



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

[www.gaslux.be](http://www.gaslux.be)

# Rapport d'activités 2017



## 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](mailto:info@gaslux.be)

[www.gaslux.be](http://www.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 2017.

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 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



# Sommaire

## Rapport d'activités GAS I 2017

<b>Sommaire</b>	<b>4</b>
<b>Avant-propos</b>	<b>5</b>
<b>Équipe</b>	<b>6</b>
<b>Prévention du surendettement</b>	<b>8</b>
Sensibilisation des plus jeunes	10
Sensibilisation public adulte	16
Plan d'Action Prévention Énergie 2017-2018	22
Accompagnement psychologique	24
<b>Traitement du surendettement</b>	<b>28</b>
L'aide aux particuliers	30
L'accompagnement des services de médiation de dettes	33
L'information des professionnels	36
<b>Administration et finances</b>	<b>40</b>
Soutien aux médiateurs de dettes	42
Gestion administrative & financière	42
Les charges et les moyens opérationnels en 2017	43
<b>Revue de Presse 2017</b>	<b>44</b>

## Edito

En 2017, les nombreux projets, activités et interventions déjà initiés les années précédentes au sein des différents services du Groupe Action Surendettement ont été brillamment 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. Notre équipe a également travaillé à la création d'un spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? » pour parler de l'exclusion sociale liée à la pauvreté infantile, suite à l'appel à projets 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 ». Ce spectacle fait partie du programme scolaire 2017-2018, mais également du tout nouveau programme d'animations extra-scolaires initié cette année.

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.

Le Plan d'Action Prévention Énergie (PAPE), s'est considérablement développé cette année ! En effet, neuf CPAS de la province nous ont nouvellement rejoints dans le cadre du projet qui a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et se terminera le 31 décembre 2018. Il s'agit des CPAS d'Aubange, Bouillon, Érezée, Florenville, Léglise, Manhay, Messancy, Musson, Vaux-Sur-Sûre et Vielsalm. Au total, ce ne sont pas moins de 29 CPAS de la province de Luxembourg qui ont décidé de faire confiance au GAS pour la réalisation des actions à mener dans le cadre du Plan Action Prévention Énergie.

Toujours dans la volonté de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement, le service de médiation du GAS a approfondi son travail d'accompagnement avec une vision davantage pluridisciplinaire au cours de l'année 2017. Le travail en collaboration avec les juristes, le service administratif, les psychologues et les conseillers en économie d'énergie permet en effet à nos médiatrices et juristes d'apporter des solutions toujours plus personnalisées et innovantes aux besoins des personnes précarisées et des services de médiation de dettes des différents CPAS conventionnés.

***Nous vous souhaitons une agréable lecture !  
L'équipe du GAS***

# L'équipe 2017

## L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

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

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**GILLET J-L.**, (Président), CPAS d'Habay

**LORET M-J.**, (1ère Vice-Présidente),  
CPAS de Saint-Léger

**COURTOIS Y.**, (2ème Vice-Président),  
CPAS de Martelange

**CHARIOT B.**, CPAS de Durbuy

**GILLARD D.**, CPAS de La Roche

**LEEMANS J.**, CPAS d'Arlon

**MARICHAL M.**, CPAS de Libin

**MAUDOIGT C.**, CPAS de Rouvroy

**MEYER J-M.**, Province de Luxembourg

**MICHEL A-M.**, CPAS de Musson

**RECHT V.**, CPAS de Musson

**WEBER M-C.**, Province de Luxembourg

**WEYRICH O.**, Province de Luxembourg

**WILLEM F.**, CPAS de Marche

## LE BUREAU EXÉCUTIF

**GILLET J-L.**, , Président

**LORET M-J.**, 1ère Vice-Présidente

**COURTOIS Y.**, 2ème Vice-Président

## L'ÉQUIPE DE COORDINATION

### LE COORDINATEUR

**FREID E.**, CPAS de Martelange et Saint-Léger

### LES RESPONSABLES DE SERVICE

**INCOUL D.**, service médiation de dettes

**LANGE F.**, service administratif et financier

**LIBERT D.**, service prévention

## L'ÉQUIPE DE TERRAIN AU 31.12.17

### SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

**LANGE F.**, comptable

responsable de service

**BEN SALEM EL FALLAH M.**, rédacteur

**PORTION L.**, rédacteur / aide comptable

### SERVICE PRÉVENTION

**LIBERT D.**, agent de prévention

responsable de service

**BAILLY J.**, conseillère en économie d'énergie

**COLLIN A.**, agent de prévention

**DESCAMPS C.**, chargée de communication

**GERKENS J-F.**, conseiller en économie d'énergie

**LAMBERTY A.**, conseiller en économie d'énergie

**LAROCHE G.**, psychologue

**LEGER C.**, agent de prévention

**MOÏS C.**, psychologue

**MONSEUR M.**, agent de prévention

**RECIPUTI C.**, agent de prévention

### SERVICE MÉDIATION DE DETTES

**INCOUL D.**, médiatrice

responsable de service

**CHARDOME S.**, médiatrice

**COLLIN F.**, juriste

**CONROTTE N.**, médiatrice

**GUILLAUME S.**, médiatrice

**HUBERT A.**, juriste

**LAURENT C.**, médiatrice

**LETESSON G.**, médiatrice

**PLUMB M-N.**, juriste

**SCHIMPFESSEL V.**, médiatrice

**STÉPHENNE A-F.**, juriste





# Prévention du surendettement



# La prévention du surendettement

## 1. SENSIBILISATION DES PLUS JEUNES

### 1.1. ANIMATIONS ENFANTS

Dans le cadre du 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 d'un tout nouveau design a été envoyé en début d'année scolaire 2017/2018 aux écoles du fondamental. Plusieurs animations sont proposées pour chaque cycle. Les enseignants ont donc le choix entre différentes thématiques à aborder avec leur classe.

#### Le programme 2017

##### Pour les élèves de 1ère et 2ème primaires :

###### >>> 1 animation 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 3ème et 4ème primaires :

###### >>> 1 animation au choix

- \* **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.
- \* **Spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? »** : L'histoire de Sébastien commence par une histoire d'amour, une maison, un enfant, le bonheur, et puis le rythme de la vie qui s'accélère. Petit à petit, les factures s'empilent sur le frigo qui se vide. Privation, tentation, consommation, exclusion, etc. Quand on est un enfant, qu'est-ce qu'on peut y comprendre ? Ce spectacle ouvre un débat avec les jeunes sur les thématiques suivantes : sa place au sein d'un groupe, l'importance de l'apparence, l'influence des autres sur son comportement, ...

##### Pour les élèves de 5ème et 6ème primaires :

###### >>> 2 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.

- \* **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 réfléchissons avec eux à ces différentes questions autour d'un débat.
- \* **Spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? »** : L'histoire de Sébastien commence par une histoire d'amour, une maison, un enfant, le bonheur, et puis le rythme de la vie qui s'accélère. Petit à petit, les factures s'empilent sur le frigo qui se vide. Privation, tentation, consommation, exclusion, etc. Quand on est un enfant, qu'est-ce qu'on peut y comprendre ? Ce spectacle ouvre un débat avec les jeunes sur les thématiques suivantes : sa place au sein d'un groupe, l'importance de l'apparence, l'influence des autres sur son comportement, ...

### Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2017  
(soit 2 moitiés d'années scolaires)

- 18 écoles ont bénéficié du programme
- 22 structures en extra-scolaire (partenariat avec le CPAS de Virton)
- 47 classes ont disposé des animations
- 69 animations ont été réalisées
- 1.253 enfants ont été sensibilisés

	2016	2017
Écoles	23	18
Structure extra-scolaires	1	22
Classes	37	47
Animations	46	69
Enfants	1.032	1.253

### Bilan qualitatif

Les animations rencontrent toujours un franc succès, tant auprès des enseignants (ou encadrants en extra-scolaire) qu'auprès des petits participants.

**AVIS DES ENFANTS**

Pour le spectacle de marionnettes « J'veux des sous » : les enfants retiennent principalement qu'il faut d'abord penser à acheter ou payer les choses nécessaires, avant de penser à se faire plaisir.

Grâce aux contes « Tatou » et « Arakiki », ils prennent conscience que ce qui rend vraiment heureux ne s'achète pas, et qu'il vaut mieux avoir une famille et des amis plutôt que beaucoup d'argent et être seul, par exemple.

Pour l'animation Publicité, ils apprécient vraiment le fait de pouvoir mettre en pratique la création d'un spot publicitaire, en jouant avec les stratégies. Ils comprennent par là tout ce que la pub met en place pour nous influencer.

A travers le jeu « Eurodéo », ils peuvent expérimenter le fait qu'être en difficulté financière ne vient pas toujours d'un problème de dépense sans réfléchir, mais bien parfois de malchance.

Ils se rendent compte également que gérer son argent n'est pas simple, qu'il faut tout le temps réfléchir.

Enfin, pour notre nouveau spectacle « Et moi dans tout ça ? » les enfants aiment beaucoup le fait de pouvoir rejouer certaines scènes, de modifier le cours de l'histoire (en prenant conscience des phénomènes d'exclusion !). Ils sont en empathie avec Sébastien, certaines scènes leur parlent beaucoup, font écho à certaines situations vécues à l'école... ou même pour certains à la maison.

Du côté des enseignants, ceux-ci apprécient vraiment la cohérence entre les thèmes abordés, les valeurs véhiculées ainsi que les supports et outils utilisés. Certains d'entre eux nous confient avoir observé une évolution de leurs élèves concernant le rapport à l'argent et apprécie d'aborder le sujet en classe avec eux. Effectivement, ils n'ont pas toujours l'occasion de soulever la discussion eux-mêmes et trouvent la sensibilisation de notre organisme importante et pertinente.

**Nouveauté en 2017****>>> Création d'un programme d'animations dans l'extra scolaire**

Cette année, nous avons proposé nos animations de prévention au sein de structures extrascolaires. Nous sommes surtout intervenus dans les plaines communales d'été, mais nous avons



également reçu des demandes d'animations pour certains mercredis après-midi durant l'année scolaire (AMO, PCS, Accueil Temps Libre). Plus ludique, ces animations nous ont permis d'appréhender les thématiques dans un contexte à la fois décontracté et moins « formaté », ce qui a permis de libérer certaines paroles, c'est ainsi qu'un certain nombre d'enfants nous ont fait part, durant les animations, de situations délicates vécues à la maison.

### >>> **Création d'un spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? » pour parler de l'exclusion sociale liée à la pauvreté infantile**

Tout au long de l'année, l'équipe a créé, en collaboration avec le marionnettiste Laurent Steppé, un tout nouveau spectacle de marionnettes.

Nous avons conçu le décor du spectacle avec des matériaux de récupération, et en ce qui concerne le scénario, nous nous sommes basés sur des témoignages de parents vivant ce genre de difficultés, afin que l'histoire reflète au mieux la réalité de certains enfants.

Nous avons eu l'occasion de présenter le spectacle lors d'animations en extra-scolaire durant l'été, ce qui nous a permis de le tester et de l'améliorer afin d'être prêts pour la représentation officielle qui a eu lieu à la maison de la Culture d'Arlon le 19 septembre 2017, devant une classe de 4ème primaire de l'école Saint-Bernard d'Arlon. La presse était également présente lors de cette représentation et un reportage a été réalisé par TVLUX. Ce spectacle fait partie du programme scolaire 2017-2018 et sera accompagné d'un dossier pédagogique pour les enseignants et encadrants. Un descriptif plus détaillé du projet se trouve en fin de chapitre, **P. 21**.

### **Projet pour 2018**

Nous avons été sollicités par la FSMA – Wikifin à propos de la création d'un nouvel outil qui sera distribué dans toutes les écoles du royaume. Cet outil a été créé dans le cadre d'un appel à projet lancé par la FSMA et se présente sous la forme d'un jeu de société, dont le nom est « Just'in Budget ». Ce jeu confronte les jeunes à la gestion de l'argent visible (argent liquide) ainsi que l'argent invisible (celui qui est sur notre compte à la banque). Il aborde également la notion d'em-

prunt et d'intérêt.

En plus de cela, une partie du jeu se déroule sous forme de questions / quizz sur la thématique de l'argent. Ces thématiques peuvent être abordées en classe avec l'enseignant. Ce jeu sera diffusé par la FSMA courant mars 2018 dans le cadre de la semaine de l'argent, il sera traduit en néerlandais et téléchargeable sur le site [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be).

## 1.2. ANIMATIONS ADOLESCENTS

Pendant l'année 2017, 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.

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.

Les animations au sein d'options professionnelles sont particulièrement pertinentes car elles nous permettent d'aller à la rencontre de jeunes bientôt actifs dans le monde du travail où les notions de ressources, de charges, les questions de crédits, d'épargne, de choix de consommation, ne leur sont pas toujours inconnues.

Nous sommes également intervenus à la prison pour jeunes de Saint-Hubert.

Lors de notre intervention, nous avons abordé avec eux les notions de gestion budgétaire mais également leur représentation à l'argent. Cette animation s'est basée sur le dialogue et sur la gestion budgétaire de façon générale. L'objectif était de les familiariser avec une grille budgétaire classique et de pouvoir s'y projeter. Cette approche s'est voulue très positive afin d'envisager avec eux leur vie après le centre.

### **Bilan quantitatif**

Au total, **1461 jeunes** de la province du Luxembourg ont assisté à l'une de nos animations de prévention, dans l'une des **21 écoles** où nous sommes intervenus.



