

ÉMERGENCE DE L'ENDETTEMENT CHEZ LES PERSONNES ÂÎNÉES : bien comprendre pour mieux agir

Rapport final
Programme *Québec ami des aînés*



Février 2017

Rapport de recherche publié par :



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
ACQC
ainsi que des consommateurs individuels

Rédaction du rapport de recherche

- **Yves Couturier, Ph. D.**
Professeur titulaire, École de travail social, Université de Sherbrooke
Titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les pratiques professionnelles
d'intégration de services en gérontologie
- **Louise Belzile, MA**
Candidate au doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke
Coordonnatrice de recherche
- **Olivier Moreau, M. Serv. soc.**
Étudiant au doctorat en gérontologie, Université de Sherbrooke,
Assistant de recherche
- **Anne-Marie Millaire, B.A.A.**
Étudiante à la maîtrise en travail social, Université du Québec à Montréal,
Assistante de recherche
- **Nathalie Dame, BSc Biochimie, DESS en gérontologie**
Étudiante à la maîtrise en gérontologie, Université de Sherbrooke,
Assistante de recherche
- **Élisabeth Gibeau**
Analyste politiques sociales et fiscales et analyste santé, Union des consommateurs

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	6
INTRODUCTION	7
LE PROJET, ÉTAPE PAR ÉTAPE	9
a) Sources des données, méthodes de collectes et d'analyses	11
b) Participants à la recherche	12
c) Déroulement	12
CHAPITRE 1 – LA RECENSION DES ÉCRITS	14
1.1 RÉSUMÉ	14
1.1.1 Introduction	15
1.1.2 Méthode de recherche bibliographique	15
1.1.3 Sélection des études	17
1.1.4 Procédure d'extraction	18
1.2 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS	18
1.2.1 La diversité des modèles et théories utilisés	18
1.3 FACTEURS D'ENDETTEMENT	19
1.3.1 Facteurs biologiques	19
1.3.2 Facteurs psychologiques	20
1.3.3 Facteurs sociodémographiques	23
1.3.4 Facteurs structurels	31
1.4 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR LA PRÉVENTION	35
1.5 CONCLUSION	37
CHAPITRE 2 – DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	38
2.1 DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON	38
2.1.1 Caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon	38
2.1.2 Intervenants	38
2.1.2 Personnes aînées	39
CHAPITRE 3 – ANALYSE THÉMATIQUE DES ENTREVUES	40
3.1 RÉSUMÉ	40
3.2 INTRODUCTION	42
3.2.1 Personnes aînées	42
3.3 TRAJECTOIRES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES	42
3.3.1 Situations de vie	42
3.3.2 Passage à la retraite ou arrêt de travail forcé	44

3.4	ENDETTEMENT DES PERSONNES AÎNÉES	45
3.4.1	Sources de l'endettement	45
3.4.2	Situations financières	45
3.4.3	Déterminants de l'endettement	46
3.4.4	Effets de l'endettement	49
3.4.5	Perceptions et valeurs	50
3.5	SOLUTIONS	50
3.5.1	Vision de l'avenir	51
3.5.2	Pratiques commerciales, utilisation du crédit et littératie financière	51
3.5.3	Comment rejoindre les personnes aînées isolées?	52
3.6	INTERVENANTS	53
3.6.1	Pratique professionnelle	53
3.6.2	Aider les personnes aînées endettées	54
3.6.3	Barrières à l'intervention et pistes d'amélioration	55
3.6.4	Rejoindre les personnes aînées isolées	57
3.7	ENDETTEMENT CHEZ LES PERSONNES AÎNÉES : CONNAISSANCES ET PERCEPTIONS	57
3.7.1	Endettement des personnes aînées	58
3.7.2	Conséquences de l'endettement pour les personnes aînées	64
3.8	CONCLUSION	65
CHAPITRE 4 – CONSTRUCTION DES TRAJECTOIRES D'ENDETTEMENT		66
4.1	RÉSUMÉ	66
4.2	INTRODUCTION ET PRÉSENTATION	66
4.2.1	Caractéristiques des participants et recrutement	67
4.2.2	Stratégie d'analyse	67
4.3	RÉSULTATS	70
4.3.1	Trajectoires d'endettement inattendu lié à des choix personnels	73
4.3.2	Trajectoires d'endettement inattendu lié à des événements hors de contrôle	76
4.3.3	Trajectoires d'endettement ininterrompu	79
4.3.4	Trajectoires d'endettement en montagnes russes	81
4.3.5	Trajectoires d'endettement post-retraite	84
4.3.6	Trajectoires sans endettement problématique	85
4.3.7	Principaux facteurs précipitants	85
4.2	USAGES POSSIBLES DES TRAJECTOIRES	87
4.3	CONCLUSION	88
CHAPITRE 5 – DÉVELOPPEMENT ET VALIDATION DES OUTILS DE PRÉVENTION		89
5.1	LE COMITÉ DE TRAVAIL	89
5.2	DÉVELOPPEMENT DES OUTILS	89
5.3	PRÉSENTATION DES OUTILS	92
5.4	VALIDATION DES OUTILS D'INTERVENTION	93
5.4.1	Groupes d'entretien focalisés (<i>focus group</i>)	93
5.4.2	Validation sur le terrain	93
5.5	RÉSULTATS DU SONDAGE	94

CHAPITRE 6 – LIMITES DE L'ÉTUDE	101
6.1 DESCRIPTION DES LIMITES	101
6.1.1 L'échantillon	101
6.1.2 Le contenu du guide d'entretien	101
6.1.3 Les trajectoires d'endettement	102
RECOMMANDATIONS	103
DIFFUSION DES OUTILS	105
CONCLUSION	111
ANNEXES	
1. DOCUMENT EXPLICATIF POUR LES ACEF	113
2. SCÉNARIO POUR LE RECRUTEMENT	115
3. GUIDES D'ENTRETIEN	117
4. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	122
5. GRILLE D'ANALYSE DES ÉCRITS SCIENTIFIQUES	127
6. ARBRES DE CODAGE	129
7. GUIDES DES ENTRETIENS FOCALISÉS	133
8. QUESTIONS DE SONDAGE	137
9. OUTIL DE SENSIBILISATION	139
10. OUTIL D'AUTODÉTECTION	141
11. OUTIL D'INTERVENTION	143

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 12 groupes de défense des droits des consommateurs.

La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Depuis plus de 50 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

Introduction

Le présent projet visait à définir des trajectoires d'endettement chez les personnes âgées pour en arriver à élaborer des outils pertinents en matière de littératie financière. Ces outils, développés suite à une recension d'écrits, des entrevues, des « focus groups » et une validation en situation réelle, permettront aux personnes âgées et aux intervenants d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires afin, en tant que personne âgée, d'arriver à prendre les décisions financières les plus appropriées ou, comme intervenant, de détecter et d'aider la personne âgée aux prises avec des problèmes d'endettement.

En effet, le passage à la retraite est souvent caractérisé par des revenus qui diminuent. Dans certaines circonstances, il peut entraîner des situations de manque et de pauvreté¹ ayant une incidence sur la participation sociale des personnes âgées, sur leur santé et leur bien-être². Et pour plusieurs, le vieillissement occasionne de nouveaux besoins financiers découlant d'une perte d'autonomie (aide à domicile, hébergement, etc.)³. D'ailleurs, les associations coopératives d'économie familiale, les ACEF, reçoivent de plus en plus de demandes de soutien de la part de personnes âgées aux prises avec des problèmes financiers liés à leur niveau d'endettement, voire de surendettement⁴. Pourtant, les théories du cycle de la vie soutiennent que cet âge devrait plutôt se caractériser par la fin de l'endettement⁵.

Dans une étude exploratoire menée par l'ACEF Lanaudière (Carette, 2013⁶), on constate que la disponibilité du crédit serait la première cause de ce surendettement. Les personnes retraitées et celles approchant de la retraite sont attirées par le crédit tout autant que les autres groupes d'âge présents dans la société. Les dettes accumulées par ces personnes âgées seraient le plus souvent le reflet de leur vie antérieure.

Cependant, pour d'autres personnes âgées, le cycle du surendettement s'enclencherait ou s'amplifierait davantage lors de la retraite. Certains éprouvent de la difficulté à ajuster leur style de vie en fonction de la baisse de leurs revenus et de l'émergence de nouveaux besoins (ex. : hébergement). La sollicitation des institutions financières (ex. : marge de crédit hypothécaire), les offres de produits, voyages et autres services, aussi alléchantes qu'inadéquatement expliquées, pèsent sur leurs choix. La malchance et, malheureusement

¹ NOGUÈS, H. «Les revenus des personnes âgées, un enjeu de société», in *Gérontologie et société*, No.117, Fondation nationale de gérontologie, Paris, France, 2006, 292 pages, pp. 15-30.

² RAYMOND, É., D. GAGNE, A. SEVIGNY, et A. TOURIGNY. *La participation sociale des aînés dans une perspective de vieillissement en santé : Réflexion critique appuyée sur une analyse documentaire*, Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Institut national de santé publique du Québec, Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec et Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, Québec, Canada, 2008, 134 pages.

³ TOURDJMANN, A. et Y. BENOIST-LUCY. «Les comportements financiers des seniors», in *Gérontologie et société*, No.117, Fondation nationale de gérontologie, Paris, France, 2006, 292 pages, pp 89-106.

⁴ CARETTE, J. et al. *Mon argent, Mes droits. Vieillir sans perdre mes valeurs*, ACEF Lanaudière, Joliette, Canada, 2013, 102 pages.

⁵ ALLARD, P. « Comportement d'épargne des ménages » in la *Revue française d'économie*, Vol 6. No. 2, Paris, France, 1991, pp. 177-232.

⁶ Op.cit. note 4.

parfois, les mauvais traitements financiers (notons : Biggs et al⁷, Reeves et Wyson⁸ et même le ministère de la Famille et des Aînés⁹), peuvent aussi expliquer des situations d'endettement.

L'endettement des aînés peut également être associé au contexte familial. Ainsi, le fait de venir en aide à des membres de leur famille, d'aider leurs enfants qui sont restés financièrement dépendants à l'âge adulte ou de devoir rembourser les dettes d'un être aimé décédé sont d'autres causes explicatives. Il faut enfin prendre en considération le contexte social dans lequel évolue l'aîné. Par exemple, la retraite constitue une des périodes les plus difficiles pour les personnes vivant seules. Par conséquent, plusieurs seraient fortement tentés de recourir au crédit pour assurer le maintien de leurs loisirs et de leur vie sociale, mais aussi pour tromper leur ennui ou mettre fin aux menaces d'isolement.

Bref, chez les personnes aînées, l'endettement, ou le surendettement, reste une problématique complexe dont les causes sont nombreuses, comme l'ont montré Pansaud et Bercier¹⁰.

Les conséquences du surendettement placent les personnes aînées au cœur de plusieurs situations difficiles à l'égard de la gestion de leurs finances. Par exemple, certaines personnes moins favorisées auront des arrérages de comptes courants et sauront mal se défendre devant des menaces d'interruption de services. D'autres s'abonneront à des services mensuels coûteux en mesurant mal leurs obligations contractuelles. Les personnes ayant disposé de meilleurs revenus auront pour la plupart accès au crédit conventionnel. Cependant, pour certains, on observera des dérapages mal contrôlés, l'adaptation à une réalité de revenus moins élevés se faisant difficilement. Sur ce point, la réalité des hommes et des femmes semble différente. Tandis que les femmes seules se retrouvent souvent près du seuil de pauvreté et s'en accommodent avec plus de facilité, les hommes vivant seuls auraient des revenus plus élevés, mais montreraient plus souvent un état de désorganisation financière et un endettement mal contenu. De plus, les hommes apparaîtraient plus seuls que les femmes, entretenant moins facilement des liens avec leurs proches et participant moins aux activités communautaires.

⁷ BIGGS, S., J. MANTHORPE, A. TINKER, M. DOYLE et B. ERENS. « *Mistreatment of older people in the United Kingdom: Findings from the first national prevalence study* » in le Journal of Elder Abuse and Neglect, Vol. 2, No. 1, Institute of Gerontology, King's College London, London, UK, janvier-mars 2009, pp. 1-14.

⁸ S. REEVES et J. WYSONG. « Strategies to Address Financial Abuse », in le Journal of Elder Abuse and Neglect, Council on Aging Silicon Valley, Vol. 22, No. 3-4, San Jose, California, USA, 12 août 2010. pp. 328-333.

⁹ Ministère de la Famille et des Aînés. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, Direction des relations publiques et des communications, Québec, Canada, 2010, 82 pages.

¹⁰ SÉJOURNÉ, B., M. BOUTILLIER et F. PANSAUD. « Les conséquences du vieillissement démographique sur l'épargne des ménages en France », in la Revue française d'économie, Vol. 16. No. 16.1, Paris, France, 2001, pp. 51-77.

BERCIER, S. « Les dettes à la retraite et comment les éviter ». in le Bulletin de l'Institut de planification de la retraite. Ottawa, Canada, février 2013.

Le projet, étape par étape

De récents travaux montrent l'importance de la littératie financière comme condition de prévention de l'endettement¹¹. La littératie est la compétence qu'acquiert une personne pour comprendre un objet complexe, ici les finances personnelles, afin qu'elle puisse prendre les décisions les plus appropriées à sa situation.

En appui sur les résultats de la récente recherche-action menée par l'ACEF Lanaudière concernant les difficultés financières vécues par les personnes aînées de leur région, et après examen des constats émis par l'ACEF Île-Jésus concernant un projet de consultation budgétaire mené au domicile de personnes aînées de Laval pendant deux ans, il est apparu opportun de développer des outils d'intervention qui correspondent à chacun des trois niveaux de prévention auxquels font référence les programmes exemplaires de santé publique¹², à savoir : la prévention primaire, la prévention secondaire et la prévention tertiaire¹³.

La **prévention primaire** vise l'élimination des risques à la source et propose d'agir en amont de l'émergence d'un problème. Ainsi, il y a lieu de développer des outils d'information et de sensibilisation destinés à l'ensemble des personnes aînées d'un territoire visé afin de prévenir l'enclenchement du cycle du surendettement particulier à cet âge de la vie.

La **prévention secondaire** porte son action au tout début de l'apparition d'un phénomène qui pose problème, afin de s'opposer à son évolution négative ou encore pour faire disparaître les facteurs de risque. Conséquemment, il y a lieu de dépister les personnes aînées qui se trouvent aux premières phases du cycle du surendettement et d'agir précocement auprès de ces derniers, avant même que le stress financier ne se manifeste et que les dégâts soient trop importants sur la santé ou le bien-être. À ce propos, les responsables de la recherche-action de Lanaudière constatent que « dans le domaine des finances personnelles, les aînés sont souvent tentés de méconnaître la réalité et l'importance de leurs difficultés financières et même d'en faire une affaire personnelle, intime et confidentielle¹⁴ ». Le projet visait donc à développer des outils destinés aux intervenants et aux personnes aînées elles-mêmes, afin d'augmenter leur capacité de détection des problèmes financiers dès leur stade précoce de développement. La recherche de Lanaudière précise l'importance d'impliquer dans cette détection « les intervenants professionnels plus directement concernés par des solutions possibles : gérants de caisse ou de banques, planificateurs, courtiers en finances, placements et assurances, syndicats de faillite, etc. Tous ces intervenants sont mieux placés pour connaître ou appréhender les situations à risques et suggérer une intervention directe¹⁵ » avant que la situation budgétaire devienne hors de contrôle.

¹¹ **Rootman I. et D. Gordon-El-Bihbety.** *A vision for a health literate Canada*. Report of the expert panel on health literacy, Canadian Public Health Association, Ottawa, Canada, 2008, 50 pages. [En ligne] http://www.cpha.ca/uploads/portals/h-l/report_e.pdf (document consulté le 11 décembre 2013).

¹² **Groulx, S.** (2007). *Guide pour la promotion et le soutien des pratiques cliniques préventives*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Collection L'intégration de pratiques cliniques préventives, Québec, Canada, 72 pages. [En ligne] <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2007/07-272-02.pdf> (document consulté le 11 décembre 2013).

¹³ **TESSIER, S., J.-B. ANDREYS et M.-A. RIBEIRO.** *Santé publique et santé communautaire*, éditions Maloine, Paris, France, 1996, 292 pages.

¹⁴ Op.cit. note 4, page 70.

¹⁵ Op.cit. note 4, page 70.

La **prévention tertiaire**, pour sa part, agit en aval de la problématique d'une façon quasi curative. Suivant cette perspective, il y a donc lieu de développer des outils pour *évaluer* les impacts du surendettement auprès des aînés concernés. Ce mandat incombe principalement aux conseillers budgétaires qui œuvrent au sein des ACEF. Mais pas uniquement. L'outil développé doit aussi permettre à tout autre intervenant social de dégager des pistes de solutions et d'accompagner la personne aînée dans la mise en œuvre de ces solutions. Conséquemment, en regard de la prévention tertiaire, le projet a cherché à développer des outils pour soutenir les intervenants à chacune des étapes de leur travail afin de les habiliter à répondre adéquatement aux besoins particuliers de la personne aînée au regard de la trajectoire d'endettement qui lui est propre.

En conséquence, trois outils ont été développés¹⁶, au terme du projet :

- 1- L'outil de sensibilisation (prévention primaire), constitué de deux articles courts pouvant être repris sous forme de lettre ouverte, communiqué, ou article informatif, et destiné à mettre en lumière deux des principaux indicateurs d'endettement chez les aînés, soit la manque de préparation à la retraite et les problèmes de santé. Suite à la lecture de cet article, le lecteur est guidé vers les deux autres outils développés, soit :
- 2- L'outil d'autodétection (prévention secondaire), intitulé *Test éclair sur votre santé financière*, à l'intention des personnes aînées et destiné à être rempli rapidement, en répondant à des questions issues des autres étapes de la recherche (recension des écrits, entrevues).
- 3- L'outil d'intervention (prévention tertiaire), à l'intention des intervenants, afin de les outiller pour agir efficacement en présence de personnes aînées susceptibles d'éprouver des problèmes d'endettement, et intitulé « Détecter pour mieux intervenir ».

Avant d'élaborer ces outils, il a fallu déterminer les indicateurs de l'endettement chez les personnes aînées, et donc, leurs trajectoires d'endettement. Pour ce faire, une recension des écrits scientifiques a été effectuée par l'équipe de l'Université de Sherbrooke, de même que des entrevues semi-dirigées auprès de personnes aînées recrutées par les ACEF participantes au projet.

Les objectifs globaux poursuivis étaient la compréhension des mécanismes qui sous-tendent les différentes trajectoires d'endettement propres aux aînés afin de pouvoir répondre adéquatement à leurs besoins particuliers, par le développement d'outils de prévention axés sur la littératie en matière de finances personnelles.

¹⁶ Les outils finaux sont disponibles aux annexes 9, 10 et 11.

a) Sources des données, méthodes de collectes et d'analyses

Nous présentons ici un aperçu global des sources et méthodes de collecte des différentes données qui ont été recueillies pour mener à bien ce projet de recherche, de même que les types d'analyses qui ont été effectuées.

Tableau 1
Synthèse des méthodes utilisées

ACTIVITES	SOURCES	METHODES	ANALYSES
<i>La recension des écrits</i>	Recension initiale : Articles scientifiques (n=55) issus de banques de données en français et en anglais. Littérature grise (n=7). Recension secondaire tirée des travaux de maîtrise (n=9)	Mots-clés. Critères de sélection. Fiches de lectures.	Synthèses thématiques.
<i>Les entretiens</i>	Avec des personnes aînées (n=42). Avec des intervenants (n=29). Recrutés par six ACEF.	Construction de deux guides d'entretien à partir de la recension des écrits. Entretiens semi-dirigés enregistrés. Transcriptions.	Analyse thématique (N'Vivo). Données sociodémographiques. Construction de trajectoires d'endettement.
<i>La construction des outils de prévention</i> • <i>Outil de sensibilisation</i> • <i>Outil d'autodétection</i> • <i>Outil d'intervention</i>	Recension des écrits Entretiens Validation 1 Validation 2	Formation d'un comité mixte (équipe de recherche/ACEF/UC) Groupes de discussion focalisée (n=4) avec utilisateurs (personnes aînées; intervenants). Expérimentation <i>in situ</i> rapportée dans un sondage en ligne.	Rencontre de suivi à chacune des étapes de construction et de corrections des outils.

b) Participants à la recherche

Le projet s'est intéressé aux personnes aînées autonomes de 60 ans et plus, vivant seules ou en couple, et qui connaissent ou qui ont connu un épisode d'endettement.

La recherche a porté sur deux groupes d'acteurs :

- personnes aînées de 60 ans et plus ayant rencontré un épisode d'endettement (n=42 entretiens, incluant les entretiens avec des couples),
- intervenants œuvrant auprès de personnes aînées, soit des intervenants sociaux du réseau de la santé et des services sociaux ou d'organismes communautaires, et des intervenants du domaine des finances personnelles (responsable d'institution, planificateurs, courtiers, assureurs, conseillers budgétaires) (n=29 entretiens, 31 intervenants rencontrés).

Le recrutement s'est fait à partir des réseaux des conseillers budgétaires des ACEF suivantes : ACEF Grand-Portage, ACEF Estrie, ACEF de l'Est de Montréal, ACEF Rive-Sud de Québec, ACEF Lanaudière et ACEF Montérégie-Est. Les entretiens ont été conduits à partir de méthodes reconnues. Pour soutenir la démarche de recrutement, un dépliant explicatif (annexe 1) a été conçu et remis à chacune des ACEF. Un texte (annexe 2) a également été fourni de façon à standardiser la procédure et l'information à donner et collecter afin de s'assurer de l'admissibilité des participants potentiels.

c) Déroulement

L'activité fondatrice de la recherche a été la recension des écrits scientifiques. C'est à partir de cette recension que se sont développés les guides d'entretien (annexe 3) et les outils de prévention (annexes 9, 10 et 11). Pour chaque article retenu (n=71), une grille de lecture a été complétée (Annexe 4).

Les approches utilisées pour conduire les entretiens ont été différentes selon le groupe de participants :

- Pour les personnes aînées : un récit de vie cherchant à documenter les conditions de l'émergence de l'endettement, leurs stratégies d'adaptation à ces problèmes, et leurs besoins d'accompagnement.
- Pour les intervenants : un récit de pratique permettant de décrire leur intervention auprès de personnes aînées endettées.

Ces entretiens se sont déroulés en présence entre avril 2015 et février 2016. Les entretiens ont été analysés à l'aide du logiciel de traitement des données N'Vivo-11©. La méthode d'analyse thématique¹⁷ (chapitre 3) a pris la forme de deux arbres de codification, l'un pour les personnes aînées, et l'autre pour les intervenants (annexe 6). Un deuxième traitement de ces données a été effectué pour élaborer les trajectoires d'endettement des personnes aînées (chapitre 4).

Pour le développement et la validation des outils de prévention, plusieurs dispositifs ont été conjugués. D'abord, un comité a été formé pour discuter des propositions faites par l'équipe de recherche, les bonifier et statuer sur les versions finales de chacun des outils. Ce comité était formé de trois représentants d'ACEF, d'une employée d'UC et des membres de l'équipe de recherche. L'outil de sensibilisation a entièrement été conçu par ce comité.

Puis, les outils d'autodétection et d'intervention ont été soumis à deux processus de validation. Le premier s'est réalisé par des groupes d'entretiens focalisés (*focus group*) effectués auprès des utilisateurs potentiels des outils, soit des aînés et des intervenants (guides des entretiens focalisés disponibles à l'annexe 7).

Des corrections ont par la suite été apportées aux outils, qui ont été soumis pour une deuxième ronde de validation à des utilisateurs dans les six territoires d'ACEF participantes. Leur appréciation et leurs commentaires ont été transmis par la voie d'un sondage électronique (annexe 8).

La version finale des outils a été rédigée en tenant compte de l'ensemble des réponses reçues (annexes 9, 10 et 11).

Le présent rapport de recherche rend compte des détails relatifs à chacune de ces étapes, dans les chapitres suivants : la recension des écrits (chapitre 1) ; l'analyse thématique des entrevues (chapitre 3) ; les trajectoires d'endettement (chapitre 4) et le développement des outils (chapitre 5). Nous terminons en présentant les limites de l'étude, les recommandations qui en émanent ainsi que la diffusion qui a été faite des trois outils.

¹⁷ Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. 4^e éd.. Paris : Armand Collin, 429 p.

Chapitre 1 – La recension des écrits

1.1 Résumé

La recension des écrits s'est effectuée à partir des critères spécifiques tels que l'âge des participants aux études (50 ans et plus) et l'identification explicite des causes de l'endettement. Rapidement, nous avons été à même de constater la confusion ou l'imprécision qui existe entre trois états de difficultés financières, soit la pauvreté chronique, l'endettement et le surendettement. Nous avons fait au mieux pour extraire les données qui permettaient de se focaliser sur les facteurs de l'endettement.

Ainsi, nous avons établi et défini quatre groupes de facteurs qui ont une influence sur l'endettement des personnes aînées :

- 1- les **facteurs biologiques** sont liés à l'état de santé physique et mentale (incluant les troubles cognitifs) de la personne;
- 2- les **facteurs psychologiques** sont constitués de croyances, de perceptions de la réalité, de traits de personnalité, de capacité à maintenir des rôles sociaux identitaires et à se projeter dans le futur;
- 3- les **facteurs sociodémographiques** regroupent différents critères de segmentation reposant sur des caractéristiques des individus comme l'âge, le genre, l'origine ethnique, les revenus, l'éducation, le statut familial, la profession, l'habitat, etc. ;
- 4- les **facteurs structurels** appartiennent à la sphère macroéconomique qui détermine une part de la précarité financière des individus, et donc de leur endettement. Ce sont concrètement les politiques publiques, les inégalités sociales, l'accès au crédit, les règles financières (dont celles de l'accès au crédit), le marché de la consommation, etc.

Compte tenu de la perspective d'intervention qui a inspiré l'ensemble de l'étude, à savoir une visée préventive, nous avons aussi fait ressortir des éléments à considérer pour la prévention. Selon les auteurs consultés, les cibles individuelles et structurelles doivent être associées pour augmenter l'impact des interventions.

Les interventions auprès des individus sont jugées essentielles et appellent le développement de différentes stratégies adaptées aux situations particulières des personnes. Ainsi, les interventions éducatives qui soutiennent les individus pour qu'ils améliorent leur littératie financière afin de se prémunir ou de se sortir d'un épisode d'endettement revêtent une grande importance. De même, le soutien direct pour la planification de la retraite, c'est-à-dire une estimation des revenus, mais aussi de nouveaux besoins qui se présenteront, est une intervention fondamentale. Pour ce faire, les intervenants doivent être formés et soutenus, afin qu'ils soient capables d'identifier le plus précocement possible les problèmes d'endettement, de proposer des ressources d'aide et d'indiquer aux personnes les moyens d'y avoir accès.

Quant aux actions qui visent une transformation des règles d'accès au crédit ou encore la législation en matière de fiscalité, d'emploi ou de logement, les auteurs estiment qu'elles sont exigeantes, mais qu'elles sont essentielles dans la construction d'une société juste et équitable.

La diversité des portes d'entrée à cette recension des écrits sur l'endettement des personnes aînées nous a permis de considérer que ce phénomène social est complexe, qu'il est variable dans l'histoire de la société et également dans le parcours de vie des individus. En conséquence, il est permis de croire que des solutions peuvent être trouvées et mises en œuvre à différentes étapes des trajectoires d'endettement.

1.1.1 Introduction

La recension des écrits s'est réalisée au tout début du projet de recherche. C'est sur cette base que s'est appuyé, par la suite, l'ensemble des activités, dont la construction des guides d'entrevues et le développement des outils de prévention. La méthode de recherche dans les banques de données, les critères de sélection des études, les compléments de sources documentaires qui ont été consultées ainsi qu'une présentation thématique des facteurs de l'endettement des personnes aînées constituent le corps de ce volet.

1.1.2 Méthode de recherche bibliographique

Cinq banques de données scientifiques ont été consultées pour la période 2000-2014.

Les mots-clés, en français et en anglais, ont été soigneusement choisis et combinés sous forme d'équations afin d'identifier les publications scientifiques portant sur l'endettement des personnes aînées. Voir tableau 2, ci-après.

Tableau 2
Composantes de la stratégie de recherche documentaire

Mots-clés			
Composante 1 AÎNÉS	Composante 2 ENDETTEMENT	Composante 3 FACTEURS	Composante 4¹⁸ EXPLOITATION FINANCIÈRE
- Aging - Aged - Old - Seniors - Elder - Retirees - Older adults - Aîné - Personne âgée - Retrait	- Debt - Credit - Financial problem - Financial difficult - Loan default - Loan repayment - Money management - Dette - Endettement - Budget - Difficulté financière - Problème financier	- Factor - Trajector - Course - Path - Process - Cause - History - Facteurs - Processus - Stratégies - Parcours	- Financial exploitation - Fraude - Exploitation financière
Équation : 1 ET 2 ET 3			
Filtres			
2000-2014; Revues scientifiques			
Nom des bases de données			
Ageline Scopus Social work abstract SocIndex Érudit			

¹⁸ La composante 4 a finalement été écartée, car, bien qu'elle fasse indirectement partie de notre sujet de recherche, elle nous emmenait sur un tout autre terrain, avec beaucoup plus d'articles sur ce sujet que sur les causes de l'endettement. Nous avons donc opté pour ne pas inclure cette composante dans les moteurs de recherche, mais nous avons conservé les textes traitant de fraude financière qui se sont présentés dans les autres catégories, d'où le fait qu'il peut en être question brièvement dans notre recension des écrits.

1.1.3 Sélection des études

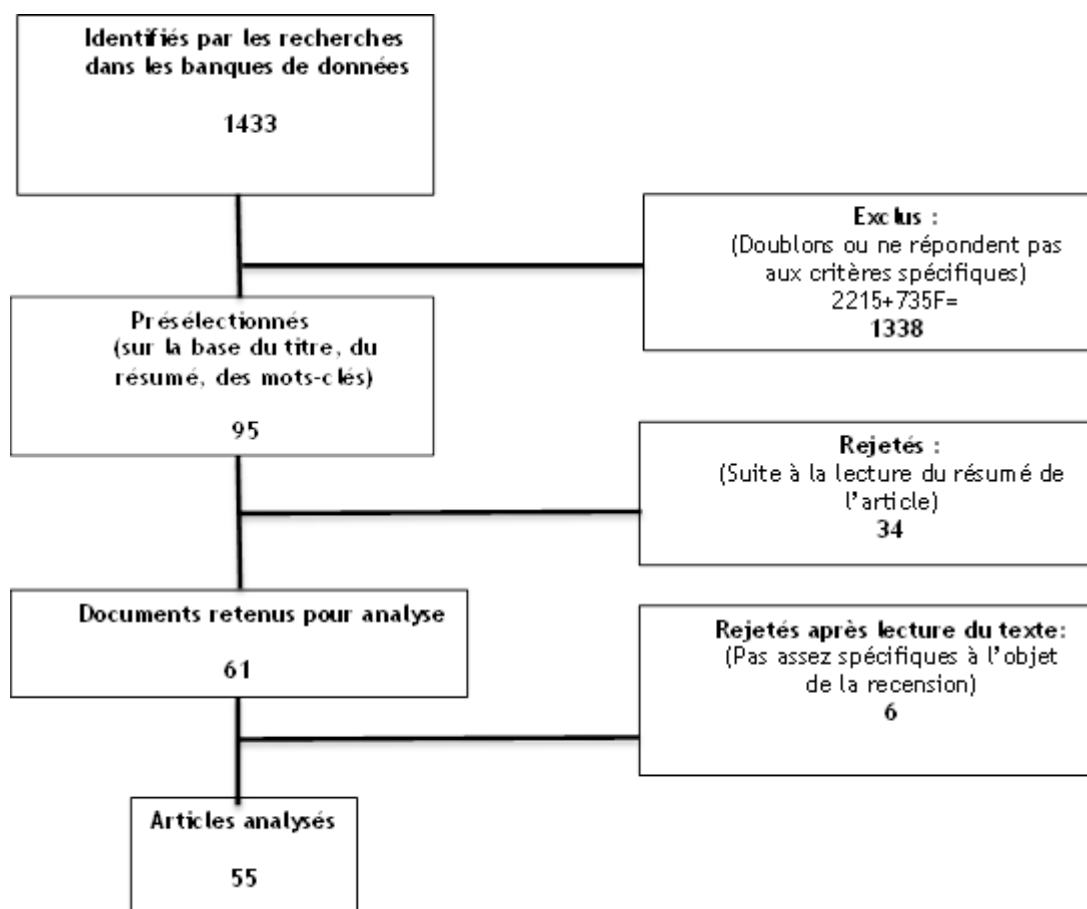
La sélection des études s'est effectuée à partir des critères d'inclusion et d'exclusion suivants :

- 1- L'étude a été menée auprès d'un échantillon de personnes âgées de 50 ans et plus;
- 2- L'étude porte sur des causes de l'endettement qui sont identifiées;

Trois étapes ont été successivement menées, soit

- a) une présélection sur la base du titre et du résumé;
- b) un classement selon 3 niveaux de pertinence : très pertinent, potentiellement pertinent et non pertinent;
- c) une lecture intégrale des articles retenus a permis de statuer sur leur contribution à l'objet d'étude, l'endettement des personnes âgées. Voir tableau 3 ci-après.

Tableau 3
Ordinogramme de la recension initiale



À cette recension d'écrits scientifiques internationaux et québécois, se sont ajoutés quelques textes de la littérature grise (n=7), comme des rapports de recherche pour lesquels il n'y a pas eu de publication associée d'articles scientifiques et qui n'ont donc pas pu être captés par les banques de données. Aussi, quelques articles scientifiques (n=9) ont été empruntés à la recension effectuée dans le cadre du projet de Maîtrise en travail social d'une assistante de recherche (Anne-Marie Millaire) qui effectuera des analyses secondaires des données de cette étude pour son mémoire.

1.1.4 Procédure d'extraction

Une grille de lecture de chacun des 67 textes retenus a été construite¹⁹. Deux assistants de recherche se sont partagé la complétion des fiches de lecture des écrits retenus. En plus de la description de l'article, la fiche de lecture a permis de documenter les facteurs liés à l'endettement. La qualité méthodologique des articles n'a pas fait l'objet d'une évaluation étant donné le caractère exploratoire de la recension.

1.2 synthèse des résultats

1.2.1 La diversité des modèles et théories utilisés²⁰

Avant de présenter les facteurs contributifs à l'endettement des personnes aînées, il importe de souligner la grande variété d'approches théoriques, variété qui rend difficile d'identifier des lignes de force claires. Par exemple, selon les modèles et théories sur lesquels se basent les auteurs, les résultats mettent l'accent sur certaines facettes des problèmes sur lesquels ils travaillent. C'est ce que Setterlund, Tilse, Wilson, McCawley, et Rosenman (2007) illustrent dans les exemples qu'ils donnent des différentes manières de comprendre les causes de l'exploitation financière selon les cadres théoriques de référence qui ne mettent pas tous l'accent sur les mêmes composantes.

Ainsi, certains cadres (ex. : les approches psychopathologiques ou intra-individuelles) entrent par les caractéristiques des individus ou de l'environnement tandis que d'autres cherchent à capter les interactions personnelles qui caractérisent les difficultés/incapacités des personnes à s'adapter à de nouveaux rôles (ex. : l'interactionnisme symbolique, le stress des aidants et la théorie des échanges sociaux). D'autres théories expliquent les problèmes soit par les facteurs sociaux comme le manque de soutien économique, social et politique des aidants, soit par les facteurs sociopolitiques qui ouvrent à la victimisation des personnes aînées qui ont un pouvoir socio-économique faible. Enfin, d'autres élaborent leurs explications autour de l'importance du genre qui souligne le déséquilibre des pouvoirs et ses impacts, particulièrement pour les femmes. Ainsi, pour une même problématique, ici l'exploitation financière, des cadres théoriques différents donnent des explications différentes qui montrent aussi la complexité des phénomènes, comme c'est le cas de l'endettement des personnes aînées.

¹⁹ Références bibliographiques complètes disponibles à l'annexe 4.

²⁰ Rappel : les textes des auteurs mentionnés ci-après sont référencés à l'annexe 4.

Into (2003) convoque différentes théories (théorie de la continuité, théorie des rôles, théorie du genre et des trajectoires de vie, théorie de la réminiscence) qui misent toutes sur les capacités d'adaptation des individus aux nouveaux contextes de vie dans lesquels ils évoluent tout au cours de leur vie, y compris au grand âge. Ces théories (contrairement à la théorie de la vulnérabilité des aînés qui place les individus dans une posture passive) misent sur l'activation des capacités d'adaptation (*coping*) des individus qui permettraient d'avoir un vieillissement réussi. Si l'autonomie est corrélée au vieillissement dit réussi, il faut y inclure la capacité à gérer ses finances. Ces travaux ont cependant mis en évidence que les habitudes et comportements du consommateur aîné ne s'ajustent pas toujours aux revenus décroissants au moment de la retraite.

Kitroeff (2014) met quant à lui l'accent sur les dettes d'étude qui peuvent contraindre le budget, pour des études effectuées par la personne aînée et qui ne sont pas encore payées en totalité, ou pour celles des enfants que les parents remboursent.

1.3 Facteurs d'endettement

Cinq groupes de facteurs ont été choisis au départ pour classer les facteurs contributifs à l'endettement des personnes aînées : les facteurs biologiques, les facteurs psychologiques, les facteurs sociodémographiques, les facteurs structurels et une dernière catégorie « autre » pour capter des facteurs impossibles à classer dans les catégories existantes.

1.3.1 Facteurs biologiques

Définition : les facteurs biologiques sont liés à l'état de santé physique et mentale de la personne.

Parmi les facteurs biologiques qui ont été identifiés, la précarité ou la détérioration de la santé est sans contredit le facteur qui a le plus d'influence sur la santé et le bien-être financier des personnes aînées (Bodie, Hammond et Mitchell, 2001; Copel, 2005; Mills, Roush, Moye, Kunik, Wilson, Taffet et Naik, 2012;...). Plus les gens sont âgés, plus ils devront faire face à des incapacités croissantes et donc à des dépenses de santé importantes (Rank et Williams, 2010). L'allongement de l'espérance de vie a donc un impact sur le niveau de dépenses moyennes en soins de santé et soins personnels, d'autant que plusieurs de ces dépenses ne sont pas remboursées, comme les prothèses et orthèses (Langlois, 2008) ou une part de l'aide à domicile et de l'hébergement de soins de longue durée (Finkelstein, Carrington, Kleppinger, Pillemer et Robinson (2012).

L'état de santé est une composante individuelle, mais la proportion des dépenses en santé résulte aussi de conditions structurelles comme « les politiques publiques, le vieillissement de la population, la hausse des coûts des médicaments et des soins de santé, sans oublier l'émergence de nouveaux comportements hédonistes.» (Langlois, 2008, p. 215). Il faut aussi considérer que l'état de santé peut décliner, plus ou moins rapidement, et ajouter des pressions et des obligations financières imprévues (Anguelov et Tamborini, 2009; 2010; Carswell, Seay et Polanowski, 2013; Bodie, Hammond et Mitchell, 2001), surtout après 85 ans.

Les déficits cognitifs (diagnostiqués ou non) sont reconnus comme étant des facteurs de risque dont les effets peuvent être très importants (Copel, 2005; Davies, Gilhooly, Gilhooly, Harries et Cairns, 2013; Rabiner, Brown et O'Keeffe, 2004). Les intervenants devraient être particulièrement attentifs pour reconnaître certains de ces signes (Okonkwo, Wadley, Griffith, Ball et Marson 2006) :

- Plainte concernant la mémoire
- Troubles de mémoire objectivés
- Fonctionnement cognitif général
- Niveau de fonctionnement global
- Diagnostic de démence

Certaines atteintes cognitives plus spécifiques, comme les atteintes fronto-temporales qui entravent les fonctions exécutives, exposeraient les personnes à de plus grands risques vu leurs impacts sur les capacités à prendre et à exécuter des décisions en phase avec les préférences et les valeurs de la personne (Mills, *et coll.*, 2012; Roush *et coll.*, 2012). C'est la raison pour laquelle la cognition doit être prise en compte quand vient le temps de développer de nouveaux outils de gestion financière chez les aînés (Sampson, Dover, Mandell, Pant et Blanchard, 2007).

L'étude de Hovasse-Prely et Moulin (2006) montre que le lien entre la santé et l'endettement n'est pas univoque, car, « d'une manière générale, tous ces troubles liés au manque d'argent sont source d'anxiété, d'angoisse, de troubles du sommeil. » (p. 153). Ils ajoutent que même quand la notion d'argent tend à s'effacer, dans les états démentiels par exemple, « l'usage de l'argent reste longtemps présent psychiquement alors même que la valeur de l'argent a disparu le plus souvent depuis le début de la maladie et que les achats ne sont plus réellement effectués » (p.155).

1.3.2 Facteurs psychologiques

Définition : les facteurs psychologiques sont constitués de croyances, de perceptions de la réalité, de traits de personnalité, de capacité à maintenir des rôles sociaux identitaires et à se projeter dans le futur.

Bisdee, Price et Daly (2013) font valoir l'importance primordiale de la formation, de la préservation et du maintien des rôles identitaires pour assurer un bien-être psychologique. Ainsi, les conjoints de personnes âgées affectées par des pertes cognitives ont tendance à encourager celles-ci à continuer leurs tâches dans le couple afin que ceux-ci ne perdent pas leur estime de soi, que soit maintenue la stabilité dans le couple, de ne pas avoir à faire de nouvelles tâches ou de sauver les apparences, et ce, bien que ou malgré que la personne ne soit plus capable de s'acquitter de ces tâches convenablement. Ceci pourrait expliquer que certaines situations financières se dégradent.

La manière d'entrevoir l'avenir ou la capacité à se projeter dans l'avenir peut aussi relever de traits de personnalité plus ou moins anxieuse, rigide, passive, réaliste, etc. qu'il vaut la peine de sonder. Les travaux de Pachana, Byrne, Wilson, Tilse, Pinsker, Massavelli, Vearncombe et Mitchell (2014) ont d'ailleurs montré que l'anxiété (et non la dépression) s'est avérée être un prédicteur de la performance à la capacité financière. D'autres exemples sont rapportés par différents auteurs. Bodie, Hammond et Mitchell (2001) mentionnent qu'une des raisons qui fait hésiter les personnes âgées à se départir de leur maison est qu'ils entrevoient devoir payer leurs soins ou leur hébergement futur avec leur actif (le produit de la vente de leur propriété); cette stratégie peut les fragiliser en cas de marché baissier ou d'incapacité à liquider le bien. De plus, certaines personnes sont incapables d'anticiper leur avenir et leurs besoins, ce qui fait qu'elles ne voient pas la pertinence d'une préparation à la retraite; elles ne connaissent d'ailleurs pas le détail de leurs avoirs et de leurs économies (Carswell, Seay et Polanowski, 2013). D'autres estiment néanmoins que les revenus ne seront pas suffisants, mais ne prennent aucune action pour réduire ces craintes (Carswell, Seay et Polanowski, 2013).

Parmi les facteurs qui favorisent significativement cette projection dans le futur, on retrouve la stabilité émotionnelle et les personnes consciencieuses (Hershey et Mowen, 2000), et aussi une perception positive de la retraite (Noone, Alpass et Stephens 2010; Noone, O'Loughlin et Kendig, 2012). Le moment du passage à la retraite a d'ailleurs des liens avec la perception qu'en ont les personnes. Ainsi, selon Van Droogenbroeck et Spruyt (2014), ceux qui se sentent plus en sécurité financièrement (par exemple les personnes ayant un conjoint qui travaille) ont tendance à prendre leur retraite plus tôt. Par ailleurs, les conditions de travail (Jackson, 2006) qui engendrent des agents stresseurs poussent certains travailleurs (ex. les enseignants) à prendre leur retraite plus tôt. Par contre, ceux qui ont une pensée négative face à la retraite la prendront plus tard.

Brozowsk (2002) illustre d'une autre manière la passivité de certaines personnes et leur posture attentiste vis-à-vis leur retraite : ces personnes (surtout des femmes) justifient leur passivité relative par l'attente implicite d'un retour d'ascenseur de la part de membres de la famille dont elles ont pris soin. Mais cette reconnaissance ne vient pas forcément. Il y a aussi ces personnes qui espèrent une vie meilleure sans effort, soit ce que leur proposent les fraudeurs qui profiteront de leur crédulité et de leur facilité à faire confiance (Carswell, Seay et Polanowski (2013).

Les difficultés financières peuvent aussi affecter le bien-être psychologique des personnes. Après avoir subi une fraude, la honte peut s'immiscer (Carswell, Seay et Polanowski, 2013; Choi et Mayer, 2000; Ferguson et King, 2006) et ainsi provoquer l'isolement de la personne qui ne veut pas parler de ce qu'elle a vécu, surtout à des étrangers, ce qui entrave sa capacité à demander de l'aide. Kim et Geistfeld (2006) identifient la réticence à parler d'argent avec d'autres personnes que les membres de la famille comme une barrière importante à aller chercher de l'aide professionnelle à la gestion des finances.

De plus, se confier à des personnes proches peut aussi exposer les personnes à un risque d'exploitation financière. Rabiner, Brown et O'Keeffe (2004) a identifié quatre figures de fragilisation budgétaire :

1. le prisonnier financier : l'aîné perd l'habileté à dire « non » à un proche agresseur présentant souvent un profil convaincant et une forte personnalité;
2. la personne subissant un déclin physique et/ou cognitif et qui délègue des actions de gestion financière à une autre personne, parfois « a new best friend » qui a réussi à gagner sa confiance;
3. la veuve ou le veuf dont le conjoint qui s'occupait des finances est décédé;
4. la personne qui refuse catégoriquement toute aide ou tout conseil d'une source fiable et qui finit par placer sa confiance en un pur étranger qui peut ainsi entretenir le mythe que les gens de son entourage ne sont pas dignes de confiance.

Hovasse-Prely et Moulin (2006) se sont intéressés au rapport à l'argent, comme indicateur de bien-être ou de pathologies sous-jacentes. Ainsi, l'argent peut être le signe du maintien ou de la perte des rôles sociaux, du pouvoir et du contrôle sur sa vie, source de préoccupations génératrices d'angoisse pour soi ou pour l'entourage, ou un indicateur de pathologies sous-jacentes.

