

# TRAVAIL ET SANTÉ

Michel Debout

25/04/2018

**Pour replacer la personne humaine et son bien-être au cœur des politiques économiques, sociales et culturelles à venir, des étapes réalistes doivent être promues pour arriver à une « transition humanitaire » (expliquée dans une première note) : celle-ci passe par la santé des habitants – comme Michel Debout l’a analysé dans une seconde note – mais aussi par la santé des travailleurs, examinée ici, et la santé des citoyens – sujet d’une dernière note à venir.**

## Producteurs, consommateurs et... distributeurs

Chaque citoyen est à double titre un acteur économique comme producteur et comme consommateur. Tout le « génie » de la finance mondiale a été de déconnecter ces deux rôles en obligeant l’individu à une position schizophrénique faisant passer le conflit d’intérêts (que les marxistes situaient entre le capital et le travail) à l’intérieur de chaque individu :

- comme producteur qui subit l’augmentation constante du chômage, des plans sociaux, des emplois précaires, de l’ubérisation des activités professionnelles ;
- comme consommateur qui doit accepter, à travers les bas salaires et le poids des taxes (la CSG), le recours aux crédits pour l’acquisition de biens immobiliers ou même de consommation courante.

L’entreprise est une communauté humaine de production caractérisée par une grande disparité de qualité de travail, de pénibilité, d’exposition à des risques multiples et de revenu entre ses différents membres : directeur, cadre et employé ouvrier. Ces disparités se traduisent par des inégalités injustifiées qui ont notamment pour conséquence que l’espérance de vie moyenne d’un ouvrier est inférieure de six années à celle d’un cadre !

Pendant deux siècles, le modèle de production s’est organisé par un rapport de forces, source de compromis et de progrès, entre la finance (les actionnaires) et le travail (les syndicats) à l’origine du modèle social qui a eu cours depuis la Libération, avant que les ordonnances sur le travail ne remettent en cause le point d’équilibre, au profit exclusif des employeurs et de la finance.

Côté consommation, il a fallu attendre une période plus récente – il y a une quarantaine d’années – pour que les consommateurs fassent entendre leur voix grâce à leur mobilisation exigeante contre la production intensive dans l’agriculture et le processus de production déshumanisant dans les entreprises. Ainsi est née l’obligation de normes imposant la mise sur le marché de produits protégeant la santé des consommateurs. Ce que les syndicats de salariés n’ont pas obtenu, les organisations, les associations de consommateurs ont fini par l’imposer aux gouvernants et aux entreprises.

Entre le producteur et le consommateur s’est interposé au fil du temps le distributeur, qui a pris une part de plus en plus importante dans l’économie globale pour devenir le véritable maître du jeu.

Avec l’hyperdistribution, les règles ont changé parce que ces sociétés tentaculaires tiennent dans leurs mains d’un côté les producteurs et de l’autre les consommateurs, sans qu’aucun contrepouvoir n’ait pu réellement se construire. Les grandes enseignes de la distribution mondialisée imposent leur prix d’achat à tous leurs fournisseurs et, en même temps (l’expression est la bienvenue ici), une relation d’emprise faite de séduction publicitaire et de soumission (prix bas, facilités de paiement), qui oriente le choix des consommateurs. La communication numérique, les algorithmes transforment chaque consommateur en agent servile de ces nouveaux maîtres du monde.

C’est la liberté elle-même, première valeur républicaine, qui est menacée.

Face aux nouvelles normes de confort de vie, les citoyens, dont le pouvoir d’achat moyen est tangentiellement à la baisse, n’ont pas d’autre choix que les prix cassés ou l’endettement. Les distributeurs et autres connecteurs de l’économie numérique sont devenus les premières puissances financières face auxquelles les États se donnent si peu de moyens qu’ils n’arrivent même pas à leur faire payer leurs impôts ! La bataille pour la justice fiscale au niveau national et européen est une bataille légitime et nécessaire à la condition qu’elle ne laisse pas croire qu’en payant ce qu’elles doivent, ces entreprises mondialisées perdront leur réelle puissance sur l’économie et la vie même des personnes. Les enseignes françaises que l’on pensait hors d’atteinte sont détrônées par plus fortes, plus riches, plus performantes qu’elles. Amazon met à mal les règles que l’économie libérale s’était elle-même fixées pour empêcher toute situation de trust et de monopole.

