de nouveaux services de médiation de dettes au sein des CPAS, soit d'étoffer les effectifs de la plupart des services existants.

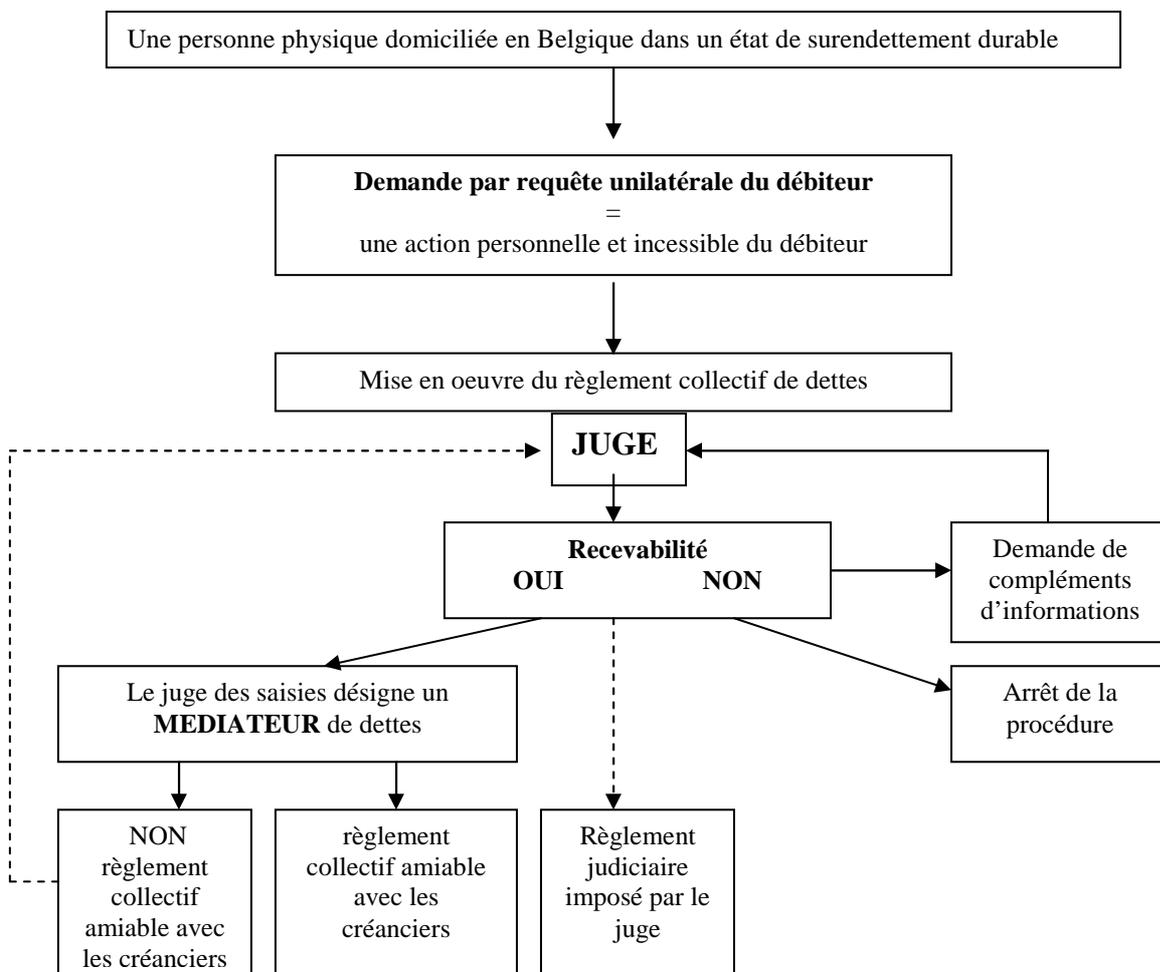
Dans ces deux pays européens, la volonté d'information des consommateurs se développe avec une mise en œuvre de prévention accrue en Belgique par le biais de la centrale des crédits.

2- Traitement des dossiers

En Belgique

La **procédure de règlement collectif de dettes**¹¹ repose sur la décision du juge qui peut choisir entre deux possibilités : un règlement amiable supposant l'accord des parties sous le contrôle du juge et, en cas d'échec de cette première formule, un règlement judiciaire imposé par le juge.

Procédure simplifiée de traitement des situations de surendettement en Belgique



¹¹ <http://www.businessandlaw.be/article123.html>

Les délais de décision du juge sont courts car il se prononce dans un délai de 8 jours à compter de l'introduction de la requête ou du dépôt de la requête complétée. Si la demande est jugée admissible, le juge des saisies a recours à un médiateur de dettes qui a un rôle crucial : c'est lui qui cherchera d'abord à trouver un règlement collectif amiable avec les créanciers et qui entreprendra toutes les démarches en ce sens. C'est encore lui qui devra assurer la gestion et le suivi de l'exécution du plan de règlement (qu'il soit amiable ou judiciaire) ce qui implique un travail juridique, administratif et social important. Et enfin, c'est également le médiateur qui pourra faire revenir l'affaire devant le juge lorsque des faits nouveaux surviennent, impliquant un changement de la situation patrimoniale du débiteur. La fonction de médiateur apparaît donc comme essentielle dans le cadre de la loi du 5 juillet 1998.

Le médiateur fait le relevé des dettes et met au point un plan de réalisation des actifs et de remboursement échelonné des dettes. Il peut prévoir des remises de dettes en principal et/ou en intérêts et accessoires. Deux cas de figure sont possibles : soit le plan est accepté par les créanciers et homologué par le Juge, soit, à défaut d'accord, le plan est fixé par le Juge. La remise de dettes n'intervient qu'au terme du plan de règlement dont la durée peut varier de trois à cinq ans sous réserve de deux conditions : le respect de toutes les mesures imposées par le juge et l'absence de retour à meilleure fortune dans le chef du débiteur (suite à un héritage par exemple).

Une autre particularité de la procédure en Belgique repose sur la mise en place d'une centrale des crédits qui permet de vérifier le degré d'endettement des Belges avant de contracter un nouveau crédit. Depuis le 1er juin 2003¹², la Centrale des crédits aux particuliers enregistre les informations concernant tous les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires conclus par des personnes physiques à des fins privées (centrale « positive »), ainsi que les défauts de paiements résultant de ces crédits (centrale « négative »).

Les chiffres ci-dessous, issus des statistiques publiées par la Banque Nationale de Belgique (Centrale des crédits aux particuliers), mettent en avant le rôle de la Centrale qui, par ses données « positives » et « négatives », permettent d'avoir une photographie des emprunts et de leur évolution. La Centrale positive montre, qu'en 2006, 4,5 millions de personnes étaient enregistrées auprès de la Centrale des crédits aux particuliers ce qui représente environ 54,9 % de la population majeure. Le nombre de contrats enregistrés était de 7,2 millions, soit un nombre moyen de 1,57 contrats de crédit par personne. Ces chiffres sont en hausse constante depuis 2003. Parmi les emprunteurs, les personnes entre 35 et 44 ans représentent le groupe le plus important (29%). Dans cette tranche d'âge, 8 personnes sur 10 ont au moins un contrat de crédit. En ce qui concerne les défauts de paiements (mis en évidence par la Centrale négative), fin 2006, 337.755 personnes étaient enregistrées, ce qui représente environ 4 % de la population majeure.

