



MÉDIATIONS DE DETTES / ANIMATIONS DE PRÉVENTION /
CONSEILS JURIDIQUES / CONSEILS EN ÉCONOMIE D'ÉNERGIE
/ ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL

www.gaslux.be

Rapport d'activités 2016

PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

CONTACT

Grand rue 4 / B-6630 Martelange

Tél.: +32 (0)63 60 20 86**Fax:** +32 (0)63 43 49 25**E-mail:** info@gaslux.bewww.gaslux.be**EDITEUR RESPONSABLE**

Jean-Luc GILLET, Président

Ce rapport d'activités présente les différents acteurs du Groupe Action Surendettement et retrace les principales actions menées par notre Association au cours de l'année 2016.

Il est articulé autour des trois grandes missions dévolues à notre service : la médiation de dettes (amiable et judiciaire), l'accompagnement et la formation des services de médiation de dettes et la prévention du surendettement.

Il reflète également l'originalité de notre démarche liée aux particularités de notre province.

LE GROUPE ACTION SURENDETTEMENT EST UNE INITIATIVE des C.P.A.S. d'Arlon, Durbuy, Habay, La Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-Léger et la Province de Luxembourg.

Il est constitué en association Chapitre XII régie par la loi du 8 juillet 1976.

Avec le soutien de

Projet Inclu'action soutenu
par la Loterie NationaleWallonie
Ministre de la Santé
et de l'Action SocialeService provincial Social & Santé
Province de LuxembourgCentres Publics d'Action Sociale
de la Province de Luxembourg

MÉDIATION DE DETTES • ANIMATIONS DE PRÉVENTION • CONSEILS JURIDIQUES • CONSEILS EN ÉCONOMIE D'ÉNERGIE • ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL
Une initiative des C.P.A.S. d'Arlon, Durbuy, Habay, La Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-Léger • Association chapitre XII régie par la loi du 8 juillet 1976
Centre de référence agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/CR/1) • Service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/531)

SOMMAIRE

SOMMAIRE	4
AVANT-PROPOS	5
ÉQUIPE	6

PRÉVENTION 8

Sensibilisation des plus jeunes	10
Sensibilisation adultes	13
Projets 2016	17
Le Plan Action Prévention Energie (P.A.P.E) 2014-2016	19

PSYCHOSOCIAL 24

Soutien aux services de médiation	24
Soutien aux médiés	24
Colloque	25

MÉDIATION 26

L'aide aux particuliers	28
L'accompagnement des services de médiation de dettes	30
L'information des professionnels	33

ADMINISTRATION & FINANCES 38

Soutien aux médiateurs de dettes	40
Gestion administrative & financière	40
Les charges et les moyens opérationnels en 2015	41

COMMUNICATION 42

Soutien aux différents services	44
Travail sur l'image et l'identité du GAS	44
Revue de presse 2016	46



PAGE 8



PAGE 22



PAGE 26



PAGE 38



PAGE 42



AVANT-PROPOS

En 2016, les nombreuses activités, interventions et projets déjà initiés les années précédentes au sein des différents services du Groupe Action Surendettement ont été brillamment créés, renouvelés et améliorés.

Au sein du service prévention, toujours dans le cadre d'un partenariat avec la Province de Luxembourg et plus spécifiquement la division des affaires sociales, nous avons poursuivi nos actions de prévention et avons touché pas moins de deux mille jeunes. Suite au projet Inclu'Action, finalisé fin 2015-début 2016, trois nouveaux outils, particulièrement originaux, ont notamment pu être exploités dans le cadre de nos nouvelles animations ou de nos formations à destination des professionnels de l'Action Sociale et du secteur éducatif. Un nouvel outil « spectacle de marionnettes » devrait également voir le jour en 2017, suite à l'appel à projet lancé par la Province de Luxembourg en mars 2016 autour du slogan « un coup de main pour les adultes de demain : pour que la précarité ne devienne pas une fatalité ». Nos agents de prévention se sont encore une fois pleinement investis dans le développement de nouvelles relations avec de nombreux acteurs du secteur de l'éducation et du domaine social en province de Luxembourg.

Au cours de l'année 2016, le service de médiation du GAS a pu commencer à tirer pleinement les bénéfices de son nouveau logiciel de gestion des dossiers, Médius. L'acquisition de ce logiciel a notamment permis de poursuivre la réflexion sur la méthodologie du service et le rôle de chaque intervenant dans la gestion du dossier: agent administratif, médiateur de dettes et juriste.

La collaboration avec le service administratif dans la mise en place de ce logiciel et la rigueur des médiateurs dans l'utilisation de celui-ci ont rendu l'utilisation du logiciel optimale.

Cette année a également marqué un tournant important dans l'histoire du GAS. En effet, l'importante réflexion stratégique menée l'année précédente a abouti à la création, début 2016, d'une nouvelle identité graphique, plus proche des valeurs et du dynamisme de l'Association. Cette nouveauté a également permis au GAS de renouveler bon nombre de ses documents informatifs et administratifs, au sein de chacun de ses services.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans la découverte de la rétrospective de cette très dynamique année 2016.

L'équipe du GAS

L'ÉQUIPE 2016

L'ÉQUIPE D'ADMINISTRATION

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Constituée de 3 conseillers de chaque CPAS membre et 5 représentants de la Province

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

J. LEEMANS, CPAS d'Arlon
B. CHARIOT, CPAS de Durbuy
J-L GILLET (Président), CPAS d'Habay
D. GILLARD, CPAS de La Roche
M. MARICHAL, CPAS de Libin
F. WILLEM, CPAS de Marche
Y. COURTOIS, (2ème Vice-Président),
CPAS de Martelange
A-M MICHEL, CPAS de Musson
C. MAUDOIGT, CPAS de Rouvroy
M-J. LORET (1ère Vice-Présidente),
CPAS de Saint-Léger
J-M MEYER, Province de Luxembourg
M-C WEBER, Province de Luxembourg
O. WEYRICH, Province de Luxembourg

LE BUREAU EXÉCUTIF

J-L GILLET, Président
M-J LORET, 1ère Vice-Présidente
Y COURTOIS, 2ème Vice-Président

L'ÉQUIPE DE COORDINATION

LE COORDINATEUR

FREID Eric, CPAS de Martelange et Saint-Léger

LES RESPONSABLES DE SERVICE

LANGE Françoise, service administratif et financier
LIBERT Damien, service prévention
PLUMB Marie-Noëlle, service médiation de dettes

L'ÉQUIPE DE TERRAIN AU 31.12.16

SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

LANGE Françoise, comptable
responsable de service
BEN SALEM EL FALLAH Mohamed, rédacteur
PORTION Luc, rédacteur - aide comptable

SERVICE PRÉVENTION

LIBERT Damien, agent de prévention
responsable de service
DESCAMPS Clémentine, chargée de communication
LAROCHÉ Geneviève, psychologue
MOÏS Catherine, psychologue
BAILLY Julia, conseillère en économie d'énergie
GERKENS Jean-François, conseiller en économie
d'énergie
LAMBERTY Alexandre, conseiller en économie
d'énergie
COLLIN Alexandra, agent de prévention
LEGER Charlotte, agent de prévention
MONSEUR Mathilde, agent de prévention
RECIPUTI Cécile, agent de prévention

SERVICE MÉDIATION DE DETTES

PLUMB Marie-Noëlle, juriste
responsable de service
COLLIN Françoise, juriste
HUBERT Amandine, juriste
STÉPHENNE Anne-Françoise, juriste
CHARDOME Stéphanie, médiatrice
CONROTTE Nathalie, médiatrice
GUILLAUME Sarah, médiatrice
INCOUL Delphine, médiatrice
LAURENT Catherine, médiatrice
LETESSON Gaëlle, médiatrice
SCHIMPFESSEL Viviane, médiatrice





A woman with brown hair, wearing a black long-sleeved shirt with a colorful pattern and blue jeans, is sitting on a cardboard box in a classroom. She is smiling and looking towards two children whose backs are to the camera. The classroom has a green chalkboard in the background, a wooden desk, and a wooden cabinet on the left. The floor is tiled. There are some items on the cabinet, including a bottle and a bag. The overall atmosphere is positive and educational.

LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

SENSIBILISATION DES PLUS JEUNES

ANIMATIONS ENFANTS

Dans le cadre d'un partenariat avec la Province de Luxembourg et plus spécifiquement la division des affaires sociales, nous avons poursuivi nos actions de prévention auprès des plus jeunes, convaincus de l'importance de cette sensibilisation.

Un programme d'animations a été envoyé en début d'année scolaire 2016/2017 aux écoles du fondamental et plus spécifiquement aux classes de 1-2 et 5-6 primaire de la province.

Nouveauté 2016 : vers une approche de l'exclusion sociale liée à la pauvreté infantile

Le programme de sensibilisation s'est enrichi de 3 nouvelles animations qui ont été créées dans le cadre du projet Inclu'action. Ces animations visent à sensibiliser les jeunes, mais également les encadrants, au phénomène d'exclusion sociale que peuvent vivre certains enfants en situation de privation matérielle et financière.

Le programme 2016

Pour les élèves de 1ère et 2ème primaires : 2 animations au choix :

-  Spectacle de marionnettes « J'veux des sous ». Ce spectacle interactif permet d'aborder, au travers de scènes de la vie quotidienne des enfants de 6-8 ans, les notions de publicité, d'argent, mais aussi de besoins et d'envies. Entre chaque acte, un petit cochon vient recueillir les impressions des enfants par rapport aux thèmes abordés dans les scénettes.
-  Le conte « Arakiki » : ce conte retrace les péripéties d'un petit cheval pas comme les autres qui, tout au long de son voyage, va être confronté aux problèmes d'exclusion liés à l'apparence, à la richesse, ... Le conte est suivi d'un débat durant lequel les questions d'exclusion, de différence, de pauvreté, etc, sont

abordées avec les enfants. Questions qui sont malheureusement déjà bien présentes chez les petits.

Pour les élèves de 5ème et 6ème primaires : 4 animations au choix :

-  La publicité : Au travers de spots télévisuels et d'ateliers interactifs, les enfants sont invités à découvrir le monde de la pub sous un autre regard. Ils sont amenés à décoder les buts, les enjeux et les stratégies mises en place par la publicité. Après avoir reçu quelques notions théoriques, les enfants sont rapidement amenés à participer à 2 activités au cours desquelles ils pourront tester leurs nouvelles connaissances en matière de publicité.
-  La consommation : Par le biais d'un jeu de société, « L'Eurodéco de la conso », les enfants sont amenés à gérer une somme d'argent. Tout au long du jeu, ils sont confrontés à des tentations, des imprévus et doivent réaliser des choix en matière de consommation. Au cours du jeu, ils peuvent par exemple observer que même à leur âge, chacun a ses propres valeurs en ce qui concerne les choix de consommation. A l'issue du jeu, une réflexion est également amenée sur les notions de besoins et d'envies, mais également d'épargne, de dépenses, etc.
-  Le Conte « Tatou » : Tatou est une histoire pleine de rebondissements, où les enfants sont confrontés aux notions de différence, de pauvreté, d'exclusion au travers des différents personnages. Nous espérons les conscientiser par rapport à ces différences, en les amenant à réfléchir sur les valeurs véhiculées par ce conte.
-  Film d'animation « Arakabus » : créé par des jeunes de 8 à 15 ans, ce film d'animation questionne la problématique de l'exclusion sociale, en lien avec la précarité des jeunes et de leur famille. Comment les jeunes se positionnent-ils dans notre société ? Quelles sont leurs difficultés ? Nous réfléchirons avec eux à ces différentes questions autour d'un débat.



Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2016 (soit 2 moitiés d'années scolaires)

- ◆ 23 écoles ont bénéficié du programme
- ◆ 1 structure en extra-scolaire (partenariat avec le CPAS de Virton)
- ◆ 37 classes ont disposé des animations
- ◆ 46 animations ont été réalisées
- ◆ 1.032 enfants ont été sensibilisés

Bilan qualitatif

Tout au long des animations, les enfants ont participé activement aux différents ateliers. Les mises en situation ont éveillé leur curiosité et suscité des prises de conscience quant à la consommation. Les débats qui suivaient les animations étaient souvent animés et très intéressants aux niveaux des échanges.

Nous avons pu remarquer que plusieurs enfants avaient connaissance de certains aspects de la société de consommation sans toutefois en connaître réellement le sens. Il était alors important de leur expliquer que tout n'est pas toujours aussi simple. Nous avons ressenti aussi très souvent l'influence du milieu socio-culturel dans leur comportement de petit consommateur.

En ce qui concerne les nouvelles animations, les échanges ont été animés et très riches, faisant par-

fois ressortir des difficultés vécues au sein même de certaines classes, le tout dans le respect de chacun.

Les enseignants ont eux aussi marqué un vif intérêt pour nos actions et se sont impliqués activement lors des animations. Il est arrivé qu'ils prennent une part active aux activités proposées. Certains enseignants ont même imaginé des suites à nos interventions.

Comme leurs élèves, les enseignants se sont également montrés très intéressés par les nouvelles animations qui font désormais partie de notre programme. Cela répondait à leurs attentes quant à cette problématique souvent déjà présente dans les écoles, ils ont apprécié la dynamique mise en place, et ont participé très souvent aux échanges d'idées et de points de vue avec leurs élèves.

Beaucoup d'entre eux avaient d'ailleurs fait le choix de cette thématique en raison de tensions liées à l'exclusion existant parfois déjà dans leur classe, même chez les plus petits. Plusieurs enseignants nous ont à nouveau fait part de leur envie de réitérer l'expérience pour les années suivantes.

Forts de ces constats, nous sommes plus que jamais convaincus de l'importance de continuer sur cette voie. L'aspect curatif bien que nécessaire n'est pas suffisant. Si on veut lutter efficacement contre la problématique du surendettement et éviter son amplification, il est primordial de développer des actions de prévention et ce, dès le plus jeune âge.



ANIMATION ADOLESCENTS

Pendant l'année 2016, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation avec les adolescents dans les classes de 5ème et 6ème secondaire. Certaines initiatives, à la demande d'enseignants, ont également été réalisées dans les classes de 3ème et 4ème année.

Nos animations ont permis la sensibilisation de **1068 jeunes** de la province de Luxembourg.

L'importance de sensibiliser ces adultes de demain reste un de nos objectifs prioritaires.

