

## Argent et prévention de l'exclusion sociale <sup>1</sup>

*La première partie de ce texte propose une définition de l'exclusion, et explore ses causes et ses enjeux (psychiques, financiers, politiques et éthiques). La deuxième partie explore les logiques de l'argent qui sont à l'œuvre dans l'exclusion, mais aussi dans la lutte contre l'exclusion. La troisième partie, enfin, analyse les raisons d'aider les personnes fragiles à éviter l'exclusion, et surtout les modalités concrètes par lesquelles une personne seule ou, mieux, une petite équipe volontaire, peut le faire efficacement, quel que soit son lieu de résidence.*

### **1. L'exclusion sociale, ses manifestations, ses causes, ses enjeux**

#### **1.1. Définition**

Pour définir l'exclusion, il faut partir de son contraire, c'est-à-dire du concept de lien social qui lie les individus d'un même village ou d'une ville, d'une région ou encore d'une nation.

Ces individus sont d'une grande diversité, ils ont des habitudes de vie et des sensibilités différentes, ils ont parfois des intérêts contradictoires, ils vivent généralement selon la grande loi du chacun pour soi, certains sont violents et querelleurs, d'autres n'ont qu'une considération limitée pour la recherche du bien commun et pour le respect de la loi etc.

Malgré tous ces antagonismes, on constate que ces individus coexistent, qu'ils se rencontrent et coopèrent pour former une unité. Par exemple ils créent ensemble des structures politiques de « vivre ensemble » telles que la commune, le département, la région, ou encore l'Etat. Cette unité se manifeste également dans la vie associative, et dans le sentiment d'appartenance et de destin commun qui lie tous ces individus.

Le lien social, c'est cette cohésion qui nous permet de vivre, de produire et de créer ensemble. Cette appartenance nous confère des devoirs mais aussi des droits, et nous en attendons naturellement entraide, solidarité et sécurité.

---

<sup>1</sup> Conférence faite à Loudun, dans la Vienne, le 22 novembre 2006, dans le cadre de la Semaine de la solidarité internationale. Organisée par un collectif d'associations, cette conférence avait pour objectif de mettre en contact les personnes souhaitant s'investir contre l'exclusion et les banques mutualistes locales conduisant des actions dans ce domaine.

L'exclusion sociale, c'est une rupture de ce lien social : certains individus, et parfois des groupes, n'arrivent plus à vivre de façon normale au sein de la société, ils perdent pied, ils perdent leur travail, leurs relations, leur logement.

Du point de vue sociologique, l'exclusion est un affaiblissement ou un déchirement du lien social. Du point de vue individuel, l'exclu a le sentiment de ne plus avoir sa place dans la société, il n'est plus reconnu, il est privé des moyens de vivre normalement, et en premier lieu d'argent.

L'exclusion sociale n'est pas un statut, ou un état, mais d'abord un processus dynamique de mise à l'écart dans lequel certains individus ou certaines familles sont entraînés et se débattent.

Le sociologue Robert Castel définit quatre zones de l'espace social, dont les deux dernières constituent des étapes dans l'exclusion :

1. La zone d'intégration : les personnes jouissent d'une bonne garantie de l'emploi et peuvent s'appuyer sur des supports relationnels solides et stables
2. La zone de vulnérabilité : leur travail devient précaire, leurs relations sont plus fragiles
3. La zone de désaffiliation : elles n'ont pas de travail, et vivent dans un certain isolement social
4. La zone d'assistance : elles sont dans l'incapacité de travailler, et donc socialement dépendantes<sup>2</sup>

Dans la version la plus complète, et à travers le manque d'argent, l'exclu se trouve privé des trois piliers de la vie sociale :

- un logement, qui est le lieu de vie quotidien, le lieu primaire de la sécurité, de l'intimité, du repos, de la vie familiale, et qui est également le lieu de l'inscription dans un espace géographique et social (pour dire de quelqu'un qu'il devient fou, on utilise l'expression « il ne sait plus où il habite »)
- un emploi, qui procure certes des revenus, mais aussi des liens sociaux avec des copains ou des collègues de bureau ou d'usine, un emploi du temps structuré, une utilité sociale, une contribution à la vie collective
- une famille, qui est le lieu des échanges affectifs et de solidarité, qui structure l'identité et apporte la sécurité

La phase ultime de l'exclusion conduit certains exclus à devenir des SDF, qui survivent en marge de la société, et qui parfois même n'en attendent plus rien<sup>3</sup>.

