

CIBES



Centre d'intervention
budgétaire et sociale
de la Mauricie

Charte d'intervention
en
consultation budgétaire

2006

Introduction

L'être humain étant ce qu'il est, unique et vivant, donc en perpétuelle évolution, il serait illusoire de croire qu'une formule « magique », la même pour tous, pourrait s'appliquer définitivement et résoudre tous les problèmes. La présente Charte d'intervention sert de point de départ et chaque situation doit, bien sûr, faire l'objet d'une observation constante, d'une analyse rigoureuse et d'ajustements appropriés.

APPROCHE EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Caractéristiques

Place à l'individu	L'approche en consultation budgétaire se singularise par la place accordée à l'individu dans la résolution de ses problèmes d'endettement. En effet, chaque individu est considéré comme le premier responsable de ses problèmes. Premier responsable au sens où il est l' <i>acteur</i> déterminant de sa vie et le principal <i>spécialiste</i> de ses difficultés.
Résolution des problèmes de façon permanente	Elle se caractérise également par sa détermination à résoudre les problèmes d'endettement de façon permanente. La démarche entreprise va nettement plus loin que solutionner des obstacles ou une situation de crise ponctuelle. Elle favorise le maintien d'un équilibre budgétaire à plus long terme.
Ni thérapeutes, ni conseillers	Elle se distingue des techniques dites <i>psychosociales</i> par le fait qu'en aucune façon les intervenants ne sont des <i>thérapeutes</i> ou des <i>conseillers</i> .
Action sur l'environnement	Lorsque nécessaire, le consultant agit en tant que médiateur et intervient sur l'environnement de l'individu pour réduire le fardeau externe. Par exemple, lorsque le consultant contacte un créancier pour obtenir sa collaboration, l'attitude de ce dernier change vis-à-vis son client. La pression tombe, la personne est alors en mesure d'y voir plus clair et est mieux disposée à se concentrer sur son budget. Les personnes sont également informées des ressources existantes en fonction des besoins qu'elles expriment.

Attitude du consultant

Jugement « sans préjugés »	Toute la démarche consiste à exercer son jugement convenablement. Une attitude très répandue parmi tous les intervenants appelés à s'introduire dans la vie personnelle des gens est la propension à poser des jugements de valeurs. Il faut continuellement se méfier de cette tendance à statuer définitivement sur les situations qui nous sont extérieures à partir de nos propres expériences (ou préjugés).
Système de valeurs différent	Les valeurs fondamentales qui guident notre vie ne sont pas nécessairement partagées par les personnes qui viennent en rencontre. Certains individus peuvent obéir à des impératifs, suivre un cheminement et développer un système de valeurs, totalement à l'opposé de ceux du consultant et pouvant lui échapper complètement.
Ouverture d'esprit	C'est à ce moment que faire preuve d'une grande ouverture d'esprit prend tout son sens. En l'absence d'une telle attitude de base, il y a de fortes chances que les efforts pour soutenir la personne dans la poursuite de ses objectifs soient vains ou qu'ils suscitent plus de tort que de bien. Faire abstraction de ses propres valeurs est pratiquement impossible, en revanche il est possible d'admettre que tous ne pensent pas comme nous. En fait, ce qu'il faut éviter, c'est d'arrêter son jugement, d'approuver ou de condamner définitivement.
Une question d'efficacité	En plus de revêtir un certain aspect moral, c'est d'abord une question d'efficacité. Les gens le ressentent s'ils sont jugés et étiquetés; ils se ferment alors à tout discours ou à toute démarche proposée. Tout repose sur la qualité de la relation que le consultant réussira à établir.
Se débarrasser de son « âme de comptable »	Il ne suffit pas d'être familier avec les termes comptables pour se nommer consultant budgétaire. Vient s'ajouter la dimension « humaine » qui oblige, d'une certaine manière, à se débarrasser de son âme de comptable pour réussir à intervenir efficacement auprès des personnes ou des familles qui font appel à ce genre de service.
Sauvegarder la dignité	La pédagogie appliquée dans les CIB repose entièrement sur la volonté des gens de s'en sortir et sur la mise en place des conditions pour leur permettre d'atteindre cet objectif. Tout doit être fait pour sauvegarder la dignité des personnes qui consultent. C'est une des clés de la réussite. Une dignité souvent mise à rude épreuve par les moyens traditionnels dont se servent les institutions de crédit à travers leurs différents modes de recouvrement.