## Le programme 2017

- \* **Le budget:** Cette animation ouvre le dialogue sur la gestion budgétaire en général. Grâce à cela, les jeunes ont l'opportunité de se familiariser avec une grille budgétaire classique et de prendre conscience du coût actuel de la vie. Au travers d'une mise en situation, les jeunes seront plongés dans le quotidien d'une famille et devront apprendre à gérer le budget familial à bon escient.
- \* **Les crédits et les ouvertures de crédit:** Au travers d'un reportage, de caméras cachées, etc. un débat est amorcé avec les jeunes autour de notre société actuelle, et plus particulièrement des sollicitations qui nous atteignent au quotidien. Cette animation permet aux adultes de demain d'identifier et de mieux cerner les offres de crédits et d'éviter certains pièges. En effet, la société d'aujourd'hui pousse de plus en plus les jeunes à contracter des crédits pour toute une série de biens de consommation et ce parfois même à leur insu.
- \* **La publicité:** Attractive et ludique, la publicité est omniprésente et cible majoritairement les adolescents. Découvrir ses points forts et ses points faibles apportera un re-

gard nouveau sur le monde publicitaire. Au travers de divers reportages, images et spots télévisuels, les jeunes sont alors invités à décoder eux-mêmes les différentes stratégies mises en place.

- \* **Le surendettement:** Par le biais d'un reportage vidéo, les différentes problématiques liées au surendettement sont abordées: causes, conséquences et solutions. Ce qui mène facilement au débat et à la discussion avec les jeunes.
- \* **La consommation** (nouvelle animation): Au travers d'un court métrage réalisé par des adolescents, cette animation est consacrée à notre société de consommation, et de surconsommation, et à l'influence qu'elle peut avoir sur notre vie quotidienne. Elle aborde également les raisons qui nous poussent à consommer et les nouveaux besoins sans cesse créés, qui nous incitent à acheter. L'animation permettra aux jeunes de prendre conscience de ces réalités et d'échanger leurs points de vue à ce sujet.
- \* **Le Pic du Balaitous:** Créé dans le cadre du projet Inclu'action, il s'agit d'un jeu de rôle pédagogique pour les jeunes à partir de 12 ans. Dynamique et mobilisant, chacun a un rôle à jouer dans l'ascension du Pic du Balaitous ! Ce jeu invite les jeunes à inté-

grer le rôle de personnages fictifs. Au fur et à mesure de mises en situation, les participants seront amenés à réaliser des défis afin d'accumuler des points de victoire, qui seront effectifs s'ils parviennent à atteindre le sommet. L'activité se termine par un débriefing qui permet d'aborder les phénomènes d'exclusion sociale, de jugement de valeurs, d'individualisme, liés à l'argent et à la réussite sociale. Ce temps de réflexion permet aussi d'envisager des valeurs de solidarité, d'entraide et de compréhension.

## Projet pour 2018

### >>> Création d'une animation « jeunes adultes »

Comme expliqué ci-dessus, nous observons que le public des écoles à options professionnelles est très pertinent. Ce qui nous encourage à développer une nouvelle animation « Jeunes adultes » axée sur l'entrée dans la vie active. Celle-ci leur permettrait d'être mieux informés sur les démarches à réaliser ou sur les questions à se poser en sortant de l'enseignement (s'inscrire au Forem, cotiser pour une mutuelle, acheter une voiture, souscrire à une assurance etc.). Cette animation pourrait venir en continuité de celle du Crédit ou du Budget par exemple. Nous sommes actuellement en réflexion et en phase de création pour l'année 2018. Nous aimerions la proposer principalement aux options professionnelles, CE-FA et centres IFAPME.

### >>> Programme d'animations pour le 1er degré

Actuellement, le public du 1er degré ne bénéficie pas d'animations de sensibilisation adaptées aux classes de 1ère et 2ème secondaires. Nous projetons donc de développer un programme d'animations pour ce degré. Diverses animations seraient proposées : consommation, publicité, précarité infantile et exclusion sociale.

### >>> Mise en autonomie des jeunes : Futur partenariat avec SOS Village d'Enfants

En fin d'année, nous avons rencontré deux personnes du service SOS Village d'Enfants afin d'envisager un partenariat pour l'année 2018.

L'idée est de créer un outil pour les jeunes à partir de 16 ans afin de les conscientiser à la question de l'argent, pour éviter qu'ils se retrouvent dans des situations catastrophiques lorsqu'ils quittent l'institution. Nous envisageons aussi des ateliers pour les jeunes de 14 à 16 ans, ainsi qu'un outil pour les éducateurs.

Nous débuterons par une animation du jeu « Le Pic du Balaitous » avec une partie des éducateurs, afin d'entamer le sujet et de considérer la suite avec eux.



### Témoignages

#### FABIENNE BAUDOUIN

Enseignante à l'INDA à Arlon

« Depuis que j'enseigne, j'ai observé une évolution du rapport à l'argent avec les jeunes. Les élèves « banalisent » l'argent ! Ils dépensent facilement et gardent rarement leur argent de poche. Les tentations sont grandes ! Dans le cadre du cours d'ISVP (Initiation à la vie sociale et professionnelle), j'aborde d'ailleurs ce thème. Les animations du GAS permettent également de faire ce prolongement, notamment grâce aux vidéos très parlantes. »

#### LES ÉLÈVES

4ème technique à l'INDA à Arlon

« Si nous devons retenir qu'une chose de cette animation, ça serait « Prévention » ! La grande majorité d'entre nous reçoit de l'argent de poche, notamment pour acheter des sandwiches pour le temps de midi, téléphone, vêtements, sorties, ... et la chose la plus difficile dans le fait de gérer son argent est sûrement de ne pas se laisser tenter. C'est intéressant d'aborder cette matière en cours, mais ça l'est encore plus quand on l'aborde sous forme de jeux ou avec des supports audiovisuels ! »

## 2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

### 2.1. ANIMATIONS ADULTES

Au cours de l'année 2017, 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, EFT, FOREM,...

Nos animations ont permis la sensibilisation de **225 personnes** de la province de Luxembourg.

#### Le programme 2017

- \* **Le budget :** Par une mise en situation, les personnes sont amenées à réfléchir à la mise en place d'un budget et ainsi 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.

- \* **Les pièges en grandes surfaces :** Au travers d'un reportage, nous allons passer en revue les pièges à la consommation en grande surface. Toutes les promos sont-elles vraiment avantageuses ? Cette animation permet de décoder toutes les sollicitations omniprésentes dans la vie d'un consommateur.
- \* **Démarchage téléphonique et à domicile :** Cette animation se donne en complément d'autres animations (au choix). Elle permet de mettre en avant avec les participants les pièges, conséquences et solutions liés au démarchage. Que se passe-t-il si je réponds favorablement à une offre par téléphone ? On me propose d'acheter du vin... Cette offre est-elle si exceptionnelle ?

### 2.2. GAPS : GROUPES D'APPUI DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT

Les Groupes d'Appui de Prévention du Surendettement (GAPS) existent depuis 2007. 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 2017, les CPAS de : Musson, Bastogne/Saint-Ode, Bertrix, Durbuy, Erezée, Tellin, La Roche-en-Ardenne, Libramont, Manhay, Martelange, Saint-Léger, Florenville et Vielsalm ont répondu à la proposition de mise en place d'un GAPS. Soit la participation active de **13 CPAS**.

Durant cette année, l'accompagnement des CPAS s'est fait via des rencontres avec les travailleurs sociaux mais également via des échanges de mails, contacts téléphoniques...

Trois réunions d'Intervision ont également été organisées. Elles ont permis aux participants d'échanger sur leur pratique, de terminer la création d'un prospectus et d'une affiche de présentation commune et de travailler à la création de quatre nouvelles animations. Ces animations seront finalisées et mises en pratique dans leurs groupes respectifs en 2018. Suite à l'intervention des psychologues du GAS en 2016, concernant les difficultés de mobilisation du public, une intervention supplémentaire s'est déroulée en 2017 afin de tirer les conclusions et pistes de solutions qui ont pu émerger. 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. **Cinq animations** ont été réalisées en co-animation avec nos services et ont permis de sensibiliser **41 personnes**.

Malgré certaines difficultés, la mise en place des groupes d'appui reste une expérience positive pour les assistantes sociales.

### Témoignages

**« Depuis 2013, les GAPS ont toujours bien fonctionné dans notre CPAS, l'expérience est assez positive. Les gens sont satisfaits de nos animations et la participation est toujours relativement bonne. Comme la prévention est un axe important pour nous, nous trouvons que l'organisation de ces groupes est primordiale. »**

**« C'était la 1ère année que nous mettions en place un GAPS. C'était un vrai plaisir de sortir du cadre formel des entretiens individuels. Les participants se confiaient naturellement durant les animations. Par conséquent, je pense que c'était comme une bulle d'oxygène pour certains (...) »**

## 2.3. SENSIBILISATION PERSONNES RELAIS ET PROFESSIONNELS

### Formation aux aides familiales

Dans le cadre de la formation des personnes relais, nous avons réalisé 3 formations à destination des futures aides familiales.

Au travers de leur profession, les aides familiales sont régulièrement amenées à rencontrer des personnes qui connaissent des difficultés financières. Parfois, quelques conseils pratiques peuvent suffire à améliorer la qualité de vie des personnes visitées. Dans d'autres circonstances, les difficultés rencontrées sont telles qu'il est nécessaire de passer la main à des services spécialisés. Dans tous les cas, les aides familiales sont en première ligne !



Nous avons donc proposé une formation aux futures aides familiales qui puisse à la fois nourrir la réflexion des participants et proposer des outils très pratiques pour faciliter la vie privée et professionnelle de chacun. Au total, **53 futures aides familiales** ont bénéficié de nos formations.

### Formation futurs assistants sociaux

Nous sommes également intervenus auprès des futurs assistants sociaux de 3ème année de l'Henallux pour présenter nos actions de sensibilisation et nos outils. Ces échanges furent très riches et interactifs. Une 50aine d'étudiants ont participé à cette rencontre.

### Rencontres d'étudiants

Trois groupes d'étudiants en dernière année d'assistant social ont fait appel au GAS pour avoir un avis et des conseils sur un travail qu'ils devaient effectuer. Ils ont dû répondre à un appel à projet fictif sur le thème de la précarité. Dans cet appel à projet, ils devaient déjà imaginer une animation et réfléchir au public qu'ils souhaitaient toucher, au contenu à faire passer dans l'animation, au type d'animation, ...

Une psychologue et une ou deux animatrices ont rencontré chacun des groupes, ce qui a permis de les aider à réfléchir plus en profondeur sur l'objectif de leur animation ainsi que sur certaines difficultés qu'ils pouvaient rencontrer dans leur réflexion ou dans l'hypothétique réalisation de leur activité.

### Table ronde - Echange d'outils

En novembre, une animatrice et une psychologue ont participé à une table ronde destinée à l'échange des outils de prévention au surendettement organisée par le Centre d'Appui à Bruxelles. Cette participation leur a permis de découvrir des outils proposés par d'autres services et de faire connaître certains outils créés par le GAS. Ce genre d'initiatives participe à la transmission de nos outils à des personnes relais. De plus, certaines personnes étant intéressées par le jeu « Le Pic du Balaitous », nous avons envisagé d'organiser en 2018 une formation à ce jeu, en collaboration avec le Centre d'Appui de Bruxelles.

## 2.4. CONFÉRENCE INTERACTIVE

### L'argent au sein des familles

Quel rapport avons-nous avec l'argent ? Comment peut-on parler d'argent avec nos enfants ? L'argent, quel impact au sein du couple, de la famille et à l'extérieur ? Au cours des cycles de la vie, les liens se modifient, tous les liens ; les liens de cœur, les liens du sang, les liens d'argent. Tels sont les grands thèmes que nous avons couverts lors de la conférence organisée par le CPAS de Libin le 1er juin 2017. Animatrices et psychologue du GAS ont joint leurs expériences de terrain et connaissances du sujet pour créer une conférence interactive où les échanges avec le public se voulaient favorisés.

## 2.5. JOURNÉE SANS CRÉDIT 2017

Pour cette année 2017, la plateforme Journée Sans Crédit fait peau neuve. En effet, nous avons travaillé avec l'agence de publicité "Piranha et Petits Poissons Rouges" afin de rajeunir l'image de la plateforme. C'est ainsi qu'est né un nouveau logo plus coloré et moderne. Le site internet a également été retravaillé afin d'améliorer la recherche d'information pour les consommateurs, et mis aux nouvelles couleurs de la plateforme. Divers supports de sensibilisation tels qu'affiches, bics, signets, ont également été réalisés.