Deux remarques :

- les problèmes d'argent sont omniprésents dans ce processus d'exclusion sociale : il convient donc de s'y arrêter plus précisément pour en comprendre les logiques

---

<sup>2</sup> Castel R., *Cadrer l'exclusion*, in Karsz S. (dir.) *L'exclusion, définir pour en finir*, Paris, Dunod, 2004, p. 37, et Barreyre J.-Y., Bouquet B., Chantreau A., Lassus P. (dir.), *Dictionnaire critique d'Action sociale*, p. 165

<sup>3</sup> Cf. trois livres remarquables sur le sujet

- Declerck P., *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*, Pocket, Terre Humaine Poche, Paris, 2001
- Gaulejac V. de, *La lutte des places*, Desclée de Brouwer, Paris, 2000, qui décrit les parcours singuliers de personnes entrées dans le processus d'exclusion.
- Hatzfeld M., *Les dézingués, Parcours de SDF*, Editions Autrement, Paris, 2006

- toutes les personnes fragiles ne « sombrent » pas dans l'exclusion, même en cas d'accident de la vie. Cela signifie que la volonté propre de la personne en danger, alliée à une aide extérieure intelligente, peut contribuer à la tirer du danger.

## 1.2. Quelques causes de l'exclusion sociale

Certaines sont bien connues, d'autres le sont moins :

- Le chômage. Chacun connaît les processus de perte d'emploi : fermeture d'usine, plan social, raréfaction des emplois dans une région, insuffisance de formation, manque de motivation ou de confiance en soi de la personne licenciée, perte du lien social apporté par le travail, échec à retrouver un emploi, perte progressive de revenu, etc.
- L'éclatement de la cellule familiale. La séparation d'un couple est doublement source d'appauvrissement : d'abord parce qu'elle engendre des charges supplémentaires (frais de déménagement, de double logement, frais de divorce, nécessité d'acheter une seconde automobile etc.) ; mais également parce que la séparation est souvent vécue comme une crise douloureuse durant laquelle la vigilance pour tenir le budget se relâche. Conséquence : celui-ci devient déficitaire
- La maladie, un accident, un décès dans la famille, qui crée des charges nouvelles inattendues, ou diminue des revenus de manière significative
- La fragilité psychique de certaines personnes : celles-ci « encaissent » moins bien que d'autres les chocs de la vie, elles manquent de confiance en elles-mêmes, elles manquent d'énergie, elles sont peu combattives, elles perdent leurs moyens dans l'adversité etc.
- La société de consommation, au sein de laquelle certaines personnes fragiles se laissent aller à acheter au-delà de leurs moyens financiers : même modeste, l'acte d'achat est en effet perçu comme une source de plaisir et de considération sociale
- « L'illettrisme de l'argent » : certaines personnes ne savent pas compter, comme d'autres ne savent pas lire ni écrire. Bien souvent, les « illettrés de l'argent » ne savent pas bien gérer leur budget familial parce que l'argent leur fait peur et qu'en matière d'argent, ils font la politique de l'autruche
- L'absence de « médecins du patrimoine familial ». On pourrait considérer l'exclusion comme une sorte de maladie du social, et l'exclusion financière comme une maladie du patrimoine : selon cette métaphore, cette maladie naîtrait sur un terrain prédisposé, celui des individus psychologiquement et économiquement fragiles, qui se révéleraient incapables de se protéger par eux-mêmes contre une attaque d'agents pathogènes (par exemple l'accident de la vie). Dès lors, la maladie s'installe et se développe.

Dans le cas d'une maladie classique, le médecin traitant fait un diagnostic, il donne au malade un médicament, et quelques conseils pour lui éviter de contracter à nouveau la maladie.