Porter un regard critique

Cependant, cela exige de l'intervenant une dose d'humilité et une discipline, difficiles à atteindre. Il doit accepter de porter un regard critique sur la nature de ses réactions et se questionner sur les raisons qui motivent, ou restreignent, ses interventions.

Exclure les conseils.

L'approche consiste à mettre les gens en action face à leurs problèmes. Il faut exclure de la pratique les conseils sur le mode de vie des individus ou au niveau de leurs valeurs.

MODES D'INTERVENTION

Définition de la consultation budgétaire : un travail de type social

Solutionner les problèmes de dettes	La consultation budgétaire est un service qui vise à permettre aux personnes (ou aux familles) de solutionner leurs problèmes de dettes, dans l'immédiat et à plus long terme, en favorisant une démarche de prise en charge budgétaire et financière.
Contrôle et prise en charge	Le terme « budgétaire » réfère ici, pour un particulier ou une famille, au contrôle de l'ensemble de ses revenus et dépenses. La notion de « prise en charge financière » renvoie à des problèmes de gestion, de prise de décisions.
Prise de décision	Administrer un budget, c'est d'abord prendre des décisions. Le processus de prise de décision d'un individu, particulièrement s'il vit en couple, peut se révéler fort complexe. Il peut exister des raisons obscures qui conduisent l'individu à des difficultés plus ou moins importantes. Il y a parfois des situations où les problèmes financiers sont soigneusement entretenus à des fins qui n'ont absolument rien à voir avec l'équilibre budgétaire mais tout à voir avec les problèmes du couple en cause (il y a deux systèmes de valeurs à concilier). Il est nécessaire de réussir à établir des objectifs réalistes et définir les priorités afin de pouvoir faire des choix éclairés.
Établir des objectifs réalistes	
Tentation d'étirer les équations...	Une simple opération mathématique telle $1 + 1 = 2$ se montre insuffisante à résoudre les problèmes rencontrés. Plusieurs tentent d'étirer cette équation et cela, pour toutes sortes de raisons. En réalité, il est important de prendre conscience qu'en matière de budget, des interférences viennent interdire une démarche totalement rationnelle.
Rien en commun avec la logique des chiffres	En effet, les choix budgétaires s'effectuent en fonction de critères qui n'ont souvent rien en commun avec la logique des chiffres ; ils relèvent avant tout des valeurs. Chaque individu est soumis à un grand nombre d'influences sociales, familiales et culturelles qui viennent interférer dans le processus de prise de décisions. Sans compter les problèmes d'ordre psychologique qui parfois rendent pratiquement impossible toute prise en charge financière.
	Les circonstances évidentes, la conjoncture limpide et la solution exclusive sont plutôt rares en consultation budgétaire !
	Afin d'établir des conditions de prise en charge favorables et dans un souci de permanence, il importe de faire preuve de beaucoup