Depuis la création de La Centrale Positive en 2003, le nombre de contrats de crédits en défaut de paiement diminue de manière constante. Cette tendance résulte sans conteste de la mise en œuvre de la centrale positive.

Cependant sur le terrain, les services de médiation de dettes à Bruxelles, tout comme en Wallonie¹³ et en Flandre¹⁴, sont débordés par le nombre de demandes. Les listes d'attente sont monnaie courante. Les dossiers sont toujours aussi complexes. Par ailleurs, les médiateurs de dettes doivent de plus en plus souvent faire face à des situations où les ressources du ménage suffisent à peine à couvrir les besoins vitaux et ne permettent pas de dégager un disponible pour le remboursement des dettes.

¹² Conformément aux dispositions de la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers.

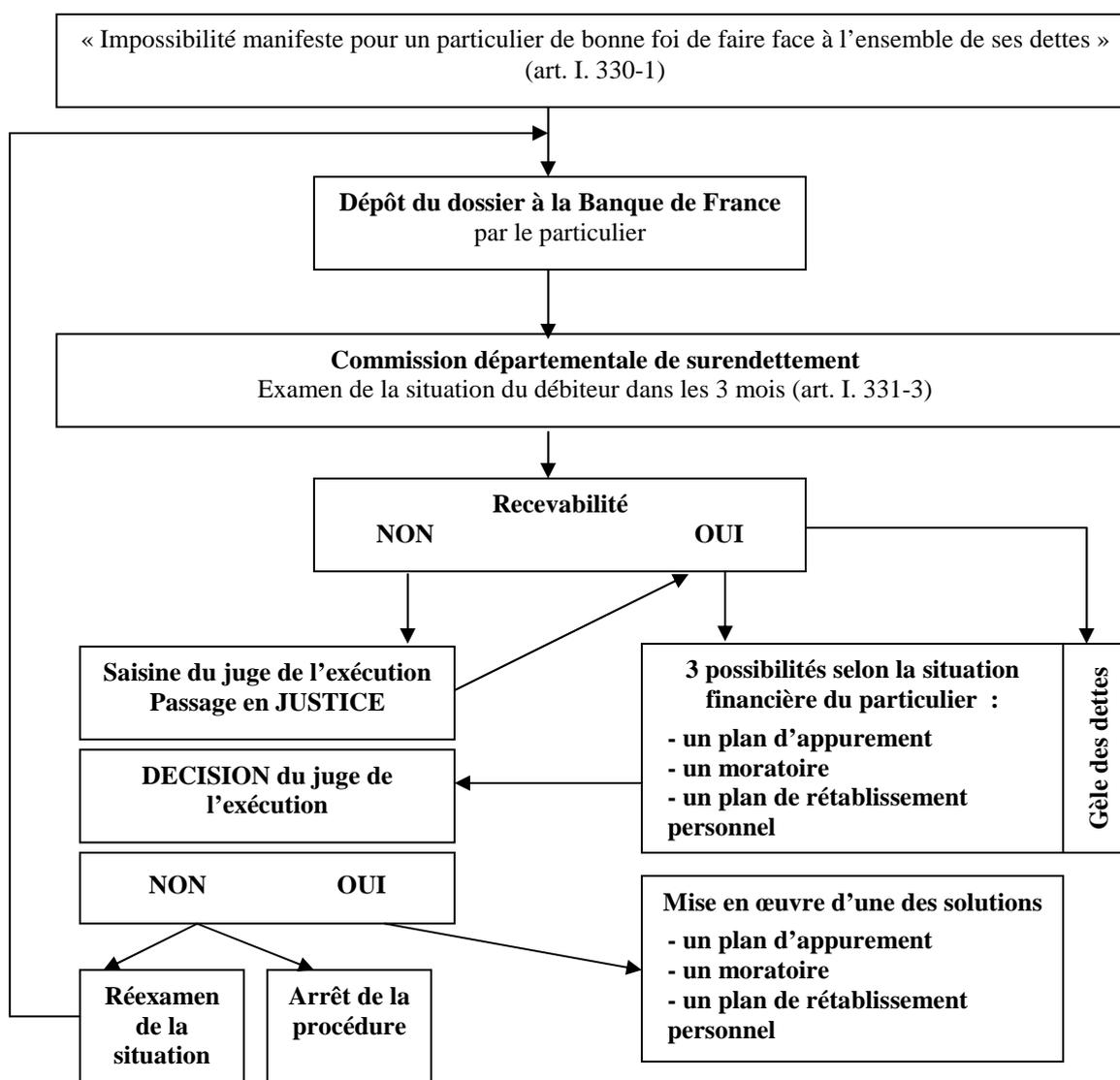
¹³ Prévention et traitement du surendettement en Région wallonne, Rapport d'évaluation 2005, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, page 39

¹⁴ Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2005, Jan Vranken, Katrien De Boyser en Danielle Dierckx, Acco, Leuven, page 61

En France

Depuis 2010, le dossier doit toujours être retiré à la Banque de France et n'a pas changé. Composé de dix pages avec des pochettes à l'intérieur pour mettre tous les documents, tout doit être justifié : les revenus, les charges, les dettes... ainsi que la raison du dépôt du dossier. Il est souvent déposé via une structure labellisée comme la CLCV en Maine-et-Loire qui appose une signature et permet un suivi du dossier avec le dépositaire. Cette association a constaté que des rubriques de dépenses comme la nourriture, l'entretien et l'hygiène ne sont pas prises en compte ce qui ne permet pas d'être complet et amène une même personne à déposer plusieurs dossiers. L'association, forte de cette expérience, a créé des fiches qui lui permet d'être plus exhaustive notamment en indiquant les pensions alimentaires par exemple, les frais scolaires.. en bref les charges fixes.

Procédure simplifiée de traitement des situations de surendettement en France



Quand le dossier est rempli, il est à déposer à la Banque de France qui va le traiter en le synthétisant sur une page afin de dégager la capacité de remboursement de la personne en situation de surendettement. Le dossier va ensuite passer en commission pour l'étape de recevabilité. Tout dossier déposé à la Banque de France doit être accepté ou non par la commission du surendettement qui est l'autorité de décision lors de cette étape.

La commission se réunit avec le listing de tous les dossiers et dit oui ou non. Si elle accepte le dossier de surendettement, elle ne justifie pas. Elle dit juste que le dossier est recevable et il va être traité à l'amiable ; c'est la procédure traditionnelle. Si elle refuse le dossier de surendettement, il y a la possibilité de faire appel au juge de l'exécution au tribunal civil, c'est-à-dire le tribunal d'instance qui est gratuit pour le demandeur. Dans cette éventualité, c'est le juge qui décide de valider ou pas la décision de la commission de surendettement de la Banque de France et le dossier peut alors revenir dans le circuit normal. Il n'y aura pas besoin de faire des démarches. Cependant, un créancier mécontent de la décision peut faire appel auprès du juge mais il faut compter un ou deux mois avant que le dossier ne retourne chez le juge. Généralement dans ce cas-là le juge suit la décision de la Banque de France.