Dans le cas de l'exclusion sociale, le problème est que l'on manque de médecins du social, et plus encore de médecins du patrimoine et du budget familial. Ou bien on ne pense pas à faire appel à eux, ou encore on le fait trop tard.

- L'irresponsabilité de certains individus, qui ne sont ni vraiment illettrés de l'argent, ni pauvres, mais qui sont vraiment déraisonnables et inconséquents dans la manière de conduire leur vie et de gérer leurs affaires d'argent<sup>4</sup>.

Lorsqu'on cherche à faire l'inventaire des causes de l'exclusion, on voit qu'elles sont multiples, et qu'il serait erroné de vouloir en faire porter la responsabilité unique sur tel ou tel acteur économique ou tel ou tel aspect de l'évolution sociale.

### 1.3. Les enjeux de l'exclusion sociale

- Enjeux individuels : la personne exclue vit des souffrances psychiques et corporelles de toutes sortes : précarité, angoisse, solitude, perturbations de l'identité, le sentiment de perte de sa propre valeur, épisodes dépressifs, maladies psycho-somatiques etc. Cette mise à l'écart du lien social est en effet marquée par une perte grave de sécurité, par des séparations affectives douloureuses, par le sentiment de « désaffiliation sociale » et parfois par la crainte de ne plus appartenir à la communauté des humains, ou du moins à celle des « gens normaux »
- Enjeux financiers : pour la société, tout nouvel exclu devient progressivement une charge financière, il reçoit diverses aides et mobilise les services sociaux
- Enjeux politiques : au-delà de cet aspect financier, toute fracture du lien social, tout déchirement du tissu social appauvrit la communauté et la fragilise. Lorsque le nombre des exclus s'accroît, la communauté en est perturbée dans sa cohésion, dans son développement et dans sa capacité à créer de la richesse. L'exclusion nourrit le vote politique extrême. C'est à terme un danger pour la démocratie
- Enjeux éthiques : l'exclusion vient mettre en question notre recherche légitime de bonheur. La plupart des humains cherchent à se réaliser à travers leur projet de vie : la réussite professionnelle et sociale, la sécurité, la famille, les loisirs etc. Mais, sauf à se boucher les yeux et les oreilles, nous ne pouvons pas construire notre bonheur individuel et collectif en ignorant les personnes exclues ou en danger d'exclusion. Nous avons envers celles-ci un devoir de solidarité active, selon des modalités qu'il appartient à chacun de trouver.

## 2. L'argent et ses logiques

L'exclusion ne vient pas de nulle part. Elle est le résultat logique de forces qui sont à l'œuvre dans notre société, et notamment des logiques de l'argent.

Mise au point préliminaire : on parle parfois de l'argent comme si c'était une personne vivante, douée de conscience et de volonté, en général malfaisante, qui sème sur sa route injustice, misère et désolation. Expressions : « puissances d'argent », « l'argent est un bon serviteur et un mauvais maître » « l'argent est maléfique » etc.

Ce sont bien sûr des facilités de langage : au sens strict, l'argent ne pense pas, ne veut rien, il n'a pas de stratégie. C'est un médium, un moyen, en principe neutre. C'est une simple convention entre les humains. Des bouts de papier. Parfois de simples chiffres inscrits dans les ordinateurs de la banque.

---

<sup>4</sup> Il resterait d'ailleurs à analyser pourquoi certaines personnes ont ce comportement déraisonnable et pas les autres : on trouverait probablement des défauts ou des carences graves dans l'éducation à l'argent transmise au sein de la famille.

Quand on parle des logiques de l'argent, il faut entendre en réalité la logique des personnes ou des groupes qui manient l'argent, tant ceux qui en possèdent beaucoup que ceux qui en manquent.

Et si l'argent est au cœur de l'exclusion sociale, il serait erroné de le considérer uniquement de manière négative : l'argent joue également un rôle positif et irremplaçable dans la construction du lien social, dans la protection des personnes, dans la construction de leur identité, dans l'aide aux exclus comme dans la production des biens matériels et des services qui nous aident à bien vivre<sup>5</sup>.

