

2018

Rapport d'activités



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

www.gaslux.be

PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

CONTACT



Grand rue 4 / B-6630 Martelange

Tél.: +32 (0)63 60 20 86

Fax: +32 (0)63 43 49 25

E-mail: info@gaslux.be

www.gaslux.be

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 2018.

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 2018

Sommaire	4
Edito	5
Équipe	6
Prévention du surendettement	8
Sensibilisation des plus jeunes	10
Sensibilisation du public adulte	16
Plan d'Action Prévention Énergie 2017-2018	20
Accompagnement psychologique	26
Traitement du surendettement	28
L'aide aux particuliers	30
L'accompagnement des services de médiation de dettes	33
L'information des professionnels	36
Administration et finances	40
Soutien aux médiateurs de dettes	42
Gestion administrative & financière	42
Les charges et les moyens opérationnels en 2018	43
Revue de Presse 2018	44

Edito

Au cours de l'année 2018, les différents services du Groupe Action Surendettement ont poursuivi de manière remarquable les projets mis en place les années précédentes. De nouvelles initiatives ont également vu le jour.

En mai 2018, 6.281.000 Belges, soit 70% de la population majeure, ont au moins un crédit en cours. Beaucoup en ont même plusieurs. Parmi eux, 361.000 n'arrivent pas à payer au moins un crédit....

Il est impossible de mener une action curative sans envisager simultanément une action préventive. Une éducation financière est donc primordiale. C'est dans ce contexte que le service Prévention a continué ses actions de sensibilisation notamment auprès des plus jeunes sur base d'un programme d'animations d'un tout nouveau design. Ce programme s'est un peu étoffé cette année encore avec l'intégration d'un nouveau jeu : « Just'in Budget ». Cet outil proposé sous forme d'un jeu de l'oie confronte les jeunes à la gestion de l'argent visible et invisible. Présenté en présence de sa Majesté la Reine Mathilde lors du lancement de la Semaine de l'Argent, il a été mis à disposition de l'ensemble des écoles du fondamental de Belgique.

Il est indispensable de faire de la prévention avant que la personne ne soit en situation de surendettement. Des formations et des informations ciblées sont nécessaires ! C'est notamment parlant dans la gestion de l'énergie. Dans le cadre du Plan d'Action Prévention Energie, 2018 était la deuxième année de la programmation 2017/2018. En tout, ce sont 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 de ce plan. En 2018, un travail a été fait sur la communication : les flyers et affiches ont été retravaillés et une newsletter est maintenant éditée tous les trois mois.

Dans un souci de considérer « le médié » comme une personne dans sa globalité, les médiateurs et juristes du GAS ont continué leur travail d'accompagnement sur la même lancée qu'en 2017. Un outil a pu être créé pour aider les médiateurs à aborder les différentes facettes des personnes lors des entretiens.

Notre volonté est de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement. Le service de médiation a, durant l'année 2018, adapté ses supports en vue d'une meilleure compréhension de la part du particulier et du créancier.

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

L'équipe 2018

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 31.12.2018

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

JACOB C., conseiller en économie d'énergie

LAMBERTY A., conseiller en économie d'énergie

LAROCHE G., psychologue

LEGER C., agent de prévention

LUST R., agent de prévention

MOÏS C., psychologue

MONSEUR M., agent de prévention

PETERS S., conseiller en économie d'énergie

RECIPUTI C., agent de prévention

SERVICE MÉDIATION DE DETTES

INCOUL D., médiatrice

responsable de service

CHARDOME S., médiatrice

COLLIN F., juriste

CONROTTE N., médiatrice

GAUDRON V., médiateur

GUILLAUME S., médiatrice

HUBERT A., juriste

LAURENT C., médiatrice

LETESSON G., médiatrice

PLUMB M-N., juriste

SCHIMPFESSEL V., médiatrice





GAINS

PAYER 76



Prévention du surendettement

**JUST IN
BUDGET**



La prévention du surendettement

1. SENSIBILISATION DES PLUS JEUNES

1.1. ANIMATIONS ENFANTS

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

Un programme d'animations d'un tout nouveau design a été envoyé en début d'année scolaire 2018/2019 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 2018

Notre programme s'est un peu étoffé cette année encore. Nous y avons intégré le nouveau jeu de société « Just'in Budget », créé en partenariat avec la FSMA (autorité des services et marchés financiers). 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'emprunt 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.

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... 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...
- * **La Consommation** : Par le biais d'un jeu de société, « L'Eurodéo 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'en- vies mais également d'épargne, de dépenses...

