
Sophie Rodari et Laurence Bachmann

Les disparités institutionnelles dans la prise en charge de personnes surendettées

Résumé

Notre article vise à montrer la manière dont les cultures institutionnelles marquées par les valeurs judéo-chrétiennes influencent la prise en charge de personnes surendettées. Notre propos s'appuie sur une recherche qualitative sur le rapport à l'argent des assistants sociaux et des assistantes sociales accompagnant ces publics. En rendant visibles ces rapports, et la manière dont ils opèrent et soutiennent des disparités, notre contribution rend le lectorat attentif à leurs possibles effets indésirables dans l'accompagnement en gestion de dettes.

Mots-clés: surendettement, travail social, grille d'analyse, représentations sociales, valeurs judéo-chrétiennes

Summary

Our article aims to show how institutional cultures marked by Judeo-Christian values influence the care of over-indebted people. It is based on qualitative research on the relationship to money of social workers and social assistants who work with these people. By making these relationships visible, and the way they operate and support disparities, our contribution makes the readership attentive to their possible undesirable effects in the accompaniment of debt management.

Keywords: over-indebtedness, social work, framework of analysis, social perception, Judeo-Christian values

En Suisse comme ailleurs, de plus en plus de personnes franchissent la porte de services sociaux pour pallier leurs difficultés financières (OFS 2016). Pour faire face à cette croissance des demandes d'aide, la mise en œuvre d'une politique publique coordonnée pour répondre aux effets sociaux des problèmes d'argent est désormais à l'agenda de tous les cantons suisses¹. Les axes majeurs de ces politiques publiques sont la prévention et l'assainissement². Leur développement s'inscrit dans un contexte social sensible aux enjeux d'égalité et de transparence dans l'octroi des prestations

sociales et de stabilisation des finances publiques. La question des critères d'accès à l'aide et des modalités d'accompagnement sont donc l'objet d'une attention soutenue de la part des responsables du pilotage des politiques publiques d'aide aux personnes surendettées. En effet, si la personnalisation des accompagnements a été perçue comme une réponse adaptée aux besoins de ces publics dans une perspective de rationalisation de l'action sociale (Astier 2007), elle provoque des craintes et des suspicions quant à la possible disparité des prestations allouées aux bénéficiaires (Avenel 2003 ; Siblot 2006). Or, ces craintes sont-elles fondées? Existe-t-il de telles disparités? Le cas échéant, comment se repèrent-elles dans les conceptions institutionnelles de l'intervention sociale, l'organisation du travail des structures et les formes d'accompagnement des personnes endettées? Cette contribution vise à répondre à ces questions. Notre propos s'appuie sur l'analyse du matériel empirique recueilli dans le cadre d'une étude sur le rapport à l'argent des assistantes sociales et assistants sociaux (AS) et de son impact dans l'accompagnement de personnes surendettées.

Un accompagnement influencé par le passé et le présent

Le travail des AS face à des situations de surendettement est un travail complexe. Il nécessite des compétences juridiques et administratives pointues, adossées à des compétences relationnelles, en vue d'élaborer progressivement un projet d'accompagnement construit dans la mesure du possible avec les usagères et les usagers. Il est structuré autour de nouveaux apprentissages administratifs et budgétaires devant soutenir le retour durable à l'autonomie des personnes concernées (Rodari/Bachmann 2017a). Les pratiques et les représentations des AS dans ce processus d'accompagnement ne sont pas uniformes. Elles reposent sur des dispositions forgées par le passé, acquises de manière formelle ou informelle par des instances de socialisation telles que la famille, l'école, la formation ou la formation professionnelle (Darmon 2016). Une telle influence du passé a été montrée dans d'autres recherches. Delphine Serre (2009) a par exemple souligné la manière dont les trajectoires sociales des AS les disposaient à développer soit une morale d'épanouissement, soit une morale d'autorité dans leurs activités professionnelles. Jean-François Gaspar (2012) a pour sa part mis en exergue la manière dont l'origine sociale et la trajectoire des travailleurs et travailleuses sociales pouvaient aboutir à différentes conceptions du métier qui leur permettent de lui donner du sens et de légitimer leur rôle professionnel tout au long de leur carrière: le *militantisme* qui valorise la défense des droits sociaux, le *pragmatisme* qui reconnaît l'exécution de la

mission définie par la loi comme essentielle et le *clinique* qui privilégie la reconstruction de la personne pour s'assumer.