## **2.1. La logique économique de l'argent**

L'argent est un objet social extraordinaire et complexe, parce que c'est un équivalent général de toutes les valeurs. Cela signifie que tout, ou presque tout, peut être acheté contre une certaine somme d'argent. A ce titre, l'argent a une triple fonction économique :

1. Il permet d'évaluer tout ce qui se vend ou s'achète.
2. Il permet également de payer pour éteindre la dette : c'est donc l'instrument de paiement des échanges marchands. Sans argent, pas de commerce possible, ni entre vous et les commerçants de votre quartier, ni entre les entreprises ou même entre les Etats. Et donc pas de vie économique... !
3. C'est un instrument de stockage de la valeur : je peux épargner l'argent que je ne dépense pas aujourd'hui pour acheter une maison dans cinq ans.

Pour les entrepreneurs, la logique économique consiste à vendre des produits et des services sur un marché en vue de réaliser un profit. Cet objectif de profit conduit les entrepreneurs à produire à moindre coût, et donc parfois à délocaliser la production dans des pays à bas coût de main d'œuvre. Elle les conduit également à vendre leurs produits en grande quantité au meilleur prix que le consommateur est capable de payer. Cette logique n'est pas sans lien avec deux des causes de l'exclusion : le chômage et la surconsommation.

Les banques sont elles aussi concernées par la logique économique de l'argent : elles gèrent en effet le compte de leurs clients particuliers, et notamment les comptes débiteurs.

La question du banquier à leur égard est double :

1. Comment faire pour protéger ce client contre le danger qu'il court de devenir de plus en plus débiteur ?
2. Comment éviter de perdre de l'argent avec lui, c'est-à-dire comment empêcher qu'il devienne surendetté et donc dans l'incapacité de me rembourser l'argent que je lui ai prêté ?

D'où ces autres questions : jusqu'où lui faire confiance quand il me demande un délai, ou un crédit supplémentaire ? A partir de quand faut-il « fermer le robinet », c'est-à-dire réduire l'autorisation de découvert, supprimer la fonction crédit de la carte bancaire, déclencher l'interdiction bancaire auprès de la Banque de France ? Ce sont là des questions complexes, que le banquier doit prendre dans une certaine urgence, et parfois sans connaître parfaitement la situation réelle du client.

Pour dissuader leurs clients de mettre leur compte bancaire en position débitrice, la plupart des banques ont donc institué une sorte de taxe intitulée « commission d'intervention » chaque fois que le compte est débiteur.

---

<sup>5</sup> Cf. *L'argent et le lien social*. Conférence J. Beaujouan du 09.03.2006

Cette approche ne manque pas de logique, notamment si l'on se souvient que la banque se considère d'abord comme une entreprise marchande dont le but affiché et légitime est de faire des bénéfices.

Mais ce dispositif est critiqué par les clients et les associations de consommateurs, qui font valoir que ces commissions peuvent atteindre des montants parfois importants, notamment pour les clients fragiles ou à faibles revenus. Ce qui aggrave leur situation déjà déficitaire.

Il ne m'appartient pas d'entrer plus avant dans ce débat. Je me tiendrai seulement à cette constatation : par l'objet même de son métier qui est la gestion rigoureuse de l'argent, le banquier n'est pas à l'écart du processus d'exclusion sociale. C'est lui, en particulier, qui est amené à réduire voire à supprimer les moyens de paiement bancaire aux clients surendettés ou en danger de le devenir.

L'exclusion bancaire est à la fois cause et conséquence de l'exclusion sociale. Conséquence parce que c'est le fonctionnement durablement débiteur du compte bancaire qui amène le banquier à restreindre ou à supprimer les moyens de paiement à son client. Cause, ou plutôt renforcement, parce que la privation de moyens de paiement rend la vie de l'exclu encore plus difficile.

On verra comment certaines banques essaient d'aider leurs clients à sortir de l'exclusion sociale, ou à éviter d'y entrer.

## **2.2. Les logiques psychologiques de l'argent**

Equivalent général de toutes les valeurs, l'argent représente le pouvoir, la sécurité, le confort, la considération sociale. Il est donc un objet psychiquement très excitant pour la plupart d'entre nous.

