

Le Kitàmoi : de quoi s'agit-il et comment l'utiliser ?

Introduction

Le point de départ, c'est l'idée qu'il est préférable que la personne en médiation de dettes collabore, participe au processus et comprenne ce qui se passe.

En général, un dossier à son nom est constitué et reste entre les mains du professionnel.

Si le budget, sous forme de grille budgétaire, est l'outil privilégié du professionnel pour voir clair dans la situation d'une personne, il se pourrait, par contre, que pour la personne, la grille budgétaire, quelles que soient ses allures et ses décorations, ne représente pas grand-chose.

En prévention du surendettement, nous constatons qu'un (long) cheminement est parfois nécessaire pour que la personne arrive à concevoir son « budget » sous formes de chiffres, de modes de paiement, de fréquences, de calendrier mensuel ou de planning annuel, ...

D'où le « **Kitàmoi** » composé de supports qui facilitent pour la personne une prise (et/ou reprise) en mains sur son budget et sur tous les savoir-faire qui y sont impliqués !

Déjà avec la "Boîte à outils de mon budget", l'idée était de doter la personne d'outils et de supports pour entrer et évoluer dans le processus de médiation/de guidance budgétaire, avec les éventuels changements et impacts sur sa vie privée et ses choix.

Le "Kitàmoi",

C'est la contraction de "kit", un ensemble varié et compacté en un ensemble où tous les éléments sont en relation,

Et de "à moi" parce que cela va appartenir pleinement à la personne : ce sera SON dossier, son kit, sa boîte perso et familiale pour voir clair à sa manière à ELLE. Un kit qu'elle peut mettre sous son bras et déposer sur sa table de cuisine, comme la "Boîte à outils de mon budget". Avec ce kit, on peut se permettre de parler des dettes et de l'argent avec ses proches, les enfants, avec la famille, ça peut devenir moins tabou ! ce n'est plus seulement l'affaire des professionnels.

Attention, personne n'a dit que "ça marchait à tous les coups" !

La mise en action de ce kit, son usage et les effets qu'il aura dépendent évidemment de la relation engagée avec le professionnel.

Ceci dit, notre expérience en prévention avec des groupes et des personnes en liste d'attente pour un 1^{er} rendez-vous nous confirme que dans un contexte de recherche et de liberté, de créativité et de patience, les personnes développent du savoir-faire et apprécient de mieux comprendre.

Imaginons un instant la personne qui reprend petit à petit du pouvoir sur sa situation, sur son histoire, sur les procédures en cours et qui donne du sens à tous les efforts à faire pour éliminer les dettes ...

Alors pourquoi ne pas essayer ?

Non, essayons !

Contenu

1.Ma situation de vie aujourd'hui, hier et demain	2.Mon budget en images et en chiffres	3.Mon budget par jour, par mois, par année	4.Infos et Petits outils
<p>Ma ligne de vie : événements et perspectives</p> <p>L'arbre de ma famille et de mes proches</p> <p>Mes qualités dans mes bagages personnelles</p> <p>Photolangage : "Il est comment mon budget aujourd'hui ?"</p>	<p>Budget libre + Images + Posts-it</p> <p>Budget en 1, 2, 3 prior (avec les images)</p> <p>Budget camembert</p> <p>Budget enveloppes + étiquettes des paniers</p> <p>Images cochon-économies</p>	<p>Calendrier mensuel</p> <p>Planning annuel</p> <p>Gominettes de Liège</p> <p>Images Mini</p> <p>Grille budgétaire classique en couleurs : lièvre ou tortue</p> <p>Exemples sur supports de la Boîte à Outils</p> <p>Le GPS de mes dépenses</p> <p>Les carnets des petites dépenses "invisibles" (par jour, par semaine, par mois)</p>	<p>Médiation amiable / médiation judiciaire</p> <p>Petit dico du consomm'acteur</p> <p>Schéma simplifié de la Ligne du Temps de la dette</p> <p>Ce que l'huissier peut et ne peut pas faire</p> <p>Graphique de la saisie sur revenus</p> <p>Explication du calcul quotités saisissables</p>
Explications et mode d'emploi pour l'ensemble			

Mode d'emploi

De manière générale, on a un travail à faire avec la personne qui est une sorte de va-et-vient entre :

- ✓ L'abstrait et le concret (ex: la grille budgétaire d'un côté et la façon très concrète dont la personne s'y prend au jour le jour d'un autre côté)
- ✓ Le général et la situation personnalisée
- ✓ Le synthétique (on a une vue d'ensemble) et l'analytique (on précise et on distingue)

Les 4 rubriques (voir tableau ci-dessus) sont inter-connectées. Elles ne sont pas dans un ordre hiérarchique. A vous d'utiliser l'une ou l'autre en fonction des besoins de la personne et de ce que vous voulez développer avec elle.