Par ailleurs, Hovasse-Prely et Moulin (2006) affirment que les personnes habituées aux petits revenus vivent mieux, la plupart du temps, les situations de contraintes budgétaires nouvelles comme dans le cas de placement en institution d'un conjoint qui peut provoquer un fort déséquilibre du budget familial, en plus de culpabiliser celui qui reste à domicile. Par ailleurs, les auteurs mentionnent que la prodigalité peut, en dehors de pathologie psychiatrique identifiée, être une tentative pour rompre l'isolement, la solitude affective, le moyen de se faire aimer alors que le vieillissement produit parfois du rejet social. Ainsi, la possession d'un capital financier important est souvent le dernier moyen pour les personnes âgées d'exercer leur pouvoir sur leur entourage. Les donations et les testaments permettent d'exercer des pressions sur la famille, de récompenser ou punir les uns ou les autres, de finalement rendre la justice, y compris à titre posthume.

Si des caractéristiques individuelles peuvent devenir des facteurs prédisposant à entretenir un rapport malsain avec l'argent, reste qu'au plan social, on assiste à un accroissement du niveau de tolérance au crédit, à sa normalisation (Smith, Finke et Huston, 2012). Ce changement culturel a une grande influence sur les croyances et les comportements des individus. Tourdjman et Benoist-Lucy (2006) et Gloukoviezoff (2008) parlent du rôle social que joue le crédit, qui a maintenant une fonction quasi identitaire ou, du moins, une condition favorable à l'inclusion sociale :

Le rôle social du crédit s'est progressivement affirmé pour satisfaire deux types de besoins. Le premier est celui des besoins de promotion. Il correspond au financement des besoins qui permettent d'améliorer la situation des personnes par l'achat de biens ou de services comme de l'électroménager ou des formations. Le second type est celui des besoins de protection. Il correspond au financement de besoins imprévus comme des dépenses de santé, les réparations de la voiture tombée en panne ou bien la

nécessité d'amortir les fluctuations de ressources liées à une activité de travail précaire²¹.

1.3.3 Facteurs sociodémographiques

Définition : les facteurs sociodémographiques regroupent différents critères de segmentation reposant sur des caractéristiques des individus comme l'âge, le genre, l'origine ethniques, les revenus, l'éducation, l'état matrimonial, la profession, l'habitat, etc.

Les facteurs sociodémographiques qui semblent être les plus déterminants pour l'endettement sont le revenu, le sexe, l'âge, l'occupation, le statut familial, les connaissances financières (la littératie) et l'immigration. Quelques études ont aussi scruté de près le statut par rapport à l'habitation. Bien qu'il y ait le plus souvent plus d'un facteur en cause, nous avons tenté de délimiter la contribution de chacun.

a) Le genre

Les femmes âgées sont plus vulnérables à la pauvreté que les hommes, et les femmes célibataires seraient particulièrement désavantagées dans leur capacité à préparer leur retraite au plan financier (Bernasek et et Shwiff, 2001; Noone, Alpass et Stephens 2010; Noone, O'Loughlin et Kendig, 2012).

Le genre n'est pas étranger aux rôles et aux types d'emplois que la personne occupera tout au long de sa vie professionnelle. Ainsi, les femmes gagnent généralement moins d'argent que les hommes au cours de leur vie au travail, ont accès à de moins bons régimes de pension et ont souvent davantage d'obligations familiales (monoparentalité) que les hommes. Tout ceci explique qu'elles ont moins d'argent disponible pour les placements, qu'elles accumulent moins d'argent pour la retraite et qu'elles ont des pratiques d'épargne souvent moins risquées (Denton et Boos, 2007; Dietz, Carroza et Ritchey (2003).

Si la durée de l'activité sur le marché du travail est généralement moins longue et plus discontinue (notamment en raison des absences liées aux grossesses et à l'éducation des enfants), et que la qualité de ces emplois en termes de salaire et de fonds de pension est moindre que pour les hommes, les femmes ont des besoins plus grands (ou plus longs) en raison de leur plus longue espérance de vie (Noone, Alpass et Stephens, 2010).

Berger et Denton (2004) ont mis en lumière l'importance du parcours de vie des femmes, dont les ruptures dans les emplois seraient le facteur le plus important à considérer. Ainsi, seulement 38% des femmes canadiennes qui ont interrompu leur carrière sont retournées sur le marché du travail; ce qui a eu un impact sur leur capacité à épargner pour leur retraite.

²¹ Annexe 4 : Gloukoviezoff, 2008, p. 119.

À la capacité d'épargne réduite s'ajoute un rapport à l'épargne différent entre les hommes et les femmes, différence renforcée par le statut conjugal. Ainsi, les femmes seules feraient des placements moins risqués que les hommes seuls ou les couples, placements qui rapporteraient moins, en moyenne, sur le long terme (Bernasek et Shwiff, 2001). Bisdee, Price et Daly (2013) ajoutent que dans un couple, les hommes prennent généralement le contrôle des finances de la famille, ce qui explique en partie cette différence entre les femmes qui vivent seules ou en couple. Les femmes ayant des emplois à bas revenu et sans plan de pension sont plus à risque de vivre dans des conditions précaires à la retraite. Selon Noone Alpass et Stephens (2010), les hommes utiliseraient des mécanismes de préparation à la retraite plus proactifs que les femmes, ce qui aurait des impacts positifs sur la préparation financière de la retraite. C'est ainsi que les femmes poussées à prendre une retraite hâtive à la suite d'ennuis de santé, et étant trop jeunes pour recevoir les pensions publiques, seraient les plus vulnérables.

Selon certaines études (Brozowski, 2002; Ferguson et King, 2006; Tarkowska, 2002), les femmes immigrantes ou appartenant à des minorités visibles seraient aussi plus à risque de pauvreté à la retraite, mais par rapport à l'endettement, le lien n'est pas explicite.

b) Le statut conjugal

D'autres variables comme le statut conjugal viennent moduler les risques d'endettement. C'est le cas du divorce, dont les effets néfastes sont, ici encore, plus importants pour les femmes. Brozowski (2002) souligne que, par rapport à leurs « prédecesseurs », les femmes professionnelles issues du baby-boom (canadiennes et américaines) ont vécu plus de divorces et sont de ce fait, et malgré leurs bons revenus, plus à risque d'endettement. Les individus mariés parleraient plus de la préparation à la retraite (Noone, Alpass et Stephens, 2010), tandis que la dislocation des familles et le fait de ne s'être jamais marié compteraient aussi parmi les facteurs de risque du surendettement (Rank et Williams, 2010). Le mariage serait donc un facteur de protection afin de s'assurer d'une retraite potentiellement réussie (Brozowski, 2002).

Pour Wickrama, Lorenz, Conger, Elder Jr., Todd Abraham et Fang (2006), le statut marital ou, plus exactement le divorce, aurait des impacts importants sur la santé financière des personnes. Il identifie le divorce comme source d'une cascade de problèmes (ex. : monoparentalité) qui peuvent contribuer au stress financier, stress qui engendre à son tour des problèmes de santé physique et de la comorbidité. Son modèle identifie trois temps charnières interreliés qui ont un impact sur la santé financière :

1. le divorce
2. les antécédents de stress financier et problèmes de santé « autorapportés »
3. la présence de comorbidité

c) L'éducation

Le niveau d'éducation peut aussi être corrélé avec d'autres facteurs, comme dans l'exemple de Bernier, Fallu et Khoury (2012) qui rapporte les résultats de l'étude de Banks et collaborateurs (2010) qui ont étudié le lien entre l'accumulation de la richesse par les ménages anglais et leur niveau d'éducation. Ils ont trouvé qu'en moyenne, le niveau de richesse accumulé est à son plus haut chez les ménages dont le chef de famille possède un niveau élevé d'éducation (1er cycle universitaire ou plus). Cette richesse se compose principalement de divers comptes d'épargne-retraite, d'une résidence familiale ainsi que d'un portefeuille de valeurs mobilières dont le niveau de risque est plus élevé. Chez les ménages ayant un niveau d'éducation moyen (diplôme technique), cette richesse se compose principalement d'une résidence familiale et d'un portefeuille de valeurs mobilières moins risqué que celui du sous-groupe précédent. La résidence familiale représente alors 45 % de la richesse accumulée des individus de ce groupe âgés de 55 à 64 ans. Cela se traduit par une insuffisance des ressources financières à la retraite pour environ 25 % de ceux-ci. Chez les ménages à faible niveau d'éducation, les ressources financières sont généralement insuffisantes pour envisager la retraite en toute sérénité financière. Les variables «revenu personnel» et «niveau d'éducation» ont donc une influence significative sur les comportements d'épargne-retraite.

d) Le revenu et l'emploi

Berger et Denton (2004) ont utilisé la perspective du parcours de vie (*life course*) dans leur étude. Ils ont ainsi identifié que le travail (interne et externe à la famille) est un puissant déterminant du bien-être économique dans l'avancée en âge. C'est pourquoi les femmes qui ont connu des interruptions d'emploi sont vulnérabilisées parce que leur capacité à contribuer à un régime de pension et à épargner est temporellement réduite. Ils se sont appuyés sur le modèle de Hakim (1996) qui classe les parcours de vie selon trois parcours d'emplois : 1) Emplois continus; 2) Emplois stéréotypés féminins; 3) Emplois discontinus et intermittents. Les parcours de vie permettraient de saisir et de comprendre les opportunités et les contraintes financières (individuelles, de couple ou familiales) et leurs dynamiques dans le temps, et comment ces parcours influencent les habilités individuelles pour commencer ou poursuivre la gestion des finances personnelles (Kemp, Rosenthal et Denton, 2005).

Les résultats de l'étude de Cateau, Roberts et Zhou (2015) ont de quoi surprendre : « l'endettement tend à être plus fréquent chez les ménages aux revenus supérieurs, les ménages plus instruits et ceux dont la valeur nette s'établit dans les catégories intermédiaires » (p. 57.) Il semblerait aussi que la part d'endettement des ménages les plus instruits (titulaires d'un baccalauréat ou plus) s'est beaucoup accrue depuis quelques années. Par ailleurs, « la proportion des ménages fortement endettés a plus que doublé parmi les ménages à revenu moyen, tandis qu'elle a été plus modérée dans le groupe à faible revenu et a effectivement reculé dans le quintile de revenu le plus élevé » (p.60.) Cela s'explique en partie par le fait que la situation budgétaire doit s'analyser au regard des revenus, pas seulement de la dette. Néanmoins, au regard de la théorie du cycle de vie, un taux d'endettement élevé au moment de la chute des revenus à la retraite peut être un facteur de fragilité pour les personnes à hauts revenus, mais surendettées.

Quoi qu'il en soit, ces dépenses continuent de peser lourdement dans les budgets de tout le monde, plus précisément pour les ménages à faible revenu. Selon l'étude d'O'Sullivan et Ashton (2012), il semble que certains problèmes comme la santé, les faibles revenus, le logement et le réseau social puissent être corrélés. Ainsi, les personnes âgées vivant seules auraient une moins bonne santé : risques de malnutrition, dépression et isolement social en seraient les symptômes. Les locataires plus âgés auraient plus de risques de vivre dans des logements de moins bonne qualité, ils auraient des revenus plus modestes et auraient plus de probabilités de développer un ou des problèmes de santé. Donc, les personnes vivant seules et les locataires auraient des conditions de retraite plus précaires. Or, selon O'Sullivan et Ashton (2012), il semble que le concept de vieillir en santé ne pourra être soutenu que par des revenus de retraite adéquats.

De façon plus générale, force est de constater qu'en comparant les facteurs démographiques des retraités à revenu moyen à ceux des retraités à faible revenu, Wright (2010) a tiré des conclusions fort percutantes qui valident la thèse selon laquelle le faible revenu augmente les risques de mauvaise santé financière. Ainsi, les personnes âgées à faible revenu sont plus susceptibles (Wright, 2010, p. 202) **[notre traduction]** :

- d'être locataires plutôt que propriétaires;
- de vivre en logement social (13% plutôt que 1%);
- de vivre dans des quartiers décrits comme
- d'être veuves;
- d'être des femmes (le cas de 67% des personnes âgées à faible revenu);
- d'être moins éduquées

De plus en comparant les portraits financiers des personnes âgées retraitées à revenu moyen et de celles à faible revenu), il a été possible de tirer les conclusions suivantes (Wright, 2010, p. 202) **[Notre traduction]** :

- 45 % des premières ont de l'épargne, comparativement à 17 % des secondes;
- L'épargne des personnes âgées à faible revenu est bien moindre, si elles en ont;
- 45 % des personnes âgées à faible revenu disaient ne pas pouvoir payer les comptes courants advenant le non-versement d'un mois de pension;
- Le taux de satisfaction face à sa situation financière baisse considérablement selon le revenu (35 % vs 17 %);
- 42 % doivent vivre avec le sentiment de ne pas avoir assez pour vivre confortablement (contre 30 % pour les personnes âgées à revenu moyen);
- 22 % doivent avoir recours aux banques alimentaires (10 % pour l'autre groupe);

Pour Bodie, Hammond et Mitchell (2001), le bas revenu est aussi un facteur de risque puisqu'il réduit la capacité d'épargne durant la vie active sur le marché du travail, ce qui va à l'encontre des modèles actuels valorisant la capacité des gens à accumuler de la richesse pour leur retraite pendant leur vie de travail. Et même ceux qui économisent réussissent rarement à épargner suffisamment pour maintenir leur niveau de vie à la retraite, ce qui est renforcé par le fait que certains ne parviennent pas à se projeter dans l'avenir et à visualiser leurs besoins à la retraite. Cependant, Bernier, Fallu et Khoury (2012) rapporte que les personnes à faible revenu auraient moins à épargner pour conserver le même mode de vie à la retraite.

De meilleurs revenus à la retraite permettent donc de conserver sa maison plus longtemps :

Les dépenses pour le logement sont moins flexibles que celles pour les autres fonctions. Si l'on peut couper dans le budget vêtement pendant quelques mois, il est plus difficile de déménager ou de vendre sa maison afin de réduire les coûts, à court terme du moins. Lorsque le revenu du ménage diminue (lors de la retraite, à l'occasion d'un divorce ou encore au moment du retrait temporaire du marché du travail d'un des pourvoyeurs à la suite du chômage ou d'une maternité par exemple), le poids du logement augmente sans possibilité de réagir rapidement pour le faire diminuer. Par ailleurs, les aspirations des ménages se sont élevées au fil des ans et la recherche du confort implique parfois un endettement excessif (achat d'une belle maison en banlieue par un jeune couple) qui contribue à la hausse du coefficient pour la fonction habitation. (Langlois, 2008, p. 211).

Rank et Williams (2010) estiment que la moitié des Américains âgés de plus de 60 ans vivront un épisode de pauvreté d'une durée minimale d'un an, et que près de 58% des Américains âgés de 60 à 84 ans manqueront, à un moment ou un autre, de liquidités pour faire face à une dépense imprévue ou à une baisse de revenus.

e) Les habitudes d'épargne

Carbonneau et Drolet (2009) se sont intéressés quant à eux, aux habitudes d'épargne des Québécois et des Québécoises, selon différents critères sociodémographiques. Ainsi, ils notent que :

(...) les habitudes d'épargne sont bien installées chez ceux qui ont déjà cotisé à un REER, puisque 76 % d'entre eux affirment y cotiser chaque année (cette proportion est toutefois plus élevée pour les hommes [80 %] que pour les femmes [73 %]). De plus, on note que les cotisations au REER sont faites expressément en vue de la retraite pour 56 % des gens [...] Ce qui est plus inquiétant, c'est que, pour près d'un retraité sur quatre, le niveau de vie s'est détérioré à la retraite. La moitié de ces personnes ne s'attendaient pas à cette situation, qu'ils expliquent principalement par un manque de préparation (39 %) ou encore par leur maladie ou celle de leur conjoint (28 %). La moitié des gens qui ont été ainsi surpris par une détérioration de leur niveau de vie se retrouvent à la retraite avec un revenu familial de moins de 20 000 \$, la majorité des autres (34 %) ayant un revenu entre 20 000 \$ et 40 000 \$. La plupart sont locataires (64 %) et peu scolarisés (69 % n'ont pas étudié au-delà du secondaire), et près des trois quarts n'avaient aucun objectif en vue de leur retraite. (Carbonneau et Drolet, 2009, p. 28).

Ong, Haffner, Wood, Jefferson et Austen (2013a) attribuent la difficulté à rembourser ses dettes à des événements indésirables de la vie, comme les ruptures conjugales, la maladie et la perte d'emploi. Leurs analyses statistiques confirment que de plus en plus de personnes âgées australiennes arrivent à la retraite avec des dettes hypothécaires en raison d'une trajectoire de vie marquée par de tels événements.

f) L'évolution des besoins

Si certains auteurs croient que les différences entre les classes sociales seraient exacerbées par le passage à la retraite (ex. : O'Sullivan et Ashton, 2012), Langlois (2008) trace un portrait historique très riche de l'évolution des postes budgétaires depuis l'Enquête Fortin et Tremblay en 1959, dont les analyses remettaient en question l'hypothèse du sociologue français Maurice Halbwachs selon laquelle les dépenses des familles révélaient leurs besoins ressentis et que ces besoins variaient en fonction des classes sociales d'appartenance. Fortin et Tremblay ont plutôt montré que c'est le revenu des familles salariées – bien plus que leur appartenance urbaine ou rurale, et bien davantage que l'appartenance de classes – qui était déterminant dans l'explication des comportements économiques et des représentations sociales.

g) Le surendettement et la littératie

Dans une étude de 2010, Gloukoviezoff et ses collaborateurs se sont intéressés au surendettement et aux profils des personnes concernées : elles sont le plus souvent seules (célibataires, divorcées ou veuves), ont entre 35 et 54 ans, et travaillent généralement à titre d'employés ou d'ouvriers. Cela permet d'affirmer que le surendettement concerne particulièrement les classes populaires et les classes moyennes inférieures. Les auteurs parlent aussi du rôle de la littératie :

Les ménages maîtrisent mal des outils bancaires de plus en plus complexes et ce manque de compétences est également partagé entre les classes sociales. Toutefois, il est simpliste de réduire les difficultés qui conduisent au surendettement à un manque de compétences de la part des emprunteurs. Même avec une bonne maîtrise des outils bancaires, le fait de faire face à un divorce ou à un licenciement est une réalité qui non seulement réduit les marges de manœuvre budgétaires des personnes, mais de plus affecte leur prise de décision. Face à la pression de la précarité et à l'obligation de trouver une solution pour payer les factures qui s'accumulent ou pour remplir le frigidaire, le crédit à la consommation apparaît comme une solution pour des personnes qui en connaissent pourtant parfaitement les risques. (Gloukoviezoff et coll., 2010, p. 119).

Gascon et Olazabal (2011) fournissent plusieurs statistiques intéressantes au sujet du poids de l'habitation dans les finances des Québécois et des Québécoises. Ainsi, 50 % des personnes âgées de 75 ans et plus sont encore propriétaires de leur maison. C'est à partir de 75 ans que le ratio propriétaires-locataires s'inverse alors que seulement 36,4 % demeurent propriétaires. 85 % des ménages de 55 ans et plus au Québec vivent en milieu urbain, et cette tendance augmente avec l'âge.

Au Québec, le logement constitue le premier poste de dépense de consommation courante des ménages (ISQ 2010). L'étude de Langlois (2008) présente des résultats nuancés quant au logement. Ainsi :

Le lien entre la part du budget consacrée à l'habitation et le revenu des ménages n'est pas linéaire, car la hausse du coefficient budgétaire pour l'habitation a été plus forte dans les ménages à faibles revenus, où l'on retrouve davantage de retraités, de jeunes couples et de familles monoparentales. Ainsi, le poids de la fonction logement atteint-il presque 30% de l'ensemble des dépenses dans le quintile inférieur des revenus en 2004. Cela donne à penser que les raisons qui expliquent l'augmentation du coefficient budgétaire pour le logement sont différentes chez les ménages à bas revenus et à hauts revenus, ces derniers dépensant davantage afin d'acheter une meilleure qualité (maisons plus luxueuses, rénovations majeures, etc.). (Langlois, 2008, p. 210).

Walters (2007) a déjà fait valoir que le système financier demeure une machine complexe, ce qui rend ses règles difficiles à comprendre pour les gens ordinaires. De plus, ceux-ci n'ont pas accès assez facilement à toute l'information qui leur est nécessaire sur la structure et le fonctionnement des marchés financiers. Mais certaines personnes ont un manque flagrant de littératie de premier niveau, comme le rapportent Carswell et ses collaborateurs (2013) à propos des personnes âgées de 65 ans et plus qui seraient deux fois plus nombreuses à ne pas connaître le détail de leur hypothèque comparativement aux personnes plus jeunes.

h) La capacité d'anticipation

Comme mentionné dans les facteurs psychologiques, la capacité et la manière de se projeter dans l'avenir influencent grandement la qualité de vie future. Or cette capacité serait plus grande si le statut socio-économique est élevé et si le niveau d'éducation est supérieur. Ces deux caractéristiques sociodémographiques conjuguées faciliteraient la planification de la retraite et seraient associées à une perception positive de la retraite (Noone, Alpass et Stephens, 2010). À l'inverse, Carswell, Seay et Polanowski (2013) ont bien fait ressortir la difficulté pour certaines personnes d'aller au-delà d'une vision à courte vue qui se formule ainsi : « on verra dans le temps comme dans le temps ». D'ailleurs, pour ceux qui estiment que les revenus ne seront pas suffisants pour leur retraite, Carswell, Seay et Polanowski (2013) observent qu'ils n'entreprennent aucune action pour réduire ces craintes. Ces personnes deviennent des proies faciles pour les fraudeurs qui font des promesses d'une vie meilleure sans beaucoup d'efforts.

i) L'exploitation financière

Au sujet des facteurs de risques liés à l'exploitation financière, Choi (2010) ajoute aux facteurs généraux de vulnérabilité que sont le fait d'être une femme, au grand âge, avec une santé déficiente et des déficits cognitifs (Conrad, Iris, Ridings, Fairman, Rosen, A. et Wilber, 2011; ministère de la Famille et des aînés, 2010), des facteurs individuels comme la consommation d'alcool, la provenance d'un groupe de populations minoritaires et des facteurs socio-environnementaux comme avoir un faible soutien social, le fait de vivre dans de pauvres conditions, seul(e) ou avec un proche aidant qui vit du stress (y compris du stress financier). Mills et ses collaborateurs (2012) ainsi que Roush et ses collaborateurs (2012) ajoutent à ces

caractéristiques des comportements ou traits psychologiques comme le fait de faire facilement confiance et l'incapacité à prendre des décisions, sans oublier la richesse accumulée qui se présente comme une invitation pour l'agresseur.

Reeves et Wyson (2010) signalent aussi le manque de familiarité et le faible niveau de connaissances des règles financières des personnes financièrement exploitées, ce qui peut inclure la méconnaissance des procédures légales entourant la désignation d'un mandataire, le manque de prévoyance en cas d'incapacités (ex. pas de mandat en cas d'incapacité) (Setterlund, *et coll.*, 2007) ou encore la méconnaissance des droits de la personne et des recours possibles (Gardner et Goubau, 2005).

j) Les événements de la vie

La maladie, la perte d'emploi et les séparations ont un impact sur le surendettement. De plus, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada attribue une part de l'endettement au fait que de plus en plus de ménages doivent aider financièrement un enfant devenu adulte qui a du mal à se trouver un emploi. (Anonyme, 2014.) Par ailleurs, l'expérience d'être proche aidant contribuerait à mieux cerner les besoins qui accompagnent l'avancée en âge (Finkelstein *et coll.*, 2012).

k) La capacité à demander de l'aide

L'étude de Kim et Geistfeld (2006), qui s'est intéressée aux barrières à la demande d'aide de personnes rencontrant des problèmes financiers, est intéressante à propos des profils des personnes qui ne font pas appel à l'aide d'autrui puisque nous retrouvons des traits communs avec quelques caractéristiques sociodémographiques du risque d'endettement (niveau d'éducation et revenus). Ainsi, il faut d'abord que les personnes reconnaissent qu'elles ont un problème et qu'elles ne sont pas capables de le régler par elles-mêmes. Ceci serait plus présent chez les personnes avec un faible niveau d'éducation, ce qui veut dire que ces personnes seraient plus enclines à aller chercher de l'aide pour gérer leurs finances personnelles. Bien que cela ne signifie pas que ce sont les seules personnes à rencontrer des problèmes de gestion financière,

Rank et Williams (2010) ont montré que les Américains qui totalisent moins de 12 ans d'éducation seraient plus à risque de vivre un épisode de pauvreté durant leur vie adulte. Les barrières à aller chercher des services d'aide par les personnes âgées sont les coûts, les enjeux de confidentialité et la fiabilité des conseils reçus. Ainsi, même si elles pourraient être plus enclines à aller chercher de l'aide, les personnes qui ont des revenus modestes ne peuvent se payer des services dont ils auraient pourtant besoin. La qualité des conseils et l'assurance de la confidentialité doivent donc être suffisamment perceptibles pour faire échec à la méfiance entretenue envers les services de gestion et de conseils financiers.

Kim et Geistfeld (2006) ont vérifié si le modèle de comportement d'Andersen (*Andersen behavior model*, 1968), initialement développé pour expliquer le recours aux services de santé par les individus, pouvait aider à comprendre les facteurs qui expliquent le recours à l'aide à la gestion des finances chez les personnes âgées de 70 ans et plus. La recherche a identifié certains facteurs qui expliquent la capacité de certaines personnes à demander de l'aide au bon moment :

1. Capacité de reconnaître ses besoins et à demander de l'aide au bon moment
2. Nature des besoins de la personne
3. Conditions d'accès à l'aide

Ces facteurs sont à la fois individuels et systémiques. Les résultats montrent que plus les capacités physiques et cognitives d'un individu déclinent, plus celui-ci a tendance à chercher de l'aide pour gérer ses finances. Parmi les sources d'aide les plus fréquemment rencontrées, il y a les enfants (78,6 %), les proches parents (9 %), les amis (5,7 %), les employés d'établissements (5,6 %) ou autres (1,1%). Cette répartition pourrait expliquer que l'effet d'augmentation de la capacité de l'individu aidé soit marginalement significatif puisque les personnes se tournent en grande partie vers leurs proches (sans égard à l'effet réel de cette aide) et non vers un professionnel pour de l'aide à la gestion des finances.

1.3.4 Facteurs structurels

Définition : les facteurs structurels appartiennent à la sphère macro-économique qui détermine une part de la précarité financière des individus et donc de leur endettement. Ce sont concrètement les politiques, les inégalités sociales, l'accès au crédit, les règles financières, le marché de la consommation, etc.

Les facteurs structurels sont nombreux et souvent cités pour expliquer les causes de l'endettement chez les personnes âgées. Plusieurs études ont identifié le niveau macro-économique, par exemple les taux d'intérêt. Ainsi, les faibles taux d'intérêt ont favorisé l'endettement, alors qu'une hausse des taux pourrait avoir une influence désastreuse pour les ménages à fort endettement (Cateau, Roberts et Zhou, 2015).

Les politiques publiques influencent également le bien-être à la retraite en déterminant ce que la macro-économie peut faire pour protéger les personnes contre les risques qui y sont associés. De plus, la société donne au crédit, ainsi qu'à l'ensemble des services bancaires, un rôle essentiel, voire obligatoire, pour mener une vie sociale dite normale (Gloukoviezoff 2004, 2008 ; Lacan, Lazarus, Perrin-Heredia et Plot, 2009).

La structure sociale modèle la disponibilité des options pour financer la retraite, ce qui exige des individus qui la préparent de faire preuve de flexibilité et d'une bonne capacité d'adaptation aux changements structuraux possibles (Whitaker et Bokemeier, 2014). Il y a plus de pauvreté aux États-Unis qu'au Canada, principalement en raison des politiques de transferts publics et des taxes sur la pauvreté dans le système canadien qui sont plus généreuses grâce aux programmes universels (indépendants des revenus) qui sont presque totalement absents aux États-Unis (Makdissi, Therrien, et Wodon, 2006).

Couturier (2011) ajoute que l'endettement est la résultante de la conjugaison de la stagnation des revenus de travail avec l'augmentation du coût de la vie, ce qui explique le recours au crédit pour maintenir le niveau de vie. Au total, on assiste à une forme de banalisation du crédit, qui est utilisé par les individus comme une forme de protection sociale pour payer les factures en période de chômage, pour compenser la faible hausse des revenus, pour rencontrer les imprévus et les urgences et pour financer les dépenses, peut-être mal estimées, à la retraite (Montgomerie, 2013).

Certaines de ces causes militent en faveur d'actions préventives, c'est-à-dire bien avant le moment de la retraite. Ainsi, les choix que possède l'individu à la cinquantaine ont un impact direct sur son bien-être à la retraite (Anguelov et Tamborini, 2009; 2010). Ainsi, ses économies peuvent venir combler le manque ou la réduction des revenus au moment de la retraite (Anguelov et Tamborini, 2009; 2010). Les conditions structurelles de la capacité des individus à épargner sont donc essentielles. Ces conditions (ex. : indexation des pensions) doivent tenir compte de l'inflation pour maintenir le niveau de vie à la retraite. (Carbonneau & Drolet, 2009.)

Fenge, Hean, Worswick, Wilkinson, Fearnley et Ersser (2012) ont identifié trois facteurs principaux structurels qui influencent l'habileté ou la capacité des personnes à faire face aux dépenses imprévues : 1) l'accès au crédit, 2) la durée possible de la période de remboursement (par exemple, en fonction de l'âge) et 3) la durée des problèmes (leur persistance dans le temps).

Pour leur part, Leicht et Fitzgerald (2014) considèrent trois facteurs structurels : 1) la stagnation du revenu; 2) l'accroissement de la consommation, 3) la plus grande facilité à obtenir du crédit. Ils ont constaté une diminution du pouvoir d'achat de la classe moyenne qui n'est pas étrangère à l'instabilité et à la précarité de l'emploi. La productivité a augmenté et le revenu des employés a diminué, ce qui fait que les travailleurs ont cessé d'épargner et ont commencé à vivre à crédit. Dans un tel contexte, la perte d'emploi reste un facteur de risque d'endettement important (Rank et Williams, 2010).

Selon Thorne (2010), les deux principales causes des faillites chez les personnes aînées sont : 1) les taux d'intérêt accablants et les frais des cartes de crédit; 2) les frais reliés à l'état de santé.

Occuper un emploi le plus longtemps possible devient la bouée de sauvetage de plusieurs. Mais il arrive que les personnes âgées soient forcées à la retraite en raison de leur âge ou de leur état de santé. La perte d'emploi occasionne alors une perte de revenu, et se trouver un autre emploi devient de plus en plus difficile en vieillissant.

Le rapport à l'endettement semble être en transformation et révéler des différences générationnelles sur sa normalisation (Anguelov et Tamborini, 2009; 2010). On pourrait croire que la plus grande partie des dettes des personnes proches de la retraite sont sécurisées par une valeur immobilière, ce qui en fait une dette beaucoup moins dommageable qu'une dette de consommation court terme. Or, les dettes compensées par un actif, comme une hypothèque (*Housing debts*), ont augmenté de 74 % entre 1995 et 2004, et cette augmentation concerne surtout les 56-61 ans, dont les dettes compensées par un actif sont passées de 38 341 \$ à 72 009 \$ durant cette période.

L'étude de Thorne (2010) a montré qu'en cas de récession, être propriétaire peut plonger les personnes dans l'endettement plutôt que de les aider à s'en sortir. Carswell, Seay et Polanowski (2013) et Bodie, Hammond et Mitchell (2001) ont eux aussi démontré que la propriété immobilière ne se révèle pas toujours être la source de revenus escomptée à la retraite lorsque l'achat d'une maison a été le seul véhicule d'épargne; selon le marché local, certaines maisons s'avèrent difficiles à vendre au moment opportun. La crise financière de 2008 a aussi eu des effets négatifs pour les propriétaires de maison (Gascon et Olazabal, 2011; O'Sullivan et Ashton, 2012; Ong, Haffner, Wood, Jefferson et Austen, 2013a; Ong, Jefferson, Wood, Haffner, et Austen, 2013b; Langlois, 2008, Montgomerie, 2013; Bernheim et Weinberg, 2001), sur les avoirs des gens et les économies prévues pour la retraite, cela agissant comme un prélude à une retraite troublée, loin de la quiétude espérée (Smith, Finke et Huston, 2012).

Les dépenses pour l'habitation ont pris le premier rang dans la structure des dépenses après la crise économique sévère de 1982, en raison de l'augmentation considérable du coût des hypothèques (O'Sullivan et Ashton, 2012; Langlois, 2008). Lors de ces moments de crise foncière, les nouvelles cohortes de personnes âgées de plus de 60 ans n'ont pas forcément vendu leur maison, et elles doivent rester dans leur domicile à un âge plus avancé, ce qui est encouragé par la hausse de l'espérance de vie en bonne santé (Langlois, 2008). Mais l'habitation est difficile non seulement pour les propriétaires de maisons unifamiliales, mais aussi pour les locataires. Selon Langlois (2008), près du tiers des ménages vivants en HLM sont des femmes seules âgées de 65 ans et plus. Le marché locatif lucratif exerce des pressions sur les personnes âgées les plus vulnérables sur le plan des revenus alors que le gouvernement du Québec a considérablement diminué la construction de logements sociaux abordables (Gascon et Olazabal, 2011).

Si le risque de grande pauvreté chez les personnes âgées de 65 ans et plus est faible au Québec, grâce au revenu de base garanti par les programmes d'assistance universels (Bernier, Fallu et Khoury, 2012), le montant accordé par ces programmes est dans nombre de cas insuffisant pour maintenir le niveau de vie des individus à un niveau adéquat (Bernier, 2012). Certains besoins, fréquents chez les personnes aînées, ne font pas partie de la couverture de l'État, comme les soins dentaires et les chirurgies de la vue (ex. : les cataractes) (Langlois, 2008). En proportion, les dépenses en santé continuent de peser plus lourdement dans les budgets des ménages à faible revenu. Lorsqu'elles surviennent, les dépenses en santé sont le plus souvent incompressibles. Cette hausse des dépenses en santé et soins personnels liée à l'âge s'explique de différentes manières : les changements dans les politiques publiques, le vieillissement de la population, l'allongement de l'espérance de vie en santé et en perte d'autonomie fonctionnelle, la hausse des coûts des médicaments et des soins de santé, sans oublier l'émergence de nouveaux comportements centrés sur le bien-être (Langlois, 2008).

L'étude de Frongillo et Horan (2004) s'est penchée plus spécifiquement sur l'insécurité alimentaire dans la population plus âgée. Or, sous des apparences de budget qui se boucle, peuvent se trouver des choix comme celui de réduire la quantité ou la qualité de son alimentation, sans que rien n'y paraisse, ou presque.

La composante générationnelle a aussi un autre impact : l'arrivée en masse des baby-boomers met de la pression sur les structures comme la sécurité sociale et les programmes en raison de leur nombre et de la rapidité de leur accroissement (Rank, 2010; Droogenbroeck, 2014). Les recherches contemporaines sur la consommation marchande des ménages ont révélé l'existence d'importants effets de génération ou de cohortes. Il a été montré que lorsque les personnes vieillissent, elles ne consomment pas nécessairement de la même manière que celles qui les ont précédées au même âge. Par exemple, « une nouvelle fonction de consommation a émergé ces dernières années dans la structure des dépenses des ménages, traduisant l'apparition en fait d'un nouveau besoin : la communication [qui] représente maintenant entre 6 % et 8 % des dépenses des ménages, ce qui lui donne un poids équivalent à celui des loisirs et du divertissement ou à celui de la protection, plus élevé que la fonction habillement » (Langlois, 2008, p.224-226).

Le crédit à la consommation a également augmenté, résultant d'une moins grande aversion des baby-boomers pour le crédit (Anguelov et Tamborini, 2009; 2010). Par ailleurs, les résultats montrent que l'endettement dû aux dépenses de consommation augmente avec le revenu (Anguelov et Tamborini, 2010), mais que la hausse du crédit à la consommation s'est constatée surtout pour les familles à revenu moyen. Les plus pauvres n'ont cependant pas été épargnés. Leur ratio de dette versus leur actif a augmenté de 1995 à 2004, alors qu'il est resté stable pour les plus riches. Anguelov et Tamborini (2009; 2010) ont également étudié les familles qui ont un lourd fardeau de crédit (*high debts burden*), ce qui correspond aux ménages qui consacrent plus de 40 % de leur revenu disponible au remboursement de leurs dettes. Le nombre de ménages dans cette situation est resté stable, autour de 10 % durant l'étude.

Le ratio revenu/dette pourrait être un indicateur de l'endettement, mais aussi du surendettement, si plus de 40 % du revenu est utilisé pour rembourser les dettes. Les ménages à plus haut revenu et avec un plus haut niveau d'éducation sont moins représentés dans cet échantillon, alors que la proportion de ménages à faibles revenus a augmenté. Lazarus (2009) s'est intéressé au surendettement, conséquence de la banalisation du crédit, de sa grande facilité d'accès, mais du point de vue du processus de « production » de l'endettement par les institutions financières. Ainsi, un défaut dans la qualité de l'évaluation ou une réévaluation laxiste de l'accès au crédit serait responsable du surendettement.

Il semble, selon Anguelov et Tamborini (2009; 2010), que le cycle de vie qui suivait le cycle d'endettement des ménages de plus de 50 ans ait changé ces dernières années. Par le passé, on pouvait estimer assez facilement qu'au début de la vie adulte, les personnes avaient moins d'actifs et moins de revenus, et qu'ils devaient s'endetter pour l'achat d'une maison, par exemple. Vers la cinquantaine, on les voyait économiser et rembourser un peu plus rapidement leurs dettes et ils arrivaient à la retraite avec peu, voire aucune, dette importante. Mais les chercheurs ont constaté que le niveau d'endettement de ce groupe de personnes était beaucoup plus élevé en 2004 qu'il ne l'était en 1989. Leicht et Fitzgerald (2014) croient eux aussi que le modèle du cycle de remboursement au cours de la vie ne tient plus dans le nouveau contexte économique. L'adage affirmant qu'il faut : « contracter des dettes au début de la vie active et rembourser avant d'arriver à la retraite » ne vaut plus dans l'époque actuelle.

Brozowski (2002) fait valoir que les politiques sociales ne sont généralement pas sensibles à la réalité particulière des femmes, et que la classe politique considère qu'économiser est une responsabilité individuelle. Cette conception politique ramène la cause des problèmes sociaux comme le surendettement à la responsabilité individuelle, faisant fi des conditions structurelles qui contraignent la marge de manœuvre des individus.

À l'autre bout du spectre, le marché du crédit manque de mesures de contrôle (Carswell, Seay et Polanowski, 2013) et les règles d'emprunt sont sujettes à un laxisme flagrant (Gist, Figueiredo et Verma, 2012). De plus, le système financier demeure une machine dont les règles sont difficiles à suivre pour le citoyen (Walters, 2007).

Certains auteurs ont avancé que des pratiques professionnelles participent à l'endettement des personnes âgées. Nous les avons considérées comme des facteurs structurels. Ainsi, Choi et Mayer (2000) considèrent le manque de collaboration multidisciplinaire en ce sens. Pour Davies et ses collaborateurs (2013), qui ont étudié le système au Royaume-Uni, le fait qu'il n'y ait pas d'obligation de rapporter les suspicions de mauvais traitements financiers, et encore moins d'obligation d'agir, constitue une condition structurelle favorable au surendettement. Dans ce contexte, il est difficile pour les professionnels d'agir en prévention. Toutefois, les travailleurs sociaux sont ceux qui sont les plus susceptibles d'agir et de prendre des actions pour contrer les abus financiers, en comparaison avec les autres professionnels du domaine de la santé.

1.4 Éléments à considérer pour la prévention

Quelques auteurs ont abordé des pistes d'action pour optimiser les interventions préventives de l'endettement en tenant compte des facteurs structurels aussi bien que des facteurs individuels. Bisdee (2013) et Gist, Figueiredo et Verma (2012) croient qu'il faudrait établir des règles d'emprunt réalistes tenant compte des fluctuations du marché.

Pour sa part, Bodie (2001) insiste sur les moyens à développer pour augmenter la littératie financière des travailleurs. Ainsi, des informations devraient être communiquées pour savoir combien ils doivent épargner, où se trouvent les véhicules de placement, et combien ils disposeront pour consommer selon leurs besoins spécifiques. La multiplicité des stratégies d'épargne en vue de la retraite rend plus impérieuse une stratégie d'augmentation de la littératie pour éviter que l'accès à l'information se concrétise en inégalité de revenu au moment de la retraite.

Brozowski (2002) considère qu'il faudrait vérifier certains indicateurs pour bien cibler les personnes à risque de rencontrer des problèmes financiers à leur retraite :

- La trajectoire de la vie professionnelle
- Les enfants à charge
- Un divorce ou une séparation
- Des interruptions dans leur carrière (ex. dues à l'arrivée d'enfant[s])

Lokonon (2014) précise que les domaines de littératie financière peuvent varier en fonction du parcours de vie et donc selon les besoins associés à un âge de la vie, ce qu'il est important de considérer pour agir en prévention et bien rejoindre les populations ciblées.

Il faudrait aussi considérer de manière particulière la situation des femmes (Brozowski, 2002) dans les dispositifs de soutien social : les rémunérer pour leurs « services à la famille » ; augmenter les revenus pour celles qui ont un conjoint inapte à travailler et celles qui sont veuves ; augmenter les revenus de retraite des femmes selon leur trajectoire de vie et faire en sorte que les employeurs offrent des plans de retraite à ceux qui ont des emplois à temps partiel (souvent des femmes).

Noone, Alpass et Stephens (2010) proposent quant à eux que les initiatives promotionnelles pour l'aide à la préparation de la retraite visent plus particulièrement les femmes. Into (2003) souligne que le moyen privilégié pour aider les personnes âgées à maintenir leur autonomie financière est l'éducation par les pairs. Choi (2000) privilégie une approche individualisée qui s'articule autour d'une évaluation globale de la situation des personnes pour détecter des problèmes psychosociaux influents sur le bien-être financier comme l'alcoolisme et le manque de soutien social. Pour Copel (2005), il faut inventer des moyens d'éduquer et de soutenir les personnes dans la gestion de leurs biens jusqu'à la retraite et pour toute sa durée. Kim et Geistfeld (2010) ajoutent que les programmes d'intervention et les professionnels de la finance devraient développer et comprendre des outils d'aide financière spécifiquement destinés aux personnes âgées.

Au nombre des recommandations formulées par Rabiner, Brown et O'Keeffe (2004) s'en trouve une qui peut s'appliquer à diverses problématiques (non exclusivement à l'exploitation financière), soit la formation des intervenants pour reconnaître les signes de l'endettement et comprendre les impacts sur le bien-être des personnes âgées. C'est aussi ce que proposent Reeves et Wysong (2010) lorsqu'ils proposent de diversifier les cibles et les moyens. Ainsi, donner de l'information peut vouloir dire permettre aux personnes âgées et aux intervenants qui les côtoient de

- savoir comment identifier qu'il y a problème (indices)
- connaître les ressources qui peuvent les aider
- indiquer clairement comment les contacter

Pour une détection précoce et systématique, ils préconisent d'utiliser des questions directes concernant la situation financière de la personne âgée. Setterlund et ses collaborateurs (2007) proposent une question simple, mais importante : qui connaît ou utilise votre NIP?

Pour Reeves et Wysong (2010), le questionnaire peut être un point de départ pour ouvrir la discussion, pour donner de l'information sur les moyens de prévention, les ressources, etc. Enfin, l'intervention interdisciplinaire est souvent nécessaire vu la complexité des problèmes que vivent les personnes âgées. Setterlund et ses collaborateurs (2007) ajoutent qu'il importe de garder des traces des interventions et de les partager aux autres intervenants, lorsque requis. Justement, Synder (2012) propose d'outiller le personnel des institutions financières pour qu'il soit en mesure de reconnaître les situations d'abus ou inquiétantes, et d'identifier les

procédures et les ressources vers lesquelles ils peuvent diriger la personne. La formation des intervenants est aussi une cible qu'appuie Davies (2013).

La planification du futur passe par le développement, la promotion et l'accessibilité des véhicules financiers qui facilitent l'épargne en vue de la retraite. Pour que ces véhicules fonctionnent, il importe que le contributeur y voie un intérêt direct pour lui (Copel, 2005). Au Canada, les REER sont un bon exemple, car cela s'avère une façon de payer moins d'impôt dans l'année de la contribution au régime.

Aussi, selon Hershey (2000), les programmes de préparation à la retraite pourraient contenir les éléments autres que financiers tels que la santé et le logement. Il faut aussi, selon Copel (2005), que les travailleurs soient accompagnés pour prendre les meilleures décisions dans les formes d'épargne qui leur conviennent. Par exemple, le type de versement (contribution déterminée ou pas) du fonds de pension a un impact sur les revenus de retraite. La souplesse de ces régimes favoriserait leur adaptation aux besoins de chacun. Cependant, les travailleurs sont souvent laissés seuls dans la prise de décision du mode de versement futur de leur plan de retraite. Préparer sa retraite, ça veut dire aussi utiliser les régimes complémentaires de retraite (ex. les REER), afin d'épargner pour combler l'écart entre les besoins au moment de la retraite et les revenus fournis par les programmes publics. Sans épargne, l'autonomie financière qui permet de maintenir son niveau de vie à la retraite n'est pas possible (Carbonneau & Drolet, 2009). Préparer sa retraite se fait sur une longue période, d'autant qu'«une personne sur deux prend sa retraite à un moment qu'elle n'avait pas réellement choisi et planifié. » (Carbonneau & Drolet, 2009, p. 30.)

Malgré l'importance des stratégies individuelles compensatrices, Couturier (2011) quant à elle privilégie la bonification du système public, car cela permettrait à la population active de prévoir une retraite confortable et de répartir les coûts et les risques sur un plus grand nombre d'adhérents au régime.

1.5 Conclusion

L'endettement des personnes âgées traduit une évolution fondamentale du cycle de vie (emprunt, remboursement, épargne, retraite) qui comporte une forte composante sociologique (rapport à la consommation). Cette évolution n'a pas le même effet pour tous, selon les hasards de la vie qui peuvent affecter les trajectoires individuelles vers la retraite. Ainsi, une séparation, une maison qui tarde à se vendre, un enfant qui requiert tardivement de l'aide ou un événement de santé peuvent avoir un important impact chez les personnes dont la situation financière a rendu difficile une épargne préparatoire à la retraite. Pour ces personnes, l'insuffisance des mécanismes publics de soutien du revenu à la retraite, le faible encadrement des conditions d'accès au crédit et le caractère complexe des règles de l'épargne peut avoir un important effet négatif sur la retraite. Une action plus soutenue de soutien à la littératie des individus et une stratégie de sensibilisation des intervenants aux enjeux découlant de l'endettement à l'aube de la retraite sont des stratégies d'intervention importantes. Bien qu'essentiels, ces stratégies sont complémentaires à des politiques publiques qui clarifient les règles d'accès au crédit, qui soutiennent activement le revenu à la retraite, notamment celui des femmes, et qui luttent contre la pauvreté.