Une question de temps, d'habileté et de respect	de patience, de respect, d'habileté et, peut-être, d'y consacrer beaucoup de temps...
Qui administre le budget ?	Dans le cas d'un couple, il est important de vérifier lequel tient les cordons de la bourse ? Les raisons qui peuvent entraîner l'exclusion de l'un des partenaires au profit de l'autre sont multiples. Les questions de budget sont souvent perçues comme faisant exclusivement partie du domaine féminin ou encore, l'un est tellement irresponsable face à l'argent que l'autre se voit contraint d'en prendre toute la responsabilité ; finalement, certaines personnes monopolisent l'administration du budget dans le but exprès de contrôler l'autre.
Entrave majeure à la reprise en charge	Quelle que soit la justification, une telle situation est source de conflits et peut constituer une entrave majeure à toute reprise en charge définitive. Le conjoint exclu possède tous les alibis pour justifier son « innocence » devant les problèmes rencontrés. À moins que ce ne soit l'inverse : qu'en raison de son exclusion, il soit perçu comme la cause de tous les soucis.
Obtenir un consensus	Il n'est pas souhaitable d'entretenir de telles situations même s'il n'est pas toujours possible d'y remédier. Tenter d'obtenir un consensus auprès du couple est le premier pas à accomplir pour assurer l'efficacité.

Rôle du consultant budgétaire

Proposer une démarche concrète	Le consultant suggère une démarche concrète de reprise en charge budgétaire (à partir d'un budget très simple qui comprend les prévisions du mois à venir) et la supporte. L'objectif consiste à définir un cadre qui permet de détecter les difficultés (à écrire ses dépenses, à prendre des décisions, particulièrement s'il s'agit d'un couple, etc.) qui surviendront au cours du mois.
Créer une atmosphère de confiance	La responsabilité du consultant budgétaire est d'abord de créer une atmosphère de confiance. Puis, elle consiste à procurer de l'information, apporter son soutien et de fournir certains instruments permettant d'approfondir l'analyse des causes et des ramifications du problème d'endettement.
Réunir toutes les conditions de reprise en charge	Il agit également en tant que guide dans l'utilisation de ces instruments en les mettant en pratique avec les personnes. Une tâche essentielle consiste à les protéger contre tout ce qui risque d'obstruer la route, en commençant par le harcèlement de certains créanciers. Toutes les conditions sont mises en place pour favoriser la reprise en charge de leur situation.

Condition gagnante	En effet, à partir du moment où une personne est au CIB, il est inutile pour le créancier de faire pression sur elle. C'est l'une des <i>conditions gagnantes</i> , posée dès le départ. La logique du recouvrement des institutions de crédit ne s'applique plus. C'est le CIB qui dorénavant communique avec les créanciers (ou le contraire).
Analyse objective de la situation	C'est d'ailleurs aussi dans l'intérêt du créancier de transiger avec le consultant, car ce dernier est en mesure de lui fournir une analyse plus objective des problèmes et de la situation. Le consultant possède également les informations relatives aux ententes et aux solutions possibles.
Si nécessaire, intervenir auprès des créanciers	Une telle démarche auprès des créanciers doit faire l'objet d'une bonne préparation et ne doit être mise en œuvre que si cela est strictement indiqué.

Déroulement du service

Lors de la première rencontre et des rencontres subséquentes, il est important de réduire la pression mais, en même temps ce qui peut paraître paradoxal, éviter autant que possible d'apporter des solutions immédiates, toutes faites, car cela ferait en sorte de laisser croire à la personne que la solution est « magique » et que le problème est aussitôt entièrement réglé.

Souvent, le problème de fond, c'est-à-dire le problème réel, qui relève rarement d'une difficulté avec les chiffres, demande du **temps**. Du **temps** pour mettre de l'ordre dans ses idées, du temps pour voir clair, du **temps** pour favoriser une prise de conscience du problème réel et pour permettre à la personne d'identifier son mode de fonctionnement et sa façon de prendre des décisions. Du **temps** parfois pour réévaluer ses choix et ses priorités sans se sentir bousculée. Du **temps** aussi pour arriver à stabiliser le budget et permettre ainsi d'établir la marge de manœuvre (la plus juste possible) dont la personne dispose avant de prendre des ententes réalistes avec les créanciers.