## **Regarder le travail en face**

Il n’y a pas de travail sans effort ni acceptations de contraintes ; à l’effort physique (faire son travail)

s'est progressivement ajouté l'effort mental, psychologique (être à son travail). C'est en cela que le travail a changé : la nature de l'effort a changé mais la nécessité de l'effort est permanente.

La première contrainte concerne le temps consacré au travail dans la journée, la semaine, l'année et la vie elle-même, temps plein ou temps partiel (choisi ou imposé), temps ininterrompu, cadencé ou à horaires décalés. Une des grandes conquêtes des salariés de l'ère industrielle (qui reste d'une grande actualité si l'on se réfère au débat toujours récurrent sur les 35 heures) est la diminution du temps légal de travail et l'âge du départ à la retraite. La qualité de la vie passe par le meilleur équilibre entre temps libre et temps travaillé, temps pour produire et temps que l'on consacre à sa famille et aux différentes activités qui transforment le salarié en citoyen actif et créatif.

La seconde contrainte est liée à l'espace de travail : celui-ci peut constituer en tant que tel un véritable danger, avec les méfaits majeurs liés à l'amiante, les bruits assourdissants ou les machines vétustes et mal sécurisées. Chacun doit disposer d'un espace personnalisé et ouvert aux échanges.

À ces deux contraintes, s'ajoute la troisième liée à la relation avec les autres, parce qu'on ne travaille jamais seul – même l'écrivain a un éditeur, l'artiste un producteur... Cette relation obligée aux autres peut entraîner des difficultés de tous ordres, car si l'on ne choisit pas sa famille on ne choisit pas ses collègues, et encore moins sa hiérarchie... Or on sait que c'est là une des sources possibles du mal-être au travail à travers les comportements discriminants, humiliants ou harcelants.

## **Le droit aux contreparties**

Chaque travailleur attend des efforts qu'il accomplit et des contraintes qu'il subit des contreparties. La première de ces contreparties, qui est aussi la première motivation au travail, est d'ordre financier : le salaire est la juste rétribution de celui qui s'engage dans son travail, qui se fatigue à son travail. Au-delà du pouvoir d'achat que représente le salaire, il est la première et la plus manifeste reconnaissance du travail réalisé. C'est pourquoi le salaire restera toujours une question centrale dans le rapport employeur-employé. Les revendications salariales ne doivent jamais être considérées comme de nature secondaire, elles constituent la meilleure défense des salariés : on ne peut pas se sentir bien au travail si on a le sentiment d'être mal payé en retour.

La seconde contrepartie est le respect dû à la personne qui travaille : respect comme citoyen car les règles de la République ne s'arrêtent pas aux portes de l'entreprise, mais aussi respect spécifique de l'ensemble des règles rassemblées dans le Code du travail, que les ordonnances

viennent de mettre à mal. Les relations hiérarchiques doivent être respectueuses de la personne au travail, de sa dignité, de son bien-être face aux missions qu'on lui confie. Ces relations respectueuses ne peuvent donc se satisfaire de la survenue de brimades, d'humiliations, de violences, de harcèlement, etc. qui pourront aboutir à un état de traumatisme psychologique d'usure professionnelle (*burn out*) pouvant se compliquer par l'apparition de stress chronique, de troubles anxiodépressifs ou psychosomatiques, jusqu'à la tentative de suicide quand ce n'est pas la mort elle-même qui survient. On parle, pour désigner ce mal-être, qu'il faut prévenir, de risque psychosocial au travail. Cette prévention est, comme la prévention des autres risques physiques et physiologiques, une obligation de l'employeur.

Au-delà de l'utilité financière et sociale du fait de travailler, le travail contribue au bien-être psychique de chaque travailleur, en réponse à trois besoins essentiels : besoin de temps, de reconnaissance et de liens interpersonnels.

## **Besoin de temps et de reconnaissance**

La précarisation de l'emploi déstabilise le psychisme qui ne peut plus fonctionner de façon sereine : la personne humaine a besoin de se projeter dans le temps pour construire son avenir et donner du sens à son existence. Alors qu'hier, disposer d'un travail à vie n'était pas considéré comme un privilège, toute l'organisation du travail aujourd'hui tend à rendre incertaine la durée d'emploi dont le salarié peut disposer à travers les CDD et autres situations de travail précarisées. Cette incertitude pèse négativement sur le ressenti des salariés et déstabilise leur confiance en leurs capacités de devenir durablement acteur à part entière de la société.