Si les pratiques et les représentations des AS dans ce processus d'accompagnement complexe reposent sur des dispositions forgées ou consolidées par le passé, ces dispositions sont ensuite retravaillées par le présent, dans le cadre professionnel, à travers la socialisation professionnelle. Celles-ci sont ainsi façonnées par le cadre réglementaire (lois, règles plus ou moins formelles, code éthique, charte, etc.), les interactions entre collègues ou usagères et usagers (Pichonnaz/Toffel 2018; Avril et al. 2010) et leur formation continue. Jeanne Lazarus (2012) a par exemple souligné la manière dont les nouvelles et nouveaux employé·e·s de banque se conforment aux attentes de leur employeur·e et, une fois intégré·e·s dans la profession, s'en distancient pour exercer leur indépendance critique dans leurs relations avec leur clientèle.

L'influence de la Réforme protestante sur les institutions sociales

Si le cadre professionnel influence la manière dont les AS soutiennent les personnes endettées, ce cadre de travail a une histoire et une coloration idéologique. L'action sociale professionnelle s'est élaborée en Europe à partir de plusieurs courants de pensée : la conception chrétienne de la charité et de la compassion héritées du Moyen-Âge, celles de la responsabilité et de la solidarité issues des Lumières et des acquis révolutionnaires qui mirent fin aux monarchies absolues³, puis celles des droits sociaux des États démocratiques du 20^{ème} (Esping-Andersen 1990). Le processus de sécularisation des valeurs et des institutions de l'action sociale s'est effectué par les influences réciproques de ces courants. La laïcisation progressive des missions et des interventions au sein des services sociaux publics et privés, a conduit, à travers les législations successives, à l'élaboration de règles communes pour répondre aux problématiques sociales.

En Suisse, la Réforme protestante a ainsi exercé une influence majeure sur son organisation politique et sociale, par l'industrialisation de son économie essentiellement agricole à travers les discours sur le progrès lié au développement industriel et les mérites du travail. Ce courant de pensée transforme l'économie et incite la Suisse à s'ouvrir sur l'extérieur. Cette ouverture modifie également les perspectives de vie des citoyen·ne·s grâce à l'amélioration de leur niveau de vie. L'accueil favorable aux idées protestantes a influencé durablement les mentalités et les institutions comme l'école, la formation professionnelle et les œuvres caritatives. La Réforme protestante a aussi marqué le rapport à l'argent gagné par le travail sous

forme de salaire du sceau du mérite. Jusque-là dans les sociétés agricoles traditionnelles, l'horizon de la félicité se situait dans l'au-delà. Elle devient désormais possible ici-bas pour les protestant-e-s en usant de l'argent gagné dans l'éducation et l'épargne tout en privilégiant un mode de vie tempéré. En parallèle à la promotion de ce qui deviendra le *bon usage* de l'argent (Perrin-Heredia 2011 ; 2016), l'aumône sera condamnée par le protestantisme, ce qui contribuera au renouvellement du regard sur la pauvreté et cristallisera la distinction entre « bons » et « mauvais » pauvres, distinction qui délimite aujourd'hui encore l'accès aux prestations sociales (Schuwey/Knöpfel 2014 ; Tabin et al. 2008).