Chapitre 2 – Données sociodémographiques

2.1 Description de l'échantillon

L'échantillon pour cette recherche a été sélectionné selon une méthode d'échantillonnage dite non probabiliste par choix raisonné (Fortin, 2016). Les six ACEF participantes étaient responsables du recrutement des participants à la recherche sur leur territoire. L'échantillon visait cinq intervenants de différents domaines d'exercice et huit personnes âgées comprenant des femmes seules, des hommes seuls et des couples. Un feuillet informatif présentant le but de la recherche était disponible pour distribution aux participants potentiels afin de faciliter le recrutement.

2.1.1 Caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon

Chaque participant a été invité à remplir un formulaire sociodémographique. Les formulaires étaient différents selon la catégorie d'appartenance; intervenants ou personnes aînées.

2.1.2 Intervenants

Le tableau 4 présente les caractéristiques sociodémographiques des intervenants qui ont participé à la recherche. Pour une meilleure compréhension du tableau, le domaine de formation « Santé et Services sociaux » inclut les formations en travail social, en sciences infirmières et en gérontologie, alors que le domaine de formation « Administration » inclut les formations en finances, commerce, économie familiale et administration.

Tableau 4
Caractéristiques sociodémographiques des intervenants

		Nombre d'individus (n) par catégorie
Domaine de formation	Santé et Services sociaux	6
	Administration	12
	Syndic	5
	Autres	7
Domaine d'exercice	Santé et Services sociaux	4
	Communautaire	17
	Financier	4
	Syndic	5
Années d'expérience	0 à 5 ans	9
	6 à 10 ans	6
	11 à 15 ans	4
	16 ans et +	11
n TOTAL		31 ²²
Données manquantes		1

²² Au total, 29 entretiens furent menés. Toutefois, à quelques reprises, deux intervenants du même organisme ont participé au même entretien.

2.1.2 Personnes aînées

En ce qui concerne les personnes aînées, le tableau 5 montre, entre autres, la répartition de l'échantillon entre les femmes seules, les hommes seuls et les couples, l'âge des participants, leur revenu et leur statut familial. Il est à noter que certains couples, dont le conjoint (ou la conjointe) était absent au moment de l'entrevue, n'ont complété que la partie qui les concernait du formulaire sociodémographique et ont omis de compléter la partie concernant leur conjoint ou leur conjointe. Il en résulte donc des données manquantes pour sept personnes.

Tableau 5
Caractéristiques sociodémographiques des personnes aînées

Type de ménage		Femmes vivant seules*	Hommes vivant seuls*	Couples partageant les revenus/frais
Total		15	10	16**
Âge	59 ans et moins	1	1	2
	60-64 ans	5	2	4
	65-74 ans	6	7	18
	75-84 ans	2	0	1
	85 ans et plus	1	0	0
Statut familial	Célibataire	4	3	0
	Veuf/veuve	2	1	0
	Divorcé	5	6	0
	Séparé	2	0	0
	Autre	1	0	0
Retraité	Oui	12	8	21
	Non	3	2	4
Revenus de retraite	Oui	12	8	21
	Non	3	2	4
Retour sur le marché du travail	Oui	1	3	4
	Non	11	5	20
Revenus	Moins de 17 000 \$	6	4	11
	Entre 17 000 et 24 999 \$	4	3	2
	Entre 25 000 et 34 999 \$	3	1	3
	Entre 35 000 et 44 999 \$	0	1	3
	Entre 45 000 et 54 999 \$	1	0	1
	55 000 \$ et plus	1	0	3
Personnes à charge	Oui	0	0	1
	Non	15	10	24

* : incluant les personnes célibataires, veuves ou divorcées

** : indique le nombre de couples et non pas le nombre de personnes

Chapitre 3 – Analyse thématique des entrevues

3.1 Résumé

Les entrevues menées auprès des personnes âgées et des intervenants rencontrés dans le cadre de la recherche ont été analysées en trois temps. Notre attention s'est portée sur les trajectoires d'endettement des personnes âgées et nous avons mené une analyse thématique inductive (Paillé et Mucchielli, 2016) afin de faire ressortir les tendances, convergences et divergences dans les entrevues des personnes âgées et des intervenants.

L'analyse des entrevues des personnes âgées révèle une grande diversité de parcours de vies et de causes d'endettement, mais des similitudes en ce qui concerne les conséquences de l'endettement (le stress et l'anxiété sont toujours présents chez les plus endettés), et les changements de comportement face à l'argent (plusieurs ont notamment délaissé l'utilisation des cartes de crédit et trouvent une sérénité dans le fait de faire leur budget).

Si des événements particulièrement graves ont mis à mal la situation financière de plusieurs personnes, comme une maladie ou une perte d'emploi, on constate que l'effet de ces événements est plus important chez les personnes qui n'avaient pas les ressources pour faire face à un manque de revenus pendant un certain temps. Une hypothèse peut être avancée ici pour expliquer cette absence de provision pour des imprévus : plusieurs personnes ont dit vivre « au jour le jour » à cause d'une précarité d'emploi constante, d'un ensemble de décisions plus ou moins heureuses les forçant à vivre à la limite de leurs revenus ou pour vivre pleinement le moment présent. De plus, le crédit, qui aurait alors pu être une aide pour un certain temps, était souvent déjà utilisé au maximum de sa capacité. Le peu de préparation à la retraite des personnes âgées rencontrées se constate aussi dans le fait que la plupart des personnes âgées connaissaient peu ou pas les revenus qu'elles auraient à partir de 65 ans et le coût de certaines dépenses prévisibles.

En conséquence, si des déterminants biologiques, structurels, conjoncturels ou sociodémographiques expliquent souvent le recours au crédit pour survivre, on note que des choix personnels, un manque de souci face à l'avenir et des lacunes en littératie financière mènent des personnes âgées à un endettement problématique. Ainsi, même si plusieurs des personnes rencontrées ont travaillé de nombreuses années dans une même entreprise, avec accès à des revenus de fonds de pension, cela ne les a pas pour autant mises à l'abri de problèmes financiers.

L'éducation, l'information et l'aide aux personnes âgées endettées portent des fruits : on le constate dans l'apaisement que vivent celles qui ne sont plus endettées ou celles qui sont en voie de résoudre leurs problèmes financiers et qui peuvent ainsi passer à autre chose de plus agréable à vivre. Les personnes âgées sont au courant de certains de leurs droits, mais n'ont pas toutes les connaissances pour prendre les décisions qui seraient les meilleures pour elles. Nous pouvons relever, dans les entrevues, que les personnes âgées qui ont été aidées par une ACEF-ont été conscientisées aux risques du crédit et de l'endettement qui peut en découler. Elles ont aussi fait des changements dans leurs habitudes de consommation parce que l'épisode d'endettement problématique a été très difficile à vivre, ou l'est encore.

Les intervenants rencontrés ont en général une lecture assez similaire des causes et conséquences de l'endettement chez les personnes aînées, mais leurs objectifs d'intervention et la portée de leurs actions varient considérablement, et ce, à l'intérieur d'une même profession. Certains n'ont que quelques solutions à l'endettement à proposer et s'y tiennent, alors que d'autres cherchent constamment des solutions et travaillent sur plusieurs fronts. Les approches vont de la conviction que c'est le travail de proximité qui donne des résultats, qu'il faut prendre en charge la personne jusqu'à ce que le problème soit résolu, au fait d'opter pour une intervention minimale où les personnes n'ont besoin que d'aller chercher quelques éléments d'information pour pouvoir régler seules leur problème. Notons que plusieurs intervenants ont mentionné l'importance d'aller vers les gens et non d'attendre qu'ils se rendent d'eux-mêmes dans les organismes pour obtenir de l'aide.

La moitié des intervenants rencontrés ne travaille pas spécifiquement avec des personnes aînées endettées. On note chez certains une méconnaissance des règles entourant le crédit. L'aide aux personnes aînées endettées pourrait être améliorée en formant ces intervenants sur les comportements risqués et sur les trajectoires de vie susceptibles de mener à de l'endettement problématique, ainsi que sur les coûts et conséquences de ce dernier. Ils pourraient ainsi être plus sensibilisés et, par le fait même, plus vigilants pour détecter rapidement des personnes aînées susceptibles d'avoir ou de développer des problèmes financiers. Nous savons que l'endettement problématique est souvent accompagné d'autres difficultés personnelles et sociales, dont l'isolement qui a été mentionné plusieurs fois dans la recherche. Les intervenants rencontrés n'ont ni les ressources ni les compétences pour aider les personnes dans tous les aspects de leur vie. Ce qui touche le budget n'est pas non plus abordé par la majorité des intervenants qui ne sont pas des conseillers budgétaires, même s'ils reconnaissent que cet aspect doit être travaillé. Plusieurs d'entre eux se tournent alors vers les ACEF pour obtenir de l'aide et y référer leurs clients.

En identifiant rapidement des comportements de consommation à risque, ou en étant au fait qu'un problème de versement de pension met en péril le budget d'un ménage, on pourrait éviter ou à tout le moins diminuer les conséquences à long terme. Leur intervention s'effectuerait en mode préventif plutôt que curatif. Les outils conçus dans le cadre de cette recherche visent justement la sensibilisation et la détection de problèmes financiers avant le surendettement.

La nécessité d'avoir accès à une meilleure éducation économique et financière a été mentionnée autant par les personnes aînées que par les intervenants. Des déterminants sociodémographiques, structurels, conjoncturels et biologiques menant à l'endettement de personnes aînées se retrouvent dans les propos des deux groupes d'entretiens, mais les intervenants ont été plus sévères et critiques face aux choix personnels faits par des personnes aînées.

3.2 introduction

Ce document résume l'analyse de près de 80 thèmes (nœuds de codage) dans lesquels nous avons classé les discours des 69 entrevues effectuées dans le cadre de la recherche. Ce classement a permis de faire ressortir les similitudes et différences d'opinions et de situations. Il est un complément à l'*analyse des entrevues : trajectoires d'endettement* qui présente les histoires individuelles d'endettement des personnes aînées rencontrées. La première partie est consacrée aux entrevues réalisées avec des personnes aînées et la seconde rend compte de celles des intervenants. Les convergences et divergences d'opinions sont présentées tout au long de l'analyse ainsi qu'en conclusion.

3.2.1 Personnes aînées

Les personnes aînées rencontrées ont été recrutées par une des ACEF participantes, et la grande majorité d'entre elles ont fait face à des difficultés financières considérables au cours de leur vie, et en souffrent encore. Au moment de l'entrevue, elles avaient déjà eu l'occasion de réfléchir à leur situation financière. Leurs caractéristiques sociodémographiques sont présentées dans le *Volet 2 : Données sociodémographiques*.

3.3 Trajectoires personnelles et professionnelles

3.3.1 Situations de vie

Les situations de vie des personnes aînées rencontrées sont très diversifiées : couples mariés depuis 20 ou 50 ans, conjoints de fait depuis quelques années, célibataires depuis peu, depuis toujours ou parce que le ou la conjointe a déménagé en CHSLD ou est décédé(e). Si le fait de vivre seul vient avec une fragilité de la situation financière pour de nombreuses personnes aînées, ce n'est pas la cause principale de l'endettement des personnes. La cause se situe plutôt dans une série de circonstances de la vie qui sont venues mettre à mal une situation financière qui était la plupart du temps déjà affectée par une forme d'endettement chronique²³. De plus, le fait de vivre en couple ne met pas les gens à l'abri des problèmes financiers. Dans certains cas, le ménage dépendait d'un seul revenu (celui du mari en général), dans d'autres, les dépenses pouvaient être plus élevées que ce que les revenus permettaient en raison de pratiques inappropriées d'un ou des deux conjoints, notamment en ce qui concerne l'utilisation du crédit. Notons que la situation financière de certains était encore affectée par un divorce ou une séparation, de nombreuses années après la fin de l'union.

La gestion du budget dans le couple n'est pas clairement genrée, mais il existe la plupart du temps une différence d'engagement et de connaissances de la situation financière du ménage entre les conjoints. Par exemple, des femmes ont raconté avoir toujours vécu avec les décisions financières de leur mari, et lorsqu'elles se sont retrouvées seules (décès ou séparation), elles ont dépensé sans compter et ont commencé à expérimenter l'endettement.

²³ Les niveaux d'endettement des personnes aînées au cours de leur vie n'ont pas été formellement identifiés dans la recherche, mais on est à même de constater que la majorité des personnes avaient des dettes avant qu'un événement majeur n'aggrave leur situation financière et leur endettement.

La très grande majorité des personnes aînées rencontrées ont été sur le marché du travail au cours de leur vie. Certaines ont eu le même emploi pendant plus de 40 ans, alors que d'autres ont changé d'emploi à plusieurs reprises. C'est surtout un problème de santé qui a contraint les personnes à se retirer du marché du travail, avec regret, et pour plusieurs, ces problèmes nuisent encore aujourd'hui à leurs activités quotidiennes. Notons que les ennuis de santé, plus ou moins graves, sont présents chez presque toutes les personnes aînées rencontrées. Certaines, affligées de plusieurs maux, se considèrent par ailleurs être en santé et disent avoir un bon moral. Il faut souligner que la maladie a souvent été nommée comme un facteur ayant conduit à de l'endettement et qu'elle amplifie une précarité financière ou une situation d'endettement déjà existante.

Il est clair que l'instabilité de l'emploi a provoqué des périodes d'endettement plus ou moins longues et graves chez de nombreux participants. Notons toutefois qu'une stabilité d'emploi pendant de nombreuses années n'a pas, non plus, mis des personnes aînées à l'abri de problèmes d'endettement.

Les participants sont nombreux à être propriétaires de leur maison et à conclure qu'il leur en coûte moins cher d'y rester que d'aller en appartement. L'attachement à leur maison, sur laquelle ils ont souvent beaucoup travaillé, est très fort, mais c'est surtout la lourdeur de la tâche d'entretien qui en a conduit certains à la vendre et à vivre en logement. Plusieurs ont aussi mentionné que c'est l'endettement ou la faillite qui les a poussés à vendre leur maison. Dans certains cas, la vente espérée de la maison ne provoquera pas un gain aussi substantiel qu'espéré, parce que l'hypothèque et la marge de crédit hypothécaire ont diminué considérablement le profit, au point parfois de l'annuler complètement. Il faut souligner que peu de personnes aînées semblent connaître les frais à prévoir dans les années futures pour l'entretien de leur maison, et la grande majorité des propriétaires rencontrés n'ont pas les moyens de faire face à une dépense imprévue d'entretien majeur.

L'automobile est essentielle à la vie de nombreuses personnes aînées, notamment parce qu'elles vivent trop éloignées des centres où se trouvent les services, mais aussi parce qu'elles l'associent à la liberté d'aller où elles veulent quand bon leur semble, et ce, même si elles sont conscientes des nombreux frais qui viennent avec ce bien.

Les situations de vie des personnes aînées sont très diversifiées, comme le sont leur état de santé et l'impact qu'il a sur leur situation financière. Il se dégage tout de même le constat que des événements imprévus aient changé le niveau de vie attendu à la retraite, notamment des problèmes de santé ou des séparations, volontaires ou non. On constate que la différence d'implication dans la gestion budgétaire du ménage mène à des situations difficiles lorsque la personne qui s'en occupait n'est plus en état de le faire. Le manque de connaissances au sujet des coûts reliés à la propriété ou à l'automobile est aussi le reflet d'un manque d'intérêt ou de capacité à aller chercher l'information à propos des revenus et des dépenses prévues à partir de 65 ans – les gens sont dans une position réactive plus que préventive. Notons finalement qu'il y a un lien à faire entre une vision plus positive de l'avenir et l'état d'esprit de la personne aînée rencontrée. Au-delà des ennuis de santé, ceux que nous avons sentis les moins pessimistes face à leur situation financière sont ceux qui aimaient la vie, leur relation de couple et leurs activités.

3.3.2 Passage à la retraite ou arrêt de travail forcé

« Ça fait que là, à un moment donné, j'essayais de trouver ailleurs, mais on me disait que j'étais trop vieux, le salaire était trop élevé, j'étais dans le trouble ça fait que j'ai commencé à retirer mon fonds de pension. » Personne aînée-15

Dans la majorité des entrevues, les fonds de pension de l'employeur, les placements faits au cours de la vie en vue de la retraite et les montants versés en pension fédérale et par la Régie des rentes du Québec (RRQ) n'ont pas été suffisants pour assurer le revenu minimum requis pour maintenir le train de vie voulu à la retraite et pour faire face à l'endettement déjà présent. Les personnes aînées ont rapporté avoir dû changer leurs habitudes de vie à cause de la baisse de revenu suite à leur retrait du marché du travail. Il faut souligner que la moitié des personnes aînées n'ont jamais eu accès à un fonds de pension offert par l'employeur, n'ont pas pensé s'en constituer, n'avaient pas l'argent pour s'en créer un ou ont toujours vécu le moment présent indépendamment des revenus qui entraient, même s'ils étaient assez élevés. Les sommes que certains ont réussi à épargner étaient par ailleurs souvent trop faibles en raison de la précarité d'emploi ou du peu de temps passé chez un employeur qui proposait un fonds de retraite. Notons aussi que des personnes ont commencé à travailler avant l'entrée en vigueur du Régime des rentes du Québec et l'instauration de fonds de pension dans les grandes entreprises.

Il est très important de souligner qu'un quart seulement des personnes aînées rencontrées ont volontairement pris leur retraite. La grande majorité des participants a été forcée de se retirer du marché du travail à cause de problèmes de santé ou parce que la recherche d'un nouvel emploi a été infructueuse. Les divers fonds de pension et les Régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) ont servi à compenser la perte de revenu au moment de la transition plutôt qu'à maintenir les revenus de retraite. Des personnes aînées, qui en sont encore capables, doivent continuer à travailler, la plupart du temps à temps partiel, pour combler le manque à gagner alors qu'ils sont, en théorie, à la retraite.

Le passage entre les revenus pré et post-retraite semble compliqué, comme pour les prestataires de l'aide sociale, qui craignent la fin de la gratuité des médicaments et de certains soins de santé à leurs 65 ans. Il peut aussi résulter de ce changement de source de revenus des mauvaises surprises, comme de l'impôt à payer, ce qui engendre des dettes envers les gouvernements. Nous avons observé que les revenus provenant des fonds de retraite des employeurs, des REER ou des pensions gouvernementales ainsi que les dépenses à prévoir à cause du vieillissement sont rarement bien compris ou connus par les personnes aînées. Une meilleure connaissance des revenus assurés à partir de 65 ans n'est pas un gage de richesse, mais est, à tout le moins, une donnée à partir de laquelle les personnes aînées pourraient faire des choix plus éclairés.

L'adaptation aux nouveaux revenus varie beaucoup d'une personne aînée à l'autre, mais tous les participants ont parlé d'une modification ou d'une priorisation des dépenses devenue inévitable. Dans la grande majorité des cas, le problème est souvent l'endettement qui persiste depuis de nombreuses années et qui crée une pression considérable sur le budget du ménage lorsque les revenus ne sont plus les mêmes en raison du passage à la retraite.

3.4 Endettement des personnes aînées

3.4.1 Sources de l'endettement

« C'est les maudites cartes de crédit! On s'est écrasés avec ça, nous autres! On en avait deux, trois, quatre, cinq à un moment donné. Là, ça commençait à arriver serré, fait qu'ils nous en ont offert une sixième. Avec la sixième, on payait les paiements des autres. » Personne aînée-1

Les cartes de crédit sont les principales sources d'endettement des personnes aînées, bien avant l'hypothèque ou l'achat/location d'une voiture. Les participants à la recherche sont très nombreux à avoir délaissé l'usage de leur carte de crédit, mais, avant une telle décision, parfois forcée par une faillite personnelle ou une proposition de consommateurs, le crédit a été utilisé pour couvrir des dépenses courantes parce qu'une grande part des revenus passaient dans le paiement des dettes. L'impôt a aussi été mentionné comme étant une source d'endettement pour certains suite à un changement de statut conjugal ou à cause de mauvais calculs fiscaux suite à de nouveaux revenus.

Soulignons par ailleurs la très grande diversité des raisons derrière l'utilisation du crédit, du voyage à l'aide aux enfants, en passant par les frais de scolarité, les prêts à la famille ou aux amis et aux travaux de rénovation de leur maison.

3.4.2 Situations financières

« Je vais faire une faillite. Jusqu'à l'automne dernier, j'étais correcte. Correcte dans le sens que j'avais jamais un versement en retard, je les faisais tous, quitte à mettre l'épicerie sur la carte de crédit si je manquais d'argent. » Personne aînée-24

Les personnes aînées ont vécu des difficultés financières tout au long de leur vie ou à certains moments seulement. Plusieurs ont réussi à y faire face et à se redresser grâce à des choix de consommation, à des sacrifices, à la vente d'actifs, à une proposition de consommateur ou à une faillite personnelle. La situation financière de plusieurs personnes aînées semble s'être stabilisée notamment à cause des décisions qu'ils ont eu à prendre face à leur endettement problématique – leur passage à une ACEF y est probablement pour quelque chose. Nombreuses sont celles qui n'augmentent plus leur niveau d'endettement afin d'éviter de se retrouver de nouveau dans une situation financière difficile.

Les personnes aînées sont donc très prudentes dans les dépenses qu'elles envisagent pour les années futures, car elles savent qu'elles ont peu de marge de manœuvre – il a surtout été question de réparations sur l'auto et de la maison ou des soins de santé qu'elles craignent ne pas pouvoir se payer. L'endettement des ménages rencontrés a été contrôlé jusqu'à ce qu'un événement imprévu vienne nuire aux revenus qui, n'étant plus au même niveau, ne permettaient plus le paiement des dépenses quotidiennes et des dettes. Tous ceux qui vivaient à la limite de leurs revenus ont connu une aggravation de l'endettement. Les événements marquants de ces trajectoires sont de nature très diversifiée, mais il est intéressant de souligner que la maladie a été très souvent pointée comme étant responsable de l'endettement problématique des personnes aînées.

Nous constatons qu'un événement imprévu qui nécessite une sortie de fonds de 4 000 \$ ou moins vient plonger les personnes dans des situations financières très difficiles. Les personnes aînées n'avaient pas la capacité financière pour absorber une telle dépense, ni même à recourir à un prêt pour faire face à la situation imprévue et à le rembourser sans nuire à long terme à leur budget.

La quantité de personnes qui se sont endettées à l'aide des cartes de crédit est impressionnante. Les raisons pour profiter de ce crédit rapide ne sont pas toujours pour pallier un revenu soudainement manquant, mais aussi pour un voyage, pour s'occuper d'animaux domestiques ou pour rénover la maison.

3.4.3 Déterminants de l'endettement

« Les mamans qui ont travaillé fort toute leur vie dans leur maison, qui n'ont jamais travaillé à l'extérieur, il leur reste quoi si leur mari n'avait pas de pension? » Personne aînée-24.

Même si les déterminants de l'endettement sont probablement très souvent reliés aux profils sociodémographiques, ces derniers sont rarement ressortis lors des entrevues. Il fut tout de même question de l'âge comme étant un facteur menant à l'endettement, parce que le travail est moins facile à trouver à partir de 55 ans. Des éléments générationnels peuvent aussi expliquer le recours au crédit pour compenser un manque de revenus, comme dans le cas de femmes rencontrées qui n'ont pas eu de travail rémunéré, car elles se sont occupées de leurs enfants, ou le cas de personnes aînées peu scolarisées qui ne sont pas en mesure de prendre des décisions éclairées face à leurs investissements et emprunts. La monoparentalité a aussi été évoquée comme une cause d'endettement.

« Quand tu es à la retraite, tes revenus augmentent pas, ils sont stables. Mais ton pain, ton beurre, ton lait, si ça augmente, tu as le même salaire là, tu ne peux plus te le permettre. » Personne aînée-13

Plusieurs déterminants structurels ont été mentionnés comme cause d'endettement : le manque de logements sociaux, la non-indexation des pensions, le coût de l'électricité, les politiques sociales, la stagnation des revenus accompagnée de la hausse constante du coût de la vie, etc. Il ressort également de cela que le citoyen a peu de pouvoirs face à des entreprises qui offrent des services rendus obligatoires, ou presque, dans notre société – mentionnons notamment les institutions financières (leurs services financiers et leurs cartes de crédit), les compagnies d'assurance et les fournisseurs d'internet.

« Tu sais, j'ai tombé malade, de temps en temps, puis j'ai eu des arrêts de travail de deux puis trois ans, puis assez souvent. J'ai eu des opérations, toutes sortes d'affaires... Pis là y nous offraient des cartes de crédit, on trouvait pour nous autres une porte de sortie. » Personne aînée-1

Des déterminants biologiques sont la cause de plusieurs situations d'endettement. Dans plusieurs cas, la maladie a forcé des personnes à quitter le marché du travail, et c'est l'utilisation du crédit qui a pallié le manque de revenus sur de longues périodes. Des soins de santé essentiels ont aussi créé de l'endettement, parce que les revenus n'étaient pas suffisants pour couvrir la dépense. Des personnes aînées ont aussi affirmé se priver de certains soins ou de médicaments pour ne pas augmenter leur endettement ou y basculer. Par ailleurs, des problèmes de santé en général, des soins dentaires et des problèmes d'audition sont la source de nombreuses dépenses qui se retrouvent payées par le crédit, mais ne se traduisent pas nécessairement par un endettement problématique ou permanent.

« Ben l'endettement, il n'a jamais été majeur, mais il a été difficile à payer parce que je perdais mes emplois et que mon ex-épouse perdait ses emplois, donc c'est la raison pour laquelle on a perdu la maison. » Personne aînée-22

Ce sont surtout les problèmes liés à l'emploi qui reviennent le plus fréquemment dans les déterminants conjoncturels de l'endettement. On mentionne la perte d'emploi imprévue, un accident survenu au travail, le fait d'avoir pris sa retraite plus tôt que prévu, d'avoir subi du harcèlement au travail ou d'avoir vu son entreprise acculée à la faillite. Le crédit devenait alors essentiel pour joindre les deux bouts. La résidence et les réparations prévues et imprévues ont aussi forcé le recours à l'endettement ainsi que plusieurs événements qui n'étaient pas dans les plans à court terme (un divorce, le décès d'un conjoint, une reprise d'un logement, le bris d'un électroménager ou un problème à encaisser des rentes de retraite).

« Je ne dois pas être la seule à ne pas vraiment comprendre, même aujourd'hui, les cartes de crédit. Je ne suis pas sûr que je comprends toujours tout avec ça. Et ils nous envoient toujours des papiers pour augmenter notre taux, mais à un moment donné si notre endettement il est trop fort, on ne peut plus payer le minimum. » Personne aînée-7

La littératie financière mène à l'endettement ou rend difficile d'en sortir dans toutes sortes de situations. Par exemple, le manque de littératie se traduit par un défaut de compréhension du fonctionnement du crédit ou du coût réel des intérêts, mais aussi par des lacunes sur le plan des connaissances des règles de l'aide sociale, de l'impôt ou des rentes. La difficulté à faire des liens entre des choix personnels, certains événements de la vie (comme un divorce), un congé de maladie ou un héritage, et leurs impacts budgétaires s'ajoute aux difficultés que rencontrent les personnes à maintenir un équilibre financier. Un manque de littératie financière peut être en cause à tout moment dans une trajectoire d'endettement, par exemple lorsque les règles entourant un nouveau prêt ou un héritage n'ont pas été bien comprises et qu'un suivi serré n'a pas été fait. De nombreuses personnes aînées ont notamment souligné le manque d'éducation et de connaissances au sujet des questions économiques.

« Je suis parti d'un très haut salaire, puis je suis tombé à environ 12 000 \$ par année. Mon train de vie a changé, mais moi je ne me suis pas adapté. Oublie ça. J'avais le goût de m'acheter de quoi, je parlais et j'allais le chercher. » Personne aînée-6

L'endettement peut aussi découler de choix de vie ou de consommation propre à chacun. Plusieurs personnes aînées savent que la perception qu'elles ont de leurs revenus ne correspond pas à la réalité, et elles prennent des décisions sans avoir un portrait réaliste de leur capacité ou non à y faire face. Si des facteurs personnels qui mènent à de l'endettement peuvent être expliqués par un faible niveau de littératie financière, leur capacité d'anticipation des conséquences de certains choix, tout comme leur confiance ou non face à l'avenir, est aussi en jeu. Par exemple, certains ont demandé ou accepté une offre de crédit malgré leur doute quant à leur capacité à rembourser. Les obligations familiales et l'aide à la famille ont souvent été évoquées pour justifier l'utilisation d'un crédit pourtant ressenti comme déraisonnable. Par exemple, certains ont payé les études universitaires et le loyer des enfants, ou encore les ont aidés à l'achat d'une maison, ou leur ont payé un voyage. Ce sont surtout les enfants des personnes aînées qui sont susceptibles de demander de l'argent à leurs parents et non l'inverse. Pour certains, cette aide aux proches passe avant tout, alors que d'autres ont aidé leurs enfants sans s'être endettés et disent qu'ils ne s'endetteraient pas pour ce motif.

Des personnes aînées ont été exploitées financièrement. Un cas a duré de nombreuses années, les autres étaient des événements isolés. Il est important de souligner ici que les personnes qui ont vécu une telle exploitation étaient au courant de leurs droits – ce qui contraste avec d'autres réflexions qui laissent penser que leur niveau de connaissances financières était insuffisant.

Si les coups de tête, la tentation, l'insouciance ou le fait de ne pas s'intéresser aux conséquences du crédit ont été évoqués, l'éducation familiale et scolaire a été souvent mentionnée comme étant à la base des comportements qui menaient ou non à l'endettement. Ceux qui ont réussi à se défaire de leur endettement ont parlé des principes qui les aident à s'en tenir loin (planifier les dépenses, faire un budget, être raisonnable et discipliné, etc.). Les répondants constatent que la société vit sur le crédit et disent être conscients des pièges qui viennent avec sa facilité d'accès et son attrait. Elles ont souligné la quasi-obligation de nos jours d'avoir une carte de crédit, parce qu'une foule de transactions sont ainsi facilitées. Des personnes aînées qui n'ont jamais travaillé ont accès au crédit à leur nom pour une première fois lorsqu'elles reçoivent la pension fédérale. La pression faite par les institutions financières pour utiliser le crédit a été mentionnée, ainsi que la pression sociale des pairs, pour faire comme tout le monde, pour avoir un « nom ».

Les causes de l'endettement sont multiples. Elles se présentent surtout comme des éléments qui s'ajoutent les uns aux autres pour fragiliser tranquillement ou brusquement une situation financière dont l'équilibre se précarise parfois depuis longtemps. Par exemple, l'effet de la faillite d'un ex-conjoint, dont on attend des paiements de pension alimentaire, est décuplé lorsqu'une maladie survient en même temps, et qu'on vient de s'offrir un voyage grâce au crédit. Si certains facteurs menant à l'endettement sont de nature imprévisible (maladie, bris), on constate que de nombreuses personnes aînées n'avaient aucune épargne pour faire face à une épreuve ou que leur endettement était déjà si élevé qu'elles n'avaient plus de capacité d'emprunt.

De plus, le manque de planification est très souvent en cause; il en mène plus d'un à faire des choix qui les plongent dans l'endettement. Les personnes aînées n'avaient peut-être pas envie de faire une planification détaillée de leurs revenus et dépenses pour les années à venir – plusieurs ont mentionné vivre « au jour le jour », ce qui est probablement relié à leur précarité d'emploi dans les années passées. Mais il y a une angoisse évidente face au passage des revenus de la Sécurité du revenu aux pensions gouvernementales, surtout à cause du coût des médicaments et de soins de santé qui ne seront plus payés. La baisse de revenus anticipée ou vécue est ainsi angoissante.

3.4.4 Effets de l'endettement

« C'était dur de toutes les façons. Ça a amené le divorce aussi. Les enfants n'ont pas trop compris à l'époque comment ça se fait que papa nous amène sur le bien-être social. C'est la famille aussi, ce n'est pas juste l'argent. » Personne aînée-2

Les effets de l'endettement se retrouvent à plusieurs niveaux dans la vie des personnes. Un endettement auprès d'un fournisseur de service met en péril l'accès au service alors qu'un taux d'endettement général trop élevé nuit à la capacité de la personne à subvenir à ses besoins de base, à un achat important nécessitant un emprunt et à la possibilité de se payer de petits ou grands plaisirs. Les effets sur le couple sont aussi significatifs ainsi que ceux sur les relations sociales. C'est surtout le sentiment d'être pénalisé maintenant et pour les années à venir en ce qui concerne l'accès au crédit qui semble toucher le plus de personnes aînées. Connaissant l'importance de l'utilisation du crédit dans notre société et le fait que ce soit devenu normal d'en avoir, il n'est pas étonnant que les personnes qui n'y ont plus autant accès se sentent marginalisées.

Il faut souligner que des personnes aînées préfèrent rembourser leurs dettes même si elles doivent se priver d'une alimentation équilibrée ou de leurs médicaments, ce qui risque de les placer dans une situation où l'endettement aura comme effet de nuire encore plus à leur santé. L'endettement est en soi une source de stress et d'angoisse pour les personnes aînées, et ce, même si elles ne craignent pas de manquer de nourriture ou de perdre leur toit. Il peut aussi mener à des pensées suicidaires. Les effets de l'endettement se font ressentir dès qu'il est question d'accès aux soins qui ne sont pas couverts par l'assurance maladie, mais aussi par rapport à tout ce que coûte en temps et en argent une consultation médicale. Une portion stable des revenus sert à payer la dette, et il en reste beaucoup moins, pour ne pas dire presque plus, pour les frais reliés aux soins de santé. De plus, les problèmes de santé créent des pressions sur les budgets et vont même jusqu'à engendrer de l'endettement dans certaines situations, alors que pour certains, la seule façon d'obtenir des soins c'est de passer par un emprunt d'argent.

« Mais là je vais être ben franc avec toi, si faudrait que je coupe, je peux plus couper dans la nourriture, je suis plus capable j'ai plus d'argent. Pis je peux pas, faudrait que je prenne mes médicaments pis je peux pas. » Personne aînée- Personne aînée-PA 5

3.4.5 Perceptions et valeurs

Plusieurs personnes aînées disent parler de leurs problèmes financiers avec leurs proches ou être au courant des situations des autres, dans des détails qui varient beaucoup d'un cas à l'autre. D'autres disent plutôt que leurs problèmes financiers ne regardent qu'eux.

Laisser un héritage semble peu important pour les personnes aînées, mais le souci de ne pas laisser de dettes aux enfants est présent dans les entrevues – deux d'entre elles ont fait faillite dans ce but. Des personnes aînées ont par ailleurs mentionné un intérêt à aider leurs enfants pendant qu'elles sont encore vivantes. Il est à noter que des participants ont changé d'opinion au fil du temps à propos de l'héritage qu'ils pensaient laisser à leurs enfants à cause de leurs difficultés financières ou de la relation qui s'est détériorée avec eux. L'importance accordée à l'héritage pour ces personnes aînées varie peut-être aussi en fonction de leur capacité à en laisser un – la réalité est qu'elles sont, pour la plupart, encore dans des situations financières difficiles.

3.5 Solutions

Les personnes aînées rencontrées ont fait part de plusieurs réflexions à propos de leur situation budgétaire et de solutions à leur endettement qui n'entrent pas dans ce qu'on peut appeler une « décision majeure », mais qui sont néanmoins des changements dans leur façon de voir leurs dépenses, d'organiser leurs dettes ou de se mettre en action pour éviter de se retrouver de nouveau endetté. Les solutions vont d'une demande de retenue à la source à un déménagement avec des membres de la famille, en passant par détruire ses cartes de crédit, trouver un nouvel emploi ou de se serrer la ceinture pendant une année... Soulignons que de nombreuses personnes aînées étaient au courant des solutions qui s'offraient à elles lors des entrevues, ce qui pourrait s'expliquer par leur passage dans une ACEF.

À la question sur l'aide reçue pour gérer les finances, plusieurs personnes aînées ont dit « je n'ai pas reçu d'aide » alors qu'elles avaient consulté au moins une ACEF. Il se peut que les mots « gestion des finances » aient été interprétés comme une gestion des placements – l'expression a peut-être induit les personnes aînées à penser qu'elles n'avaient pas reçu d'aide à propos de leurs placements. On peut retenir qu'il existe peut-être un sentiment de fatalité face au budget courant, notamment en raison du peu de choix qui s'offre à ceux qui ont de petits revenus ou un historique de fréquents changements d'emplois. Pourtant, le remboursement de dettes est un frais fixe qui ne peut être modulé comme d'autres dépenses peuvent l'être, selon les revenus qui entrent ou non. Il serait donc d'autant plus important d'apprendre à gérer un budget, même très petit, pour éviter le plus possible le recours au crédit. À ce sujet, selon les participants à la recherche, les meilleurs conseils reçus concernent une planification des dépenses ou des trucs applicables au quotidien, comme de vivre selon ses moyens, dans le but de reprendre le contrôle. La majorité des bons conseils proviennent des ACEF. Les mauvais conseils reçus de syndicats, d'une ACEF ou de conseillers financiers prenaient la forme de solutions que les personnes ne trouvaient pas appropriées à leur situation, ou pas acceptables selon leur perception de la nature ou de la gravité de leurs problèmes.

Une solution pour de nombreuses personnes aînées a été de modifier leur attitude face à la consommation en suivant leur budget ou en planifiant leurs dépenses. Plusieurs ont mentionné qu'elles ne voulaient pas retourner à une situation d'endettement comme elles l'avaient vécu. Si des personnes semblent vivre plutôt facilement le fait d'avoir à faire attention à leurs dépenses, d'autres vivent plus difficilement leur changement forcé d'attitude et de comportement face à la consommation, quand le choix qui s'offre est de se limiter dans ses projets, voire d'aller dans des banques alimentaires.

Les personnes aînées sont nombreuses à avoir eu à prendre une décision majeure après s'être retrouvées dans une situation financière difficile. Plusieurs autres réfléchissaient encore aux avenues qui s'offrent à elles. Par exemple, celles qui ont dû faire faillite, faire une proposition de consommateur ou qui essaient de survivre en attendant la vente de leur maison reconnaissent qu'elles n'ont pas le choix de vivre ou de consommer autrement. Plusieurs parlent d'un soulagement suite à leur décision – un homme a parlé de sa faillite personnelle comme du cadeau de fête qu'il s'est offert. Le contrôle des dépenses pour éviter de retourner dans une situation financière difficile n'est peut-être pas toujours réjouissant, mais il apporte une certaine tranquillité d'esprit aux personnes qui se sont sorties de leur endettement problématique. Celles qui y sont encore vivent les contraintes budgétaires beaucoup moins sereinement.

3.5.1 Vision de l'avenir

Peu de personnes aînées ont une vision positive de l'avenir. Quelques-unes ont néanmoins souligné qu'il leur semble meilleur depuis qu'elles ont pris des actions concrètes pour se sortir de l'endettement. La plupart disent que ce ne sera jamais facile, jusqu'à ce que les dettes soient toutes payées. Plusieurs personnes aînées ont dit vivre « un jour à la fois », elles n'ont pas préparé leur retraite, ne connaissent pas leurs revenus et dépenses à partir de 65 ans ni ne parlent de leurs frais de santé qui vont probablement augmenter au cours des années. Certaines craintes sont par ailleurs bien claires : le manque de revenu appréhendé, la solitude et devoir déménager. Les réponses à cette question ne sont pas étonnantes quand on pense à tous ceux qui ont vécu de nombreux changements d'emploi au cours de leur vie ou qui ont subi un arrêt de travail forcé; ce sont les besoins quotidiens qui ont été comblés en priorité plutôt que des placements pour l'avenir. Il est essentiel de souligner que certaines personnes aînées se sont dites optimistes pour l'avenir parce qu'elles ont trouvé une certaine quiétude dans leur façon de gérer leur budget ou parce qu'elles ont pris une grande décision qui leur permet d'envisager un meilleur avenir.

3.5.2 Pratiques commerciales, utilisation du crédit et littératie financière

La grande majorité des personnes aînées utilisent maintenant la carte de débit pour payer leurs achats courants plutôt qu'une carte de crédit à cause de la simplicité de ce mode de paiement : « on voit instantanément ce qui reste dans le compte ». Très peu de personnes ont dit avoir fait des achats d'un colporteur, par téléphone ou suite à une annonce à la télévision. Ce sont les achats par internet qui ont par contre été les plus fréquents chez les personnes rencontrées dans cette catégorie d'achats.

On note un changement d'attitude face aux dépenses quotidiennes suite aux problèmes d'endettement vécus auparavant ou actuels. Questionnées sur leur perception de leurs habitudes de consommation, plusieurs personnes ont dit qu'elles planifiaient ce qu'elles allaient acheter, qu'elles en connaissaient les coûts et qu'elles allaient adapter leurs achats selon les rabais. Si certaines se disent plus raisonnables qu'avant, d'autres n'ont pas changé leurs habitudes. Pour plusieurs, le changement de comportement advient à partir du moment où ils « n'avaient pas le choix » de faire un budget ou de ne plus utiliser le crédit, plutôt qu'en mode préventif. Ceux qui ont changé leurs comportements disent se sentir mieux, parce qu'ils ont un certain contrôle sur leurs finances et qu'ils ne retourneront plus dans l'endettement. La modification du comportement crée des sentiments de tristesse ou d'injustice en même temps qu'un soulagement. Un travail plus en profondeur sur les valeurs liées à la consommation permettrait peut-être une plus grande sérénité face aux changements de comportement rendus inévitables.

Une question portait plus spécifiquement sur la perception qu'ont les personnes aînées de leurs connaissances financières. La majorité se disent *dans la moyenne* ou ayant des connaissances *bonnes* ou *excellentes*. Cette perception de leur littératie financière se reflète dans leur intérêt à lire les contrats avant de les signer – notons toutefois qu'une certaine proportion des personnes aînées ont déjà signé un contrat sans l'avoir lu. Des personnes aînées ont par ailleurs dit qu'elles posaient beaucoup de questions avant de signer, alors que d'autres disent plutôt faire confiance, que c'était de toute façon trop long et complexe à lire, notamment à cause, entre autres, des petits caractères. Notons que les personnes rencontrées n'ont pas toutes eu la possibilité de faire des études avancées. Malgré cette confiance relative affirmée par les répondants, le niveau de littératie financière varie beaucoup.

Ainsi, certaines personnes interrogées ont volontairement entrepris des actions pour planifier leur retraite ou leur décès (frais funéraires, par exemple), réduire les frais d'utilisation des services bancaires, ou faire de bons placements. D'autres ne se sont pas préoccupés de leur avenir et n'ont pas cherché à obtenir de l'information au sujet de leurs revenus futurs. Plusieurs ont parlé de la difficulté d'avoir accès à de l'information juste, ce qui n'aide pas leur littératie financière : ce n'est donc pas toujours un manque d'intérêt ou de capacité à comprendre qui est en cause. Certaines personnes aînées disent connaître leur situation financière, d'autres ne connaissent pas les soldes sur leur carte ou le montant total de leurs dettes.

3.5.3 Comment rejoindre les personnes aînées isolées?

Des personnes aînées ont suggéré que les sujets « budget » et « endettement » soient diffusés à petite dose à travers d'autres activités, qu'on en profite pour semer de l'information. Le contact avec l'information et avec les ressources se fait lentement – une difficulté à s'ouvrir quant à ses problèmes a été mentionnée – et il y a peu d'intérêt pour ces sujets tant qu'on n'est pas confronté au problème. Il faut miser sur des petits groupes de partage et insérer de l'information dans ce que font déjà les associations de personnes aînées. Il y a un effort à faire pour aller vers les personnes aînées endettées, qui d'elles-mêmes ne semblent pas s'informer sur le budget et l'endettement. Dans cette optique, c'est aux ACEF de faire les premiers pas pour se faire connaître auprès de la population et c'est la responsabilité des organismes et du ministère de la Famille de faire la promotion des ressources d'aide aux personnes aînées endettées. Le travail des ACEF est apprécié, mais s'y référer hors d'une situation problématique concrète semble bien difficile pour la majorité des répondants.

3.6 INTERVENANTS

3.6.1 Pratique professionnelle

a) Profession et lieu de travail

Les 29 entrevues réalisées ont permis de rencontrer neuf intervenants communautaires qui travaillent dans des centres d'information pour les personnes aînées, un centre d'action bénévole, un regroupement de proches aidants, une association de défense des droits des retraités et d'autres qui œuvrent auprès de personnes aînées en HLM et dans des centres de loisirs. Six entrevues ont eu lieu avec des conseillères budgétaires d'ACEF ou de services budgétaires, cinq avec des syndics de faillite, quatre avec des intervenantes du réseau public (aide à domicile, personnes aînées, organisation communautaire et logements sociaux), quatre avec des membres du personnel d'institutions financières et une avec un planificateur financier indépendant.

b) Problèmes rencontrés

Nous avons cherché à en apprendre plus sur les raisons pour lesquelles des personnes aînées demandaient de l'aide auprès des intervenants rencontrés. Aux fins de la présente analyse, nous n'avons conservé que les problèmes concernant les revenus, les dépenses, le budget, le crédit et l'endettement.

Les syndics de faillite reçoivent habituellement des personnes aux prises avec des problèmes financiers si grands qu'il faut étudier la possibilité de faire une faillite personnelle ou une proposition de consommateurs. On les consulte aussi pour obtenir une deuxième opinion sur une solution proposée. Le personnel des institutions financières fait plutôt face à des demandes d'augmentation de limite de crédit, pour obtenir un nouveau prêt, pour réhypothéquer une maison ou sortir des fonds d'un Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) pour rembourser des dettes. Les difficultés à payer l'hypothèque suite à des événements malheureux ou à vendre la maison sont aussi rapportées.

L'habitation est un sujet très présent dans les entrevues. Les questions relatives aux coûts des résidences pour personnes aînées ou aux logements sociaux sont fréquentes. Les craintes face à la capacité ou non de s'offrir un nouvel hébergement plus adapté à leur condition de santé est une source d'inquiétude et de consultation pour les personnes aînées.

Les raisons derrière les demandes de consultation dans les ACEF sont très variées. Ces dernières rencontrent des gens qui ont des difficultés à payer le loyer ou les comptes courants, ou qui ont des problèmes d'endettement de toutes sortes (cartes et marges de crédit, prêt automobile ou hypothécaire, etc.). Les difficultés à gérer les revenus de retraite sont aussi une raison pour consulter – le passage d'un revenu net à un revenu brut peut créer de l'endettement à cause des retenues d'impôt qui ne sont plus automatiques. On y va aussi pour faire un bilan de sa situation financière, parler de son budget et même, parfois, planifier les années à venir.