### La campagne

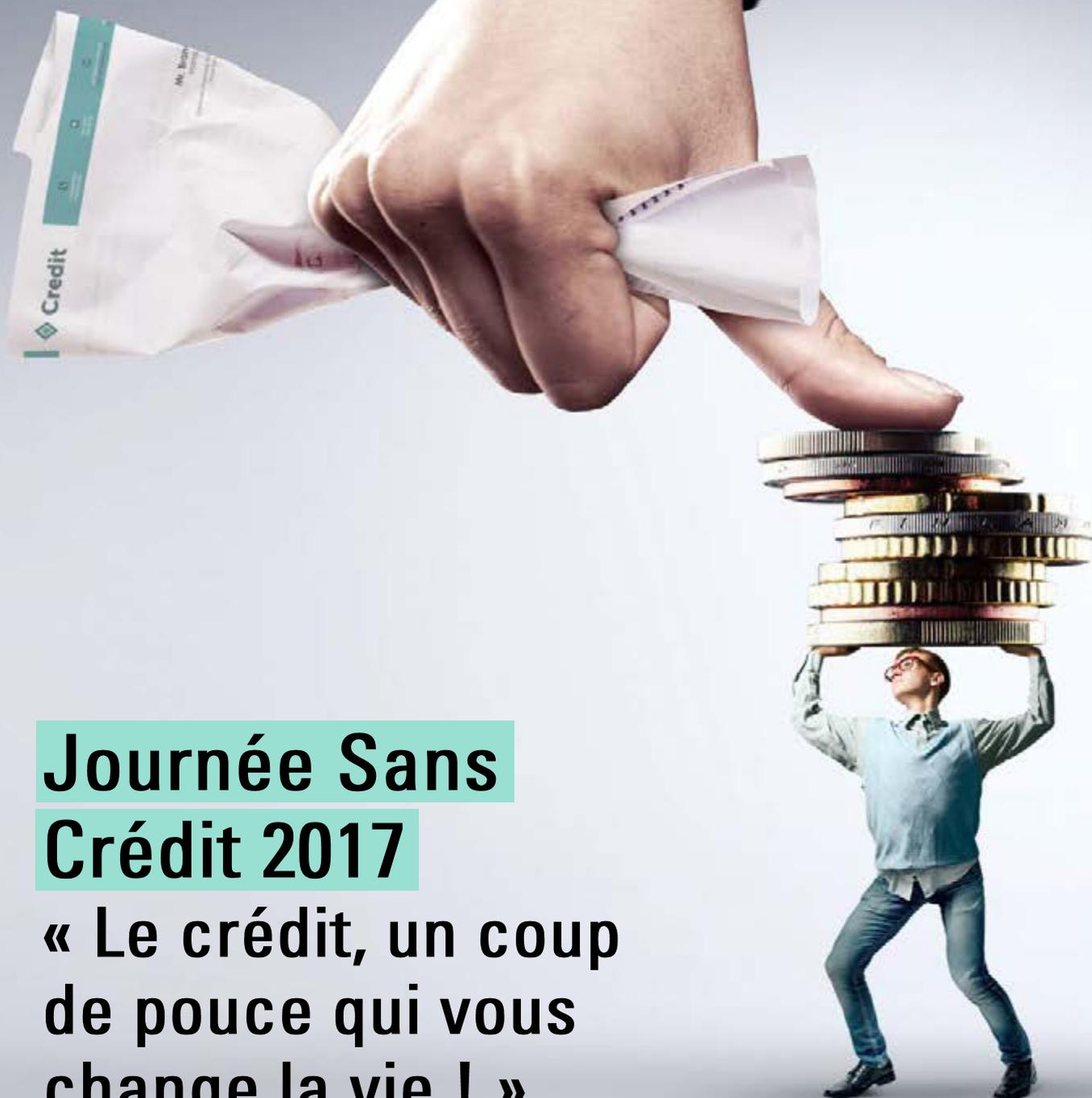
**>>> « Le crédit, un coup de pouce qui vous change la vie ! »**

Pour la réalisation de la campagne 2017, la plateforme a eu la chance de pouvoir travailler en collaboration avec la RTBF. En effet, dans le cadre de l'émission « On n'est pas des pigeons », nous avons réalisé un reportage en mystery shopping qui suit Virginie dans ses diverses démarches en vue de recourir au crédit. La journaliste va également à la rencontre des vendeurs de crédit en vue de dénoncer certaines pratiques commerciales.

Cette enquête fait suite à un précédent reportage réalisé en 2011 en vue de mettre en lumière les évolutions sur l'octroi des crédits faciles dans les grands magasins.

2017

PRÉVENTION



## Journée Sans Crédit 2017

« Le crédit, un coup  
de pouce qui vous  
change la vie ! »

JOURNÉE  
SANS  
CRÉDIT

Une conférence-débat a été organisée le lundi 27 novembre 2017 à Namur, où le reportage a été diffusé. Afin que cette matinée soit riche pour chacun, nous avons reçu la journaliste de RTBF, la personne suivie en caméra cachée, des juristes, des professionnels de la prévention mais également des représentants du monde politique auxquels nous avons pu exposer nos diverses recommandations en matière de protection du consommateur.

## Les recommandations

### Crédit à la consommation et surendettement

L'encadrement législatif et la protection du consommateur en matière de crédit à la consommation ont pour origine la volonté de limiter l'octroi, par un prêteur professionnel du secteur, à un crédit adapté aussi bien à la capacité de remboursement qu'aux besoins du consommateur profane et donc vulnérable (Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation).

Dans la pratique, nous constatons que le crédit facile est omniprésent, qu'il est souvent octroyé sans information correcte des consommateurs et que nombre d'entre eux n'ont pas une capacité de remboursement suffisante.

Diverses enquêtes réalisées au nord et au sud du pays ont mis en évidence les pratiques irresponsables de certains intermédiaires de crédit, pratiques que nous dénonçons depuis plusieurs années.

### LES 12 RECOMMANDATIONS 2017 :

1. Renforcer les contrôles et les sanctions et leur efficacité pour lutter contre le crédit facile.
2. Lutter contre les offres TAEG = 0 % mensongères et trompeuses.
3. Interdire les publicités qui incitent le consommateur à utiliser sa réserve de crédit ou à demander une augmentation de sa ligne de crédit.
4. Améliorer la mise en œuvre du délai de zéro-tage.
5. Dans tous les secteurs : lutter contre les publicités mensongères - mieux réglementer la publicité qui mentionne les termes « gratuit » ou « sans frais ».
6. Améliorer la formation des intermédiaires de crédit.
7. Mettre en place des ombudsmans efficaces.
8. Imposer un espace réservé au crédit dans les lieux de vente et dans les banques.
9. Evaluer et améliorer les nouvelles mesures de prévention mises en place : notamment la mise en œuvre du questionnaire et du dossier de crédit.
10. Mettre fin aux abus en matière d'assurance de solde restant dû.
11. Améliorer la centrale des crédits aux particuliers de la BNP sans l'élargir à d'autres types de dettes.
12. Mieux financer la prévention et le traitement du surendettement.



La vidéo de l'émission « On n'est pas des pigeons », les outils développés et l'ensemble des recommandations 2017 se trouvent sur le site internet de la plateforme. Il est également possible d'y consulter les recommandations des années précédentes dans leur intégralité.

>>> [www.journeesancredit.be](http://www.journeesancredit.be)

## 2.6. SOUTIEN À LA PARENTALITÉ & PAUVRETÉ INFANTILE

### Création d'un spectacle de marionnettes 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.

Le projet s'est porté vers la création d'un spectacle de marionnettes qui puisse aborder, avec les enfants, la thématique de l'argent et, plus précisément, les mécanismes d'exclusion sociale liés à la précarité infantile. Pour la réalisation nous avons fait appel à un marionnettiste : Laurent STEPPE de l'asbl DEFO (Liège)

La construction de ce projet a pris près d'un an et a concerné l'ensemble de l'équipe de prévention (8 personnes) ainsi que 2 médiatrices du GAS. Une journée hebdomadaire, parfois des semaines entières, étaient consacrées au développement de ce projet. Après avoir recueilli les témoignages de parents, l'équipe a travaillé à l'élaboration d'un scénario, mais également à la construction des décors et à l'exercice pratique de la manipulation des marionnettes. Pour cela, pas moins de cinq animateurs ont été formés à pouvoir manipuler les marionnettes. Tout un défi !

Pour le décor et les marionnettes, le choix d'utiliser des matériaux de récupération a été fait.

À travers celui-ci, l'équipe prévention souhaitait déjà mettre en avant une des thématiques du spectacle : la nécessité (ou non) de posséder de nouveaux objets, parfois coûteux, et la possibilité d'en fabriquer par soi-même, de bricoler, ...

Au niveau des marionnettes, l'équipe prévention a choisi d'utiliser des marionnettes à tiges, de par les possibilités d'utilisation qu'elles offrent, mais également des objets en complément de celles-ci, pour souligner encore une fois l'importance que nous donnons « au matériel » dans nos vies. C'était également une façon pour le pôle prévention de faire un pied de nez à cette société « kleenex » qui nous invite à consommer toujours plus.

### >>> Septembre 2017 le spectacle « et moi dans tout ça ? » est né !

Le spectacle raconte l'histoire d'un petit garçon comme tout le monde, Sébastien. Au travers des diverses scènes, les spectateurs vont suivre ce petit garçon et vont se rendre compte de l'impact du manque d'argent dans sa vie de tous les jours. Ces scènes vont représenter les différents univers de vie de Sébastien : à la maison, en classe, dans la cours de récréation, au magasin, à l'anniversaire d'un copain. Autant d'endroits où la privation matérielle et financière s'invitent dans les relations humaines et où les difficultés visibles et invisibles s'entrechoquent avec la réalité vécue. Comment arriver à grandir et s'épanouir dans une société où « si t'as pas, t'es pas » ?

Chaque scène est susceptible de faire écho auprès des spectateurs et de les inviter à s'interroger sur les difficultés vécues par les enfants en situation de précarité financière, ainsi que sur leur rôle à jouer pour éviter des phénomènes d'exclusion sociale.

Le spectacle, à destination des enfants de 8 à 12 ans, dure +/- 25 minutes et est suivi d'une animation avec les spectateurs. L'outil est utilisé depuis septembre 2017 dans le cadre des animations scolaires et extrascolaires données aux enfants de la province de Luxembourg par l'équipe prévention du GAS. Un dossier pédagogique est en cours de réalisation et accompagnera le spectacle.

### 3. PLAN D'ACTION PRÉVENTION ÉNERGIE (PAPE) 2017-2018

Depuis 2004, le Groupe Action Surendettement, en partenariat avec divers CPAS de la province de Luxembourg s'est engagé, au travers du Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie, à accompagner 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, neuf CPAS de la province nous ont nouvellement rejoints dans le cadre du projet qui a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et se terminera le 31 décembre 2018. Il s'agit des CPAS d'Aubange, Bouillon, Érezée, Florenville, Léglise, Manhay, Messancy, Musson, Vaux-Sur-Sûre et Vielsalm. Au total, ce ne sont pas moins de 29 CPAS de la province de Luxembourg qui ont décidé de faire 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 VISÉ

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.

#### MÉTHODE

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.



### 3.1. LE SUIVI INDIVIDUALISÉ

Il se déroule en trois temps :

#### Bilan énergétique du logement du ménage suivi

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

#### Conseils et informations

- \* Distribution de documentation
- \* Conseils personnalisés

#### 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 ;
- \* Intervention d'un chauffagiste ou électricien pour une vérification de l'installation.

En 2017, **148 ménages précarisés** ont eu l'opportunité de bénéficier d'un audit énergétique afin de réduire leur consommation par le biais de modifications comportementales, ainsi que l'installation de matériel –économiseur d'énergie remis gratuitement. Certains ménages ont également bénéficié d'un suivi à plus long terme qui consiste à les conscientiser sur une plus longue période en les invitant notamment à relever les index de leurs compteurs pour éviter une déconvenue lors de la réception de leur facture de régularisation.

Deux ménages se sont même vus remettre de l'isolant pour leur toiture de sorte à améliorer la performance énergétique globale de leur logement. 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 dans le rapport d'activités final envoyé à la Région wallonne.

### 3.2. SÉANCES D'INFORMATION & DE SENSIBILISATION

En plus de l'approche individuelle, le PAPE prévoit une approche collective. Ce deuxième axe d'actions se concrétise depuis plusieurs années à travers l'organisation de séances d'informations et de sensibilisation à destination principalement d'un public bénéficiaire du CPAS, mais aussi à destination d'un public plus large, des travailleurs sociaux et des aides familiales ; ces séances s'organisant parfois en partenariat avec d'autres initiatives locales (plan de cohésion sociale, etc).

#### >>> Nouveautés : Création d'animations participatives et interactives

Dans l'objectif de permettre aux personnes de devenir acteur face à leur situation énergétique, de nouvelles animations ont été réfléchies en s'inspirant notamment du projet Ecowatchers développé par le cpas de Namur et qui consiste à : augmenter le pouvoir d'agir des personnes en situation de précarité énergétique. Ces nouvelles animations se veulent :

- \* Thématiques : approfondir un thème de la compréhension des concepts aux solutions
- \* Interactives et participatives : faciliter l'appropriation de l'information et initier la mise en mouvement
- \* Concrètes : un moment d'application à son propre logement pour repartir avec des idées concrètes

Répondant à cette logique, trois nouvelles animations ont été créées :

- \* **« Mieux comprendre sa facture d'électricité »** qui comprend un jeu de construction pour reconstruire le marché de l'électricité
- \* **« Mieux comprendre l'humidité dans son logement »** avec différents jeux pour réfléchir aux origines de l'humidité et comprendre le phénomène de condensation
- \* **« Mieux comprendre ses consommations de chauffage »** avec une manipulation de différents isolants pour comprendre l'implication de l'isolation.

Ces animations ont été présentées en septembre aux CPAS qui peuvent faire appel au GAS pour animer une ou plusieurs de ces animations. Deux ont été réalisées 2017 et plusieurs sont programmées pour 2018. Elles ont également été incorporées au Défi Énergie d'Arlon.

### 3.3. LE DÉFI ÉNERGIE À ARLON

Initié par la cellule énergie du CPAS d'Arlon en 2015, le Défi Énergie a pour but principal d'accompagner les personnes se trouvant en situation de précarité énergétique dans une démarche de diminution des consommations énergétiques. L'ensemble des personnes participant à ce défi s'est engagé à suivre sept séances d'information mensuelles sur des thèmes liés à l'énergie (libéralisation du marché du gaz/électricité, chauffage, isolation, humidité, aération, relation locataire/propriétaire, les ampoules économiques,...). Outre les séances collectives, une analyse énergétique de chaque logement est réalisée. Elle comprend notamment une thermographie infrarouge permettant de déceler les défauts d'isolation dans le logement.

Reconduit pour la troisième année consécutive, le Défi Énergie rassemble, cette année, 10 personnes soucieuses de réduire leur consommation d'énergie, et s'investir dans la dynamique du groupe. Il a débuté au mois de novembre 2017 et prendra fin au mois de mai 2018. Une réception sera organisée au terme de celui-ci avec le conseil du CPAS afin de valoriser le travail des participants.

### 3.3. OUTILS À DESTINATION DES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Pour terminer, les conseillers en énergie ont eu la lumineuse idée de développer de nouveaux outils à destination des personnes étrangères résidant sur le territoire des CPAS partenaires, dont notamment dans le cadre des initiatives locales d'accueil (ILA).