Hier aussi, le métier identifiait chaque travailleur en reconnaissant ses capacités à produire et à créer selon des règles, des méthodes et un savoir-faire spécifiques, ancrés dans une histoire souvent séculaire. L'identité liée au métier permet de s'inscrire dans une corporation, devenue le socle des solidarités qui, au cours du temps, se sont fortement exprimées ; aujourd'hui, elles se délitent sous nos yeux. La mise en concurrence généralisée vise à classer les cadres, les employés, les ouvriers et à les opposer les uns aux autres. Cette concurrence oblige chaque travailleur à surdéterminer la place du travail dans sa vie personnelle et son équilibre psychique jusqu'à s'épuiser à le faire. Il souffre alors d'une véritable usure professionnelle (*burn out*) qui constitue une atteinte psychique préoccupante et un risque grave pour sa santé.

## **Liens interpersonnels : vers la fin des collectifs ?**

Le travail contribue à la construction de liens interpersonnels (avec les collègues, la hiérarchie, les

clients, les usagers...) dont tous les êtres humains ont besoin pour accomplir leur vie. Mais aujourd'hui, une tendance très forte s'installe dans la réalité du travail : la fin des collectifs. L'exemple le plus emblématique de cette situation est l'ubérisation, qui transforme tout contrat de travail (avec ses règles et ses engagements réciproques) en un simple contrat de type commercial : la vente sans intermédiaire d'un produit ou d'un service, avec celui qui est prêt à l'acheter sur le champ. Les relations commerçants-clients s'établissent grâce aux smartphones et autres tablettes. Les travailleurs ubérisés sont à la merci de ces clients d'un jour ; il n'y a pas de constitution d'une clientèle ni d'une protection sociale mais simplement l'obligation de répondre au plus vite à la demande des clients. Aujourd'hui pour les taxis, demain peut-être (ce serait une véritable impasse sociétale) pour l'ensemble des services utiles à la vie quotidienne.

Le travail, normalement protecteur de la santé des individus, est en passe de devenir l'une des causes majeures de leur souffrance psychique.

## **Pour mieux travailler au XXI<sup>e</sup> siècle**

### **Les mutations récentes du monde du travail**

Depuis les années 1980, c'est la quête d'individualité dans les modes de vie qui caractérise les modèles sociaux. On est ainsi passé en trois décennies d'une pratique solidaire, celle de l'après-guerre, période des grandes formations politiques, syndicales, associatives réunissant un grand nombre de citoyens, à une posture solitaire et individuelle. Chacun essaie de trouver la bonne réponse pour lui-même. À cette quête de la réussite personnelle, répond le mode de management actuel et ses dérives « concurrentialistes ».

Aujourd'hui, on change de façon intensive d'orientation marketing, de stratégie, y compris dans les services publics, sans poser la question du sens qui est pourtant essentielle. On parle de prescription pour signifier qu'il n'y a pas ou plus de prescription (« voyez... », « faites au mieux »). On peut repérer le glissement qui s'opère à travers l'usage des produits psycho-actifs lié aux conditions de travail : c'est la performance qui est recherchée, la capacité à faire face, la drogue est devenue la dope !

Des enquêtes ont établi le lien entre l'apparition des suicides sur le lieu du travail et l'évolution des formes d'organisation du travail, des méthodes de gestion et de management – celles qui privilégient les critères de gestion aux critères de métier. Ces méthodes déstructurent les valeurs de référence au travail bien fait, la fierté individuelle et collective. L'évaluation individuelle des performances crée des conditions de concurrence généralisée entre les salariés, qui favorise les

conduites déloyales entre collègues : rétention d'informations, fausses rumeurs, discriminations...

## **Protéger la santé psychologique et relationnelle des travailleurs**

Pour protéger la santé psychologique des travailleurs, une disposition peut trouver sa mise en œuvre rapide grâce à la mobilisation de tous, et au vote d'une loi : la reconnaissance en maladie professionnelle de tous les troubles psycho-relationnels liés au travail. Cela suppose l'écriture d'un nouveau Tableau des maladies professionnelles pour reconnaître l'ensemble des troubles psychiques comme l'épuisement professionnel, le *burn out*, le harcèlement moral et sexuel, le sur-stress et toute situation de mal-être au travail.