L'influence des transformations du travail sur l'accompagnement des AS

De plus, si le cadre professionnel des AS influence la manière dont les personnes endettées sont accompagnées, ce cadre de travail se transforme. Leur environnement professionnel s'est profondément modifié sous l'effet conjugué des restrictions budgétaires touchant l'action sociale (Tabin et al. 2004 ; 2008) et de l'augmentation des demandes résultant de la persistance de la pauvreté (Crettaz 2018 ; Schuwey/Knöpfel 2014). Les conditions de travail des AS se sont resserrées. L'injonction faite aux usagères et usagers de se prendre en main pour faire face aux événements majeurs de leur existence (Giddens 1987) et la peur des abus (Tabin et al. 2004) influencent le processus d'octroi des aides et l'organisation du travail des AS (Bachmann/Rodari 2014 ; 2017). Les démarches pour sauvegarder ou faire valoir les droits des usagères et usagers sont administrativement lourdes et les décisions se prennent tardivement créant de fait une zone d'incertitude et d'instabilité prolongée qui empêche de progresser dans l'assainissement, faute de pouvoir disposer d'une marge de manœuvre financière stabilisée. À cela s'ajoutent les effets du recours tardif des publics concernés auprès des services et selon les AS rencontré-e-s, le fait que les situations des usagères et usagers leur apparaissent plus compliquées, conflictuelles et dégradées sur le plan économique comme sur le plan social et de santé (ODENORE 2012). Le rapport est parfois tendu avec des usagères et usagers, ballotés d'un service à un autre et qui se sentent souvent incompris et démunis face aux exigences qui leur sont faites pour accéder à de l'aide (Avenel 2003 ; Duvoux 2012).

Notre article se focalise sur l'influence de la socialisation, notamment professionnelle, sur l'accompagnement des usagères et usagers par les AS. Nous cherchons notamment à savoir si les différentes colorations idéologiques des institutions, à commencer par les valeurs judéo-chrétiennes,

influencent aujourd'hui encore, la manière dont les AS accompagnent leurs publics pour les sortir du surendettement.

Notre approche théorique et méthodologique

Pour analyser la manière dont la socialisation professionnelle influence l'accompagnement par les AS des personnes surendettées, nous centrons notre observation au niveau des AS et mobilisons une approche dispositionnelle (Lahire 1998; 2005). Cette approche théorique et méthodologique, mobilisée notamment pour analyser le travail professionnel (Avril et al. 2010, pp. 75–120; Pichonnaz/Toffel 2018), porte son attention sur les dispositions individuelles, c'est-à-dire les propensions à croire, à penser, à sentir ou à agir des individus, tout en intégrant les différentes forces sociales qui les traversent. Pour ce faire, cette approche analyse les processus de socialisation qui forgent ou consolident les dispositions individuelles dans le passé et le présent, en s'intéressant à ses différentes instances (famille, école, formation, groupe de sociabilité, institutions religieuses et politiques, contexte professionnel, etc.) et supports (Lahire 1998).

Notre propos s'appuie sur une recherche qualitative sur le rapport à l'argent des AS face à des personnes en situation de surendettement⁴. Dans ce cadre, nous avons d'abord rencontré 7 directeurs, directrices ou responsables de missions des structures partenaires de la recherche, qui nous ont présenté leur institution, son organisation ainsi que ses principes-clés ou valeurs sous-jacentes. Nous avons ensuite effectué 16 entretiens semi-directifs compréhensifs avec les professionnel·le·s et cadres en fonction (15 femmes et 1 homme). Notre grille d'entretien comprenait notamment une partie introductive sur la formation, le parcours professionnel, ainsi que la situation professionnelle actuelle des AS. La partie principale de l'entretien portait ensuite sur la description d'interventions types effectuées régulièrement par les AS dans le cadre de leur travail (étapes, procédures, méthodologie, priorités, difficultés rencontrées, marges de manœuvre, etc.), ainsi que du sens que les AS accordent à leurs pratiques. Nos questions nous permettent ainsi de repérer d'éventuelles disparités entre les AS, pouvant être en lien avec des logiques institutionnelles. Nous avons en outre effectué 5 observations *in situ* de colloques où les AS s'attribuent les nouvelles situations et examinent leurs modalités d'intervention pour l'ensemble des dossiers ouverts dans leur institution ainsi que 3 observations participantes de prestations et enfin, des analyses de dossiers qui ont nécessité une importante gestion financière. Précisons enfin qu'étant donné que nous avons interrogé 3 à 4 personnes par institution (en dehors des observations et des