En effet, à l'heure actuelle, notre société nous permet rapidement de devenir un consommateur actif sans toutefois en connaître tous les dangers. C'est pourquoi il est primordial que les jeunes d'aujourd'hui deviennent des adultes de demain avertis. Au travers de nos actions, nous espérons que les jeunes auront l'opportunité de disposer de l'information nécessaire afin d'opter pour des choix raisonnés en matière de consommation.

Afin de sensibiliser le plus grand nombre de jeunes adultes et futurs professionnels, les animations sont ouvertes à tous les types d'enseignements (général, technique et professionnel, spécialisé, formation en alternance,...). Lors des animations, de manière interactive, nous abordons avec les jeunes des thèmes tels que : le surendettement, la réalisation d'un budget, la publicité, le crédit,...

Le programme 2016

- Le budget** : Par une mise en situation, les jeunes sont amenés à réfléchir à la mise en place d'un budget et ainsi se familiariser avec une grille budgétaire. Cette mise en situation permet aux jeunes de prendre conscience de l'utilité de la création d'un budget propre et adapté à leur situation personnelle (familiale, professionnelle...)

- Les crédits et les ouvertures de crédit** : Via un reportage vidéo, nous abordons principalement les dangers des ouvertures de crédit. Nous tentons de dégager, ensemble, des moyens et solutions pour ne pas entrer dans la spirale de l'excès des crédits à la consommation. Ce thème est souvent riche d'échanges et de discussions.

- La publicité** : Via des spots télé, internet,... les jeunes sont invités à découvrir le monde publicitaire avec un autre regard. Ils sont invités à décoder les stratégies marketing, les buts et enjeux mis en place par les publicitaires pour inciter le consommateur à céder à la tentation.

- Le surendettement** : A l'aide d'un reportage vidéo, les différentes problématiques liées au surendettement sont abordées et une réflexion quant aux comportements d'achats en tant que consommateur est menée. L'animation a pour objet la prise de conscience des jeunes quant à la problématique du surendettement qui touche l'ensemble de la population, et non uniquement le public précarisé. Les jeunes sont également

informés des moyens à mettre en place pour lutter contre cette problématique.

-  **La consommation (nouvelle animation):** Au travers de différents courts métrages réalisés par des adolescents, cette animation aborde des thèmes actuels et interpellants autour de la consommation d'aujourd'hui et de demain. L'animation permet de débattre avec les jeunes autour de ce sujet.

Nouveauté : Création d'un nouvel outil en vue de lutter contre les effets de la pauvreté infantile : « Le Pic du Balaïtous »

Depuis plusieurs années nous souhaitons sensibiliser le public jeune et les encadrants à la précarité infantile et aux impacts et conséquences en termes d'exclusion sociale.

Dès lors, dans le cadre du projet Inclu'Action (qui sera développé plus loin), nous avons réalisé un jeu de rôle pour les 12-18 ans qui se joue debout et qui consiste à incarner un personnage qui sera confronté tout au long du jeu, en fonction de son profil, à différentes situations de vie en relation avec la privation matérielle et financière.

Les **objectifs pédagogiques** du jeu visent à :

-  Sensibiliser le jeune public aux problématiques liées à la précarité infantile, de même qu'aux mécanismes d'exclusion sociale et à sa réponse positive qu'est l'inclusion sociale.
-  Vivre un jeu de rôle qui amorce des questionnements sur le respect, la place occupée par nos « signes extérieurs d'aisance financière », les différents types de précarités, les rapports aux groupes, le rapport à l'autre, à sa différence et à sa complémentarité.

Ce jeu est proposé dans le cadre du programme scolaire mais il est également réalisé dans d'autres contextes : AMO, maison de jeunes, mouvements de jeunesse.

Partenariats

En 2016, nous avons continué notre collaboration avec l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises) d'Arlon et de Libramont. Cette collaboration reste particulièrement pertinente car elle nous permet d'aller à la rencontre de jeunes nouvellement actifs dans le monde du travail où les notions de ressources, de charges, les questions de

crédits, d'épargne, de choix de consommation, font déjà partie de leur quotidien. Nous sommes principalement intervenus pour les 1ère et 3ème années avec les animations sur le surendettement, les crédits, le budget et la publicité. Nos animations ont permis la sensibilisation de **160 jeunes**.

Comme en 2015, nous avons pu rencontrer des adolescents de l'enseignement spécialisé de Vielsam.

Nos interventions se sont élargies au service d'accrochage scolaire de Libramont où nos animatrices ont pu jouer notre jeu coopératif "Le pic de Balaïtous", ainsi qu'également à la haute école HENALLUX auprès des futurs assistants sociaux.

Nous avons également eu la chance de développer un partenariat avec la Maison de la culture d'Arlon. Ce partenariat s'inscrivait dans le cadre d'une journée de sensibilisation à la consommation auprès de jeunes 3ème et 4ème de l'enseignement professionnel.

SENSIBILISATION ADULTES

ANIMATION PUBLIC FRAGILISÉ

Pendant l'année 2016, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation avec le public adulte. Ces initiatives sont généralement à la demande de services spécifiques comme les CPAS, OISP (Organisme d'Insertion socioprofessionnelle), EFT (Entreprise de Formation au Travail), SOS dépannage, CIEP, aides familiales, ...

Nos animations ont permis la sensibilisation de **120 personnes** de la province de Luxembourg.

Ci-dessous, le programme des animations que nous avons proposé durant cette année 2016 :

-  **Le budget :** Par une mise en situation, les personnes sont amenées à réfléchir à la mise en place d'un budget et ainsi à se familiariser avec une grille budgétaire. Cette mise en situation permet aux personnes de prendre conscience de l'utilité de la création d'un budget propre et adapté à leur situation personnelle (familiale, professionnelle...).
-  **Le surendettement :** A l'aide d'un reportage vidéo, les différentes problématiques liées au



surendettement sont abordées et une réflexion quant aux comportements d'achats en tant que consommateur est menée. L'animation a pour objet la prise de conscience des personnes quant à la problématique du surendettement. Elle consiste également à informer des solutions préventives et curatives en matière de surendettement.

- ◀ La publicité : Via des spots télé, internet,... les personnes sont invitées à découvrir le monde publicitaire avec un autre regard. Elles sont invitées à décoder les stratégies marketing, les buts et enjeux mis en place par les publicitaires pour inciter le consommateur à céder à la tentation.
- ◀ Les crédits : Via un reportage vidéo, nous abordons principalement les dangers des ouvertures de crédits. Nous tentons de dégager, ensemble, des moyens et solutions pour ne pas entrer dans la spirale de l'excès des crédits à la consommation. Ce thème est souvent riche d'échanges et de discussions.
- ◀ La consommation : Au travers des différents courts métrages réalisés par des adolescents, cette animation aborde des thèmes actuels et interpellants autour de la consommation d'aujourd'hui et de demain. L'animation permet de débattre avec les participants autour de ce sujet.

GROUPES D'APPUI DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT (GAPS)

Les Groupes d'Appui de Prévention du Surendettement (GAPS) existent depuis 2007. Ils ont été créés à l'initiative du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances dans le cadre de sa politique de lutte contre le surendettement. Ce dispositif permet aux Services de Médiation de Dettes agréés de développer un outil de prévention en matière de surendettement par le biais d'animations pédagogiques. Il a pour objectif de donner aux participants une information en matière de consommation, de gestion budgétaire et de surendettement, ceci afin d'améliorer leur situation sociale et financière.

En tant que Centre de Référence, notre mission est de mobiliser les Services de Médiation de Dettes afin de s'inscrire dans cette démarche préventive et de les soutenir et les aider tout au long du processus.

Chaque année, diverses démarches (courriers, échanges de mails, contacts directs) sont effectuées auprès des CPAS afin de les informer de ce dispositif préventif.

Pour l'année 2016, les CPAS de : Arlon, Bastogne/ Saint-Ode, Bertrix, Durbuy, Erezée, Houffalize, La Roche-en-Ardenne, Libramont, Manhay, Martelange, Saint-Léger et Vielsalm ont répondu à la proposition de mise en place d'un GAPS. Soit la participation active de douze CPAS.

Durant cette année 2016, l'accompagnement des CPAS s'est fait via des rencontres avec les

travailleurs sociaux mais également via des échanges de mails, contacts téléphoniques... Quatre réunions d'Intervision ont également été organisées. Elles ont permis aux participants d'échanger sur leur pratique, de réfléchir à la création d'un prospectus et d'une affiche de présentation commune, de créer quatre nouvelles animations mais également de mener une réflexion quant à des difficultés présentes dans la plupart des groupes. Sur base des difficultés rencontrées dans leur pratique, ils ont pu essayer de trouver des pistes de solution avec l'intervention des deux psychologues du GAS. Ces réunions d'Intervision ont été très enrichissantes et ont permis, dans une ambiance détendue, de réfléchir à une démarche commune de mobilisation du public.

Toutefois, il n'est pas toujours facile de s'improviser animateur d'un groupe quand on a l'habitude de gérer de l'individuel. La mise en place et l'animation de ces groupes peuvent s'avérer difficiles. Il est donc de notre ressort d'aider et de soutenir les futurs ou plus anciens animateurs tout au long de l'expérience. Dans cette optique, nous mettons à disposition des intervenants des animations « prêtes à l'emploi » que nous avons créées. Nous avons également co-animé plusieurs animations relatives à des thèmes comme les crédits, la publicité, le surendettement ; 6 animations ont été réalisées et ont permis de sensibiliser **27 personnes**.

PERSONNES HANDICAPÉES

UN NOUVEL OUTIL D'AIDE AU BUDGET POUR LES PERSONNES HANDICAPEES ADULTES

Pendant plusieurs mois, nous avons travaillé avec l'équipe du SAHMO (Service d'Accompagnement pour personnes handicapées adultes en milieu ouvert) sur un projet commun. L'objectif de cette collaboration était de créer une grille budgétaire adaptée à destination des personnes handicapées adultes. Grille qui pourra aider et accompagner ces personnes, mais également les encadrants, dans leur quotidien.

Au vu des difficultés de compréhension que rencontrent certains de leurs bénéficiaires, le projet s'est étendu à la création de fiches d'information sur des thématiques bien précises en relation avec le budget.

Nous nous sommes donc mis au travail afin d'arriver à vulgariser et synthétiser des thématiques

complexes. L'exercice n'a pas été simple mais notre collaboration a permis de rendre ce travail possible.

C'est ainsi qu'ont vu le jour 10 fiches thématiques, dont par exemple : le budget, l'épargne pension, les impôts, le démarchage, le syndicat et les allocations familiales majorées.

Nous avons ensuite réfléchi à l'adaptation de la grille budgétaire. Nous avons voulu travailler sur un visuel assez grand et simple. Afin de rendre cette grille accessible aux personnes ayant ou non l'usage de la lecture, tous les postes présents dans une grille budgétaire ont été illustrés sous forme de pictogrammes.

Cette fructueuse collaboration a abouti à la création d'une grille budgétaire et de dix fiches informatives.

Au-delà de cette création, nous avons pu sensibiliser le personnel encadrant du SAHMO à la problématique du surendettement, lors d'une animation avec les assistantes sociales.



Le 05 février dernier, ce nouvel outil d'aide au budget pour les personnes handicapées adultes a été présenté officiellement lors d'une conférence de presse donnée au Palais provincial d'Arlon en présence de Monsieur Patrick ADAM, député provincial en charge de l'accompagnement des personnes handicapées en milieu ouvert.



FORMATION DES PERSONNES RELAIS

Formation aux futures aides familiales

Dans le cadre de la formation des personnes relais, nous avons réalisé 2 formations à destination des futures aides familiales.

L'objectif de ces formations étant de sensibiliser les futures professionnelles aux différentes problématiques liées à l'argent et à la consommation, problématiques qu'elles seront souvent amenées à rencontrer dans le cadre de leur future pratique quotidienne.

Ces animations se voulaient être interactives, et une place était donnée au débat, aux échanges, au partage de leurs difficultés.

Les futures aides familiales ont montré un grand intérêt par rapport à ce que nous leur proposons, et parfois les échanges étaient très animés, reflétant bien leur quotidien parfois fort compliqué.

Au total, 40 futures aides familiales ont bénéficié de notre programme d'animations.

Formation Inclu'action à Vielsalm

Dans le cadre du projet Inclu'action, une formation abordant les thèmes de l'inclusion sociale et la précarité infantile a été donnée à Vielsalm, aux professionnels participant à la plateforme Pas à Pas.

Pendant deux après-midis, nous avons tenté de proposer des manières d'appréhender globalement les situations de précarité infantile, de développer des compétences pratiques en vue d'y répondre sous l'angle de l'inclusion sociale, de s'approprier les outils créés dans le cadre de ce projet et ainsi d'amorcer des pistes de solution à cette problématique.

Cette formation s'ancre dans une réalité concrète et problématisée en réponse aux besoins des professionnels ; réalité en lien immédiat avec les mécanismes d'exclusion et d'inclusion sociale. C'est pourquoi elle s'est déroulée de manière dynamique et participative : activités, workshops, débats... ont ponctué ces journées riches en échanges !

Formation sur le jeu « Pic du Balaïtous » au SEDS de la Province de Luxembourg

Dans la continuité du projet Inclu'action, l'équipe de prévention du GAS et le Service d'Etudes et de Documentation Sociales de la Province de Luxembourg ont organisé, à deux reprises, une demi-journée de découverte du jeu « Le Pic du Balaïtous ».

Ce jeu de rôle a permis aux participants venant de différents services de la province (AMO, IMP, PMS, enseignants,...) de vivre, l'espace de quelques heures, dans la peau d'un jeune au sein d'une classe vivant des tensions et des conflits en lien avec la précarité financière. Le jeu de rôle prend la forme d'une classe, composée d'adolescents issus de milieux socio-économiques différents qui va vivre, durant l'ascension du Pic du Balaïtous, diverses

péripiétés. La dernière phase du jeu permet de discuter et éventuellement remettre en question les relations et échanges qui se sont passés dans les cordées.

Ces moments de présentation ont permis aux professionnels de découvrir le centre de documentation de la Province ainsi que le GAS et de tester le jeu afin de l'envisager au sein de leur structure.

LES PROJETS 2016

JOURNÉE SANS CRÉDIT

Organisée par 31 associations francophones et néerlandophones, la Journée Sans Crédit a pour objectifs de sensibiliser les consommateurs aux dangers du crédit facile et de formuler des recommandations aux pouvoirs publics pour améliorer la protection des consommateurs les plus fragilisés.

La journée sans crédit est axée sur l'information et sur la prévention du surendettement, par le biais d'animations, de supports d'informations, d'outils pédagogiques.