Il y a un siècle, les Tableaux des maladies professionnelles établis correspondaient aux pathologies de l'époque, liées aux efforts physiques, aux contraintes physiologiques et aux conditions de travail véritablement morbides (mines, chemins de fer...). Il reste aujourd'hui à écrire les Tableaux du XXI<sup>e</sup> siècle pour les maladies provoquées par la nouvelle organisation du travail, soumise à la performance, la concurrence, la numérisation et la robotisation accélérée.

## **Santé des artisans, commerçants, agriculteurs, dirigeants de petites et moyennes entreprises**

Parce que le salariat représente 90% du travail disponible, on a tendance à ignorer ou laisser de côté la santé et le bien-être au travail de tous ceux qui ont un statut libéral ou commercial et qui ne bénéficient souvent d'aucune mesure de prévention spécifique.

Il faut saluer les travaux du professeur Olivier Torres et l'action déterminée de Marc Binné, greffier de justice, et de son association APESA pour prendre en compte les risques sur leur santé que connaissent ces commerçants ou artisans, ces agriculteurs, du fait du stress lié à la pression productiviste de l'économie et aux situations de dépôt de bilan, voire de faillite, vécues alors comme un échec personnel mais plus encore comme l'échec d'un projet de vie.

La prévention de ce mal-être est une mesure nécessaire de santé publique, alors que ces travailleurs ne semblent pas véritablement intéresser les pouvoirs publics.

## **Mettre en place les Comités de santé, de sécurité et de qualité de vie (CSSQV)**

La suppression par les ordonnances relatives au Code du travail des Comités d'hygiène, de sécurité

et des conditions de travail (CHSCT) est un mauvais coup porté à la santé des travailleurs.

Cette instance paritaire chargée de la prévention de l'ensemble des risques professionnels constituait un progrès majeur pour la protection des salariés en mettant autour de la même table, et avec une responsabilité partagée, des représentants de la direction des entreprises et ceux des organisations syndicales mandatées, en présence des membres du service de santé de l'entreprise.

La possibilité donnée aux CHSCT et à ses membres de faire appel à des experts extérieurs à l'entreprise, spécialisés dans les relations de travail et la prévention des risques, disparaît avec la fin de cette instance. C'est le signe d'une dégradation globale de la place des salariés et de leurs organisations représentatives dans la gestion des entreprises et de l'organisation du travail.

Alors que l'on veut faire croire que le nouveau monde serait celui du dialogue social, les ordonnances du gouvernement divisent par deux le nombre de syndicalistes impliqués dans la gouvernance des entreprises et des services ; c'est l'une des marques incontestables de l'orientation libérale de la politique menée pour laquelle le droit des salariés et leur bien-être est un frein à la bonne santé des entreprises, c'est-à-dire celle des actionnaires.

Comme une loi pourra faire ce que les ordonnances ont défait, il faudra mettre en place une nouvelle instance chargée des missions que remplissait le CHSCT, mais qui tiendra compte de l'émergence des nouvelles pathologies environnementales et de celles liées aux risques psycho-sociaux : les Comités de santé, de sécurité et de qualité de vie.

On ne peut plus ignorer aujourd'hui qu'une entreprise est en lien constant et interactif avec son environnement, qu'il soit urbain ou rural. Chaque entreprise participe au-delà des habitants qu'elle emploie à la vie même des collectivités territoriales sur lesquelles elle est implantée. Elle en dépend indirectement à travers les réseaux de transports, les organismes de formation et la qualité environnementale : c'est pourquoi la présence dans cette nouvelle instance d'élus de ces collectivités permettra une meilleure prise en compte des effets nocifs de l'activité des entreprises sur la santé des habitants et, en retour, facilitera la meilleure adaptation des services communaux, départementaux, régionaux aux besoins des travailleurs. Cette instance n'aura pas à connaître la stratégie industrielle, économique ou financière de l'entreprise concernée, qui restera de la seule compétence du conseil d'administration au fonctionnement duquel les représentants des salariés devront être réellement associés.

Dans ces Comités, le rôle des services de santé au travail devra être renforcé et leur indépendance

par rapport à l'employeur nettement affirmée. Cela suppose un nombre suffisant de médecins du travail alors même que cette discipline est actuellement naufragée. Plusieurs CHU n'ont plus d'enseignants, de professeurs dans cette discipline dont les effectifs n'ont plus la possibilité de se renouveler. Les pouvoirs publics ne peuvent pas affirmer comme prioritaire la santé au travail sans volonté réelle et concrète de régler cette situation plus que préoccupante.