Ceci dit, il y a bien un continuum qui passe de la mise au point sur la situation de vie à la mise au point du budget puis à l'information sur le fonctionnement des recouvrements amiable et judiciaire.

Mais on peut circuler librement à travers tous les supports. Ils sont inter-dépendants.

Il est utile de créer une historicité : par exemple entre la représentation du budget au début et celle qui sera construite plus tard par la personne (avec le photolangage), il est intéressant de voir si une différence apparaît ou pas du tout. L'importance c'est de permettre à la personne de parler à partir d'elle-même, en faisant parler les images et les formes.

1.Ma situation de vie aujourd'hui, hier et demain

Ma ligne de vie événements et perspectives

C'est le moment d'essayer de voir clair sur ce qui s'est passé, quels événements de vie ont amené (peut-être) à l'endettement. On fait le point sur "ce qui s'est passé", puis sur "aujourd'hui" : où en est la personne, quel est le problème ? Puis, quid du futur : qu'est-ce que la personne espère, attend ? Comment imagine-t-elle sa situation plus tard ? (ex : retrouver du travail, recevoir la pension alimentaire, déménager, en finir avec toutes les dettes, ...).

L'arbre de ma famille et de mes proches

C'est l'occasion de considérer toutes les personnes qui sont concernées par les dettes ou qui vivront un impact suite aux mesures liées à la médiation. Sont-elles proches, lointaines ? quels liens ? Divorce, parent au pays d'origine, enfants à la garde de qui ? etc... L'image de l'arbre généalogique permet de placer des noms de personnes en fonction du type de lien qu'elles ont. Les personnes "tabou" devraient pouvoir trouver leur place dans cet arbre...

On voit déjà ici ressortir un fil conducteur entre les événements et les personnes : une 1^{ère} image de la situation se fait jour.

Mes qualités dans mes bagages personnelles

Place encore et toujours à la personne : sur quelles forces personnelles va-t-on pouvoir s'appuyer ? comment se perçoit-elle aujourd'hui ? Que sait-elle faire ? Comment se sent-elle ? Déterminée, découragée, perdue, forte de caractère,... ?

Des savoir-faire par ex. : utiliser son smartphone pour les paiements, mettre en place un ordre permanent, oser prendre rendez-vous avec le service-énergie par rapport à une facture trop lourde ou incompréhensible, ...

Nous sommes ici au cœur de deux questions qui implique la relation avec les proches, ce que les autres pensent de la personne et ce qu'elle pense d'elle-même. De nombreuses personnes engagées dans un processus de médiation de dettes, en plus d'avoir perdu nombre de repères sociaux et/ou professionnels se retrouvent avec une image d'elles-mêmes mise à mal, parfois durement. Le travail de collaboration passe par une phase de reconstruction de son image, de ses capacités. Cette reconstruction pouvant permettre de reprendre une place active dans sa situation et dans sa relation avec le professionnel. Le professionnel va pouvoir s'appuyer sur ces qualités, qu'elles soient favorables ou pas : on est inscrit dans un processus évolutif !

Vous pouvez, vous aussi, mettre en évidence une qualité de la personne : elle a fait l'effort d'une démarche en prenant rendez-vous en médiation de dettes. C'est la base d'une volonté qui va pouvoir évoluer.

On note avec elle donc dans les qualités et les bagages tous ces petits savoir-faire qui habitent la personne même si elle ne s'en rend pas compte.

Photolangage : il est comment mon budget aujourd'hui ?

Si la grille budgétaire, dans sa forme très abstraite, est facile d'usage pour le professionnel, il s'avère qu'un cheminement est parfois nécessaire pour que la personne nous fasse connaître sa logique de fonctionnement budgétaire. D'où l'idée des images pour faciliter la parole : c'est le photolangage.

Consigne : "Parmi les images (dispersées sur une table), laquelle ou lesquelles choisiriez-vous pour me montrer à quoi ressemble votre budget aujourd'hui ?"

Importance de laisser/faire parler la personne. Marquer son intérêt, sa curiosité bienveillante. Se permettre de parler de soi-même si on en a envie et si on peut utiliser ce type d'interaction.