Accueil

Établir une atmosphère de travail conjoint	En général, il est préférable que les gens prennent rendez-vous eux-mêmes. S'il s'agit d'un couple, la présence des deux conjoints est requise (à moins que la gestion du budget se fasse de façon tout à fait indépendante). La rencontre s'effectue autour d'une table ronde pour établir une atmosphère de travail conjoint mais surtout pour éviter de placer le consultant dans une position
---	---

d'autorité, derrière un bureau. Offrir le café est un geste concret qui diminue la tension dès le départ. Lors des entrevues, l'ordinateur ne doit pas être utilisé (les données sont compilées après).

**Permettre
l'expression
des sentiments**

Dès le départ nous demandons aux gens de nous expliquer ce qui les amène au CIB. Le consultant encourage l'expression libre des sentiments en ce qui concerne le problème ; il s'abstient de bloquer le déversement d'hostilité et d'anxiété, les sentiments d'inquiétude et de culpabilité exprimés par les personnes. Ce qui ressort le plus souvent concerne les créanciers qui «ne veulent pas donner de chance...» puis, très vite, ils finissent par exprimer leur «incompétence budgétaire qui est en train de les conduire à la faillite». Les gens sont souvent nerveux et presque toujours humiliés. Il ne sert donc à rien de discourir et d'en rajouter. Voilà pourquoi il est nécessaire d'accorder beaucoup d'importance à la dignité...

La démarche budgétaire

**Prévisions pour
le mois à venir**

Le consultant propose de faire le budget du mois à venir. Dépendant des problèmes détectés, ce budget peut couvrir une courte période (deux ou trois semaines jusqu'à la fin du mois par exemple) si le consultant évalue qu'il vaut mieux revoir ces gens rapidement; ou, préférablement, un mois complet car cela donne déjà un aperçu d'une réalité bien tangible et plus complète.

**Un moment
crucial...**

Lorsque les gens réalisent que la solution n'est pas immédiate, qu'ils n'entrevoient que des perspectives, inévitablement surgit un certain sentiment de déception. C'est un moment crucial. Il est alors essentiel d'être sûr de soi et des moyens disponibles pour conserver le rythme de la rencontre et les convaincre que la solution passe d'abord et avant tout par la reprise en main du budget à chaque semaine.

**Le budget
mensuel :
pierre angulaire
de la démarche**

Les gens partent avec une prévision pour la période visée et ils reçoivent, dans les jours qui suivent, la répartition hebdomadaire (de cette prévision) dont ils auront à remplir la colonne « réalité » à chaque semaine. D'ailleurs, lorsqu'ils reçoivent leurs documents dans les deux ou trois jours suivants, ces gens savent qu'on s'occupe d'eux. Ce budget mensuel constitue la pierre angulaire sur laquelle repose toute la démarche.

**Capacité réelle
de payer**

La solution proposée tient compte de plusieurs éléments. En premier lieu, la capacité réelle de payer ; elle peut être évaluée de façon suffisamment précise si la démarche est réalisée

correctement. Quelle que soit la solution envisagée, elle est d'autant plus facile à appliquer que les gens ont pris conscience de leur réelle marge de manœuvre en inscrivant assidûment les chiffres de leur budget.

Suivi budgétaire

Lorsque les gens ont tenu deux, trois ou quatre mois de budget de manière satisfaisante, en général, il est possible de proposer une solution définitive. Cette solution aura fait l'objet d'une expérimentation concrète à travers le suivi budgétaire et ne sera proposée que lorsque le consultant sera raisonnablement assuré qu'elle pourra tenir la route dans le temps. Évidemment, cette solution laisse une marge de manoeuvre pour les imprévus...

La finalité de la démarche consiste à élaborer un scénario qui sera éprouvé puis proposé aux créanciers.