## **Instaurer un contrat social universel**

L'utilisation exponentielle des ordinateurs, des robots de plus en plus performants, va rendre l'emploi disponible plus rare. La réduction du temps de travail permettant un meilleur équilibre entre travail, vie personnelle et sociale jusqu'à la retraite sera la meilleure réponse. D'autres réserves d'emplois existent aussi, dans le monde de l'éducation, de la santé, de l'aide à la personne ; ils constituent aussi une réponse à l'aggravation prévisible du nombre de chômeurs.

Le revenu universel d'existence peut être une des solutions mais il en existe deux visions possibles ; l'une libérale, de façon à rendre les pauvres moins pauvres et donc moins insurgés, l'autre plus sociale et humaniste pour permettre à chaque individu des conditions de vie décentes tout au long de son existence. Cette vision a cependant pour inconvénient de faire de chaque individu, dès sa naissance, un être passif pouvant se contenter de ce que, généreusement, la société lui octroie.

La proposition d'un contrat social universel peut pallier ce risque d'assistantat généralisé. À partir de sa majorité, tout citoyen aurait la possibilité de passer avec l'État un contrat qu'il pourra à tout moment rompre pour un travail salarié, libéral, agricole ou commercial, pour s'y réinscrire en cas de licenciement ou de dépôt de bilan. Au moment de la retraite, ce contrat pourra même se prolonger, sous une forme adaptée, selon la volonté librement exprimée de chaque citoyen.

Pendant les périodes où il n'aura pas d'emploi, l'intéressé percevra le revenu lié au chômage, avant de se poursuivre par le revenu universel d'existence. Dans cette période, le citoyen s'engage à une formation personnelle et/ou à une activité d'utilité sociale, éducative, culturelle, sportive, environnementale. Il reste ainsi un acteur de la société et non une « charge » pour elle. Un tel dispositif permettra à tous ceux qui vivent une période de chômage prolongé de ne pas se dévaloriser, mais de rester à leurs yeux et dans le regard de leurs proches et de la collectivité socialement utiles.



## Chômage et santé

### Tout pour les contrôles, rien pour la santé !

Cinq millions de chômeurs en France, 27 millions en Europe : le chômage est lourd de conséquences. L'inactivité forcée constitue un risque pour la santé et la vie de chaque chômeur, elle est toujours une épreuve pour l'entourage. L'espérance de vie moyenne des chômeurs est réduite d'un an par rapport à celle des travailleurs qui n'ont pas connu de période sans emploi. La surmortalité liée au chômage provoque plus de 15 000 morts chaque année en France, la mortalité par suicide est plus élevée et le risque de passage à l'acte suicidaire est multiplié par trois.

Tous les chômeurs ne connaissent pas une période de dépression, le plus grand nombre d'entre eux traversent cette période sans troubles de santé et savent rebondir. Les capacités personnelles, la qualité de l'entourage familial et social, l'accompagnement psychologique parfois nécessaire constituent les éléments clés de leur résilience. En leur absence, c'est la spirale de la dévalorisation, avec son cortège de réactions addictives, dépressives, parfois même jusqu'au désespoir. Les mesures économiques et financières destinées à favoriser l'emploi et à diminuer le nombre de chômeurs constituent la vraie réponse.

Pourquoi les pouvoirs publics ont-ils tant de difficultés à reconnaître qu'un chômeur en mauvaise santé a plus de difficultés à retrouver le chemin de l'emploi ? L'heure n'est plus à dénoncer cette situation intolérable, elle est à décider des mesures à prendre.

### Détresse individuelle et passivité collective

Le moment de la perte de l'emploi – suite à un licenciement individuel, à un plan social, à un dépôt de bilan pour l'artisan ou le commerçant ou suite à la fermeture de l'exploitation pour l'agriculteur – provoque un véritable choc psycho-traumatique générateur de troubles de la santé parfois majeurs.