***« Chez moi, on ne paie pas l'eau. Dans mon pays, il fait 35 ° toute l'année. Dans leurs pays, ils consomment autrement... »***

Pour diverses raisons, des personnes d'origine étrangère arrivent en Belgique et passent pour un temps par des services d'initiatives locales d'accueil des CPAS. Afin de leur permettre d'appréhender le fonctionnement parfois complexe de notre pays sur les aspects de l'énergie et d'outiller les travailleurs sociaux des CPAS, des affiches destinées aux logements ILA ont été créées par les conseillers en énergie.

Chacune de ces affiches dévoile une information sur les gestes économiseurs d'énergie. Quatre thématiques essentielles sont abordées : l'importance d'aérer, la consommation de chauffage, la consommation électrique, et la consommation d'eau. Des animations sont également en cours de développement pour accompagner la lecture de ces affiches. Bien qu'initialement destinés à un public étranger, ces outils pourront tout aussi bien être utilisés dans un cadre plus large par les travailleurs sociaux.

## 4. SERVICE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

### 4.1. SOUTIEN AUX SERVICES DE MÉDIATION

#### Supervisions collectives

Durant cette année 2017, nous avons organisé **6 réunions de supervision collective**. Ces réunions permettent aux médiatrices de différents CPAS de se retrouver pour discuter d'une préoccupation, d'un problème ou d'un projet vécu par une des médiatrices. Les CPAS de Erezée, Bouillon, Daverdisse et Arlon ont répondu présent à notre invitation.

Après avoir choisi ensemble la situation qui va être discutée et en suivant une méthode particu-



lière, les médiatrices questionnent au sujet de cette situation puis proposent des pistes de solutions.

En faisant appel à l'intelligence collective, ces réunions permettent aux médiatrices de prendre du recul par rapport à leur travail et d'envisager de nouvelles possibilités pour sortir de situations dans lesquelles elles se sentent parfois coincées.

En général, les solutions proposées sont profitables autant pour celle qui a présenté une situation que pour les autres médiatrices car, comme elles nous le disent souvent, les solutions proposées sont transposables à d'autres situations.

### Témoignages

**« Grâce aux échanges constructifs sur nos réalités de terrain, j'ai pu prendre du recul et mettre des mots sur mes craintes. J'avais besoin d'un endroit neutre sans jugement »**

**« L'exercice de groupe m'a permis de comprendre que l'on n'est pas seul(e) à vivre difficilement certaines situations. »**

**« Au travers de leurs exposés, j'ai remarqué que les autres AS vivent la même chose que moi. Cela m'a appris à prendre le temps de questionner, à redéfinir un problème »**

**« Les pistes données doivent murir en moi mais je pense savoir vers où aller. »**

**« Jusqu'à présent j'ai toujours pu utiliser ce qui était dit dans la supervision, dans les dossiers que je gère chaque jour »**

**« J'ai apprécié d'entendre l'histoire de l'autre et d'arriver à retirer ce qui la/le préoccupe. En effet, racontée par l'autre, une situation prend une autre couleur et provoque d'autres idées de solutions qui pourraient être utiles dans nos propres situations. L'acquis de l'un peut servir d'acquis à l'autre. »**

### Accompagnement psychosocial pour les médiatrices et juristes du GAS

« Le médié », ce terme que nous utilisons tellement souvent ! N'oublions-nous pas parfois que derrière ce mot se trouve une personne à part entière : un voisin, une amie, un parent, un enfant, un conjoint, ...

En 2017, **4 réunions d'accompagnement psychosocial** ont été organisées avec les médiatrices et juristes du GAS. L'objectif de ces réunions est notamment de travailler sur le fait de voir « le médié » comme une personne dans sa globalité. En effet, les différentes facettes de sa personnalité, ses valeurs et croyances, mais également ses multiples contextes de vie, ont un effet sur la façon dont la personne gère

son budget, arrive à collaborer avec la médiatrice, ... et donc influent sur la médiation de manière générale.

### **Supervisions individuelles pour les médiatrices et juristes du GAS**

Parallèlement à ces réunions et toujours dans l'idée d'accompagner les médiatrices pour qu'elles puissent elles-mêmes accompagner au mieux les médiés, les psychologues ont continué les supervisions individuelles des médiatrices du GAS.

Ces rendez-vous permettent aux médiatrices de prendre un temps pour reconsidérer les situations des médiés sous un autre regard, pour prendre du recul par rapport à leur travail, envisager d'autres façons d'aborder la situation avec les personnes, ...

### **Supervision individuelle des médiateurs**

Ce service est proposé aux médiateurs des CPAS pour qu'ils puissent bénéficier, en complément ou non de la supervision de groupe, d'un accompagnement individuel sur une problématique professionnelle. En 2017, le CPAS de Erezée a fait appel à notre service.

## **4.2. SOUTIEN AUX MÉDIÉS**

### **Entretien individuel avec les personnes en médiation**

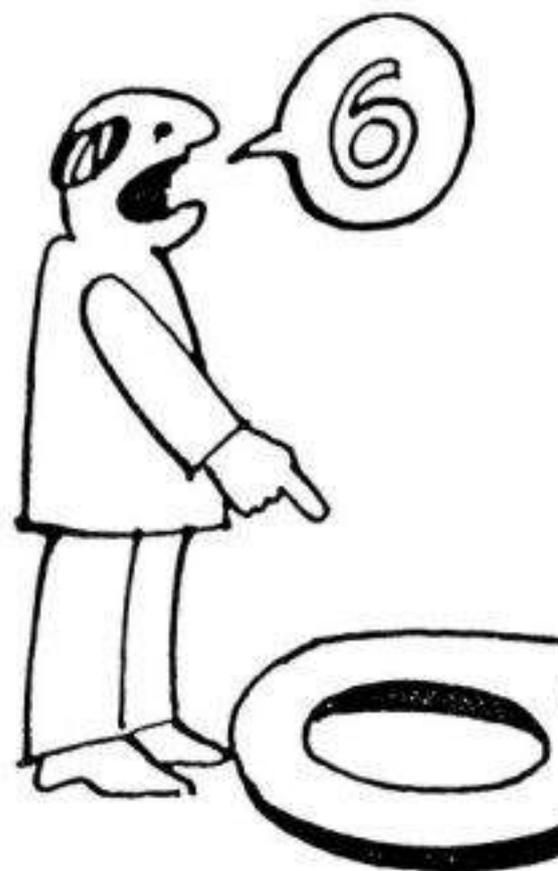
La nouvelle méthodologie implique de travailler plus avec les médiateurs pour qu'ils puissent eux-mêmes gérer les situations avec les médiés. Il arrive donc plus rarement que les psychologues rencontrent les médiés. Cette année, un entretien a cependant eu lieu. Cela a permis de clarifier la situation et d'orienter la personne au mieux. Ces entretiens individuels peuvent également être en lien avec d'autres activités organisées par le GAS, citons par exemple les groupes de paroles ou les réunions des GAPS.

### **Groupes de parole**

En 2017, **12 réunions** ont eu lieu rassemblant des personnes en médiation de dettes dans le cadre des Groupes de parole que nous organisons depuis quelques années. Cinq réunions ont eu lieu en collaboration avec le CPAS de Libin et sept autres réunions ont été organisées au sein du CPAS d' Arlon. Ce dernier s'est déjà engagé dans la mise en place d'un prochain groupe prévu donc début 2018. À l'issue de chacun des groupes de parole, les personnes témoignent d'une expérience qui leur a été positive sur plusieurs plans.

À la question « sentez-vous une amélioration au terme de ce groupe de parole ? », les personnes répondent toutes « oui », et désignent les plus nettes améliorations au niveau de l'aisance dans le contact, de l'image de soi, de la vision du présent, de nouveaux apprentissages et, important aussi à relever, au niveau des relations avec l'entourage.

***« Je m'intéresse à l'avenir car c'est là que j'ai décidé de passer le restant de mes jours. »  
Woody Allen***

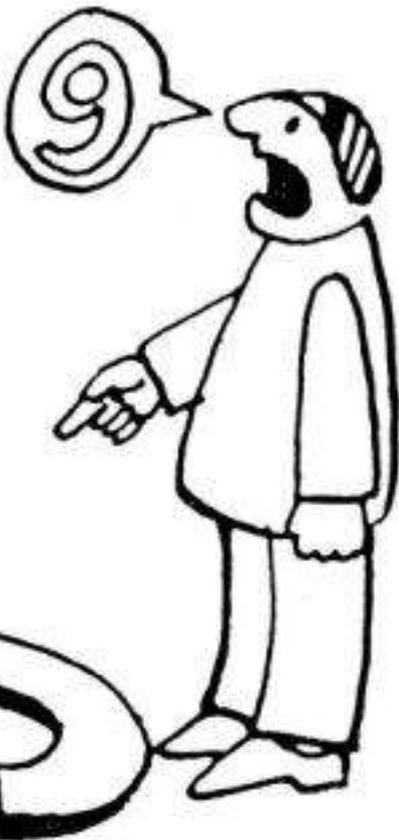


### 4.3. SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

#### Formations

##### >>> Formations données au Groupe de Coordination sociale, chapeauté par Madame Toussaint du CPAS de Libin

À trois reprises, entre septembre et décembre, une psychologue du GAS a rencontré les membres du Groupe de Coordination, réunissant de nombreux intervenants sociaux de la Province du Luxembourg. Dans un 1er temps, la mission confiée a été d'initier et faire vivre aux participants une séance de supervision collective, selon la méthode basée sur l'intelligence collective, méthode déjà utilisée lors des séances de supervisions des médiateurs de dettes. La problématique choisie avait trait à une difficulté professionnelle liée à la gestion de l'argent de l'utilisateur. Dans un 2ème temps, une formation-animation a été proposée au groupe de professionnels autour du sujet suivant : *le travailleur social face aux difficultés financières des usagers, les émotions en jeu lors de l'élaboration d'un budget, partage des expériences du GAS liées à l'accompagnement psychosocial des professionnels de la médiation ainsi que des médiés.*



##### >>> Formation donnée aux médiatrices de dettes impliquées dans le projet GAPS sur le thème de la mobilisation des personnes, octobre 2017

En faisant appel d'une part aux expériences des professionnels de la médiation réunis ici dans le cadre du projet GAPS (Groupe d'Appui pour les Personnes en Surendettement) et d'autre part aux théories venant soutenir notre réflexion, nous avons recherché des pistes concrètes allant dans le sens de la mobilisation des personnes. Comment attirer les médiés aux réunions, assurer une fidélité et une continuité dans les présences, favoriser l'implication... ? Cela reste, il faut bien le dire, un réel défi pour les accompagnateurs sociaux.

##### >>> Formations de base aux médiateurs de dettes, Centre d'appui, Bruxelles, novembre 2017

Dans le cadre du cycle de 10 jours consacré à la formation de base des médiateurs de dettes de la région bruxelloise, une psychologue du GAS a été sollicitée pour donner aux participants la 1ère journée de formation, journée consacrée aux aspects relationnels entre le médiateur et son usager.

Comment accueillir au mieux les personnes ? Comment mettre en place une collaboration et la maintenir dans le temps ? Les émotions en jeu ? Quelle définition donner au travail de médiateur dans le cadre d'une approche psychosociale ? L'occasion était donnée de pouvoir transmettre et partager l'expérience du GAS : comment nous envisageons le 1er entretien avec les médiés, comment nous préparons avec eux la fin de procédure, les méthodes employées pour rendre le médié acteur dans la procédure de médiation...

**« Le vrai problème de la communication est que nous n'écoutons pas pour comprendre mais pour répondre . »**



# Traitement du surendettement



# Le Traitement du surendettement

Le service de médiation de dettes compte en son sein des médiateurs de dettes et des juristes. L'équipe travaille également en collaboration avec les psychologues, les conseillers en économie d'énergie,... Notre volonté est de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement.

Grâce à la présence des psychologues au sein du GAS, une analyse globale des situations de surendettement peut être envisagée. Les médiateurs sont donc amenés à rencontrer les psychologues dans le cadre de supervisions individuelles mais également en équipe. Nous essayons dès lors de réfléchir de manière collective à la façon de mener au mieux notre travail de médiateur tout en travaillant sur les difficultés rencontrées par les personnes. Notre objectif est de donner les armes nécessaires (et adaptées) aux personnes afin d'éviter qu'elles connaissent à nouveau des problèmes de surendettement.

Toujours dans cette vision pluridisciplinaire, nous profitons de la présence des conseillers en énergie pour recevoir ou donner les informations nécessaires aux personnes afin qu'elles acquièrent de bonnes habitudes en matière d'énergie et de bons conseils pour rendre leur logement moins énergivore. Les médiateurs sont tenus informés des constats faits sur le terrain par les conseillers afin d'envisager au mieux les économies d'énergie à envisager durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes.

Nos actions de traitement du surendettement se développent autour de 3 aides spécifiques :



**Aide aux particuliers rencontrant des difficultés financières**



**L'accompagnement des services de médiation**



**L'information des professionnels**

## 1. L'AIDE AUX PARTICULIERS RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le service de médiation est composé de 7 médiateurs de dettes qui prennent en charge l'accompagnement des particuliers rencontrant des difficultés financières. L'aide proposée par notre service se décline sous différentes formes :

- \* **Une permanence téléphonique quotidienne**
- \* **Le suivi de particuliers en médiation amiable (non judiciaire)**
- \* **Le suivi de particuliers en médiation judiciaire (règlement collectif de dettes)**

Afin de soutenir les médiateurs de dettes dans leur tâche quotidienne et harmoniser leur pratique de travail, le service utilise le logiciel Médius depuis maintenant 3 ans.

### 1.1. LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIENNE

La permanence est organisée quotidiennement. Un médiateur de dettes se tient disponible pour répondre aux questions de particuliers. Ce moment d'écoute est particulièrement important ; il permet de réaliser une première analyse de la situation vécue, de faire une distinction entre une situation de surendettement et une difficulté financière temporaire, d'entendre les craintes de ces personnes et de leur donner quelques conseils.

Durant cette année 2017, **97 citoyens** se sont adressés à notre service. Ces contacts téléphoniques ont permis soit de donner des informations ou des conseils ou encore d'orienter ces personnes vers le service le plus compétent pour la situation exposée (57,73% des appels), soit d'envisager un accompagnement de la part du Groupe Action Surendettement.