Le paiement des dettes

Liens de confiance avec les créanciers

La démarche repose également sur les liens de confiance établis avec les créanciers. En effet, ces derniers peuvent miner la crédibilité du CIB, à leur détriment bien sûr, en un rien de temps. Il leur suffit de refuser de collaborer, ce qu'ils ne font pas en général car ils comprennent que si la démarche réussit, ils seront remboursés, plus souvent qu'autrement, capital et intérêts.

Une incidence « accidentelle »

Bien sûr, la vocation des CIB n'est pas de recouvrer des comptes pour les institutions financières. C'est une incidence importante mais « accidentelle ». Il s'agit plutôt, avant tout, d'une **question de dignité** pour les personnes qui recourent au service. Elles ont contracté des obligations envers les institutions financières, elles doivent y faire face. Le jour où cette *digue morale* sautera, il n'y aura plus aucun accès au crédit possible.

OUTILS EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Tracer un portrait de la situation

La collecte de données doit s'effectuer de façon rigoureuse. Son but n'est pas uniquement de compiler des informations, elle sert surtout à tracer un portrait de la situation et à approfondir certains éléments pour faciliter l'analyse des problèmes qui sous-tendent l'endettement. Il ne s'agit pas d'un interrogatoire mais plutôt d'un échange qui respecte les choix des individus et les réticences qui peuvent surgir en cours de route.

Données socio-économiques

Les données socio-économiques (annexe I) incluent différents renseignements personnels qui serviront à la démarche. Les individus éprouvent parfois des difficultés à quantifier la valeur de

leurs biens (auto, maison, REER, etc.) et leurs revenus annuels bruts. Une évaluation approximative peut suffire. Au besoin, il est possible d'y apporter des précisions lors d'une rencontre ultérieure.

Dettes La liste des dettes (annexe II) constitue le premier volet de la problématique à laquelle le consultant est confronté (ne pas se laisser affecter par l'ampleur de l'endettement). C'est la raison principale pour laquelle les gens viennent consulter, ils ont hâte de se soulager et cherchent désespérément une solution. À cette étape, le consultant peut déjà l'imaginer, sans pour autant la proposer.

Pour éviter une erreur de calcul, il est obligatoire d'utiliser une calculatrice à ruban (on imagine mal avoir à recontacter la personne pour lui annoncer qu'il y a un déficit dans le budget préparé avec elle !).

Raisons des dettes Clarifier les raisons des dettes est primordial, car il s'en dégage un aperçu de la nature du problème à résoudre.

Budget de relance Le budget de relance (annexe III) a pour premier objectif de donner une vision concrète (pas toujours réelle) d'un mois de fonctionnement. Il est divisé en cinq blocs distincts qui permettent d'identifier clairement : les revenus, les dépenses courantes, les comptes du mois, les paiements du mois et la répartition des surplus (important d'inscrire les dates qui permettront de compléter la répartition hebdomadaire). Les deux colonnes qui y figurent ont un rôle important. Une servant à établir les prévisions lors de la rencontre et l'autre à inscrire les montants réels à la fin du mois.

Inscrire les montants identifiés par la personne Il est important d'inscrire les montants identifiés par la personne (sans en suggérer). Par contre, pour plus d'exactitude il est possible de nommer les postes budgétaires dans le but d'aider la personne à établir ses dépenses réelles. Le non-jugement et le respect des choix s'appliquent toujours. Dans le cas où la prévision est déficitaire, les ajustements doivent être proposés par la personne. Le consultant doit questionner la personne sur le réalisme de cette nouvelle prévision et être attentif à ses réactions de façon à percevoir si cette situation crée un inconfort.

Le consultant invite la personne à remplir le budget en même temps que lui. Cela permet à l'individu de se familiariser avec la formule et peut aider à détecter une difficulté à travailler avec ces instruments. L'utilisation d'une méthode adaptée peut devenir nécessaire.

Le budget de relance devient, pour la suite de la démarche, l'outil de référence par lequel passeront les discussions et les décisions.