Comment comprendre que ces millions de Français sans emploi ne se mobilisent pas, ne se révoltent pas et qu'ils restent à ce point absents des médias ? Comment expliquer qu'un « lobby des chômeurs » n'ait jamais pu émerger ? La raison est presque ontologique : comment une partie de la population dont toute l'énergie est mobilisée par le seul souhait de retrouver du travail pourrait-elle s'investir pour défendre une situation et un statut dont elle souhaite se débarrasser au plus vite ? Cinq millions d'individus au chômage, ce sont cinq millions d'histoires et de trajectoires singulières, de situations disparates, de vécus différents : cela ne fait pas un groupe social capable de peser

directement sur les choix politiques et sociaux.

Bien plus, les chômeurs bénéficient de la couverture assurance maladie, ils ont comme tous les salariés accès aux soins ambulatoires et hospitaliers, qu'ils soient médicaux, chirurgicaux, ou psychiatriques. C'est pourquoi il est souvent admis que leur santé est normalement prise en compte, ce que démentent pourtant toutes les statistiques sanitaires.

La médecine du travail existe (elle est en péril !) mais, paradoxalement, elle s'arrête au moment même où le travailleur perd son emploi et devient sur le plan psychologique et relationnel, non pas fragile, mais fragilisé. Il faut constituer la *médecine préventive des chômeurs* afin d'évaluer pour chacun d'entre eux l'état de santé au moment de la perte de l'emploi et l'importance du choc traumatique subi, de façon à mettre en place, si nécessaire, un accompagnement médical, psychologique et social.

À travers un tel dispositif, un message sera adressé à l'ensemble des chômeurs : votre santé, c'est-à-dire votre bien-être, intéresse la société tout entière. Vous n'êtes plus doublement abandonnés, d'abord par le travail, ensuite par la santé publique.

La réponse consiste aussi à repenser la place du travail dans le parcours de vie, de façon à ce que la perte d'emploi ne soit plus vécue comme un point de non retour, mais plus sereinement comme un moment particulier de sa propre histoire, comme le rendra possible le contrat social universel.

## **Consommation et santé**

### **Prix cassés et mépris des salariés**

La baisse des prix doit satisfaire tous les consommateurs, même les plus démunis, pour qu'ils trouvent ainsi un semblant de pouvoir d'achat. Cette course aux prix les plus bas a un coût exorbitant : la qualité des produits se détériore, leur durée de fonctionnement se réduit et le travail pour les fabriquer se déprécie par la flexibilité, la précarité, et surtout les délocalisations qui aggravent le chômage et donc le pouvoir d'achat... La casse des prix, c'est le mépris des salariés ! Mais c'est aussi la tromperie des consommateurs et le recours sans précédent à la contrefaçon avec son cortège de dangers souvent d'ordre sanitaire.

Les campagnes publicitaires pour la casse des prix inondent la presse, les radios, les écrans ; elles ont des effets délétères sur le comportement des consommateurs. Ces slogans diffusent l'idée que tout est accessible à tout le monde. Pourquoi s'étonner alors que certains se sentent rejetés par ce

système, puisqu'ils n'ont pas accès à l'ensemble de ces produits qui finissent par devenir le symbole de leur propre exclusion ? C'est ainsi que se construit la contradiction portée par l'économiquement correct : promouvoir la casse des prix et dénoncer la casse des vitrines !

L'amélioration des salaires et du pouvoir d'achat constitue la revendication la plus frontale contre l'économie libérale. Alors que de nombreux analystes considèrent avec condescendance que les salariés ont mieux à faire que de défendre le niveau de leurs salaires, les dirigeants patronaux (notamment ceux du CAC40), quant à eux, n'ont de cesse d'augmenter leurs propres revenus qui atteignent des niveaux scandaleux sans véritable raison ni contrôle ; le monde de la finance a pour première règle de se protéger lui-même !

Lorsque les journaux télévisés du soir consacrent quelques rares minutes aux revendications salariales, les grandes enseignes de la distribution remplissent les écrans publicitaires pour promouvoir la casse des prix... et donc des revenus. Les agriculteurs paient parfois de leur vie cette politique de gribouille.

## **Surendettement des ménages**

L'autre parade trouvée par les organismes financiers pour maintenir un niveau de consommation suffisant est la promotion de la vente à crédit. Chaque ménage connaît la dette, au moins celle qui permet d'acheter des biens durables comme la maison ou la voiture ; être propriétaire est devenu le paradigme moderne d'une vie réussie. Chaque famille des classes modestes et moyennes construit son avenir en s'endettant : « sans l'augmentation de la dette des ménages, la croissance en zone euro serait nulle depuis 2002 ». L'étalement des échéances de crédit sur une très longue période pour le rendre accessible – trente à quarante ans – expose les emprunteurs à des accidents du parcours de vie, perte de l'emploi, dépôt de bilan, séparation de couples qui les contraignent souvent à revendre le bien dans les pires conditions.