Quand le dossier est jugé recevable, une lettre est envoyée en recommandé avec accusé de réception au demandeur. La nouveauté depuis 2010, c'est qu'à partir du moment où le dossier est jugé recevable jusqu'à l'instruction, la personne en situation de surendettement n'a plus à payer ses dettes afin qu'elle puisse payer ses charges fixes en priorité (loyer, EDF, impôts...) Mais la procédure possède un défaut qui date de la loi Borloo de 2006 et qui n'a pas été rectifié en 2010 : en effet, la Banque de France n'est pas chargée de faire la vérification des dettes, elle ne vérifie pas si la dette est légale. Car il y a fréquemment des anomalies dans les contrats de prêts qui permettent de remettre en cause la dette.

Une fois le dossier jugé recevable, la Banque de France va établir un plan conventionnel qui nécessite que tous les parties soient d'accords, notamment tous les créanciers car il faut autant de signatures que de créanciers.

En France, les trois acteurs clés de la procédure reposent sur Banque de France, la commission de surendettement et le juge qui essaient de traiter au mieux les demandes de dossiers de surendettement. En Belgique, le juge est au centre de la procédure pour la décision mais l'acteur central et reconnu est le médiateur qui va réaliser le suivi et l'accompagnement de la personne en situation de surendettement.

La nouveauté et l'innovation dans ces process reposent sur le gèle du paiement des dettes, ce qui ne veut pas dire qu'elles sont annulées.

II- Représentations et innovations sociales

Notre objectif dans cette partie est de contribuer¹⁵ à la compréhension sociologique des significations construites par les personnes faisant « l'expérience du surendettement »¹⁶ et d'innover dans les champs de recherche. Appréhender ces significations n'a jamais été réalisé et nous semble essentiel pour saisir les enjeux sociaux de cette réalité. En nous centrant sur les significations sociales associées aux dettes d'argent, nous voulons participer à l'analyse des liens entre l'économie et la société¹⁷ sans préjuger d'une hiérarchie explicative entre les

¹⁵ Il n'existe pas d'étude similaire. Les travaux les plus proches abordent les rapports des personnes aux organismes bancaires (Lazarus 2009)

¹⁶ L'expérience du surendettement » fera référence au fait d'avoir déposé un dossier auprès « d'une commission de surendettement » et d'avoir eu l'usage d'une procédure associée aux dispositifs curatifs qu'il s'agisse d'un moratoire ou d'un rétablissement personnel.

¹⁷ En référence aux apports Webériens dont l'héritage théorique est important pour notre questionnement, car la part prise par le droit (et donc le droit du crédit ou du surendettement) est structurante dans ces rapports entre

deux¹⁸ afin de rencontrer la façon dont « les gens utilisent un tel outil, le mieux possible mais pour leurs propres fins sociales, morales et esthétiques »¹⁹.

1- Représentations à travers les mots

Distante d'une lecture budgétaire et utilitariste des dettes personnelles, par principe limitative²⁰, notre étude appuyée sur les discours des personnes à l'égard de leur situation va investiguer la dimension symbolique des rapports sociaux en jeux entre des personnes dites « surendettées », des créanciers éventuels puis les organismes sociaux positionnés sur cette question. Nos résultats rendent au final explicite une absence d'étanchéité entre les registres budgétaires et les réalités sociales au sein des situations de « surendettement »²¹. Plus précisément, l'analyse des paroles des personnes sur leur rapport à la dette et à l'argent permet de soutenir l'hypothèse d'une socialité primaire symbolique faisant permanence, voir autorité sur une socialité secondaire marchande²².

Conditions d'émergence des discours recueillis :

Il est important de s'arrêter tout d'abord sur les conditions d'apparition des récits, car deux caractéristiques importantes s'imposèrent : Un décalage quantitatif fort entre le nombre de participants et celui des personnes sollicitées. Un groupe de participants cohésif et impliqués. Lors de rencontres préalables à la mise en place de ces groupes de paroles, les membres de l'association avaient alerté sur leur perception des difficultés d'une prise de paroles au sujet de situations financières. Visiblement, parvenir à parler de ses usages de l'argent se fait très tardivement par rapport à l'urgence globale des situations (risque d'expulsion, saisies). Ensuite, quand cette expression est à l'œuvre, ces paroles nécessitent une relation de confiance et d'interconnaissance entre les interlocuteurs.

Si la formule considérant que « le silence est d'or et la parole est d'argent » semble s'appliquer, c'est donc plus souvent le premier qui caractérise le comportement des personnes en difficulté, tout le moins, à l'égard des interlocuteurs que représentent les personnes du secteur associatif concerné. Les conditions d'émergence des discours que nous propositions pouvaient sembler peu favorables. Si ce n'est le silence, c'est pour le moins l'absence de participation au groupe qui a été remarquable. Les rencontres ayant eu lieu ont été, et restèrent restreintes aux premiers participants. Les tentatives de les agrandir ont été vaines, malgré un effort de communication, d'invitations régulières. Les personnes sollicitées n'ont pas répondu ou de manière très éphémère. D'un point de vue quantitatif, plus de 200 personnes ont été informées de l'existence de ces groupes de paroles et seules 5 personnes furent effectivement présentes en continu.

Cette absence de participation n'est pas une absence de données. Elle renvoie même au contenu d'observation le plus fort de notre travail même si, évidemment, cette non-réponse est

l'économie et les dynamiques sociales : « les intérêts économiques comptent parmi les plus puissants facteurs d'influence sur la formation du droit ». M. Weber, *Economie et société*, Tome 2, p 45, Plon 2009.

¹⁸ Au contraire, de ce point de vue, nous nous basons sur l'option suivante « Par ce que le monde social est tout autant présent dans chaque action « économique », il faut s'armer d'instruments de connaissance qui, loin de mettre entre parenthèse la multidimensionalité et la multifonctionnalité des pratiques, permettent de construire des modèles historiques capables de rendre raison avec rigueur et parcimonie des actions et des institutions économiques telles qu'elles se donnent à l'observation empirique ». P. Bourdieu, *Les structures sociales de l'économie*, Seuil, 2000, p 13.

¹⁹ M. Bloch, 1994.

²⁰ A. Caillé, 2009

²¹ Confirmant les travaux de JT Godbout (*Don dette et identité*, 2000).

²² JT. Godbout, 2000

délicate en tant que telle. Elle est à prendre en compte car elle fait écho aux observations produites quotidiennement par les personnes de l'association et encore plus largement²³. Bien qu'il faille être prudent, l'hypothèse d'une population silencieuse massive, subissant un quotidien financier en déséquilibre où l'usage de crédits sert de soupape ponctuelle est défendable et doit retenir notre attention même si cela pose des questions d'effectivité²⁴.

Cela dit, en pendant des absences massives évoquées et de la petite taille du groupe, les personnes ayant été présentes ont discuté de façon dense et ont été en mesure de construire des récits relatant l'histoire de leur situation d'endettement. Ces moments collectifs de rencontre semblaient représenter un véritable enjeu pour les participants, jusqu'à voir se constituer l'existence d'un groupe d'appartenance qui avait pour principal enjeu de ne pas rester isolé.

Les contenus de discours recueillis s'articulent autour de 3 thématiques ; l'histoire du « surendettement » comme partie constituante d'une histoire familiale, la centralité de la culpabilité dans les rapports construits entre personnes et organismes créanciers et le mépris de l'argent au bénéfice de liens sociaux.