Les ACEF et services budgétaires accueillent aussi des personnes venues emprunter dans le cadre du Fonds d'entraide Desjardins. Dans certains cas, on cherche des solutions parce que le crédit a servi à combler un manque de revenus pour couvrir les dépenses courantes. Un seul intervenant a mentionné l'exploitation financière d'une aînée comme raison de consultation.

Plusieurs intervenants d'organismes communautaires sont aussi sollicités pour les questions que nous venons d'énumérer. Selon l'expertise de leur personnel, elles pourront y répondre ou feront une référence externe. Par exemple, un centre d'information pour personnes aînées aide pour tout ce qui concerne les formulaires gouvernementaux, et a aussi un service d'aide à l'année pour faire les impôts - mais n'a pas les connaissances pour parler de solutions à l'endettement.

3.6.2 Aider les personnes aînées endettées

L'aide aux personnes aînées endettées dépend du rôle de l'intervenant, mais aussi de sa connaissance des ressources, de sa philosophie de travail, de celle de son organisation et de la capacité de cette dernière à offrir les services. On constate une très grande diversité d'approches. Certains intervenants affirment que c'est le travail de proximité qui donne des résultats, qu'il faut encadrer les personnes, prendre le temps de créer un climat de confiance et prendre en charge la personne jusqu'à ce que le problème soit résolu. D'autres proposent plutôt une intervention minimale parce que, selon eux, les personnes ont avant tout besoin d'aller chercher un petit quelque chose et qu'elles pourront ensuite s'en sortir seules. Courtes ou longues, les actions des intervenants restent au plan informatif, ou entrent dans l'intimité des gens. Certains intervenants envoient les personnes aînées vers les bonnes ressources et ne travaillent pas sur une aide individuelle alors que d'autres offrent ces deux volets et ne fermeront pas le dossier de la personne aînée tant qu'il ne sera pas complètement réglé. Entre les deux approches, on retrouve divers intervenants qui offrent, au besoin, un accompagnement plus ou moins long dans diverses démarches.

Les consultations budgétaires sont parfois offertes par des organismes communautaires et des syndicats, mais elles le sont surtout par les ACEF qui font aussi un travail de sensibilisation et d'éducation sur de nombreux sujets entourant la consommation, l'argent et l'endettement. Bien que les sujets abordés se ressemblent d'une ACEF à l'autre, il y a des différences en ce qui concerne les suivis et les solutions proposées. Le service est limité dans certains cas à cause de l'étendue du territoire à couvrir ou d'un manque de personnel. Il se fait généralement peu de suivis dans les pratiques des conseillers budgétaires et du personnel des institutions financières. Cela a pour conséquence qu'on a peu d'information sur les suites des consultations offertes aux personnes venues chercher de l'aide.

Il faut souligner que près de la moitié des intervenants rencontrés ne travaillent pas spécifiquement avec des personnes aînées endettées. Ils sont par ailleurs témoins de situations financières difficiles chez les personnes qu'ils accompagnent, et sont conscients des problèmes qu'engendrent les dettes et ceux reliés à une pauvreté chronique, mais ils interviennent peu sur le budget ou l'endettement, préférant référer ces situations vers des ACEF. On constate qu'ils agissent dans les limites de ce que leur rôle ou leurs connaissances leur permettent. Par ailleurs, un seul intervenant a souligné qu'il ne travaille pas en silo – les actions concertées entre différents intervenants ont effectivement été très peu mentionnées.

Les solutions aux problèmes d'endettement des personnes aînées mentionnées par les intervenants sont à la fois dans les mains des individus et dans celles des gouvernements, à travers les lois et les politiques sociales. La majorité des répondants affirment qu'il revient aux individus de faire leur budget et de planifier leur avenir, de vendre des actifs ou de déménager, de faire une proposition de consommateur ou faillite, d'aller au dépôt volontaire ou de recevoir de l'aide de leurs enfants. Selon quelques intervenants, les gouvernements doivent, de leur côté, développer plus de logements sociaux, faire de la sensibilisation aux dangers du crédit et changer certains règlements ou la *Loi de protection des consommateurs* pour protéger plus efficacement les débiteurs.

Par ailleurs, plusieurs intervenants sociaux, dont ceux des ACEF, vont parler des efforts personnels à faire pour se sortir de l'endettement, mais vont aussi identifier les politiques sociales qui devraient être revues et améliorées, notamment pour sortir les personnes de la pauvreté ou mieux protéger les consommateurs.

L'accompagnement des personnes aînées endettées dépend évidemment du rôle et du lieu de travail de l'intervenant, mais il semble y avoir dans plusieurs cas une perception plutôt réductrice de ce qui a mené une personne aînée à s'endetter. Pour des intervenants, la personne n'est qu'une victime du système et la seule solution, c'est d'augmenter ses revenus pour qu'elle ne soit plus endettée ou, pour d'autres, elle est la seule responsable de ses problèmes financiers parce qu'elle n'a pas vu à ses affaires. Ces visions différentes, parfois à l'intérieur d'une même profession, laissent supposer de grandes différences d'intervention d'un organisme et d'une région à l'autre ce qui crée une forme d'iniquité entre les personnes.

Pourtant, l'analyse des entrevues auprès des personnes aînées nous présente un portrait bien plus nuancé de ce qui conduit à l'endettement. Elle montre des trajectoires où des choix personnels se sont mêlés à des problèmes de santé imprévus ou à de lourdes difficultés administratives bien loin du pouvoir de la personne aînée.

L'analyse montre également que ce qui touche le budget, le crédit et l'endettement, avant que la situation soit rendue à la faillite ou la proposition de consommateur, ne semble relever que de l'expertise des ACEF. La question qui est ici soulevée, c'est l'intérêt et la compétence des intervenants qui ne viennent pas des ACEF à aborder les notions de budget et d'utilisation du crédit avec les personnes qu'elles accompagnent. Est-ce qu'on ne serait pas ici en présence d'un reflet de la société où les questions d'argent sont peu discutées, l'utilisation du crédit normale et les problèmes d'endettement tabous?

3.6.3 Barrières à l'intervention et pistes d'amélioration

Les rapports avec les gouvernements sont souvent compliqués tant pour les personnes aînées que pour les intervenants qui les accompagnent dans leurs démarches – les deux se disent souvent impuissants face à la machine gouvernementale, que ce soit pour les communications ou la complexité des formulaires à remplir. De telles difficultés se traduisent notamment par une mauvaise utilisation des crédits d'impôt auxquels les personnes aînées ont droit ou par un accès difficile aux programmes existants. Des coupures dans différents programmes menacent aussi la survie de services et empêchent des intervenants d'aider l'utilisateur.

Le changement de culture organisationnelle dans les institutions financières fait que le pouvoir de négociation des personnes aînées et des intervenants est beaucoup plus faible qu'avant – la décentralisation des suivis de dossiers d'endettement nuit aux chances de prendre des ententes.

Les intervenants des ACEF ont souligné des difficultés à obtenir de l'aide, de la collaboration ou des réponses de la part d'autres organismes ou des gouvernements, ce qui nuit à l'accompagnement qu'elles peuvent offrir.

Lorsqu'il est question des ressources disponibles pour les personnes endettées, les intervenants mentionnent inévitablement les ACEF, mais la connaissance de ce qu'elles offrent n'est pas toujours juste. Un intervenant d'une ACEF a d'ailleurs raconté que l'organisme a beau exister depuis 25 ans, il y a encore des gens de sa région (incluant des intervenants) qui ne la connaissent pas.

La personne aînée peut être elle-même une barrière à l'intervention pour des raisons culturelles, générationnelles, mais aussi en raison de ses croyances et valeurs, de son niveau d'éducation ou de littératie financière. Des démarches à faire pour assainir leurs finances en rebutent certains, ce qui provoque des problèmes à long terme sur l'impôt, les programmes et les crédits auxquels ils ont droit, surtout lorsqu'il y a des changements de situation familiale.

Le manque de planification de la retraite est aussi en soi un obstacle parce qu'il augmente la lourdeur des cas d'endettement et diminue l'éventail de solutions. Il est souvent difficile pour les personnes aînées de dévoiler leur situation financière, certaines ne veulent pas faire face à leur situation ont peur des conséquences d'aller consulter ou sont trop fières pour parler de leurs difficultés financières. La technologie est aussi définie comme une barrière à l'intervention parce que les personnes aînées seraient moins à l'aise avec les services en ligne.

Les organismes communautaires peuvent être des barrières à l'intervention en raison de leur manque de ressources. Des problèmes de communication ou de collaboration entre les organismes nuisent aussi à la mise en place de solutions coordonnées. Certaines barrières à l'intervention peuvent provenir des intervenants lorsqu'ils ne perçoivent pas de solutions pour des personnes aînées dont l'ampleur des besoins est telle qu'aucune solution n'est présente. D'autres intervenants, au contraire, refusent de baisser les bras et travaillent dans l'optique de trouver une solution ou d'améliorer la situation, ne serait-ce qu'un peu.

En outre, des barrières à l'intervention existent pour certains intervenants alors qu'elles n'existent pas pour d'autres. Par exemple, le montant maximal qu'un intervenant peut accorder dans le cadre des prêts des Fonds d'entraide Desjardins varie d'une ACEF à l'autre.

Les intervenants souhaitent avoir un meilleur accès à des ressources spécialisées et avoir un lien direct et simple avec différents ministères afin d'apporter des réponses justes aux questions des personnes suivies. De plus, le travail d'équipe ou en partenariat avec d'autres acteurs qui entourent les personnes aînées endettées est valorisé, mais pas toujours facile à réaliser.

3.6.4 Rejoindre les personnes aînées isolées

Des actions à entreprendre de la part de ceux qui veulent transmettre l'information aux personnes aînées isolées ont été proposées. Ces solutions tiennent compte du constat suivant : la personne a peu de chances de faire les premiers pas, surtout lorsqu'il est question de difficultés financières. Les personnes aînées et les intervenants rencontrés dans le cadre de cette recherche sont d'ailleurs du même avis à ce sujet.

Il faut donc se déplacer vers les personnes aînées, il faut profiter du plus grand nombre d'activités pour transmettre, à petites doses, de l'information à propos du crédit et des conséquences de l'endettement. Le bouche-à-oreille a été mentionné de nombreuses fois pour son efficacité. L'idée d'utiliser les médias est revenue plusieurs fois, mais force est de constater qu'il se dit une chose et son contraire dans les dépliants, les journaux nationaux, les journaux de quartier et les médias sociaux.

Il y a donc surabondance d'information pas toujours de qualité. Il importe donc de ne pas ajouter à la confusion. Il faut aussi retenir qu'il n'y a pas qu'une seule voie de transmission de l'information. Notons que plusieurs intervenants sont préoccupés par la nécessité de rejoindre des personnes aînées isolées, mais ont peu d'idées pour faire face à ce défi. De nombreux partenaires possibles dans la transmission d'informations ont été néanmoins nommés : organismes du quartier, gouvernements, médecins, pharmaciens, églises, lieux de loisir, services de santé, etc.

3.7 Endettement chez les personnes aînées : connaissances et perceptions

Le niveau de connaissance de l'état d'endettement des personnes aînées diffère considérablement d'un intervenant à l'autre. Il faut rappeler que plusieurs intervenants rencontrés ne travaillent pas directement sur le budget des personnes aînées, et que même les conseillers budgétaires des ACEF en rencontrent parfois peu.

Certains intervenants ne constatent aucun problème d'endettement chez les personnes qu'ils côtoient. Une intervenante d'un CSSS estime qu'il n'y a que 5 % des personnes aînées avec qui elle travaille qui ont des problèmes d'endettement, et une travailleuse sociale qui n'a pas vu beaucoup de personnes endettées constate que celles qui ont des cartes de crédit réussissent à intégrer les paiements dans leur budget. Ceux qui rencontrent des personnes aînées endettées disent que l'endettement n'est pas dû à une consommation excessive, mais plutôt au coût de la vie ou à des problèmes de pauvreté de longue date.

De plus, la vraie situation financière des personnes aînées peut prendre beaucoup de temps avant d'être découverte parce qu'elles en parlent difficilement ou pas du tout. Un intervenant affirme que la plupart des personnes aînées ont de l'épargne quand elles arrivent à la retraite, mais qu'elles doivent l'utiliser rapidement pour, par exemple, réparer leur maison.

Les intervenants autres que ceux des ACEF ne semblent pas être au courant de la facilité avec laquelle les personnes peuvent avoir accès au crédit à la consommation, et ce, même si elles reçoivent des prestations d'aide sociale. De plus, des personnes aînées qui n'ont jamais été sur le marché du travail peuvent se faire offrir une carte de crédit à leur nom lorsqu'elles commencent à recevoir leur pension fédérale. Elles peuvent avoir accès au crédit pour la

première fois de leur vie, à leur retraite, moment où les revenus seront peut-être mieux connus et plus stables, ce qu'aiment les institutions financières, mais aussi un moment où de nouvelles dépenses sont à prévoir dans les années à venir.

3.7.1 Endettement des personnes aînées

Les intervenants rencontrés constatent des changements importants dans le rapport au crédit et à l'endettement depuis les 20 dernières années, mais ils soulignent surtout comment ce rapport est différent de la génération de leurs parents quand ils étaient, eux, sur le marché du travail et qu'ils s'achetaient leur première maison. C'est l'accès et la multiplication des formes de crédit qui sont montrées du doigt. Les intervenants voient combien le crédit est attrayant et que les normes ne sont plus les mêmes en ce qui a trait à la valorisation de l'épargne, par exemple, ou à la fierté de ne plus avoir d'hypothèque à payer au moment de la retraite. L'aide financière aux enfants serait aussi plus commune maintenant qu'avant, et l'aide en question proviendrait souvent d'emprunts. Des intervenants ont dit voir plus de personnes aînées faire faillite qu'auparavant.

Le crédit n'est donc pas en perte de vitesse, au contraire, ce qui fait dire aux intervenants qu'on peut s'attendre à voir de plus en plus de personnes aînées endettées dans les années à venir, notamment parce que les revenus ne suivront pas la hausse du coût de la vie et que le crédit sera une solution pour maintenir les habitudes de dépenses. Les problèmes de santé et la baisse de l'accessibilité ou de la gratuité des soins risquent de devenir aussi des facteurs d'endettement dans les prochaines années. Quelques intervenants craignent que la société n'en vienne à banaliser la faillite – il existe déjà des exemples de personnes qui ont accès à une carte de crédit même si elles ne sont pas encore libérées de leur faillite.

Les syndicats constatent que les gens qu'ils accueillent dans leurs bureaux se présentent en général trop tard, quand les options qui s'offrent à eux sont rendues peu nombreuses. Quant à lui, le personnel des institutions financières ne semble pas avoir un portrait précis de l'endettement de leurs clients, sauf pour ceux particulièrement surendettés.

a) Gestion des dettes

Selon des intervenants, prévenir ou régler un problème de dette passe par le budget. On rejoint ici les propos de plusieurs personnes aînées qui ont effectivement trouvé dans le suivi de leur budget une façon de ne pas retomber dans l'endettement. Une éducation économique est aussi un facteur de succès – l'éducation parentale ou un exemple positif à ce sujet a une grande influence. Il faut faire face rapidement aux problèmes d'endettement et consulter le plus tôt possible. La responsabilité et la volonté personnelle ont été évoquées, les gens doivent être en mode préventif, faire des choix réalistes, aller chercher de l'information et consulter. Des intervenants ont souligné que le manque de revenus pour faire face aux dépenses est un problème, et se défaire des dettes dans ce contexte est très difficile.

On a aussi mentionné qu'un facteur de risque face à la gestion des dettes consiste à laisser un des deux conjoints s'occuper de toutes les finances du ménage. Ainsi, la connaissance de la situation par les deux conjoints serait un facteur de protection menant à une meilleure gestion du budget en général et de l'endettement en particulier. Les habitudes de vie face au crédit ont aussi été identifiées parce que, selon des intervenants, ceux qui ont toujours bien géré leurs dettes tout au long de leur vie le font encore à un âge plus avancé.

b) Déterminants de l'endettement

Les intervenants ont été questionnés sur ce qu'ils pensaient être des déterminants de l'endettement des personnes aînées. Nous les avons regroupés sous neuf thèmes. Aucun déterminant n'a été cité comme étant le seul responsable de dettes. L'analyse montre au contraire le caractère multidimensionnel de l'endettement problématique.

c) Déterminants sociodémographiques de l'endettement

La majorité des intervenants ont parlé du phénomène générationnel et du genre comme étant des déterminants à l'endettement. Ils ont souligné en particulier que les femmes les plus âgées (80 ans et plus) sont plus à risque d'être pauvres et de vivre de l'endettement parce qu'elles n'ont souvent pas eu d'emplois dans leur vie et n'ont que les revenus de l'État. Les personnes aînées monoparentales ont également moins travaillé et ont donc de plus petites pensions. Les séparations et les divorces peuvent aussi mener à de l'endettement en raison de l'importance de la perte de revenus par rapport à ce que le couple recevait et des dépenses supplémentaires relatives à cet événement – les intervenants voient de plus en plus ces situations chez les personnes aînées. Il existe aussi une difficulté à se trouver un emploi après un certain âge; le crédit se transforme alors en revenu d'appoint. Il se peut que l'augmentation de l'espérance de vie influence d'endettement parce que les avoirs s'épuisent avant le décès de la personne, et les dépenses relatives aux soins de santé pourraient se retrouver beaucoup plus élevées que les revenus.

Les rôles sociaux très genrés du passé peuvent avoir des échos encore aujourd'hui. Dans certains couples, la gestion du budget familial effectuée par seulement l'un des membres du couple peut avoir un effet durable sur la littératie de certains qui se retrouveront démunis et contraints d'avoir recours à des services payants au départ de l'autre. L'éducation a aussi été identifiée comme un facteur pouvant mener à de l'endettement parce que les plus âgés ont moins eu accès à l'école que ceux ayant 60 ans aujourd'hui. Ce manque en conduit plusieurs à l'analphabétisme total ou fonctionnel, ce qui les place dans une position difficile pour la compréhension de formulaires à remplir ou des consignes diverses au sujet de leurs finances.

Par ailleurs, la génération des gens de 50 à 60 ans est prise en sandwich entre leurs parents vivants, mais vieillissants et des enfants qui peuvent être au début de leur vie adulte, mais encore à leur charge ou sollicitant une aide financière.

On note une similitude entre les déterminants sociodémographiques nommés par les intervenants, les personnes aînées et ceux présents dans la littérature scientifique.

d) Déterminants structurels de l'endettement

« Quand tu ne peux pas te loger de façon convenable, c'est difficile de venir à bout aussi de payer tes médicaments, de payer tes sorties. » Intervenant-5

Les intervenants ont identifié plusieurs déterminants structurels de l'endettement en lien avec les services gouvernementaux, paragouvernementaux et les valeurs de notre société. Ils ont parlé des rentes et des montants qui sont versés, de la difficulté à obtenir une information juste auprès de représentants du gouvernement ou des programmes, du coût des médicaments ainsi que de tous les soins de santé qui ne sont pas couverts par l'assurance maladie. Le manque de logements sociaux a aussi été nommé plusieurs fois. On a aussi noté que l'augmentation de la valeur des maisons des personnes âgées en région éloignée pouvait les placer dans des situations financières très difficiles à cause de l'augmentation des taxes municipales qui s'en suit. De plus, tout ce qui touche les transports est une source potentielle d'endettement (les services de transport en commun sont rares ou inadéquats pour plusieurs personnes âgées, alors que les frais de stationnement des hôpitaux sont décriés par de nombreuses personnes rencontrées). D'autres déterminants sont en lien avec notre type d'économie qui valorise le crédit et le fait que le gouvernement ne légifère pas beaucoup dans ce domaine. Enfin, l'utilisation presque obligatoire de la technologie disqualifie une partie de la population qui ne sait pas comment se servir d'un ordinateur ou qui n'y a pas accès.

Les déterminants structurels nommés par les intervenants sont très semblables à ceux évoqués par les personnes âgées.

e) Déterminants biologiques de l'endettement

« Le fait voilà d'être malade aussi, de n'être pas en bonne santé c'est sûr que c'est un déterminant à l'endettement. Ne serait-ce que pour les suivis médicaux. » Intervenant-8

La majorité des intervenants ont mentionné que la maladie, la sienne ou celle d'un proche – ou un problème de santé mentale – est un déterminant à l'endettement. L'impact sur les dépenses peut survenir lorsqu'il y a une dégradation temporaire ou permanente de la santé. Les coûts des soins de santé vont augmenter inévitablement, que la personne âgée vive chez elle ou en résidence. Un autre déterminant est le coût des médicaments et des soins dentaires pour les personnes âgées de 65 ans et plus qui ne les payaient pas lorsqu'elles recevaient des prestations d'aide sociale. Bien que leurs revenus augmentent, ces coûts sont des dépenses qu'elles ont de la difficulté à régler.

La perte d'autonomie, les déficits cognitifs ou des traumatismes cérébraux crâniens ont aussi été mentionnés par plusieurs intervenants parce qu'ils viennent avec des dépenses supplémentaires. Le désir de rester chez soi, le besoin de déménager pour se rapprocher des services ou pour intégrer un centre de soins de longue durée, ou l'aide requise pour assurer un bien-être de base à domicile risquent de ne pas être couverts par les services publics. Les dépenses de transport pour aller se faire soigner ou être au chevet d'un proche hospitalisé sont très problématiques, elles mènent des personnes âgées à s'endetter pour aller à leurs rendez-vous ou pour prendre soin d'un des leurs.

Différentes maladies requièrent aussi des soins essentiels qui ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), ce qui implique que des gens doivent s'en passer ou avoir recours au crédit pour les obtenir.

Les déterminants biologiques de l'endettement identifiés par les intervenants sont très similaires à ceux rapportés par les personnes aînées.

f) Déterminants conjoncturels de l'endettement

Les déterminants conjoncturels de l'endettement rapportés par les intervenants sont surtout ceux en lien avec les séparations (rachat d'une partie de la maison, rachat de meubles, pension à verser, frais d'avocat) ou le décès. Les pertes d'emplois ont été peu nommées, alors que les personnes aînées avaient identifié ce déterminant conjoncturel comme étant le plus fréquent. Diverses pertes sont par ailleurs ressorties lors des entrevues avec les intervenants et n'ont pas été mentionnées par les personnes aînées (perte du permis de conduire ou la perte de la capacité à comprendre des données financières à cause d'un trouble cognitif lié au vieillissement). Ils ont aussi parlé de certains imprévus, dont le bris d'un électroménager. Le déménagement en CHSLD ou le décès du conjoint viennent aussi bouleverser la situation financière du couple, que ce soit à cause d'un 2^e loyer à payer; parce qu'on découvre l'endettement du conjoint décédé ou parce que la personne qui ne s'est jamais occupée des finances de la famille doit maintenant le faire.

g) Littératie financière

Le manque de littératie financière est ressorti comme étant un déterminant à l'endettement parce qu'il mène des personnes aînées à prendre des décisions sans avoir un portrait complet de la situation ou des conséquences de leurs choix. Certaines personnes paniquent à la vue de lettres du gouvernement ou ne savent pas ce qu'elles recevront comme revenus à la retraite – ou si elles le savent, elles n'ont pas nécessairement une idée des coûts reliés à leur vieillissement. D'autres ne vont pas chercher tous les crédits d'impôt auxquels elles ont droit ou ont des difficultés à comprendre les formulaires et contrats, et elles ne sont pas toujours au courant de leurs droits. L'impact sur la fiscalité et les revenus, lorsqu'il y a un changement de situation (décès, maladie, déménagement, héritage, etc.), n'est pas toujours bien compris par les personnes aînées. Les transactions et les négociations avec les institutions financières, les fournisseurs de service ou les programmes gouvernementaux peuvent être difficiles, surtout lorsqu'il est question, par exemple, des coûts ou des risques liés à des emprunts.

Les intervenants ont aussi souligné la fierté des personnes aînées; il se peut que, face à un manque d'information ou une difficulté à comprendre, elles s'isolent ou fassent confiance à des gens sans connaître les implications de leur décision, pour éviter d'avoir à exposer leur manque de connaissances. La vulnérabilité des personnes aînées face à la littératie financière a été mise en lien avec leur solitude, la seconde renforçant la première.

Une situation particulière a été évoquée. Elle concerne les personnes qui passent des revenus de l'aide sociale aux revenus de pension de vieillesse et qui se retrouvent avec plus d'argent qu'entre, mais aussi avec plus de dépenses qu'ils doivent assumer. Ces personnes peuvent éprouver des problèmes dans la gestion de leurs finances en raison des nouvelles règles qu'ils

ne connaissent pas. C'est aussi le cas pour le survivant ou la survivante au conjoint qui contrôlait les finances du couple et qui, du jour au lendemain, se retrouve responsable de gérer le budget sans savoir ce qui doit être fait. Le sentiment d'être plus riche suite à une nouvelle rentrée d'argent (comme dans les deux cas présentés plus haut) pousse certaines personnes dans des dépenses qui peuvent créer de l'endettement problématique.

La plupart des personnes aînées questionnées ont répondu qu'elles avaient des connaissances moyennes sur les finances personnelles. Les intervenants ont quant à eux remarqué qu'elles n'avaient pas toujours la bonne information, n'étaient pas en mesure de comprendre ou de lire des contrats, ne connaissaient pas les crédits d'impôt auxquels elles ont droit ou ne pouvaient pas évaluer leur niveau d'endettement. Il semble y avoir une différence entre la perception qu'ont les personnes aînées de leurs compétences et ce que les intervenants constatent de leur côté.

h) Facteurs personnels

Selon des intervenants, les gens planifient peu leur avenir et ne connaissent pas les revenus et les dépenses qui les attendent à la retraite ou au grand âge. Il ne s'agit pas ici seulement d'une vision à long terme qui est déficiente, mais d'un manque d'organisation et de suivi régulier dans l'ensemble de leur situation financière, que ce soit en ce qui concerne les crédits d'impôt auxquels ils ont droit, ou l'analyse des conséquences de faire appel au crédit.

Selon certains intervenants, c'est à l'individu que revient la responsabilité de combler son manque de littératie financière. Des habitudes de vie qui mènent à l'endettement ont aussi été nommées, mais on reconnaît qu'il est difficile de les changer lorsque survient un pépin ou que les revenus baissent à la retraite. Il a été souligné que des gens habitués à s'endetter dans leur vie en général vont continuer de le faire à la retraite. L'éducation des enfants a aussi été mentionnée : ceux qui ont toujours dit « oui » à leurs enfants risquent de continuer à répondre à leurs demandes même lorsqu'ils doivent avoir recours au crédit pour le faire. Dans la même veine, les intervenants estiment que ceux qui ont les meilleures habitudes d'épargne avaient reçu ces principes de leurs parents.

Les problèmes liés au jeu compulsif ont aussi été nommés à plusieurs reprises comme menant à l'endettement, que ce soit pour contrer l'ennui ou pour oublier une peine – d'autres problèmes de consommation ont été aussi mentionnés.

Les propos des intervenants sont similaires à ceux des personnes aînées en ce qui concerne la connaissance que ces derniers ont de leur situation financière et de sa planification à long terme. Le regard sur le jeu compulsif est aussi le même, il y a à la fois une grande conscience des conséquences en même temps qu'un manque de contrôle. Tout ce qui a été évoqué comme facteur personnel est probablement relié à d'autres déterminants qui expliqueraient, par exemple, le manque d'intérêt à planifier son avenir financier par le fait que la personne est devenue veuve très jeune et s'est débrouillée tant bien que mal pour nourrir ses enfants et survivre. Ceci dit, si des déterminants divers peuvent expliquer l'ensemble des réponses contenues dans ce thème, il y a aussi des choix qui ont été faits par la personne et ont eu une influence sur son endettement.

i) Facteurs culturels

C'est la place du crédit à la consommation dans nos vies qui est la plus ressortie dans ce thème. Les répondants ont dénoncé son accessibilité et la frénésie de consommation qui le sous-tend, exprimées notamment par les publicités sur le crédit facilement disponible, notamment celles des institutions financières. Les intervenants ont souligné que les gens veulent être comme les autres, profiter de ce qui leur est offert et, peut-être, faire mieux que leurs voisins. La consommation individuelle semble être une valeur très forte ayant une vertu identitaire.

Certains répondants ont parlé plus spécifiquement des personnes aînées en soulignant qu'elles se sentent en général très responsables de leurs dettes, qu'elles ont facilement un sentiment de culpabilité et qu'elles auraient aussi tendance à faire plus confiance aux autres – ce que les jeunes n'auraient pas comme tendance. Ces constats sont à la fois de l'ordre générationnel et culturel. Dans un même ordre d'idées, le phénomène du tabou est revenu à quelques reprises, c'est-à-dire qu'il serait mal vu d'avoir des problèmes financiers surtout chez les personnes aînées, et encore plus lorsque c'est l'homme, censé subvenir aux besoins de la famille, qui vit des difficultés.

Le cas de l'immigration n'a été abordé que dans une seule entrevue. On a souligné qu'il y avait beaucoup d'aide à l'intérieur des familles, surtout quand elles sont nombreuses, et qu'on avait vu des différences culturelles dans les habitudes de consommation entre le pays d'origine et le Québec.

Ce que les personnes aînées ont dit au sujet des facteurs culturels menant à l'endettement est repris par les intervenants, mais ces derniers vont plus loin en mettant en cause l'envie de suivre le courant et de faire partie de la société en utilisant, comme les autres, le crédit si les revenus manquent pour se payer ce qu'on souhaite ou pour maintenir un certain train de vie.

j) Aide à la famille

C'est l'aide aux enfants qui a été le plus rapportée lorsqu'on aborde les sources d'endettement possibles concernant la famille. On parle d'aide pour les études, la nourriture, le logement, l'auto ou pour des services professionnels. Si l'aide n'est pas toujours clairement reliée à l'endettement des personnes aînées, on a évoqué quelques cas où la personne aînée a dû réhypothéquer une maison pour payer des études, prêter de l'argent à un enfant ou endosser une nouvelle hypothèque. Peu d'intervenants ont parlé d'une aide apportée aux petits-enfants, aux connaissances, à un conjoint ou une sœur. L'aide peut être faite en dépit d'une situation financière déjà difficile. Elle pourrait être volontaire, faite par générosité, avoir lieu à cause du lien affectif, parce qu'ils ne sont pas capables de dire « non » ou parce qu'ils ont le souci de vouloir bien faire.

Tout comme dans les entrevues avec les personnes aînées, lorsqu'il a été question d'aider ses enfants, on ne parlait pas de situations de harcèlement ou d'abus financier, ce qui n'exclut pas que la personne aînée ait pu ressentir une pression familiale ou sociale pour être aussi généreuse.

k) Exploitation financière

Contrairement à l'aide à la famille qui semble être faite volontairement, l'exploitation financière des personnes âgées provient surtout des enfants qui viennent chercher de petites sommes de façon constante ou en faisant des pressions subtiles pour qu'on leur donne de l'argent. Les intervenants estiment que beaucoup d'abus ne seraient pas dénoncés. Ils ont parlé d'une personne âgée forcée à déclarer faillite après avoir prêté sa carte de crédit à sa fille, ou d'un fils qui prend tranquillement possession des biens de ses parents. Quelques intervenants ont souligné la pression ressentie par des personnes âgées à la signature d'un bail dans une résidence ou lors d'achats.

Si des abus sont faits assez subtilement sans que l'aîné le sache, des intervenants ont rappelé que des personnes âgées qui sont maltraitées par leurs proches sont au courant de ce qui se passe et laissent faire les choses pour de multiples raisons, dont la crainte d'être encore plus seuls s'ils parlent ou dénoncent la situation. Selon un intervenant, les femmes seules seraient plus susceptibles d'être exploitées financièrement. La confiance a été évoquée pour expliquer le fait que des personnes âgées sont victimes de fraude. Selon une intervenante, savoir dire « non » pour cette génération serait plus difficile que pour celle qui s'en vient, ce qui renvoie en partie à l'éducation. Des enfants qui ont pris l'habitude de quémander et qui ont rarement eu un « non » risquent de continuer à le faire et s'y prendre de manière à obtenir ce qu'ils veulent.

L'exploitation financière par la famille se fait généralement de façon assez sournoise et sur de longues périodes. La maltraitance et l'exploitation financière des personnes âgées ont été, somme toute, peu mentionnées dans les entrevues. On doit souligner qu'il y a aussi des histoires de bienveillance : des enfants qui déposent l'argent qu'il faut dans le compte de leur mère pour couvrir le paiement des frais de la résidence.

3.7.2 Conséquences de l'endettement pour les personnes âgées

La première conséquence de l'endettement mentionnée par les intervenants est son effet sur la santé de l'individu. Les personnes endettées sont face à des choix difficiles et se retrouvent à ne pas manger comme elles le devraient, ne prennent pas les médicaments qui leur sont prescrits, ne vont pas chez le dentiste, ne peuvent faire réparer un partiel, avoir de nouvelles lunettes ou n'ont pas les moyens de changer leur appareil auditif. De plus, l'endettement génère de l'anxiété et du stress, engendre des problèmes de couple ou une coupure avec des membres de la famille, nuit à l'estime personnelle, amène des pensées suicidaires et donne l'impression que l'avenir est bien sombre. L'endettement a aussi d'autres conséquences comme le fait de devoir vendre leur maison, aller dans des banques alimentaires pour se nourrir, développer des problèmes de dépendance à l'alcool, aux drogues ou au jeu, etc., ce qui conduit à des formes d'exclusion sociale et parfois à de très gros deuils.

Les conséquences relevées par les intervenants rejoignent les effets de l'endettement mentionnés par les personnes âgées.

3.8 Conclusion

Les personnes âgées sont à la fois au courant de certains de leurs droits, mais n'ont pas toutes les connaissances pour prendre les décisions qui seraient les meilleures pour elles. Certains semblent vivre d'espoir. Les personnes rencontrées ont été aidées par une ACEF et elles ont été conscientisées aux risques du crédit et de l'endettement qui peut en découler. Elles ont aussi fait des changements dans leurs habitudes de consommation parce que l'épisode de l'endettement problématique a été très difficile à vivre, ou l'est encore. L'éducation, l'information et l'aide aux personnes âgées endettées portent des fruits, on le voit dans l'apaisement que vivent celles qui ne sont plus endettées ou celles qui sont en voie de résoudre leurs problèmes financiers et qui peuvent ainsi passer à autre chose de plus agréable à vivre. Mais cette intervention est en général tardive, plutôt que préventive.

L'aide aux personnes âgées endettées pourrait être améliorée en formant les intervenants sur les comportements ou les trajectoires de vie susceptibles de mener à de l'endettement problématique. Les intervenants ne sont pas tous au courant des rouages derrière les prêts accordés, les conditions de remboursement et les conséquences sur tous les pans de la vie d'une personne lorsque l'endettement est trop important. Ils pourraient être plus sensibilisés et aussi plus vigilants pour détecter rapidement des personnes susceptibles d'avoir ou de développer des problèmes financiers. Des intervenants ont dit que les personnes âgées qu'ils côtoyaient n'étaient pas endettées parce qu'ils n'avaient pas assez de revenus pour l'être. Il est possible que de telles réflexions soient en lien avec le peu de connaissances des situations financières des personnes, parce que le rôle de l'intervenant n'est pas de mettre en question cet aspect de la vie. Mais les entrevues menées auprès des personnes âgées et les écrits scientifiques nous montrent qu'il est possible de vivre avec un endettement problématique pendant de nombreuses années et de le cacher, mais d'en payer le prix sur sa santé et son bien-être. Être mieux informé à ce sujet permettrait peut-être d'intervenir plus rapidement et éviter ainsi une dégradation de la situation générale de la personne. Les outils de sensibilisation, d'autodétection et d'intervention conçus grâce à cette recherche l'ont été notamment à cette fin.

L'endettement problématique est souvent accompagné d'autres difficultés personnelles et sociales et les intervenants rencontrés n'ont ni les ressources ni les compétences pour aider les personnes dans tous les aspects de leur vie. Une formation aux réalités des personnes âgées endettées permettrait peut-être à plusieurs intervenants d'être à l'affût de troubles budgétaires en développement et d'être en mode préventif plutôt que curatif. En identifiant rapidement des comportements de consommation à risque ou en étant rapidement au fait qu'un problème de versement de pension met en péril le budget d'un ménage, on pourrait éviter ou à tout le moins diminuer les conséquences à long terme. Les outils conçus dans le cadre de cette recherche visent justement la détection de problèmes d'endettement en amont de la crise budgétaire.

Chapitre 4 – Construction des trajectoires d'endettement

4.1 Résumé

De mai 2015 à juin 2016, une équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke, sous la direction du professeur Yves Couturier et en collaboration avec l'Union des consommateurs, a sillonné le Québec à la rencontre de personnes aînées vivant, ou ayant vécu, des situations d'endettement. Au total, ce sont 41 personnes aînées ou couples de personnes aînées provenant de six régions du Québec qui ont de raconter leur parcours de vie concernant leur situation financière, par le biais d'entretiens semi-directifs d'une durée variant entre 60 et 90 minutes.

L'un des objectifs de cet ambitieux projet de recherche était de définir, à partir du récit des personnes aînées, des trajectoires menant à l'endettement. Pour y arriver, l'équipe de recherche a minutieusement analysé le contenu des entretiens, afin d'identifier des éléments marquants et des points de rupture, et d'évaluer à quels moments de leur vie les personnes vivaient une situation où l'endettement était contrôlé, problématique ou incontrôlable.

4.2 introduction et présentation

L'analyse thématique des entretiens ne peut à elle seule nous renseigner sur les parcours menant les personnes aînées aux problèmes d'endettement. Bien que cette méthode soit d'une grande puissance pour faire ressortir les différents facteurs menant à l'endettement, une telle analyse nous renseigne difficilement sur la vue d'ensemble de la situation sociale et financière des personnes rencontrées. C'est la mise en dialogue des résultats de l'analyse thématique avec les contextes singuliers propres à chaque participant qui nous offrira la possibilité d'une réelle compréhension du phénomène de l'endettement chez les personnes aînées.

Afin de réaliser cet objectif, nous avons reconstitué les différents contextes dans lesquels les personnes rencontrées en étaient arrivées à leur situation d'endettement actuelle, en nous posant les questions suivantes : quelles sont les ressemblances et les différences entre les différents parcours d'endettement, et comment peuvent-elles nous aider à interpréter les résultats de l'analyse thématique menée en concomitance? En superposant les parcours individuels, nous avons été en mesure de trouver des récurrences, qui nous ont permis de dégager des trajectoires types d'endettement chez les personnes aînées. Cette démarche fut menée en portant une attention particulière aux événements survenus tout au long de la vie des personnes interrogées, et donc sans nous limiter à la situation post-retraite.

Après avoir abordé les caractéristiques des participants et la stratégie d'analyse des données, le présent rapport présentera et caractérisera chaque trajectoire type ayant été cernée au cours de l'étude. Ces trajectoires types sont au nombre de six. Quatre trajectoires d'endettement s'amorcent avant le moment prévu de la retraite : les trajectoires d'endettement inattendu lié à des choix personnels, les trajectoires d'endettement inattendu lié à des événements hors de contrôle, les trajectoires d'endettement ininterrompu et les trajectoires d'endettement en montagnes russes. Les deux autres trajectoires types montrent des trajectoires débutant après la retraite, et des trajectoires où l'endettement n'a jamais véritablement posé problème.

4.2.1 Caractéristiques des participants et recrutement

Dans le cadre du projet de recherche « *Émergence de l'endettement chez les aînés : Bien comprendre pour mieux agir* », 42 entretiens semi-dirigés furent menés avec des personnes aînées et des couples de personnes aînées vivant ou ayant vécu une situation d'endettement. Dans un cas, puisque les trajectoires du couple étaient totalement indépendantes, nous avons reproduit deux trajectoires, pour un total de 43. Chaque entretien était accompagné de formulaires sociodémographiques et abordait des sujets variés reliés à leur situation d'endettement, tels que la préparation et le passage à la retraite, les facteurs et événements qui ont mené à l'endettement et les pratiques et habitudes de consommation. Les participants ont été recrutés par les différentes ACEF participant au projet dans six différentes régions du Québec, dans le bassin de population qu'ils desservent ainsi que leurs réseaux.

Dans une proportion de 63 %, les personnes aînées rencontrées étaient âgées de 65 à 74 ans, tandis qu'une proportion de 28 % des répondants était âgée de moins de 64 ans. Les personnes aînées rencontrées sont donc relativement jeunes, puisque seules quatre d'entre elles étaient âgées de plus de 75 ans. Quelques hypothèses peuvent contribuer à expliquer ce débalancement. Tout d'abord, les plus âgés des personnes aînées endettées étaient possiblement plus difficiles à détecter s'ils ont moins l'habitude de fréquenter des ressources d'aide. Ensuite, il est possible que les plus âgés aient été plus réfractaires à l'idée de rencontrer un chercheur afin de discuter de leur vie privée. Le mode de recrutement des participants explique également pour quelle raison les participants ont, dans une immense proportion, déjà eu recours à des services proposés par une ACEF ou un autre organisme, ce qui n'est évidemment pas représentatif de la population en général.

Les personnes aînées rencontrées avaient généralement un faible revenu. Dans les fiches qu'elles ont remplies, elles indiquent, dans 46 % des cas, avoir un revenu de ménage de moins de 17 000 \$ (le ménage réfère au couple ou à une personne seule). Il était situé entre 17 000 \$ et 24 999 \$ dans 20 % des cas. C'est donc dire que seulement 34 % des personnes rencontrées avaient un revenu familial de 25 000 \$ par année ou plus.

4.2.2 Stratégie d'analyse

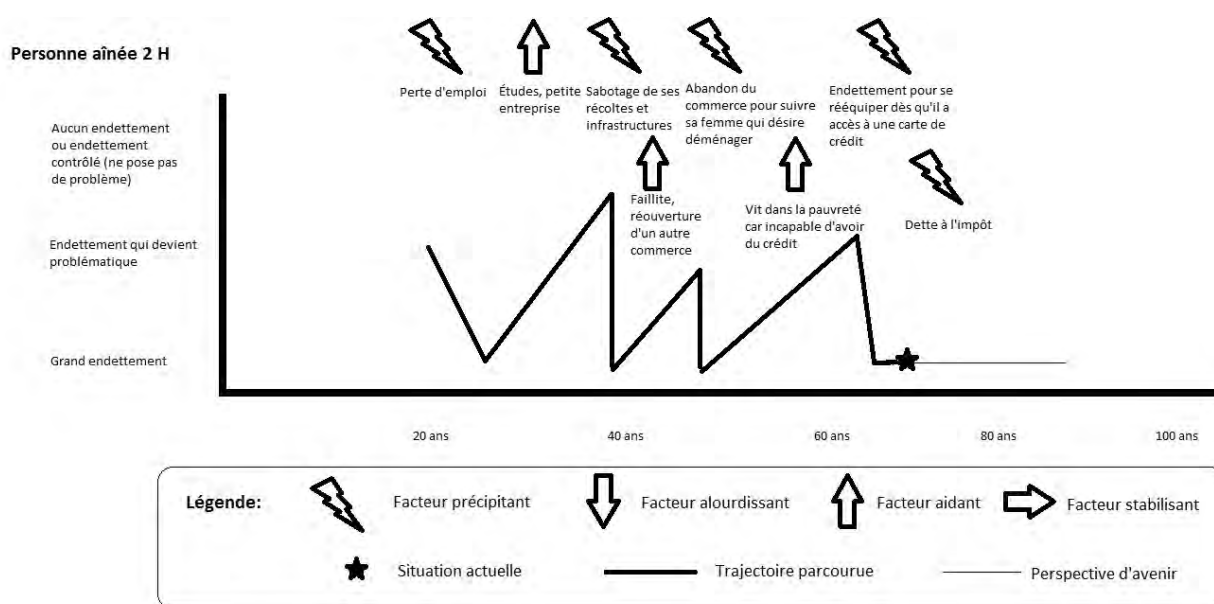
Afin de mettre en évidence le contexte singulier de chaque parcours, le matériel qualitatif résultant des entretiens fut soumis à une vague d'analyse distincte de l'analyse thématique, dans laquelle l'assistant de recherche ayant conduit l'entretien a relu la transcription à la recherche d'éléments nous informant sur la trajectoire d'endettement. Pour chaque entretien furent donc isolées des informations telles que les données sociodémographiques, les facteurs prédisposant à l'endettement, les facteurs précipitants ou les éléments déclencheurs d'une crise liée à l'endettement, les effets de cette crise sur leur vie, leurs solutions personnelles ainsi que les différentes formes d'aide qu'elles ont tenté d'obtenir, afin de faire un portrait rapide de la situation de la personne. Par la suite, les différentes trajectoires d'endettement furent reproduites sous forme graphique, sous l'angle de la chronologie de leur parcours de vie. On peut donc observer dans ces figures à quels moments de la vie des personnes leur endettement a été maîtrisé (absent ou non-problématique), a posé quelques problèmes ou était totalement hors de contrôle.

C'est ainsi que fut menée l'analyse qui a conduit à la reconstruction des trajectoires d'endettement des participants. Il s'agit donc d'une démarche entièrement qualitative, malgré le fait que les représentations graphiques qui en découlent puissent rappeler des procédés quantitatifs. Les résultats sont basés sur l'expérience de la personne, sur ses représentations de son propre parcours, ainsi que sur l'interprétation que nous en avons faite.

Une fois les trajectoires établies, nous avons analysé les ressemblances et les différences entre les différents parcours de manière inductive, de sorte qu'émergent des types de trajectoires récurrentes. L'objectif n'était donc pas d'étiqueter les différentes situations, mais de cibler les ressemblances afin d'être davantage en mesure d'identifier les différentes conditions qui sous-tendent l'endettement chez les personnes aînées.

Les trajectoires individuelles de chaque participant ont ainsi été illustrées, tel que démontré au tableau 6, à titre d'exemple. Dans ces représentations graphiques, l'étoile correspond à l'endroit où la personne se trouve dans son parcours au moment de l'entretien (son âge et son niveau actuel d'endettement). La ligne qui se trouve à droite de l'étoile correspond à ce que constitue sa trajectoire à l'avenir, selon sa perspective. Le pictogramme d'éclair représente un facteur précipitant vers l'endettement, alors que les flèches indiquent un événement expliquant une stabilisation ou une amélioration de la situation.