## 1.2. LA MÉDIATION AMIABLE AU GAS

Lorsque la prise en charge de la médiation n'est plus possible au niveau du C.P.A.S. ou si ce dernier estime, après analyse du dossier, ne pas pouvoir apporter la solution la plus appropriée, une personne peut solliciter l'ouverture d'un dossier au GAS. Pour ce faire, une délibération du Conseil de l'Action sociale en ce sens devra nous être transmise.

La prise en charge reste finalement exceptionnelle et nécessite que la personne nous contacte afin qu'un médiateur puisse analyser sa demande. Si une médiation semble être une bonne solution pour sa situation, une fiche de renseignements lui sera transmise. Dès réception par notre service de cette fiche complétée, une rencontre avec une médiatrice est fixée. 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 transmises par le service de médiation de dettes qui, malgré la collaboration avec leur juriste, ne s'estime pas suffisamment outillé.

Durant l'année 2017, nous avons géré 33 dossiers de médiation amiable. 41,23% des appels ont donné lieu à l'envoi d'une fiche, soit 12,27% de plus que l'année passée. 68,29 % des fiches transmises ont été complétées par les particu-

liers et nous ont été retournées en vue d'obtenir un rendez-vous avec un médiateur. C'est également une progression par rapport à l'année passée où seulement 50% des fiches nous avaient été transmises.

Dans une volonté de garantir une meilleure compréhension de ces fiches de renseignements, elle a été retravaillée fin de cette année 2017 par une médiatrice et une stagiaire assistante sociale.

Sur ces 40 fiches transmises aux particuliers, 10 dossiers de médiation amiable ont pu être ouverts, 4 étaient en attente de l'être (1er rendez-vous pas encore fixé, convention de collaboration pas encore signée), 21 n'ont plus donné de nouvelles (après réception de la fiche ou après la 1ère rencontre avec le médiateur), 5 ont été directement orientés vers la procédure en règlement collectif de dettes et ont dès lors bénéficié d'une aide pour compléter leur requête.

**18 dossiers** de médiation amiable ont été **clôturés** durant cette année 2017. Comme les années précédentes, ces clôtures s'expliquent principalement par un manque de collaboration ou une orientation vers le règlement collectif de dettes. 3 dossiers seulement ont été clôturés suite à la fin de leur plan d'apurement.

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.

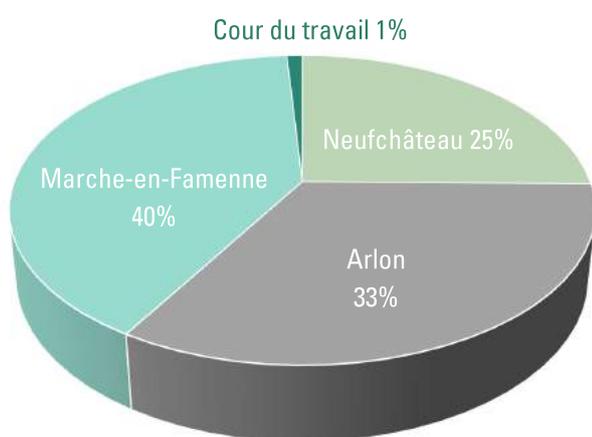
	2016	2017
Dossiers SMA gérés	34	33
Taux de fiches envoyées	30%	41%
Taux de fiches retournées	50%	68%
Dossiers SMA clôturés	25	18



### 1.3. LE GAS, 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 2017, nous avons géré 326 dossiers RCD dont **48 nouvelles désignations** réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

**Désignations 2017  
par arrondissement judiciaire**



Le nombre de désignations a connu une petite diminution durant cette année (8 désignations de moins en 2017).

Sur base des analyses effectuées par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, cette diminution du nombre d'avis est constatée sur l'ensemble du territoire et ce, depuis 2014. Le nombre de désignations est passé de 1279 en 2016 à 1204 en 2017.

Il a pu être constaté que les situations d'endettement problématique et de surendettement ont quelque peu régressées ces deux dernières années : le nombre d'emprunteurs défaillants et l'arriéré moyen par emprunteur défaillant ont diminué et le nombre d'avis en procédure de règlement collectif de dettes a également connu une diminution.

En Province de Luxembourg, sur base de nos échanges avec les greffes des tribunaux du travail, il apparaît que le dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes est également

mieux réfléchi. La présence des juristes au sein des C.P.A.S. et les rencontres d'informations sur la procédure en règlements collectifs de dettes ont sans doute favorisé cette réflexion et l'analyse de l'opportunité d'un RCD.

Le surendettement est en général la résultante d'un faisceau d'éléments. Nous constatons que les causes du surendettement peuvent être liées à un mode de vie en décalage, l'insolvabilité structurelle ou encore des difficultés de gestion. D'autres causes peuvent également être soulevées : l'accident de vie tels que le divorce, la perte d'emploi, la maladie, le décès d'un proche. Un quart des dossiers suivis en procédure de règlement collectif de dettes bénéficient d'une gestion budgétaire réalisée soit par un C.P.A.S. soit par le GAS lui-même.

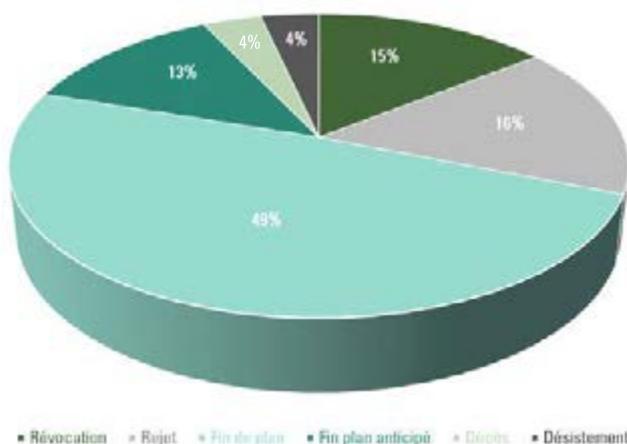
Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2017, plus de la moitié des dossiers bénéficient d'un plan amiable (78% contre 18% de plans judiciaire – imposés par le juge). La remise totale de dettes reste une mesure très exceptionnelle accordée par le juge qui ne sera envisagée qu'en fonction de l'âge et de l'état de santé des personnes (seul 5% des dossiers bénéficie d'une remise).

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.

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, 16% des clôtures sont des rejets. C'est pratiquement le double par rapport à l'année passée.

**55 dossiers** ont été **clôturés** en 2017. Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement établi au profit des créanciers. 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.

**Fin de procédure**



siers de règlement collectif de dettes en tant que médiatrices, ce qui leur permet d'appréhender la matière du côté pratique également.

**L'accompagnement de 38 services de médiation de dettes**

Le service juridique a continué ses permanences juridiques au sein des locaux des CPAS. Ainsi, les juristes se rendent en permanence au sein des locaux des CPAS selon un calendrier établi avec le/les médiateur(s). 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.

**2. L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION**

**2.1. 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 2126 interventions individuelles et 209 permanences au sein des CPAS.

Les juristes gèrent également chacune des dos-

Les juristes répondent à toutes leurs questions d'ordre juridique ou méthodologique. Lors de chaque visite, une fiche est rédigée et complétée par la juriste pour chaque situation présentée afin d'assurer un suivi optimal en dehors de ces permanences, lorsque les médiateurs contactent le service juridique par téléphone ou par mail pour reparler du dossier.

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

Le nombre d'interpellations téléphoniques et par mail reste quant à lui presque identique aux autres années.

MÉDIATION





## **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 binôme assistante sociale + juriste est réellement une force du GAS que nous mettons en avant car nous sommes convaincus que la gestion d'un dossier de règlement collectif de dettes doit aborder toutes les facettes inhérentes à ce type de dossiers (juridique, social, psychosocial).

Le service juridique répond à toutes les 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 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 juriste 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 les 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.

Les juristes travaillent fréquemment en collaboration avec le service prévention afin de vérifier que les informations transmises par celui-ci sont d'actualité et conformes à la législation.

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'utilisateur une orientation et un suivi optimal et d'autre part, d'apporter un soutien aux médiateurs des C.P.A.S.

## 2.2. 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 quarantaine 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.

Durant cette année 2017, 4 C.P.A.S. ont fait appel à cet écolage.

### **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.

La médiatrice du centre de référence a ainsi pu répondre à **26 questions** relatives à la méthodologie à adopter ou encore à des demandes de conseils dans des situations particulières.

### **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. Elles ont également un retour sur cette procédure d'une personne extérieure. Cela peut aider à mettre le doigt sur certains éléments qui pourront être déterminants pour la suite de la procédure ou encore à faire comprendre les enjeux de la procédure.

**31 info-RCD** ont été réalisées en 2017 dans **16 C.P.A.S.**

### **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 urgente de remplacer au pied levé un médiateur lorsque celui-ci est malade ou que son poste est vacant et que cela n'était pas prévu, 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 dans nos permanences décentralisées. Au terme de ce délai, les dossiers sont 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 brochure « le règlement collectif de dettes pas-à-pas »,

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, 9 CPAS ont pris cette décision ainsi que l'OCASC (l'Office Central d'Action Sociale et Culturelle du Ministère de la Défense).

## 3. L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

### 3.1. OUTILS POUR LES MÉDIATEURS

- \* Le « **petit manuel du médiateur de dettes** » traite de l'analyse des contrats de crédit à la consommation.
- \* 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.
- \* Notre **brochure d'information sur la procédure en règlement collectif de dettes** peut être 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.
- \* La brochure intitulée : « **Procédure en règlement collectif de dettes : et le créancier dans tout ça ?** » a été finalisée durant cette année 2017. 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 pourra être distribuée durant l'année 2018.

### 3.2. MOMENTS D'ÉCHANGES & D'INFORMATION

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

Une nouvelle journée d'échanges sur cette thématique a été organisée le 21 février 2017, afin de répondre à cette question que se posent souvent les médiateurs de dettes.

Nous avons eu une nouvelle fois 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. Une check-list de questions à (se) poser lorsqu'un indépendant pousse la porte d'un service de médiation de dettes et un budget adapté à leur situation professionnelle. Ces deux outils sont à la disposition des médiateurs de dettes.

#### Rencontre avec Mirelux

Dans le courant du mois d'avril, nous avons pu échanger avec l'équipe de MIRELUX. Cette agence est spécialisée dans l'accompagnement de chercheurs d'emploi, le recrutement et la fidélisation de nouveaux travailleurs en entreprise. Un de leurs objectifs est de conduire le chercheur d'emploi vers un emploi durable et de qualité. Il nous apparaissait dès lors important de mieux connaître leur fonctionnement afin de faciliter les partenariats. Cela nous a également permis de présenter notre association et nos missions.

### 3.3. 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 depuis 2015, nous souhaitons effectuer un travail de fond sur des thématiques spécifiques, s'étalant sur plusieurs rencontres, en fonction de l'ampleur de la réflexion, des constats réalisés, des outils à mettre en place ou encore à créer.

Durant cette année 2017, nous nous sommes rassemblés autour de cette thématique : « Lorsque la médiation est impossible à mettre en place par le service, quelles actions pourraient cependant être menées en amont ? Que travailler dès l'apparition du surendettement ? ». Nous avons ainsi ciblé 4 hypothèses pouvant expliquer l'impossibilité de mettre en place cette médiation.

Nous avons défini les raisons pour lesquelles une médiation était impossible et réfléchi ensemble à comment dépasser ces limites, que mettre en place avec l'utilisateur. Nous avons ainsi dégagé des pistes d'actions à mettre en place dès l'apparition d'un problème d'endettement problématique et réfléchi à des actions à mettre en place en amont de cette médiation.

### 3.4. 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:

#### Réunions 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 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.

#### 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 « Négociation et médiation de dettes non judiciaire : un avenir impossible ? ». Le choix de cette thématique partait notamment du constat que, face à des pratiques de créanciers, les marges et les possibilités de négociation du médiateur de dettes étaient régulièrement mises à mal. Par ailleurs, il apparaissait que la médiation non judiciaire semblait mise en péril au risque d'en perdre toute son efficacité et son sens.

Il convenait également de manière plus large, de s'interroger sur les questions liées à la place et la raison d'être de la médiation non judiciaire dans le processus de traitement du surendettement, aux divers enjeux économiques et sociaux sous-jacents, mais également à la reconnaissance et à la (re)valorisation du statut de médiateur de dettes non judiciaire. Créanciers et médiateurs étaient invités à échanger sur les contraintes et les enjeux de chacun. Le compte rendu de cette table ronde est disponible via [ce lien](#).

#### Plate-forme de soutien aux agriculteurs

Une de nos juristes participe également à une plate-forme mise en place par Monsieur le Ministre de l'agriculture wallonne suite à une proposition de résolution visant à améliorer le soutien social aux agriculteurs.

#### Journée sans crédit

La juriste du centre de référence collabore avec la plate-forme « journée sans crédit » pour la rédaction de recommandations à destination du monde politique, essentiellement en matière de crédit à la consommation.

### 3.5. INTERVENTIONS PONCTUELLES

La juriste conventionnée avec le C.P.A.S. d'Arlon a eu l'occasion de rencontrer le comité spécial du C.P.A.S. afin de présenter la médiation de

dettes et plus précisément la procédure de règlement collectif de dettes à ses membres.

Elle a aussi eu l'opportunité de faire une présentation de la matière à destination du personnel d'Agricall et Finagri, organismes qui accompagnent les agriculteurs en difficulté.

Le C.P.A.S. de Florenville 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.

Le C.P.A.S. de La Roche a quant à lui sollicité l'intervention de la juriste pour venir exposer la matière des assurances aux participants du Gaps qu'il a mis en place.

### Rencontres / accompagnement d'étudiants

Nous avons rencontré une étudiante de 1ère année assistante sociale dans le cadre d'un travail à réaliser sur une institution.