Chaque année elle formule également des recommandations à destination des mandataires politiques en vue d'améliorer la protection du consommateur.

Les recommandations

En 2016, la plateforme a notamment formulé des propositions pour :

- ❖ La lutte contre les offres « gratuites » mensongères et trompeuses doit être une priorité dans la protection des consommateurs.
- ❖ Publicités mentionnant le mot « gratuit » : uniquement si la gratuité est sans conditions et sans aucuns frais.
- ❖ Sanctionner les publicités trompeuses pour les crédits à 0 %
- ❖ Interdire d'offrir de l'argent gratuit dans des publicités pour produits/services financiers
- ❖ Une meilleure information du consommateur lors de la signature d'un contrat
- ❖ Améliorer les possibilités de recours auprès des ombudsmen ou en justice.





La campagne

La campagne 2016 « Trop beau pour être vrai » s'est orientée sur ce qui se cache derrière les offres gratuites. Un guide pratique, à destination des 18-25 ans, a été créé. Il aborde différents thèmes tels que :

- La consommation
- Devenir un Consom'acteur
- Le rapport à l'argent
- Que faire quand rien ne va plus

Ce guide est téléchargeable sur le site de la journée sans crédit http://www.journeesanscredit.be/IMG/pdf/Guide_complet_Fr.pdf

Les guides ont été distribués dans différents lieux publics en Wallonie et à Bruxelles, ainsi que sur la toile.

Cette année encore, des actions de prévention ont été mises en place dans le Sud de la Province. Nous avons mené notre campagne de sensibilisation le vendredi 16 septembre à Arlon.

Outre notre action principale, nous avons eu l'opportunité de participer aux "Fêtes des solidarités" qui se sont déroulées le week-end du 27 et 28 août 2016. Présents dans le village des associations, nous avons pu rencontrer des jeunes mais également des parents en quête d'informations pour leurs enfants.

Nous avons également été présents le samedi 26 novembre 2016 Rue Neuve à Bruxelles.

Ayant le souhait de sensibiliser un maximum de jeunes, nous sommes intervenus lors de l'évènement Solid' Arlon. Nous avons pu sensibiliser les jeunes grâce à une approche un peu plus originale. En effet, les jeunes avaient la possibilité de se faire prendre en photo devant notre photomaton

Gagner une magnifique croisière ... qui n'en a jamais rêvé ! Tel était le slogan d'accroche. C'est de cette manière que les jeunes âgés de 18 à 25 ans ont pu être invités à notre stand. Il leur était ensuite proposé de répondre à différentes questions afin de remporter des petits cadeaux dont une magnifique croisière sur une Namourette à Namur.

Ce nouveau concept a séduit les jeunes présents et a pu donner une nouvelle dynamique à notre action.

SOUTIEN À LA PARENTALITÉ ET PAUVRETÉ INFANTILE

Création d'un spectacle de marionnette en vue de lutter contre les exclusions sociales liées à la pauvreté infantile

En mars 2016, le service Social et Santé de la Province de Luxembourg lançait un appel à projet dans le cadre de la lutte contre la pauvreté infantile sous le slogan « un coup de main pour les adultes de demain : pour que la précarité ne devienne pas une fatalité ».

Le GAS, convaincu de la nécessité d'apporter une réponse préventive au problème d'exclusion sociale vécue par les familles en situation de précarité

financière et par les enfants au sein de leur groupe d'appartenance, a décidé d'introduire un projet pour lequel il a été retenu.

Ce projet vise la mise en place d'un outil didactique et interactif qui puisse aborder les effets de la pauvreté infantile dans les milieux de vie des enfants.

Il repose sur la création d'un spectacle de marionnettes à destination des enfants de 9 -12 ans dans lequel seront abordées des situations problématiques vécues par les enfants en situation de privation matérielle.

Au travers de la diffusion du spectacle, nous souhaitons questionner les enfants et les adultes sur l'influence de la société de consommation sur nos choix de consommation, sur l'importance d'avoir ou de ne pas avoir, sur l'impact de cette société de consommation (et de la nécessité de posséder) dans nos relations, notamment en terme d'exclusion sociale.

Nous imaginons pouvoir diffuser ce spectacle dans divers lieux publics de la province, spectacle qui sera suivi d'un débat avec les participants. Nous souhaiterions pouvoir également mixer les publics parents/enfants, afin de permettre l'échange et le dialogue entre les enfants et les parents sur ce thème.

Afin que ce spectacle soit de qualité, il était essentiel pour notre équipe de collaborer avec un professionnel qui nous encadrerait dans l'écriture et la réalisation du spectacle. Notre choix s'est porté sur Laurent Steppé (ASBL DEFO), marionnettiste liégeois qui nous aide donc, depuis novembre 2016, à la réalisation de ce spectacle.

Le travail avance bien, et idéalement nous pourrions proposer des testings dans les écoles dans le courant du second trimestre 2017.

LE PLAN ACTION PRÉVENTION ÉNERGIE (P.A.P.E) 2014-2016

Depuis 2004, le Groupe Action Surendettement, en partenariat avec six CPAS de la province de Luxembourg s'est engagé, au travers du Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie, à aider des familles se trouvant en situation de précarité énergétique.

En effet, le prix de l'énergie étant en constante augmentation ces dernières années, le pouvoir d'achat des ménages a fortement diminué, et un nombre sans cesse croissant d'entre eux éprouvent les plus grandes difficultés à payer leurs factures énergies, dont prioritairement les familles précarisées.

Face à ces constats et convaincus de la nécessité de mettre en place des actions d'aide en matière énergétique, douze CPAS de la province se sont nouvellement (depuis le 1er juin 2014) engagés dans le cadre du projet. Aux CPAS d'Arlon, Libin, Saint-Léger, Habay, Martelange, La Roche sont venus s'ajouter les CPAS de Wellin, Daverdisse, Bertrix, Neufchâteau, Herbeumont, Chiny, Fauvillers, Attert, Meix-devant-Virton, Rouvroy, Gouvy, Rendeux et, plus récemment, le CPAS de Saint-Hubert. Au total ce ne sont pas moins de 19 CPAS de la province de Luxembourg qui ont fait confiance au GAS pour la réalisation des actions à mener dans le cadre du Plan Action Prévention Énergie.

BUT

Les actions à mener dans le cadre des plans d'action préventive en matière d'énergie sont destinées à aider les populations fragilisées à améliorer leur gestion énergétique, et, par ce biais, réaliser des économies d'énergie et réduire le montant de leur facture d'énergie.

PUBLIC VISE

Les actions sont destinées à un public exclusivement adulte, bénéficiaire ou non de l'aide des CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique.

METHODE

Dans chaque CPAS, un travailleur social est désigné afin de collaborer avec le conseiller en énergie du GAS et définir les priorités au niveau des actions prévues ainsi que leur planification.

ACTIONS À MENER

Les actions à mener doivent porter sur le suivi individualisé de ménages précarisés bénéficiaires ou non du CPAS. En complément, des séances d'information et de sensibilisation à destination du public-cible peuvent également être organisées.

LE SUIVI INDIVIDUALISE SE DÉCLINE EN TROIS ETAPES :

1. Bilan énergétique du logement du ménage suivi

- ◀ Analyse des déperditions thermiques du logement (à l'aide d'une caméra thermique lorsque les conditions climatiques sont propices);
- ◀ Analyse des factures d'énergie;
- ◀ Isolation du logement ;
- ◀ Audit de l'éclairage;
- ◀ Analyse du système de chauffage;
- ◀ Analyse de l'humidité dans le logement;

2. Conseils et informations

- ◀ Distribution de documentation
- ◀ Conseils personnalisés



3. Accompagnement du ménage dans la mise en œuvre des solutions identifiées

- ◀ Mise en place d'un suivi des consommations;
- ◀ Analyse des futures factures d'énergie du ménage;
- ◀ Accompagnement dans le cadre de la réalisation de différents travaux économiseurs d'énergie;
- ◀ Aides et conseils concernant les aides et primes en vigueur ;

ORGANISATION DE SÉANCES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION

Les actions doivent porter sur :

- ◀ L'utilisation rationnelle de l'énergie ;
- ◀ La maîtrise des consommations énergétiques ;
- ◀ La libéralisation des marchés de gaz et d'électricité ;
- ◀ Les aides et primes existantes en matière d'énergie.

Au-delà du suivi individuel des ménages précarisés, de nombreuses actions sont menées parallèlement dans le but de conscientiser les personnes dans une situation précaire, à utiliser l'énergie de manière plus rationnelle. Voici des exemples des actions menées :

- ◀ Organisation de séances d'information à destination des bénéficiaires de l'aide du CPAS;
- ◀ Organisation de séances d'information à destination des travailleurs sociaux;

CRÉATION D'UN DÉFI ÉNERGIE À ARLON

Défi énergie 2015-2016 du CPAS d'Arlon : initié par la cellule énergie du CPAS d'Arlon, le défi énergie a pour but principal de faire diminuer de manière significative les consommations d'énergie chez des personnes se trouvant en situation de précarité énergétique.

L'ensemble des personnes participant à ce défi se sont engagées à suivre six séances d'information sur le thème liés à l'énergie. En plus de ces 6 séances, une analyse énergétique de chaque logement a été réalisée. Celle-ci comprenait notamment un audit thermographique infrarouge.

Le défi énergie a débuté au mois d'octobre 2015 pour se terminer au mois d'avril 2016 par une petite



réception avec le conseil du CPAS, ceci dans le but de mettre en valeur le travail réalisé avec les participants.

Fort du succès rencontré lors de la première édition, le défi énergie a été reconduit au mois de septembre 2016. Il rassemble cette fois le double de participants. Les personnes ayant assisté à la première édition, rebaptisées pour l'occasion « ambassadeurs énergie », y ont été intégrées. Leur rôle ? Être moteur et représentant de la dynamique engagée par le « défi énergie », témoigner de leur participation, et apporter des informations utiles aux nouveaux participants.

Résultats pour la programmation

Le PAPE 2014-2016 a débuté le 01/05/2014 et s'est clôturé le 31/12/2016. Durant cette période, 219 ménages précarisés ont eu l'opportunité de bénéficier d'un audit énergétique du conseiller en énergie, et se sont vu remettre gratuitement du matériel économiseur d'énergie. Une poignée d'entre eux ont même pu bénéficier de l'installation d'un poêle à bois ou à pellets par le biais des primes existantes (Mébar, FRCE, Écopack). Pour d'autres, le budget plafonné à 300€ par ménage n'a malheureusement pas permis d'entrevoir des travaux permettant de réduire significativement les consommations d'énergie.

Des demandes d'aménagements visant à améliorer le dispositif PAPE, notamment une augmentation du montant pouvant être alloué aux ménages, ont dès lors été formulées à la Région wallonne.

Prochaine programmation vers un élargissement du partenariat

La prochaine programmation PAPE se déroulera du 01/01/2017 au 31/12/2018. Les CPAS de la province de Luxembourg ne disposant pas encore d'un financement PAPE ou n'étant pas en mesure d'affecter des ressources suffisantes en personnel pour développer le projet ont été sollicités afin de conclure une convention de collaboration avec le GAS. À ce jour, 10 CPAS y ont répondu favorablement, ce qui portera le nombre de CPAS conventionnés dans le cadre du PAPE à 29. Cette augmentation témoigne de l'intérêt et de l'importance à lutter contre la précarité énergétique de plus en plus présente au sein des ménages fragilisés.



FILTRES

ENTRÉE DE
NFORMATIO

TIQUES

miliaux
ligieux
socio-cultu-
rels
pédagogique

CROYANC
ouverte
OU
Monte

CARTE DU MONDE
Personnelle unique!

Ma
carte du monde
n'est pas le territoire

**L'ACCOMPAGNEMENT
PSYCHOSOCIAL DE LA
PERSONNE EN SITUATION
DE SURENDETTEMENT**

NON VERBA
attitudes, gestes
respiration etc

L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL DE LA PERSONNE EN SITUATION DE SURENDETTEMENT

SOUTIEN AUX SERVICES DE MÉDIATION

SUPERVISIONS INDIVIDUELLES DES MÉDIATRICES DU GAS

Durant toute l'année 2016, les psychologues du GAS ont continué les supervisions individuelles des médiatrices du Service de Méditation de Dettes du GAS.

Ces supervisions permettent de soutenir les médiatrices dans les difficultés professionnelles qu'elles rencontrent dans leur relation avec les médiés. Au travers de ces rencontres, elles ont la possibilité de déposer certaines émotions, dénouer des difficultés relationnelles avec les médiés, augmenter leur autonomie d'action en utilisant leurs ressources personnelles, faire avancer des situations bloquées ...

Au vu de l'intérêt des médiatrices suite à l'expérience démarrée en 2015, des réunions d'équipe rassemblant médiatrices et psychologues ont également eu lieu durant l'année 2016, afin de mettre en commun les apprentissages et expériences vécues au travers de la supervision individuelle. Ces réunions permettent aussi de repenser la méthodologie et de la faire évoluer pour qu'elle corresponde au mieux aux besoins des médiés et des médiatrices.

Nous rappelons que le service d'accompagnement psychosocial reste ouvert aux médiatrices de la province et que ce service peut venir en soutien aux médiatrices qui rencontrent des difficultés dans le suivi de leurs dossiers.

SUPERVISIONS COLLECTIVES

En 2016, une supervision collective a été organisée en province de Luxembourg. Cinq rencontres ont eu lieu avec des médiatrices venant des CPAS de Vielsalm, Tellin, Gouvy, Durbuy, Arlon et Bastogne.

Ces moments d'échanges, basés sur l'intelligence collective, visent le partage de situations-problèmes, de projets ou préoccupations. Grâce à différentes étapes de réflexions et de questionnements, le groupe présente des pistes de solutions possibles.

Les participantes ont apprécié l'écoute et l'apport du groupe ; la remise en question périodique qu'elles trouvent enrichissante ; la prise de recul que les supervisions permettent ; le fait que leurs sentiments face à une situation sont partagés par des collègues ; la facilité à se projeter dans une situation identique à celle exposée et donc à s'approprier également des pistes de solutions parmi celles proposées. L'échange de pratiques peut permettre aussi de se rassurer sur ses propres manières d'aborder les situations professionnelles plus délicates.

SOUTIEN AUX MÉDIÉS

GROUPE DE PAROLE

Les psychologues du GAS ont rencontré les médiatrices de plusieurs CPAS dans le but d'organiser un futur groupe de parole à destination des personnes en difficulté financière et suivies en médiation.