**Répartition
hebdomadaire**

La répartition hebdomadaire (annexe IV) permet la distribution des revenus et dépenses de façon à équilibrer chacune des semaines du budget (encore ici, on retrouve les deux colonnes « prévisions » et « réalité »). C'est à partir de cette formule que la compilation des revenus et dépenses réels se fait. Pour alléger la rencontre, il est préférable de planifier seulement la première semaine. Le reste (transcrire sur informatique le budget de relance et la répartition hebdomadaire complétée) s'effectue après la consultation et est posté le plus tôt possible.

Une autorisation doit être signée par la personne dans le cas où un contact avec un (ou des) créancier(s) s'avère nécessaire.

Les solutions

Condition première et essentielle	La démarche proposée par le CIB constitue en soi une amorce de solution ou, plutôt, une condition première et essentielle au dénouement souhaité. En ce qui concerne les solutions à l'endettement, elles émergent de cette démarche budgétaire. Peu importe l'arrangement original auquel les gens se sont contraints, il faut, d'une manière ou d'une autre, que les paiements coïncident avec la capacité de payer identifiée en cours de route.
Stabiliser les dépenses courantes	Une fois la base assurée et surtout viable, c'est-à-dire une fois les dépenses courantes et hebdomadaires stabilisées et les comptes du mois mis à jour; une solution rationnelle qui a toutes les chances de tenir dans le temps est généralement proposée aux créanciers. Une solution qui vise, toujours, à sauvegarder la dignité des gens concernés.
Consolidation de dettes	La consolidation de dettes est la solution la plus appropriée et la plus utilisée, lorsqu'elle est possible. Dans la plupart des cas, il y a un créancier principal (souvent une caisse populaire). Ce dernier aura généralement plus d'intérêt que les autres au règlement de la situation et consentira plus facilement à accorder de nouvelles sommes destinées à payer l'ensemble des créanciers. À condition, bien sûr, que les taux de crédit y soient raisonnables.
Plusieurs scénarios possibles	Plusieurs scénarios sont alors possibles : scénarios toujours proposés par écrit et à propos desquels des confirmations écrites sont requises. Il est acceptable de suggérer une consolidation totale des dettes (d'un seul coup ou par paliers). Il est également possible, dans les cas où l'endettement dépasse la capacité de payer, de recommander une consolidation partielle, conséquente à une négociation avec les autres créanciers.
Aboutissement d'un processus	Comme règlement final dans ce cas, une somme équivalente à ce que le créancier principal est prêt à consentir, suite à l'évaluation et à la suggestion du consultant, est offerte. Ce peut être cinquante, soixante, quatre-vingt pour cent ou plus, toujours selon la capacité de payer identifiée. Ce ne sont pas des diktats, il s'agit plutôt de l'aboutissement d'un processus, souvent d'une longue démarche, qui définit ce qui est possible de faire et ce qui ne l'est pas.
Un point de vue unique et complet	En réalité, il n'y a pas négociation. Après avoir pris le temps d'évaluer toutes les dimensions de la problématique personnelle et économique (le temps est une des dimensions les plus

importantes de l'approche), un point de vue unique et complet se dégage. On connaît alors les exigences des créanciers et les limites. En général, lorsqu'une solution est suggérée, c'est le moyen le plus sûr.

**Rester ouverts
aux
suggestions
des créanciers**

Il s'agit de rester toujours ouverts aux suggestions des créanciers en autant qu'ils n'essaient pas d'imposer des critères internes qui n'ont rien à voir et qu'ils respectent l'équité avec laquelle toutes les institutions impliquées dans un dossier doivent être traitées.