Tableau 6
Exemple de trajectoire d'endettement



a) Données sociodémographiques

Couple, femme de 65 ans retraitée depuis 2009 (gérante d'une boutique) et homme de 69 ans, invalide depuis 9 ans. Revenu de moins de 17 000 \$. Le couple s'est rencontré il y a trois ans, donc les trajectoires ont été faites pour les deux membres du couple.

b) Facteurs prédisposants (bio, psycho, structurels, etc.)

Monsieur a été marié 35 ans et a deux enfants et des petits-enfants avec son ex-épouse. Monsieur était un orphelin de Duplessis, son instruction n'était pas reconnue par le gouvernement et il s'est retrouvé à 18 ans à la porte avec 5 \$. Monsieur avait réussi à se spécialiser comme professionnel milieu médical, mais a perdu son emploi. Ensuite, il étudie et démarre une entreprise.

c) Facteurs précipitants/événement déclencheur

Sabotage de son entreprise : il perd tout. Problèmes de santé mène à invalidité. Dépression. Multiples pertes d'emploi. Monsieur s'endette pour ouvrir un commerce, qu'il a dû abandonner.

d) Effets, conséquences sur la vie, la santé les valeurs et représentations

Les problèmes d'endettement et le fait de vivre de l'aide sociale, selon monsieur, sont des causes de son divorce. Dettes d'impôts accumulées, mais comme il est conjoint de fait, sa conjointe se fait également couper son chèque. La trajectoire montre qu'à chaque fois qu'il en a eu l'occasion, monsieur s'est endetté dans le but d'améliorer son sort, sans succès.

e) Solutions personnelles

Faillite en deux occasions, le syndic lui recommande également aujourd'hui la faillite, mais sa conjointe craint de perdre ses biens.

f) Aide recherchée ou reçue (ou pas)

Monsieur a consulté l'ACEF avec sa femme.

4.3 Résultats

L'analyse des récurrences et des différences entre les différentes trajectoires personnelles a permis d'identifier six groupes de trajectoires d'endettement. Ces trajectoires figurent au tableau ci-après, accompagnées d'un résumé de leurs définitions et de leurs principales caractéristiques, et feront l'objet d'une analyse plus approfondie et exemplifiée par la suite.

Tableau 7
Résumé de la caractérisation des trajectoires d'endettement

Trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels
Définition Parcours où l'endettement est apparu comme une surprise qui découle de décisions personnelles.
Caractéristiques – Les personnes n'avaient jamais vécu de problèmes d'endettement par le passé. – La situation d'endettement résulte d'une rupture de l'équilibre budgétaire provoquée par un ou plusieurs facteurs précipitants. – Suite à l'atteinte de ce point de rupture, la perte de contrôle sur l'endettement est souvent rapide. – La rupture apparaît généralement dans les 10 années précédant l'âge prévu de la retraite. – La rupture est causée par des facteurs précipitants découlant de choix personnels, par exemple une démission, un mauvais achat ou une omission d'adapter ses dépenses à une nouvelle réalité financière.
Trajectoire d'endettement inattendu lié à des événements hors de contrôle
Définition Parcours où l'endettement est apparu comme une surprise qui découle de facteurs externes aux décisions des personnes.
Caractéristiques – Les personnes n'avaient jamais vécu de problèmes d'endettement par le passé. – La situation d'endettement résulte d'une rupture de l'équilibre budgétaire provoquée par un ou plusieurs facteurs précipitants. – Suite à l'atteinte du point de rupture, la perte de contrôle sur l'endettement est souvent rapide. – La rupture apparaît généralement dans les 10 années précédant l'âge prévu de la retraite. – La rupture est causée par des facteurs précipitants découlant d'événements hors du contrôle de la personne, par exemple une perte d'emploi ou des problèmes de santé.
Trajectoire d'endettement ininterrompu
Définition Parcours où l'endettement est présent de façon chronique chez les personnes.
Caractéristiques – Le premier épisode d'endettement est survenu relativement tôt dans le parcours des personnes (au moins 20 ans avant l'âge prévu de la retraite). – La retraite est généralement perçue comme une difficulté supplémentaire en raison de la baisse des revenus.

- Depuis le premier épisode d'endettement, les personnes n'ont jamais vécu de périodes où l'endettement ne posait pas problème.
- L'endettement peut provenir de pratiques de consommation inadaptées à leurs revenus, mais également de dépenses de subsistances pour des personnes à faible revenu.
- Il s'agit de personnes endettées qui ont vieilli, plutôt que de personnes aînées qui se sont endettées.

Trajectoire d'endettement en montagnes russes

Définition

Parcours d'endettement en montagnes russes, où les épisodes d'endettement reviennent périodiquement.

Caractéristiques

- Les personnes ont vécu un ou plusieurs épisodes d'endettement avant celui qu'elles vivent à la retraite.
- À chaque épisode, les personnes ont été en mesure de trouver des solutions pour résoudre leurs problèmes passés d'endettement et retrouver une situation où l'endettement ne posait plus problème.
- Dans la majorité des cas, les personnes ont déjà eu recours à la faillite au moins une fois dans le passé.
- Présence d'un modèle : les causes qui mènent à l'endettement à plusieurs moments de leur vie sont souvent répétitives. Par exemple, des dépenses excessives suivies d'une faillite, puis de nouvelles dépenses excessives dès le moment où les personnes ont accès de nouveau au crédit, ou encore des dettes engendrées par une volonté de démarrer un commerce qui ne fonctionne finalement pas, à plusieurs moments de leur vie.

Trajectoire d'endettement post-retraite

Définition

Parcours d'endettement où le premier épisode d'endettement survient après la retraite.

Caractéristiques

- Malgré le fait que l'endettement apparaît après la retraite, il n'est pas nécessairement directement relié à cette dernière.
- Ce sont souvent des trajectoires s'apparentant à la trajectoire d'endettement imprévu, à la différence que la rupture de l'équilibre budgétaire se produit postérieurement à la retraite plutôt que dans les années qui la précèdent, en raison par exemple de problèmes de santé.

Trajectoire sans endettement problématique

Définition

Parcours où l'endettement fut toujours contrôlé.

Caractéristiques

- Ne pose pas de réel problème dans la vie de la personne.
- Dans un cas, il existe beaucoup d'endettement compensé par un très haut revenu, dans l'autre, les revenus sont bas, mais la personne a également très peu de dettes.

Tout d'abord, il est primordial de noter que parmi les 43 trajectoires analysées, seulement quatre ont vu leur premier épisode d'endettement après le moment prévu de la retraite, et deux semblaient ne jamais avoir eu réellement d'endettement qui leur posait problème. Dans les 37 autres cas, un problème d'endettement est survenu à au moins une occasion avant le moment prévu de la retraite. Aux fins de cette analyse, toutes les trajectoires où l'endettement débute après la retraite furent rassemblées dans une trajectoire type nommée « trajectoire d'endettement post-retraite », malgré la relative hétérogénéité des situations. À l'intérieur du groupe de trajectoires où l'endettement débute avant le moment prévu de la retraite, quatre différentes trajectoires types ont pu être dégagées.

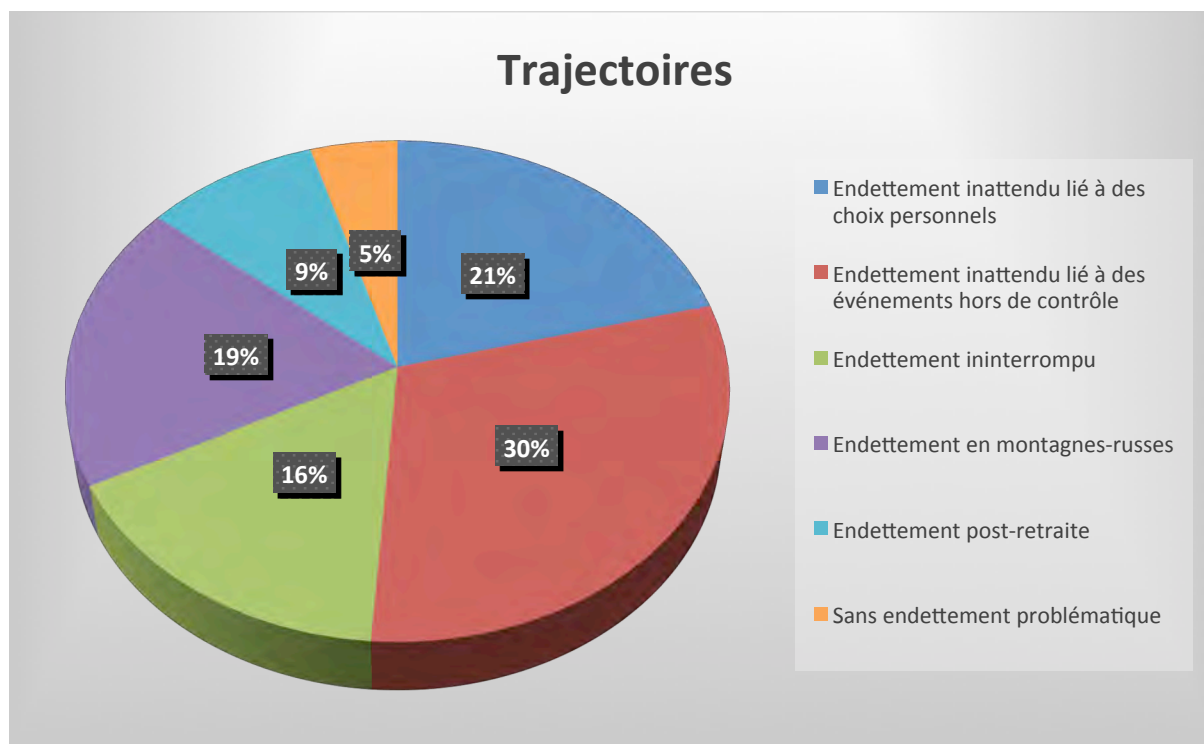
Il est possible de remarquer que dans 9 cas, les personnes présentaient des trajectoires d'endettement inattendu principalement lié à des choix personnels ; dans 13 cas se présentaient des trajectoires d'endettement inattendu, mais principalement lié à des événements hors de contrôle.

Évidemment, l'endettement étant un phénomène complexe, certaines trajectoires de ces deux groupes contenaient des éléments de choix personnels et des facteurs externes. Nous avons toutefois fait le choix de les diviser selon ce qui semblait être la cause prépondérante de leur endettement. Par exemple, une personne perdant son emploi dans la cinquantaine, mais s'étant endettée pour éviter d'adapter son niveau de vie et de consommation à ses nouveaux revenus présente une trajectoire d'endettement inattendu lié principalement à des choix personnels.

À 7 occasions se présentent des trajectoires qui peuvent être qualifiées d'ininterrompues, et à 8 occasions, il s'agissait de trajectoires d'endettement en montagnes russes. De plus, 4 trajectoires d'endettement post-retraite et deux trajectoires sans endettement problématique furent relevées.

La répartition de ces trajectoires est représentée sous la forme du graphique suivant au tableau 8 :

Tableau 8
Répartition des différentes trajectoires d'endettement



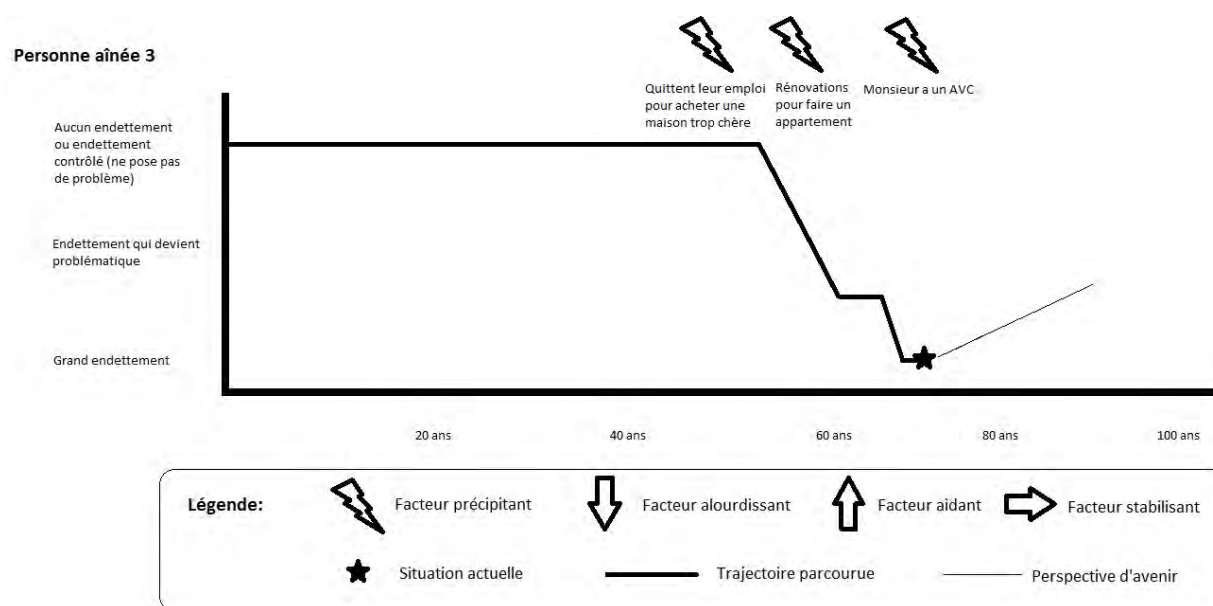
Prenons le temps d'explorer davantage certaines de ces trajectoires d'endettement :

4.3.1 Trajectoires d'endettement inattendu lié à des choix personnels

Plus de la moitié des personnes rencontrées montraient une trajectoire d'endettement inattendu, c'est-à-dire que l'endettement n'avait pas été particulièrement problématique au cours de leur vie, jusqu'à ce qu'un événement se produise dans les années précédant leur retraite, faisant en sorte qu'elles perdent le contrôle de leurs dettes. Parmi celles-ci, 9 trajectoires sont liées principalement à des choix personnels. Ces choix personnels représentent des décisions importantes ou une omission de s'adapter suite à un événement venant bousculer leur situation financière.

Le couple 3 de personnes aînées, dont l'image de la trajectoire est présentée au tableau ci-après, représente une excellente illustration de l'impact de certains choix sur la situation financière à la retraite.

Tableau 9
Exemple de trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels

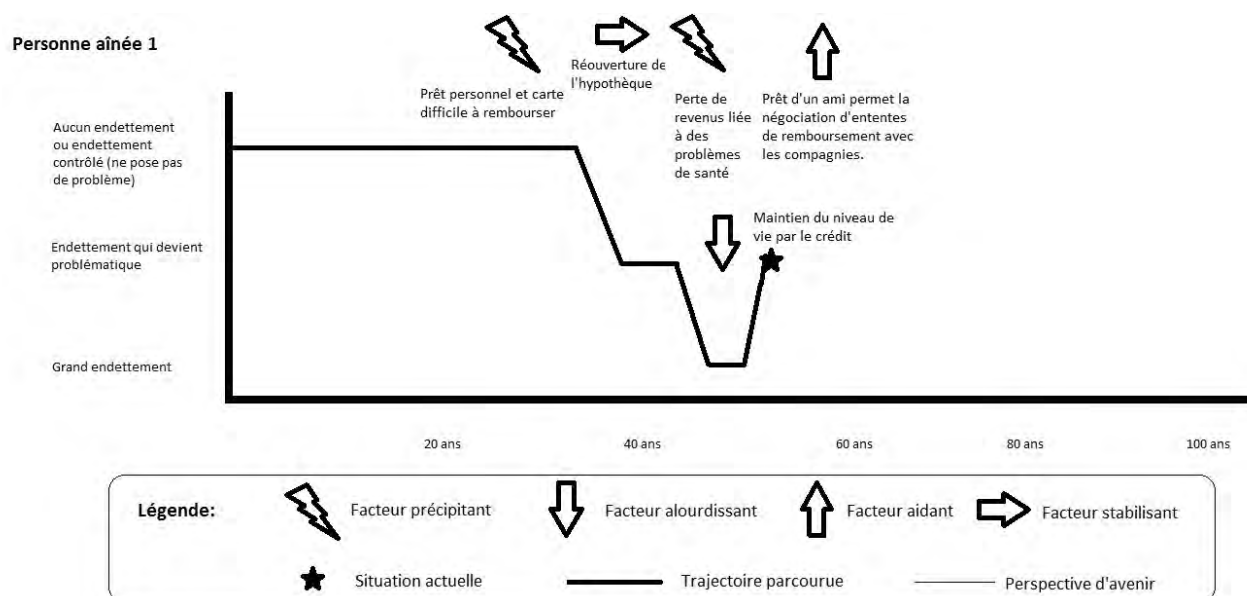


Ce couple aux convictions religieuses très fortes n'avait jamais été propriétaire et chérissait le rêve d'acheter une maison. Alors qu'ils étaient à la fin de la cinquantaine, dans ce qu'ils définissent comme un acte de foi, les deux personnes quittent leur emploi pour acheter une maison à près de 300 kilomètres du lieu où ils habitaient. Ils avouent qu'ils n'avaient pas les moyens de s'acheter cette maison, mais que puisque le vendeur a accepté de la céder à un prix moindre qu'indiqué, il s'agissait de la « volonté divine ». Rapidement, le couple doit utiliser des cartes de crédit pour effectuer des rénovations afin de permettre la location d'une partie de leur résidence, et une longue période d'endettement s'ensuit. Il est possible de constater que la trajectoire d'endettement est inattendue, puisque les difficultés se présentent de façon subite et imprévue, et que le principal facteur précipitant est un choix effectué par le couple et non un coup du hasard.

Comme il est expliqué un peu plus haut, la trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels peut également découler d'une omission d'adapter ses dépenses lorsqu'un événement majeur diminue drastiquement les revenus. Plusieurs de ces événements majeurs sont reliés à une privation d'emploi, que ce soit en raison de problèmes de santé ou d'un congédiement.

Pour la personne aînée 1, dont la trajectoire est représentée ci-après, les problèmes sont survenus suite à une blessure, contraignant la personne à s'absenter de son travail à plusieurs reprises, sur des périodes de plusieurs mois.

Tableau 10
Autre exemple de trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels



Pour ce couple, les arrêts de travail fréquents de monsieur ont un impact significatif sur leur endettement puisque son salaire représente la quasi-totalité des revenus du ménage. Toutefois, monsieur mentionne que les cartes de crédit ont servi à maintenir le même niveau de vie pendant les périodes de non-emploi, avec un large budget dédié au divertissement. L'absence de revenus pendant ces périodes fait nécessairement en sorte de créer de l'endettement de subsistance, mais la situation dans laquelle le couple se trouve actuellement serait possiblement moins dramatique s'il avait adapté son niveau de vie à sa nouvelle situation financière.

Le divorce représente également une situation susceptible de causer une trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels. Non pas que le divorce doive être associé à un choix personnel, mais la suite peut en faire l'objet. Par exemple, la personne aînée 19 attribue son endettement au fait d'avoir racheté une maison trop onéreuse pour ses moyens suite à son divorce.

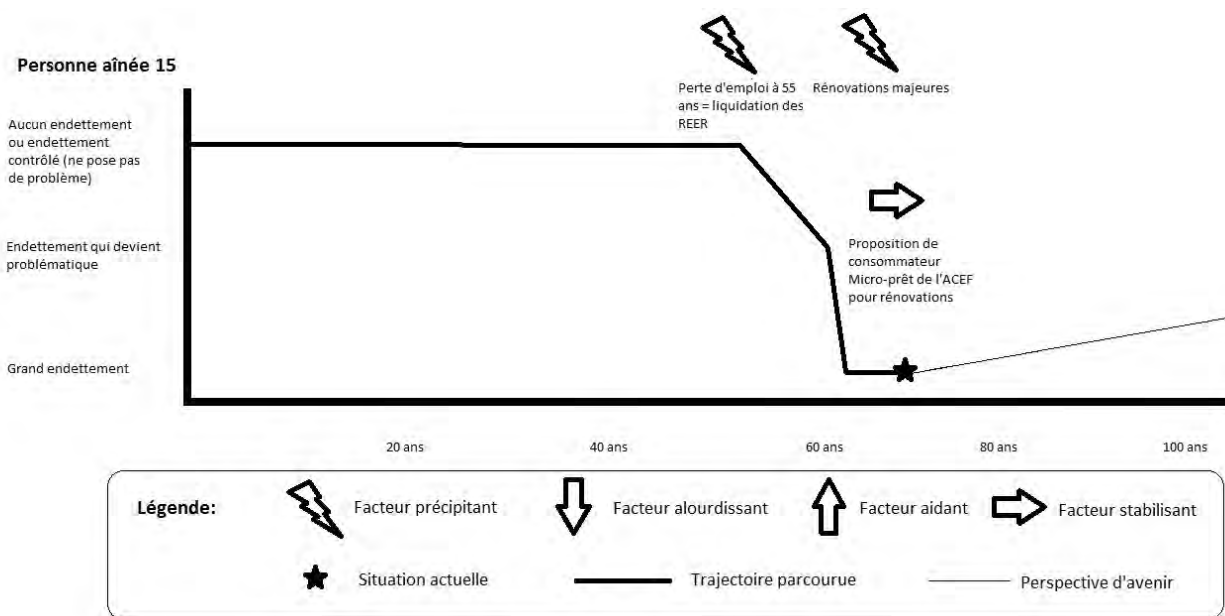
Il apparaît donc clairement à travers ces quelques exemples que les trajectoires d'endettement inattendu lié principalement à des choix personnels se présentent généralement à partir de la cinquantaine alors que l'endettement n'avait jamais été problématique chez la personne auparavant, et que les facteurs précipitants sont liés à des décisions importantes prises par les personnes ou à une omission de s'adapter à une nouvelle situation. Il est possible de croire que les personnes présentant ce type de trajectoires sont celles pour lesquelles il est le plus difficile d'intervenir de façon précoce pour les intervenants, puisque les choix en question se prennent dans un contexte où la personne n'a jamais eu à gérer les problèmes liés à l'endettement. Il semble donc que l'éducation populaire et la sensibilisation à l'importance de planifier l'approche de la retraite soient les meilleures façons d'espérer avoir un impact positif sur ce phénomène.

4.3.2 Trajectoires d'endettement inattendu lié à des événements hors de contrôle

Il s'agit de la trajectoire la plus fréquente parmi toutes celles que nous avons analysées, puisqu'elle est apparue à 13 occasions. Tout comme pour la trajectoire précédente, les personnes se situant dans des trajectoires d'endettement lié à des événements hors de contrôle ont été en mesure de ne pas vivre de problèmes d'endettement pendant la majeure partie de leur vie, mais sont victimes d'événements d'ordre biologique, structurel ou autre, qui les placent dans une situation où l'endettement est inévitable, à l'aube de leur retraite.

Dans plusieurs situations, la perte d'un emploi durant la cinquantaine représente le principal facteur précipitant. Le parcours de la personne aînée 15 illustre parfaitement la trajectoire d'endettement inattendu lié à des événements hors de contrôle.

Tableau 11
Exemple de trajectoire d'endettement inattendu
lié à des événements hors de contrôle – perte d'emploi



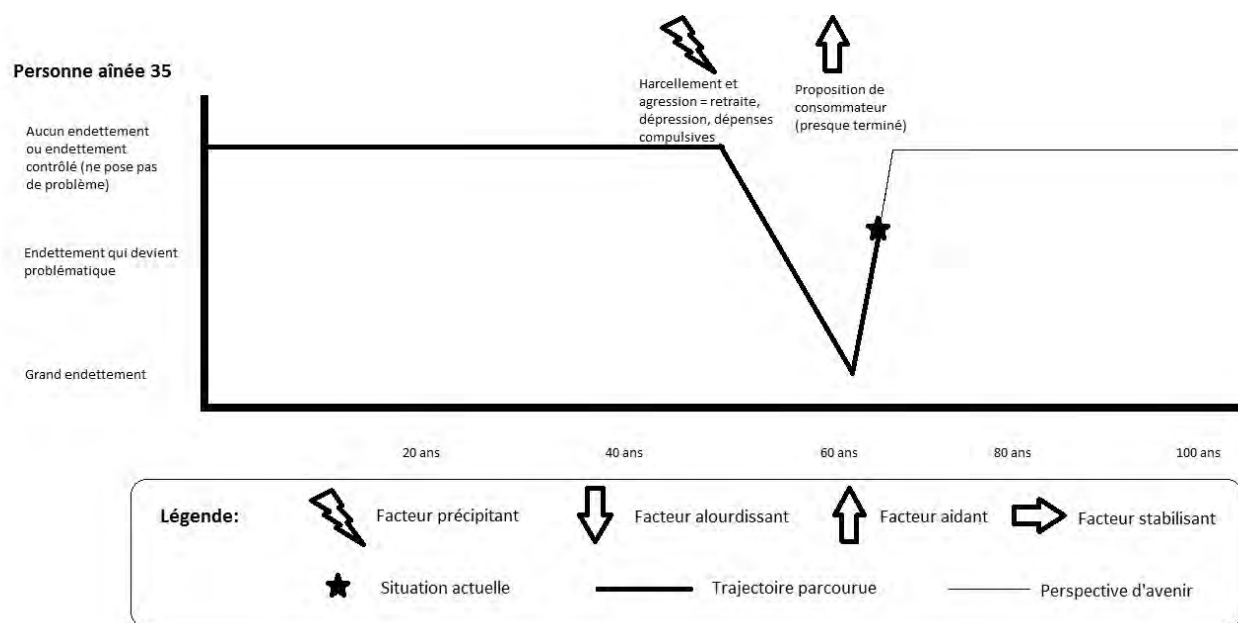
Dans ce couple, le salaire de monsieur représentait la totalité des revenus du ménage. Alors âgé de 55 ans, cet homme a perdu l'emploi bien rémunéré qu'il occupait depuis le début de sa carrière au moment où l'entreprise pour laquelle il travaillait fut vendue à des intérêts étrangers. Sans formation ni expérience dans d'autres domaines, monsieur a été incapable de se retrouver un autre emploi dans sa région. Afin de survivre jusqu'à ce qu'il soit admissible à sa pension, monsieur a utilisé la totalité de ses économies et de ses REER pour assurer les dépenses de subsistance du couple.

Par la suite, la maison où il habitait, un ancien chalet transformé en résidence permanente, nécessita des rénovations majeures et inévitables. C'est alors que l'épisode d'endettement débuta. Dans ce scénario, mis à part en allant à la recherche de conseils dès que l'événement s'est produit, il est difficile d'imaginer comment monsieur aurait pu agir différemment afin

d'éviter l'endettement, puisqu'il est principalement lié à des frais de subsistance, qui se sont avérés nécessaires suite à des causes structurelles, c'est-à-dire la perte de son emploi en raison de la vente de sa compagnie. Il est également possible de postuler que sans cette malchance, les probabilités que ce couple ne vive jamais de situations de grand endettement sont grandes. Ce postulat est récurrent lorsque l'on fait l'analyse des autres situations montrant cette trajectoire.

Nous avons également observé que ce type de trajectoires montre aussi des facteurs précipitants en lien avec la santé, mais également la santé mentale. À quelques reprises, l'endettement est attribué à des dépenses compulsives faisant suite à une dépression, comme dans l'exemple de la personne aînée 35.

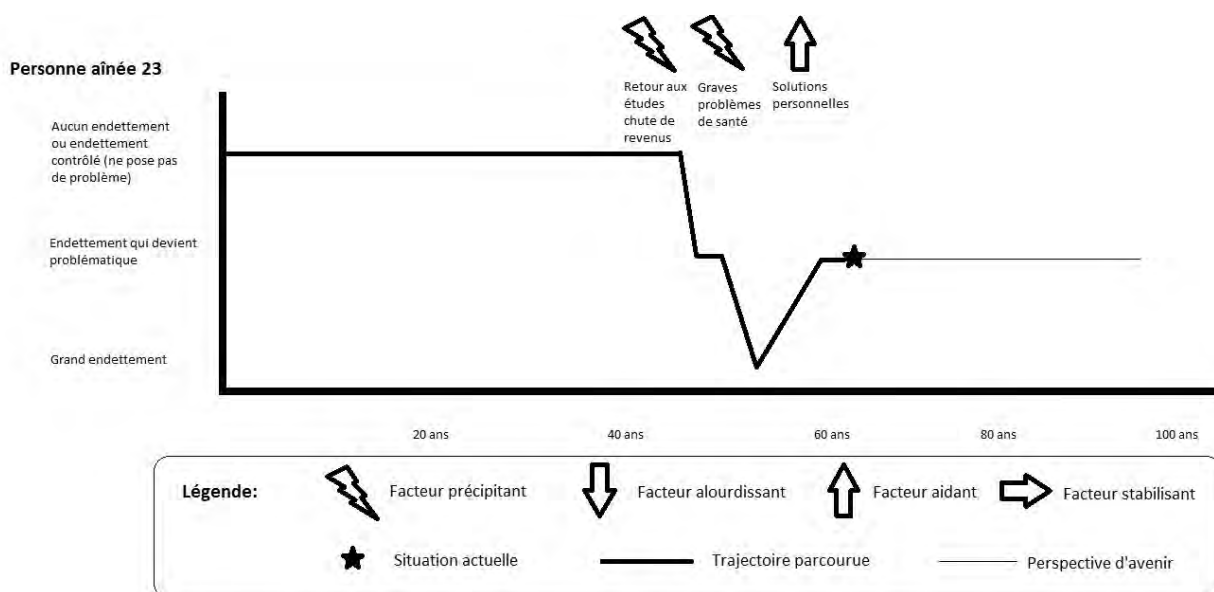
Tableau 12
Exemple de trajectoire d'endettement inattendu
lié à des événements hors de contrôle – santé



Madame n'avait jamais vécu de problèmes d'endettement. Elle a subi du harcèlement au travail et a subi une agression physique qui l'a poussée à prendre sa retraite plus tôt que prévu. S'en est suivie une dépression, accompagnée d'achats compulsifs qui ont causé un endettement au moyen de cartes de crédit. Ici, puisque la dame a réussi à stabiliser ses habitudes de consommation une fois remise de sa dépression, nous pouvons prétendre que ces habitudes de consommation étaient réellement une conséquence des événements précédents, et donc que l'endettement est principalement lié à des causes externes plutôt qu'à sa décision de surconsommer.

Dans la même veine, la personne aînée 23 n'avait jamais non plus vécu de problèmes d'endettement, mais de graves problèmes de santé survenus pendant la cinquantaine ont eu pour effet de ruiner les plans qu'elle préparait pour les prochaines années de sa vie et de la contraindre à une situation d'endettement.

Tableau 12
Autre exemple de trajectoire d'endettement inattendu
lié à des événements hors de contrôle – santé



Madame avait pris la décision de retourner à l'université pendant la cinquantaine afin de mener à terme un projet professionnel qu'elle chérissait depuis longtemps. La période de retour aux études fut difficile financièrement, mais les revenus projetés une fois qu'elle occuperait son nouvel emploi devaient ramener un certain équilibre par la suite. Toutefois, quelques années seulement après la fin de ses études, madame a connu de graves problèmes de santé qui ont mis sa vie en danger et qui l'ont contrainte à cesser de travailler, en plus de devoir recevoir des traitements plusieurs fois par semaine. Dans ce contexte, l'équilibre était donc difficile à rétablir et elle a dû prioriser dans son budget les dépenses liées à ses traitements, ce qui mena à une situation de fort endettement.

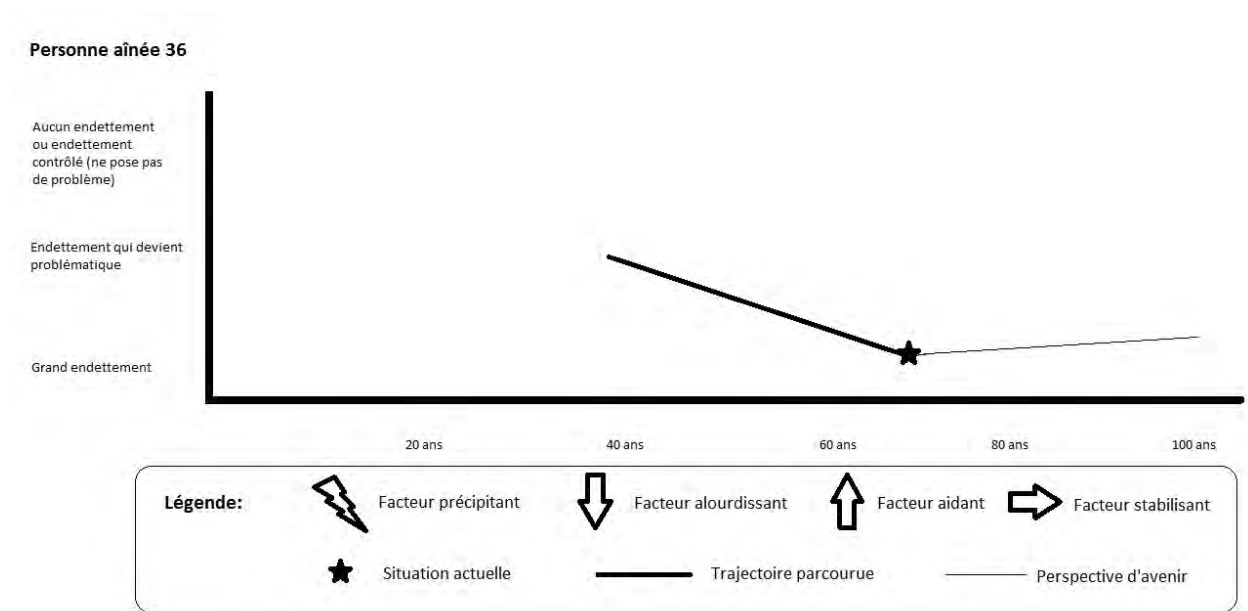
Le principal point en commun qu'ont les trajectoires d'endettement inattendu principalement lié à des événements hors de contrôle est que la crise a été causée par des coups du sort, des événements malchanceux qui ont eu pour effet de déstabiliser la situation financière de ces personnes, peu de temps avant leur retraite. D'ailleurs, le moment où cette brusque déviation dans leur parcours d'endettement se produit est une partie importante de l'équation, puisqu'en s'approchant de la retraite, la marge de manœuvre pour trouver des solutions pour traverser la crise diminue. Dans les cas analysés, ces événements surviennent presque tous entre l'âge de 50 et de 65 ans. Puisque ces événements sont difficilement prévisibles, nous pensons qu'il est

essentiel, afin de diminuer la prévalence de cette trajectoire, d'intervenir sur les facteurs prédisposants, afin que les personnes soient mieux outillées pour traverser la crise.

4.3.3 Trajectoires d'endettement ininterrompu

Les personnes se trouvant dans ce groupe de trajectoires peuvent difficilement se rappeler le dernier moment dans leur vie où elles n'ont pas été en situation d'endettement, sans que cela ne les mène nécessairement à des épisodes de grand endettement où la situation était totalement hors de contrôle. Comme on peut le voir dans l'exemple suivant avec la personne aînée 36, leur trajectoire d'endettement est relativement stable, avec des possibilités de petites oscillations entre l'endettement problématique et le grand endettement au cours de leur vie.

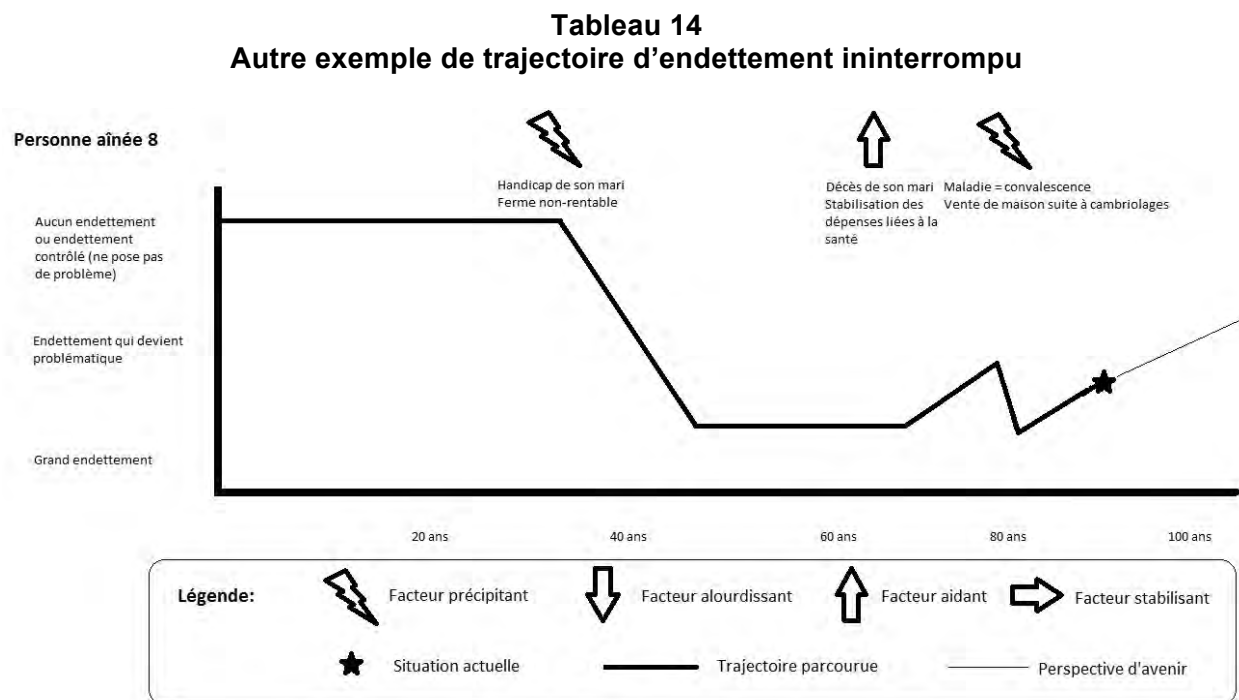
Tableau 13
Exemple de trajectoire d'endettement ininterrompu



Cette représentation graphique montre bien que les dettes qui accablent ces personnes pendant la retraite ont parfois été contractées de très longue date. Nous pourrions donc décrire cette situation en proposant que cette trajectoire montre des personnes endettées qui ont vieilli, par opposition à des personnes âgées qui se sont endettées.

Ces personnes peuvent avoir vécu un événement précipitant assez tôt dans leur vie qui a fait en sorte qu'elles n'ont jamais été en mesure de se remettre complètement sur pied. Par exemple, pour la personne aînée 8, la maladie et le handicap de son mari sont des événements qui ont causé une situation d'endettement au cours de la vie active de la dame et de laquelle elle n'avait toujours pas été en mesure de s'extirper, plus de 20 ans après le décès de son mari. Certains événements sont survenus suite à sa retraite, mais nous pouvons constater que la situation financière de madame ne lui aurait pas permis d'éviter de vivre d'endettement si ces événements n'étaient pas survenus.

La trajectoire de la personne aînée 8 figure au tableau suivant :



À l'inverse, dans la plupart des cas de trajectoires d'endettement ininterrompu qu'il nous a été permis de rencontrer, aucun facteur précipitant à proprement parler n'a pu être identifié. La situation actuelle était plutôt le résultat d'un long processus d'endettement causé par l'inadéquation des dépenses de la personne à son revenu, tout au long de son parcours de vie. À la lumière des entrevues effectuées, nous pouvons avancer que les trajectoires d'endettement ininterrompu peuvent être expliquées par l'attitude des personnes en tant que consommateurs, mais également par des causes structurelles, comme la pauvreté.

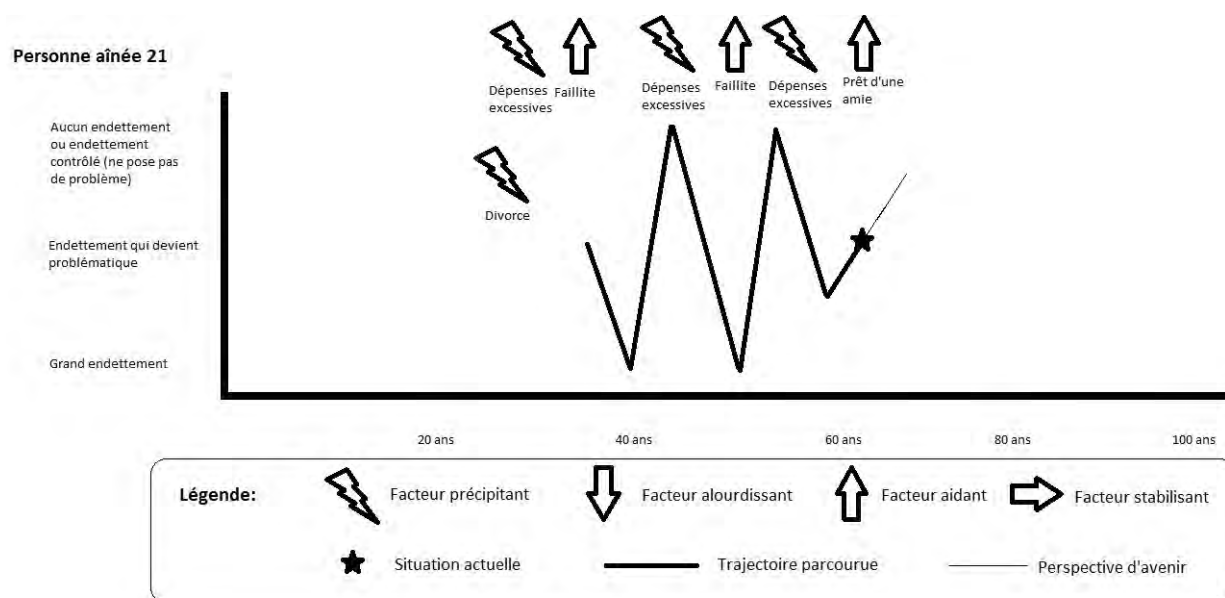
Il est utile de rappeler que selon les observations des différents intervenants rencontrés au cours de cette étude, c'est cette trajectoire qui risque de prendre le plus d'ampleur au cours de 25 prochaines années. Comme le niveau d'endettement de la population active canadienne ne cesse de progresser et que le crédit est de plus en plus accessible, il est légitime de craindre que de plus en plus de personnes amorcent leur retraite en conservant des dettes contractées de longue date et qu'elles n'ont jamais été en mesure de rembourser complètement.

4.3.4 Trajectoires d'endettement en montagnes russes

Tout comme pour les trajectoires d'endettement ininterrompu, les personnes ayant des trajectoires d'endettement en montagnes russes ont déjà vécu des périodes de fort endettement bien avant d'arriver au moment prévu de leur retraite, mais ont trouvé des moyens de se sortir de ces situations, avant d'y retourner suite à un autre épisode d'endettement, selon un cycle plus ou moins régulier.

Au cours de l'étude, nous avons rencontré 8 personnes aînées présentant ce type de trajectoire. Notons tout d'abord que parmi ces 8 personnes, 6 ont déjà eu recours à la faillite afin de s'extirper d'un épisode d'endettement précédent, et les deux autres avaient vendu leur maison pour rembourser leurs dettes, mais se retrouvent actuellement dans une nouvelle situation d'endettement pour laquelle la faillite est envisagée. Dans certains cas, les personnes ont eu recours en deux, voire même trois, occasions à la faillite, une consolidation de dettes ou une proposition de consommateur. Il est possible d'observer, à partir de l'exemple de la personne aînée 21, l'apparition d'habitudes liées à la situation d'endettement.

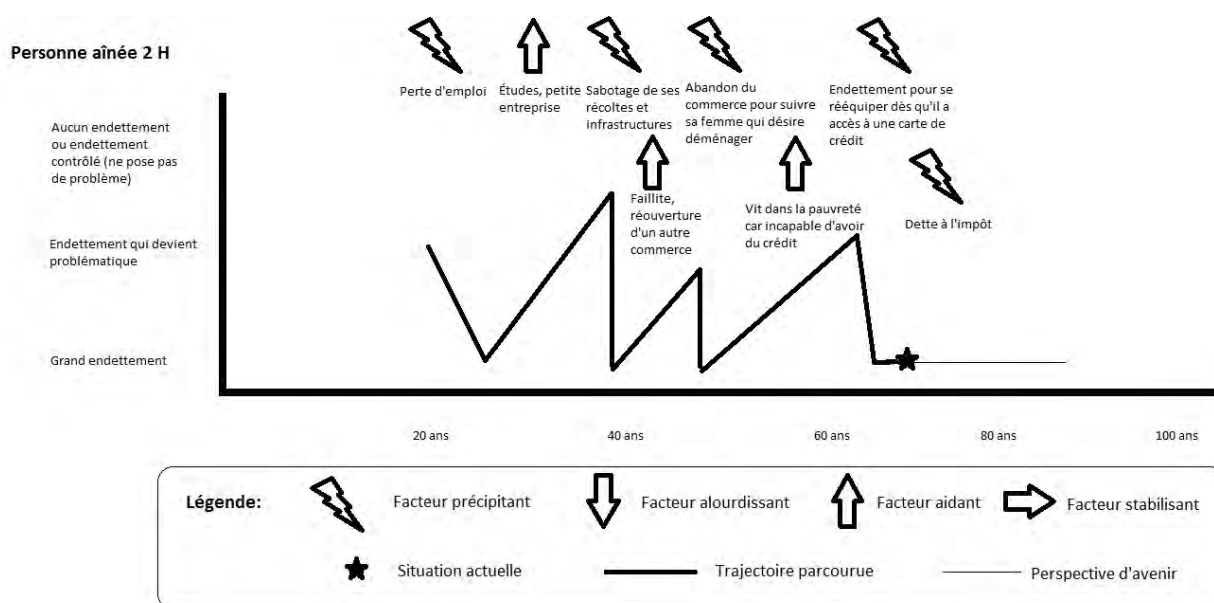
Tableau 15
Exemple de trajectoire d'endettement en montagnes russes



Dans le cas de cette personne, les périodes de fort endettement étaient liées à des épisodes de surconsommation à l'aide de cartes de crédit, sans que cela soit nécessairement relié des dépenses de subsistance ou à un imprévu. À deux occasions, la faillite fut la solution envisagée afin de se libérer de ses dettes, mais la personne retrouvait les mêmes comportements de surconsommation dès le moment où elle accédait à nouveau à une carte de crédit. Nous pouvons donc constater que la situation d'endettement dans laquelle elle se trouve aujourd'hui n'est pas liée à la retraite, mais plutôt aux comportements qu'elle a adoptés tout au long de sa vie dans ses habitudes de consommation.

À l'inverse, certaines crises n'ont pas été causées par les dépenses en lien avec la consommation, mais plutôt avec des opérations commerciales risquées, comme c'est le cas par exemple pour la personne aînée 2H.