rencontres avec les directions), nos données sur la comparaison entre institutions ont un statut exploratoire.

Les 5 institutions qui composent notre terrain d'enquête ont chacune des statuts et des chartes spécifiques, avec des caractéristiques juridiques et sociales différentes entre elles. Ces spécificités institutionnelles livrent des conceptions différentes de l'intervention sociale auprès des personnes surendettées, qui se retrouvent notamment dans les significations données au « *bien accompagner* », « *répondre aux demandes* » ou encore « *assurer un travail personnalisé professionnel* ». Cette disparité se retrouve aussi dans les propos des AS. Ceux-ci soulignent, dans ces différents contextes professionnels, que cet accompagnement prend place dans des univers de significations marqués par un cadre de référence et des valeurs que ces institutions souhaitent valoriser.

L'influence des valeurs institutionnelles

L'analyse de nos données montre que les cultures des institutions de notre terrain d'étude sont traversées par une variété d'influences, dont les références religieuses font partie. Nous avons pu identifier dans ces 5 institutions, l'expression d'attentes *particulières* en termes de participation, de réparation, de responsabilisation et de mobilisation des usagers et usagers à leur assainissement. Les publics ne sont pas reçus et accompagnés de la même manière, car la vision de la problématique de l'endettement et de sa résolution diffère en regard du cadre référentiel de celles-ci.

Pour les deux institutions A et B d'origine et d'influence protestante, placer la personne devant des choix à faire lors du bilan de sa situation est une condition d'accès incontournable aux autres prestations offertes par ces structures. Des sacrifices financiers en vue de contribuer à l'effacement des dettes sont chiffrés et exigés et ils sont clairement présentés aux personnes comme faisant partie de l'accompagnement. Cette demande de sacrifice est assumée par les AS, dans la mesure où elle s'inscrit dans un temps limité, comme en témoignent ces propos :

Cela ne me choque pas. Il ne faut pas que le sacrifice se fasse à vie. C'est lourd payé! Le sacrifice doit se faire pendant les trois ans, pendant la période de remboursement de la dette. (AS4, institution B)

En contrepartie, des changements de comportements sont aussi attendus comme mettre de l'ordre dans ses papiers, effectuer ses paiements à temps ou encore être transparent.e. C'est aussi une « *question de dignité* », comme

nous l'ont expliqué certaine·e·s AS, que d'assumer son passé et ses actes en se mobilisant pour s'en sortir. Une certaine réserve ou ambivalence a aussi été relevée chez nos interlocutrices et interlocuteurs dans le recours aux aides externes pour épurer une partie des dettes afin de faciliter leur sortie de cette spirale, comme le laisse entrevoir les propos de cette AS :

Si la fondation X paye les dettes de toute la population, c'est un peu bizarre! C'est en ordre de payer des dettes que si ça a du sens. Sinon, je pourrais à mon tour ne pas payer mes impôts et demander qu'une fondation me les rembourse. (AS 2, institution B)