Tenir compte de l'histoire familiale

Les histoires racontées par les personnes ne débutaient jamais par une date précise et proche. Elles n'étaient pas caractérisées par un événement typologique²⁵ et si les dates de dépôt de dossier, de l'acceptation d'un échelonnement ou d'une procédure de rétablissement personnel faisaient trace, elles constituaient seulement des étapes.

De plus, les personnes faisaient systématiquement référence dans leur récits à une histoire impliquant des faits familiaux. Qu'il s'agisse de leur enfance, ou de période récente, les rapports avec les parents, la fratrie ou les conjoints et leur famille étaient au centre des propos. Parler de son expérience de surendettement impliquait l'évocation d'un réseau familial dont la période récente rimait avec des mois de tentatives d'aménagement des incertitudes et de déséquilibres financiers, dont la genèse était toujours ancienne. Les personnes reprenant leur « expérience » faisaient le constat que « *les difficultés ne datent pas d'hier dans la famille* ». Les difficultés ne semblent pas survenir soudainement et la décision de déposer un dossier, ou de se faire aider, se prend après une longue période de vie. Le contexte historique des dettes présentes dans le dossier est ainsi réintroduit dans celui de la famille des personnes. Le sens construit par les personnes puise dans des récits de vie de l'enfance, de la vie de couple, des relations de fratrie dépassant la période de traitement de l'endettement.

Culpabilité des personnes surendettées et exigence des organismes de crédits

L'autre registre structurellement énoncé dans les discours souligne une culpabilité massive dans les expériences vécues. « *J'ai fait des bêtises, j'ai vécu au-dessus de mes moyens, j'ai pas fait assez attention* ». De profonds regrets sont ainsi exprimés et la perspective d'un « *après surendettement* » rime pour les personnes avec le fait « *de ne plus jamais être dans cette situation, afin que cette expérience serve de leçon* ».

Si la culpabilité s'exprime par une auto-accusation et des regrets, ces propos sont aussi accompagnés d'un autre versant de témoignages évoquant cette fois les accusations dont les personnes furent aussi l'objet. Dans ces propos sont évoqués les relations violentes avec les organismes financiers et les créanciers. Toutes les personnes rencontrées ont ainsi témoigné

²³ À cela s'ajoute la disproportion entre le nombre de personnes aux ressources réduites potentiellement admissibles à une prise en charge et le nombre de personnes déposant effectivement un dossier en Banque de France.

²⁴ Les travaux sur le non – recours sont instructifs sur ce point malgré le fait que leur base est liée au non usage de prestations sociales, <http://odenore.msh-alpes.fr/>

²⁵ Tels que ceux utilisés dans les rapports de la Banque de France (perte d'emploi, séparation...), par exemple.

« des courriers de relance incessants, des appels téléphoniques tous les jours et à toute heure » et dans de nombreux lieux : « à la maison, au travail, chez la famille » alors même qu'un dépôt de dossier rend ces pratiques illégales.

Enfin, la question de la gestion de son budget quotidien revenait régulièrement lors des rencontres. "Faire ses comptes, compter son argent, emprunter, investir ou épargner" étaient évoqués sous deux modalités. Une première exprimait une difficulté. "C'est très dur de s'y retrouver tellement il y a de papier et de sigles sur les relevés de banque" et "cela fait tellement longtemps, je ne sais plus ce que je rembourse, à qui". Une autre exprimait une forme de relativisme. " S'intéresser à l'argent pour l'argent, c'est pas mon truc, l'argent est un moyen même si les sommes sur le relevé sont avec un signe moins ». « Ce qui compte, c'est les gens, les relations avec les personnes, les amours, les enfants». Les crédits et l'argent semblent être des outils techniques pour des finalités plus grandes et les propos suivants peuvent l'illustrer : « Ma relation à mon petit fils est plus importante que mon budget et mes dettes. Si je veux lui faire un cadeau, je ne vais quand même pas le priver par ce que telle ou telle banque est pas d'accord ».

La place des réseaux

Il est nécessaire pour pouvoir comprendre à présent les contenus de discours de rappeler la distinction faite dans les travaux sur le don concernant « l'état », « la famille » et « le marché », niveaux qui renvoient à différents types de réseaux sociaux au sein des sociétés modernes. En effet, les rapports sociaux et les régulations qu'ils impliquent diffèrent et marquent éventuellement le sens que peuvent prendre les expériences de surendettement.

À côté de l'état comme « appareil » structurant les rapports sociaux, deux autres réseaux sont identifiables pour lire les échanges sociaux modernes : le réseau social et le réseau marchand. Leur différence « réside dans la dimension d'obligation (sociale) qui relie les membres »²⁶. Au contraire du marché, « composé d'individus qui n'ont pas d'obligations autres que celles du contrat marchand »²⁷, au sein des réseaux sociaux « l'individu est imbriqué dans de nombreux liens où se tissent des obligations multiples »²⁸. Cette différenciation va nous importer en partant du fait que « le réseau familial demeure l'institution sociale où les obligations sont les plus grandes, par opposition au modèle libéral de l'individu entièrement libéré de tous ses liens sociaux »²⁹.

En effet, nous l'avons rappelé, les histoires entendues sur les expériences de « surendettement » sont toutes parties constituantes de récits d'une histoire familiale plus large incluant et dépassant les personnes. Cette référence à la famille et les discussions animées qui en découlèrent viennent relativiser la prégnance du registre marchand et contractuel dans les significations construites autour de l'expérience du surendettement. Il y aurait contradiction avec les dispositifs curatifs et les observations produites officiellement (Rapport Banque de France). L'élargissement du contexte historique au réseau familial qui apparaît dans les discours interroge la possibilité d'identifier une cause des situations de « surendettement » avec un événement ou une date significative. Les raisons et périodes officielles et administratives, au sens du dossier déposé auprès des commissions dédiées ne vont pas correspondre à celles dont témoignent les personnes, ce qui implique le risque que tout type de causalité administrative et non « clinique » soit simpliste.

L'identification des réseaux implique de catégoriser les éléments composites des situations de surendettement. Ces situations peuvent être, en effet, considérées comme à minima multi - réseaux. Les dettes monétaires (de charges ou de crédits), dans leur forme contractuelle

²⁶ JT Godbout, op.cit 2000, p 14.

²⁷ JT Godbout, op.cit 2000, p 14.

²⁸ JT Godbout, op.cit 2000, p 14.

²⁹ JT Godbout, op.cit 2000, p 14.

renvoient au marché, donc à un principe d'équivalence et de profit. Les principes liés à l'état (droits, égalité, justice), dans le cadre des lois sur le surendettement, pondèrent quelque peu les principes du marché, mais les références discursives recueillies indiquent un autre type de significations et de principe propre au réseau social (dette positive et obligation volontaire).

