

Comment aider les personnes endettées au Tessin ?



© Andreas / Fotolia

Une enquête a été menée auprès des services publics et privés qui aident les personnes surendettées au Tessin. Les lacunes repérées dans la coordination et la prévention ont dessiné les futures pistes d'action du canton.

Par **Spartaco Greppi**, professeur en Sécurité sociale, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI)

L'endettement privé a pris une ampleur qui inquiète les institutions politiques car, dans certains cas, il se transforme en surendettement. Il est alors caractérisé par l'incapacité de rembourser les dettes et conduit à des formes aiguës de privation personnelle et à des problèmes sociaux majeurs.

L'enquête SILC (Statistics on Income and Living Conditions) réalisée par questionnaire téléphonique par l'Office fédéral de la statistique (OFS) en 2008 [1], permet de quantifier le phénomène de l'endettement privé et du surendettement au niveau national et des grandes régions. Grâce à une série de questions posées dans un module spécifique harmonisé au niveau européen, l'enquête a permis de relever le nombre de personnes qui vivaient dans un ménage ayant au moins un crédit [2]. En 2008, au niveau national il s'agit de 18,2% de la population résidente en Suisse, soit 1'340'000 personnes.

L'existence de crédits de consommation ou d'emprunts ne signifie pas forcément qu'il existe un problème financier. C'est la présence de découverts bancaires ou d'arriérés de paiement pour un montant supérieur aux deux tiers du revenu disponible mensuel total du ménage qui peut être considérée comme critique. En Suisse, 7,7% de la population vit en 2008 avec un volume de découverts bancaires ou d'arriérés de paiement critiques, soit près de 570'000 personnes. Les parents seuls avec enfants semblent particulièrement touchés par le phénomène.

Au niveau du Canton du Tessin, la proportion de personnes vivant dans un ménage avec au moins un crédit de consommation ou emprunt dans un établissement bancaire ou de crédit était de 26,4%, soit 82'000 personnes. Le pourcentage de personnes vivant dans un ménage avec découverts bancaires ou d'arriérés de paiement pour un

montant supérieur aux deux tiers du revenu disponible mensuel total du ménage était de 7,5%, soit 24'000 personnes.

Dresser un état des lieux cantonal

C'est dans ce contexte que le Département de la santé et des affaires sociales du Canton du Tessin a chargé le Centre Welfare e Lavoro (Centre Wel) du Département des sciences entrepreneuriales et sociales de la HES de Suisse italienne (Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, SUPSI) de réaliser un recueil des sujets publics et privés fournissant des services aux personnes surendettées ainsi qu'un catalogue des prestations offertes pour les aider.

Le mandat a été réalisé en envoyant 70 questionnaires à autant de sujets publics et privés au cours du mois de décembre 2011. Les institutions contactées ont été sélectionnées en collaboration avec le mandant de la recherche. Un total de 59 questionnaires sont rentrés. Parmi les 59 institutions qui ont renvoyé le questionnaire, 49 offrent des services d'aides aux personnes endettées. On y compte 33 Services sociaux communaux, 18 associations ou fondations, 5 services sociaux hospitaliers et 3 organisations syndicales. Les dix institutions n'offrant directement aucune aide, réorientent les personnes surendettées vers une des autres 49 institutions.

Presque toutes les institutions accordent des aides sous forme d'informations ainsi que de conseils et accompagnement, tandis que 39 institutions octroient des aides financières ponctuelles.

Les demandes d'aide en espèces et les demandes d'avances sur dépenses sont les requêtes les plus fréquemment adressées aux institutions. Les personnes s'adressent également, fréquemment ou très fréquemment, pour demander une aide visant à négocier avec les différents créanciers et à établir un parcours conduisant à l'assainissement des dettes.

Les institutions ont également été invitées à donner un ordre de grandeur par rapport au nombre de personnes qui, en 2011, ont pris contact avec elles, soit directement, soit par le biais d'une tierce personne, pour obtenir une aide. Sur cette base conjecturale, l'estimation du flux annuel des cas se situe entre 1'480 et 2'480. Un tel flux serait assez difficile à gérer par les seuls services cantonaux dans le but d'une prise en charge professionnelle visant notamment à élaborer un processus de désendettement.

Causes structurelles ou comportements pathologiques ?

Le phénomène du surendettement est à considérer plutôt comme étant transversal et imputable davantage à des facteurs structurels (bas salaires, précarité, lacunes assurantielles), qu'à des comportements pathologiques, tels que les achats disproportionnés ou compulsifs. L'endettement des « jeunes » ne semble pas non plus être considéré par les institutions comme un phénomène alarmant, ainsi que le soulignent d'ailleurs les études empiriques disponibles [3]. En effet, parmi les causes de surendettement, les institutions citent :

- Les lacunes du système des assurances sociales, qui touchent notamment les personnes qui sont en attente d'une décision de l'AI ou dont la rente d'invalidité est insuffisante ainsi que les personnes qui n'ont pas droits aux prestations sociales ou qui sont en fin de droits.
- Des événements imprévus qui viennent modifier un équilibre : le décès du conjoint ou des parents, un divorce, la naissance d'un enfant, un licenciement, une maladie ou un accident, des dépenses extraordinaires.
- L'incapacité de respecter ses engagements tels que l'achat d'une maison, en raison de l'évolution de la situation économique personnelle.
- La perte d'autonomie des personnes âgées et l'incapacité à gérer sa vie.