Tableau 16
Autre exemple de trajectoire d'endettement en montagnes russes

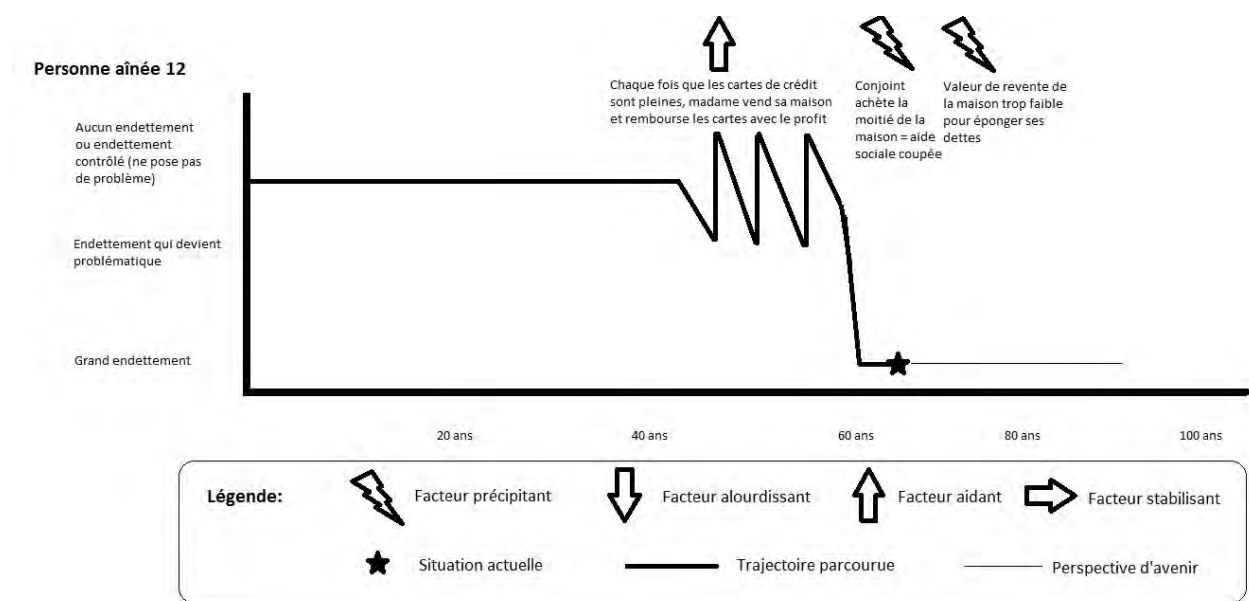


Nous constatons qu'au départ, monsieur s'était endetté pour démarrer une petite entreprise, mais qu'il a tout perdu suite à ce qu'il explique être un sabotage de sa production et de ses infrastructures, ce qui le mena à la faillite. Par la suite, dès qu'il a eu accès à du crédit, il a tenté d'ouvrir un nouveau commerce en utilisant la carte de crédit pour acheter le matériel nécessaire à son démarrage, mais a dû se résigner à tout abandonner tout juste avant l'ouverture afin de suivre sa femme qui exigeait un déménagement. Il explique qu'après les années de privation qui s'en sont suivies, monsieur a utilisé la carte de crédit dès qu'il en a eu l'occasion pour s'acheter des vêtements et un ordinateur dans le but de tenter sa chance comme représentant dans une entreprise de vente à paliers multiples, projet avec lequel il n'a à peu près pas touché de revenus.

Nous pouvons donc constater que chaque cycle d'endettement est lié à une opération visant à améliorer son sort et à se sortir de la pauvreté, mais que ces opérations ont été des échecs à chaque reprise. Dans d'autres cas, un esprit entrepreneurial est également à la source de transactions commerciales risquées qui ont connu un dénouement malheureux.

Dans le prochain exemple, la personne aînée 12 montre également une trajectoire d'endettement en montagnes russes, mais celle-ci semble beaucoup plus sournoise puisqu'elle est très difficilement identifiable de l'extérieur.

Tableau 17
3^e exemple de trajectoire d'endettement en montagnes russes



Comme il est possible de constater dans l'image ci-haut, les cycles d'endettement sont de moindre ampleur, mais beaucoup plus rapprochés et répétitifs que les exemples précédents. Cette dame, bénéficiaire de l'aide sociale (programme de solidarité sociale) depuis de nombreuses années, utilisait les cartes de crédit pour dépenser un montant supérieur à ses revenus. Lorsque les dettes devenaient trop importantes, elle vendait sa maison, s'en rachetait une autre et remboursait ses créanciers avec les profits. Elle a été en mesure de répéter cette opération avec succès à trois occasions, jusqu'à ce qu'une mauvaise manœuvre fiscale fasse en sorte que la valeur de revente de sa nouvelle propriété soit devenue trop faible pour éponger ses nouvelles dettes, ce qui la place dans une situation en l'apparence sans issues.

Ces trois exemples illustrent bien la nature répétitive des épisodes d'endettement issus de trajectoires d'endettement en montagnes russes. Pour plusieurs de ces personnes, le recours à la faillite ou à une solution drastique pour se libérer de dettes fut finalement une occasion de reprendre les mêmes habitudes qui les ont initialement menées à l'endettement et qu'elles peuvent reproduire une fois arrivées à la retraite.

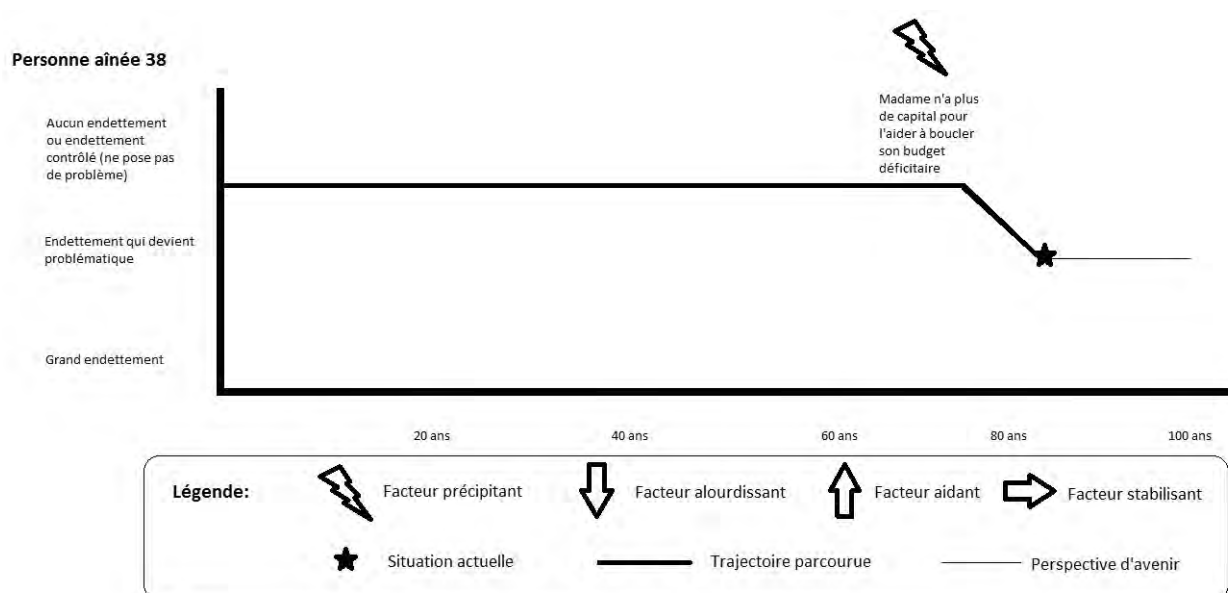
4.3.5 Trajectoires d'endettement post-retraite

Notons tout d'abord que les trajectoires où l'endettement commence après le moment la retraite ne sont pas toutes directement liées à la retraite elle-même. Sur les quatre cas rencontrés, seule la personne aînée 31 attribuait ses problèmes d'endettement au passage à la retraite, mais contrairement à ce qu'il serait permis de penser à première vue, ce n'était pas la baisse du revenu qui était en cause, mais l'inverse. En effet, madame avait été travailleuse contractuelle toute sa vie, et son revenu de retraite était le premier revenu régulier qu'elle avait. Selon elle, c'est cette stabilisation de ses revenus qui l'a poussée à consommer davantage et ainsi s'endetter.

Dans un autre cas, celui de la personne aînée 24, la trajectoire possède toutes les caractéristiques de la trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels, mais les facteurs précipitants se sont manifestés après le moment de la retraite. C'est aussi le cas de la personne aînée 13, un homme qui s'est endetté pour maintenir son niveau de vie alors qu'un divorce l'a privé de la moitié de son fonds de pension.

La trajectoire de la personne aînée 38 mérite d'être approfondie. Elle s'apparente à la trajectoire d'endettement en montagnes russes de la personne aînée 12, dont il a été question plus tôt, mais s'est déroulée selon le processus inverse.

Tableau 18
Exemple de trajectoire d'endettement post-retraite



Cette octogénaire a vécu toute sa jeunesse sur la ferme familiale et en a hérité alors qu'elle était dans la quarantaine. Elle y a habité jusqu'à ce qu'elle ne soit plus en mesure de s'occuper de la ferme, à la fin des années 1990. Ses revenus de retraite étaient très faibles puisqu'elle n'avait officiellement jamais travaillé. En vendant la ferme et en déménageant dans une maison mobile, elle a pu équilibrer son budget toujours déficitaire à même le capital amassé par la

vente de la maison. Une fois que ce capital fut presque épuisé, elle a vendu sa maison mobile pour aller habiter en appartement. Aujourd'hui, presque tout son capital a été progressivement dépensé depuis près de 20 ans, et elle se tourne vers les cartes de crédit pour les dépenses à la fin du mois puisque son budget est toujours déficitaire.

Sur l'ensemble des 43 trajectoires d'endettement recensées, celle-ci peut paraître anecdotique. Elle nous impose toutefois plusieurs réflexions. Avec l'augmentation constante de l'espérance de vie et la difficulté, pour plusieurs, d'économiser en vue de la retraite, il sera essentiel pour les futurs retraités de préparer leur retraite en fonction de ces nouvelles réalités.

4.3.6 Trajectoires sans endettement problématique

À deux occasions, les personnes que nous avons rencontrées étaient effectivement endettées, mais leur endettement ne posait pas de problème dans leur vie et ils n'avaient jamais vécu de telle situation problématique.

4.3.7 Principaux facteurs précipitants

Comme nous l'avons vu un peu plus haut, les épisodes d'endettement dans lesquels les personnes se trouvaient au moment de l'entretien étaient dans la majorité des cas le fait de crises, causées par certains facteurs précipitants. Voici donc les principaux facteurs qui ont déclenché les épisodes d'endettement.

a) La santé

Les problèmes de santé forment un important facteur précipitant dans les trajectoires des personnes que nous avons rencontrées. Cela peut être en raison de la perte de revenus, par exemple lorsque la condition de santé empêche la personne de travailler, mais également en raison d'une hausse des dépenses liées à la santé, par exemple le coût des médicaments, l'hébergement, la réadaptation, etc. Dans certains cas, nous avons pu observer que des personnes avaient été dans l'obligation de déménager en raison de leurs conditions de santé, ce qui représente un coût élevé.

Notons que les frais liés à la santé dentaire posent aussi problème : plusieurs personnes rencontrées mentionnaient avoir un urgent besoin de soins dentaires sans avoir les moyens de se les offrir. Il n'est donc pas impossible que cela représente une nouvelle dépense les menaçant si leur situation venait à s'améliorer.

Il faut également noter qu'à l'intérieur de la notion de santé, nous retrouvons aussi la santé mentale. Plusieurs personnes ont attribué leur endettement à une dépression ou à des achats compulsifs.

b) Le divorce

Le divorce est également l'un des facteurs ayant précipité le plus de personnes vers des problèmes d'endettement. Dans la plupart des cas, le divorce entraînait une baisse de revenus, par exemple la perte de la moitié du fonds de pension. Dans d'autres cas, le divorce signifiait de grandes dépenses, notamment pour se reloger. Dans certains cas, les participants nous ont dit que leur ex-conjoint était beaucoup plus strict sur les dépenses et que le divorce les a amenés indirectement à modifier leurs habitudes de consommation, causant de l'endettement. Quoi qu'il en soit, même dans les situations où le divorce n'était pas le facteur principalement déterminant pour leur endettement, les personnes divorcées voyaient souvent cet événement au minimum comme un facteur prédisposant à l'endettement, puisqu'il déstabilise la situation économique des deux conjoints.

c) Changements structurels

Plusieurs situations d'endettement furent causées par des changements structurels, par exemple la perte d'un emploi en raison de difficultés économiques ou la dévaluation du fonds de pension. Nous avons pu constater que ces changements posaient problème plus particulièrement lorsqu'ils arrivaient après la cinquantaine.

d) Raisons familiales

Dans nombre de cas, les facteurs précipitants étaient liés à la famille. Nous pouvons penser par exemple au décès d'un proche, mais également, dans de nombreux cas, à de l'aide financière accordée aux enfants ou petits-enfants qui place dans une situation financière délicate. Parmi les exemples, nommons entre autres les dépenses pour payer la caution d'un enfant emprisonné, l'aide matérielle qu'une femme donnait à son petit-fils en raison de sa mère toxicomane qui ne répondait pas à ses besoins, ou l'aide pour payer le loyer d'un enfant retourné aux études dans la trentaine.

e) Mauvaises décisions comptables/opérations à risque

Dans plusieurs cas, une opération financière qui a mal tourné est le principal facteur précipitant le problème d'endettement. Par exemple, un mauvais placement ou le démarrage d'une compagnie qui n'a pas fonctionné pouvait en être la cause. Également, nous avons constaté que dans plusieurs cas, ce sont des erreurs lors d'opérations fiscales qui ont causé leur endettement. Parmi celles-ci, on compte par exemple des erreurs dans des déclarations de revenus ou une transaction illégale, mais de bonne foi, alors que la personne bénéficiait de l'aide sociale.

f) Changement soudain de rythme de vie

Dans quelques trajectoires, l'élément précipitant vers les problèmes d'endettement était un changement soudain à leur rythme de vie. Par exemple, certaines personnes n'avaient jamais eu beaucoup de moyens financiers et n'avaient pas l'habitude de gérer de gros montants d'argent ; leurs habitudes de consommation ont changé drastiquement lorsque leur situation a changé. L'exemple le plus probant est celui d'une dame divorcée depuis plusieurs années, que son mari de l'époque empêchait de travailler, qui hérita d'un montant de plus de 200 000 \$ pendant la cinquantaine. En réaction à cette situation, elle achète une luxueuse voiture, et voit son problème de jeu compulsif exacerbé par les nouvelles liquidités dont elle dispose. Dans une autre situation, un couple de travailleurs autonomes ayant vécu de petits revenus instables toute leur vie expliquaient que lors de l'obtention de leur pension de vieillesse, c'était la première fois qu'ils avaient un revenu stable et qu'ils pouvaient se permettre d'avoir accès à des cartes de crédit, ce qui a eu un certain effet amplificateur sur leurs habitudes de consommation.

g) Rénovations ou achat d'une nouvelle maison

Finalement, dans plusieurs cas, l'achat d'une nouvelle maison au seuil de la retraite ou des rénovations sur la maison a précipité les gens vers les problèmes d'endettement. Dans le cas des rénovations, il est important de noter que dans certains cas, il s'agissait de rénovations urgentes et indispensables, mais pas dans tous les cas.

4.2 Usages possibles des trajectoires

Ces trajectoires offrent plusieurs possibilités d'usage, autant en intervention qu'en recherche. Tout d'abord, sur le plan de l'intervention, elles nous rappellent que le problème d'endettement de la personne s'inscrit dans un contexte et une histoire de vie qui auront des effets sur la réponse des personnes aux pistes de solutions proposées par les intervenants ou aux activités de prévention ou de détection des problématiques d'endettement. Les stratégies d'intervention à privilégier diffèrent donc d'un groupe à l'autre, et doivent donc viser leurs caractéristiques principales.

À partir de l'analyse effectuée, il est possible d'en proposer quelques pistes. Par exemple, pour les personnes présentant une trajectoire d'endettement en montagnes russes, il peut être pertinent de les accompagner afin de trouver des outils pour leur éviter de reproduire leurs habitudes d'endettement. Pour les personnes présentant une trajectoire d'endettement inattendue liée à des événements hors de contrôle, un travail sur les facteurs pouvant prédisposer à l'endettement doit être réalisé, afin de réduire le risque de crise et de perte de contrôle au moment où un facteur précipitant se produit. Pour leur part, les personnes montrant une trajectoire d'endettement inattendu lié à des choix personnels pourraient bénéficier d'une plus grande valorisation de la planification financière à l'aube de la retraite. Finalement, les trajectoires d'endettement ininterrompu rappellent l'importance de travailler sur des causes structurelles comme la pauvreté, ou sur la conception des gens du crédit et de la consommation.

De même, ces groupes de trajectoires rappellent qu'il faut éviter de traiter de l'endettement des personnes âgées comme une problématique homogène. Ces résultats ouvrent sur la possibilité de poursuivre les recherches afin d'identifier les meilleures stratégies d'intervention en fonction du parcours de vie et d'endettement de chaque individu.

4.3 Conclusion

Les données que nous avons recueillies tendent à montrer que contrairement au postulat de départ de cette recherche, le passage à la retraite ne doit pas être lu comme un facteur précipitant vers l'endettement, mais plutôt comme un facteur de risque ou une condition qui alourdit la situation en supprimant la possibilité raisonnable de voir sa condition s'améliorer concrètement.

Effectivement, dans l'écrasante majorité des cas, les personnes âgées rencontrées vivaient déjà des problèmes liés à l'endettement au moment d'arriver à leur retraite. Pour la plupart, la trajectoire d'endettement était liée à des événements hors de contrôle comme une perte d'emploi ou des problèmes de santé. Dans les autres cas de personnes arrivant à la retraite déjà endettées, l'endettement était lié à une perte brusque de contrôle sur les finances personnelles, dans les années précédant la retraite, suite à un choix personnel ou à une omission de s'adapter à une nouvelle situation (baisse de revenu, entre autres).

Deux autres types de trajectoires prennent leur source plus tôt dans le parcours de vie de la personne : il s'agit des trajectoires d'endettement ininterrompu et des trajectoires d'endettement en montagnes russes. Les premières débutent tôt et durent tout au long de la vie de la personne, sans période d'accalmie. On dit alors qu'il s'agit de personnes endettées qui ont vieilli. Pour leur part, les trajectoires d'endettement en montagnes russes montrent des personnes qui ont vécu plusieurs situations d'endettement dans leur vie, qui ont été en mesure de s'en libérer, mais qui ont par la suite retrouvé une situation d'endettement problématique. Nous remarquons dans cette trajectoire un très grand nombre de personnes ayant eu recours à la faillite ou à la proposition de consommateur, parfois en deux, voire même trois, occasions.

De manière globale, nous constatons que la plupart des principaux facteurs précipitants vers l'endettement étaient des événements difficilement évitables ou prévisibles, par exemple une perte d'emploi, un divorce ou des problèmes de santé.

Ces différentes trajectoires montrent que les cibles devant guider l'intervention varient grandement d'un groupe à l'autre, en fonction de leurs caractéristiques. Ceci rappelle l'importance, en intervention, de bien situer la problématique d'endettement à l'intérieur du parcours de vie de la personne afin d'être en mesure de lui apporter une aide appropriée.

Chapitre 5 – Développement et validation des outils de prévention

5.1 Le comité de travail

Le comité de travail était composé de l'équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke (Yves Couturier, Louise Belzile, Olivier Moreau, Nathalie Dame et Anne-Marie Millaire), de la coordonnatrice du projet pour l'Union des consommateurs, Élisabeth Gibeau, et de membres de trois des six ACEF participantes au projet, soit : Mélanie Rioux de l'ACEF Rive-Sud de Québec, Guylaine Fauteux de l'ACEF de Lanaudière et Roger Lafrance de l'ACEF Montérégie-Est.

Le comité s'est réuni en présentiel quatre fois. En outre, de nombreuses réunions de travail ont eu lieu entre les membres de l'équipe de recherche de Sherbrooke et entre ceux de l'Union des consommateurs, et plusieurs échanges de courriels entre les équipes ont permis un suivi serré et efficace de la conception des outils. Tous les outils ont été conçus grâce à un travail de réflexion et d'écriture dans un esprit de collaboration entre l'équipe de recherche et celle de l'Union des consommateurs.

5.2 Développement des outils

Les outils d'interventions développés dans le cadre du projet de recherche Émergence de l'endettement : bien comprendre pour mieux agir devaient répondre à des besoins d'intervention préventive de niveau primaire (activités de sensibilisation et d'éducation qui visent l'ensemble de la population), secondaire (activités qui visent les personnes de 50 ans et plus qui se questionnent sur leur endettement ou qui présentent des facteurs de risque associés à de potentiels problèmes financiers) et tertiaire (interventions qui cherchent à minimiser les effets et les retombées négatives d'un problème d'endettement déjà présent). Les trois outils ont été conçus à l'aide de la recension des écrits, des données recueillies lors des 71 entrevues et de l'expertise des personnes qui formaient le comité de travail.

Ainsi, la recension des écrits et l'analyse des entrevues ont permis, comme détaillé dans les chapitres précédents, de mettre au jour une diversité d'indicateurs d'endettement, parmi lesquels il a fallu faire des choix pour élaborer les outils.

En partant des quatre groupes de facteurs qui ont une influence sur l'endettement des personnes aînées (détaillés au chapitre 1), et des trajectoires d'endettement définies suite au codage des entrevues (chapitres 3 et 4), nous avons priorisé certains indicateurs d'endettement, afin de travailler sur les outils.

Ainsi, pour la détection, soit la prévention primaire et secondaire, nous avons évalué qu'il fallait en arriver à préciser les éléments suivants pour développer des outils efficaces :

- 1- **Vérifier la connaissance qu'a la personne de sa situation financière** implique qu'elle peut faire état de ses sources de revenus (actuels et futurs) et de ses dépenses (actuelles et futures), en incluant l'ampleur des dettes contractées. Quelqu'un qui ne comprend pas les conditions d'utilisation de produits de crédit est dans une position de vulnérabilité financière de même qu'une personne qui éprouve de la difficulté à lire, à écrire ou à compter, ajout au risque d'endettement. Les intervenants doivent être vigilants pour bien circonscrire les connaissances que la personne possède et celles qu'elle doit acquérir pour régler ses problèmes.
- 2- **Sonder ses comportements de consommation et ses dépenses**, et ce, même si à première vue, il peut s'agir de marques de générosité (cadeaux, dons...). Vérifier que la personne ne subit pas de pression indue de son entourage (exploitation financière) ou qu'elle n'a pas d'autres problèmes qui la fragilisent, comme des dépendances.
- 3- **Faire expliciter son rapport au crédit**, qu'il s'agisse de cartes, de marges de crédit ou d'argent prêté par des proches. S'assurer de la compréhension qu'a la personne des règles du crédit et de sa capacité réelle à réduire ses soldes (dettes et comptes). Vérifier si la personne a recours au crédit pour faire face aux dépenses quotidiennes.
- 4- **Valider la capacité d'épargne de la personne** pour faire face aux imprévus. Avoir un coussin financier, si minime soit-il, peut faire une bonne différence dans le budget des personnes qui ont des revenus limités.
- 5- **Examiner la capacité de la personne à se projeter dans le futur** et à estimer ses revenus, mais aussi les dépenses associées aux changements liés à l'avancée en âge (maladie, déménagement, services requis pour compenser la perte d'autonomie, etc.).
- 6- **Identifier les changements dans la situation de vie** au cours des années (ex. séparation, maladie, perte d'emploi, décès, faillite, etc.) qui ont pu avoir une incidence sur la santé financière de la personne ou sur sa capacité à s'occuper des tâches reliées à la gestion (surtout si elle avait laissé à quelqu'un d'autre, cette responsabilité). Ces événements de la vie ont un fort potentiel d'impact sur les trajectoires d'endettement. Les intervenants doivent donc accorder un intérêt particulier, non seulement aux questions d'argent, mais également aux ruptures dans le parcours de vie des personnes.
- 7- **Observer le niveau de préoccupation** de la personne par rapport à sa situation financière, et le stress que cela lui occasionne et sa confiance dans sa capacité à rétablir un équilibre financier. Ceci est un indicateur auquel les intervenants doivent prendre soin de valider auprès de la personne puisque les réactions par rapport au taux d'endettement diffèrent d'une personne à l'autre.

Quant à la prévention tertiaire, soit l'outil destiné aux intervenants, la recherche préalable à la construction des outils a permis d'établir que les intervenants ont un rôle essentiel dans la transmission d'informations justes et pertinentes pour les personnes aînées qu'ils rencontrent. En plus de l'éducation qu'ils peuvent être amenés à faire pour aider les personnes en situation d'endettement, ils peuvent aussi devoir recadrer les fausses perceptions ou les fausses

croyances des personnes qui vivent des difficultés financières et aussi les orienter vers les meilleures ressources.

En conséquence, il nous apparaît que les questions relatives à la santé financière devraient faire l'objet des préoccupations de tout intervenant auprès des personnes aînées. Aussi, les intervenants devraient adopter une posture et des actions plus préventives que réactives, c'est-à-dire détecter le plus rapidement possible dans le parcours de vie d'une personne, les situations de déséquilibre financier qui laissent présager un endettement problématique à la retraite. Plus précisément, l'intervenant devrait être en mesure de :

1. **Bien repérer l'endettement et les facteurs de risque** qui pourraient compromettre la résolution des problèmes. Par exemple, porter une attention particulière aux personnes ayant un faible revenu et une maison, considérant que notre étude a montré qu'il est possible que des personnes s'endettent pour couvrir leurs frais de subsistance et utilisent le capital lié à leur maison pour rembourser leurs dettes.
2. **Faire le portrait de la situation financière** de la personne avec elle. Inciter les personnes qui présentent des facteurs de risques ou qui avancent en âge, à faire leur budget et à compléter un état financier, afin de prévenir ou de minimiser l'endettement lorsque les revenus seront moindres. Si la personne vit en couple, ceci pourrait vouloir dire d'encourager un dialogue entre conjoints pour éviter que l'un ou l'autre n'ait des surprises qui pourraient compromettre sa sécurité financière ou impacter celle de l'autre.
3. **Bien identifier les comportements, les croyances et les valeurs liées au crédit**, et l'histoire de ce rapport qu'entretient la personne avec le crédit.
4. **Renforcer les capacités de la personne à s'informer et à s'occuper de sa propre situation financière** pour être en mesure de prendre des décisions éclairées et d'éviter des abus.
5. **Proposer des solutions que la personne comprend et dans lesquelles elle peut s'engager** rapidement pour baisser le niveau de stress et pour se défaire des dettes. Ceci inclut de :
 - s'assurer que les personnes aînées demandent toutes les prestations sociales auxquelles elles ont droit;
 - évaluer les possibilités de réduire le coût du crédit.
6. Pour les personnes qui sont encore sur le marché du travail, insister sur l'importance de **planifier son passage à la retraite**, estimer ses revenus et ses dépenses reliées à de nouveaux besoins.
7. **Diriger la personne, au besoin**, en lui donnant les coordonnées et les procédures pour avoir accès aux services d'autres intervenants comme les organismes communautaires ou des services gouvernementaux qui gèrent certains programmes ou ententes comme celles qui existent avec Hydro-Québec.
8. **Mettre en place des mécanismes de suivis** des personnes rencontrées.

L'élaboration de l'outil d'intervention a donc été faite en tenant compte de ces constats issus de la recherche préalable.

5.3 Présentation des outils

a) L'outil de sensibilisation pour le grand public

Cet outil prend la forme de deux communiqués de presse qui reprennent des situations vécues par des personnes aînées rencontrées dans le cadre de la recherche. On y présente deux sujets abordés fréquemment dans la recherche : soit, l'importance de la planification de la retraite et l'impact des problèmes de santé sur l'endettement.

Ainsi, l'outil décrit une situation réelle issue des entrevues effectuées et souligne, à partir de cette dernière, les raisons pour lesquelles il faut se préoccuper de sa situation financière. On y fait ensuite la promotion des autres outils et de l'aide disponibles en cas d'endettement problématique. Cet outil est utilisable en tout ou en partie sur les sites internet des ACEF, dans leurs publications ou dans les journaux locaux, en guise d'introduction aux deux autres outils.

b) L'outil *Test éclair sur votre santé financière*

Le deuxième outil est un test d'autodétection de problèmes reliés à la situation financière des personnes de 50 ans et plus. Le Test éclair sur votre situation financière invite les personnes à se questionner sur des aspects importants de leurs finances. Les questions posées sont inspirées des constats issus de la recension des écrits, de l'analyse des entrevues et de l'élaboration des trajectoires d'endettement. Ces constats ont en effet permis de dégager des indicateurs d'endettement, dont nous nous sommes servis pour formuler des questions pertinentes dans le test d'autodétection. Afin de limiter le nombre de questions à poser, il nous a fallu faire le choix de 9 de ces indicateurs, suite à une discussion avec le comité de travail - en reposant notamment sur l'expertise des conseillers budgétaires présents. L'outil propose enfin un petit bilan et des ressources à contacter si les situations proposées ont éveillé des préoccupations. Le Test éclair sur votre santé financière est disponible en deux formats pour en maximiser la distribution (1/3 de page et 1/2 page). On le retrouve aussi reproduit dans l'outil à l'intention des intervenants, ainsi qu'en ligne sur le portail Tout bien calculé.

c) L'outil *Endettement chez les personnes aînées : détecter pour mieux intervenir*

Conçu à partir des éléments du Test éclair sur votre situation financière, le troisième outil de détection et d'intervention intitulé Endettement chez les personnes aînées : détecter pour mieux intervenir s'adresse aux intervenants, en particulier ceux qui ne travaillent pas spécifiquement sur le budget et l'endettement des personnes aînées. L'objectif de cet outil est de permettre la détection de situations vécues par des personnes aînées qui pourraient mener à des problèmes d'endettement, dans le but d'intervenir avant qu'elles ne se dégradent. Afin de valider les observations des intervenants, des questions complémentaires sont proposées pour chaque section. On y expose les raisons pour lesquelles on doit se préoccuper des situations présentées et on y propose des idées d'intervention. Cet outil répond à un besoin qui est ressorti dans le cadre de la recherche : celui de sensibiliser des intervenants sociaux à l'importance de détecter les problèmes d'endettement ou ses conséquences, à partir de divers indices, afin d'intervenir adéquatement, sachant que les personnes aînées ont souvent honte de leurs problèmes financiers et hésiteront à en parler clairement.

Formats et mise en page finale des trois outils

Les formats de distribution finaux ont été décidés en équipe de travail et la mise en page finale a été faite par l'Union des consommateurs. Dans le choix du format des outils, l'équipe de travail a porté une attention particulière aux contraintes d'impression et de distribution que rencontrent les ACEF.

5.4 Validation des outils d'intervention

Les deux étapes de validation qui ont été effectuées nous permettent d'affirmer que la validité écologique des outils concernés est élevée. Le qualificatif écologique renvoie au contexte de vie des individus qui ont formé l'échantillon de l'étude, soit les personnes âgées et les intervenants. Comme la deuxième étape de validation s'est effectuée en situation réelle et qu'elle s'est adressée aux utilisateurs visés par les outils de prévention développés, nous croyons légitime d'affirmer que l'écart entre l'expérimentation et la vie réelle a été minimisé autant que faire se peut et, en conséquence, que le degré de similitude entre le contexte expérimental et le contexte réel est très élevé.

Tel que prévu dans l'échéancier du projet, l'outil de prévention primaire n'a pas été formellement soumis à la validation auprès des utilisateurs potentiels, contrairement aux deux autres outils.

5.4.1 Groupes d'entretien focalisés (*focus group*)

Pour une première validation des outils auprès d'utilisateurs potentiels, quatre groupes d'entretien focalisés ont été organisés. Les deux premiers groupes se sont tenus à Joliette et les deux autres à Lévis. Un groupe de personnes âgées et un groupe d'intervenants ont été rencontrés, séparément, dans chaque ville. Les commentaires recueillis, transmis aux membres du comité de travail, ont servi à améliorer la forme et le contenu des outils, en vue de la deuxième étape de validation.

5.4.2 Validation sur le terrain

Une seconde phase de validation s'est déroulée à une plus grande échelle et en situation réelle entre le 1^{er} et le 25 novembre 2016. Les six ACEF participantes au projet de recherche – ACEF de l'Est de Montréal, ACEF Estrie, ACEF de Lanaudière, ACEF Grand-Portage, ACEF Montérégie-Est et ACEF Rive-Sud de Québec – ont testé les versions améliorées de chacun des outils, en situations réelles avec les utilisateurs visés. Ainsi, quinze personnes âgées et sept intervenants ont testé les outils sur chaque territoire d'ACEF.

Un sondage en ligne sur la plate-forme *Survey Monkey* a permis de récolter les commentaires. Il avait été prévu que les intervenants pourraient compléter un sondage, peu importe le nombre d'interventions effectuées et peu importe le nombre de personnes âgées observées. Cette consigne a semblé difficile à opérationnaliser. Le comité de travail s'est donc retrouvé avec 134 sondages complétés. Aussi, comme certaines ACEF ont profité de rencontres publiques pour présenter les outils d'autodétection, une version papier de la partie du sondage s'adressant aux

personnes âgées a été distribuée. Les ACEF ont par la suite retranscrit les réponses des participants dans le sondage en ligne.

Les commentaires ainsi recueillis ont permis d'améliorer encore plus les outils, et de proposer une version prête pour une mise en page finale et une diffusion élargie.

Nous présentons ci-après les résultats chiffrés du sondage. À noter que les trois outils développés sont disponibles aux annexes 9, 10 et 11 du présent rapport, pour consultation.

5.5 Résultats du sondage suite à la validation sur le terrain – pour chaque outil

a) L'outil *Test éclair sur votre santé financière*

Les données indiquent que l'outil d'autodétection était facile à comprendre et à utiliser, que les questions abordées étaient pertinentes et que l'exercice suscitait de la réflexion sur la situation financière actuelle des répondants. Voici comment la satisfaction a été ventilée dans la première question (Q1) du sondage : a) dans 90,27 % des situations rapportées ($n=113$), les personnes qui ont complété l'outil n'ont jamais ou rarement rencontré de difficultés pour comprendre les énoncés; b) la majorité des personnes n'ont jamais ou rarement (69,64 %) exprimé des malaises vis-à-vis certaines questions; c) de même, les personnes n'ont pas été surprises par certaines questions dans 70,27 % des cas; d) seulement le quart des personnes a considéré que l'outil ne les avait pas amenées à réfléchir à leur situation financière d'une autre manière; et e) les personnes n'ont pas trouvé que l'outil était trop long dans la très grande majorité des cas (90,99 %).

Il semble que les participants se soient prêtés à l'exercice avec sérieux si l'on considère que près de 40 % des répondants ont formulé des commentaires (Q2-Q3).

Tableau 19
Perception des personnes aînées
– L'outil *Test éclair sur votre santé financière*

	Jamais ou rarement	Quelques fois	Très souvent	s. o.	Total
a) Les personnes ont rencontré des difficultés pour comprendre les énoncés.	89,83 % 106	7,63 % 9	2,54 % 3	0,00 % 0	100 % 118
b) Les personnes ont exprimé des malaises vis-à-vis certaines questions.	70,09 % 82	25,64 % 30	3,42 % 4	0,85 % 1	100 % 117
c) Les personnes ont été surprises par certaines questions.	71,05 % 81	21,05 % 24	4,39 % 5	3,51 % 4	100 % 114
d) Les personnes ont dit que les questions les avaient amenées à réfléchir à leur situation financière d'une autre manière.	25,86 % 30	48,28 % 56	19,83 % 23	6,03 % 7	100 % 116
e) Les personnes ont trouvé que l'outil était trop long.	90,52 % 105	5,17 % 6	0,86 % 1	3,45 % 4	100 % 116

b) L'outil Endettement chez les personnes âgées : détecter pour mieux intervenir

Dans l'outil destiné aux intervenants, chacune des parties de l'outil a été questionnée (Q4). Le nombre de personnes ayant enregistré leurs réponses se situe entre 40 et 45, selon les questions.

1^{re} colonne (indicateurs d'endettement repris de l'outil d'autodétection : J'observe que... ou selon le test d'autodétection)

- Les indicateurs d'endettement semblent tous pertinents pour plus de 97 % si l'on considère ceux qui sont totalement en accord (75,56 %) et ceux qui sont plutôt en accord (22,22 %) avec l'affirmation;
- 60 % des répondants considèrent qu'il ne manque pas d'indicateurs importants qui n'auraient pas été pris en compte
- Certains facteurs ont été soumis plus explicitement à l'appréciation des participants qui les ont considérés comme ayant un impact important sur l'endettement : les changements et les ruptures dans la trajectoire de vie (ex. divorce) (>93 %); les ruptures dans la trajectoire d'emploi (ex. mise à pied) (>95 %); la littératie financière (connaissances, compétences et confiance en soi permettant de prendre des décisions financières éclairées) est un facteur central de l'endettement (>69 %); la littératie financière est considérée par >94 % des répondants comme un facteur sur lequel on peut agir.

2^e colonne (Questions à poser au besoin)

- Les questions pour valider les observations sont jugées utiles dans plus de 97 % des cas.

3^e colonne (Pour mieux comprendre)

- Les informations pour mieux comprendre sont considérées comme aidantes dans plus de 93 %.

4^e colonne (Pour agir)

- Les propositions pour mieux agir sont évaluées comme pertinentes dans 85 % des réponses.

Le format de l'outil (Q5) a été apprécié dans la forme proposée. La totalité des répondants (45/45 répondants) trouve que l'outil est facilement compréhensible et les trois quarts (**76,74 %**) le trouvent convenable pour ce qui est de sa longueur. Les deux sous-questions suivantes visaient à situer cet outil dans la pratique actuelle des intervenants, à savoir s'il était cohérent ou redondant avec ceux qu'ils utilisent déjà dans leur pratique. **82,35 %** le trouvaient cohérent et **77,14 %** ne le percevaient pas comme redondant. Il faut toutefois préciser ici que seulement 35/45 participants ont répondu à ces deux sous-questions. Cette variation s'explique par le fait que plusieurs répondants ont affirmé (dans les commentaires) ne pas utiliser d'autres outils de détection ou d'intervention dans le domaine de l'endettement ou spécifiquement pour les personnes aînées.

Tableau 20
Perception des intervenants sur l'utilité de l'outil
Endettement chez les personnes aînées : détecter pour mieux intervenir

	Oui	Non	Total
a. Est-ce que l'outil est facilement compréhensible?	100,00 % 44	0,00 % 0	100 % 44
b. Est-ce que l'outil est trop long?	23,26 % 10	76,74 % 33	100 % 43
c. Est-ce que l'outil est cohérent avec ceux que vous utilisez déjà?	82,35 % 28	17,65 % 6	100 % 34
d. Est-ce que l'outil est redondant avec ceux que vous utilisez déjà?	22,86 % 8	77,14 % 27	100 % 35

La question 6 a recueilli sous forme de commentaires les suggestions pour améliorer le format de l'outil.

La perception de l'utilité de cet outil et l'intérêt des intervenants à l'utiliser (Q7) est mitigée. Il faut ici préciser que nous ne connaissons pas le type d'intervenants qui ont répondu au sondage. Ainsi, seulement 54,76 % des répondants considèrent que cet outil leur sera très ou plutôt utile dans leur pratique. Toutefois, 69,76 % croient que cet outil leur permettra de mieux détecter les personnes aînées à risque d'endettement. 55 % croient que cet outil ne peut pas être utilisé dans toutes les situations. Si 68,30 % ont exprimé leur intention à l'intégrer dans leur pratique, plus de 90 % le recommanderaient à un collègue.

Tableau 21
Perception des intervenants
– L'outil *Test éclair sur votre santé financière*

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Moyennement d'accord	Peu en accord	Pas du tout d'accord	Total
a. Les indicateurs d'endettement (1^{re} colonne) semblent tous pertinents.	75,56 % 34	22,22 % 10	2,22 % 1	0,00 % 0	0,00 % 0	100 % 45
b. Il manque des indicateurs importants qui n'ont pas été pris en compte (svp. Rapportez vos suggestions dans l'espace commentaires à la fin de ce bloc de questions).	15,00 % 6	15,00 % 6	17,50 % 7	37,50 % 15	15,00 % 6	100 % 40
c. Les changements et les ruptures dans la trajectoire de vie (ex. divorce) ont un impact important sur l'endettement.	79,55 % 35	13,64 % 6	6,82 % 3	0,00 % 0	0,00 % 0	100 % 44
d. Les ruptures dans la trajectoire d'emploi (ex. mise à pied) ont un impact important sur l'endettement.	81,82 % 36	13,64 % 6	0,00 % 0	2,27 % 1	2,27 % 1	100 % 44
e. La littératie financière (connaissances, compétences et confiance en soi permettant de prendre des décisions financières éclairées) est un facteur central de l'endettement.	35,71 % 15	33,33 % 14	16,67 % 7	7,14 % 3	7,14 % 3	100 % 42
f. La littératie financière est un facteur sur lequel on peut agir.	52,38 % 22	30,95 % 13	16,67 % 7	0,00 % 0	0,00 % 0	100 % 42
g. Les questions pour valider vos observations (2^e colonne) sont utiles.	74,42 % 32	23,26 % 10	2,33 % 1	0,00 % 0	0,00 % 0	100 % 43
h. Les informations pour mieux comprendre (3^e colonne) sont aidantes.	75,00 % 33	18,18 % 8	4,55 % 2	2,27 % 1	0,00 % 0	100 % 44
i. Les propositions pour mieux agir (4^e colonne) sont pertinentes.	55,81 % 24	30,23 % 13	9,30 % 4	4,65 % 2	0,00 % 0	100 % 43

19 commentaires en tout

Tableau 22
Commentaires des intervenants
– L’outil *Endettement chez les personnes aînées : détecter pour mieux intervenir*

	Totalement d'accord	Plutôt d'accord	Moyennement d'accord	Peu en accord	Pas du tout d'accord	Total
a. Cet outil me sera très utile dans ma pratique Commentaires (15)	26,19 % 11	28,57 % 12	38,10 % 16	4,76 % 2	2,38 % 1	100 % 42
b. Cet outil me permettra de mieux détecter les personnes aînées à risque d'endettement Commentaires (12)	41,86 % 18	27,91 % 12	23,26 % 10	4,65 % 2	2,33 % 1	100 % 43
c. Cet outil ne peut pas être utilisé dans toutes les situations Commentaires (13)	32,56 % 14	23,26 % 10	20,93 % 9	23,26 % 10	0,00 % 0	100 % 43
d. Je vais intégrer cet outil dans ma pratique Commentaires (10)	34,15 % 14	34,15 % 14	21,95 % 9	9,76 % 4	0,00 % 0	100 % 41
e. Je recommanderais cet outil à un collègue Commentaires (11)	56,82 % 25	34,09 % 15	9,09 % 4	0,00 % 0	0,00 % 0	100 % 44

Les trois dernières questions (Q8, Q9, Q10) ont été répondues sans choix de réponses et sont rapportées dans les commentaires qui suivent. Ces commentaires nous incitent à croire que l'outil est adapté à son public et qu'il rencontre ses cibles :

Commentaires des **intervenants** sur l'outil d'autodétection :

- L'outil aide les personnes à mettre des mots sur ce qu'ils vivent.
- Je crois que la personne ne savait pas lire et qu'elle avait une légère déficience intellectuelle – difficulté à comprendre le sens des questions.
- Suite à une première lecture, la personne n'aurait coché aucun énoncé ne se sentant pas concernée. C'est en discutant sur chacune des questions et en les lisant une deuxième fois qu'elle a pris conscience que ça traduisait sa situation.
- Très apprécié, très bien préparé, questions claires et bien formulées, accrocheur, pertinent, simple, précis, bien fait et juste assez long, porte à réflexion, langage facile à comprendre, permet de cibler les problèmes.
- La question 6 semble abstraite puisqu'elle demande de se projeter dans l'avenir.
- Je suis surpris que beaucoup de gens puissent avoir de tel problème.
- Le numéro pour obtenir du soutien psychosocial a surpris les personnes aînées, certains n'étaient pas au courant de ce service et n'avaient pas fait le lien entre l'endettement et la détresse psychologique. Ils ont été contents de savoir que ce service existe.
- Laisse perplexe quant au type d'aide possible et où la trouver.
- L'outil peut être l'occasion de confidences, de faire le point sur la situation ou de donner des informations.
- Permet de mettre des mots sur ce que la personne vit.

- 50 ans est une bonne cible pour pouvoir corriger le tir, au besoin.
- Permet aussi de constater que la situation financière est « pas si mal »
- Spécifier que l'outil est confidentiel et n'a pas à être remis à personne.
- Pour la diffusion et la promotion, prévoir une relance de publicité lors de la période des impôts.

Le comité a statué sur la forme finale de cet outil en tenant compte des propositions qui ont été formulées. Par exemple, la police d'impression a été augmentée pour faciliter la lecture.

Concernant l'OUTIL D'INTERVENTION, les commentaires ont aussi été très utiles pour bonifier la présentation et le contenu de l'outil. Nous avons ici regroupé certains d'entre eux qui nous sont apparus significatifs de l'appréciation générale :

- Bon aide-mémoire pour ne rien oublier dans notre observation.
- Je n'ai aucun outil à part le vôtre sur l'endettement chez les personnes âgées.
- Peu de référence à des outils existants, donc l'outil n'entre pas en conflit, ne duplique pas.
- Puisque je suis d'une ACEF, j'utiliserai peu cet outil. Cependant, ce sera un outil fort intéressant et pertinent à donner aux intervenants du milieu (CLSC, intervenants sociaux, communautaires, bénévoles, etc.), il peut s'avérer très utile pour des intervenants débutants et autres collègues qui ne sont pas intervenants qui ont des doutes sur les finances de la personne (ergo-physio, etc.).
- Les usagers qui viennent chez nous parlent peu de cet aspect. Les gens sont un peu frileux à parler de leurs finances, mais ceci est une belle occasion d'entrer dans le sujet.
- Un outil de référence.
- Si un membre me demandait de l'aider, je me servais du document.
- Je vais l'essayer [l'outil] pour voir les résultats que cela amène.
- Je recommanderais certainement cet outil à un collègue.
- Je suis vraiment impressionnée de votre outil et crois que plusieurs personnes devraient l'utiliser et je me suis moi-même inscrite à l'outil www.toubiencale.ca. Merci.
- Outil très pertinent et précis. Il est un peu long, peut-être qu'à force de l'utiliser, les intervenants vont pouvoir l'ajuster et le présenter à leur manière.
- La longueur globale est correcte, mais nous trouvons que la colonne « Pour agir » est lassante parce que redondante.