L'hypothèse du traitement actuel des dettes dans leur forme contractuelle (loi Lagarde, 2010) et l'unicité du principe (marchand) se trouve contredit par cette absence d'étanchéité entre ces réseaux et principe spécifiques. D'ailleurs, cet aspect qui semble ignorer le traitement juridique en cours du surendettement, les organismes financiers semblent bien le maîtriser. Les formes que prennent les relances harcelantes de ces organismes en direction des familles, des parents (voir des employeurs, voisins...) de la personne endettée, les accusations (en dehors d'un jugement juridique) et la recherche de contact avec ces parties du réseau social des personnes, pourtant hors champ de la dette financière proprement dite, sont significatifs. En voulant s'introduire et compter sur ces registres familiaux et sociaux, les créanciers (et leurs techniciens du contentieux) manipule la puissance des obligations de ce type de rapport social et familial. La sollicitation du réseau familial par les organismes créanciers vient au secours des registres inefficaces du réseau marchand mais à ses fins. Ses accusations viennent fragiliser des relations de confiance, où le cas échéant entraîner le paiement des dettes financières par des parents dans un désir de don par ce que nécessairement imbriqués dans ces « nombreux liens où se tissent des obligations multiples »³⁰. Cette juxtaposition de sphères où les principes de circulation des choses sont différents, nécessite d'avoir à l'esprit cette triple réalité pour construire une compréhension du phénomène.

La violence issue de ces pénétrations de protagonistes du monde marchand dans les réseaux sociaux est liée au fait que celles-ci viennent fragiliser ce qui fonde les rapports de don (obligation volontaire, confiance, liberté et plaisir) pour les remplacer par des ces propres principes (obligation contrainte, équivalence, utilité ou profit).

Un autre signe de cette non étanchéité est à voir de côté des personnes. Si les personnes témoignent avec le registre de la famille d'une juxtaposition à minima des deux réseaux en matière de surendettement, l'hypothèse d'une prégnance inverse du réseau social et familial sur le registre marchand peut être formulée. Si pour les organismes financiers, il est possible de passer d'un réseau à l'autre à des fins marchandes, les personnes faisant l'expérience du surendettement peuvent opérer également des déplacements. Le mépris des outils monétaires et la volonté de faire des cadeaux à un proche en dehors de toute rationalité comptable, et donc en dehors de moyens financiers adéquats, peut l'illustrer. La force des obligations face au contrat s'impose dans ce qui va compter pour les personnes.

Le surendettement pouvant relever d'une confusion volontaire ou subie suivant les places des acteurs, des jeux s'opèrent sur les principes organisateurs en présence. Les publicités vantant de la liberté (du don) alors que des crédits à taux élevés qui sont contractés en sont la trace. Enfin, le refus de payer une dette « marchande » au profit d'un don « social » révèle les conflits de significations en présence. À qui profite cette ambiguïté au final ?

2- Représentations à travers les images de la télévision

L'innovation des lois sur les crédits à la consommation et à l'immobilier, depuis 1978 est de donner une place privilégiée à l'information et la loi Neiertz en 1989 « officialise » ces situations extrêmes en créant des commissions de surendettement gérées par la Banque de

³⁰ JT Godbout, 2000,

France pour une meilleure protection de l'emprunteur. Ces étapes décisives supposent un pré requis : que les emprunteurs fassent la démarche d'en parler. Certains, très rares, le font publiquement à travers un média comme la télévision. Encore faut-il que le sujet du surendettement ait un impact sur le public pour que la télévision s'y intéresse... car avec le surendettement, il n'y a pas d'images chocs, peu de coups de théâtre éblouissants... le média, dans ce cas, ne « vend pas du rêve »³¹ ! Dans quel but la télévision choisit-elle de parler du surendettement ? Pour tenter d'apporter des éléments de réponse, nous avons constitué un corpus de trois émissions télévisées consacrées au surendettement : la première émission coïncide avec la mise en place de la loi Neiertz en 1989 qui a permis aux consommateurs d'avoir recours à une commission de surendettement. C'est la chaîne privée TF1 qui s'empare de l'actualité en programmant une émission sur « les naufragés du crédit ». A cette époque, le paysage audiovisuel français est marqué par la dynamique des chaînes privées autorisées depuis 1981 et par la création du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel. En septembre 2008, France 2 devance TF1 avec une « Cellule de crise » intitulée « le surendettement : survivre à crédit ». Un mois après, TF1 pose la question : « Baisse du pouvoir d'achat et fièvre du crédit : comment éviter le piège du surendettement ? » dans un « Enquêtes et révélations ». Ces deux émissions, programmées après le vote de la loi Chatel en janvier 2008, contribuent à renforcer l'information auprès des emprunteurs au moment où la télévision elle-même se trouve en plein bouleversement de financement ; la suppression de la publicité sur la télévision publique est entérinée³². Comment ces télévisions vont-elles aborder la question du surendettement ?

Une même façon d'aborder le surendettement

La question de la diffusion : Ces magazines sont diffusés en deuxième partie de soirée. Même s'ils passent par la télévision, c'est-à-dire un média de masse, ils ne touchent pas les téléspectateurs au moment de la plus grande audience. En deuxième partie de soirée, soit le public est intéressé par le thème et patiente pour regarder l'émission, soit le public, qui regarde tardivement les émissions, « zappe » au gré de l'accroche des images et du propos. Le thème du surendettement n'est donc pas considéré comme une accroche du plus grand nombre mais comme un sujet susceptible de capter l'attention d'un audimat de deuxième partie de soirée.

La caméra cachée : Elle est utilisée dans les trois magazines et apporte un éclairage différent à chaque fois. J-M. Tricaud, rédacteur en chef de « Zone Interdite » précise que c'est une méthode qui « existe depuis toujours. C'est aussi une technique d'investigation, même s'il est préférable de s'en passer »³³. La caméra cachée ne doit pas être « un principe de réalisation », souligne-t-il cependant. Cachée, la caméra permet de saisir la réalité, de contrer les modifications de comportements et de propos qu'induit la caméra. Elle fait vivre les événements comme ils se déroulent dans le quotidien et évite la censure. Pourtant son utilisation est très contestée notamment quand elle devient le systématique et le fondement d'un magazine comme « Les Infiltrés ». Selon L. Richard, rédacteur en chef des « Infiltrés »,

³¹ Selon la formule de J. Séguela.

³² Le 8 janvier 2008, lors de sa conférence de presse, Nicolas Sarkozy déclare : « la politique de civilisation va s'exprimer dans une rénovation sans précédent de l'audiovisuel public, notamment dans la réorganisation de l'audiovisuel extérieur, ensuite dans le service public de la télévision dont le cahier des charges doit être revu profondément et que l'on réfléchisse à la suppression totale de la publicité sur les chaînes publiques qui pourraient être financées par une taxe sur les recettes publicitaires accrues des chaînes privées ainsi qu'une taxe sur le chiffre d'affaires de nouveaux moyens de communication comme l'accès à internet ou la téléphonie mobile » [en ligne : <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-audiovisuel/chronologie/>].

³³ [en ligne : <http://teleobs.nouvelobs.com/rubriques/tendances/articles/polemique-la-camera-cachee-n-est-pas-un-principe-de-realisation?page=2>]

la caméra cachée est nécessaire pour « être là quand ça se passe ». Pour G. Locquet, directrice adjointe de la rédaction de l'agence Capa, qui produit « Les Infiltrés » pour France 2, « les gens qui ont témoigné et qui ont regardé l'émission ont eu le sentiment de voir quelque chose qui leur ressemblait ». Dans les magazines sur le surendettement, la caméra cachée a effectivement pour but de montrer les pratiques à la limite de l'honnêteté. La caméra est un outil qui donne une double preuve : celle d'attitudes non « réglementaires » et celle que les protagonistes en sont conscients, sinon ils pourraient témoigner à visage découvert. Au-delà de la preuve, elle pose le problème des droits à l'image...