- Les troubles psychiques et émotionnels ainsi que l'addiction aux jeux et la dépendance à des substances.

De manière générale, les services ont souligné que les personnes tendent à minimiser leur situation ou à la dissimuler, hésitant ainsi à prendre contact avec un service jusqu'au moment où la situation devient dramatique et difficile à assainir.

De surcroît, il existe une série d'entraves à la prise en charge efficace des personnes surendettées que les services n'ont pas manqué de citer :

- Le filet de support aux personnes surendettées est hétérogène et caractérisé par l'absence de coordination et d'harmonisation des interventions.
- Le surendettement n'est souvent qu'un problème parmi d'autres et dévoile des situations personnelles et familiales complexes et embrouillées exigeant des interventions aussi complexes que délicates.
- Les outils disponibles et les modalités de fonctionnement des services ne sont pas toujours adaptés à l'évolution des besoins.
- La formation des personnes qui travaillent sur le terrain semble encore insuffisante, faute d'une approche cantonale homogène et cohérente.
- La complexité croissante et l'opacité de la législation sociale constituent un facteur ultérieur d'isolement et de désarroi chez les personnes en difficulté.

Les pistes : la prévention, l'éducation et l'intervention

À l'issue de la récolte des informations, les auteurs ont avancé des conseils à l'attention du mandant de la recherche. Il a notamment été suggéré de :

- Renforcer la coordination et la professionnalisation des interventions des opérateurs sociaux à travers une formation spécifique.
- Elaborer et adopter des procédures d'intervention communes et des manuels harmonisés.
- Réaliser des programmes de sensibilisation et de prévention dans les écoles.
- Mettre en réseau les services, clarifiant leurs spécificités, en utilisant une plateforme facilement accessible.
- Créer un guichet virtuel adressé aux personnes avec des problèmes financiers majeurs induits par le surendettement.
- Mettre en place une campagne d'information en privilégiant des lieux stratégiques de diffusion de l'information même (pharmacies, cabinets médicaux, services d'aide et soins à domicile, etc.)
- Créer un fonds de désendettement.

Dans le sillage de cette recherche et en tenant compte de ce qui se fait dans d'autres cantons, le Canton du Tessin a développé et promu un projet pilote de programme cantonal de prévention du surendettement.

Afin de répondre au problème de manière globale et cohérente, le Canton du Tessin propose, en collaboration avec les partenaires du terrain, un programme structuré en trois domaines d'action sur trois ans : la prévention, l'éducation et l'intervention. Le domaine de la prévention prévoit notamment l'élaboration et la mise à disposition d'outils de travail et l'organisation d'actions et campagnes de sensibilisation dont l'objectif est la diminution des cas de surendettement ou de difficultés liées à la gestion inappropriée du budget du ménage. Une attention particulière sera réservée aux jeunes adultes, avec l'organisation d'un sondage dans les écoles supérieures du Canton. Quant à la formation, il est prévu d'élaborer un cours de formation et un manuel opérationnel servant la formation des opérateurs de terrain. L'objectif est la mise à disposition d'outils et de compétences pour une formation appropriée en matière de gestion budgétaire. Au niveau de l'intervention, il est prévu de pouvoir assurer un suivi des cas critiques et de mettre en œuvre des programmes ad hoc. Un groupe de travail, coordonnée par la Division de l'action

sociale et des familles, a été chargé d'élaborer des propositions et actions concrètes dans ces trois domaines qui vont être mises en place progressivement à partir de 2014.

[1] On se réfère utilement aux travaux de l'OFS que l'on peut consulter [en ligne](#).

[2] L'enquête définit le crédit comme suit : une dette contractée auprès d'une institution de crédit prenant la forme de crédits de consommation – à savoir des dettes concernant les leasings pour véhicules ainsi que les crédits ou dettes pour acheter des biens liés au logement, pour financer des vacances ou des activités de loisirs, pour financer l'éducation ou la garde des enfants, pour couvrir des frais de santé, pour rembourser des dettes existantes ou régler d'autres factures - ou d'emprunts auprès d'établissements bancaires – à savoir hypothèques sur une résidence secondaire ou emprunt pour devenir indépendant.

[3] On peut se référer à Caroline Henchoz et Boris Wernli, « L'endettement des jeunes est-il supérieur à celui des adultes en Suisse ? », La vie économique, 1 / 2 – 2012, pp. 53-56. Voir également OFS, Endettement des jeunes adultes. Analyses complémentaires de l'endettement des jeunes, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel, Août 2012. Et la synthèse pour REISO sur [« Les étudiants et l'argent »](#)