Conjuguer le détail des informations à un format qui ne soit pas trop long a nécessité beaucoup de créativité.

Rappelons que les versions finales de chacun des outils sont présentées en annexe (voir annexes 9 à 11).

Chapitre 6 – Limites de l'étude

6.1 Description des limites

Toute étude comporte des limites qui doivent être prises en compte dans l'interprétation des résultats.

6.1.1 L'échantillon

a) La très grande majorité de participants (personnes aînées et intervenants) provient de l'extérieur de Montréal

Les contextes de vie peuvent être différents pour des personnes qui vivent à Montréal. Par exemple, l'importance de l'automobile n'est pas la même pour ceux qui vivent au centre-ville ou en région éloignée ; le coût des logements est plus élevé en ville ; en somme, les déterminants de l'endettement et les solutions peuvent être différents selon le lieu de résidence. Le travail des intervenants peut aussi être affecté, notamment parce que les territoires à couvrir sont plus petits à Montréal qu'en région.

b) Une seule personne aînée est née à l'extérieur du Canada et une seule autre personne aînée née au Canada a mentionné avoir une culture d'origine autre que canadienne-française

L'étude ne parle donc pas de parcours d'endettement de personnes issues d'autres cultures. L'accès au crédit peut parfois être très différent d'un pays à l'autre et le choc culturel mène des immigrants à de l'endettement parce qu'ils connaissent peu ou mal les règles de crédit en vigueur ici (l'ACEF de l'Est de Montréal a justement développé un site internet à l'attention des nouveaux arrivants; le site neoconso.ca).

c) L'écart d'âge entre les participants aînés rencontrés

Les personnes aînées rencontrées ont entre 59 et 86 ans, ce qui représente presque une génération d'écart. La majorité des personnes a par ailleurs entre 65 et 74 ans. Cet écart peut être un avantage parce qu'il a permis d'identifier des déterminants à l'endettement reliés à la culture d'une génération. Or, parce que l'exercice ne visait pas une comparaison des trajectoires d'endettement entre deux générations, nous avons peut-être perdu un peu de données plus précises sur un groupe d'âge en particulier.

6.1.2 Le contenu du guide d'entretien

a) Les liens entre la pauvreté, la solitude, le genre, les dépenses de consommation et l'endettement

L'étude n'a pas cherché à avoir un portrait des revenus et des dépenses des personnes aînées au cours de leur vie (niveau des revenus lorsqu'il y avait un travail et la nature des dépenses). Or, il est très difficile d'établir la ligne de démarcation entre l'utilisation du crédit pour combler un manque de revenu pour satisfaire les besoins de base comme le logement, le chauffage, la nourriture, les vêtements, les déplacements, les soins de santé, et son utilisation pour maintenir le même train de vie avec des voyages et des restaurants une fois arrivée la retraite.

De plus, lorsque l'endettement est assez élevé par rapport aux revenus, le crédit devient une source essentielle de fonds parce que les paiements minimaux grugent continuellement les revenus.

Par ailleurs, la solitude et le genre ont été identifiés comme des déterminants à l'endettement, mais l'étude n'est pas en mesure de statuer sur les relations de cause à effet parce qu'il n'y a pas eu de questions posées systématiquement et explicitement à ce sujet, et qu'il ne s'est pas dégagé un portrait d'endettement qui aurait pu être relié au fait que la personne vive seule ou qu'elle soit une femme ou un homme.

b) Certains mots utilisés dans le questionnaire semblent ne pas avoir été compris par les personnes âgées comme les chercheurs l'espéraient

« Période de fort endettement » : la notion de fort endettement varie beaucoup d'une personne à l'autre. Par exemple, un homme a affirmé n'en avoir jamais connu, alors qu'il a pourtant fait une faillite personnelle.

« Aide ou conseil pour gérer les finances » : la notion d'aide semble floue. Ainsi, plusieurs personnes âgées ont dit n'avoir jamais eu d'aide pour gérer leurs finances, mais elles ont toutes fait appel aux services d'une ACEF.

6.1.3 Les trajectoires d'endettement

Comme il en a été fait mention plus tôt, le mode de recrutement des participants fait en sorte que des personnes présentant certaines caractéristiques sont surreprésentées par rapport à d'autres. Par exemple, le nombre de personnes très âgées est très faible par rapport aux personnes de 75 ans et moins. Toutefois, le grand nombre de personnes interrogées nous a permis de faire en sorte qu'aucune catégorie d'âge ne soit totalement absente de l'étude. De plus, la difficulté de rencontrer des personnes âgées endettées et isolées fait en sorte que la plupart des participants ont déjà eu un lien avec des ACEF ou autre organisme, ce qui est loin de refléter l'ensemble de la population.

Sur le plan de l'analyse, la nature qualitative du matériel fait en sorte que nous devons nous fier à la bonne foi des personnes interrogées. Les moments émotifs fréquemment rencontrés lors des entretiens laissent croire qu'il est parfaitement possible qu'une personne ait volontairement choisi de ne pas transmettre certaines informations à propos de son parcours.

Il est donc essentiel de garder en tête que nous étions à la recherche de la représentation que les personnes âgées avaient de leurs expériences et de leur parcours de vie, et non de la réalité observable à partir de statistiques ou autres données quantitatives. De plus, comme cette portion de la recherche constitue une analyse secondaire du matériel utilisé pour l'analyse thématique, les entretiens n'étaient pas conçus de manière à ce que les participants puissent se prononcer eux-mêmes et qualifier eux-mêmes leur parcours.

Recommandations

Au terme de ce projet de recherche-action, qui a permis d'allier les compétences d'une équipe de recherche universitaire à celles des conseillers budgétaires, nous en venons à recommander fermement une action plus soutenue de soutien à la littératie des individus couplée à une stratégie de sensibilisation des intervenants aux enjeux découlant de l'endettement à l'aube de la retraite. Par intervenant, nous entendons tout professionnel en relation avec des personnes de 50 ans et plus, qui aura avantage à être sensibilisé aux impacts nombreux des problèmes d'endettement sur les personnes âgées. Bien qu'essentielles, ces stratégies d'intervention doivent être complémentaires à des politiques publiques qui clarifient les règles d'accès au crédit, qui soutiennent activement le revenu à la retraite, notamment celui des femmes, et qui luttent contre la pauvreté.

L'étude a en effet clairement fait ressortir l'impact positif de l'aide reçue par une ACEF et l'efficacité de faire un budget. Les personnes qui ont été en contact avec une ACEF et qui ont agi pour se sortir d'un endettement problématique ont vu, dans de nombreux cas, leur situation financière se stabiliser ou s'améliorer. L'éducation a donc un impact positif réel sur les personnes aux prises avec des problèmes financiers, mais l'étude a aussi montré qu'il existe un manque de littératie financière chez des personnes âgées et aussi chez des intervenants. À la suite des analyses de la littérature scientifique, des données empiriques et des trajectoires d'endettement, nous pensons qu'il faut accentuer l'éducation des intervenants et de la population en général, à partir de la cinquantaine, et accorder les ressources financières nécessaires à l'accomplissement de ce travail, pour les organisations en mesure de le faire, comme les ACEF et l'Union des consommateurs.

Plus spécifiquement, l'aide aux personnes âgées endettées pourrait être améliorée en formant les intervenants sur les comportements risqués et sur les trajectoires de vie susceptibles de mener à de l'endettement problématique, ainsi que sur les coûts et conséquences de ce dernier. Ils pourraient ainsi être plus sensibilisés et, par le fait même, plus vigilants pour détecter rapidement des personnes âgées susceptibles d'avoir ou de développer des problèmes financiers. Nous savons que l'endettement problématique est souvent accompagné d'autres difficultés personnelles et sociales, dont l'isolement, qui a été mentionné plusieurs fois dans la recherche. Les intervenants rencontrés n'ont ni les ressources ni les compétences pour aider les personnes dans tous les aspects de leur vie. Ce qui touche le budget n'est pas non plus abordé par la majorité des intervenants qui ne sont pas des conseillers budgétaires, même s'ils reconnaissent que cet aspect doit être travaillé. Plusieurs d'entre eux se tournent alors vers les ACEF pour obtenir de l'aide et y référer leurs clients. D'où l'importance du financement adéquat de ces organismes communautaires.

Ainsi, l'intervention s'effectuerait en mode préventif plutôt que curatif. devrait être privilégiée et appuyée. Par exemple, en identifiant rapidement des comportements de consommation à risque, ou en étant au fait qu'un problème de versement de pension met en péril le budget d'un ménage, on pourrait éviter, ou à tout le moins diminuer, les conséquences à long terme d'un endettement.

En conséquence, l'accès à une meilleure éducation financière et économique, pour les personnes âgées comme pour les intervenants, permettrait de faire en sorte que des solutions puissent être trouvées et mises en œuvre à différentes étapes des trajectoires d'endettement. C'est dans cet esprit que les outils conçus dans le cadre de cette recherche ont été développés, en visant justement la sensibilisation et la détection de problèmes financiers avant le surendettement.

Parallèlement à ces mesures, il faut poursuivre le travail sur les enjeux plus structurels ayant un impact certain sur l'endettement des personnes âgées, tel que révélé dans la recension des écrits et les entrevues: par exemple, viser une transformation des règles d'accès au crédit ou encore de meilleures législations en matière de fiscalité, d'emploi ou de logement.

Les outils développés dans la présente recherche, de même que la recherche préalable, nous fournissent un matériel de base plus qu'utile pour poursuivre le travail de prévention et de détection de l'endettement chez les personnes âgées. Nous souhaiterions que le tout soit largement diffusé et utilisé, notamment par notre gouvernement, par exemple à titre de feuillet informatif lors des envois postaux aux personnes âgées. De notre côté, nous continuerons d'en faire l'utilisation dans les ACEF ou à l'Université de Sherbrooke, dans le cadre de la formation initiale ou continue des intervenants.

Diffusion des outils

Les 3 outils ont été partagés à l'ensemble des ACEF membres d'Union des consommateurs. Mais six d'entre elles avaient un plan de diffusion à élaborer et mettre en œuvre. Voici les démarches qu'elles ont entreprises pour faire rayonner les outils, dans le respect des besoins identifiés tout au long de la recherche, en termes d'éducation, dépistage et intervention :

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
	Table de concertation «Vieillir sans abus dans Lotbinière», 7 décembre 2016 Participants : 9 Nombre d'outils distribués : 9 tests éclair et 9 outils d'intervention Résumé des commentaires : « Outils intelligents, très bien structurés, logiques et d'une grande clarté. La logique qui se poursuit d'un outil à l'autre facilite beaucoup son utilisation.» «L'outil d'intervention offre un bon guide à l'intervenant et peut lui permettre de faire un pas de plus.» «Ces outils réfèrent à la réalité des gens; ils interpellent inévitablement les gens ! » «Je ne suis plus en pratique maintenant, mais si j'intervenais directement auprès des personnes aînées, c'est évident que ces outils me seraient très utiles !» citation d'un coordonnateur régional, Secrétariat aux aînés. Groupe Experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés, 12 décembre 2016 Participants : 10 Nombre d'outils distribués : 10 tests éclair et 10 outils d'intervention Résumé des commentaires : «Outils très utiles, bien pensés!» «Bonne idée de viser les 50 ans et plus; offre plus de temps pour revoir sa situation avant la retraite». «S'assurer que la police d'écriture soit plus grosse dans la version finale»	- Courriel aux partenaires avec outils joints (25 janvier 2017) - Note : à la suite de cet envoi, réception de deux demandes de présentation : le 27 avril (au Centre-Femme l'Ancre) et l'autre le 13 juin (à l'AGA du Carrefour des personnes aînées de Lotbinière). - Publication des outils sur réseaux sociaux et site Internet.

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
	Table aînés de la MRC de Rouville, 10 janvier 2017 Participants : 13 Distribution des outils : 30 tests éclair, 13 outils pour les intervenants et 13 outils de sensibilisation. – Pas beaucoup de questions. – Mais suite à la présentation, nous avons été conviés à la redonner, le 14 février, à l'AQDR Monts et Rivières, devant 21 participants.	1. Site internet de l'ACEF 2. Parution de l'outil de sensibilisation dans le bulletin de l'ACEF de décembre 2016, avec liens vers les autres outils 3. Nous avons proposé de faire des mini-formations au sein des équipes de travail des groupes de notre réseau pour familiariser les intervenants avec les outils – en attente de réponses. 4. Collaboration avec la FADOQ Richelieu-Yamaska pour parution de l'outil de sensibilisation dans le journal local (35 000 exemplaires) dans le courant de l'année.
	Table aînés de la Haute-Yamaska, 24 janvier 2017 Participants : 25 Distribution des outils : 75 tests éclair, 20 outils pour les intervenants et 20 outils de sensibilisation. – Demande d'envoyer des versions électroniques des outils pour les membres de la table non présents. – Intérêt à reprendre nos outils. Beaucoup d'intérêt envers la problématique. – Des organismes présents doivent nous recontacter pour donner cette présentation chez eux à une date ultérieure.	
	Table aînés de la MRC des Maskoutains, 1er février Participants : 16 – Tous ont trouvé les outils intéressants et bien faits. – Plusieurs questions sur les façons pour les personnes aînées de s'endetter. – Quelques-uns se sont questionnés sur ce qu'il faudrait faire pour changer la situation, sur les pressions qu'il faudra faire pour changer les lois sur les banques pour mieux protéger les consommateurs aînés.	
	Une rencontre n'a pas eu lieu : – 11 janvier, Table aînés MRC d'Acton à Acton Vale – La rencontre a été annulée à cause du mauvais temps. Elle sera reprise à une date non encore déterminée.	

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
	Table des aînés du Kamouraska, 31 janvier 2017 Participants : 12 Chantier Solidarité et Inclusion Sociale de la MRC de Rivière-du-Loup, 19 janvier 2017 Participants : 9 Table « Abus jamais plus... pour une retraite sereine », 6 février 2017 MRC de Rivière-du-Loup Participants : 14 Coalition des organismes communautaires de Rivière-du-Loup, 24 janvier 2017 Participants : 13 Présentation brève de l'étude et du processus d'entrevues, des constats dégagés qui ont mené au développement des outils à l'intention des personnes aînées et des intervenants, et présentation des outils eux-mêmes. Au total : 180 cartons distribués (test éclair), et les deux autres outils (un par personne). Résumé des commentaires : gens très enthousiastes face aux outils, format accrocheur, un bel outil à partager à leur clientèle, un excellent outil de dépistage.	Présentation des outils auprès de coordonnateurs et directeurs d'organismes : 1. CISSS RDL (chef de service d'évaluation et de réadaptation gériatrique) (15 outils distribués) 2. Centre accueil partage de st-pascal (50 outils distribués) 3. Centre d'actions bénévoles de RDL (100 outils distribués) 4. Centre d'actions bénévoles des Basques (100 outils distribués) 5. Centre d'actions bénévoles du Kamouraska (100 outils distribués) 6. La montée de Rivière-Ouelle (centre de traitement en dépendances) (50 outils distribués) 7. Carrefour d'initiatives populaires de Rivière-du-Loup (50 outils distribués) 8. Pastorale sociale de RDL (30 outils distribués) 9. Centre d'entraide l'horizon (30 outils distribués) 10. Abc des Portages (30 outils distribués) 11. MRC de RDL (15 outils distribués) 12. AQDR (30 outils distribués) 13. Comité de suivi fonds d'entraide KRTB (15 outils distribués) 14. Club de 50 ans et + de RDL (50 outils distribués) 15. Organisatrice communautaire du CISSS de RDL (5 cartons)

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
	Table de concertation des aînés de la MRC des sources, 11 janvier 2017 Participants : 12 12 outils pour les intervenants distribués. 200 tests éclair cartonnés remis. Envoi subséquent des versions électroniques des deux outils pour que les personnes présentes lors de la présentation puissent transférer à leurs collègues. Articles produits dans le cadre du projet joints à l'envoi électronique (outil de sensibilisation)- avec invitation à les utiliser pour leurs bulletins ou infolettres. – L'intervenant communautaire a proposé que les tests éclair soient en vue dans les locaux du CLSC (il va s'en occuper). – Divers organismes (ex. Centre d'action bénévole) vont faire de même. – Commentaires positifs sur l'outil pour les intervenants: bien fait, très bien structuré, touche un grand éventail de situation, agréable à utiliser. – Discussion intéressante sur l'endettement des personnes aînées (prise de conscience du phénomène par certains des intervenants et intervenantes présents). – Questions sur des suites possibles au projet. À venir : – Table de concertation des aînés de la MRC de Sherbrooke, 9 mars 2017, 16 participants.	1. Site web et page Facebook de l'ACEF 2. Courriel à 40 organismes et intervenants (en plus de ceux des 2 tables de concertation rencontrées ou à l'agenda en mars : centres d'action bénévoles, popotes roulantes, AQDR, carrefour d'information aux aînés, etc.) Une des personnes a fait suivre à la Table de concertation des aînés de Memphrémagog, et poussera pour que nous soyons allions y présenter les outils. 3. Article dans le journal communautaire Entrée libre (centre-ville de Sherbrooke, tirage de 5000) : envoyé en février, paraîtra dans journal de mars. 4. Communiqué envoyé à tous les médias locaux et régionaux le 9 février : Entrevue à la radio de Radio-Canada Estrie vendredi 10 février. Le Journal de rue le publiera dans son numéro d'avril. Pour les autres médias, nous ne savons pas. 5. Émission d'une heure à la radio communautaire de Sherbrooke le 31 janvier 2017. (sur les outils, et sur la problématique de l'endettement des personnes aînées) 6. Chronique à la radio de Radio-Canada Estrie prévue le 20 février 2017 sur le sujet. 7. Article dans le bulletin de liaison de l'ACEF (à venir en mars)

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
 ACEF de l'Est de Montréal	Table de concertation du Chez-nous de Mercier est, 22 février 2017 Participants : 14 Distribution des outils : 150 tests éclair, 14 outils pour les intervenants - Les intervenants étaient enthousiastes et ont trouvé les outils pertinents et faciles à utiliser. À venir : - Table des aînés de Rivière-des-Prairies, date à déterminer, 14 intervenants	- Page Facebook de l'ACEF - Site internet de l'ACEF - Infolettre de janvier 2017 (561 abonnés)
 AC EF Lanaudière	CLSC Joliette, 23 janvier 2017 Participants : 21 40 outils pour les intervenants distribués. 120 tests éclair cartonnés remis. Perspectives nouvelles, Joliette, 27 janvier 2017 Participants : 14 (intervenants en employabilité) 18 outils pour les intervenants distribués. 50 tests éclair cartonnés remis. Table Soins à domicile Joliette, 1^{er} février 2017 Participants : 17 18 outils pour les intervenants distribués. 50 tests éclair cartonnés remis. CLSC d'Autray, St-Gabriel, 3 février 2017 Participants : 4 (soins à domicile) 10 outils pour les intervenants distribués. 40 tests éclair cartonnés remis. CLSC d'Autray, Berthierville, 3 février 2017 Participants : 11 (soins à domicile) 20 outils pour les intervenants distribués. 60 tests éclair cartonnés remis.	- Parution des deux outils de sensibilisation, dans l'Infolettre de janvier 2017 et celle de février 2017 (chaque fois : 300 abonnés + les députés de la région + municipalités + médias régionaux ...) - Courriel de suivi aux intervenants ayant participé à la recherche, avec outils joints - Site web et page Facebook - Distribution de 360 outils dans les groupes partenaires de la région : - Atelier Centre d'action bénévole (20 outils distribués) - Chez-nous du communautaire et Centre communautaire, Mascouche (120 outils distribués) - CLSC Lamater, Terrebonne (120 outils distribués) - Cité Génér'action 55+ (50 outils + mention site W) - Centre de réadaptation en dépendance, Charlemagne (10 outils distribués + liens site W)

Qui	Présentation à une table de concertation régionale	Autres moyens de diffusion
	Commentaires généraux : certains intervenants étaient surpris par le phénomène d'endettement chez les personnes âgées. Plusieurs ont mentionné leur intérêt à essayer les outils en pratique ou à les partager avec leurs collègues. Quelques-uns ont fait part de leur désir de lire le rapport de recherche. À venir : – CLSC Matawinie, Chertsey, 8 mars 2017 – CLSC Matawinie, St-Jean-Matha, 9 mars 2017 – CLSC Meilleur, 21 mars 2017	– Centre de réadaptation en dépendance, Terrebonne (10 outils distribués + liens sur site internet) – Centre d'intégration professionnelle de Lanaudière (30 outils distribués) – Maison populaire, Joliette (40 outils distribués).
		1. Diffusion des outils à l'ensemble des membres 2. Mise en ligne sur le site Toutbiencalcul.ca
Équipe de l'  UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE		1. Présentation à la Table de concertation des aînés de la Beauce, septembre 2016 (Nathalie Dame et Olivier Moreau). 2. Présentation de la problématique de l'endettement au cours de maîtrise « Intervention de la personne âgée » - présentation des outils le 10 février 2017 (Louise Belzile). 3. Présentation lors de l'assemblée générale conjointe d'Union des consommateurs et de la Coalition des associations de consommateurs, le 16 mars 2017 (Anne-Marie Millaire). 4. Rédaction en cours d'un article scientifique sur les trajectoires d'endettement des personnes âgées (Olivier Moreau).

Conclusion

Le projet de recherche « Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir » a permis, grâce à un travail de collaboration fructueux entre l'Union des consommateurs et l'équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke²⁴, de définir les trajectoires d'endettement des personnes âgées autonomes, et d'en arriver par voie de conséquence à mieux identifier les indicateurs d'endettement pour ce groupe de la population.

Ce travail, conjugué à une recension des écrits scientifiques et à l'analyse thématique des entrevues semi-dirigées avec des personnes âgées et des intervenants provenant du territoire de six ACEF du Québec, a servi à définir les besoins des personnes âgées en matière de littératie financière et de développer, avec l'expertise de conseillers budgétaires, des outils d'information, de détection et d'intervention qui sont déjà utilisés sur le terrain.

Parmi les faits saillants, les données que nous avons recueillies tendent à montrer que contrairement au postulat de départ de cette recherche, le passage à la retraite ne doit pas être vu comme un facteur précipitant vers l'endettement, mais plutôt comme un facteur de risque ou une condition qui alourdit une situation déjà fragile ou vulnérable, en supprimant la possibilité raisonnable de voir sa condition s'améliorer concrètement. Nous avons également constaté que les principaux facteurs d'endettement étaient des événements difficilement évitables ou prévisibles, par exemple une perte d'emploi, un divorce ou des problèmes de santé.

Les différentes trajectoires d'endettement élaborées suite à l'analyse des entrevues montrent en outre que les cibles devant guider l'intervention varient grandement d'un groupe à l'autre, en fonction de leurs caractéristiques. Ceci rappelle l'importance, en intervention, de bien situer la problématique d'endettement à l'intérieur du parcours de vie de la personne afin d'être en mesure de lui apporter une aide appropriée.

C'est pourquoi il nous apparaît clairement qu'une action plus soutenue de soutien à la littératie des personnes âgées doit être envisagée, couplée à une stratégie de sensibilisation des intervenants pour qu'ils soient en mesure d'identifier les facteurs de risque et de mieux saisir les enjeux découlant de l'endettement à l'aube de la retraite. La nécessité d'avoir accès à une meilleure éducation financière et économique a d'ailleurs été mentionnée autant par les personnes âgées que par les intervenants.

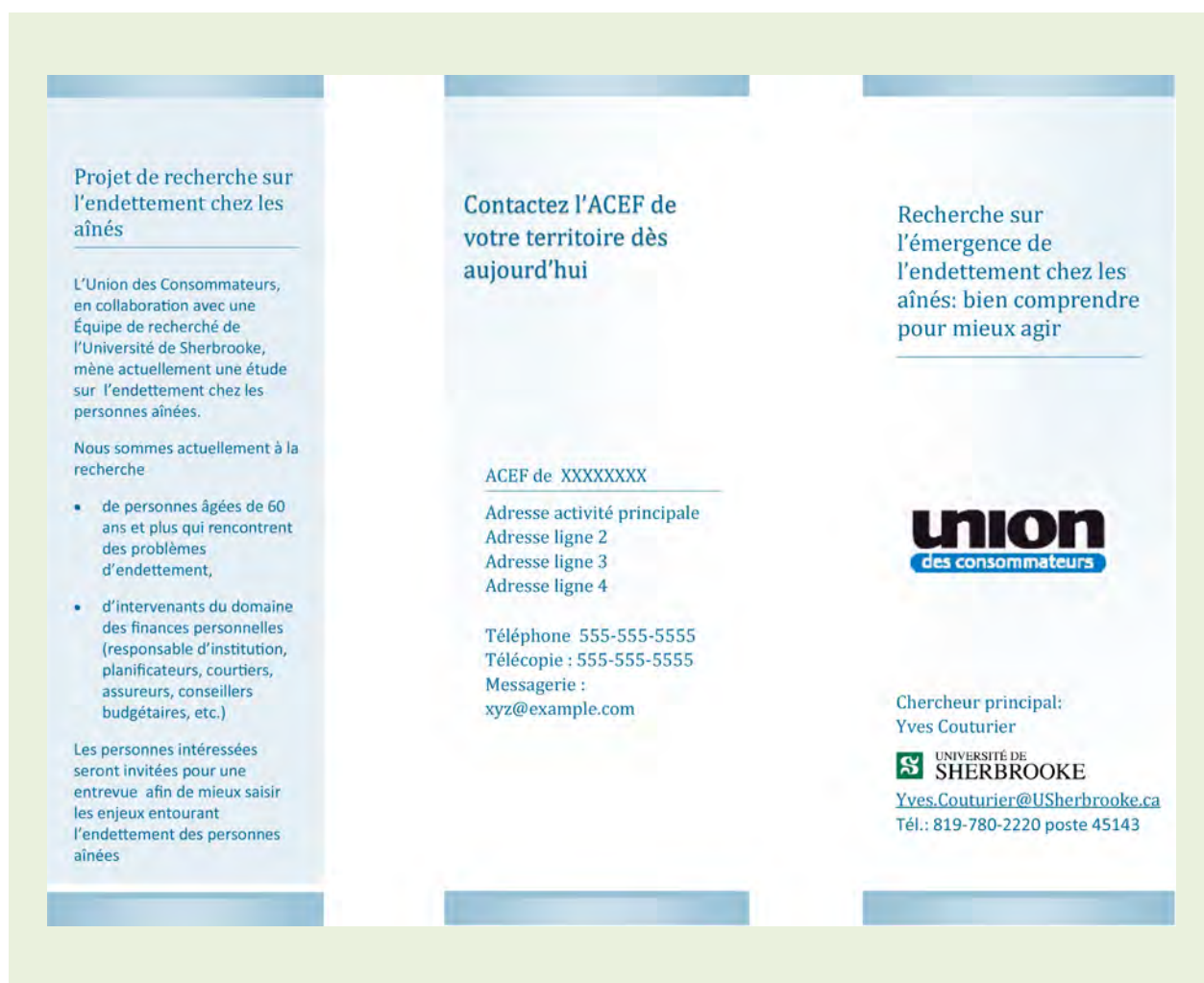
Les outils développés dans le cadre de cette recherche l'ont été dans cet esprit, et leur diffusion se poursuivra dans les années à venir, grâce au travail des conseillers budgétaires des ACEF membres d'Union des consommateurs, mais aussi à celui des membres de l'équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke, qui traitent déjà des résultats de la recherche et des outils de prévention dans le cadre des cours qu'ils dispensent au premier et au deuxième cycle de formation en travail social et en gérontologie. La mise en ligne des outils sur le portail Tout bien calculé (www.toutbiencalcul.ca), ainsi que sur les sites internet des différentes ACEF, assurera aussi leur rayonnement. Nous espérons que d'autres organismes, gouvernementaux entre autres, les utiliseront.

²⁴ Plus précisément : Chaire de recherche du Canada sur les pratiques professionnelles d'intégration de services en gérontologie et Centre de recherche sur le vieillissement CIUSSS-CHUS de l'Estrie.

Évidemment, bien qu'essentielles, ces stratégies sont complémentaires à des politiques publiques qui clarifient les règles d'accès au crédit, qui soutiennent activement le revenu à la retraite, notamment celui des femmes, et qui luttent contre la pauvreté.

Un jalon important vers la prévention de l'endettement chez les personnes aînées vient donc d'être posé, au terme de cette recherche-action de trois ans. Nous remercions le programme Québec ami des aînés d'avoir rendu ce projet possible et concret.

Annexe 1 – Document explicatif pour les ACEF



(extérieur du dépliant)



Émergence de l'endettement

Le passage à la retraite peut se caractériser par des revenus plus faibles et des nouveaux besoins financiers découlant de la perte d'autonomie (aide à domicile, hébergement, etc.) qui placent certaines personnes âgées dans des situations de manque et de pauvreté qui ont une incidence sur leur participation sociale, leur santé et leur bien-être.

Dans ce contexte, les associations de défense des droits des consommateurs reçoivent de plus en plus de demandes d'aide de la part d'aînés aux prises avec des problèmes financiers liés à leur niveau d'endettement.

Mieux comprendre, mieux agir

Il est nécessaire de mieux comprendre les facteurs qui peuvent mener à l'endettement et au surendettement des aînés si l'on veut en prévenir les impacts multiples et importants.

Cette étude vise à :

- comprendre pourquoi les personnes de 60 ans et plus d'aujourd'hui sont plus endettées qu'elles ne l'étaient depuis les 20 dernières années;
- cerner les différences liées au genre (hommes et femmes) et aux situations de vie (couple, personnes vivant seules).
- identifier les actions qui peuvent briser cette tendance.

Les résultats permettront de soutenir les personnes âgées et les intervenants en développant des outils pour aider à mieux prévenir l'endettement.

Votre participation

Nous souhaitons rencontrer différentes personnes au cours des prochains mois.

- des personnes âgées de 60 ans et plus,
- des intervenants travaillant auprès de personnes âgées qui rencontrent des problèmes liés à l'endettement.
- Une entrevue, d'une durée de 60 à 90 minutes.

C'est donc une possibilité pour vous d'avoir un réel impact sur la qualité de vie



(intérieur du dépliant)

Annexe 2 – Scénario pour le recrutement

Bon matin/après-midi Monsieur/Madame [*nom du participant*].

Mon nom est [*votre nom*]. Je suis [*votre fonction*] à l'ACEF de [*votre territoire desservi*].

Nous débutons une étude sur l'endettement des personnes âgées de 60 ans et plus afin de comprendre les mécanismes qui sous-tendent les différentes trajectoires d'endettement. Nous développerons aussi des outils d'intervention pour mieux prévenir les problèmes qui découlent des situations d'endettement.

Six ACEF du Québec et l'Union des consommateurs travaillent avec une équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke pour nous aider à mieux comprendre ce phénomène et mieux agir.

Je vous rejoins aujourd'hui [*choisir selon la situation*] :

- Puisque **vous avez manifesté un intérêt** à participer à cette étude [*indiquez si message laissé ou autre moyen qui vous a permis de rejoindre cette personne*].
- Parce que nous croyons que **votre expérience pourrait nous aider** à mener à bien cette étude.

Je dois vérifier certaines informations pour m'assurer de votre admissibilité au projet et vous indiquer le déroulement prévu.

Pour les personnes aînées :

- Avez-vous 60 ans et plus?
☐ OUI ☐ NON
- Rencontrez-vous ou avez-vous déjà vécu une situation d'endettement?
☐ OUI ☐ NON
- Vivez-vous seul ou en couple ☐ [*dans ce cas, indiquez que les deux membres du couple pourront être rencontrés*]
- Êtes-vous disponible pour une entrevue téléphonique ou en personne d'une durée de 60-90 minutes au cours du prochain mois?
☐ OUI ☐ NON

- Acceptez-vous que je transmette votre nom et vos coordonnées téléphoniques à un membre de l'équipe de recherche pour qu'il vous contacte afin de prendre rendez-vous à un moment qui vous convient?

☐ OUI ☐ NON

Votre nom : _____

Conjoint/conjointe : _____

Votre numéro de téléphone : _____

Y a-t-il un jour et un moment de la journée qui vous convient le mieux pour la prise de rendez-vous? _____

Pour les intervenants :

- Dans le cadre de votre travail, rencontrez-vous des personnes âgées de 60 ans et plus qui se trouvent dans une situation d'endettement?

☐ OUI ☐ NON

- Quel est votre titre d'emploi ou votre fonction et qui est votre employeur)?

- Êtes-vous disponible pour une entrevue téléphonique ou en personne d'une durée de 60-90 minutes au cours du prochain mois?

☐ OUI ☐ NON

- Acceptez-vous que je transmette votre nom et vos coordonnées téléphoniques à un membre de l'équipe de recherche pour qu'il vous contacte afin de prendre rendez-vous à un moment qui vous convient?

☐ OUI ☐ NON

Votre nom : _____

Votre numéro de téléphone : _____

Y a-t-il un jour et un moment de la journée qui vous convient le mieux pour la prise de rendez-vous? _____

Merci de votre intérêt et de votre disponibilité pour nous aider à mieux intervenir auprès des personnes aînées qui se retrouvent dans des situations d'endettement.

Un des agents de recherche vous contactera très bientôt.

Annexe 3 – Guides d'entretien

a) Guide d'entretien de recherche – personnes de 60 ans et plus

No du participant :

Date de l'entretien :

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

1. Faire signer formulaire de consentement;
2. Éclaircir les questions en suspens;
3. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.

A. ENTRETIEN D'EXPLICITATION DE LA TRAJECTOIRE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

1. Parlez-moi de votre situation de vie : vivez-vous en couple ou êtes-vous célibataire? Depuis combien de temps? Avez-vous des enfants ou des membres de la famille qui sont à votre charge?
2. Parlez-moi de votre vie professionnelle. (Emploi, retraité, combien d'emploi, dans quel domaine, temps partiel?)
3. Si vous avez occupé un emploi, dans quelle mesure considérez-vous que vos employeurs vous ont offert des opportunités de préparer votre retraite (fonds de pension, retraite progressive) ou au contraire vous ont nui (mise à pied au mauvais moment, salaire bas, temps partiel, travail intermittent, etc.)?
4. Êtes-vous ou avez-vous déjà été propriétaire d'une maison?
 - a. Si oui, pendant combien de temps?
 - b. Avez-vous déjà songé à la vendre (ou l'avez-vous vendue) et pour quelles raisons?
 - c. Qu'est-ce que cette maison représente pour vous financièrement et personnellement?
5. Avez-vous connu dans le passé des périodes de fort endettement? Si oui, pouvez-vous me décrire ces périodes?
 - a. Qu'avez-vous fait pour vous en sortir?
 - b. Ces épisodes ont-ils encore aujourd'hui des effets dans votre vie?

B. PERCEPTIONS DE LA TRAJECTOIRE D'ENDETTEMENT ET DES DIFFÉRENTS DÉTERMINANTS

6. Dans quelle mesure le passage d'un salaire à un revenu de retraite a-t-il eu ou aurait un impact sur vos dépenses? (Réduction des dépenses? Choix, priorités? Endettement pour maintenir le niveau de vie?)
7. Dans quelle mesure étiez-vous (ou êtes-vous) préparé(s) à la transition vers la retraite? (financièrement, mais aussi personnellement : activités souhaitées et/ou anticipées)
8. Selon vous, quels sont les événements marquants dans votre vie qui ont fait en sorte que vous soyez endetté aujourd'hui? (étiez-vous déjà endetté avant de prendre votre retraite?)
 - a. Êtes-vous endetté aujourd'hui? Si oui, dans quelle mesure?
 - b. Comment expliquez-vous cet endettement?
 - c. Quels sont les effets de cet endettement sur votre vie actuelle? Sur votre futur?
9. Quelle est l'attitude de votre famille (conjoint, enfants et famille élargie) en lien avec vos finances? Diriez-vous qu'il serait plus probable qu'un de vos proches (enfants, frère ou sœur, amis, etc.) vous prête de l'argent, vous demande de lui en prêter, ou aucune des deux situations?
10. Avez-vous déjà reçu de l'aide et des conseils pour gérer vos finances? (famille, conseiller, amis, etc.) Dans quelle mesure cela vous a-t-il aidé ou nui? Quel a été le meilleur conseil reçu? Quel a été le pire? De qui provenaient ces conseils?
11. Prévoyez-vous des dépenses supplémentaires dans les prochaines années? Si oui, comment anticipez-vous les affronter?
12. De façon plus générale, comment voyez-vous l'avenir?
13. Pour vous, dans quelle mesure est-il important de léguer un héritage à la fin de votre vie?

C. PRATIQUES COMMERCIALES, UTILISATION DU CRÉDIT ET LITTÉRATIE FINANCIÈRE

14. Quel mode de paiement utilisez-vous le plus régulièrement? (Au magasin, pour payer les factures, etc.)
15. Avez-vous déjà fait des achats à partir de la maison (au téléphone, vente télé, colporteur, internet) pour des objets dont vous n'aviez pas besoin? Comment qualifieriez-vous vos habitudes de consommation?
16. À votre avis, dans quelle mesure êtes-vous habile pour naviguer dans les règles et la paperasse? (Lire et comprendre un contrat? Est-il déjà arrivé de signer un contrat que vous ne compreniez pas? Comprenez-vous les taux d'intérêt, les différents types de placements et les risques qui y sont associés, etc.?)
17. Comment évaluez-vous vos connaissances en matière de finances personnelles : nulle, moyennes, bonnes ou au-dessus de la moyenne?
18. Avez-vous des informations ou des observations que vous désirez porter à notre attention pour nous aider à mieux comprendre les trajectoires d'endettement des personnes âgées de 60 ans et plus?

Remerciements

b) Guide d'entretien de recherche – Intervenants

No du participant :

Date de l'entrevue :

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

1. Faire signer formulaire de consentement;
2. Éclaircir les questions en suspens;
3. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Décrire les trajectoires d'endettement chez les aînés.

A. ENTRETIEN D'EXPLICITATION DE LA PRATIQUE

- 1- Parlez-moi d'une situation d'endettement d'une personne âgée de 60 ans et plus dans laquelle vous avez eu à intervenir récemment (ex. au cours des 6 derniers mois)?
- 2- Qu'est-ce que vous avez fait dans cette situation?
- 3- Qu'est-ce que vous auriez aimé faire (de plus, de mieux)? Pourquoi cela n'a-t-il pas été possible?
- 4- Qu'est-ce qui vous a manqué pour mieux intervenir? Est-ce souvent le cas?

B. PERCEPTIONS GÉNÉRALES

- 5- Dans votre travail, quelle est la proportion des situations liées à l'endettement qui posent problème pour la personne? Quel genre de situation ne pose pas problème?
- 6- Quels sont, selon votre expérience, les marqueurs ou les déterminants de l'endettement? Pouvez-vous les identifier ou les repérer facilement quand vous rencontrez quelqu'un dans le cadre de votre travail?
- 7- Quel est le profil type des personnes âgées de 60 ans et plus qui rencontrent des problèmes d'endettement? (Genre, situation de vie : vivre seul ou en couple, propriétaire ou non, problèmes de santé, troubles cognitifs, déficits sensoriels, épargne, analphabétisme, valeurs, rapport au crédit, relations familiales et amicales, etc.).
- 8- D'après vous, est-ce que le profil des personnes en situation d'endettement a changé au cours des 20 dernières années? Pourquoi? (impacts de la crise de 2007, accès au crédit, rapport à l'argent, etc.)

- 9- Dans quelle mesure estimez-vous que vos conseils sont suivis par les personnes qui viennent vous consulter? Comment expliquez-vous cela?
- 10- Comment vous assurez-vous que les personnes comprennent bien vos conseils? Est-ce que vous devez adapter vos stratégies de communication lorsque vient le temps de communiquer avec une personne aînée? Pouvez-vous compter sur des outils spécifiques pour des personnes présentant des problèmes spécifiques (pour les malentendants, pour les non-voyants, pour les gens atteints de déficience intellectuelle ou de troubles cognitifs légers)?
- 11- Quels sont, selon vous, les facteurs menant au succès et/ou, inversement, à l'échec de la gestion des dettes chez les retraités?
- 12- Qu'est-ce qui devrait être changé ou ajusté afin de mieux aider et conseiller les personnes âgées de 60 ans et plus en situation d'endettement (réglementation, formation des intervenants, partenariats, etc.)?
- 13- Selon vous, quels moyens pourraient être mis en œuvre pour faire en sorte de rejoindre les personnes aînées qui ont des problèmes liés à l'endettement, mais qui n'osent pas consulter d'intervenant ou de professionnel?
- 14- Avez-vous des informations ou des observations que vous désirez porter à notre attention pour nous aider à comprendre les trajectoires d'endettement des personnes âgées de 60 ans et plus?

Remerciements

Annexe 4 – Références bibliographiques

1. **Agence de la consommation en matière financière du Canada** (2014) Stratégie nationale pour la littératie financière, Étape 1 : Renforcer la littératie financière des aînés, octobre 2014, No de catalogue : FC5-40/1-2014F-PDF ISBN : 978-0-660-22387-2
2. **Anonyme** (2014). Les aînés canadiens de plus en plus endettés. La Presse, 31 octobre 2014. <http://affaires.lapresse.ca/economie/canada/201410/31/01-4814659-les-aines-canadiens-de-plus-en-plus-endettes.php>
3. **Anguelov, C. E. et Tamborini, C. R.** (2009). Retiring in debt? Differences between the 1995 and 2004 near-retirees cohorts. *Social Security Bulletin*, 69(2), 13-34.
4. **Anguelov, C. E. et Tamborini, C. R.** (2010). Retiring in debt? An update on the 2007 near-retiree cohort. *Social Security Bulletin*, 70(4), 69-76.
5. **Berger, E. D. et Denton, M. A.** (2004). The interplay between women's life course work patterns and financial planning for later life. *Canadian Journal on Aging / Revue canadienne du vieillissement*, 23 (Supplément 1), S99-S113.
6. **Bernasek, A. et Shwiff, S.** (2001). Gender, risk, and retirement, *Journal of Economic Issues*, 35(2), 345-356.
7. **Bernheim, B. D. et Weinberg, S.** (2001). What accounts for the variation in retirement wealth among U.S. households? *American Economic Review*, 91(4), 832-857.
8. **Bernier, G., Fallu, J.-M. et Khoury, N.** (2012). Cycle de vie, attitude et comportement en matière d'épargne-retraite : le cas des travailleurs québécois âgés de 24 à 44 ans, *L'Actualité économique*, 88(4), 459-478.
9. **Bisdee, D., Price, D. et Daly, T.** (2013). Coping with age-related threats to role identity: Older couples and the management of household money. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 23, 505-518. DOI:10.1002/casp.2149
10. **Bodie, Z., Hammond, B. et Mitchell, O. S.** (2001). New approaches to analyzing and managing retirement risks. *Benefits Quarterly*, 17(4), 72-83.
11. **Brozowski, K.** (2002). Professional baby boom women- Are they immune to financial problems in retirement? *Humanity and Society*. 26(3), 260-263.
12. **Carbonneau, D. et Drolet, P.** (2009) L'autonomie financière à la retraite : définition et comportements en matière d'épargne, Régie des rentes du Québec
13. **Carswell, A., Seay, M. et Polanowski, M.** (2013). Reverse mortgage fraud against seniors: Recognition and education of a burgeoning problem. *Journal of Housing for the Elderly*, 27, 146-160.
14. **Cateau, G., Roberts, T. et Zhou, J.** (2015). L'endettement des ménages et les vulnérabilités potentielles pour le système financier canadien : une analyse des microdonnées. Banque du Canada — Revue du système financier, 55-65.

15. **Choi, N. G. et Mayer, J.** (2000). Elder abuse, neglect, and exploitation: Risk factors and prevention strategies. *Journal of Gerontological Social Work*, 33(2), 5-25.
16. **Conrad, K.J., Iris, M., Ridings, J. W., Fairman, K.P., Rosen, A. et Wilber, K.H.** (2011). Conceptual Model and Map of Financial Exploitation of Older Adults, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 23(4), 304-325.
17. **Copel, C.** (2005). Changes in wealth for Americans reaching or just past normal retirement age, Employee Benefit Research Institute (EBRI) Issue Brief No 277, 1-34 doi=10.1.1.222.6070&rep=rep1&type=pdf
18. **Couturier, E.-L.** (2011). La situation financière des aîné-e-s. Note socio-économique. Montréal : Institut de recherche et d'informations socio-économiques.
19. **Davies, M. L., Gilhooly, M. L. M., Gilhooly, K. J., Harries, P.A. et Cairns, D.** (2013). Factors influencing decision-making by social care and health sector professionals in cases of elder financial abuse. *European Journal of Ageing*, 10(4), 313-323.
20. **Denton, M. et Boos, L.** (2007). The gender wealth gap: Structural and material constraints and implications for later life. *Journal of Women and Aging*, 19(3/4), 105-120.
21. **Dietz, B. E., Carroza, M. et Ritchey, P. N.** (2003). Does financial self-efficacy explain gender differences in retirement saving Strategies? *Journal of Women and Aging*, 15(4), 83-96.
22. **Fenge, L.-A., Hean, S., Worswick, L., Wilkinson, C., Fearnley, S. et Ersser, S.** (2012). The impact of the economic recession on well-being and quality of life of older people. *Health and Social Care in the Community*, 20(6), 617-624.
23. **Finkelstein, E. S., Carrington, R., Kleppinger, A., Pillemer, K. et Robinson, J.** (2012). Are baby boomers who care for their older parents planning for their own future long-term care needs? *Journal of Aging and Social Policy*, 24(1), 29-45
24. **Union des consommateurs** (2013). Favoriser la santé financière des aînés. Rapport final du projet présenté au Fonds de subventions d'éducation financière TD. Montréal : Union des consommateurs.
25. **Frongillo, E. A. et Horan, C. M.** (2004). Hunger and aging. *Generations*, 28(3), 28-33.
26. **Ferguson, S. A. et King, T. C.** (2006). Taking up our elders' burdens as our own: African American women against elder financial fraud. *NWSA Journal*, 18(2), 148-169.
27. **Gardner, D. et Goubau, D.** (2005). L'affaire Vallée et l'exploitation des personnes âgées selon la Charte québécoise : quand l'harmonie fait défaut. *Les Cahiers de droit*, 46(4), 961-974.
28. **Gascon, M.-H. et Olazabal, I.** (2011). Le logement social pour aînés à Montréal, un enjeu de taille. *Diversité urbaine*, 11(1) 137-142.
29. **Gist, J. R., Figueiredo, C. et Verma, S. K.** (2012). Boom and bust: Housing equity withdrawal and consumption decisions and their impacts on household wealth. *Journal of Aging and Social Policy*, 24(1), 1-28.