La place accordée aux « témoins » et la question de l'anonymat : dans les trois cas, la place accordée aux témoins est fondamentale. Ces derniers sont tous filmés chez eux, dans leur véhicule ou encore avec un interlocuteur (associatif ou de la justice) qui va s'occuper de leur dossier. Le téléspectateur entre donc à la fois dans la vie tourmentée des personnes en difficultés financières, dans leurs doutes et fragilités psychologiques (le thème récurrent du suicide) mais également dans leur univers : ils sont interviewés dans leur cuisine, dans leur salon, dans leur jardin, etc. Cette « mise en scène visuelle » possède des codes qui ont une incidence sur la perception du verbale. Que montre l'environnement des personnes en situation de surendettement ? Des maisons comme celles des téléspectateurs, un équipement ni plus ni moins luxueux, des personnes simples où chacun peut s'y retrouver. Dans chaque magazine, le recours aux prénoms est utilisé pour garder l'anonymat mais également pour rendre ces témoins plus proches des téléspectateurs. Certains témoins demandent à ce que leur visage soit « flouté » pour ne pas être reconnus : le sentiment de honte pour certains et le désarroi pour tous dominant.

Le témoignage féminin : la répartition des témoignages masculins et féminins est équilibrée dans les interviews des trois magazines. Cependant, le témoignage féminin est caractérisé par l'évocation des enfants. Quel avenir pour eux ? Quelles conditions de vie pour eux ? Quelles images donnent-ils à leurs enfants ? Il s'agit quasiment systématiquement d'un climax émotionnel que les magazines ne manquent pas d'intégrer.

La défense des personnes en situation de surendettement : les personnes en situation de surendettement sont à chaque fois représentées par un juge ou un avocat et/ou par des membres d'associations. Pour autant, ces représentants ne bénéficient pas du temps de parole le plus important pour les défendre : la présence de la voix off (ou du présentateur), qui a pour fonction de faire les liaisons tout au long du sujet traité, se fait le plaidoyer des personnes en situation de surendettement.

En définitive, ces trois magazines poursuivent le même but : faire découvrir le thème du surendettement en s'assurant d'un audimat maximal

Différentes approches télévisuelles sur la question du surendettement

La place du présentateur/animateur : dans les trois cas, il a une place importante mais elle diffère selon le magazine. En effet, dans *Médiations*, le présentateur est le pilier du magazine : il s'agit d'un journaliste connu qui anime toutes les prises de parole, qui a préparé, avec son équipe, l'enchaînement des sujets et des personnes. *Médiations* ressemble à un débat ; F. de Closets anime les échanges et a tendance à couper la parole, parfois même à parler en même temps que certains invités. *Médiations* a réuni des personnalités aux différents points de vue et crée deux camps adverses : les défenseurs des personnes en situation de surendettement et ceux qui se défendent de créer du surendettement. Nous avons pourtant précisé que ces deux camps se confrontent de façon très « soft » car le but du magazine est de faire la « médiation » ; il n'a donc pas vocation d'envenimer les relations mais de trouver des solutions. Dans *Enquêtes et révélations*, la présentatrice est mise en valeur au début du magazine et surtout sur tous les sites internet qui annoncent l'émission. En réalité, dans le numéro « Baisse du pouvoir d'achat et fièvre du crédit : comment éviter le piège du

surendettement ? », elle apparaît peu à l'écran en dehors du début, de la fin et d'un passage où elle se voit refuser une interview des banques. Toute l'articulation des thèmes se fait par la voix off. Enfin, dans *Cellule de crise*, il n'y a pas de présentateur : le fil directeur se fait par la voix off et les scènes où l'équipe de rédaction est filmée. La place du présentateur est-elle dépendante de la chaîne télévisée ? *Médiations* et *Enquêtes et révélations* ont été diffusées sur TF1 mais presque vingt années les séparent. La place du présentateur reste importante mais avec des personnalités différentes. Des phénomènes de mode amènent les rédactions à choisir des styles qui tiennent plus à l'époque qu'à la chaîne : France 2 « donne » particulièrement dans le magazine d'investigation qui met en scène les journalistes dans des situations improbables.

La structure du magazine : le magazine *Médiations* en 1989 est organisé en deux grandes thématiques : d'abord une exposition du thème du surendettement lié aux crédits logements et ensuite aux crédits à la consommation. *Enquêtes et Révélations* imbrique, en montage parallèle, deux histoires. Les « péripéties » des deux couples sont suivies avec des « rebondissements » ponctués de questions à suspens et la présence d'une page de publicité. Le thème est bien celui de la perspective que peut offrir la commission de surendettement sans qu'elle résolve tous les problèmes. Le magazine *Cellule de crise* s'articule autour d'une alternance de scènes où les personnes en situation de surendettement sont filmées chez elles, à la banque, en jugement et des scènes où l'équipe de rédaction découvre le thème et décide d'orienter les investigations dans un sens plutôt qu'un autre. Il commence aussi par un reportage d'un huissier, le métier « le plus mal vu » des français donc un métier méconnu. Mais le thème principal abordé est celui de la menace, du harcèlement avant d'en venir à la possibilité d'échelonnement des dettes ou de leur annulation. La structure de ces magazines donne un aperçu de l'inventivité des équipes qui traitent un même sujet ; il n'y a pas une seule façon de faire découvrir un même thème. La question du surendettement peut donc être abordée aussi bien sous forme de débat que d'enquêtes, que sous forme d'un mini-feuilleton ou encore en faisant découvrir les « coulisses » de tribunaux, de banques, d'une rédaction de télé, etc.

Les témoins sollicités : la diversité des situations amenant à de l'endettement et des personnes touchées par ce problème permet aux magazines de trouver des exemples qui sont tous différents. Des originalités sont cependant trouvées : *Médiations* fait témoigner une personne qui s'était porté caution pour son frère. *Enquêtes et révélations* donne la parole aux enfants de personnes surendettées et « regarde » l'évolution des couples. *Cellule de crise* met aussi en valeur les conséquences du surendettement sur la famille avec des ruptures du couple mais souligne particulièrement les aspects psychologique : le stress, les problèmes alimentaires, la mauvaise santé... Ainsi, les témoignages des trois magazines sont complémentaires et tous montrent des réalités propres aux personnes interviewées. Leurs paroles sont « testimoniales »³⁴ donnant de l'authentification aux faits. D'autre part, les régions enquêtées ne sont pas les mêmes ; *Médiations* a investi le Nord de la France tandis que *Cellule de crise* s'est concentré sur l'Ouest. Ainsi, le spectateur qui aurait vu les deux magazines aura la preuve que le surendettement ne concerne pas une région en particulier et ne stigmatise pas les gens. A l'inverse, le spectateur qui ne voit qu'un seul magazine peut croire que telle région est particulièrement touchée par le surendettement même si les chiffres et statistiques évoqués par les présentateurs sont nationaux. La télévision se tourne aussi vers des témoins en lien avec la justice mais également tous ceux qui accompagnent les personnes en situation de surendettement. Dans les deux magazines les plus récents *Enquêtes et révélations* et *Cellule de crise*, les mêmes personnes sont interviewés : l'association Cresus, le délégué général des Association Française des Sociétés Financières et l'association des Usagers des Banques. Ces

³⁴ Charaudeau P., 2005, *Les médias et l'information. L'impossible transparence du discours*, Paris, De Boeck, 250 p.

représentants semblent donc incontournables comme les meilleurs spécialistes de la question. De même la CSCV est interviewée en 1989 dans *Médiations* et également en 2010 dans *Cellule de crise* (devenue CLCV). Vingt ans plus tard, plus qu'une interview c'est un véritable reportage qui est réalisé à la CLCV avec une caméra cachée. TF1 et France 2 ont les mêmes réflexes journalistiques : elles vont chercher l'expertise là où elle est et introduisent leurs intervenants en fonction de la construction de leur scénario.