En collaboration avec le cpas de Libin, un nouveau groupe de parole débutera ainsi en janvier 2017. Six rencontres sont prévues.

ENTRETIENS INDIVIDUELS

Par ailleurs, une psychologue a rencontré, lors d'entretiens individuels, des médiés suivis par des médiatrices du GAS. Ces entretiens ont permis aux personnes de pouvoir échanger sur des difficultés personnelles et sur leurs émotions et d'envisager des pistes de solutions.

RENCONTRES DE PARENTS DANS LE CADRE DU SOUTIEN PARENTAL

Dans le cadre d'un projet de création d'un spectacle de marionnettes sur le thème de la pauvreté infantile, les deux psychologues du GAS ont rencontré des parents en situation financière difficile en vue d'aborder avec eux les difficultés vécues par leurs enfants suite aux privations matérielles.



Afin que le scénario soit le plus possible inspiré de la réalité, il nous a paru important de se baser sur le témoignage de parents dont les enfants sont potentiellement concernés par ces problématiques de précarité et d'exclusion.

Les psychologues ont donc rencontré des parents suivis ou ayant été suivis en médiation de dettes par les médiatrices du GAS, ainsi que des parents participant aux activités de la plateforme Pas à Pas à Vielsalm.

Ces témoignages ont permis de récolter des informations sur les situations difficiles (anniversaires, vacances, achats de certains objets souhaités par les enfants : gsm, tablette, ...), les émotions et sentiments ressentis par les enfants (jalousie, peur, surprise, comparaison, questionnement, rejet des autres ou rejet par les autres, ...), l'importance que ces personnes accordent aux événements du quotidiens, ... et leurs manières d'y faire face en tant que parent.

COLLOQUE

Le mardi 26 avril 2016 s'est tenu à Bruxelles le XXVIème colloque de l'Observatoire du crédit et de l'endettement.

Le thème cette année était « La prévention du surendettement, plus que jamais ! »

Le programme de cette journée s'est fait en deux parties.

La première partie des travaux a permis de visiter la prévention du surendettement sous différents regards tels que :

- ❖ Socio-politique
- ❖ Socio-psychologique
- ❖ Socio-juridique

La seconde partie des travaux s'est axée sur la présentation d'initiatives novatrices en matière de prévention du surendettement.

C'est dans ce cadre que le Groupe Action Surendettement, représenté par Geneviève LAROCHE, psychologue, est intervenu afin d'aborder l'accompagnement psycho-social proposé aux personnes en situation de surendettement.

Cette intervention montre l'intérêt grandissant des professionnels de la prise en compte de l'accompagnement psychosocial dans le suivi des dossiers de médiation de dettes.



Geneviève Laroche a pu mettre en évidence, au travers de réflexions et de témoignages, toute l'importance de pouvoir soutenir et accompagner tant les personnes en situation de surendettement que les professionnels de la médiation de dettes.





LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

MÉDIATION DE DETTES

LE TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT

Cette année encore, grâce à son équipe pluridisciplinaire, le Groupe Action Surendettement a développé ses actions de traitement du surendettement autour de 3 aides :



Aide aux particuliers rencontrant des difficultés financières



L'accompagnement des services de médiation



L'information des professionnels

L'AIDE AUX PARTICULIERS RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le service de médiation est composé de 9 médiateurs de dettes qui prennent en charge l'accompagnement des particuliers rencontrant des difficultés financières. Celui-ci se décline de trois manières :

- ◀ Une permanence téléphonique
- ◀ Le suivi en médiation amiable
- ◀ Le suivi en médiation judiciaire

Afin de soutenir les médiateurs de dettes dans leur tâche quotidienne et harmoniser leur pratique de travail, le service s'est doté en 2015 d'un logiciel de gestion des dossiers, Médius.

Durant cette année 2016, nous avons poursuivi notre réflexion sur la méthodologie du service et le rôle de chaque intervenant dans la gestion du dossier: agent administratif, médiateur de dettes et juriste.

La collaboration avec le service administratif dans la mise en place de ce logiciel et la rigueur des médiateurs dans l'utilisation de celui-ci ont rendu l'utilisation du logiciel optimale.

LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIENNE

En 2016, **70 citoyens** se sont adressés à notre service afin d'obtenir soit une information, soit un conseil, soit une orientation vers un service compétent soit un accompagnement de la part de notre association.

Outre les demandes d'information émanant de personnes en situation de surendettement, nous sommes également interpellés par des personnes rencontrant des difficultés financières temporaires.

En effet, ces personnes souhaitent obtenir des pistes de solution, un premier conseil, des orientations vers des services pouvant les accompagner dans les démarches administratives nécessaires à l'amélioration de leur situation.

LA MÉDIATION AMIALE AU GAS

Via la permanence téléphonique, une personne peut solliciter l'ouverture d'un dossier chez nous si ce n'est plus possible au niveau de son CPAS ou si ce dernier estime, après analyse du dossier, ne pas pouvoir apporter la solution la mieux appropriée. La prise en charge par le GAS résultera d'une délibération en ce sens du Conseil de l'Action sociale ou de l'organe compétent.

La prise en charge reste finalement exceptionnelle et nécessite que la personne nous contacte afin qu'éventuellement nous lui fassions parvenir une fiche de renseignements. Dès réception par notre service de cette fiche complétée, une rencontre avec une médiatrice est fixée afin d'envisager l'orientation la plus appropriée. Si la personne décide de collaborer avec nous, le dossier devient actif dès réception de la convention de collaboration signée.

Dans le cadre du centre de référence, les situations d'indépendants, d'anciens commerçants (en faillite ou non) ou présentant un patrimoine important peuvent nous être transmis par le service de médiation de dettes qui, malgré la collaboration avec leur juriste, ne s'estime pas suffisamment outillé.

Durant l'année 2016, nous avons géré 34 dossiers de médiation amiable. 30% des appels ont donné lieu à l'envoi d'une fiche, peu de dossiers ont été ouverts cette année. Les raisons peuvent être diverses, ainsi pour certains la réponse donnée lors de l'entretien téléphonique suffit, d'autres par contre, ne sont pas encore prêts à passer à l'étape suivante ou le service proposé ne correspond pas à leurs attentes. Nous constatons également que seulement 50% des fiches transmises par notre service nous sont retournées.

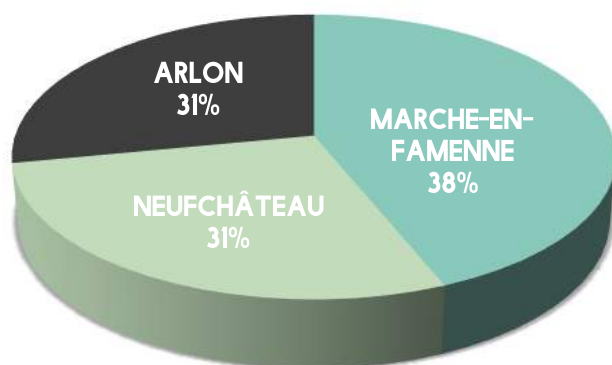
25 dossiers de médiation amiable ont été **clôturés** durant cette année 2016. Comme les années précédentes, ces clôtures s'expliquent principalement par un manque de collaboration ou une orientation vers le règlement collectif de dettes.

Comme il n'est pas aisé pour certains usagers de remplir une requête en règlement collectif de dettes, nous proposons un **accompagnement** gratuit des personnes dans **l'introduction de la requête en règlement collectif de dettes**. Ce service est proposé aux personnes qui ne souhaitent pas être suivies par le C.P.A.S. de leur commune ou qui n'ont plus de collaboration avec celui-ci. Outre l'apport administratif, les personnes peuvent ainsi bénéficier d'une information la plus complète possible sur les tenants et aboutissants de cette procédure.

LE GAS DÉSIGNÉ MÉDIATEUR JUDICIAIRE

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le règlement collectif de dettes, le GAS fait partie des médiateurs désignés pour la prise en charge de dossiers de médiation judiciaire. En 2016, nous avons géré 345 dossiers RCD dont 56 nouvelles désignations réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

DOSSIERS RCD 2016 / DIVISIONS



Le surendettement est en général la résultante d'un faisceau d'éléments. Nous constatons de plus en plus que les causes du surendettement peuvent être liées à un mode de vie en décalage, l'insolvabilité structurelle et des difficultés de gestion. A l'heure actuelle, pour certaines familles, même si le couple travaille, leurs rentrées d'argent ne permettent pas de maintenir un équilibre budgétaire.

D'autres causes peuvent également être soulevées : les accidents de vie tels que le divorce, la perte d'emploi, la maladie, le décès d'un proche.

Nous constatons que plus ou moins la moitié des dossiers sont suivis en gestion budgétaire totale ou partielle soit par leur CPAS soit par notre association.

Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2016, nous avons également relevé qu'environ 53% bénéficient à l'heure actuelle d'un plan. La remise totale de dettes reste une mesure très exceptionnelle accordée par le juge qui ne sera envisagée qu'en fonction de l'âge et de l'état de santé des personnes. Cette année, seulement 4 remises totales (soit 8% des plans rédigés) ont été prononcées dans les dossiers gérés par le service.

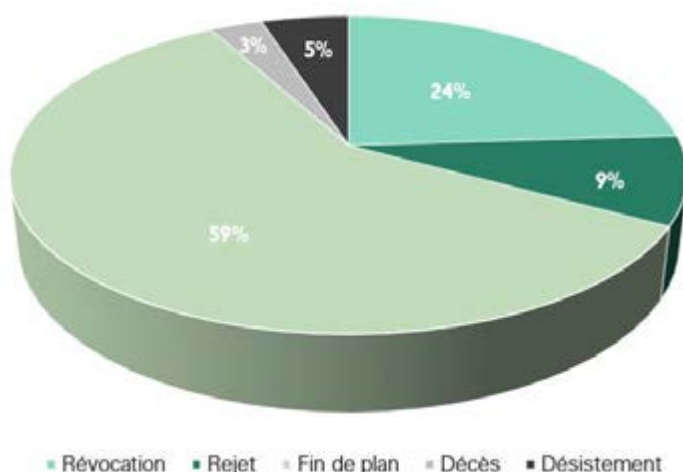
Pour les personnes dont la situation ne permet pas de fixer un disponible créancier mais qu'une évolution positive est possible et qu'elles font tout ce qui est en leur pouvoir pour améliorer leur situation, un plan « standard » peut être proposé. Nous proposons alors un plan de règlement amiable sans fixer dès le départ un dividende en faveur des créanciers.

A l'heure actuelle, 85% des plans actifs au sein de notre association sont des plans amiables, contre 15% de plans judiciaires (plan ayant dû être imposé par le tribunal car l'ensemble des parties n'a pas marqué son accord sur le projet de plan proposé).

Si, par contre, la situation financière de la personne ne permet pas de proposer un remboursement aux créanciers mais qu'elle n'est pas dans les conditions pour obtenir une remise totale des dettes, le rejet de leur dossier peut être décidé. Cette année, 9% des clôtures sont des rejets.

65 dossiers ont été **clôturés** en 2016. Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste le respect du plan.

FIN DE PROCÉDURE



L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION

Le soutien qui est apporté aux services de médiation de la province du Luxembourg est multiple. Notre objectif, au travers d'un accompagnement juridique et d'un appui méthodologique, est d'une part de permettre aux services de médiation d'offrir à l'usager une orientation et un suivi optimal et d'autre part, d'apporter un soutien aux médiateurs des C.P.A.S.

L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

Le service juridique est composé de 4 juristes, celles-ci partagent leurs interventions entre la gestion de l'axe traitement du GAS, les permanences au sein des locaux des CPAS, l'accompagnement du service de médiation de l'association, la permanence téléphonique à destination des services de médiation de dettes et de leur juriste conventionné, les séances d'écolage, les réunions de travail et les séances d'information. Cette année, le service a réalisé environ 2112 interventions individuelles et 126 permanences au sein des CPAS.

L'accompagnement de 35 services de médiation de dettes

Le service juridique a continué ses permanences juridiques au sein des locaux des CPAS. Ainsi, tous les deux ou trois mois, les juristes se rendent une demi-journée en permanence au sein des locaux des CPAS. Lors de ces visites, les médiateurs présentent leurs nouveaux dossiers afin que les juristes puissent les conseiller quant à l'orientation qui leur paraît la plus adaptée à chacun.

Les juristes répondent à toutes leurs questions d'ordre juridique ou méthodologique. Lors de chaque visite, un dossier est constitué par la juriste pour les situations présentées afin d'assurer un suivi optimal en dehors de ces permanences, lorsque les médiateurs contactent le service juridique par téléphone ou mail.

Certains services de médiation amiable pratiquent le règlement collectif de dettes. Il arrive donc aussi que les juristes les accompagnent en audience au tribunal du travail.

Les échos de cet accompagnement restent positifs même si cette année, nous avons pu remarquer que pour certains CPAS dont le nombre de dossiers de médiation est peu élevé, le service de médiation fait moins souvent appel aux permanences juridiques. Le nombre d'interpellations téléphoniques et par mail reste quant à lui presque identique aux autres années.

Comme mentionné l'année passée, l'obligation de devoir accentuer le rythme des permanences à l'avenir (permanence tous les mois), afin de se conformer aux exigences de la Région wallonne est source d'inquiétudes pour certains services et ce, sur le plan organisationnel. Un travail de réflexion a d'ailleurs été mené par un « groupe de travail médiation » constitué à l'initiative de la Région wallonne. Groupe de travail dont font partie certains CPAS, certains Centres de référence et d'autres experts en la matière. Cette obligation mensuelle de permanence juridique a été notamment soulevée et examinée par ce groupe en vue d'une éventuelle modification. En attendant l'éventuel changement, la nouvelle réglementation reste d'application pour 2017.

D'autres questions sur la mise en pratique de la nouvelle réglementation qui étaient encore en suspens ont pu trouver réponse lors d'une réunion d'information organisée par le Centre de référence à la demande de la Région wallonne. Ce fut l'occasion pour celle-ci de présenter son manuel d'inspection et d'éclaircir ainsi beaucoup de points concernant le déroulement des inspections. La question de la présence du juriste et du visa a notamment été abordée.

L'accompagnement du service de médiation du GAS Les médiateurs de l'Association travaillent en étroite collaboration avec les juristes dans le cadre de la gestion de leurs dossiers.