Se mobiliser pour trouver des solutions à ses problèmes et les réparer en épargnant pour rembourser une partie de ses dettes sont des exigences qui sont utilisées comme leviers pour guider une transformation des comportements des usagères et usagers dans leur rapport à l'argent et à la consommation, afin de leur faciliter leur retour à l'autonomie économique, tout en tenant compte de leurs aspirations personnelles. Ces attentes s'inscrivent dans la tradition protestante de valorisation du travail et de l'épargne promue par la diffusion des idées de la Réforme protestante (De Blic/Lazarus 2007). Leurs références institutionnelles traduisent également ces attentes. L'institution A fondée en 1869 déploie son action sociale en référence aux principes théologiques développés par Jean Calvin dans sa conception de la lutte contre la pauvreté. L'institution B créée en 1954 envisage, à partir de ses références protestantes, les règles de service, de respect mutuel et de solidarité qu'elle promeut, son action en faveur des plus vulnérables pour plus de justice sociale.

Inversement, dans les institutions C, D et E, l'accent est mis d'emblée sur la relation, indépendamment des compétences des personnes et de leurs possibilités de mobilisation qui seront examinées dans un second temps et réévaluées au fur et à mesure de l'accompagnement. Dans cette perspective, la première préoccupation dans l'accueil de toute personne endettée est de tenter par l'instauration d'un lien personnalisé avec le service d'enrayer un *processus de désaffiliation*, au sens de Robert Castel (1995). Le recours aux fondations privées est régulier et assumé dans cette approche de l'intervention auprès de publics surendettés. L'insuffisance des ressources financières internes pour dépanner les personnes qui les sollicitent en est la principale explication donnée. Ces dépannages constituant un des éléments indispensables à la stabilisation budgétaire,

les professionnel·le·s estiment ne pas devoir s'en priver, comme l'explique cette AS :

On sollicite les fondations pour stabiliser le budget, pour l'assurance maladie, le loyer, les frais de crèches, etc. Cet argent est un coup de pouce qui permet de calmer le jeu en réglant les urgences pour ensuite se lancer dans une intervention plus longue. (AS1, institution C)

Cette AS a peut-être partiellement assimilé les valeurs de son institution, notamment inscrites dans leurs documents fondateurs de 1942. Ceux-ci affirment que l'institution C vient en aide aux personnes démunies sans distinction de statut, d'origine, de religion ou d'appartenance politique en prenant appui sur les valeurs proclamées par l'Église catholique. Elle souhaite ainsi contribuer à la construction d'un monde plus juste et fraternel permettant à tout un·e chacun·e de vivre dignement. Quant à l'institution D, elle présente son action comme un service de proximité offert à l'ensemble des habitant·e·s de son territoire. L'institution E fondée dans les années 1970 tire la légitimité de son action de la responsabilité sociale d'acteurs du développement économique genevois. Si la visée du retour à l'autonomie économique représente également un objectif à atteindre dans les institutions C, D et E, celui-ci est toutefois appréhendé au cas par cas en tenant compte à la fois du temps nécessaire à la reconstruction de l'estime des personnes et de leurs perspectives de vie.

En outre, la question de la justice sociale apparaît plus ou moins fortement selon les institutions. Notre analyse établit que les institutions B, C et D sont sensibles à ces questions. La préservation des droits y est systématiquement mobilisée comme prérequis à toute autre démarche. Dans ces institutions, les AS considèrent qu'une partie de l'endettement de leur public relève de phénomènes structurels qu'il faut rendre visibles aux yeux des autorités pour mieux les combattre. En signe tangible de ce militantisme, une AS n'a pas hésité à nous ouvrir une armoire de bureau pour nous montrer les recours gagnés devant les instances administratives et judiciaires. Une autre AS nous a dit «*qu'elle a fait le choix de travailler dans une association, qu'elle apprécie le caractère <collectif> de son travail, c'est-à-dire qu'elle peut s'engager pour des causes collectives (au-delà du suivi de ces dossiers)*» (AS1, institution B). Parmi les personnes rencontrées, 2 AS (institutions B et D) sont des élues politiques et 2 autres sont actives dans des associations de promotion des droits et d'insertion des femmes, en parallèle de leur activité professionnelle (institutions C et D) et une troisième auprès de

personnes précaires (institution E). Cette posture militante est toutefois minoritaire dans les institutions de notre terrain d'enquête et parmi les AS que nous avons rencontré·e·s. Outre la logique militante, comme la littérature l'a montré, les AS sont aussi mu·e·s par ce que Gaspar (2012) appellerait des logiques *clinique* et *pragmatique*, c'est-à-dire par le souci de prendre en considération la souffrance et l'estime des usagères et usagers, ainsi que leur capacité de collaboration et de mobilisation.