À nouveau, c'est un support qui va permettre le changement, l'évolution : on peut régulièrement revenir aux images choisies à tel moment pour les comparer avec celles choisies à un autre moment. Les images permettent aussi de mettre en évidence du savoir-faire de la part de la personne (ex: l'équilibriste est quelqu'un qui prend des risques mais il est capable d'avancer sur la corde même si c'est dangereux).

On peut aussi lui demander de choisir une image qui représente vers quoi elle veut aller : par exemple, passer de l'image floue à l'image du meuble avec des tiroirs où tout est rangé et organisé. On met de la perspective et on vérifie ensemble de combien on s'approche du but. On cherche ce dont on a besoin pour aller d'une situation floue à une situation où tout est rangé.

2. Mon budget en images et en chiffres

On va trouver dans cette partie des variantes de budget qui s'appuient sur des images et pour lesquelles on crée une dynamique de questionnement, de surveillance, d'organisation, de priorisation, bref de gestion ...

Budget libre + Images + Posts-it

Le budget, c'est vraiment une page blanche sur laquelle la personne va venir placer les images des dépenses qui la concernent, de la manière qu'elle veut. La seule consigne, c'est de lui demander de disposer les images de telle sorte qu'on puisse comprendre quelle est sa logique de fonctionnement (ex. : colonnes avec des frais réguliers/variables, annuels, ... des cercles avec les frais les plus importants jusqu'aux moins importants, ...). Il y a beaucoup de possibilités sans qu'on attende une "bonne" ou une "mauvaise" réponse. On veut juste rendre visible l'organisation que la personne applique habituellement à son budget et ses dépenses. On peut dessiner, noter des codes, expliciter avec des couleurs, ...

Avec ces images et avec les posts-it, il va être possible de créer une dynamique de questions et de gestion:

Où est-il possible de faire des économies?

Où faut-il prévoir une augmentation des frais ?

Quelles dépenses pourraient être ramenées à zéro ?

Où sont encore les inconnues : quels montants de dépenses est-ce que j'ignore ?

Images cochon-économies

Que ce soit avec des posts-it ou avec des images (la tirelire), on peut placer des repères sur des images de dépenses ou de rentrées d'argent pour mettre en route une dynamique. La personne se donne rendez-vous avec elle-même pour faire le point sur ses décisions de faire des efforts dans telles dépenses (ex: si on colle l'image du cochon-tirelire sur l'image de la voiture, avec l'image de l'abonnement STIB juste à côté, on aide à mettre en route un changement de priorité dans les habitudes d'une personne/famille; ça permet d'y revenir régulièrement pour faire le point, puisqu'on s'est donné un repère et la personne repart avec SON Kitàmoi).

Budget en "1, 2, 3 prior" (avec les images)

Les mêmes images vont nous servir à poursuivre la mise en mouvement du budget avec la personne. Il s'agit ici d'aller chercher comment la personne met des priorités, parfois sans s'en rendre compte, dans ses dépenses. Si elle collabore et s'investit, on peut faire apparaître ici des conflits ou des tensions entre les dépenses à faire et les rentrées à susciter. En effet, avec les dépenses sensibles (ex: pour enfants, argent envoyé à la famille, cigarettes, vacances, ...), on est directement au cœur de ce qui demande peut-être un ajustement, un changement de stratégies parce qu'il y a des dettes à rembourser et un disponible à dégager ou à garantir !

C'est aussi l'occasion de vérifier s'il y a vraiment une marge de manœuvre et d'ajustement dans le budget.

À l'impossible nul n'est tenu.

On peut choisir parmi 2 manières de procéder :

- Soit on demande à la personne de placer les images de ses dépenses dans les colonnes 1, 2, 3 et x (x = "on peut s'en passer") comme elle le ferait spontanément
- Soit on place soi-même les images d'une certaine manière, pas très "raisonnable" et on demande à la personne de remettre de l'ordre selon son avis personnel.

C'est une occasion de discuter avec elle, de sentir où sont ses résistances, ses arguments, ses évidences. C'est souvent une bonne entrée en matière : on peut associer aux images les posts-it, imaginer un tableau pour aujourd'hui et un autre pour dans 1 mois et voir quels efforts, quels changements peuvent être envisagés pour y arriver, etc ...

Puisqu'il y a diverses manières de se représenter un budget et de multiples façons de le gérer, nous avons voulu proposer des supports abstraits mais concrets. En prévention nous avons multiplié les supports pour faire réfléchir au budget, d'où l'image du camembert (ou la tarte) et les enveloppes (on pourrait matérialiser le budget avec des paniers, ...): ancienne méthode très concrète de l'époque des grands-parents. Elles sont utiles parce qu'elles mêlent l'abstrait et le concret, ce qui nous rapproche des représentations et des façons de faire des personnes.