Le service juridique répond à toutes leurs questions d'ordre juridique ou méthodologique, relit les courriers à destination des Tribunaux et les projets de plan pour les dossiers en règlement collectif de dettes. Une analyse des déclarations de créance qui leur posent problème est également faite ainsi que les recherches juridiques nécessaires. Le tour de tous les dossiers est organisé régulièrement avec les médiateurs afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation de chaque médié.

Dans certains cas, une des juristes prend contact avec les juges afin d'avoir des éclaircissements sur des points précis de procédure. Les juristes assistent à quelques audiences des Tribunaux du Travail ou de la Cour lorsque les médiateurs sollicitent leur présence pour les assister.

Il peut leur arriver aussi de rencontrer les médiés en compagnie des médiateurs lorsque le dossier pose des difficultés particulières.

La permanence juridique quotidienne

Les 4 juristes de l'Association s'organisent pour assurer une permanence téléphonique à destination des services de médiation de la province et de leur juriste conventionné. Ceux-ci peuvent aussi nous joindre par mail. Les matières sur lesquelles portent les questions sont variées, néanmoins le règlement collectif de dettes, les crédits à la consommation, les prescriptions, les saisies et faillites sont souvent les sujets récurrents.

L'ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE

Le travail de médiation étant une tâche spécifique, il nous semble important de pouvoir soutenir les personnes nouvellement engagées ainsi que les médiateurs déjà en place. Ces rencontres sont pour nous l'occasion de partager notre méthodologie, nos expériences de terrain et également de fournir des outils pouvant faciliter le travail de médiation qu'elle soit amiable ou judiciaire. Cette année, nous pouvons répertorier environ une trentaine d'interventions.

Le soutien aux professionnels nouvellement engagés au sein d'un service de médiation de dettes

Afin de faciliter la prise en charge de dossiers de médiation de dettes pour un travailleur social nouvellement engagé, nous lui proposons un accompagnement individualisé. Lors des rencontres organisées, outre un échange méthodologique, nous abordons également des questions plus générales comme le sens de notre travail en tant que médiateur, les spécificités qui s'y rapportent, ... Ces moments de rencontres (à savoir 2 demi-journées) permettent dès lors de rassurer le futur médiateur sur cette tâche spécifique, de le sensibiliser aux éléments importants de la médiation et favorisent une prise de recul par rapport à une situation problématique et un échange quant à la façon dont pourrait être traité le dossier.



Le soutien aux médiateurs des CPAS

Nous sommes disponibles par mail, par téléphone ou pour une rencontre pour répondre aux questions spécifiques des médiateurs de dettes quant à la méthodologie à suivre ou sur l'orientation à donner dans certaines situations complexes.

Le soutien aux médiateurs de CPAS quant à l'analyse de dossiers susceptibles de bénéficier de la procédure de règlement collectif de dettes

Forts de notre expérience de suivi des dossiers en règlement collectif de dettes, il nous semble opportun de partager celle-ci avec les médiateurs de dettes des CPAS.

Nous échangeons dès lors sur des dossiers pour lesquels la procédure en règlement collectif de dettes pourrait être une orientation. Ces rencontres permettent une prise de recul pour les médiateurs en charge du dossier et de déterminer l'opportunité d'introduire ou non une procédure en règlement collectif de dettes.

En outre, afin de donner une explication précise quant aux tenants et aboutissants de la procédure, notre présence en tant que praticien, extérieur au service de médiation et sensibilisé à

l'accompagnement psycho-social, permet de préparer au mieux les personnes à leur entrée en procédure.

Le soutien aux médiateurs de CPAS désignés dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes

Conscient de la difficulté de démarrer sa fonction de médiateur de dettes judiciaire, il nous est apparu nécessaire de leur offrir la possibilité de bénéficier de notre expérience, de notre méthodologie.

Des rencontres sont donc organisées à chaque étape importante du dossier (entrée en procédure, pistes à suivre pour la rédaction du projet de plan, rédaction du projet de plan, rédaction du rapport annuel,...). Nous échangeons sur les difficultés rencontrées, les étapes à suivre, les tâches à réaliser.

Le remplacement en cas de poste vacant

Face à la difficulté de pouvoir remplacer au pied levé un médiateur lorsque celui-ci est malade ou que son poste est vacant, nous proposons un « intérim » de 2 mois maximum afin de permettre au CPAS de prendre les mesures qui s'imposent pour son remplacement. Durant cette période, seules les nouvelles demandes sont prises en charge par le GAS. Au terme de ce délai, les dossiers sont en principe remis au SMD du CPAS selon une procédure qui garantit la continuité de leur gestion.

La possibilité de nous déléguer la prise en charge des dossiers de règlement collectif de dettes :

La nouvelle réglementation en matière de médiation de dettes prévoit que les services agréés s'engagent à suivre les procédures en règlement collectif de dettes en cas de désignation par le tribunal. Les CPAS ont la possibilité pour répondre à cette exigence de conventionner avec un autre service qui prendrait en charge ce type de dossiers. Nous proposons aux CPAS de la province, au travers de la convention qui nous lie, de nous déléguer cette prise en charge soit totalement soit partiellement. Actuellement, **12 CPAS** ont pris cette décision.

En 2016, une convention a été signée et a pris effet avec l'OCASC (Office Central d'Action Sociale et Culturelle du Ministère de la Défense).

L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

LA CRÉATION D'OUTILS À DESTINATION DES MÉDIATEURS

Le « **petit manuel du médiateur de dettes** » traitant de l'analyse des contrats de crédit à la consommation a été remis à jour. En effet, d'une part, la loi sur le crédit à la consommation a été intégrée dans le Code de droit économique et il fallait donc modifier les références qui figuraient dans le manuel. D'autre part, il convenait d'y renseigner certaines nouveautés législatives ayant été promulguées après la publication du manuel. Nous avons donc collaboré avec les autres Centres de référence et avons remis certaines fiches à jour.

Celles-ci ont été remises aux médiateurs de dettes à l'occasion des permanences juridiques.

La brochure « **le règlement collectif de dettes pas-à-pas** », manuel de méthodologie à destination des médiateurs de dettes qui pratiquent le règlement collectif de dettes, a été publiée et est distribuée aux CPAS qui sont désignés par le tribunal du travail. Certains autres services de médiation de dettes nous en ont également fait la demande, afin d'avoir une meilleure compréhension du déroulement de la procédure.



Le « petit manuel du médiateur de dettes »



La brochure « le règlement collectif de dettes pas-à-pas »,



Notre **brochure d'information sur la procédure en règlement collectif de dettes** a été réactualisée. Elle est généralement distribuée aux services de médiation de la province qui en font la demande ainsi qu'aux particuliers, lorsqu'une information sur la procédure leur est donnée par notre service.

Durant cette année 2016, nous avons également travaillé sur une brochure intitulée : « **Procédure en règlement collectif de dettes : et le créancier dans tout ça ?** ». En effet, cette procédure a également un impact pour les créanciers. Elle peut avoir des conséquences importantes sur les montants auxquels ils pourraient prétendre. Interpellés par certains d'entre eux, il nous a semblé important de leur permettre d'accéder à une information claire des tenants et aboutissants de la procédure en RCD, sur leur capacité de récupération de leur créance. Cette brochure devrait voir le jour dans le courant de l'année 2017.

DES MOMENTS D'ÉCHANGES ET D'INFORMATION

Groupe de travail sur le rôle du médiateur dans le cadre de l'analyse de dettes liées à des crédits à la consommation

A l'occasion de la publication de la mise à jour du petit manuel du médiateur de dettes traitant de l'analyse des contrats de crédits à la

consommation, nous avons organisé une séance de groupe de travail à Saint-Hubert, le 15 septembre 2016. Ce fut l'occasion de parcourir ce manuel, rédigé à l'attention des médiateurs de dettes, souvent confrontés à ce type de contrats, et d'insister sur les nouveautés législatives intervenues récemment.

Journée d'étude : «Comment aider les indépendants en difficultés financières »

Nous avons organisé une journée d'échanges, le 17 novembre 2016, afin de répondre à cette question que se posent souvent les médiateurs de dettes.

Nous avons eu le plaisir de pouvoir compter sur la présence de Monsieur Steven FLAMME, responsable de la cellule luxembourgeoise du Centre pour les entreprises en difficultés (Ced-W) qui a répondu aux nombreuses questions posées tout au cours de cette journée.

Monsieur Etienne HANNOSSET était également parmi nous, en tant que représentant des Belgian Senior Consultants, des indépendants qui mettent leur expérience à disposition afin d'aider les indépendants au cours de leur parcours.

Les participantes à cette journée venaient essentiellement avec les questions suivantes :

Quel est notre rôle en tant que médiateur ? Comment travailler avec un indépendant ? Quelles sont les questions à poser ? Par quel bout commencer ? Comment aborder la difficulté financière ? Concrètement, que pouvons-nous mettre en place

dans le cadre de la médiation ? Quels sont les droits auxquels peut prétendre un indépendant ? (chômage, orientation,...)

A l'issue de cette journée très intéressante où beaucoup de réponses ont été apportées, nous avons pu réaliser une check-list de questions à (se) poser lorsqu'un indépendant pousse la porte d'un service de médiation de dettes.

LA PLATEFORME DE CONCERTATION LOCALE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Faisant suite à la réforme de la réglementation sur la médiation, invitant notamment les centres de références à organiser une plateforme de concertation réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement, nous nous sommes interrogés sur la manière la plus optimale de la mettre en place. Notre souhait étant qu'elle soit la plus porteuse possible pour les associations de notre province qui rencontrent de près ou de loin, des difficultés dans leur travail face à la problématique du surendettement.

Notre objectif est de permettre aux associations de prendre connaissance des ressources locales, de traiter la problématique du surendettement dans sa globalité grâce aux différentes ressources des partenaires, d'harmoniser la façon de traiter cette problématique et à long terme, d'impliquer éventuellement les services concernés et les pouvoirs locaux afin de susciter des projets pour une meilleure efficacité.

Parallèlement à la réflexion menée avec des institutions tous secteurs confondus, notre volonté est également de permettre aux acteurs locaux dans la lutte contre le surendettement de réfléchir et d'échanger sur leurs pratiques de terrain. Dans la continuité de la réflexion mise en place en 2015, un moment de rencontre leur a été proposé afin de contextualiser le surendettement en province de Luxembourg. Nous avons ainsi dressé un état des lieux de la prévention du surendettement.

Durant nos rencontres organisées en 2015 et début 2016, les partenaires ont émis des attentes en termes de thématiques à aborder et des pistes de fonctionnement. Nous avons dès lors évalué le dispositif mis en place et son organisation future.

Nous basant sur cette évaluation, les rencontres

organisées dans le cadre de la plateforme de concertation se déroulent désormais sous forme de tables de discussion.

Notre volonté est donc d'effectuer un travail de fond sur des thématiques spécifiques. Il s'étalera sur plusieurs rencontres, en fonction de l'ampleur de la réflexion, des constats réalisés, des outils à mettre en place ou encore à créer.

Sur base de l'évaluation, nous avons déterminé avec nos partenaires la première thématique qui sera abordée durant l'année 2017 : « Lorsque la médiation est impossible à mettre en place : quelles actions pourraient cependant être réalisées en amont de cette médiation ? Que travailler dès l'apparition des difficultés financières ? »

LA PARTICIPATION À DIVERSES RÉUNIONS D'ÉCHANGES AVEC LES ACTEURS DE TERRAIN

Outre le suivi de l'actualité juridique par la lecture du Moniteur Belge, par la consultation de sites internet, d'ouvrages, revues, newsletters ; la participation à divers comités de rédaction, à des réunions d'acteurs de terrain est également une source non négligeable de transmission et de prise de connaissance d'informations. A l'instar des années précédentes, en voici quelques-unes:

Réunion d'échanges avec les juges du travail

Nous avons participé à une réunion organisée par le GILS (Centre de référence de la Province de Liège), à l'initiative du Président du Tribunal du travail de Liège.

Le Juge du travail de Marche-en-Famenne, Monsieur GAUDY, a pris sa retraite en juin 2016. C'est le Président du Tribunal du travail d'Arlon, Monsieur Lefèbvre qui a repris la gestion des dossiers de Marche. Il a convié les médiateurs de dettes de la division de Marche dont le GAS à une réunion, afin de présenter sa méthodologie et les modèles de requêtes-type qu'il souhaite voir utiliser à l'avenir.

Au cours des entretiens téléphoniques, tant avec les greffiers qu'avec les juges, il a été souligné le travail consciencieux et la bonne collaboration des médiateurs du GAS.

Réunions du comité scientifique de l'annuaire juridique du crédit 2016 édité par l'Observatoire du Crédit et de l'endettement

Comme chaque année, nous relisons les décisions proposées et discutons avec les autres membres du comité de l'opportunité de leur publication. Ces réunions ont lieu deux journées par an à Bruxelles.

Réunions du comité de rédaction des Echos du crédit et de l'endettement édités par l'agence Alter

En tant que Centre de référence, nous sommes membre actif du comité de rédaction de ce trimestriel. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur les réalités de terrain, de faire part

des actions réalisées au sein de notre association, de réfléchir aux thématiques à traiter ou encore de participer à la rédaction de l'un ou l'autre article.

Réunion FAQ

Afin de partager leurs expériences et favoriser un échange de bonnes pratiques, les juristes des Centres de référence, de l'asbl Droits Quotidiens, de la VerbraucherSchutzZentrale, du Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes, de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement se réunissent pour débattre de certaines problématiques restées parfois non solutionnées.

Réunions du comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Réunion d'échanges avec Monsieur JAVAUX, attaché du Ministre PREVOT

Nous avons eu la visite de Monsieur JAVAUX qui souhaitait prendre connaissance des actions spécifiques menées par le Groupe Action Surendettement. Cette visite s'est inscrite dans la réflexion menée par la Région wallonne quant au fonctionnement des différents acteurs dans la lutte contre le surendettement et des modifications à y apporter.

Table ronde de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement en partenariat avec le GAS

Cette année, le sujet traité par cette table ronde était « les jeunes en difficultés financières ». Sur base de l'enquête effectuée par l'OCE et en présence de la Cellule Jeunes du C.P.A.S. d'Arlon, nous avons pu échanger sur les constats de terrain et les difficultés à mobiliser les jeunes quant à leurs difficultés financières.