Mieux : quand on écoute les individus parler de leur argent avec une oreille de psychologue, on constate que la plupart d'entre eux s'identifient plus ou moins à leur argent, à leurs biens, à leur patrimoine. En d'autres termes, une personne ne se perçoit pas de la même manière selon qu'elle est riche ou pauvre : l'argent nous colle à la peau, notre situation de fortune et la relation que nous avons avec lui contribuent à façonner notre personnalité, notre identité, le sentiment de confiance que nous avons en nous-même etc.

Mais notre relation avec l'argent est souvent complexe. Pour certaines personnes, l'argent est chargé d'émotions intenses, plus ou moins conscientes et parfois douloureuses. J'en ai fait le constat dans les séminaires que j'anime sur la relation à l'argent. L'argent est associé à des images et à des sentiments très divers, certains classiques, d'autres plus inattendus :

- Dans le registre positif : la liberté, la puissance virile, le plaisir, la sécurité, l'état adulte, l'abondance, l'indépendance, la propriété, le jeu (d'investir en Bourse), la terre où s'enraciner, la circulation du flux sanguin, le statut et la reconnaissance sociale, l'identité et la valeur personnelle, la dignité d'exister, l'amour, l'échange, l'énergie etc.
- L'argent est également associé à des représentations négatives, ou neutres : la saleté, la révolte, le malheur, la douleur, la mort, la séduction, l'insignifiance, l'inutilité, l'incompétence, le manque, le Diable, l'impudeur, la stérilité, l'esclavage, la souffrance, la domination ou l'écrasement d'autrui, la destruction de l'amitié, le lien qui ligote, la spéculation dangereuse, le tabou, le paraître, le malaise, le jeu d'échecs auquel chacun est contraint de jouer, la prostitution etc.

Au total, d'un point de vue psychologique, l'argent est un représentant du soi, agent de l'inconscient, révélateur et producteur de la folie des individus, régulateur de leur conduite.

### **2.3. Les logiques sociales de l'argent**

L'argent est d'abord un instrument du lien social, parce qu'il constitue un instrument commun de paiement et de réserve à l'intérieur d'un pays (la France du temps où notre monnaie commune était le Franc) ou d'un groupe de pays (l'Union Européenne depuis l'introduction de l'euro). L'argent est la monnaie commune, qui permet les échanges économiques, sur le même modèle que la langue commune permet les échanges linguistiques. On parle le dollar, l'euro ou le peso comme on parle l'anglais, le français, l'allemand ou l'espagnol.

A l'intérieur d'une zone de monnaie commune, on peut commercer facilement, et le commerce marchand généralisé fonde l'appartenance à la cité : chaque individu est reconnu membre de la communauté des citoyens s'il travaille pour créer de la richesse pour cette communauté et si, ayant gagné de l'argent par ce travail, il peut en dépenser pour se loger, pour se déplacer, pour éduquer ses enfants, recevoir ses amis etc. Certains sociologues disent que l'argent est le carburant de la vie, et de la vie sociale.

L'argent est également un instrument du lien social parce que c'est à travers les politiques publiques et les budgets sociaux que les Etats, les régions, les communes apportent une aide aux individus ou aux catégories en difficulté (chômeurs, handicapés, familles sans ressources etc.)

Mais les logiques sociales de l'argent prennent également d'autres aspects : la société est composée d'individus et de groupes sociaux qui luttent entre eux pour capter, pour capturer le maximum d'argent afin de vivre le mieux possible, à la fois en consommant et en constituant un patrimoine. Cette course à l'argent produit des gagnants et des perdants : les perdants sont en quelque sorte les soldats blessés de cette lutte sociale pour l'argent, soldats qui n'avaient d'ailleurs pas toujours clairement conscience de manœuvrer sur un champ de bataille... !

Parce qu'il est difficile à gagner, l'argent est également un outil de répartition de la rareté : on ne fabrique pas suffisamment de voitures et de résidences de luxe, ni de robes de haute couture pour qu'il y en ait pour tout le monde. Et d'ailleurs tout le monde n'a pas les mêmes goûts ni les mêmes priorités d'achat. C'est donc à travers l'argent dont il dispose que chacun va arbitrer de manière souple ce qu'il va pouvoir consommer et comment.