Nous avons également accompagné une stagiaire poursuivant ses études d'assistante sociale en 2ème année.

## 3.6. CENTRE DE DOCUMENTATION & OUTILS DE COMMUNICATION

### Le centre de documentation

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 juridique et social,...), l'Association s'est enrichie de nouveaux ouvrages durant l'année 2017.

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



### Le bulletin informatif : La GASette

La rédaction de notre quadrimestriel 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](http://www.gaslux.be)**



# Administration et finances



# Administration et finances

## 1. 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 : **17.624 courriers et mails** traités en 2017
- \* La gestion des appels téléphoniques : plus de **12.000 appels** en 2017 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

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.

## 2. 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
- \* ...

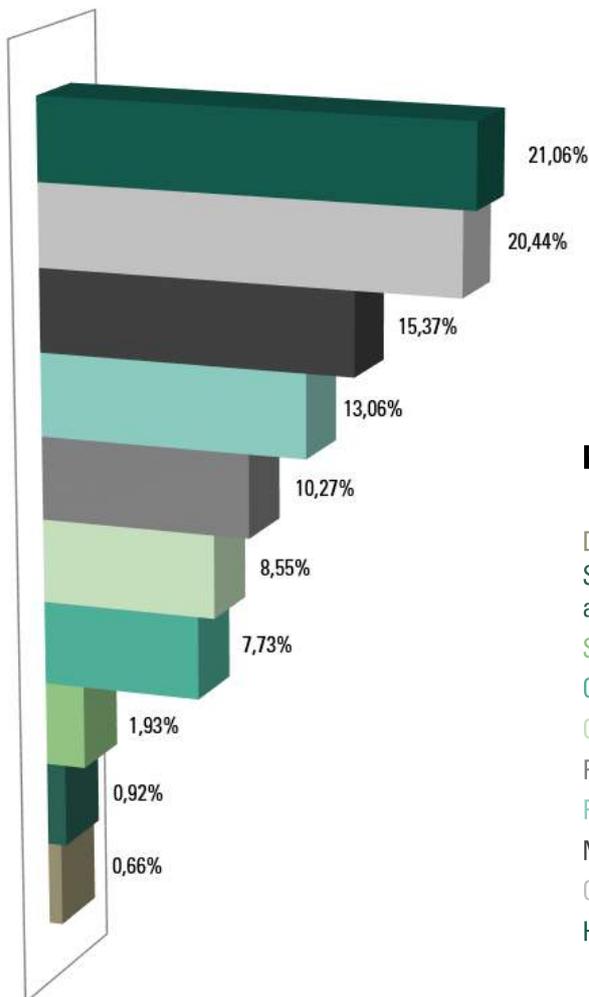
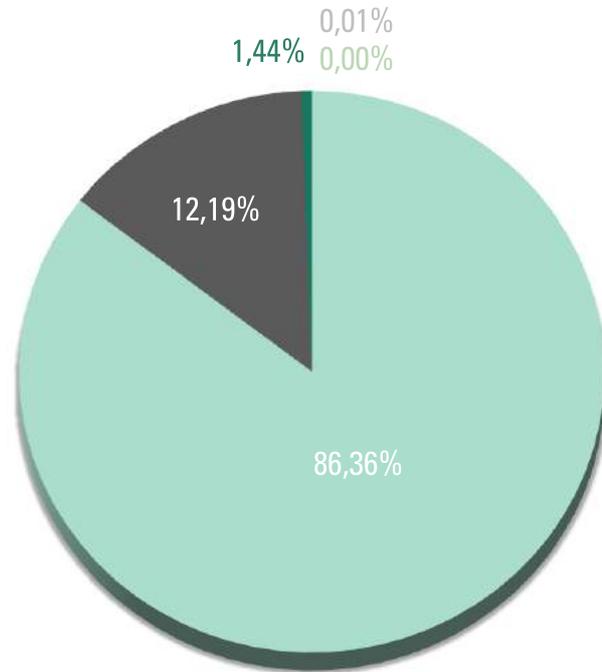
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

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

## 3. CHARGES & MOYENS OPÉRATIONNELS EN 2017

**CHARGES**

Frais de personnel	86,36%
Frais de fonctionnement	12,19%
Divers	1,44%
Exceptionnelles	0,00%
Charges financières	0,01%



**PRODUITS**

Divers	0,66%
Subside complémentaire RW action sociale	0,92%
Subside Province	1,93%
Conventions 1er emploi	7,73%
Conventions CPAS	8,55%
PAPE	10,27%
Primes APE	13,06%
Maribel Social	15,37%
Centre de référence	21,06%
Honoraires RCD	20,44%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>



GAS 2017

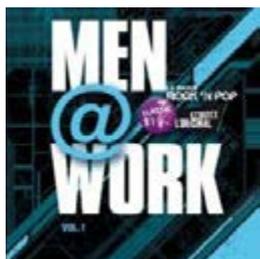
# Revue de Presse

# Revue de presse

## 1. RADIO

*Men @ work*, diffusé le 25 août 2017 à 9h00, Classic 21.

*Le Journal*, diffusé le jeudi 28 septembre à 6h30, 7h30, 8h30, Vivacité Luxembourg.



## 2. TV

*Arlon : des marionnettes contre l'exclusion sociale*, publié le mardi 19 septembre 2017 à 16h29, TV Lux.

>>> Vidéo accessible sur [www.tvlux.be](http://www.tvlux.be)

The screenshot shows the TV Lux website interface. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'VIDEOS', 'LIVE', 'AGENDA', 'CONCOURS', and '#COMMUNALES2018'. Below this is a search bar and a weather widget for Libramont (17°C). The main content area features an article titled 'Arlon : des marionnettes contre l'exclusion sociale'. The article includes a video player showing a young boy named William speaking into a microphone. Below the video, there is a caption: 'Publié le mardi 19 septembre 2017 à 16:29 - Arlon - Province'. To the right of the article, there are social media sharing icons (Facebook, Twitter, Email) and a section for 'Tweets' showing a tweet from @TVLux. On the right side of the page, there are advertisements for 'Meubles Richard' and a Facebook post from TV Lux.

### 3. PRESSE ECRITE

L. BRASSEUR, (2017). *Des marionnettes pour parler d'argent et de pauvreté aux enfants*. L'avenir Luxembourg, 21-09-2017, p15.

JEUDI 21 SEPTEMBRE 2017
ARRONDISSEMENT D'ARLON AL 15

**ARLON**

## Des marionnettes pour parler d'argent et de pauvreté aux enfants

**La pauvreté touche 1 enfant wallon sur 4. Le Groupe action surendettement aborde, dans un spectacle de marionnettes, le sujet auprès des 9-12 ans.**

• Laurence BRASSEUR

**U**n spectacle un peu particulier était joué mardi matin dans le petit théâtre de la Maison de la culture à Arlon.

Dans le public, une classe de quatrième année primaire de l'École Saint Bernard. Sur scène, deux comédiennes du Groupe action surendettement (GAS) manipulent des marionnettes dans un décor évolutif. Une représentation en avant-première devant des enfants dans le cadre scolaire.

On y voit Sébastien touché de plein fouet par les difficultés financières de ses parents contraints de vendre la télé, la console de jeux puis la voiture. Terminé le bus pour se rendre à l'école, les excursions, la collation de 10h, les invitations aux anniversaires des copains dont certains se détournent peu à peu. Sébastien est perdu face à cette situation.

« Et moi dans tout ça ? » est un spectacle pas comme les autres. Il aborde la thématique douloureuse de la précarité infantile. Un phénomène qui touche un enfant sur quatre en Wallonie et reste encore tabou. Une situation financière qui se répercute en dehors du milieu familial et n'épargne pas les plus jeunes.

Le spectacle aborde les richesses extérieures et intérieures.

« Le manque d'argent est compliqué dans le quotidien de l'école, le milieu sportif, extrascolaire, explique Damien Libert, responsable du service prévention au GAS. Nous avons voulu créer un support percutant pour les enfants âgés de 9 à 12 ans, tout en apportant un côté ludique, visuel et une certaine légèreté pour aborder un thème aussi difficile. »

**Témoignages de familles précarisées**

Pour l'écriture du spectacle, le GAS s'est entouré de familles touchées par les difficultés financières. « Ces familles nous ont parlé des sentiments de leurs enfants face à cette précarité, de la jalousie engendrée par rapport aux autres enfants, la peur d'être rejetés, d'être coupés de la vie sociale, d'être catalogués, mis dans des cases. Les parents veulent faire passer le message qu'il ne faut pas nécessairement posséder le dernier jeu à la mode pour être heureux. Il faut différencier ses envies de ses besoins », ajoute Catherine Mois, psychologue au GAS.

À l'issue de la représentation, les enfants ont été invités par les comédiennes à partager leur ressenti, à expliquer ce qu'ils changeraient au scénario. Ils ont également pu rejouer certaines scènes à leur manière, en manipulant eux-mêmes les marionnettes.

Un spectacle interactif financé en partie par la députée provinciale Nathalie Heyard en charge du pôle social et santé dans le cadre d'un appel à projets lancé en 2016 sur le thème de la précarité infantile.

Des représentations sont programmées dans les écoles avec la remise d'un dossier pédagogique aux enseignants. Le spectacle devrait également être joué dans les bibliothèques, les structures sociales pour permettre au grand public de le découvrir, en prélude à une réflexion plus profonde. ■

► Groupe action surendettement : Grand-rue, 4 à Martelange 063/60 20 86 - www.gas.lu.be

## Des marionnettes pour capter l'attention

**le projet s'est concrétisé après une année de travail et la collaboration d'un professionnel de la marionnette, Laurent Steppé.**

**L**aurent Steppé est un marionnettiste autodidacte au sein notamment de l'ASBL DeFO qui, depuis sa création en 2017, fait la promotion de la marionnette contemporaine sous des formes différenciées.

Le professionnel de la marionnette depuis 1998, habitué à la création de spectacles montés la plupart du temps par des collectifs, a été contacté par le GAS de Martelange pour traduire sur scène le scénario écrit par le groupe sur base de plusieurs témoignages.

« Je ne savais pas où je mettais les pieds lorsque j'ai été contacté, explique d'emblée Laurent Steppé. Je me suis retrouvé dans un univers que je ne connais pas en tant que professionnel. Il y a eu beaucoup de rencontres. Il était très difficile d'aborder ce sujet sans tomber dans les clichés. Mais le monde de la marionnette est très vaste et permet de créer de nombreux univers. La marionnette permet aux enfants de se mettre en contact avec elle et d'avoir de l'empathie envers le personnage qu'elle représente. Bien plus qu'envers un adulte qui leur parlerait en face-à-face. »

Pour arriver au résultat final d'une durée de 25 minutes, l'équipe du GAS et le marionnettiste auront travaillé pendant près d'une année. Tout a été pensé jusque dans les décors faits de marionnettes à tiges et de boîtes en matériaux de récupération. Une façon pour le GAS de faire un pied-de-nez à cette société « klennex » qui invite à toujours consommer davantage. ■ I.B.



**Le GAS a fait appel au marionnettiste professionnel, Laurent Steppé, pour mettre en scène le spectacle.**



**Les enfants sont invités, à l'issue du spectacle, à rejouer certaines scènes à leur manière.**



**Adren et Clément**  
Élèves en 4<sup>e</sup> primaire à l'école Saint-Bernard à Arlon

**On ne peut pas tout avoir**  
« On veut beaucoup de choses, mais on ne peut pas tout avoir. Il faut acheter un cadeau pour aller à l'anniversaire d'un ami alors que le principal est de s'amuser ensemble. C'est un peu triste quand la famille perd à la roue de la fortune. Il n'y a alors plus rien dans le frigo. On se rend compte qu'il y a des enfants pauvres autour de nous et il faut quand même leur proposer de jouer avec nous. »

COMMUNICATION

## Parler d'argent aux jeunes

### Zoom sur l'éducation financière

**En ce début d'année scolaire, à l'exception des cours de citoyenneté du secondaire qui peuvent permettre d'aborder la thématique de la consommation responsable, on se rend compte que l'éducation financière est la grande absente des cursus scolaires. Pourtant, dans notre société de consommation toujours plus instantanée et virtuelle, l'argent détermine beaucoup d'échanges interpersonnels et sociaux. Le rapport à l'argent est donc un aspect important dans la construction personnelle et sociale des enfants. Mais comment sensibilise-t-on les enfants à l'importance de l'argent ? Comment leur expliquer la façon de gérer un budget et leur argent de poche ? L'éducation financière, qu'est-ce que c'est exactement ? Et qui doit mettre ce programme en place ?**

#### UN PEU DE THÉORIE...

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) définit l'éducation financière comme « la connaissance et la compréhension de concepts financiers et de risques, et les compétences, motivations et l'assurance pour appliquer ces connaissances et compréhensions afin de prendre des décisions efficaces dans divers contextes financiers, pour améliorer le bien-être individuel et sociétal, et permettre la participation économique. » Pour le Réseau Financité, pour que l'éducation financière soit source d'émancipation, elle doit s'inscrire à la fois dans le cadre de **l'inclusion financière** et dans un contexte de **consommation responsable**.<sup>1</sup>

Afin de construire son programme, le réseau s'est notamment appuyé sur une enquête concernant l'éducation financière des Belges menée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement en 2013 qui montre que les jeunes entre 18 et 25 ans ont une moins bonne connaissance du monde financier (48 % de bonnes réponses contre 59 % en moyenne).

Une autre enquête européenne de 2016 conduite avec la Fédération bancaire européenne, l'OCDE, et l'Université des sciences économiques et des affaires de Vienne (Autriche), présentée par Visa Europe et JA Europe confirmerait que les jeunes actifs n'ont pas les qualifications financières nécessaires pour entamer leur vie active. « Les résultats principaux sont les suivants :

1. Les jeunes manquent de compétences en planification financière et de qualifications pour faire leur budget, ces qualifications étant jugées les plus nécessaires par l'employeur comme par l'employé.