La place du représentant politique : dans *Médiations*, la place du politique est très présente. En effet, l'émission est diffusée juste avant le vote de la loi Neiertz en 1989 et l'actualité donne donc une occasion au magazine de traiter ce sujet. La ministre joue le jeu de retrait en première partie de l'émission : elle reste en régie pour que les témoins puissent s'exprimer librement. Elle intervient tout à la fin par un monologue qui présente son projet. Les éléments de réponse par rapport au surendettement arrivent dans les trois dernières minutes et par le biais d'une loi. Ce final de *Médiations* donne l'impression de liens étroits entre le politique et la télévision. Quelques représentants politiques sont également présents vingt ans après sur TF1 avec *Enquêtes et révélations* mais l'impression n'est pas la même. Les interventions de M. Chatel, alors Secrétaire d'Etat à la Consommation et de M. Borloo, ancien Ministre sont disséminées dans le magazine et surtout durent au total deux minutes. Leur présence permet de mesurer leur perception du problème mais l'émission ne repose en aucun cas sur leurs prérogatives. Dans *Cellule de crise*, aucun représentant du gouvernement n'est présent : la commission de surendettement est abordée très vite comme dans *Enquêtes et révélations* et c'est l'évolution des personnes surendettées dans la spirale infernale qui prime.

Des messages spécifiques véhiculés : finalement, quels sont les messages proposés à travers ces trois magazines ? A propos de *Médiations*, nous l'avons dit, l'émission a un but précis : se faire le médiateur de différents partis pour trouver des solutions à un problème. L'émission donne l'impression d'être un argumentaire en vue de la loi de Mme Neiertz. La ministre débute et termine l'émission en reprenant quasiment tous les problèmes évoqués par les personnes surendettées. Elle s'adresse nominativement aux personnes qui ont exposé leurs problèmes, parle avec véhémence de leur situation et propose des solutions à travers son projet de loi. *Enquêtes et révélations*, de part son titre, remplit sa fonction de « révélation » par des exemples, la commission de surendettement, des chiffres... Les informations sont nombreuses dans le but d'être prises en compte et afin que les témoignages puissent « servir d'exemple »³⁵. *Cellule de crise* montre principalement la pression que subissent les personnes en situation de surendettement et fait passer un double message : des structures et des procédures existent pour leur venir en aide et « il ne faut pas attendre » pour frapper à la porte. En 1989, la loi sur le surendettement n'existait pas et il était donc difficile de suivre le travail qui était fait pour mieux défendre les personnes en difficulté. A partir du moment où la loi donne la possibilité d'intervenir pour soulager certaines personnes en situation de surendettement, TF1 et France 2 abordent le même thème mais en passant des messages différents. France 2 invite à l'action, à ne pas rester passif et ne pas rester isolé. TF1 offre une diversité des points de vue qui permettent aux téléspectateurs de mieux s'identifier.

L'exemple Belge : la loi Belge est abordée par *Enquêtes et Révélations* et *Cellule de crise* mais avec des intervenants différents expliquant son principe (un fichier central où il est possible de connaître le nombre de prêts contractés par les personnes). En effet, l'exemple belge semble incontournable car la loi oblige qu'il y ait une centralisation des informations. *Cellule de crise*, qui a été produit après *Enquêtes et révélations*, ne peut pas passer à côté de cette originalité mais cherche à diversifier son autre angle d'attaque ; ainsi, quelques images sont montrées dans une école où les enfants sont sensibilisés au crédit par un jeu spécialement conçu pour eux par une association. Pour que le magazine soit intéressant, il est nécessaire

³⁵ Il s'agit des derniers mots d'*Enquêtes et Révélations*.

qu'il aborde différemment le thème déjà traité par une autre chaîne et qu'il apporte un plus. Chacun cherche donc l'originalité qui passe par du contenu mais aussi par la forme³⁶.

Conclusion :

Quand la télévision parle du surendettement elle se saisit d'un phénomène de société encore méconnu du grand public pour informer mais aussi faire de l'audimat. L'illusion d'une possible explication des situations est transmise par les médias : « Lorsque ce sont des institutions (l'Etat) ou des lieux (Vukovar, Sarajevo) qui sont désignés comme cause des événements, il se produit un double effet possible de « fatalisation » et de « frustration ». De fatalisation, car on en veut pas donner de visage ni de corps au responsable du méfait qui devient une sorte de tiers-mythique et, comme dans un récit fantastique, cela oblige à se poser la question des forces obscures qui gouvernent ce monde. De frustration, du même coup, parce que le désir d'identifier un coupable ne peut être satisfait. Lorsque ce sont des personnes qui sont désignées comme cause des événements, il se produit un effet de psychologisation primaire » de l'explication : les multiples causes d'un événement sont réduites à l'intentionnalité d'une personne qui, cette fois, est identifiable et peut être jugée coupable. L'explication télévisuelle glisse constamment d'un type de cause à l'autre »³⁷.

Dans cette analyse, nous avons justement voulu éviter de chercher à qui incombe la responsabilité des situations de surendettement. Nous avons regardé quels sont les acteurs intervenant sur le thème du surendettement et comment il est traité à la télévision en constatant que la véritable innovation vient du regard qui est porté sur le surendettement : nous avons annoncé, au début de cet article, notre volonté d'appréhender le registre symbolique des expériences du surendettement et les significations construites. Ce registre implique un passage et une mise en perspective de nos matériaux à partir de la notion de don³⁸ qui n'a pas encore été abordé sous cet angle. Le paradigme de don peut en effet permettre de comprendre les significations liées aux dettes financières, sans séparer les registres sociaux et économiques mais en les regardant comme un tout. Il faut ainsi associer les « liens sociaux (et) ce qui y circule, car étudier la circulation des biens et des services dans la perspective du don, c'est d'abord chercher à en comprendre le sens pour les acteurs »³⁹. Notre analyse des matériaux discursifs liés aux expériences de surendettement à la lumière des travaux sur le don dans la parenté fournit les compréhensions suivantes : l'absence de participation rimant avec un silence massif et la participation restreinte, mais réelle au groupe de parole, peuvent être deux indications nécessitant de resituer les expériences de surendettement dans des rapports sociaux liés au don. La référence à la famille dans les expériences relativise la prégnance du registre marchand et contractuel dans les significations construites au profit d'une prégnance inverse du réseau social et familial sur le registre marchand. En effet, la formation des discours dont nous faisons le constat peut être congruente avec la place que semble occuper la parole dans les rapports de don. Une absence de parole semble soutenir un don de valeur, et peut éclairer pourquoi le silence est d'or dans le surendettement. Le monde du don est un monde du non dit, de l'implicite où les paroles ne sont pas souhaitées.