30. **Gloukoviezzoff, G.** (2004). De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale, *Revue française des affaires sociales* 3(3), 9-38.
31. **Gloukoviezzoff, G.** (2008). La pauvreté dans les sociétés financiarisées. Regards croisés sur l'économie, 2(4), 117-127. DOI : 10.3917/rce.004.0117
32. **Gloukoviezzoff, G., Plot, S., Neuvy, F., Effosse, S., Gaillard, I. et Lazarus, J.** (2010). Crédit à la consommation et surendettement des ménages. *Entreprises et histoire*, 59(2), 112-121. DOI 10.3917/eh.059.0112
33. **Hershey, D. A. et Mowen, J. C.** (2000). Psychological determinants of financial preparedness for retirement. *Gerontologist*, 40(6), 687-697.
34. **Hovasse-Prely, E. et Moulin, P.** (2006). Quand l'argent monte à la tête... Quelques aspects cliniques des problématiques financières en géro-psycho-geriatrie. *Gérontologie et société*, 117, 149-157. DOI 10.3917/gs.117.0149
35. **Into, F. H.** (2003). Older women and financial management: Strategies for maintaining independence. *Educational Gerontology*, 29(1), 825-839.
36. **Jackson, W.** (2006). Post-fordism and population ageing. *International Review of Applied Economics*, 20(4), 449-467.
37. **Kemp, C. L., Rosenthal, C. J. et Denton, M.** (2005). Financial planning for later life: Subjective understandings of catalysts and constraints, *Journal of Aging Studies*, 19(1), 273-290.
38. **Kim, E. et Geistfeld, L.** (2006). Financial management assistance use among the elderly. *International Journal of Aging*, 8 (2), 137-147.
39. **Kitroeff, N.** (2014). Student debt threatens the safety net for elderly Americans. *Bloomberg Business Week*, August 21, 2014. <http://www.businessweek.com/articles/2014-08-12/more-elderly-americans-are-struggling-with-student-loan-debt>
40. **Lacan, L., Lazarus, J., Perrin-Heredia, A. et Plot, S.** (2009). Vivre et faire vivre à crédit : agents économiques ordinaires et institutions financières dans les situations d'endettement. *Sociétés contemporaines*, 76, 5-15. DOI 10.3917/soco.076.0005
41. **Langlois, S. (2008).** Budgets de famille et genres de vie au Québec dans la seconde moitié du XXe siècle. *Les Cahiers des Dix*, 62, 195-231.
42. **Lazarus, J.** (2009). L'épreuve du crédit. *Sociétés contemporaines*, 76, 17-39. DOI 10.3917/soco.076.0017
43. **Leicht, K. T. et Fitzgerald, S.** (2014). The real reason 60 is the new 30: Consumer debt and income insecurity in late middle age. *Sociological Quarterly*, 55(1), 236-260.
44. **Lokanan, M. E.** (2014). The demographic profile of victims of investment fraud. *Journal of Financial Crime*, 21(2), 226-242. <http://dx.doi.org/10.1108/JFC-02-2013-0004>
45. **Makdissi, P., Therrien, Y. et Wodon, Q.** (2006). L'impact des transferts publics et des taxes sur la pauvreté au Canada et aux États-Unis, *L'actualité économique*, 82(3), 377-394.

46. **Mills, W. L., Roush, R. E., Moye, J. A., Kunik, M. E., Wilson, N. L., Taffet, G. E. et Naik, A. N.** (2012). An educational program to assist clinicians in identifying elder investment fraud and financial exploitation. *Gerontology and Geriatrics Education*, 33(4), 351-363.
47. **Ministère de la Famille et des Aînés** (2010) Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, Gouvernement du Québec.
48. **Montgomerie, J.** (2013). America's debt safety-net. *Public Administration*, 91(4), 871-888. doi : 10.1111/j.1467-9299.2012.02094.x
49. **Noone, J., Alpess, F. et Stephens, C.** (2010). Do men and women differ in their retirement planning? Testing a theoretical model of gendered pathways to retirement preparation. *Research on Aging*, 32(6), 715-738.
50. **Noone, J., O'Loughlin, K. et Kendig, H.** (2012). Socioeconomic, psychological and demographic determinants of Australian baby boomers' financial planning for retirement. *Australasian Journal on Ageing*, 31(3), 194-197.
51. **Okonkwo, O. C., Wadley, V. G., Griffith, H. R., Ball, K. et Marson, D. C.** (2006). Cognitive correlates of financial abilities in mild cognitive impairment. *Journal of the American Geriatrics Society*, 54(11), 1745-1750.
52. **Ong, R., Haffner, M., Wood, G., Jefferson, T. et Austen, S.** (2013a). Assets, Debt and the Drawdown of Housing Equity by an Ageing Population. AHURI Positioning Paper No. 153. Melbourne : Australian Housing and Urban Research Institute. *(2013b) deviant (2013a)
53. **Ong, R., Jefferson, T., Wood, G., Haffner, M. et Austen, S.** (2013b). Housing Equity Withdrawal. Uses, Risks, and Barriers to Alternative Mechanisms in Later Life. AHURI Final Report No. 217. Melbourne : Australian Housing and Urban Research Institute. *(2013a) deviant (2013b)
54. **O'Sullivan, J. et Ashton, T.** (2012). A minimum income for healthy living (MIHL) - Older New Zealanders. *Ageing and Society*, 32(5), 747-768.
55. **Pachana, N. A., Byrne, G. J., Wilson, J., Tilse, C., Pinsker, D. M., Massavelli, B., Vearncombe, K. J. et Mitchell, L. K.** (2014). Predictors of financial capacity performance in older adults using the Financial Competence Assessment Inventory. *International Psychogeriatrics*, 26(6), 921-927. doi : 10.1017/S1041610214000209
56. **Rabiner, D. J., Brown, D. et O'Keeffe, J.** (2004). Financial exploitation of older persons: Policy issues and recommendations for addressing them. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 16(1), 65-84.
57. **Rank, M. et Williams, J. H.** (2010). A life course approach to understanding poverty among older American adults. *Families in Society*, 91(4), 337-341.
58. **Reeves, S. et Wysong, J.** (2010). Strategies to address financial abuse. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 22(3-4), 328-334.
59. **Roush, R. E., Moye, J. A., Mills, W. L., Kunik, M. E., Wilson, N. L., Taffet, G. E. et Naik, A.D.** (2012). Why clinicians need to know about the elder investment fraud and financial exploitation program. *Generations*, 36(2), 94-97.

60. **Sampson, E. L., Dover, D., Mandell, M., Pant, A. et Blanchard, M. R.** (2007). Personal identification (PIN) numbers : A new cause of financial exclusion in older people. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 22(1), 492-493.
61. **Setterlund, D., Tilse, C., Wilson, J., McCawley, A. et Rosenman, L.** (2007). Understanding financial elder abuse in families: The potential of routine activities theory. *Ageing and Society*, 27(4), 599-614.
62. **Smith, H. L., Finke, M. S. et Huston, S. J.** (2012). Financial sophistication and housing leverage among older households. *Journal of Familial Economy*, 33, 315-327. DOI 10.1007/s10834-012-9293-4
63. **Synder, J.** (2012). Strategies for banks to protect elderly clients from themselves and others. *Journal of the American Society on Aging*, 36(2), 98-100.
64. **Tarkowska, E.** (2002). Intra-household gender inequality: Hidden dimensions of poverty among Polish women, *Communist and Post-Communist Studies*, 35 (4), 411-432.
65. **Thorne, D.** (2010). The (interconnected) reasons elder Americans file consumer bankruptcy. *Journal of Aging and Social Policy*, 22(1), 188-206.
66. **Tourdjman, A. et Benoist-Lucy, Y.** (2006). Les comportements financiers des seniors. Choix patrimoniaux et représentations sociales. *Gérontologie et société*, 117, 89-106.
67. **Van Droogenbroeck, F. et Spruyt, B.** (2014). To stop or not to stop : An empirical assessment of the determinants of early retirement among active and retired senior teachers. *Research on Aging*, 36(6), 753-777.
68. **Walters, N.** (2007). Barriers to the use of security freezes by older consumers. AARP Public Policy Institute. PPI Data Digest (160), 1-4. www.aarp.org/ppi
69. **Whitaker, E. A. et Bokemeier, J.** (2014). Patterns in income source expectations for retirement among preretirees. *Research on Aging*, 36(4). 467-496
70. **Wickrama, K. A. S., Lorenz, F. O., Conger, R. D., Elder Jr., G. H., Todd Abraham, W. et Fang, S. A.** (2006). Changes in family financial circumstances and the physical health of married and recently divorced mothers. *Social Science and Medicine*, 63(1), 123-136.
71. **Wright, J. D.** (2010). Poverty among the U.S. elderly under "old" and "new" poverty definitions. *Care Management Journals*, 11(3), 200-203.

Annexe 5 – Grille d'analyse des écrits scientifiques

Projet : Endettement des personnes aînées



Référence :		Pays :	
		Domaine :	
Type de texte	Format	Contenu	
	☐ Article scientifique ☐ RAPPORT DE RECHERCHE ☐ MEMOIRE-ESSAI-THESE ☐ ACTES DE COLLOQUES ☐ AUTRE (PRECISER)	☐ Empirique ☐ RECENSION D'ECRITS ANALYSE DE POLITIQUES, REGLEMENTS, LOIS ☐ REFLEXION (EX. TEMOIGNAGE ISSU DE LA PRATIQUE)	
Question de recherche ou But :			
Modèles/Théories : (indiquer ici si développement d'un modèle)			
Sujet			
☐ Trajectoire d'endettement		☐ Fraude	
		☐ Différences hommes vs femmes	
Concepts / Thèmes			
Facteurs psychologiques			
Facteurs biologiques			
Facteurs socio-démographiques (ex. : niveau d'éducation, séparation, pauvreté, etc.)			
Facteurs structurels (ex. : crise économique)			
Autre :			

Éléments de prévention	
Méthodologie	
Approche /Dispositif	Année(s) de collecte
Population/échantillon	N
Méthode	Critères de sélection
	Site
Résultats/Discussion	
Commentaires (incluant les références incontournables)	
Questions possibles pour outils et grilles d'entretien	

Annexe 6 – Arbres de codage

a) Arbre de codage – personnes aînées

1. TRAJECTOIRE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

1.1 Situation de vie

- 1.1.1 Événement imprévu ou subi
- 1.1.2 Vie familiale
- 1.1.3 Vie professionnelle
- 1.1.4 Gestion du budget dans le couple
- 1.1.5 Domicile actuel et passé
- 1.1.6 Transport
- 1.1.7 État de santé

1.2 Passage à la retraite

- 1.2.1 Représentation de la retraite au cours de la vie active
- 1.2.2 Occupations après la retraite
- 1.2.3 Opportunités de préparer sa retraite offerte par l'employeur
- 1.2.4 Passage du revenu de travail au revenu de retraite
- 1.2.5 Adaptation des dépenses au nouveau revenu
- 1.2.6 Niveau de préparation perçu face à la retraite

2. TRAJECTOIRE D'ENDETTEMENT

2.1 Sources de l'endettement

2.2 Situation financière

- 2.2.1 Niveau d'endettement préretraite
- 2.2.2 Niveau d'endettement aujourd'hui
- 2.2.3 Difficulté financière ou crainte de l'endettement
- 2.2.4 Anticipation des dépenses dans un futur proche

2.3 Causes

- 2.3.1 Déterminants sociodémographiques de l'endettement
- 2.3.2 Déterminants structurels de l'endettement
- 2.3.3 Déterminants biologiques de l'endettement
- 2.3.4 Déterminants conjoncturels de l'endettement
- 2.3.5 Littératie financière
- 2.3.6 Facteurs personnels
- 2.3.7 Facteurs culturels
- 2.3.8 Aide à la famille
- 2.3.9 Exploitation financière

2.4 Effets

- 2.4.1 Effets de l'endettement sur la santé
- 2.4.1 Effets de votre santé sur l'endettement

2.5 Perceptions et valeurs

- 2.5.1 Attitude de la famille face à vos finances
- 2.5.2 Votre attitude face à votre famille en lien avec vos finances
- 2.5.3 Importance accordée à l'héritage

2.6 Solutions

- 2.6.1 Aide reçue pour gérer les finances
- 2.6.2 Décisions majeures
- 2.6.3 Changement d'attitude face à la consommation

2.7 Vision de l'avenir

3. PRATIQUES COMMERCIALES, UTILISATION DU CRÉDIT ET LITTÉRATIE FINANCIÈRE

3.1 Principal mode de paiement

3.2 Achats à domicile

3.3 Perception des habitudes de consommation

3.4 Littératie financière

4. COMMENT REJOINDRE LES GENS?

b) Arbre de codage – intervenants

1. PRATIQUE PROFESSIONNELLE

- 1.1 Profession et rôle dans l'organisation**
- 1.2 Exemple de situation vécue dans le travail au cours des 6 derniers mois**
- 1.3 Actions portées par l'intervenant**
 - 1.3.1 Actions encadrées par un programme.
- 1.4 Barrières à l'intervention**
- 1.5 Choses à changer pour mieux faire leur travail**
- 1.6 Signalement du problème**

2. CONNAISSANCES ET PERCEPTIONS DE L'ENDETTEMENT CHEZ LES PERSONNES AÎNÉES

- 2.1 Types d'endettement**
 - 2.1.1 Endettement normal
 - 2.1.2 Surendettement
 - 2.1.3 Crainte de l'endettement/difficultés financières
- 2.2 Caractéristiques de l'évolution de l'endettement**
 - 2.2.1 Profil type de l'aîné endetté aujourd'hui
 - 2.2.2 Différences depuis 20 ans
 - 2.2.3 Différences anticipées dans 20 ans
- 2.3 Déterminants de l'endettement**
 - 2.3.1 Déterminants sociodémographiques de l'endettement
 - 2.3.2 Déterminants structurels de l'endettement
 - 2.3.3 Déterminants biologiques de l'endettement
 - 2.3.4 Déterminants conjoncturels de l'endettement
 - 2.3.5 Littératie financière
 - 2.3.6 Facteurs personnels
 - 2.3.7 Facteurs culturels
 - 2.3.8 Aide à la famille
 - 2.3.9 Exploitation financière

2.4 Caractéristiques de l'accompagnement

- 2.4.1 Facteurs menant au succès
- 2.4.2 Facteurs menant à l'échec de la gestion des dettes
- 2.4.3 Compréhension chez les personnes aînées des consignes qui leur sont données
- 2.4.4 Moyens à mettre en place pour rejoindre les aînés isolés
- 2.4.5 Connaissance/ignorance des ressources
- 2.4.6 Leurs perceptions des solutions

2.5 Conséquences de l'endettement

Annexe 7 – Guides des entretiens focalisés

a) Guide d'entretien de recherche – personnes aînées

Date de l'entrevue de groupe :

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

1. Faire signer formulaire de consentement.
2. Rappel du projet.
3. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Valider les outils développés en matière de finances personnelles, à destination des personnes aînées.

Partie A. Connaissance et appropriation de l'outil

Consignes

- a) Lisez l'outil pour vous préparer à répondre aux questions.
- b) Répondez aux questions personnellement. Il ne vous sera pas demandé de partager vos réponses personnelles, mais plutôt de recueillir vos commentaires sur la formulation du contenu et la manière d'utiliser cet outil.

Partie B. Retour sur le contenu

1. Y a-t-il des questions que vous ne comprenez pas?
* Si oui, explorer avec les participants.
2. Y a-t-il des questions pour lesquelles vous avez hésité avant de répondre?
* Si oui, explorer avec les participants.
3. Y a-t-il des questions qui ont suscité en vous un malaise?
* Si oui, explorer avec les participants.
4. Y a-t-il des questions que vous vous attendiez à trouver?
* Si oui, explorer avec les participants.
5. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, rencontrent-elles nécessairement des ruptures dans leur trajectoire de vie (ex. : divorce)?
* Lesquelles de ces ruptures ont le plus d'impact, selon vous?

6. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, rencontrent-elles nécessairement des ruptures dans leur trajectoire d'emploi (ex. : mise à pied, arrêt pour s'occuper des enfants)?
* Lesquelles de ces ruptures ont le plus d'impact, selon vous?
7. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, quelle est l'importance de leur compétence à comprendre les bonnes pratiques budgétaire (ex. : connaître le taux d'intérêt d'une marge de crédit hypothécaire) pour leur éviter de s'endetter?
 - a. Peut-on augmenter cette compétence?
 - b. Comment devrait-on s'y prendre?

Partie C. Retour sur la forme

8. Est-ce que l'outil est lisible : grosseur des caractères, présentation générale, etc.?
9. Est-ce que l'outil est trop long? Ou trop court?
10. Avez-vous des suggestions pour améliorer la présentation de l'outil?

Partie D. Utilité perçue

11. Croyez-vous que cet outil peut être utile pour permettre aux personnes aînées de constater qu'elles doivent agir pour éviter de s'endetter ou pour diminuer leur endettement?
12. À quelles conditions cet outil pourrait-il être utile?

Partie E. Diffusion

13. Qui devrait répondre à ce questionnaire (clientèle visée)?
14. Où devrait-on retrouver ce questionnaire?

Remerciements

b) Guide d'entretien de recherche – intervenants

Date de l'entrevue de groupe :

Projet : Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir

Introduction

1. Faire signer formulaire de consentement.
2. Rappel du projet.
3. Remerciements pour la participation.

Objectif guidant l'entretien : Valider les outils développés en matière de finances personnelles, à destination des conseillers budgétaires (en ACEF ou ailleurs).

Partie A. Connaissance et appropriation de l'outil

Consignes

- a) Lisez l'outil et pensez à des personnes aînées que vous rencontrez et qui rencontrent des problèmes financiers.

Partie B. Retour sur le contenu

1. Quels sont les facteurs de risque qui vous semblent les plus importants à considérer pour détecter les personnes aînées à risque d'endettement?
2. Y a-t-il des facteurs de risque que vous croyez peu pertinents dans ceux qui sont identifiés?
3. Manque-t-il des facteurs de risque qui devraient être nommés?
4. Parmi les attributs individuels, lesquels sont les plus importants?
5. Parmi les éléments de contexte, quels sont ceux qui sont modifiables à court ou moyen terme par votre intervention?
6. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, rencontrent-elles nécessairement des ruptures dans leur trajectoire de vie (ex. : divorce)?
* Lesquelles de ces ruptures ont le plus d'impact, selon vous?
7. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, rencontrent-elles nécessairement des ruptures dans leur trajectoire d'emploi (ex. : mise à pied, arrêt pour s'occuper des enfants)?
* Lesquelles de ces ruptures ont le plus d'impact, selon vous?

8. Selon vous, pour les personnes connaissant un endettement, quelle est l'importance de leur compétence à comprendre les bonnes pratiques budgétaire (ex. : connaître le taux d'intérêt d'une marge de crédit hypothécaire) pour leur éviter de s'endetter?
 - a. Peut-on augmenter cette compétence?
 - b. Comment devrait-on s'y prendre?

Partie C. Retour sur la forme

9. Est-ce que l'outil est compréhensible?
10. Est-ce que l'outil est trop long? Ou trop court?
11. Avez-vous des suggestions pour améliorer le format?

Partie D. Utilité perçue

12. À quoi pourrait vous servir cet outil dans votre pratique?
13. Apporte-t-il quelque chose à votre capacité à détecter les personnes aînées à risque d'endettement?
14. Croyez-vous que cet outil puisse vous soutenir dans vos interventions auprès de personnes aînées à risque de rencontrer des problèmes d'endettement? Pourquoi? Comment?
15. Dans quel contexte utiliseriez-vous ce genre d'outil?
16. Comment cet outil pourrait-il s'insérer dans votre pratique?
 - a) Est-il cohérent avec les autres outils que vous utilisez déjà?
 - b) Est-il redondant avec ces outils?
17. Est-ce que vous recommanderiez à un collègue d'utiliser cet outil? Justifiez.

Partie E. Diffusion

18. Qui pourrait utiliser cet outil (utilisateur visé)?
19. Dans quels milieux pourrait-on promouvoir cet outil?

Remerciements

Annexe 8 – Questions de sondage

QUESTIONS DU SONDAGE POUR LA VALIDATION SUR LE TERRAIN

- Q1 Dites dans quelle mesure vous avez observé ces situations.**
- Q2 La personne ou les personnes ont-elles formulé des commentaires?**
- Q3 Avez-vous fait des observations que vous jugez important de porter à notre attention?**
- Q4 Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes qui concernent l'outil d'intervention?**
- a) Les indicateurs d'endettement (1^{re} colonne) semblent tous pertinents.
 - b) Il manque des indicateurs importants qui n'ont pas été pris en compte (svp. Rapportez vos suggestions dans l'espace commentaires à la fin de ce bloc de questions).
 - c) Les changements et les ruptures dans la trajectoire de vie (ex. divorce) ont un impact important sur l'endettement.
 - d) Les ruptures dans la trajectoire d'emploi (ex. mise à pied) ont un impact important sur l'endettement.
 - e) La littératie financière (connaissances, compétences et confiance en soi permettant de prendre des décisions financières éclairées) est un facteur central de l'endettement.
 - f) La littératie financière est un facteur sur lequel on peut agir.
 - g) Les questions pour valider vos observations (2^e colonne) sont utiles.
 - h) Les informations pour mieux comprendre (3^e colonne) sont aidantes.
 - i) Les propositions pour mieux agir (4^e colonne) sont pertinentes.
- Q5 Quelle est votre appréciation du format de l'outil?**
- Q6 Avez-vous des suggestions pour améliorer le format?**
- Q7 Les questions qui suivent visent à capter votre perception de l'utilité de cet outil et votre intérêt à l'utiliser. Veuillez répondre en indiquant dans quelle mesure vous êtes en accord avec les affirmations suivantes :**
- a) Cet outil me sera très utile dans ma pratique
 - b) Cet outil me permettra de mieux détecter les personnes aînées à risque d'endettement
 - c) Cet outil ne peut pas être utilisé dans toutes les situations
 - d) Je vais intégrer cet outil dans ma pratique
 - e) Je recommanderais cet outil à un collègue

Q8 Diffusion : dites-nous

- a) Qui pourrait utiliser cet outil (utilisateurs visés)?
- b) Quels milieux pourraient promouvoir ces outils?

Q9 Pour répondre à ce sondage, veuillez nous indiquer

- a) Combien de personnes aînées ont complété l'outil A?
- b) Combien de fois avez-vous utilisé l'outil B?

Q10 Vous pouvez formuler tout commentaire qui va permettre de bonifier cet outil de détection des personnes aînées à risque d'endettement.

Annexe 9 – Outil de sensibilisation

a) Problèmes de santé et endettement

L'ACEF lance deux outils de lutte à l'endettement des personnes âgées

« Mes problèmes d'argent nuisent à ma santé »

Témoignage recueilli : Claude, 69 ans, a eu un accident au travail à 34 ans. Il a vécu avec une rente d'invalidité jusqu'à ses 65 ans, moment où ses revenus ont beaucoup diminué. Un divorce et un incendie à la même époque lui ont fait perdre une grande partie du capital sur lequel il comptait pour sa retraite. Le crédit lui a permis de faire face à toutes ses dépenses, mais maintenant, il n'est plus capable de rembourser ses dettes. Son endettement lui fait vivre du stress et met sa santé en péril.

L'histoire de Claude illustre bien comment les événements de la vie peuvent venir rompre un équilibre financier souvent précaire, et compromettre l'aspiration à une retraite paisible. Et son cas n'est pas unique. En effet, depuis 10 ans, le nombre de faillites a bondi de 131% chez les personnes âgées de 65 ans et plus²⁵, révélant ainsi l'ampleur des problèmes financiers que rencontre cette population.

Face à cette situation, afin d'aider les aînés et les intervenants, l'Union des consommateurs et l'Université de Sherbrooke viennent de compléter un projet de recherche collaborative intitulé *Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir*. Grâce aux témoignages recueillis auprès d'aînés vivant dans six régions du Québec, ce projet a permis de démontrer que les trajectoires d'endettement sont influencées par des facteurs sur lesquels les individus peuvent agir (comme les habitudes de consommation et d'épargne, l'habileté à reconnaître les signes d'endettement, la connaissance des ressources d'aide), et par d'autres sur lesquels ils ont moins de prise (comme l'accès facile au crédit, l'allongement des périodes de remboursement de certains prêts, les conseils de personnes mal intentionnées).

Mais, comme dans le cas de Claude, la maladie demeure un facteur de rupture majeur dans le parcours de vie, qui peut être à l'origine, ou encore la conséquence, de problèmes d'endettement. Le lien entre la santé et l'endettement est clairement apparu dans la recherche sur l'endettement des aînés, que ce soit en raison de dettes qui obligent à couper dans le budget épicerie ou médicaments, ou parce que le stress financier engendre des problèmes de santé physique ou mentale, comme l'angoisse ou l'insomnie.

Ces différents constats ont mené au développement de deux outils, à l'intention des aîné(e)s, et des intervenants avec lesquels ils/elles sont en contact, pour aider à prévenir un endettement, ou pour trouver des solutions adaptées. L'outil **Test éclair sur votre santé financière** permet de faire un bilan de sa situation financière, tandis que l'outil **Endettement chez les aînés : détecter pour mieux intervenir** guidera l'intervenant vers des pistes d'action.

Ces outils sont disponibles à l'ACEF ou au service budgétaire de votre région ainsi que sur le site toutbiencalcul.ca. N'hésitez pas à les consulter, et à faire appel à leurs services gratuits!

²⁵ Grammond, S. *Un héritage ? Non merci !* La Presse Plus, Montréal, 26 octobre 2016.

<http://affaires.lapresse.ca/opinions/chroniques/stephanie-grammond/201611/01/01-5036503-un-heritage-non-merci.php>

b) Manque de planification de la retraite et endettement

L'ACEF lance deux outils de lutte à l'endettement des personnes âgées

« Je n'ai jamais pensé à préparer ma retraite, j'étais certaine de travailler toute ma vie ! »

Marguerite, 65 ans, a toujours eu une énergie formidable et l'impression qu'elle pourrait travailler tant qu'elle le voudrait. En ayant recours à ses cartes de crédit, elle faisait parfois des dépenses que ne lui permettaient pas ses revenus modestes. À 50 ans, elle a dû se retirer du marché du travail. Sans épargne et sans autres revenus que celui de l'aide sociale, elle s'est retrouvée incapable de rembourser ses dettes et de se gâter comme elle l'aurait souhaité pour sa retraite.

Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) constatent que de plus en plus de personnes âgées ont besoin de leur aide parce qu'elles arrivent endettées à l'âge de la retraite. L'histoire de Marguerite nous rappelle que la retraite ne survient pas toujours dans les circonstances espérées, et qu'un minimum de planification est nécessaire pour éviter certaines situations. En fait, selon la Régie des rentes du Québec, presque une personne sur deux prend sa retraite à un moment qu'elle n'avait pas réellement choisi et planifié²⁶. En effet, des événements inattendus, comme des problèmes de santé, une séparation ou une perte d'emploi, peuvent venir perturber un projet de retraite et avoir des répercussions importantes, notamment sur la situation financière et le bien-être. Surtout si on n'a pas épargné au cours de sa vie active.

Préparer sa retraite veut dire qu'il faut faire l'effort d'estimer ses revenus suite au retrait du marché du travail, mais aussi d'anticiper la variation des dépenses au fil des ans. Par exemple, en raison d'une éventuelle perte d'autonomie, on pourrait devoir recourir à des services de soutien pour demeurer à domicile ou déménager en ressource d'hébergement. Ces éventualités peuvent accaparer une part très importante des revenus à la retraite, une part qui pourrait ne pas être disponible si le montant du remboursement des dettes est trop élevé.

L'existence d'un lien important entre l'endettement des personnes âgées et le manque de planification de la retraite a été confirmée suite à l'étude *Émergence de l'endettement chez les aînés : mieux comprendre pour mieux agir*, réalisée par une équipe de recherche de l'Université de Sherbrooke en partenariat avec l'Union des consommateurs. Au cours de cette étude, plus de 70 entrevues individuelles ont été réalisées tant auprès de personnes âgées que d'intervenants provenant de divers milieux (institutions financières, réseaux de la santé et des services sociaux, organismes communautaires, etc.).

Les différents constats dégagés ont mené au développement de deux outils, à l'intention des personnes âgées et des intervenants qui les accompagnent, pour aider à prévenir un endettement, ou encore à trouver des solutions. L'outil **Test éclair sur votre santé financière** permet de faire un bilan de sa situation financière, tandis que l'outil **Endettement chez les aînés : détecter pour mieux intervenir** guidera l'intervenant vers des pistes d'action.

Ces outils sont disponibles à l'ACEF ou au service budgétaire de votre région, ainsi que sur le site toutbiencalcule.ca. N'hésitez pas à les consulter, ou à faire appel à leurs services gratuits!

²⁶ Carbonneau, D. & Drolet, P., (2009) *L'autonomie financière à la retraite : définition et comportements en matière d'épargne*, Régie des rentes du Québec, p. 30.
http://www.rq.gouv.qc.ca/fr/services/publications/etudes/planification_financiere/Pages/autonomie_financiere_retraite.aspx

Annexe 10 – Outil d'autodétection

TEST ÉCLAIR
sur votre santé financière

Vous avez 50 ans et plus?
Parmi les affirmations suivantes,
cochez celles qui correspondent à votre situation.

1. Je ne connais pas très bien ma situation financière.

☐

2. Je fais souvent des dons à mes proches même si je n'en ai pas les moyens.

☐

3. Je boucle souvent mes fins de mois avec du crédit (cartes, marges ou argent prêté par des proches).

☐

4. Je n'ai pas d'épargne pour faire face aux imprévus.

☐

5. Je n'arrive pas à réduire le solde de mes dettes et de mes comptes.

☐

6. Je n'aurai pas fini de payer mes dettes au moment de ma retraite.

☐

7. J'ignore comment mes revenus et mes besoins vont évoluer dans le futur.

☐

8. Au cours des dernières années, j'ai vécu des changements (séparation, maladie, perte d'emploi, décès, etc.) qui ont fragilisé ma santé financière.

☐

9. Je suis parfois stressé(e) par ma situation financière.

☐

(recto)

BILAN

Vous n'avez rien coché?

Excellent! Vous semblez bien contrôler vos finances personnelles et avoir les ressources pour faire face à un imprévu ou à un changement important dans votre vie. **Restez vigilant!**

Vous avez coché un ou plusieurs éléments?

Attention ! Vous devez vous occuper de vos finances personnelles. En réagissant rapidement, vous minimiserez les conséquences sur votre situation financière et sur votre santé. **Ne tardez pas!**

Comment?

En faisant votre budget ou en vous informant auprès d'une ressource appropriée.

RESSOURCES GRATUITES

Pour vos questions budgétaires :

- ACEF ou service budgétaire de votre région
- Site Tout bien calculé : www.toutbiencalcul.ca

Pour du soutien psychosocial : contactez Info-Social au 8-1-1

Pour connaître vos revenus à la retraite :

- Retraite Québec : 1 800 463-5185
- Sécurité de la vieillesse : 1 800 277-9915



Cet outil est une réalisation d'Union des consommateurs en collaboration avec l'Université de Sherbrooke. Il a été financé par le programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec.

(verso)

Annexe 11 – Outil d'intervention

ENDETTEMENT CHEZ LES ÂÎNÉ(e)S : détecter pour mieux intervenir

Outil de détection et d'intervention

Les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) constatent que de plus en plus d'ainé(e)s arrivent à la retraite avec des dettes ou en accumulent en raison d'événements de vie. En parler à des personnes compétentes, même si c'est difficile, est important, car l'endettement peut générer plusieurs autres problèmes.

Détecter des difficultés financières à tout âge, et faire connaître les ressources et solutions possibles, est une première étape vers une meilleure situation financière. Il est particulièrement important pour les personnes endettées qui s'approchent de la retraite de trouver les moyens d'améliorer leur situation budgétaire pour éviter qu'elle ne s'aggrave lorsque les revenus, et les besoins, vont changer.

Destiné aux intervenant(e)s, le présent outil (constitué d'un test et d'un tableau d'analyse des résultats) peut vous aider à identifier les problèmes vécus par les personnes âgées, à les accompagner ou les orienter vers les ressources appropriées, selon la situation.

Prévu à l'intention des personnes de 50 ans et plus, l'outil *Test éclair sur votre santé financière* (reproduit ci-après), est aussi disponible pour distribution. Il peut être la première étape du processus de détection sur lequel s'appuieront vos interventions.

Notez que le tableau suit la même numérotation que le test.



Cet outil est une réalisation d'Union des consommateurs en collaboration avec l'Université de Sherbrooke.
Il a été financé par le programme *Québec ami des aînés* du ministère de la Famille du Québec.

TEST ÉCLAIR sur votre santé financière

Vous avez 50 ans et plus?

Parmi les affirmations suivantes,
cochez celles qui correspondent à votre situation.

1. Je ne connais pas très bien ma situation financière. ☐
2. Je fais souvent des dons à mes proches même si je n'en ai pas les moyens. ☐
3. Je boucle souvent mes fins de mois avec du crédit (cartes, marges ou argent prêté par des proches). ☐
4. Je n'ai pas d'épargne pour faire face aux imprévus. ☐
5. Je n'arrive pas à réduire le solde de mes dettes et de mes comptes. ☐
6. Je n'aurai pas fini de payer mes dettes au moment de ma retraite. ☐
7. J'ignore comment mes revenus et mes besoins vont évoluer dans le futur. ☐
8. Au cours des dernières années, j'ai vécu des changements (séparation, maladie, perte d'emploi, décès, etc.) qui ont fragilisé ma santé financière. ☐
9. Je suis parfois stressé(e) par ma situation financière. ☐

BILAN

Vous n'avez rien coché?

Excellent! Vous semblez bien contrôler vos finances personnelles et avoir les ressources pour faire face à un imprévu ou à un changement important dans votre vie. **Restez vigilant!**

Vous avez coché un ou plusieurs éléments?

Attention ! Vous devez vous occuper de vos finances personnelles. En réagissant rapidement, vous minimiserez les conséquences sur votre situation financière et sur votre santé. **Ne tardez pas!**

Comment?

En faisant votre budget ou en vous informant auprès d'une ressource appropriée.

RESSOURCES GRATUITES

Pour vos questions budgétaires :

- ACEF ou service budgétaire de votre région
- Site Tout bien calculé : www.toutbiencalcule.ca

Mettre ici les coordonnées de votre
organisation sans but lucratif.

Pour du soutien psychosocial : contactez Info-Social au 8-1-1

Pour connaître vos revenus à la retraite :

- Retraite Québec : 1 800 463-5185
- Sécurité de la vieillesse : 1 800 277-9915

union
des consommateurs

 UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

Cet outil est une réalisation d'Union des consommateurs en collaboration avec l'Université de Sherbrooke. Il a été financé par le programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec.

ENDETTEMENT CHEZ LES ÂÎNÉ(e)S : détecter pour mieux intervenir

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
1. La personne ne connaît pas très bien sa situation financière.	La personne : ☐ connaît-elle ses entrées et sorties d'argent? ☐ pourrait-elle remplacer son/sa conjoint(e) si il/elle n'était plus en mesure de s'occuper du budget? ☐ sait-elle si son/sa conjoint(e) a des dettes? ☐ a-t-elle fait des achats importants (biens ou services) sans se demander si elle en avait les moyens?	Le fait de ne pas connaître l'état des revenus et des dépenses, ou encore l'ampleur des dettes, rend la personne ou le couple plus vulnérable financièrement. Aussi, éprouver de la difficulté à lire, écrire ou compter, ou en être incapable, est un facteur de risque. Faire son budget est un incontournable pour éviter ou minimiser l'endettement à la retraite. Dans certains couples, un seul des deux gère l'argent, ce qui peut poser problème lors d'un décès, d'une séparation ou d'une maladie.	– Parler de l'importance d'être au courant de sa propre situation financière pour être en mesure de prendre des décisions éclairées, et d'éviter des abus. – Inciter à engager un dialogue entre conjoints pour éviter que l'un ou l'autre n'ait des surprises qui pourraient compromettre sa sécurité financière. – Pour s'assurer d'avoir un budget équilibré, proposer de faire un budget et un bilan financier (état des dettes et actifs) avec des outils, imprimés ou électroniques, développés par les associations de consommateurs. À qui s'adresser? – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
2. La personne fait souvent des dons à des proches même si elle ne semble pas en avoir les moyens.	La personne : ☐ reçoit-elle des visites particulièrement à chaque 1^{er} du mois ? ☐ se sent-elle obligée de faire des cadeaux ou d'aider financièrement ses proches ? ☐ a-t-elle modifié récemment son testament ? Est-ce que ses proches sont au courant ? ☐ a-t-elle signé une procuration donnant accès à son compte bancaire à un de ses proches ?	Une personne âgée peut faire régulièrement des cadeaux à ses enfants ou à des proches. Les raisons pour donner sont multiples, elles vont du simple plaisir au sentiment d'obligation, par exemple pour ne pas perdre le peu de contact qu'elle a avec ses enfants. Si leur situation financière ne permet pas cette générosité, des personnes âgées peuvent en arriver à devoir se priver de biens essentiels (nourriture, médicaments, etc.) à cause de ces « dons » ou de ces engagements. Elles peuvent aussi avoir recours au crédit et s'endetter pour faire ces « dons ».	– Engager un dialogue sur les conséquences de ces « dons » ou de ces engagements, notamment sur la capacité de l'ainé à subvenir à ses propres besoins. – Proposer l'intervention d'une travailleuse sociale. – S'informer sur les régimes de protection, les procurations et les testaments. À qui s'adresser ? – Ligne Aide Abus Aînés : 1 888 489-2287 – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcul.ca – Info-Social: 8-1-1 – Chambre des notaires : 1 800 notaire – FADOQ régionale : 1 800 544-9058

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
3. La personne boucle souvent ses fins de mois avec du crédit (cartes, marges ou argent prêté par des proches).	La personne : ☐ comprend-elle les conditions d'utilisation des produits de crédit personnel ? (ex. la marge de crédit hypothécaire, les intérêts de la carte de crédit, etc.) ☐ dit-elle qu'elle n'a pas le choix de recourir au crédit pour faire face aux dépenses quotidiennes ?	Une carte de crédit est un mode de paiement pratique. Cependant, si la personne l'utilise pour équilibrer le budget mensuel, il y a peut être besoin de consulter pour éviter l'endettement. Ce n'est pas parce que du crédit lui est accordé, ou qu'on en hausse la limite, que la personne a les revenus pour le rembourser – les prêteurs se fient plus aux bonnes habitudes de paiement qu'aux capacités réelles à rembourser.	– Proposer de faire un budget et un bilan financier (état des dettes et actifs) avec des outils, imprimés ou électroniques, développés par les associations de consommateurs afin de réduire le recours au crédit, et de dégager de l'épargne – un coussin financier permet d'éviter beaucoup de stress. – Évaluer la possibilité de réduire le coût du crédit (intérêts,...). À qui s'adresser ? – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca – Institution financière
4. La personne n'a pas d'épargne pour faire face aux imprévus.	La personne : ☐ a-t-elle été obligée d'utiliser le crédit pour des dépenses importantes ou des imprévus ? ☐ a-t-elle fait des dépenses à crédit pour la maison ou l'automobile ? ☐ craint-elle un retard dans le versement de sa paie ou de sa pension parce que ça la placerait dans une situation financière difficile ?	Des dépenses non prévues dans le budget ou un retard dans le versement d'un revenu peuvent être épongés par l'épargne. On évite ainsi d'avoir recours au crédit et de s'endetter.	

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
5. La personne n'arrive pas à réduire le solde de ses dettes et de ses comptes. 6. La personne n'aura pas fini de payer ses dettes au moment de sa retraite.	La personne : ☐ fait-elle seulement le paiement minimum sur ses cartes de crédit, ou n'y arrive même pas ? ☐ éprouve-t-elle de la difficulté à payer la totalité de son loyer, ou de ses factures d'électricité, de télévision ou de téléphone ? ☐ a-t-elle des frais pour des chèques sans provision ? ☐ a-t-elle cessé de participer à des activités payantes faute de moyens ? ☐ a-t-elle des dettes qui ne seront pas toutes remboursées au moment de sa retraite ?	Une difficulté à réduire le solde sur une carte de crédit ou à payer le minimum indiqué sur le relevé mensuel peut être un signe que d'autres paiements ne sont pas effectués comme il se devrait. Des personnes peuvent devoir privilégier le paiement du loyer un mois, et l'électricité un autre, ce qui les place dans une situation de stress par rapport à leur logement et aux services qu'ils reçoivent. Les retards de paiement viennent aussi, la plupart du temps, avec des frais de crédit exorbitants, ce qui fait augmenter l'endettement. Étant donné la baisse prévue des revenus à la retraite, il pourrait être essentiel, avant d'y être arrivé, de réduire l'endettement ou d'ajuster son niveau de vie.	– Pour déterminer et maximiser les chances de respecter de nouvelles prévisions budgétaires, proposer d'ajuster son budget et de faire un bilan financier (état des dettes et des actifs) avec des outils, imprimés et électroniques, faits par les associations de consommateurs. – S'assurer que la personne demande toutes les prestations sociales auxquelles elle a droit. – Négocier des ententes avec les fournisseurs avant que la situation ne se détériore. – Évaluer la possibilité de réduire le coût du crédit (intérêts,...). À qui s'adresser ? – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca – Institution financière

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
7. La personne ignore comment ses revenus et ses besoins vont évoluer dans le futur.	La personne : ☐ peut-elle dire quels seront ses revenus à la retraite (sources, montants) ? ☐ peut-elle dire quels seront ses besoins futurs (soins, services, médicaments, hébergement, etc.) ? ☐ perçoit-elle que la retraite est un moment plutôt négatif dans sa vie ?	Connaître ses revenus et dépenses à la retraite est un préalable essentiel pour l'entreprendre avec sérénité. C'est également vrai afin de s'ajuster à un changement important de situation, comme un déménagement en ressource d'hébergement privé ou public. Cela permet aussi de mieux prévoir les prochaines étapes, et d'entamer tôt les démarches pour réclamer les revenus de retraite tels que la Pension de sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti (SRG). Des démarches enclenchées trop à la dernière minute risquent de provoquer de sérieux retards dans leur versement. Une projection permet également de rassurer la personne quant aux coûts de certains postes budgétaires, comme ceux des médicaments ou des soins dentaires, qui sont souvent une source d'angoisse importante chez les aînés.	– Pour bien prévoir le passage à la retraite, proposer de faire un budget avec des outils, imprimés ou électroniques, faits par les associations de consommateurs. – S'assurer que la personne demande, à temps, toutes les prestations sociales auxquelles elle aura droit : Supplément du revenu garanti (SRG), allocation logement, crédit d'impôt pour maintien à domicile ou pour aidant naturel, etc. À qui s'adresser ? – Consulter Service Canada ou Service Québec – Associations de personnes aînées de sa région (FADOQ, AQDR, APPUI, etc.) – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
8. Au cours des dernières années, la personne a vécu des changements (séparation, maladie, perte d'emploi, décès, etc.) qui ont fragilisé sa santé financière.	La personne vit, ou a vécu : ☐ Perte d'emploi ou précarité. ☐ Séparation, divorce, décès, placement ou déménagement du/de la conjoint(e). ☐ Maladies, perte d'autonomie ou pertes cognitives, accident. ☐ Dépression(s), idées suicidaires. ☐ Développement d'une dépendance (alcool, drogues, jeux de hasard, achats compulsifs). ☐ Augmentation soudaine du revenu (héritage, loterie, passage de l'aide sociale à la retraite, etc.) et difficulté à la gérer. ☐ Nouvelle responsabilité financière et/ou familiale.	Les changements importants ou fréquents fragilisent les revenus, ainsi que la capacité d'épargne en vue de la retraite. Ils peuvent mener à l'endettement. Des aînés trouvent dans les jeux de hasard une activité pour contrer l'ennui, avec le risque de développer une dépendance qui les privera de revenus et les entraînera dans l'endettement. Une nouvelle entrée d'argent doit aussi être bien gérée.	– Pour permettre de s'ajuster aux changements vécus, ou identifier d'autres avenues, faire un état de la situation afin d'analyser les pistes de solution et, éventuellement, d'adapter le budget. – S'informer sur les régimes de protection, les procurations et les testaments. – Aller chercher du soutien auprès des organismes de lutte aux dépendances (jeux, drogues, alcool). À qui s'adresser? – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca – Chambre des notaires : 1 800-notaire – Info-Social: 8-1-1 – Curateur public : 1 800 363-9020 – Jeu - aide et référence : 1 800 461-0140 – Drogue - aide et référence : 1 800 265-2626

J'observe que... ou selon le test	Pour valider mes observations ou selon le test	Pour mieux comprendre	POUR AGIR
9. La personne est parfois stressée par sa situation financière.	Le stress : ☐ provient-il d'une difficulté à payer l'ensemble des dépenses? ☐ est-il causé par le harcèlement des créanciers ou des agences de recouvrement? ☐ vient-il de la pression d'un proche? La personne : ☐ pense-t-elle qu'il n'y a pas de solution à ses problèmes financiers? ☐ affirme-t-elle avoir changé ses habitudes de façon importante? ☐ L'attitude générale de la personne est-elle différente depuis quelques temps?	Si la personne ressent du stress à l'égard de sa situation financière, elle ne doit pas tarder à agir, car cela pourrait avoir un impact important sur sa santé et son bien-être. Des changements dans les habitudes de vie d'une personne pourraient s'expliquer par des problèmes d'endettement. La honte d'avoir des dettes, ou le désir de s'en sortir sans aide, peut isoler certaines personnes. La pauvreté, l'abus ou la maltraitance isolent aussi. Oser parler d'argent avec son entourage et/ou avec des professionnels est la première étape vers la recherche d'une solution. Le principal moyen d'action des agences de recouvrement est de mettre de la pression sur le consommateur. Il existe des façons de contrer cette forme de harcèlement.	– Présenter les services de l'ACEF ou de l'association de consommateurs de la région, et inviter la personne à prendre contact. – Proposer l'intervention d'une travailleuse sociale. – Référer aux ressources du milieu : banques alimentaires, cuisines collectives, friperies, associations de loisirs, etc. – S'adresser à l'Office de la protection du consommateur pour connaître ses droits face aux agences de recouvrement. À qui s'adresser? – Travailleuse sociale au CLSC : 8-1-1 – ACEF ou service budgétaire de sa région : www.toutbiencalcule.ca – Office de la protection du consommateur (OPC) : 1 800 OPC allo

AIDE MÉMOIRE

Date de la rencontre : _____

Problème identifié ou difficulté rencontrée	Actions suggérées	Ressources (avec coordonnées)