## **3. Pourquoi et comment prévenir l'exclusion bancaire et sociale ?**

### **3.1. Remarques préliminaires**

- Le phénomène d'exclusion est important, ses causes sont lourdes et stables et nos moyens pour le combattre sont parfois modestes. Notre action dans ce domaine doit donc être conduite avec humilité et réalisme, ce qui n'exclut pas la rigueur, l'ambition ni même l'enthousiasme
- Les personnes qui basculent dans l'exclusion le font souvent à bas bruit, sans oser parler de leurs difficultés à leurs amis ou connaissances. Elles s'enferment dans un sentiment de honte, d'angoisse, elles ont parfois tendance à fermer les yeux sur les dangers qu'elles courent, et notamment sur la dégradation de leur situation financière. Ce silence, cette solitude, cette mise à distance sont l'un des constituants de l'exclusion et contribuent à aggraver la situation des exclus, en les empêchant de prendre rapidement les mesures de sauvegarde qui seraient nécessaires : c'est le cas notamment des personnes dont le compte bancaire est débiteur et qui ne lisent pas les courriers de mise en garde envoyés par leur banque

- Ce qui permet aux personnes fragiles de se protéger contre l'exclusion, c'est de pouvoir parler de leurs difficultés avec un tiers. C'est aussi et surtout d'être accompagnées, dès le début de leurs difficultés, par une personne bienveillante et humaine, qui les aide à y voir clair, qui leur donne quelques conseils et surtout qui les encourage à ne pas se laisser couler. Plus cet accompagnement est précoce, et plus il est efficace.

Dans ce domaine, chacun de vous peut s'il le veut faire un travail utile, de manière plus ou moins active, seul ou en équipe.

### **3.2. Pourquoi aider les personnes en difficulté ?**

De nombreuses raisons nous incitent ou devraient nous inciter à prêter main forte à ceux qui sont en difficulté :

- Nous avons un devoir moral et naturel de solidarité envers ceux de nos semblables qui « décrochent ». Ceci est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de proches : parents, amis, voisins etc.
- Nul d'entre nous n'est vraiment à l'abri d'un risque de décrochage à un moment ou à un autre de notre vie, notamment à la suite d'un accident de la vie qui peut arriver à chacun
- Sans l'aide de bénévoles, les pouvoirs publics ne sont pas en mesure d'apporter un service suffisant, et suffisamment personnalisé, aux personnes fragiles ou en difficulté
- Le lien social est un patrimoine commun à nous tous, nous sommes tous comptables de sa qualité : sa dégradation représente un danger et un coût pour chacun d'entre nous, pour la société et pour les générations à venir. Chacun de nous est donc concerné par l'exclusion, personne ne peut d'en désintéresser

### **3.3. Concrètement, comment faire ?**

Dans la réalité, vous ne partez pas de rien

- Action des pouvoirs publics (politiques publiques nationales, départementales, communales...)
- Associations d'entraide de type Restaurants du Cœur, Secours Catholique, Emmaüs, Secours Populaire Français, etc.
- Dispositif Passerelle du Crédit Agricole<sup>6</sup>
- Parcours Confiance des Caisses Régionales d'Épargne<sup>7</sup>
- Actions similaires du Crédit Mutuel
- Etc.

### **Les six étapes d'un accompagnement**

On peut identifier six étapes dans l'aide qu'on peut apporter aux personnes en danger d'exclusion :

---

<sup>6</sup> Passerelle est un dispositif créé par certaines Caisses Régionales de Crédit Agricole pour aider les personnes qui ont eu un accident de la vie et qui sont en situation de grande précarité financière et sociale, et notamment de surendettement. A Passerelle, on les accueille, on les écoute, on les aide à faire un diagnostic de leur situation, on les conseille, on les oriente, on les accompagne jusqu'à leur remise en selle durable.

<sup>7</sup> Dispositif assez proche de Passerelle dans ses buts et ses modalités de travail.