<sup>1</sup> Réseau Financité. Une éducation financière adaptée pour nous permettre de prendre part à la société qui nous entoure. En ligne [www.financite.be/fr/article/education-financiere](http://www.financite.be/fr/article/education-financiere)

2. Les systèmes éducatifs européens devraient davantage contribuer à doter les jeunes des bonnes qualifications financières.
3. Une combinaison des initiatives publiques et privées serait la meilleure manière d'améliorer l'instruction financière des jeunes démarrant dans la vie active. »<sup>2</sup>

D'après cette même étude, 88 % du panel pensent que la meilleure méthode d'implication dans la délivrance de programmes d'éducation financière est une combinaison d'initiatives publiques et privées.

#### LES INITIATIVES BELGES

En Belgique, depuis quelques années, diverses initiatives, tant publiques que privées, fleurissent. En voici quelques exemples.



**Du côté du secteur public**, cela fait quelques années que la FSMA (Autorité belge des services et marchés financiers) a lancé un programme d'éducation financière sous le nom de **Wikifin.be**. Parmi les initiatives, on retrouve notamment un site internet d'information grand public ainsi qu'un répertoire d'outils pédagogiques à destination des enseignants.

Depuis deux ans également, Wikifin a lancé la dernière semaine du mois de mars la « **Semaine de l'argent** », destinée à sensibiliser le grand public sur les questions d'éducation financière. Au programme : des animations en classe autour du jeu « Gère tes pépètes », des séances d'informations, des expositions, etc. « Cette initiative devrait également être l'occasion du lancement d'une plateforme destinée à répertorier les initiatives existantes en matière d'éducation financière. Celle-ci devrait être alimentée par les porteurs de projets eux-mêmes au moyen d'un formulaire à remplir en ligne et à la condition que ces initiatives répondent à certains critères, entre autres pédagogiques. »<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Lafinancementpour tous. Étude sur les jeunes actifs et l'éducation financière. En ligne [www.lafinancementpour tous.com/Actualites/](http://www.lafinancementpour tous.com/Actualites/)

<sup>3</sup> Cobbaut, N. (2017) *Yongo ou quelle éducation financière ?* En ligne sur le site web de [www.echosducredit.be](http://www.echosducredit.be)

## Consom'action



**En matière d'entreprises**, quelques initiatives voient également le jour, comme **Yongo.be**, la plateforme d'épargne et d'investissement par et pour les enfants lancée par AG Insurance. Afin d'appuyer les parents dans leur rôle d'éducation financière et d'incitation à l'épargne, cette plateforme digitale est avant tout basée sur l'interactivité. Yongo.be permet l'ouverture de comptes, à court et/ou à long terme sur lesquels peuvent être déposées des sommes d'argent par les parents, les grands-parents ou encore les amis afin d'aider l'enfant à financer un projet, comme l'achat d'un vélo. Pour chaque événement (anniversaire, communion, Saint-Nicolas, etc.) les « supporters » reçoivent une invitation afin de participer, financièrement, au projet de l'enfant. Cette initiative n'est pas innocente, puisqu'elle est orientée « produits » sur un marché encore peu exploité malgré un intérêt de plus en plus grand. En effet, les résultats de l'étude du bureau d'études indépendant Ivox, réalisée auprès de 1000 parents démontrent bien cet intérêt grandissant que portent les parents à cette question de l'épargne : « Quatre parents sur cinq encouragent leurs enfants à mettre de l'argent de côté. 82% des parents interrogés épargnent pour leurs enfants, en moyenne 40 euros par mois. Mais dans le même temps, ils disent ne pas très bien savoir comment s'y prendre et déplorent l'absence d'outils appropriés (...) Le concept de Yongo dépasse de loin celui du compte d'épargne classique, puisque l'enfant devient, aidé par ses parents, un investisseur « avisé ». Pour accompagner les familles dans leur démarche, la plateforme propose également des articles à destination des parents dans un premier temps. Les logiques commerciale et éducative se croisent et finissent par se confondre, à tel point que cette nouvelle offre d'AG Insurance a reçu l'aval et la collaboration de la Ligue des familles et de Gezinsbond. Patrick BINOT, directeur de la Ligue des familles, se dit, dans le communiqué de presse d'AG Insurance, très positif à l'égard du concept et de l'approche de Yongo. Une alliance qui laisse pourtant perplexe... »<sup>4</sup>.



**Dans le milieu associatif**, le réseau **Financité** a créé une plateforme réunissant les acteurs du secteur de l'enseignement et du secteur non-marchand actifs sur le terrain de l'éducation financière, soutenue par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette plateforme est en fait le prolongement du guide relatif à une consommation responsable rédigé par Financité en 2016 (ce guide est téléchargeable sur le site [www.financite.be](http://www.financite.be)).

<sup>4</sup> Cobbaud, N. (2017) Yongo ou quelle éducation financière ? En ligne sur le site web de [www.echosducredit.be](http://www.echosducredit.be)

Le Réseau a également été désigné comme expert dans le cadre du projet européen Consumer Classroom ([www.consumerclassroom.eu](http://www.consumerclassroom.eu)), ce qui a permis de créer une vaste bibliothèque de ressources pédagogiques sur l'éducation à la consommation. « Une initiative qui tend à mettre en avant le fait que la question de l'éducation financière ne peut faire l'économie d'une question sous-jacente et fondamentale : quelle vision de la consommation veut-on imprimer à travers l'éducation? »<sup>5</sup>

### ET EN PROVINCE DE LUXEMBOURG ?

Parce que les jeunes d'aujourd'hui seront les adultes de demain, le Groupe Action Surendettement (GAS) crée et donne des animations gratuites dans les écoles et les services d'accueil extrascolaire de la Province de Luxembourg pour sensibiliser les plus jeunes à une consommation responsable.



À la fois ludiques et réflexives, ces animations utilisent diverses techniques et outils d'échanges : discussion, mises en situation, film d'animation, spectacle de marionnettes, contes, jeu de rôle grandeur nature... afin d'aborder avec les jeunes des thèmes tels que la consommation, la publicité, le budget, le crédit, le surendettement, l'inclusion sociale, la pauvreté infantile, etc.

Le but étant d'arriver à rendre les jeunes actifs et ouverts d'esprit, afin qu'ils puissent réfléchir à leur propre mode de consommation et vivre une inclusion sociale plus juste et solidaire. Au total ce ne sont pas moins de 100 animations qui sont données et plus de 2000 jeunes sensibilisés chaque année.



Groupe Action Surendettement  
Grand rue, 4 - 6630 MARTELANGE  
Tél. : 063/602 086  
Email : [info@gaslux.be](mailto:info@gaslux.be)  
Web : [www.gaslux.be](http://www.gaslux.be)

<sup>5</sup> Cobbaud, N. (2017) Yongo ou quelle éducation financière ? En ligne sur le site web de [www.echosducredit.be](http://www.echosducredit.be)

S.N. « Et moi dans tout ça? », un spectacle de marionnettes du GAS. Carrefour Social et Santé, N°4/2017, Décembre 2017, p8-9.

**Consom'action**

**« Et moi dans tout ça ? »**  
Un spectacle de marionnettes du GAS

**Le mardi 19 septembre 2017, le Groupe Action Surendettement a présenté à la Maison de la Culture d'Arlon, en présence d'une classe de 4<sup>e</sup> primaire de l'école Saint-Bernard d'Arlon, des partenaires du projet, de madame Nathalie HEYARD, Députée provinciale et de la presse, son nouvel outil de prévention : « Et moi dans tout ça ? », un spectacle de marionnettes pour sensibiliser les enfants de 8 à 12 ans et leurs encadrants au phénomène d'exclusion sociale lié à la pauvreté infantile.**



« Et moi dans tout ça ? » est un spectacle de marionnettes qui propose d'aborder avec les enfants la thématique de l'argent et, plus précisément, les mécanismes d'exclusion sociale liés à la précarité infantile, par le biais des aventures et des interrogations du petit Sébastien.

**« SI T'AS PAS, T'ES PAS »**

Au travers de diverses scènes, les spectateurs vont suivre Sébastien et vont se rendre compte de l'impact du manque d'argent dans sa vie de tous les jours. Ces scènes vont représenter les différents univers de vie de Sébastien : à la

maison, en classe, dans la cours de récréation, au magasin, à l'anniversaire d'un copain. Autant d'endroits où la privation matérielle et financière s'invitent dans les relations humaines et où les difficultés visibles et invisibles s'entrechoquent avec la réalité vécue. Comment arriver à grandir et s'épanouir dans une société où « si t'as pas, t'es pas » ?

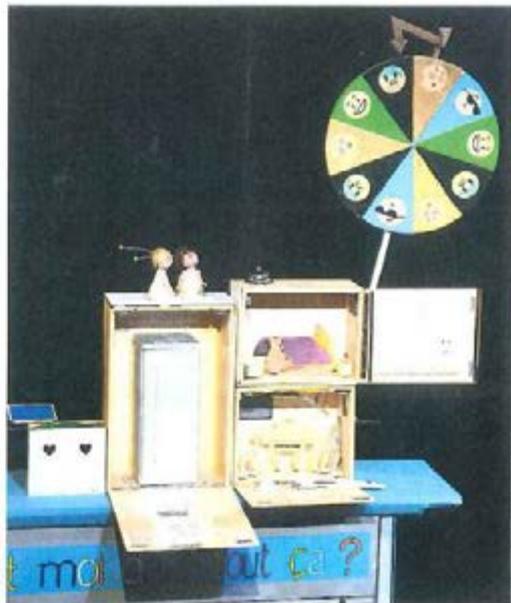
Chaque scène est susceptible de faire écho auprès des spectateurs et de les inviter à s'interroger sur les difficultés vécues par les enfants en situation de précarité financière, ainsi que sur leur rôle à jouer pour éviter des phénomènes d'exclusion sociale.

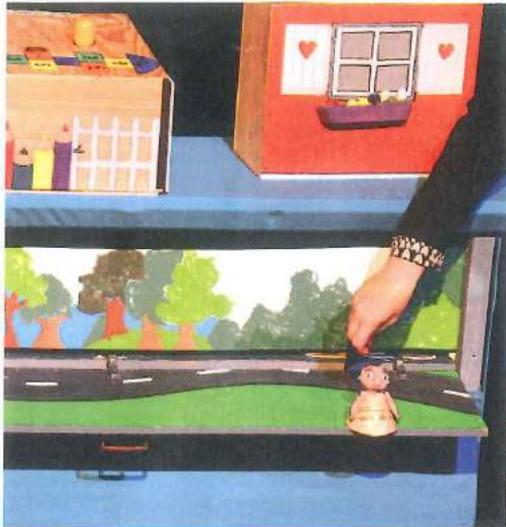
**VERS UNE RÉFLEXION GLOBALE**

L'objectif général du spectacle est d'aborder les effets de la pauvreté infantile dans les milieux de vie des enfants et de sensibiliser les spectateurs sur leurs comportements vis-à-vis des enfants en situation de privation matérielle. L'objectif n'est donc pas de pointer du doigt ou faire témoigner des enfants qui seraient concernés par ces situations, mais bien d'amener une réflexion globale des participants.

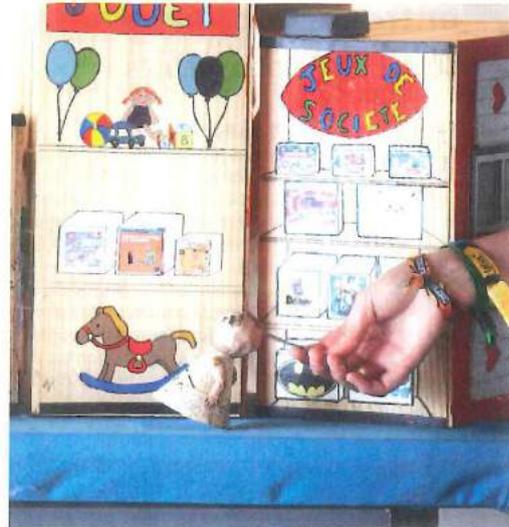
**LA CONSTRUCTION DU PROJET**

Cet outil de prévention ludique et créatif a été réalisé par l'équipe prévention du GAS en collaboration avec le marionnettiste, Laurent STEPPE de l'ASBL DeFO (Liège), sur base de témoignages de parents en situation de précarité financière afin de coller au mieux aux réalités vécues par ces familles.





Province de Luxembourg



Province de Luxembourg

La construction de ce projet a pris près d'un an et a concerné l'ensemble de l'équipe de prévention (8 personnes) ainsi que 2 médiatrices du GAS. Une journée hebdomadaire, parfois des semaines entières, étaient consacrées au développement de ce projet. Après avoir recueilli les témoignages de parents, l'équipe a travaillé à l'élaboration d'un scénario, mais également à la construction des décors et à l'exercice pratique de la manipulation des marionnettes. Pour cela, pas moins de cinq animateurs ont été formés à pouvoir manipuler les marionnettes. Tout un défi !

Pour le décor et les marionnettes, le choix d'utiliser des matériaux de récupération a été fait. À travers celui-ci, l'équipe prévention souhaitait déjà mettre en avant une des thématiques du spectacle : la nécessité (ou non) de posséder de nouveaux objets, parfois coûteux, et la possibilité d'en fabriquer par soi-même, de bricoler...

Au niveau des marionnettes, l'équipe prévention a choisi d'utiliser des marionnettes à tiges, de par les possibilités d'utilisation qu'elles offrent, mais également des objets en complément de celles-ci, pour souligner encore une fois l'importance que nous donnons « au matériel » dans nos vies. C'était également une façon pour le pôle prévention de faire un pied de nez à cette société « Kleenex » qui nous invite à consommer toujours plus.

#### À L'ORIGINE : UN APPEL À PROJETS LANCÉ PAR LA PROVINCE DE LUXEMBOURG

La création de ce spectacle s'inscrit dans le cadre d'un appel à projets lancé en 2016 par le service Social et Santé de la Province de Luxembourg 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 ». Appel à projets grâce auquel le Groupe Action Surendettement a pu recevoir un soutien financier du Service provincial Social et Santé de 6000 euros pour la création du spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? ».

