

L'aide mutualisée dans un groupe de personnes en situation de surendettement

Par Gabrielle Tanguy

Résumé de l'une des actions proposées par l'ANTSQG pour illustrer un travail social de groupe dans l'ouvrage commandé par le Ministère, au Conseil Supérieur de Travail social (CSTS).

L'action concerne un groupe de 13 personnes représentant 11 familles en situation de surendettement, mis en place par deux professionnelles : une assistante de service social et une conseillère en économie sociale et familiale, avec l'aval de leur encadrement.

L'objectif professionnel est que les personnes du groupe puissent retrouver un rôle d'acteur dans leur situation en s'intéressant notamment au dispositif de la Banque de France en déposant un dossier de surendettement. Ces personnes ont alors une représentation très négative de ce dispositif et y sont même hostiles, bien qu'aucune autre alternative ne soit envisagée par les travailleurs sociaux. Elles ont été formées par l'ANTSQG et ont été garantes des règles et des valeurs qui sous-tendent l'action.

Les membres du groupe n'ont pu se confronter à la question budgétaire qu'après avoir ensemble, dans le groupe, commencé un travail de revalorisation de soi, et ressenti l'espoir possible de s'en sortir.

Au début du travail de groupe, l'intérêt des membres se porte progressivement sur le partage du ressenti de leur situation qu'ils qualifient de situation de harcèlement de la part des créanciers. Ils évoquent de graves troubles psycho- sociaux : désespoir, tentatives de suicide, troubles de l'anxiété, phobie du courrier et du téléphone, repli sur soi, inhibition. Ce tableau du harcèlement s'accompagne pour eux de la nécessité de devoir garder leur situation secrète : les proches voire les conjoints sont tenus dans l'ignorance des problèmes.

Les travailleurs sociaux en phase avec les attentes des membres du groupe créent tout d'abord un climat favorable aux échanges, chacun étant compétent pour comprendre les différentes situations et donner ses points de vue. Elles ont progressivement cédé la place au leadership de groupe, restant néanmoins attentives à la dynamique des interactions.

Ce climat a favorisé l'émergence du processus d'aide mutuelle qui s'est traduite par un travail de revalorisation de soi et d'empowerment. Un recul plus lucide leur a permis d'écouter et de s'emparer d'informations de nature à pouvoir réajuster leurs propres représentations de soi, des autres, de ses problèmes et des solutions et ainsi, de modifier leur situation.

En sécurité et dans le groupe, les membres trouvent enfin du soulagement à pouvoir partager cette souffrance qui jusque-là est considérée comme un sujet tabou.

L'aide mutualisée dans un groupe de personnes en situation de surendettement

Par Gabrielle Tanguy

En mobilisant le processus d'aide mutuelle, l'essentiel du travail de ce groupe est réalisé à partir des trois priorités qui étaient celles des familles.

- La question de l'isolement volontaire : peur des achats compulsifs, peur d'être démasqués, éloignement de la famille, privation de biens culturels ou de loisirs notamment pour les enfants ; aller mieux
- La méconnaissance des règles bancaires et de crédit
- La compréhension de la procédure de la banque de France

Le groupe s'est réuni 12 fois : l'aide mutualisée a permis aux 11 familles de déposer un dossier de surendettement à la Banque de France, ces dossiers ont tous été déclarés recevables. Les membres du groupe ont retrouvé le pouvoir d'agir (sans l'aide du travailleur social), restauré leurs compétences à faire face aux démarches administratives.

En outre certaines mères ont pu réaliser un projet auquel elles étaient énormément attachées : préparer un séjour de vacances pour leurs enfants et le financer.

Lors de la dernière réunion, les travailleurs sociaux invitent le groupe à se livrer à trois tâches : l'évaluation du travail réalisé et des résultats, le travail de séparation du groupe, et une réflexion sur l'après-groupe.

Il est rare qu'à l'issue d'un groupe, les participants n'aient pas l'envie de donner une suite à leur travail sous des formes diverses. Dans ce groupe, les personnes ont souhaité rejoindre des associations ou des collectifs qui les intéressent, avoir une action de communication sur les expériences qu'ils ont vécues, créer des supports d'information par exemple.

On peut y repérer trois dimensions :

- Celle de l'empowerment individuel qui augmente la capacité d'agir des personnes,
- Celle de l'action citoyenne (ou empowerment collectif) pour ceux qui ont pris conscience des liens d'interdépendance entre les individus et la société,
- Celle de la dynamique du lien social qui consiste pour les personnes, à redonner à l'extérieur ce qu'elles ont acquis à l'intérieur du groupe par l'aide mutualisée

Certains membres ont témoigné auprès de travailleurs sociaux de ce qu'ils ont appris et acquis dans le groupe. Des membres ont été amenés à modifier leurs représentations sur la question de l'endettement et celle du surendettement ; ils ont proposé de participer à l'animation de certaines rencontres avec des groupes réunissant des personnes en situation de surendettement pour leur permettre de se remobiliser.

Date : Janvier 2009