L'influence de l'organisation du travail

Notre analyse révèle que les différences de conception de l'accompagnement résultent en partie d'influences religieuses et que ces différences imprègnent aussi l'organisation du travail dans ces institutions, l'autonomie accordée aux AS dans la prise de décisions d'attribution des aides et l'organisation de la prise en charge des bénéficiaires. En effet, nous avons observé que les institutions A, D et E sont plus hiérarchisées que les autres et que les décisions font l'objet de transactions avec la hiérarchie qui peuvent valider ou non les arguments des AS. Les institutions A, C et D visent systématiquement à établir des règles communes d'intervention, alors que les institutions B et E, non. Dans les institutions C et D, les colloques sont le lieu de présentation et d'attribution des nouvelles situations et le lieu d'échanges sur les pratiques qui engage « *des décisions importantes* » comme lors de demandes de prêt ou de fonds conséquentes ou encore d'arbitrage juridique. À contrario dans l'institution E, il est important de « *valoriser la manière de travailler et l'expertise de chacun·e* » (D1, institution E). La marge de manœuvre collective et/ou individuelle laissée permet plus ou moins de souplesse dans l'appréciation et la temporalité des priorités à donner dans des situations qui nécessitent une intervention immédiate, telles que payer le loyer pour éviter une expulsion ou une facture médicale pour maintenir l'accès sans restriction aux soins.

Dans ces différents types d'environnements professionnels, le soutien entre collègues ne s'effectue pas partout dans les mêmes conditions, alors que ce soutien entre AS est jugé crucial par les professionnel·le·s. Il permet de se rassurer et de se sentir légitime dans son intervention à travers la validation de ses choix et des procédures à entreprendre. Le partage d'expériences est en outre indispensable, car il favorise un décentrement jugé utile pour répondre de manière équitable aux différentes demandes perçues comme toujours plus compliquées. Il constitue une source d'inspiration indéniable, comme l'exprime cette AS pour qui, « *il est important de demander l'avis des collègues car les situations sont compliquées et il faut*

à chaque fois essayer d'imaginer, combiner, ajuster dans le temps que nous avons à disposition» (AS1, institution E). Et comme l'explique une autre AS, «aux colloques, nous discutons de problématiques pour avoir une pratique commune» (AS4, institution C). Comme le précise une troisième d'entre elles, «le regard des collègues est important, car il permet d'éviter le favoritisme, notamment envers les personnes qui nous touchent» (AS1, institution A). La validation des pairs est donc importante pour assurer des prestations de qualité dans le temps imparti à l'accompagnement social.

Les différents types d'organisation du travail de ces 5 institutions ont également une influence sur l'accès et le déploiement des prestations. Dans l'institution B, les personnes adressent systématiquement leur première demande à une permanence téléphonique. Selon les AS rencontré·e·s,

c'est mieux que la permanence en face à face, car c'est plus confidentiel et les professionnel·le·s de permanence peuvent vérifier si la personne a un revenu, si elle est dans une phase stable de sa vie ou si elle est à l'aide sociale et que le service ne peut intervenir. (AS1, institution B)

Pour cette institution, la permanence téléphonique permet ainsi de faire un premier tri. À l'inverse, dans les institutions A, C, D et E, toute personne est *en principe* reçue quelle que soit sa demande ou sa situation, ce qui peut parfois entraîner une réorientation des personnes dans le réseau social auprès de l'institution la mieux à même de les aider.