#### LES SPECTATEURS MIS À CONTRIBUTION

Le spectacle, à destination des enfants de 8 à 12 ans, dure plus ou moins 25 minutes et est suivi d'une animation avec les spectateurs. L'outil est utilisé depuis septembre dans le cadre des animations scolaires et extrascolaires données aux enfants de la province de Luxembourg par l'équipe prévention du GAS.

À l'issue du spectacle, les enfants sont invités à rejouer certaines scènes afin de leur faire prendre conscience qu'eux aussi, même s'ils ne sont pas directement touchés par la précarité infantile, ont un rôle à jouer dans les phénomènes d'exclusion sociale.

Du côté des enfants, le spectacle les interpelle sur de nombreux points : « On veut beaucoup de choses, mais on ne peut pas tout avoir. Il faut acheter un cadeau pour aller à l'anniversaire d'un ami alors que le principal est de s'amuser ensemble. C'est un peu triste quand la famille perd à la roue de la fortune. Il n'y a alors plus rien dans le frigo. On se rend compte qu'il y a des enfants pauvres autour de nous et il faut quand même leur proposer de jouer avec nous. » (Azdren et Clément, élèves en 4<sup>e</sup> primaire à l'école Saint-Bernard d'Arlon). ■

Source de l'article : Groupe Action Surendettement. (2017). Spectacle de marionnettes. Et moi dans tout ça ? Gasette, p.12-13.



Groupe Action Surendettement  
Grand rue, 4 - 6630 MARTELANGE  
Tél. : 063/602 086  
Email : info@gaslux.be  
Web : www.gaslux.be

**4. PRESSE EN LIGNE**

L. BRASSEUR, *Des marionnettes pour capter l'attention*. L'avenir Luxembourg, 21-09-2017, [http://www.lavenir.net/cnt/dmf20170920\\_01058188/des-marionnettes-pour-capter-l-attention](http://www.lavenir.net/cnt/dmf20170920_01058188/des-marionnettes-pour-capter-l-attention)

L. BRASSEUR, *Des marionnettes pour parler d'argent et de pauvreté aux enfants*. L'avenir Luxembourg, 21-09-2017, [http://www.lavenir.net/cnt/dmf20170920\\_01058187/des-marionnettes-pour-parler-d-argent-et-de-pauvrete-aux-enfants](http://www.lavenir.net/cnt/dmf20170920_01058187/des-marionnettes-pour-parler-d-argent-et-de-pauvrete-aux-enfants)



**EN DRÉE**  
**Des marionnettes pour capter l'attention**

Home > Région > Luxembourg > Arts > 21/09/2017 à 06:00 - L.B. - 1 photo



Le GAS a fait appel au marionnettiste professionnel Laurent Stépié, pour mettre en scène le spectacle.

**Le projet s'est concrétisé après une année de travail et la collaboration d'un professionnel de la marionnette, Laurent Stépié.**

Laurent Stépié est un marionnettiste autodidacte au sein notamment de TASSI, Del'Orque, depuis sa création en 2017. Il est la promotion de la marionnette contemporaine sous des formes différentes.

Le professionnel de la marionnette depuis 1990, habitué à la création de spectacles montés le plupart du temps par des collectifs, a été contacté par le GAS de Martelange pour traduire sur scène le scénario écrit par le groupe sur scène de plusieurs témoignages.

«Je ne savais pas où je mettais les pieds lorsque j'ai été contacté, explique d'emblée Laurent Stépié. Je me suis retrouvé dans un univers que je ne connais pas en tant que professionnel. Il y a eu beaucoup de rencontres. Il était très difficile d'aborder ce sujet sans tomber dans les clichés. Mais le monde de la marionnette est très vaste et permet de créer de nombreux univers. La marionnette permet aux enfants de se mettre en contact avec elle et d'écouter de l'extérieur en tant que personnage qu'elle représente. Bien plus qu'enserrer un adulte qui leur parlent en face-à-face.»

Pour arriver au résultat final d'une durée de 25 minutes, l'équipe du GAS et le marionnettiste auront travaillé pendant près d'une année. Tout a été pensé jusque dans les décors faits de marionnettes à tige et de boîtes en matériaux de récupération. Une façon pour le GAS de faire un pied-de-nez à cette société «laxisme» qui invite à toujours consommer davantage.

**L'ACTUALITÉ DE ARLON**

ARLON

**Des marionnettes pour parler d'argent et de pauvreté aux enfants**

Home > Région > Luxembourg > Arts > 21/09/2017 à 06:00 - Laurent BRASSEUR - L'avenir

Partager



Les enfants sont invités, à l'issue du spectacle, à rejouer certaines scènes à leur manière.

**La pauvreté touche 1 enfant wallon sur 4. Le Groupe action surendettement aborde, dans un spectacle de marionnettes, le sujet auprès des 9-12 ans.**

Un spectacle un peu particulier était joué mardi matin dans le petit théâtre de la Maison de la culture à Arlon.

Dans le public, une classe de quatrième année primaire de l'École Saint Bernard. Sur scène, deux comédiennes du Groupe action surendettement (GAS) manipulent des marionnettes dans un décor évolutif. Une représentation en avant-première devant des enfants dans le cadre scolaire.

On y voit Sébastien touché de plein fouet par les difficultés financières de ses parents contraints de vendre la télé, la console de jeux puis la voiture. Terminé le bus pour se rendre à l'école, les excursions, la collation de 10€, les invitations aux anniversaires des copains dont certains se détournent peu à peu. Sébastien est perdu face à cette situation.

«Et moi dans tout ça?» est un spectacle pas comme les autres. Il aborde la thématique douloureuse de la précarité infantile. Un phénomène qui touche un enfant sur quatre en Wallonie et reste encore tabou. Une situation financière qui se répercute en dehors du milieu familial et n'épargne pas les plus jeunes.

**Le spectacle aborde les richesses extérieures et intérieures.**

«Le manque d'argent est compliqué dans le quotidien de l'école. Le milieu sportif, extrascolaire, explique Damien Libert, responsable du service prévention au GAS. Nous avons voulu créer un support percutant pour les enfants âgés de 9 à 12 ans, tout en apportant un côté ludique, visuel et une certaine légèreté pour aborder un thème aussi difficile.»

**Témoignages de familles précarisées**

Pour l'écriture du spectacle, le GAS s'est entouré de familles touchées par les difficultés financières. «Ces familles nous ont parlé des sentiments de leurs enfants face à cette précarité, de la jalousie engendrée par rapport aux autres enfants, la peur d'être rejetés, d'être coupés de la vie sociale, d'être catalogués, mis dans des cases. Les parents veulent faire passer le message qu'il ne faut pas nécessairement posséder le dernier jeu à la mode pour être heureux. Il faut différencier ses envies de ses besoins», ajoute Catherine Moïs, psychologue au GAS.

À l'issue de la représentation, les enfants ont été invités par les comédiennes à partager leur ressenti, à expliquer ce qu'ils changeraient au scénario. Ils ont également pu rejouer certaines scènes à leur manière, en manipulant eux-mêmes les marionnettes.

Un spectacle interactif financé en partie par la députée provinciale Nathalie Heyard en charge du pôle social et santé dans le cadre d'un appel à projets lancé en 2016 sur le thème de la précarité infantile.

Des représentations sont programmées dans les écoles avec la remise d'un dossier pédagogique aux enseignants. Le spectacle devrait également être joué dans les bibliothèques, les structures sociales pour permettre au grand public de le découvrir, en prélude à une réflexion plus profonde.

Groupe action surendettement: Grand-rue, 4 à Martelange 067/60 20 06 – [www.gaslux.be](http://www.gaslux.be)

**L'ACTUALITÉ DE ARLON**

A. STAS, *Le GAS parle de la pauvreté aux enfants, par le biais d'un spectacle*. RTBF Info, 28-09-2017, [https://www.rtbf.be/info/regions/luxembourg/detail\\_le-gas-parle-de-la-pauvrete-aux-enfants-par-le-biais-d-un-spectacle?id=9721406](https://www.rtbf.be/info/regions/luxembourg/detail_le-gas-parle-de-la-pauvrete-aux-enfants-par-le-biais-d-un-spectacle?id=9721406)

rtbf Info | Sport | Culture | Audio | TV | Radio

**INFO** Rechercher sur la site...

À la une | Fil Info | Belgique | **Régions** | Europe | Monde | Économie | Société | Médias | Inso

Régions | Bruxelles | Brabant Wallon | Hainaut | Liège | Namur | **Luxembourg** | Flandre

## Le GAS parle de la pauvreté aux enfants, par le biais d'un spectacle



*"Et moi dans tout ça?" © Anaïs Stas*

**Anaïs Stas**  
 Publié le jeudi 28 septembre 2017 à 10h43

[f](#) [t](#) [e](#) [G+](#) [p](#) 7 ↗

Pas facile de parler de la pauvreté infantile et de l'exclusion sociale qui en découle, avec des enfants. Le GAS, le Groupe action surendettement créé par plusieurs CPAS de la province de Luxembourg a monté un spectacle de marionnettes pour aborder ce sujet délicat avec un public de 9-12 ans. "Et moi dans tout ça ?" met en scène différents moments de la vie de Sébastien, une petite marionnette dont les parents ont des difficultés financières.

**Newsletter Info** OK  
 Recevez chaque matin l'essentiel de l'actualité.

Parce que le schéma est simple, une perte d'emploi, des factures qui s'accroissent et c'est le quotidien qui bascule comme le précise Damien Libert, responsable du GAS : "Dans le spectacle de marionnettes il y a un côté ludique et visuel qui permet l'échange avec les enfants, et l'imaginaire qui offre une prise de recul par rapport à des réalités que certains enfants pourraient vivre."

Après le spectacle, les enfants sont invités à partager, à modifier certaines scènes s'ils le souhaitent : "Par rapport à des scènes où ils trouvent qu'il y a une exclusion, se dire et bien si moi j'étais à la place de Sébastien, comment faire pour éviter à Sébastien d'être exclu."

Le décor est facilement transportable pour pouvoir être joué dans les classes.

Et moi dans tout ça



[f](#) [t](#) [e](#) [G+](#) [p](#) 7 ↗

**Sur le même sujet** Spectacle Pauvreté marionnettes enfants

S.N., *Et moi dans tout ça*. Vivreici.be, 28-09-2017, [http://www.vivreici.be/les-gens-d-ici/detail\\_et-moi-dans-tout-ca?videoid=79563](http://www.vivreici.be/les-gens-d-ici/detail_et-moi-dans-tout-ca?videoid=79563)

**Les gens d'ici**

**Et moi dans tout ça**

jeudi 28 septembre 2017 à 10h43 Pas facile de parler de la pauvreté infantile et de l'exclusion sociale qui en découle, avec des enfants. Le GAS, le Groupe action sur l'enfance créé par plusieurs CPAS de la province a monté un spectacle de marionnettes pour aborder ce sujet délicat...

J'aime 0 Partager Tweeter

Envoyer Éclaircir le lien



RTBF  
Défaut  
3 vues  
rtbf

**Retrouvez cette vidéo dans**

> Le GAS parle de la pauvreté aux enfants, par le biais d'un spectacle

J. MONROE, *Le GAS parle de la pauvreté aux enfants, par le biais d'un spectacle*. CIEL FM, 28-09-2017, <https://www.ciel.fm/be/le-gas-parle-de-la-pauvrete-aux-enfants-par-le-biais-dun-spectacle/>

Maison À propos de nous À la une VPS in France azytics.com.be

**CIEL FM**  
depuis 1999

LA BELGIQUE ~ ECONOMIE MONDE SPORTS ECO/TECH CULTURE ~

**Nouvelles récentes**

- Grève dans les crèches parisiennes
- Sanctions américaines : Oleg Deripaska et Viktor Vekselberg, deux oligarques russes qui ont perdu gros
- Les vétérans de Kemerovo a demandé de renvoyer le salut, le 9 mai, annulé en raison d'un incendie dans un centre COMMERCIAL
- Les premiers itinéraires gastronomiques pour les touristes en Crimée apparaissent dans cette saison
- Le CICR a envoyé à мензюкотрамауу Kiev partie de la bombe, plus de 120 tonnes d'aide humanitaire
- Les députés de Izhevsk décidé d'accorder Alina Sararouy un litre honorifique pour services rendus à la ville

**LA BELGIQUE**  
**Le GAS parle de la pauvreté aux enfants, par le biais d'un spectacle**  
09/28/2017 11:00 by Jeff Monroe Views: 16

Pas facile de parler de la pauvreté infantile et de l'exclusion sociale qui en découle, avec des enfants. Le GAS, le Groupe action sur l'enfance créé par plusieurs CPAS de la province a monté un spectacle de marionnettes pour aborder ce sujet délicat avec un public de 9-12 ans. « Et moi dans tout ça ? » met en scène différents moments de la vie de Sébastien, une petite marionnette dont les parents ont des difficultés financières.

Parce que le scénario est simple, une petite d'écrit, des familles qui s'accrochent et c'est le quotidien qui bascule comme le précise Damien Libert, responsable du GAS :

« Dans le spectacle de marionnettes il y a un côté ludique et visuel qui permet l'échange avec les enfants, et l'imaginaire qui offre une prise de recul par rapport à des réalités que certains enfants pourraient vivre. »

Après le spectacle, les enfants sont invités à partager, à modifier certaines scènes s'ils le souhaitent :

« Par rapport à des scènes où ils trouvent qu'il y a une exclusion, se dire et bien si moi j'étais à la place de Sébastien, comment faire pour éviter à Sébastien d'être exclu. »

Le décor est facilement transportable pour pouvoir être joué dans les classes.



## **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](mailto:info@gaslux.be)

[www.gaslux.be](http://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



Wallonie  
Ministre de la Santé  
et de l'Action Sociale



PROVINCE DE  
LUXEMBOURG  
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)