Budget camembert

Le forme géométrique "camembert" ou "tarte" que l'on retrouve dans les statistiques est un bon moyen pour passer petit à petit du concret à l'abstrait et inversement.

Exemple de consigne : cette tarte représente votre budget mensuel. Que payez-vous avec la part la plus grande de la tarte ? Et ensuite, quid des autres tranches de tarte ? Que reste-t-il de cette tarte quand vous avez payé vos factures ? Que faites-vous avec cette partie (si elle existe) ?

Budget enveloppes + étiquettes des paniers

Une autre possibilité de mettre le budget au travail, c'est d'utiliser l'image-outil des enveloppes : soit en images, soit en vrai (avec éventuellement des billets à l'intérieur). On se souvient qu'on va du concret à l'abstrait et inversement. On peut voir facilement les apports de cette méthode : quand l'enveloppe est vide ou quand elle contient un solde : que faire ? comment fait-on circuler l'argent d'une enveloppe à l'autre ?

Les étiquettes correspondent aux différents paniers du budget proposés dans la Boîte à outils de mon budget. Il est possible de multiplier les enveloppes et de préciser leur usage, en fonction de la situation particulière de la personne.

3.Mon budget par jour, par mois, par année

Calendrier mensuel

Avec les images-mini, on propose à la personne de répartir ses dépenses sur un calendrier mensuel. Date des rentrées d'argent ? Fréquence des courses ? Dates des domiciliations ? Date pour le loyer ? Etalement possible sur 30/31 jours ou pas ?

Planning annuel

Idem en se projetant sur toute une année. Directement ou petit à petit. Quand arrivent les factures de régularisation annuelle ? Quelles dates pour les assurances ? Rentrée des classes ? Anniversaires ? Autres dates-clés pour lesquelles on va se préparer à anticiper ?

Gominettes de Liège

On a beaucoup rigolé avec les "gominettes" que Denise avait achetées à Liège : ce sont des petites étiquettes de couleurs différentes qui, une fois placées sur le planning annuel ou sur le calendrier, nous donnent un repère à surveiller (que ce soit une date de rendez-vous à l'hôpital ou une date-limite de paiement). On peut jouer sur le code-couleurs, sur les formes, sur la grosseur des gominettes. Du moment qu'elles servent de support à la mémoire et à l'attention, elles ont une fonction utile dans une période où les ennuis financiers peuvent "prendre la tête" !

Exemples sur supports de la Boîte à Outils

Voici des exemples concrets repris des animations en prévention. On peut mieux se représenter comment les "gominettes" sont des marqueurs et des repères.

Images Mini

Nous avons aussi prévu des "images mini" qui suivent les paniers du budget comme dans la Boîte à outils. Vous verrez, c'est plus facile ce type de format quand on veut compléter le calendrier par ex. Et puis, c'est clair qu'on paie une fois son loyer mais qu'on fait plusieurs fois les courses par mois ! Alors on en imprime autant qu'on en a besoin.

Grille budgétaire classique en couleurs : lièvre ou tortue

Enfin, nous retrouvons la grille budgétaire plus classique avec les rubriques/paniers bien séparés, avec le calcul des totaux et la possibilité de mensualiser. Une feuille pour répertorier les dettes en cours. Une feuille sur laquelle faire le calcul du disponible.

Astuce/amélioration proposée par une médiatrice : il faudrait reporter la liste de tous les différents paniers du budget sur la feuille de calcul du disponible pour bien reporter les chiffres et voir plus clair.

Le GPS de mes dépenses

On arrive souvent au constat que, dans les budgets serrés, TOUTES les dépenses sont importantes. Pour introduire un peu de mouvement dans une situation financière qui semble bloquée, on peut introduire la différence entre "important" et "urgent". L'urgent aura, en cas de défaut de paiement, un effet immédiatement plus grave avec des conséquences défavorables. C'est subtil mais ça permet de faire la

différence entre une facture de cotisation-mutuelle et un paiement pour l'école des enfants : sur quel paiement peut-on se permettre un délai ? comment peut-on planifier, sachant que l'un ou l'autre des créanciers peut attendre ou accepter un délai ou encore un plan de paiement ?

Les carnets de dépenses au quotidien

On arrive facilement au constat qu'un tas de petites dépenses passent inaperçues et ne sont pas répertoriées dans aucune grille du budget. Il y a souvent des "?" dans la confection d'un budget, c'est normal. Mais comment rendre cela visible, au cas où une somme d'argent conséquente serait volatilisée sans explications ?