Aujourd'hui, 10% des Français vivent sous le seuil de pauvreté. Par d'innombrables publicités alléchantes, des crédits renouvelables ou *revolving* viennent tenter les consommateurs aux abois, sans qu'ils puissent donner des garanties suffisantes de remboursement. Les taux pratiqués pour ce type de crédit frisent l'usure. L'argent est vendu à crédit mais à des taux prohibitifs. La souscription d'un nouveau crédit pour couvrir le remboursement du précédent est souvent le début de la spirale infernale du surendettement : l'emprunteur devient insolvable tant l'encours des mensualités dépasse largement ses capacités de remboursement. Les banques et les organismes financiers sont parfaitement informés de ces réalités.

Ces crédits *revolving* précipitent la décrépidité des emprunteurs et de plus en plus de familles vivent dans un état de véritable déchéance personnelle et sociale ; mais cette pratique quasi usurière n'est pas remise en cause car seul le consommateur est accusé de manquer de raison ou de rigueur et de dilapider ses biens et les publicités pour ces crédits continuent à inonder eux aussi les médias. L'annonce récurrente de mesures de moralisation et les intentions louables du législateur d'encadrer ces crédits à risques sont demeurées inopérantes.

## Risques sur la santé

Un sentiment de culpabilité et d'impasse personnelle est souvent ressenti, comme si le surdeté était seul en cause et non la réalité économique et le système financier qui ont contribué à sa situation. Une véritable rumination s'installe, une sensation d'échec et d'impuissance qui peut se transformer progressivement en une « perte d'estime de soi », l'un des premiers symptômes de l'état dépressif. À l'inverse, il peut ressentir l'humiliation d'être traité comme un quasi escroc et la colère à l'encontre des banques, des organismes financiers et de la société tout entière.

Pour échapper à ce climat délétère, le surdeté peut avoir recours aux substances psychotropes comme l'alcool, les médicaments (somnifères, anxiolytiques, antidépresseurs) souvent prescrites pour faciliter le sommeil, stabiliser l'humeur, calmer les angoisses. La consommation d'alcool et le tabagisme sont fréquemment réactivés ou augmentés de façon conséquente.

Un autre risque menace : l'addiction aux jeux, grattage, loto, casino... Pourquoi la chance ne se retournerait-elle pas ? Mais la loi des grands nombres fait que c'est la dette qui va s'aggraver. Depuis la crise financière de 2008, les sociétés de jeux ne se sont jamais aussi bien portées !

Le climat conjugal et familial va souvent se tendre, même si l'endetté cherchera à cacher le plus longtemps possible sa situation, mais chaque membre de la famille sera impacté.

La culpabilité, le sentiment de honte transforment le quotidien mais empêchent de trouver la bonne solution. Les offres de crédit *revolving* faciles comme un clic apparaissent comme la situation miracle pour respirer un peu avant de s'enfoncer encore plus. Tous les jours, c'est la crainte d'un appel téléphonique ou d'un courrier de relance et la peur de l'huissier. Face à cette réalité psychologiquement insupportable, le surdeté peut adopter une stratégie d'évitement en ne répondant plus au téléphone ou en n'ouvrant plus la boîte aux lettres... Parfois la colère l'emporte jusqu'à la révolte et des passages à l'acte tragiques suicidaires et même meurtriers qui alimentent la chronique des faits divers.

L'état de surendettement est souvent vécu comme dégradant, c'est pourquoi de nombreux ménages en risque de surendettement évitent de faire appel au dispositif prévu par la loi.

Il est donc nécessaire et urgent de mettre en œuvre quatre nouvelles mesures.

## **Première mesure : une année blanche pour le remboursement des crédits**

Il faut ouvrir pour tous les crédits contractés, quelle qu'en soit leur nature (immobilier ou de consommation), une année blanche de remboursement. Cette mesure a pour effet de reporter d'une année les dates de remboursement final de tous les emprunts souscrits. Le versement pendant cette année-là d'intérêts adaptés ne créera pas de dommages aux organismes financeurs.