## **1. Repérer les personnes fragiles, en danger d'exclusion**

L'enjeu est d'identifier les personnes en situation de grande fragilité avant que leur situation se dégrade. Et de le faire dans le respect de leur besoin de discrétion.

La première approche est de privilégier le travail de proximité en étant attentif à la situation des voisins, amis, collègues de travail, et même des membres de votre famille. Les liens de solidarité s'enracinent d'abord dans la proximité, dans la sociabilité primaire du réseau familial et de voisinage.

Une seconde approche consiste à permettre aux personnes en difficulté de se manifester par elles-mêmes en créant une structure d'accueil ouverte à tous, par exemple une permanence spécialisée dans le cadre d'une association existante ou d'une association créée spécifiquement dans ce but.

## **2. Entrer dans un contact de confiance avec la personne en situation précaire**

Bien souvent, la personne en difficulté

- ne s'en est jamais ouverte à personne, parfois pas même à son conjoint
- n'a pas une conscience claire de sa situation ni des dangers qu'elle encourt

Ces difficultés sont souvent vécues dans le secret et la honte. Il convient donc d'aborder la personne avec tact, et le cas échéant de respecter sa difficulté à s'ouvrir de tout ceci à un interlocuteur. Une écoute empathique, le respect, la patience sont souvent nécessaires pour établir une relation de confiance.

## **3. Aider la personne à faire un pré diagnostic de sa situation**

On découvre souvent que la personne et sa famille cumulent plusieurs problèmes ou fragilités, comme par exemple

- Le chômage ou la précarité de l'emploi
- Des difficultés conjugales
- Un surendettement, parfois non conscient, ou caché au conjoint ou par le conjoint
- L'alcoolisme du conjoint, ou le problème de drogue d'un enfant
- Un problème de santé
- La fragilité psychique d'un ou de plusieurs membres de la famille
- Les difficultés scolaires d'un enfant
- Un problème d'insertion professionnelle chez un enfant au moment de son entrée dans la vie adulte

Ces difficultés s'empilent, se conjuguent et se renforcent, on dit qu'elles « font système ».

Le premier service à rendre à la personne est donc de l'amener à faire un premier diagnostic au moins succinct, c'est-à-dire de mettre des mots sur sa situation, et de prendre conscience des dangers qu'elle encourt si elle ne fait rien. Inutile d'aller trop loin dans cette première analyse, qui pourrait être insupportable pour la personne : un premier dégrossissage suffit et un diagnostic plus approfondi pourra être fait ultérieurement, à Passerelle ou au Parcours Confiance.

#### **4. La convaincre de se faire aider**

La question essentielle, utilement rappelée par les psychothérapeutes dans le contexte de leur propre travail, est la suivante : y a-t-il une demande ? La personne souhaite-t-elle se faire aider ? Si tel n'est pas le cas, le premier travail est de lui faire prendre conscience qu'elle pourrait utilement se faire aider, et de susciter en elle ce désir, et la demande

#### **5. Aider la personne à résoudre son problème immédiat, à réorganiser sa vie**

Cette phase de remise en selle demande généralement un savoir faire de quasi professionnel, des partenariats avec les services sociaux, des connaissances juridiques et financières, notamment pour traiter la dimension purement financière du problème.

Passerelle ou Parcours Confiance, ou encore des associations spécialisées déjà anciennes, sont mieux armées pour accompagner, conseiller et orienter la personne dans cette phase « d'assainissement » ponctuel. Ces structures ont intérêt à le faire en bonne intelligence avec le prescripteur qui a orienté la personne vers elles, et qui sera amené à poursuivre ultérieurement un travail d'accompagnement au long cours, au moins durant un certain temps.

#### **6. Accompagner durablement la « convalescence » de la personne en difficulté**

Lorsqu'une personne est fragile financièrement, psychologiquement et/ou socialement, il lui faut généralement un temps assez long pour résoudre ses principales difficultés et pour acquérir les apprentissages susceptibles de lui éviter la récurrence.

On ne passe pas en quelques mois d'une situation de perturbations, de confusion, parfois de mauvaises habitudes, d'aveuglement voire de grande légèreté, à une situation saine garantie par des comportements normalement rigoureux et responsables.