Conclusion et perspectives pour le travail social

Dans un contexte sociétal attentif aux critères d'accès aux prestations sociales et à la transparence des procédures, nos résultats rendent visible la façon dont, dans un contexte de plus en plus laïcisé, les références culturelles, notamment religieuses, exercent encore une influence sur l'intervention sociale. Surprises par la présence de ces influences lors de l'analyse de nos données, nous avons ici thématiqué cette question, qui pourrait être approfondie. Les valeurs promues comme la charité, la compassion, mais aussi la réparation et la responsabilisation, orientent les modalités d'accompagnement proposées aux personnes surendettées pour leur faciliter leur retour à l'autonomie. Celles-ci s'inscrivent dans une pluralité d'influences et de changements structurels qui ont façonné l'histoire des institutions sociales, comme l'a déjà souligné la littérature sur le sujet (Astier 2007; Brodier-Dolino 2018; Duvoux 2012).

Dans notre recherche, ces spécificités des accompagnements des personnes surendettées nous ont parfois été présentées par les milieux professionnels comme une «*richesse*» résultant de la pluralité des acteurs institutionnels privés et publics présents dans ce champ de l'action sociale. Ces différentes formes d'accompagnement sont toutefois peu questionnées en termes d'inégalités de traitement. Si l'on se place du point de vue des autorités et des publics accompagnés, la question de la diversité des seuils d'accès aux prestations et des modalités de suivi se pose et interpelle. Cette question est délicate et ne devrait en rien invalider l'accompagnement entrepris avec respect et professionnalisme par chacun-e des AS dans les différentes institutions que nous avons rencontré-e pour sortir leurs bénéficiaires de la spirale des dettes (Rodari/Bachmann 2017b).

Or, rendre visibles ces rapports et leurs manières d'opérer et de soutenir l'intervention, c'est se donner les moyens de pouvoir y être attentif ou attentive et d'en réduire leurs effets indésirables auprès des personnes concernées. Pour le travail social, comme discipline et champ professionnel, c'est une opportunité de questionner le poids des valeurs et des cadres institutionnels, sur les bonnes manières de gérer l'argent, de conduire des processus de désendettement et de coordonner des dispositifs d'interventions pour mieux asseoir leur expertise dans ce domaine de l'action sociale.

Références bibliographiques

- Astier, Isabelle (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris : Presses universitaires de France.
- Avenel, Cyprien (2003). La relation aux aides sociales « du point de vue » des familles bénéficiaires. *Intervention sociale, Recherches et prévisions*, 72 : 37–52.
- Avril, Christelle, Cartier, Marie & Serre, Delphine (2010). *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, Paris : La Découverte, coll. « Guides, grands repères ».
- Bachmann, Laurence & Rodari, Sophie (2017). Dettes : les motivations des assistantes sociales. *REISO, Revue d'information sociale*. Récupéré de <https://www.reiso.org/document/2018> le 19 mars 2018.
- Bachmann, Laurence & Rodari, Sophie (2014). Analyser le travail social. Une approche intégrant l'agentivité et les rapports sociaux. *Pensée plurielle*, 35, pp. 121–132. Récupéré de <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2014-2-page-121.htm> le 25 avril 2018.
- Brodier-Dolino, Axelle (2018). La sécularisation des valeurs de l'action sociale depuis la fin du XIX^e siècle : du principe de charité au principe de solidarité. *Informations sociales*, 196–197 (1), pp. 28–36.
- Castel, Robert (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris : Fayard.
- Crettaz, Éric (2018). La pauvreté laborieuse en Suisse : étendue et mécanismes, *Social Change in Switzerland*, 15. Extrait de <https://www.social->