Réunion d'échange avec l'OCASC

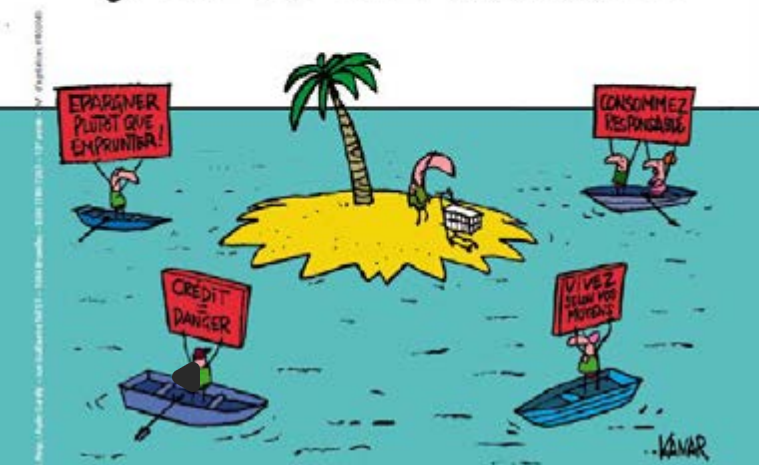
En février 2016, une rencontre a été organisée à l'initiative de l'OCASC. Nous avons présenté notre service de médiation, les actions que nous menons. Nous avons également pu prendre connaissance du fonctionnement du service de l'OCASC. Au vu de la convention passée entre nos deux services, cette réunion avait pour principal objectif de mieux nous connaître afin de mieux collaborer.

échos

DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT

TRIMESTRIEL 8 avril \ mai \ juin 2016 I N° 50

L'ÎLE DE LA PRÉVENTION



Ainsi, dans son trimestriel de avril/mai/juin (n°50), les Echos ont consacré un dossier intitulé « Prévenir les dettes : faire passer le message ». Diverses actions de prévention réalisées par le GAS ont été mises en avant : le recueil de contes « Des contes plein les poches », le film Arakabus,...

DES INTERVENTIONS PONCTUELLES

GAPS de La Roche

Le C.P.A.S. de La Roche a sollicité l'intervention d'une juriste du GAS afin de venir répondre aux multiples questions que se posent les participants du GAPS qu'il organise depuis de nombreuses années au sujet de l'organisation de la justice.

La juriste a donc participé à une de leurs réunions et a fait un exposé sur le système judiciaire belge et sur les mécanismes de l'assistance judiciaire et de l'aide juridique. Les participants ont ensuite pu poser leurs questions et discuter de certaines situations vécues par eux-mêmes ou par des proches.

Rencontres / accompagnement d'étudiants

Une des juristes a également rencontré un étudiant en secondaire à Bastogne afin de répondre à ses questions. Celui-ci avait choisi le surendettement comme thème de son travail de fin d'études. Nous avons également accompagné un stagiaire poursuivant ses études d'assistant social en 2ème année.

LE CENTRE DE DOCUMENTATION ET LES OUTILS DE COMMUNICATION

Depuis que l'Association existe, nous avons eu l'occasion de réunir une masse importante de documents liés à la problématique du surendettement. Cela va d'articles de journaux à des jurisprudences sur le crédit à la consommation ou le règlement collectif de dettes mais également d'autres matières périphériques au surendettement, à la médiation de dettes.

Le centre de documentation est scindé en deux parties. Des ouvrages relèvent du domaine juridique et d'autres, de la prévention. Ainsi, outre les revues auxquelles nous sommes abonnés (test -achats, Budget et droit, bulletin social,...), l'Association s'est enrichie de nouveaux ouvrages durant l'année 2016.

Ces documents sont disponibles et peuvent être consultés dans les locaux de l'Association.



LE BULLETIN INFORMATIF : LA GASETTE

La rédaction de notre bimestriel se fait conjointement par le service juridique et l'équipe de prévention. Au travers de ce bulletin informatif, les services de médiation de dettes sont tenus au courant des actualités juridiques intéressantes de près ou de loin la médiation, d'événements ou d'activités organisés par l'association ou par d'autres acteurs du domaine, de trucs et astuces qui nous paraissent utiles dans la pratique, de sujets de fond pertinents.

LE SITE INTERNET : WWW.GASLUX.BE





LE SERVICE ADMINISTRATIF & FINANCIER

LE SERVICE ADMINISTRATIF & FINANCIER

SOUTIEN AUX MÉDIATEURS

Depuis plusieurs années, nous bénéficions d'un emploi administratif supplémentaire exclusivement dédié à renforcer le service de médiation de dettes. Le médiateur trouve ainsi un soutien au quotidien dans la gestion de ses dossiers pour tout ce qui est purement administratif.

Le service administratif constitue aussi un soutien lors de la constitution d'un nouveau dossier : classement des documents, ouverture et clôture des comptes, envoi de courriers types, création de fichiers informatiques nécessaires au médiateur pour une bonne gestion de son dossier. Il prend en charge le paiement des factures et crée les ordres permanents lors de la mise en place du plan.

Le service administratif, c'est aussi :

- ◀ La gestion du courrier entrant et sortant : **14.849 courriers** traités en 2016
- ◀ La gestion des appels téléphoniques : plus de **12.000 appels** en 2016 provenant des CPAS, des créanciers, du tribunal, du particulier ayant ou non un dossier ouvert en RCD ou médiation amiable
- ◀ L'archivage des dossiers
- ◀ Le classement des extraits de comptes
- ◀ La gestion du centre de documentation
- ◀ La gestion d'une base de données
- ◀ La gestion du parc informatique

Depuis un peu plus d'un an, nous travaillons avec un logiciel de gestion de dossiers de médiation. Cela a été l'occasion de revoir toute une série de méthodologies et à présent, nous pouvons en apprécier les bénéfices.

Le soutien qu'apporte le service administratif permet au médiateur de récupérer un temps de travail non négligeable qu'il peut mettre à profit envers les CPAS ou les personnes dont il gère les dossiers.

GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

A côté du soutien au médiateur, il y a également toute la partie « gestion administrative et financière » de l'association :

- ◀ Salaires
- ◀ Comptabilité
- ◀ Gestion du personnel
- ◀ Assurances
- ◀ Subventions: Maribel, APE, conventions 1er emploi,...
- ◀ Préparations des comptes et budget
- ◀ Gestion des réunions des différents organes de l'association: AG, CA et bureau exécutif: ordre du jour, PV
- ◀ Gestion des infrastructures et du matériel
- ◀ Gestion financière de certains projets

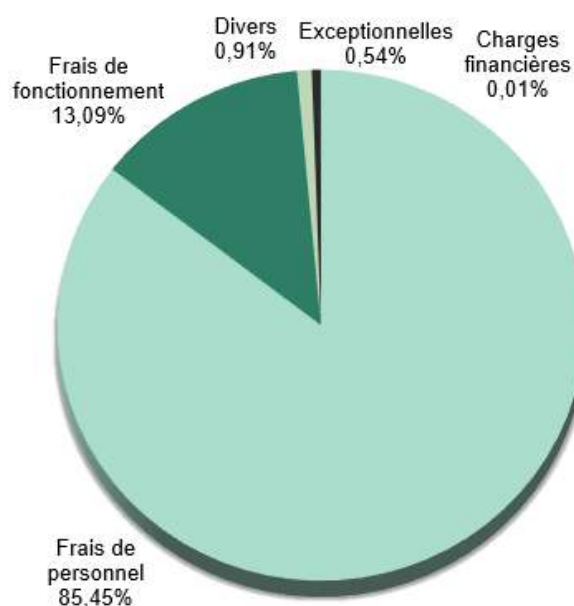
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

Il est également considéré comme service central de l'association car il collabore de manière étroite avec les autres services (médiation, prévention et comptabilité).

LES CHARGES & LES MOYENS OPÉRATIONNELS EN 2016

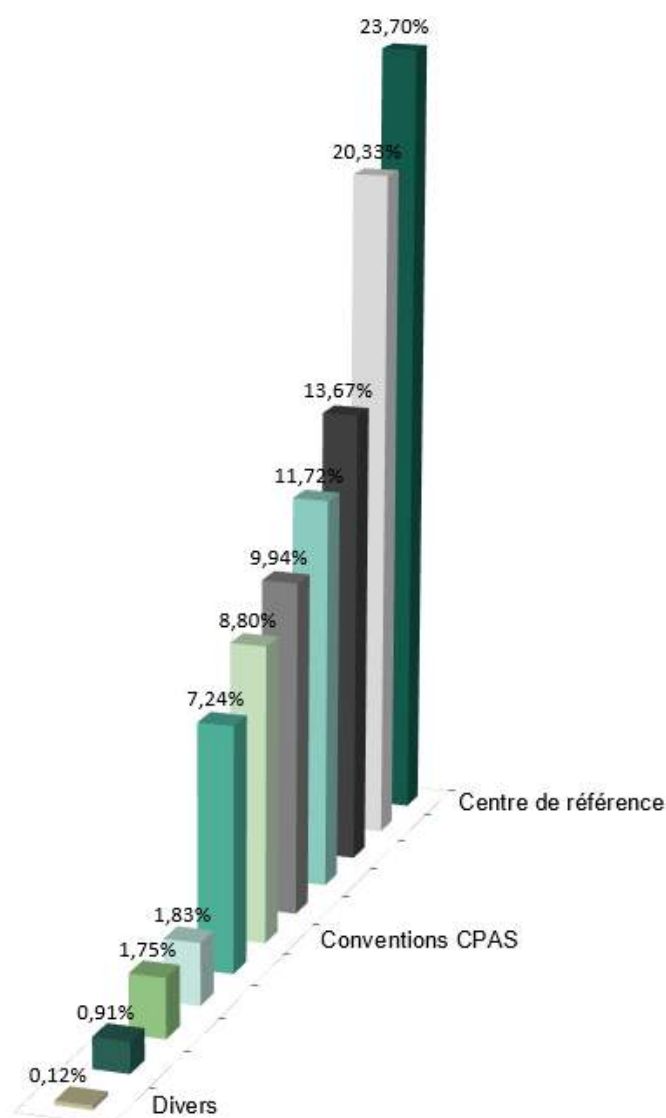
CHARGES

Frais de personnel	85,45%
Frais de fonctionnement	13,09%
Divers	0,91%
Exceptionnelles	0,54%
Charges financières	0,01%



PRODUITS

Divers	0,12%
Subside complémentaire	0,91%
Subside Province	1,75%
Loterie nationale	1,83%
Conventions CPAS	7,24%
Conventions 1er emploi	8,80%
PAPE	9,94%
Primes APE	11,72%
Maribel Social	13,67%
Centre de référence	20,33%
Honoraires RCD	23,70%
	100,00%



Outil

Argent cœur des contes

Il est toujours évident pour des parents d'annoncer à leurs enfants qu'ils devront vivre avec moins car les finances de la famille ne sont pas au beau fixe. Pour aider ces parents à communiquer sur ce sujet difficile, le Groupe d'Action Sociale (GAS) travaille depuis 2013 à l'élaboration d'un recueil de contes d'un projet Interreg IV. Celui-ci est aujourd'hui publié et servira de formation pour les médiateurs de dettes afin de leur apporter un soutien à la parentalité dans le cadre de leur rôle.

Des contes
plein les poches

Film réalisé par des adolescents pour parler de la précarité

Une quinzaine de jeunes âgés de 12 à 15 ans, reflétant une certaine mixité socioculturelle, ont participé à la réalisation d'un film d'animation. Ils ont imaginé le scénario, conçu les décors. Ils se sont également chargés des voix des personnages.

Le GAS n'a toutefois pas agit seul. Nous sommes allés à la rencontre de Miroir Vidéo de Hainaut et de l'AMO de Mante. Ils nous ont apporté expertise et leur savoir-faire en matière de développement de film et de la réalisation. « Nous sommes très enthousiasmés », précise encore M. Descamps. Et ce sont les membres de l'association Miroir Vidéo, qui ont accompagné les ados dans la conception et la réalisation. Tous se sont impliqués dans le projet. Ils ont apporté leur contribution, d'autre jeunes auraient pu. Le projet a été réalisé par plusieurs.

Le film d'animation Arakabus servira les actions de prévention du GAS. Elle servira à animer des ateliers avec des enfants et des jeunes notamment. Mais pas seulement.

« En 2016, ajoute Damien Libert, au service prévention du GAS, nous proposerons également des formations pour les professionnels au départ de ce film. »

Ce dernier ne sera toutefois pas le seul outil créé. Le GAS est actuellement en train de finaliser deux contes avec la collaboration d'une conteuse.

« Nous préparons aussi un spectacle de marionnettes et un jeu coopératif. Ce dernier va d'ailleurs être testé cet été dans les camps de jeunes », ajoute Clémentine Descamps pour le GAS. ■

N.H.W.

L'info Si le film vous intéresse, vous pouvez contacter le GAS au 063/60.20.80. L'association est installée Grand-Rue, 4 à Marbais. Site : www.gas.be.



Une quinzaine de jeunes ont participé à la réalisation du film. Miroir Vidéo et l'AMO de Mante ont apporté leur expertise et leur savoir-faire en matière de développement de film et de la réalisation.

RESPONSABLE PRÉVENTION

Outil

Arakabus ou quatre parcours d'ados face à la conso

Six minutes et quatre secondes en papier découpé animé pour retracer les préoccupations de quatre ados face à la société de consommation et la manière de se positionner quand on n'a

un chouette film d'animation pas misérabiliste pour un sou (c'est le cas de vouloir avoir envie de sourire tout en faisant réfléchir.

ents

la fleur
03/03/2016

Luna, Akenatin sont quatre ados qui ont des problèmes familiaux et financiers pas faciles, ils vivent leur vie d'ados.

(GAS) dans le cadre du projet Inclu'Action. Il s'agit d'un projet soutenu par la Loterie nationale qui vise à prévenir et à réduire les effets de la pauvreté et de l'exclusion sociale sur les enfants, par des

**LA COMMUNICATION
DU GROUPE ACTION
SURENDETTEMENT & LA
PROMOTION
DE SES ACTIVITÉS**

LA COMMUNICATION DU GAS & LA PROMOTION DE SES ACTIVITÉS

Depuis 2013, nous bénéficions d'un mi-temps dédié à la communication du Groupe Action Surendettement et à la promotion de ses activités. Si la plus grande partie du travail est tournée vers la communication externe, la communication interne reste toutefois une partie non négligeable du travail mené par la chargée de communication. Ce travail s'effectue tant sur du moyen terme que sur du long terme.

SOUTIEN AUX DIFFÉRENTS SERVICES

Tout au long des différents projets, la chargée de communication travaille en collaboration avec l'équipe prévention sur les axes stratégiques et créatifs liés à la création de nouveaux outils ou d'animations. En ce sens, elle veille également à la cohérence de chaque outil et du projet global ainsi qu'à la stratégie de diffusion de ceux-ci.