Prêt par paliers

Le prêt par paliers est une solution développée lentement avec la complicité de certaines caisses populaires. C'est probablement celle qui illustre le mieux le souci de la dignité des personnes. Plusieurs dossiers représentent des risques importants pour les institutions financières. À cause d'une situation de travail incertaine, d'une histoire de vie compliquée ou d'un dossier de crédit chargé, certaines personnes se retrouvent exclues de tout accès au crédit traditionnel. On ne peut décemment exiger d'une caisse de prêter sans autre garantie que la parole du consultant. Cependant, dans le cadre d'un processus de prise en charge, en élaborant un scénario et des conditions structurantes, certaines acceptent de prendre le risque; en autant que cela reste dans des proportions raisonnables.

**Mécanique du
prêt par paliers**

La mécanique du prêt par paliers est simple. Il s'agit de fixer, après un suivi budgétaire de quelques mois, un objectif précis en ce qui concerne le montant que la personne peut rembourser de son endettement. Encore une fois ce peut être la totalité des dettes, quatre-vingt-dix, soixante-dix pour cent, peu importe, il faut fixer un montant raisonnable et réaliste. Le dossier est alors présenté à la caisse avec le montant total de la consolidation envisagée. Plutôt que de prêter immédiatement cette somme, la caisse avance l'argent par paliers en fixant immédiatement le montant du remboursement à la hauteur de la consolidation globale. Le montant du premier palier est calculé par rapport aux paiements à faire durant les trois mois aux autres créanciers (paiements souvent négociés à la baisse) ainsi que pour récupérer les retards sur les comptes du mois, s'il y a lieu. En termes clairs, à court terme, les risques pour la caisse sont limités le plus possible. Généralement, après trois étapes, si tout se déroule comme prévu, la consolidation est accordée et les dernières négociations avec les autres créanciers finalisées.

**Mises en
administration**

Il arrive qu'à cause de problèmes personnels importants (jeu, toxicomanie, alcoolisme, consommation compulsive), une personne soit définitivement exclue du crédit. Dans une telle situation, une mise-en-administration sera proposée. Il s'agit de

bloquer le compte bancaire de la personne pour qu'elle n'y ait pas accès. Un compte conjoint à deux signatures obligatoires est ouvert et servira à rencontrer les dépenses du mois et les paiements; après avoir signé les papiers légaux nécessaires. Cela demande également une certaine période de suivi pour identifier correctement les sommes nécessaires à combler les besoins personnels. Cette somme sera alors transférée automatiquement et hebdomadairement dans un compte au nom de la personne auquel elle aura accès avec une carte de guichet, sans transit. Les règles de cette solution sont peu nombreuses mais intangibles. La personne ne doit exercer aucune pression pour avoir de l'argent et, en échange, tant que les obligations sont rencontrées, elle obtient ce qu'elle demande. Le but de la démarche étant de protéger la base vitale et non de faire de l'épargne. Il est souhaitable que cette solution s'inscrive dans une démarche plus large de prise en charge des problèmes personnels mais ce n'est pas une condition sine qua non. Il arrive que la mise-en-administration accompagne le prêt par paliers une fois que le consultant s'est assuré du sérieux et de l'intégrité de la personne concernée.

**Une aventure à
chaque fois...**

Ces solutions ne rendent pas compte de l'immense travail effectué par les gens eux-mêmes et de l'engagement des consultants budgétaires dans chacun des dossiers qu'ils traitent. C'est une aventure à chaque fois et, entre une simple consolidation et une mise-en-administration, il est possible d'imaginer toute une panoplie de solutions intermédiaires.

Il est utile de préciser que les solutions légales et extrêmes que sont le dépôt volontaire, la faillite et même la proposition de consommateur qui, la plupart du temps, compromettent gravement la dignité des gens ne sont presque jamais conseillées. La plupart du temps, il existe une autre possibilité. Quoiqu'il arrive, lorsqu'une démarche avec le CIB aboutit à une solution quelconque, à la limite une faillite, cela se fait en toute conscience et les gens ont eu le temps de comprendre ce qui leur arrive. Ils auront fait les efforts pour s'en sortir et assumeront la solution quelle qu'elle soit.