- changeswitzerland.ch, DOI: 10.22019/SC-2018-00005.
- Darmon, Muriel (2016). *La socialisation*. Paris: Armand Colin, coll. 128.
- De Blic, Damien & Lazarus, Jeanne (2007). *Sociologie de l'argent*. Paris: La Découverte.
- Duvoux, Nicolas (2012). *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*. Paris: Seuil & La République des idées.
- Esping-Andersen, Gøsta (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Gaspar, Jean-François (2012). *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. Paris: La Découverte.
- Giddens, Anthony (1987). *La constitution de la société*. Paris: PUF.
- Lahire, Bernard (2005). *L'esprit sociologique*. Paris: La Découverte.
- Lahire, Bernard (1998). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*. Paris: Nathan.
- Lazarus, Jeanne (2012). *L'épreuve de l'argent. Banques, banquiers, clients*. Paris: Calmann-Lévy.
- Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) (2012). *L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non – recours aux droits sociaux*. Paris: La Découverte.
- Office fédéral de la statistique (OFS) (2016). *Pauvreté et privation matérielle: résultats des années 2007 à 2014. Actualités OFS*, pp. 1–4.
- Perrin-Heredia, Ana (2016). L'accompagnement budgétaire, un instrument ambivalent des conduites économiques domestiques. In Sophie, Dubuisson-Quellier, *Gouverner les conduites*. Paris: Presses de Sciences Po, pp. 365–398.
- Perrin-Heredia, Ana (2011). Faire les comptes: normes comptables, normes sociales. *Genèses*, 84, pp. 69–92.
- Pichonnaz, David & Toffel, Kevin (2018). Pour une analyse dispositionnelle des pratiques professionnelles, *Émulations - Revue de sciences sociales*, 25, pp. 7–21.
- Rodari, Sophie & Bachmann, Laurence (2017a). Le budget, outil de contrôle ou d'émancipation? *REISO, Revue d'information sociale*. Récupéré de <https://www.reiso.org/document/1635> le 19 mars 2018.
- Rodari, Sophie & Bachmann, Laurence (2017b). Contre le surendettement: un art de dentelière. *REISO, Revue d'information sociale*. Récupéré de <https://www.reiso.org/document/1918> le 19 mars 2018.
- Schuwey, Claudia & Knöpfel, Carlo (2014). *Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse*. Lucerne: CARITAS.
- Serre, Delphine (2009). *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*. Paris: Raisons d'agir.
- Siblot, Yasmine (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Tabin, Jean-Pierre, Frauenfelder, Arnaud, Togni, Carola & Keller, Véréna (2008). *Temps d'assistance: le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIX^e siècle*. Lausanne: Antipodes.
- Tabin, Jean-Pierre, Keller, Véréna, Hofman, Kathrin, Rodari, Sophie, Du Pasquier, Anne-Lise, Knüsel, René & Tattini, Véronique (2004). *Le « tourisme social »: mythe ou réalité, l'exemple de la Suisse latine*. Lausanne: Cahiers de l'ÉESP.

Annotations

- 1 Voir sites de Dettes conseil suisse (DCS) : <https://www.dettes.ch>; Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) : <https://www.csias.ch/fr/>, Union des villes suisses : <https://uniondesvilles.ch/fr/Bienvenue>.
- 2 À titre illustratif, le canton de Vaud fêtait le 16 novembre 2018 les 10 ans de son programme cantonal de lutte contre le surendettement et à l'occasion annonçait que sa politique serait désormais axée sur la prévention à l'endettement des jeunes y compris dans le cadre de l'école obligatoire. Site de l'État de Vaud : www.parlons-cash.ch.
- 3 Pour le cas français, voir les travaux de l'historienne Axelle Brodier-Dolino (2018).
- 4 Cette recherche a été financée par le Fonds Ra&D de la HES-SO et s'inscrit en outre dans le cadre des travaux effectués au sein du Pôle de recherche national LIVES du FNS – Surmonter la vulnérabilité : perspective du parcours de vie.