La valorisation des actions de chaque service et des outils/projets créés constitue un point essentiel du travail réalisé.

Le travail communicationnel se fait également sur la mise en page et le graphisme des documents et outils nécessaires aux activités et à la promotion de chaque service.

TRAVAIL SUR L'IMAGE & L'IDENTITÉ DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Après de nombreux mois de réflexions stratégiques, de groupes de travail et de collaboration avec l'agence de communication « Piranha et petits poissons rouges », un nouveau logo est né ! Celui-ci marque le point de départ de la modernisation complète de l'image du GAS.

Bien plus qu'un nouveau logo, cette nouvelle identité visuelle projette les valeurs de l'association et se décline sur l'ensemble de ses supports de communication. Mais pourquoi donc tous ces changements ?

Depuis 1994, le GAS a connu une évolution importante tant au niveau de sa structure que des services proposés par l'association.

En 2016, il était temps pour elle de faire évoluer son image également.

La volonté de l'association était d'avoir un logo qui reflète ses valeurs et son dynamisme. À la fois doux pour la discrétion dont son personnel fait preuve dans le cadre des procédures de médiation, mais également coloré et attractif pour le grand public auprès duquel ses agents de prévention dispensent des animations de prévention.

Au sein du GAS, l'équipe désirait également que la thématique du surendettement soit représentée par des valeurs (plus abstrait) plutôt que par des symboles d'épargne et d'argent comme peut l'être un petit cochon.



Ainsi, on retrouve l'idée de renouveau dans la lettre ronde « G », de protection et d'environnement rassurant avec le « A » en forme de toit, de guidance et de mobilité avec la lettre « S » qui illustre le chemin parcouru. Le triangle arrondi qui porte ces lettres, représente quant à lui l'avenir (orientation vers le haut/droit), en référence aux animations de prévention dispensées et se compose de trois angles faisant référence au médiateur, au médié et au créancier. Sans oublier l'idée de la transmission que nous prôtons par les formations dispensées et l'engagement donné auprès des personnes que nous rencontrons. La couleur vert/bleu inspire quant à elle le calme, l'espoir et la croissance. La couleur pastel et le dégradé symbolisent la discrétion et l'évolution de nos services.

Mais ce renouveau ne s'arrête pas qu'au logo du GAS, il se poursuit sur tous ses supports de communication, y compris la nouvelle GASette, les nouvelles brochures, les flyers, les affiches, les documents administratifs et bientôt le nouveau site internet.

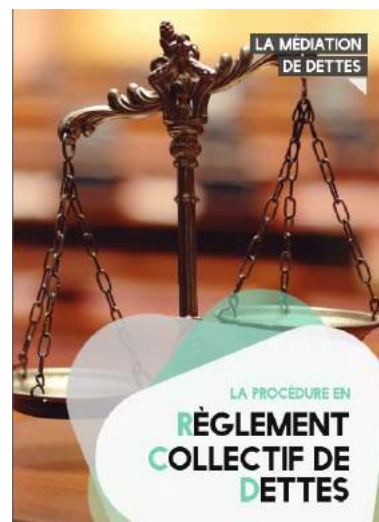
QUELQUES EXEMPLES DE SUPPORTS DE COMMUNICATION RÉALISÉS



Affiche énergie



Brochure GAPS



Brochure sur la procédure en RCD



Programme d'animations scolaires de prévention



LA COMMUNICATION C'EST AUSSI

- ❖ Réflexion stratégique sur l'image du GAS et sur ses valeurs, notamment en ce qui concerne sa nouvelle identité (charte graphique, logo, etc.). Cela comprend également l'organisation et l'animation de groupe de travail avec l'ensemble du personnel de l'Association ;
- ❖ Travail de collaboration et de coordination avec les agences de communication ;
- ❖ Définition et création d'un plan de communication global et de plans spécifiques à chaque projet ;
- ❖ Mises à jour du site internet et réflexions sur sa future refonte ;
- ❖ Edition et création de supports de communication divers (brochures informatives, flyers, newsletters, mailing, GASettes, rapport d'activités, etc.), également pour chaque outil, activité, projet, programme développé ;

- ❖ Organisation événementiel interne et externe (Journée Team building, Goûter de Noël, mise en place d'actions de type « Charity » comme l'opération « shoe Box », réunion inter services, Conférence, lancement d'outils, colloque, fin de projets, etc.) ;
- ❖ Relations publiques, presse et partenaires. Dont notamment la création de communiqués de presse et dossiers de presse. Tenue de la farde et du listing presse également ;
- ❖ Création d'outils et développement des actions de prévention en collaboration étroite avec le service ;
- ❖ Recherche et aide à la rédaction d'appel à projets
- ❖ Développement d'actions en vue d'améliorer la communication interne et le partage d'informations entre services (réunions inter services, tableau de communication, mailing, etc.).

Gas Lux

La vie, ça ne se passe jamais comme on l'aurait cru. Cela peut arriver à chacun d'entre nous. Voilà ce que dit GAS LUX ! Il arrive que certains soient confrontés à des difficultés financières. Cela a des conséquences importantes sur les personnes, la famille, le bien-être, la vie avec les autres et sur leur travail. Les surendettés vont peu à peu se sentir seuls, coupables et sont de plus en plus malheureux.

GAS Lux est une association basée à Martelange. Elle travaille pour aider et accompagner les personnes en situation de surendettement. Des groupes de paroles, des formations, des animations permettent de faire de la prévention et d'agir sur le terrain.

Pourquoi parler "argent" aux enfants ?

Les enfants sont de plus en plus utilisés et manipulés pour influencer la consommation des adultes. Ils sont l'objet de tentations, de séductions et le GAS Lux trouve que c'est important de préparer les enfants et les jeunes à comprendre les multiples facettes de la société de consommations. Ils leur apprennent à adopter un comportement critique et responsable en tant que consommateurs.

Le Gas Lux fait de la prévention ! Ils font des actions d'information et de sensibilisation pour toutes les tranches d'âges. Ils font également du dépistage. Il s'agit de déceler les situations de surendettement et d'essayer de le réduire. Enfin, ils agissent auprès des personnes pour éviter les complications et les rechutes.

Elodie

Les enfants économes !

Des animatrices sont venues deux fois dans la classe des 10-12 ans pour dans un premier temps, faire le jeu de « Eurocéo de la Conso ». Par le biais d'un jeu de société, les élèves jouent le rôle de consommateurs. Durant le jeu, ils sont confrontés à des tentations et à des imprévus et doivent réaliser des choix. Ils peuvent s'exprimer sur les notions de besoins et d'envies. Ils doivent réfléchir sur les choix de consommations et gérer une somme d'argent.

Au départ, chaque joueur reçoit 12 € avec lesquels il doit effectuer des achats. A chaque lancé de dé, l'élève choisit s'il veut faire l'achat ou pas. Le but du jeu est d'acheter 3 choses sur les 4 tours. Ce jeu permet de comprendre qu'il faut réfléchir avant de dépenser. Que ce n'est

pas facile de gérer son argent. Même si le jeu n'est pas la réalité, les élèves ont compris qu'il est important de choisir son achat en fonction de ses moyens et de ses vrais besoins.



La deuxième animation, s'appelait « Arakabus ». A travers un petit film réalisé par des jeunes, les élèves ont parlé de l'exclusion sociale. C'est un mot que l'ont entend souvent "Exclusion"!

Personne n'a envie d'être exclus! Le film d'animation permet de comprendre les causes mais surtout les préjugés que l'on peut avoir envers des personnes qui n'ont pas de jolis vêtements, des gsm à la mode, une hygiène irréprochable et une apparence dans le coup ! C'est incroyable comme on peut vite juger les autres et les rendre malheureux. Arakabus est un film écrit et créé par des jeunes. Il fait réfléchir tout le monde et c'est par des échanges et par ce genre d'animations qu'il sera possible de changer les choses. Du moins, c'est ce que les élèves et Gas Lux espèrent !

Noé

N. COBBAUT, (2016). La prévention en pratique. *Les échos du crédit et de l'endettement*, n°50, avril-mai-juin 2016, p. 11.

Le Centre de référence du Hainaut (Créno) propose par exemple aux écoles de l'enseignement primaire moyen et supérieur qui le souhaitent de leur mettre à disposition une malle pédagogique intitulée «Coffre au trésor». Cette malle regorge de livres et de jeux en rapport avec la consommation et l'énergie ayant pour objectif le développement de l'esprit critique des enfants quant à la consommation et la publicité. <http://www.creno.be>

Constatant que les problèmes d'argent sont souvent difficilement vécus au sein des familles, le Centre de référence de la province de Luxembourg (GAS) a imaginé, dans le cadre du projet européen Interreg auquel participe également la VSZ, un recueil de contes intitulé *Des contes plein les poches* permettant aux familles d'aborder le sujet avec leurs enfants. <http://www.gaslux.be>



Une autre action à souligner, dans le nord du pays cette fois, est celle de la Haute École catholique du Limbourg, qui a conçu, avec le soutien de la KBC Banque & Assurance, une plateforme de jeu en ligne à destination des élèves du 3^e degré de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire. Ce jeu intitulé «Skillville» est un exercice de simulation de scènes de la vie quotidienne autour de thématiques telles que l'éducation financière, la gestion d'un budget, l'actualité politique et invite à la réflexion sur les besoins essentiels, les charges de la vie courante et une consommation réfléchie. Ce jeu est utilisé par différentes écoles primaires, secondaires ou de l'enseignement spécialisé.



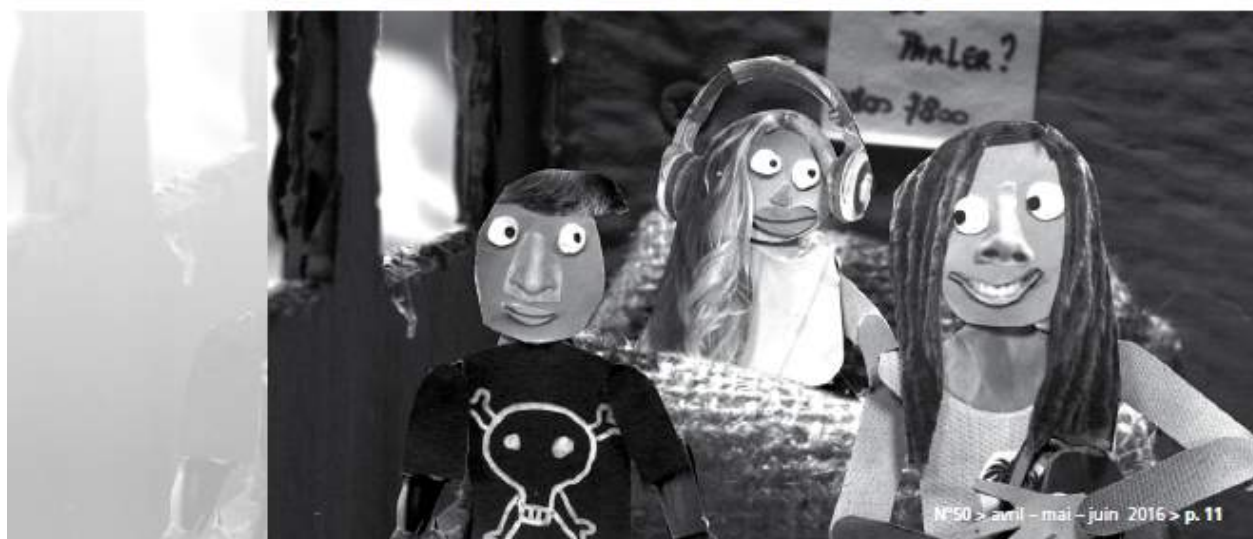
<http://www.skillville.be/app/index.php>

- À propos des adolescents

L'adolescence est un moment clé pour amener les jeunes à poser un regard critique sur la consommation et ses différents mécanismes, mais également pour les conscientiser sur l'importance d'une consommation responsable afin d'éduquer les consommateurs de demain autour de thématiques telles que l'impact de la publicité et parfois de ses pièges, les dangers et dérives que peuvent engendrer des crédits contractés inconsidérément, l'importance d'établir un budget et la valeur attribuée à l'argent.

En Wallonie, les quatre centres de référence organisent, à la demande des écoles secondaires, des animations ludiques dans les classes sur le budget, la publicité, la consommation, le surendettement, les crédits et les ouvertures de crédit. www.creno.be, www.gaslux.be, www.cdr-gils.be, www.medenam.be.

Lors d'une animation autour de la consommation des jeunes, le centre de référence de la province de Luxembourg (GAS) utilise par exemple le film *Arakabus*, qu'il a réalisé en partenariat avec une AMO (Aide en milieu ouvert), et Miroir Vagabond, une asbl d'éducation permanente locale, afin de sensibiliser les jeunes à la problématique de la pauvreté infantile. Étroitement liée au surendettement, la pauvreté a en effet un impact sur les chances de réussite de chacun et, par manque d'argent, les enfants se voient volontairement ou non exclus des activités scolaires, mais également rejetés de groupes sociaux. http://www.tvlux.be/video/culture/cinema/arakabus_20056.html



ociété

Surendettement

Ça peut arriver à tout le monde!

Ils ont des dettes par-dessus la tête: factures impayées, crédits non remboursés, huissiers à la porte... **Comment en sont-ils arrivés là? Y a-t-il une psychologie du surendetté? Ou sommes-nous tous des victimes potentielles?**

Texte Christelle Gilquin / Photos Belga

«La tête sur les épaules.» C'est ainsi que se qualifie Sylvie, 37 ans, aide-soignante et maman de trois enfants. «Je n'ai jamais été du genre dépensière, dit-elle. Je gère mon budget correctement, même si les fins de mois étaient parfois difficiles.» Quand elle rencontre son futur mari, celui-ci vient s'installer chez elle. Comme elle rembourse le prêt hypothécaire de sa maison, elle lui demande de s'occuper des factures (électricité, eau, gaz...). «J'avais confiance en lui. Nous n'avions d'ailleurs pas fait de contrat de mariage. Il m'avait dit qu'il avait été en médiation de dettes, mais que c'était terminé.» Hélas, après un an de mariage, Sylvie découvre par hasard que non seulement son mari est toujours en médiation de dettes, mais qu'en plus, il n'a payé aucune facture du ménage, et que les rappels et les menaces d'huissier s'accumulent. Les dettes s'élèvent à 10 000 €! Les mensonges signent la fin du couple. **«Je suis allée voir une médiatrice de dettes pour mettre sur pied un apurement.** Comme nous étions mariés, je suis évidemment obligée

de rembourser une partie de dettes. L'autre partie est à sa charge, mais il ne paie évidemment pas. Il est dans le déni total par rapport à son endettement.»