Anecdote : une médiatrice du cpas de St-Josse racontait l'exercice de la "boîte à chaussures" dans laquelle elle avait demandé à la personne de déposer TOUS ses tickets de caisse (un mois ou une semaine durant). Quand, à 2, elles découvrent le contenu de la boîte et analysent les tickets de caisse, une somme de 150€/mois était consacrée aux chips et autres apéros, vite oubliés.

4.Infos et Petits outils

Ici, on s'occupe de l'importance pour la personne de comprendre ce qui se passe, quelles sont les règles "du jeu" en matière de recouvrement de dettes, quelle est sa zone de pouvoir, d'action, d'anticiper ce qui pourrait se passer si .., de repérer où elle se trouve sur la ligne du temps qui va de la facture à la vente publique en passant par les courriers importants, la justice de paix et peut-être la saisie. Comprendre d'où viennent les surcoûts, les frais; savoir ce que peut faire un médiateur de dettes, réfléchir à la possibilité d'un RCD, ... Tout ce qui permet à la personne de comprendre, de connaître les logiques en jeu peut renforcer sa capacité à s'adapter, à collaborer, à décider. C'est la logique de l'éducation populaire/permanente : le savoir est concomitant du pouvoir.

Médiation amiable / médiation judiciaire

Expliquer ce que fait et ce que ne peut pas faire un médiateur qui travaille à l'amiable, cela peut éviter beaucoup de confusion, d'attentes déçues ou démesurées, de déconvenues, d'incompréhension, ... Surtout soyons attentifs à éviter la confusion entre "l'administration de biens" et le "RCD". La collaboration active à l'amiable ou la gestion de son compte en banque par un médiateur judiciaire, ce n'est pas toujours facile d'en parler sans tabou, avec un schéma et des informations qui sont partagées par tout un secteur de l'aide sociale, ça peut aider !

Petit dico du consomm'acteur

Ou un inventaire de termes, souvent issus du répertoire juridique, expliqués et vulgarisés. Les thèmes concernés : budget, dettes, crédit, huissier, médiation amiable/judiciaire. De quoi comprendre le "jargon" professionnel et certains termes récurrents dans les courriers. De quoi faciliter la communication avec son médiateur ...

Schéma simplifié de la Ligne du Temps de la dette

Ce schéma circule depuis longtemps parmi les médiateurs, sous des formes variées. Ici, nous avons finalisé un exemplaire illustré, à partir d'un modèle à co-construire en animation-prévention. Il permet de se rendre compte de l'enchaînement des différentes étapes et de voir le passage du recouvrement amiable ou judiciaire. Cela va aider le professionnel et la personne à repérer où en est le recouvrement des dettes qui les occupent et ainsi calmer des peurs inutiles ou insister sur des démarches urgentes.

Ce que l'huissier peut et ne peut pas faire

Comme il circule beaucoup d'idées reçues à propos de l'huissier de justice et de son comportement en visite à la maison, le récapitulatif illustré va permettre de préciser ce qui est prévu dans la loi. Et de montrer quelle est la marge de manœuvre pour la personne quand elle s'attend à une visite au domicile ou qu'elle détient des meubles qui ne lui appartiennent pas ou encore qu'elle doit argumenter pour des objets d'usage indispensable.

Graphique de la saisie

Très technique, le calcul des quotités saisissables est réservé aux professionnels (même si ceux-ci peuvent y faire des erreurs de calcul). Or, c'est une matière qui importe beaucoup aux personnes qui s'attendent à subir une saisie sur revenus, parce que cela les inquiète de ne pas savoir à quoi s'attendre et, parfois, de devoir se contenter des multiples avis et faux témoignages de l'entourage. Montrer la logique de base de ce type de calcul nous semble utile (surtout que chaque année, les chiffres changent en faveur de la personne saisie) pour lui permettre peut-être de se rassurer (il arrive que la quotité saisissable soit bien inférieure à ce qu'un plan de paiement exigerait).

Connaître le montant de revenus qui nous est garanti par la loi, c'est toujours bon ! surtout si on accepte la logique de l'éducation permanente pour laquelle le savoir donne du pouvoir.

Autre point où la personne est directement concernée par cette procédure et qui alors concerne ses droits, c'est la déclaration des enfants à charge.

Explication du calcul des quotités saisissables

C'est parce que nous reconnaissons franchement que ce calcul nous a déjà pris la tête que nous en proposons une version expliquée, à partir d'un schéma de base conçu par les juristes pour une formation destinée aux professionnels de la médiation.

Qui redoute de mieux comprendre ?