Un accompagnement personnalisé est donc nécessaire pour conforter la convalescence de la personne fragile et poursuivre son éducation, voire sa « rééducation » financière<sup>8</sup>. Le plus souvent, c'est une personne bénévole qui sera amenée à le faire, car il serait trop coûteux de le confier à des travailleurs sociaux ou à des salariés des banques.

Ce besoin d'accompagnement est en principe obligatoire pour les personnes ayant bénéficié d'un micro crédit Borloo dans le cadre du Plan de cohésion sociale, et quasi indispensable pour les personnes qui créent leur micro entreprise avec un micro financement du type de l'Adie.

#### **3.32. Recruter, former, superviser les volontaires pour faire l'accompagnement**

Cet accompagnement est déjà pratiqué sous diverses formes par quelques banques et organismes de micro crédit. C'est une sorte de « coaching » individuel qui prend souvent la forme d'une rencontre mensuelle entre la personne en situation précaire et son accompagnant. On y discute en particulier de la gestion du budget familial, des principaux événements qui sont venus l'impacter, et des éventuelles initiatives à prendre, si nécessaire, pour tenir le cap d'une gestion au moins équilibrée.

Qui peut exercer la fonction d'accompagnant ? Les personnes ayant exercé des métiers d'écoute et de conseil et/ou connaissant bien les affaires de gestion de l'argent - travailleurs sociaux, salariés de banque, certains commerçants ou professions libérales, petits

---

<sup>8</sup> Tout l'art de l'accompagnant est de travailler dans le plus grand respect de la personne accompagnée et de son autonomie, tout en étant capable, à certains moments cruciaux, de lui « tenir la main » de manière un peu plus ferme... !

entrepreneurs etc. - ont plus que d'autres acquis une expérience qui les prédisposent à devenir accompagnateurs bénévoles. S'ils ont atteint l'âge de la retraite, ils ont également plus de temps disponible.

Au delà, beaucoup d'autres personnes sont capables d'accompagner financièrement une personne fragile ou en difficulté. Il suffit de savoir bien gérer son propre budget familial, d'être motivé, sensé, et capable d'écouter autrui avec bienveillance mais aussi, lorsque cela s'avère nécessaire, de le cadrer avec une certaine fermeté.

Les uns et les autres devront bien sûr se former pour cela. Comment le faire ? Je tiens à votre disposition des textes plus détaillés sur la manière de conduire un accompagnement, et d'abord sur le type de formation préliminaire indispensable<sup>9</sup>. Ceux qui souhaiteraient s'investir dans une telle démarche pourraient utilement nouer une collaboration avec des banques actives dans ce domaine.

## **Conclusion**

En matière de lutte contre l'exclusion, je n'insisterai pas sur l'immensité de la tâche, ni sur la modestie de nos moyens, mais sur les trois points suivants :

- L'enjeu humain est important pour les personnes aidées et pour la société : lorsqu'on permet à une personne ou à une famille d'éviter l'exclusion sociale, on lui évite de graves souffrances, en même temps qu'on retisse quelques points du tissu social.
- Ce travail collectif de protection et d'accompagnement des personnes en difficulté ne devrait d'ailleurs pas être perçu comme une charge, ou un devoir, car il procure de réelles satisfactions, comme le fait toute rencontre fraternelle ou solidaire avec d'autres humains. Ce sont des rencontres toujours singulières, souvent émouvantes, riches au plan humain lorsqu'on s'y engage avec réalisme et générosité.
- De telles actions permettent de perfectionner notre savoir sur les processus de l'exclusion, et sur la manière de les combattre : au-delà des personnes que nous remettons en selle immédiatement et à titre individuel, ces actions constituent un laboratoire expérimental dans lequel on construit un savoir méthodologique et humain qui pourra servir à d'autres groupes, dans d'autres lieux, dans six mois ou dans dix ans. Car le travail pour prévenir et combattre l'exclusion risque malheureusement de durer longtemps.

---

<sup>9</sup> *Accompagner une personne financièrement fragile. Pédagogie de l'argent, gestion du budget familial et Recruter, former, animer des équipes d'accompagnants financiers*, mai 2006.