Un phénomène plus social que psychologique

Comme Sylvie, entre 2 et 4 % des Belges sont en situation de surendettement. Difficile d'être plus précis: 1,5 % des Wallons sont en médiation de dettes, mais quid de tous ceux qui vivent cette situation dans leur coin? 7 % sont signalés en retard de paiement auprès de la Centrale des Crédits de la Banque Nationale (mais pas forcément surendettés), mais quid de tous ceux dont les dettes ne sont pas liées à des crédits, mais à une insuffisance de revenus, une accumulation des factures... **«un phénomène en explosion depuis la crise? «On imagine toujours que les personnes surendettées sont des acheteurs compulsifs qui achètent tout à crédit, explique Alexandra Balikdjian, psychologue de la consommation à l'ULB, mais ce n'est finalement pas souvent le cas (10-15 %). Le phénomène du surendettement est plus social que psychologique.» «En réalité, ajoute Delphine Incou, médiatrice de dettes à Martelange, cela peut arriver à tout le monde. Les personnes que je rencontre sont souvent victimes d'un ou plusieurs accidents de vie: licenciement, divorce, maladies, accueil d'un parent âgé chez eux, héritage de dettes... Et comme ils**

avaient déjà un budget serré, ils basculent parfois sans l'avoir vu venir. Ils disent: 'je ne savais pas, je n'avais pas compris que...', 'j'ai manqué de précaution!...'»

La maladie de la société de consommation

L'engrenage se grippe souvent, selon Olivier Jérusalmy, chargé de recherches chez Financité, lorsque l'on décide de souscrire un crédit. «Imaginez une mère célibataire avec trois enfants, dit-il. Sa machine à laver tombe en panne. Il en faut une nouvelle directement. En l'absence d'un minimum d'épargne, la solution de facilité va souvent être d'opter pour un crédit. **Prendre un crédit n'est pas une mauvaise chose en soi, à condition que la situation de précarité soit limitée dans le temps et que les revenus augmentent par la suite. Par contre, si on a un budget très serré, le crédit va déréguler la situation** (d'autant plus s'il s'agit d'une ouverture de crédit). Il sera même parfois nécessaire d'ouvrir un autre crédit pour payer le premier. **Le problème vient aussi de notre faible connaissance du monde de l'argent.** «Nous vivons dans une société où l'on parle très peu d'argent, explique Alexandra Balikdjian. Rares sont les personnes qui ont vision parfaitement claire du budget familial et donc qui connaissent les limites à ne pas dépasser. De plus, nos compétences en économie ne sont pas très développées: qu'est-ce

Parmi les personnes en médiation de dettes en Wallonie, **52,5 % sont des femmes.**



qu'un TAEG? Un taux d'intérêt composé? Emprunter 100 € à 2 %, pour certains, ça signifie devoir rembourser 102 €.» Une ignorance sur laquelle peuvent jouer les organismes prêteurs...

Le surendettement, c'est aussi la maladie de la société de consommation dans laquelle on vit. «Consommez, vous serez heureux!», affirme-t-on. «Quand on achète un article, explique Alexandra Balikdjian, on ne l'achète pas toujours pour répondre à un besoin de base, mais par rapport à une identité qu'on veut développer.» Ainsi en est-il des «acheteurs compulsifs», qui, mal dans leur peau, se sentent valorisés par leurs achats. «Ou de ces parents, ajoute Geneviève Laroche, psycho-

logue au Groupe Action Surendettement, dont les revenus sont justes, mais qui se mettent le rouge pour gâter leurs enfants à la Saint-Nicolas.»

Un travail thérapeutique difficile

Sylvie, elle, a expliqué la situation à son grand de 12 ans. «Je lui ai dit que je devais réparer les bêtises de mon ex-mari et que la situation serait un peu difficile pendant quelque temps, mais qu'après ça irait mieux. A tous, j'explique que je ne peux pas acheter tout ce que je porte quoi et que dans la vie, on ne peut pas toujours ce qu'on veut, mais de ne rien montrer aux enfants, mais je suis terriblement ré-

société

Le surendettement, c'est aussi la maladie de la société de consommation.

Près de 25 % des personnes surendettées bénéficient de revenus professionnels (OCDE)

Le phénomène de surendettement est plus social qu'il est psychologique.

par ma situation. Et honteuse. J'ai peur chaque fois que j'ouvre ma boîte aux lettres. Récemment, un huissier m'a remis un placard (1). J'ai payé immédiatement, mais quel stress!» «Les gens surendettés, confie Geneviève Laroche, parlent tous d'isolement social, de perte de confiance en soi, de dépression, de honte, de culpabilité, notamment par rapport à leurs enfants. Ils évoquent la peur aussi, notamment celles de tomber sur leurs créanciers...» Selon les études (2), les personnes ayant des difficultés financières ont de 2 à 4 fois plus de risques de tomber en dépression et 3 fois plus de risques de développer des phobies ou des troubles anxieux. En Grèce, pays dramatiquement touché par la crise économique, le taux de suicide a augmenté de 40 % en 2011. Le travail thérapeutique est néanmoins difficile. «Les personnes qui ont des problèmes d'argent veulent parler de leurs problèmes d'argent, c'est difficile de les amener à parler d'autre chose», constate Geneviève Laroche. Peu d'initiatives existent d'ailleurs. A Martelange, le Groupe Action Surendettement a néanmoins mis sur pied des groupes de parole. Objectif ? Endiguer les risques de

récidive, ainsi que les problèmes de répétition transgénérationnelle, mais aussi apporter un mieux-être aux personnes concernées. «Nous tentons d'initier un changement à plusieurs niveaux, notamment un changement de comportement, passant souvent par le fait de revisiter ses croyances ou l'expression de ses valeurs», explique Geneviève Laroche. Nous les aidons à accepter la situation et à gérer les conflits relationnels inhérents. Nous pouvons également travailler sur la culpabilité, plus facilement réparable que la honte, qui touche directement à l'identité.» Sylvie, elle, a décidé de ne pas se laisser abattre : elle cumule deux mi-temps, et enchaîne parfois des horaires en journée avec des horaires de nuit, ce qui ne lui laisse que quatre heures de sommeil. «Je me tue au travail pour qu'on ne vienne pas saisir mes meubles», dit-elle. Je m'en sors, mais en avril, il ne me restait que 7 € pour finir le mois ! J'espère pouvoir souffler dans un an ou deux.»

- (1) Liste des biens qui vont être vendus ainsi que le moment et le lieu de la vente.
- (2) Surendettement et santé mentale, Sophie Simonis, Réseau Financité.

Quelles sont les solutions ?

Prendre contact avec ses créanciers.

C'est souvent la première chose à faire. Ceux-ci préféreront toujours un arrangement plutôt qu'une absence de paiement.

Recourir à la médiation de dettes (sur base volontaire) ou à un règlement collectif des dettes (procédure judiciaire). Elles ont l'avantage de supprimer les risques de saisies, d'huissier et de pouvoir poursuivre une vie conforme à la dignité humaine, mais l'inconvénient de retirer à la personne surendettée la mainmise (totale ou partielle) sur son budget.

Trouver d'autres solutions que le crédit.

«L'idéal est de se dire dès le début qu'on n'a pas les moyens de prendre un crédit», explique Olivier Jerusalem. D'autres solutions existent : se serrer davantage la ceinture, acheter d'occasion...

Acquiescer une éducation budgétaire.

Le Réseau Financité a mis sur pied des «groupes de micro-épargne». L'idée est de placer sur un compte en début de mois 5, 10, 20 € et de se débrouiller avec le reste jusqu'à la fin du mois. Des réunions sont organisées avec les membres toutes les six semaines. «On voit avec ces personnes où elles peuvent faire des économies (opérateur de téléphone, fournisseur d'électricité...), explique Olivier Jerusalem. Elles échangent entre elles des bons plans, elles se soutiennent... C'est une manière de reprendre du pouvoir sur sa vie. C'est très gratifiant. Les gens en sortent transformés ! Et à la fin, elles ont économisé un joli bas de laine.»

Parler d'argent avec les enfants. «Faites-leur faire des calculs de base, conseille Alexandra Balikdjian. Demandez-leur combien de mois d'argent de poche sont nécessaires pour acheter le sweat-shirt de leur rêve.» Et pourquoi ne pas leur en parler à l'école ? Le Groupe Action Surendettement organise des services d'animation dans les écoles de la province du Luxembourg afin d'aborder avec eux des thèmes tels que la consommation, la publicité, le budget, le surendettement...

Repenser notre mode de consommation.

Tant qu'on achète des marques, du superflu... sera synonyme de bonheur, les consommateurs seront plus fragiles face aux risques de surendettement. Pensons deuxième main, solidarité, développement durable... Vivons mieux avec moins !

POUR EN SAVOIR PLUS

A lire

Ces vies en faillite, Olivier Bailly, La Renaissance du Livre.

Internet

www.observatoire-credit.be: le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Un groupe de micro-épargne ?

Réseau Financité (groupe de sensibilisation aux enjeux de la finance responsable et solidaire): 02 340 08 67 ou citoyen@financite.be.

Un groupe de parole ?

• En province du Luxembourg: Groupe Action Surendettement: 063 60 20 86 ou www.gaslux.be.

• En province de Liège: Asbl Savoir-Etre: 085 844 802, www.savoiretre-asbl.be.

• A Bruxelles: Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale 02 217.88.05 ou www.mediationdedettes.be.

Quelles sont les causes du surendettement ?

- ▶ Les accidents de la vie (maladie, séparation, licenciement...) 40,4 %
- ▶ Des revenus trop faibles pour couvrir les besoins vitaux 23,2 %
- ▶ Les difficultés pour gérer son budget 15,4 %
- ▶ Un mode de vie en décalage avec ses revenus 11 %

(Observatoire du Crédit et de l'Endettement-2014)

JEUDI 7 JUILLET 2016

PROVINCE DE LUXEMBOURG AL 9

ARLON

Une bourse contre la précarité infantile

Quatre initiatives de lutte contre la pauvreté des enfants vont voir le jour grâce au service Social et santé de la Province.

• **LAURENCE BRASSEUR**

En mars dernier, le service Social et santé de la Province de Luxembourg lançait un appel à projets Parentalité pour tenter de mieux répondre aux besoins rencontrés sur le terrain. L'idée était d'apporter un coup de main



Les quatre lauréats ont reçu leur chèque des mains de la députée provinciale Nathalie Heyard.

Un enfant qui vit dans la précarité y vivra fort probablement encore à l'âge adulte.

MARTELANGE

Spectacle de marionnettes pour le GAS

Le Groupe d'action surendettement lutte contre la pauvreté par la médiation de dettes et des actions de sensibilisation. Une précarité souvent à l'origine de tensions intrafamiliales et du désarroi des parents. « L'idée du spectacle de marionnettes est d'apporter une réponse préventive aux problèmes d'exclusion sociale à travers un outil interactif. Le spectacle, destiné

aux 6-10 ans, va questionner les enfants et les adultes sur l'influence de la société de consommation, sur l'importance d'avoir ou de ne pas avoir. Développer ensuite un espace de discussion parents-enfants. Nous voulons nous entourer de professionnels et de parents concernés pour écrire le scénario » insiste Damien Libert, responsable du service prévention au GAS. Le projet reçoit une enveloppe de 6 260 €.

Le budget global de 20 000 € n'a pas été totalement octroyé.

Les quatre initiatives retenues ont reçu ce jeudi un montant correspondant à la nécessité du projet présenté. Une aide ponctuelle qui varie de 2 060 € à 6 260 € a été octroyée aux quatre lauréats qui sont le CPAS de Vielsalm, le CIRAC de Marcourt, le GAS de Martelange et le CPAS de Virton.

Un enfant qui vit dans la précarité y vivra fort probablement encore à l'âge adulte.

Un budget global de 20 000 € n'a pas été totalement octroyé.

Les quatre initiatives retenues ont reçu ce jeudi un montant correspondant à la nécessité du projet présenté. Une aide ponctuelle qui varie de 2 060 € à 6 260 € a été octroyée aux quatre lauréats qui sont le CPAS de Vielsalm, le CIRAC de Marcourt, le GAS de Martelange et le CPAS de Virton.

Un budget global de 20 000 € n'a pas été totalement octroyé.

Les quatre initiatives retenues ont reçu ce jeudi un montant correspondant à la nécessité du projet présenté. Une aide ponctuelle qui varie de 2 060 € à 6 260 € a été octroyée aux quatre lauréats qui sont le CPAS de Vielsalm, le CIRAC de Marcourt, le GAS de Martelange et le CPAS de Virton.

Un budget global de 20 000 € n'a pas été totalement octroyé.

Les quatre initiatives retenues ont reçu ce jeudi un montant correspondant à la nécessité du projet présenté. Une aide ponctuelle qui varie de 2 060 € à 6 260 € a été octroyée aux quatre lauréats qui sont le CPAS de Vielsalm, le CIRAC de Marcourt, le GAS de Martelange et le CPAS de Virton.

VIRTON

PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

CONTACT



Grand rue 4 / B-6630 Martelange

Tél.: +32 (0)63 60 20 86

Fax: +32 (0)63 43 49 25

E-mail: info@gaslux.be

www.gaslux.be

**LE GROUPE ACTION SURENDETTEMENT EST
UNE INITIATIVE** des C.P.A.S. d'Arlon, Durbuy, Habay, La
Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-
Léger et la Province de Luxembourg.

Il est constitué en association Chapitre XII régie par la loi du 8
juillet 1976.

Avec le soutien de



Projet Inclu'action soutenu
par la Loterie Nationale



Ministre de la Santé
et de l'Action Sociale



Service provincial Social & Santé
Province de Luxembourg



Centres Publics d'Action Sociale
de la Province de Luxembourg

MÉDIATION DE DETTES • ANIMATIONS DE PRÉVENTION • CONSEILS JURIDIQUES • CONSEILS EN ÉCONOMIE D'ÉNERGIE • ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL
Une initiative des C.P.A.S. d'Arlon, Durbuy, Habay, La Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-Léger • Association chapitre XII régie par la loi du 8 juillet 1976
Centre de référence agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/CR/1) • Service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/531)