Ainsi, « à la différence de celui du marché, l'univers du don requiert l'implicite et le non-dit. La magie du don n'est susceptible d'opérer que si les règles demeurent informulées. Sitôt qu'elles sont énoncées, le carrosse redevient citrouille, le roi se révèle nu, et le don

³⁶ Par exemple, *Cellule de crise* introduit une double image lorsque la voix off intervient.

³⁷ Charaudeau P., op. cit, p 272.

³⁸ JT Godbout, « Don dette et identité », 2000.

³⁹ JT Godbout, « Don dette et identité », 2000, p 17.

équivalence »⁴⁰. Ces expériences silencieuses du surendettement sont compréhensibles si elles sont resituées dans la problématique du don. « Le don (...) est désormais tabou, interdit de discours. Au minimum, comme la religion, c'est une affaire privée qui ne regarde personne »⁴¹. Ce point est important pour notre analyse. Si les paroles et les silences sont distribués de manière spécifique dans les rapports de don et de dette, les silences ou la faible participation des personnes faisant l'expérience du surendettement dans des lieux qui convoquent leur parole peuvent confirmer le fait de situer également ces expériences en dehors du seul registre marchand et contractuel alors que celui-ci est explicite. Ces silences - absences invitent à penser ces réalités du surendettement dans l'univers du don et sont significatifs d'un rapport plus complexe aux dettes.

Les dettes et le discours qui les accompagne ne doivent pas être perçues seulement dans leur réalité financière au risque de ne pas comprendre pourquoi une obligation de rendre (par exemple dans le cadre du remboursement d'un crédit) est insensée pour une personne. La culpabilité entendue rappelle l'obligation contractuelle, le devoir de rendre alors que l'envie de donner sans obligation sous forme de cadeaux et d'invitation résonne avec la dette comme plaisir à recevoir, ou la dette positive comme nous le verrons plus loin.

Si les propos énoncés lors du groupe de parole ou des interviews à la télévision sont de tout d'abord associés à une aide pour les personnes elles-mêmes, le sens donné à leur participation apparaît aussi dirigé vers d'autres qu'eux mêmes. La présence individuelle trouve sens grâce aux autres afin de leur venir en aide. Cette perspective d'expression comme moyen d'apporter à d'autres ou de rendre peut se comprendre dans un rapport de dette positif.

Nous arrivons au terme de cet article et pourtant le chantier ouvert par ce travail sur les paroles entendues et vues est loin d'être clos. Nous avons esquissé quelques pistes de compréhension qui doivent nous inviter à poursuivre pour mieux comprendre l'innovation que représente l'étude du surendettement. De nombreuses questions restent posées telles que celles de l'emboîtement des réseaux et des types de significations d'autant plus complexe que les familles sémantiques sont les mêmes pour nommer des réalités des réseaux marchands et sociaux. L'enjeu est doublement important ; épistémologiquement tout d'abord, car il soutient l'actualité des discussions disciplinaires à construire (économie ou sociologie, par exemple) pour élaborer une compréhension de cette réalité social. Il est également social, car le type d'analyse, de traitement ou de prévention mis en œuvre peuvent être forts différents suivant les grilles de lectures convoquées.

⁴⁰ JT Godbout, 1992, p 13. Et l'auteur de développer dans son introduction le don comme objet de discussion et de recherche problématique : « À l'évocation d'un projet de livre sur le don (...); La (deuxième) réaction spontanée est faite de gêne ou de défiance. Comme si, dans une soirée, un inconnu se mettait inopinément à vous questionner sur votre vie sexuelle ou à s'enquérir du montant exact de votre revenu. « De quoi se mêle-t-il ? », inclinerez-vous à penser. Vous tenterez probablement de désamorcer la question par quelque plaisanterie, mais vous resterez mal à l'aise. Ce sont les mêmes réflexes de défense que suscite la thématique du don. Cela ne laisse pas d'intriguer »

⁴¹ JT Godbout, 1992, p 13.

Eléments bibliographiques

- Bougnoux D., *La crise de la représentation*. La découverte, Paris, 2006.
- Castel R., *L'insécurité sociale, qu'est-ce qu'être protégé ?*, Seuil, Collection La République des idées, 2008, 96 p.
- Carrère E., *D'autres vies que la mienne*, P.O.L., 2009.
- (coord.), doctorant en sociologie, université de Poitiers et Gilles Ferréol, professeur de sociologie, université de Poitiers, ICoTEM, 2006.
- Charaudeau P., 2005, *Les médias et l'information. L'impossible transparence du discours*, Paris, De Boeck, 250 p.
- Dejemeppe P., « Le règlement collectif de dettes », in *Droit en Quart Monde*, 1999, n° 25, Ed. Collection scientifique de la Faculté de Droit de Liège, 1998.
- Ferréol G., Dir., *La parole en sociologie. Recherches et débats*, Poitiers, Éditions de la mshs, 2006, 228p.
- Séminaire doctoral : « la parole, le parlé, le parlant », et de la Journée d'Études : « Contextes sociaux et usages de la parole », dans le cadre du laboratoire ICOTEM. Julien Bernard (coord.), doctorant en sociologie, université de Poitiers et Gilles Ferréol, professeur de sociologie, université de Poitiers, ICoTEM, 2006.
- Ghiglione R., *L'homme communiquant*, (Ed) Armand Colin, 1986.
- Ghiglione R., *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale* (1993). En coll. avec A. Trognon. Presses Universitaires de Grenoble (PUG).
- Godbout J., *Le Don, la dette et l'identité. Homo donator vs homo economicus* . La Découverte/MAUSS, « Recherches », 2000.
- Henaff M., *Le prix de la vérité : le don, l'argent, la philosophie*, Seuil, La couleur des idées, 2002, p.552.
- Jappe A., *Les Aventures de la marchandise, pour une nouvelle critique de la valeur*, Éditions Denoël, 2003.
- Lacan J., *Fonction et champ de la parole et du langage en psychanalyse*, Rapport du Congrès de Rome tenu à l'Istituto di Psicologia della Università di Roma les 26 et 27 septembre 1953.
- Laville J-L., *Le Travail, une nouvelle question politique*. Solidarité et société, Desclée de Brouwer, Paris, 2008.
- Lazarus J., « L'épreuve du crédit », *Sociétés contemporaines* n°76, 2009, p. 67-93.
- Moscovici S., *Des représentations collectives aux représentations sociales*, p. 63, in Jodelet D., *Les représentations sociales*, coll. Sociologie d'aujourd'hui, P.U.F. 1989.
- Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale, *Le rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, 2007-2008*. La Documentation Française, Paris, 2008.
- Paugam S., « Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion en Europe », *Etudes rurales*, Volume 3 n° 159-160, 2001.
- Renard J., « Les lois du 5 juillet relatives au règlement collectif de dettes : déconfiture organisée ou faillite civile ? », *Droit des affaires-Ondernemingsrecht*, 1999.
- Steiner Ph., *La sociologie économique*. Repères, La Découverte, Paris, 1999.
- Van Den Eynde P., « Cinq mois d'application de la loi relative au règlement collectif de dettes », *Recueil Général de l'enregistrement et du notariat*, 1999.
- Vilches L., *La télévision dans la vie quotidienne*, Etat des savoirs, Editions Apogée, Rennes, 1995.
- Wolf FC., « Transferts monétaires *in vivo* et cycle de vie », *Revue économique*, vol.56-n°6, novembre, Presses de Sciences Po, Paris, 2000.