L'automatisme de la mesure permet qu'elle soit appliquée dès lors que l'endetté en fait la demande ; elle n'est pas soumise à l'acceptation du créancier ou d'une quelconque commission parce que l'on sait combien il est difficile sur le plan psychologique et dévalorisant sur le plan personnel de se justifier pour obtenir d'un organisme une aide financière quelle qu'elle soit.

Ce dispositif ne s'appliquera qu'à une seule condition : l'emprunteur doit s'inscrire volontairement au « fichier national des crédits », ce qui a pour conséquence d'empêcher tout nouvel emprunt ou découvert bancaire ou de caution pendant cette période.

Cette année blanche permettra au créancier de sortir la tête de l'eau et d'analyser, avec le temps retrouvé, la réalité de sa situation financière ; il pourra demander conseil même anonymement à l'Agence nationale du crédit pour prendre les dispositions de rétablissement financier pérenne.

## **Deuxième mesure : création d'une Agence nationale du crédit**

Cette agence aura un rôle d'accompagnement et de prévention pour toutes les situations de surendettement. Les personnes et les ménages en année blanche pourront se faire conseiller anonymement à l'abri de toute décision d'urgence ou de sentiment de faillite personnelle. Cette agence créera un numéro vert pouvant être consulté par tous les citoyens qui permettra de dédramatiser certaines situations et d'ouvrir des voies aux solutions adaptées. Cette agence sera gérée par les représentants des ministères concernés, de la Banque de France, des organismes financiers et des représentants des consommateurs. Le bilan d'activité trimestriel et annuel sera une source de connaissances du poids réel des dettes excessives sur la vie des ménages.

## **Troisième mesure : transformation obligatoire des crédits *revolving* en crédits à terme**

Une majorité de ménages surendettés a eu recours à des crédits *revolving* en multipliant souvent les organismes prêteurs. Les taux liés à ce type de crédit sont particulièrement élevés et contribuent à l'aggravation notable de la dette. Ce type de crédit peut avoir des avantages dès lors qu'il constitue une réserve permanente d'argent disponible ; son usage doit être maîtrisé et non détourné comme moyen (trop facile !) d'échapper, même pour une courte période, au poids du remboursement des dettes déjà contractées. La Loi doit disposer que chaque crédit *revolving* peut être transformé sur simple demande du débiteur en un crédit à remboursement fixe de façon à en réduire les taux d'intérêt. Toute publicité relative à ces crédits devra s'accompagner d'une mise en garde visible et explicite des risques personnels et psychologiques liés au surendettement.

## **Quatrième mesure : vers un délit d'harcèlement bancaire et financier**

Pour faire face aux risques de remboursements difficiles, les établissements bancaires ont choisi de faire gérer leurs crédits en cours par des sociétés spécialisées dans le contentieux ou pour le moins par un service spécialisé de leur propre établissement. Les clients n'ont plus de relation avec l'agent bancaire qui leur a permis de souscrire le crédit ; les banques veulent ainsi éviter qu'une relation personnelle de confiance entre agents et clients ne s'établisse. C'est la déshumanisation jusqu'au bout du système financier et bancaire.

Ces organismes contentieux sont spécialisés dans toutes les formes de pression pour obtenir le règlement de la dette. Pour l'endetté, ces méthodes peuvent se transformer en véritables harcèlements téléphoniques contre lesquels aucune mesure de limitation légale n'est aujourd'hui prévue ; ces appels sont conçus, pensés pour dramatiser la situation, la théâtraliser de façon à faire peser une menace sur les débiteurs. Ils sont fréquemment adressés au numéro fixe pour que le conjoint ou les enfants (qui en ignorent souvent l'existence) soient associés de la pire manière au rappel de la dette en cours.

Les agents qui les mettent en pratique sont eux aussi soumis à la pression du chiffre et du nombre de dossiers qu'ils doivent traiter chaque jour. Cela peut les conduire à un conflit de loyauté entre l'obligation liée aux exigences de leur employeur et la connaissance qu'ils ont de la détresse vécue par ceux qu'ils appellent ; ce conflit de loyauté est une source possible de stress, et même d'épuisement au travail. Ces méthodes de harcèlement téléphonique ou par tout autre moyen de pression, y compris virtuels, doivent être sanctionnées par la loi.