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.
- * **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... 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...

- * **La consommation :** Grâce à notre tout nouveau jeu de société, « Just'in Budget », créé en partenariat avec la FSMA, les jeunes seront confrontés à la gestion de l'argent visible (argent liquide) ainsi que l'argent invisible (celui qui est sur notre compte à la banque). Ce jeu aborde également la notion d'emprunt 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 par la suite avec l'enseignant.

2018 : l'extra-scolaire

Cette année, nous avons à nouveau proposé nos animations de prévention au sein de structures extra-scolaires. Nous sommes surtout intervenus suite à des demandes d'animations pour certains mercredis après-midi durant l'année scolaire (AMO, PCS, Accueil Temps Libre).

Nous trouvons intéressant de pouvoir sensibiliser un nouveau public dans un cadre différent.

En effet, les groupes d'enfants qui participent aux plaines ou activités extra-scolaires vivent parfois des situations plus difficiles à la maison. C'est ce que nous avons pu observer lors des débats qui ont lieu post-animation.

Par ailleurs, nous sommes en réflexion sur l'élaboration d'une toute nouvelle animation spécialement destinée au public extra-scolaire. En effet, celui-ci diffère un peu des autres publics, notamment au niveau de la tranche d'âge qui est plus large. Ce sont généralement des groupes d'enfants entre 5 et 8 ans, puis entre 8 et 12 ans, ce qui nécessite d'aborder les thèmes de manière à ce que ceux-ci soient parlants et compréhensibles pour chaque âge.

Ensuite, le cadre d'animation diffère également. Dans les écoles nous donnons nos animations dans les classes, tandis qu'en extra-scolaire le cadre de nos animations sera fort varié (local plus ou moins grand, plaine extérieure, etc). Ici aussi, il convient d'adapter notre animation en tenant compte de ces paramètres.

Cette animation devrait être finalisée et testée déjà pendant la période des vacances de Pâques de l'année 2019.

Enfin, une réflexion est également menée au sujet d'une animation à destination des parents et des enfants. Cette animation serait élaborée sur base et autour de notre spectacle « Et moi dans tout ça ? ».

Cette animation aurait pour objectif d'amorcer une réflexion avec les parents en situation de précarité financière, autour des difficultés vécues dans les différents lieux de vie de leurs enfants.

Ce dispositif devrait voir le jour courant de l'année 2019.

Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2018 (soit 2 moitiés d'années scolaires)

- * **18** écoles ont bénéficié du programme
- * **3** structures en extra-scolaire
- * **37** classes ont disposé des animations
- * **46** animations ont été réalisées
- * **817** enfants ont été sensibilisés

	2017	2018
Écoles	18	18
Structure extra-scolaires	22	3
Classes	47	37
Animations	69	46
Enfants	1.253	817



Bilan qualitatif

Les animations rencontrent toujours un franc succès, tant auprès des enseignants (ou encadrants en extra-scolaire) qu'auprès des petits participants. Nous avons demandé leur avis aux enfants, voici ce qu'il en ressort :

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.

Avec 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.

Enfin, à travers le nouveau **jeu « Just'in Budget »**, les enfants ont pu expérimenter le fait que gérer de l'argent en liquide ou sur un compte en banque n'est pas pareil. Ils prennent conscience que l'on est peut-être moins tenté de dépenser l'argent qui se manipule, au contraire de celui qui est sur notre compte et qui ne se voit pas.

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 apprécient 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 intéressante.

Nouveauté en 2018



Suite à un appel à projet lancé par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), le Groupe Action Surendettement a développé, pour le compte de la FSMA, un nouvel outil pédagogique pour les enfants de 10-12 ans : Just'in Budget.



Ce jeu construit sous la forme d'un jeu de l'oie permet aux enfants de pouvoir gérer une somme d'argent visible et invisible. Durant la partie les jeunes vont être confrontés à différentes situations où ils vont devoir opérer des choix en matière de consommation. Ils seront également amenés à répondre à différentes questions en relation avec l'argent et devront utiliser un compte bancaire pour effectuer certains achats.

De manière didactique, le jeu permet d'aborder différentes notions comme le budget, les imprévus, les charges obligatoires, le compte bancaire, l'épargne, les intérêts...



Présenté en présence de sa Majesté la Reine Mathilde lors du lancement de la Semaine de l'Argent, ce jeu a été mis à disposition à l'ensemble des écoles du fondamental de Belgique. Il est également téléchargeable via le site.

1.2. ANIMATIONS ADOLESCENTS

Pendant l'année 2018, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation avec les adolescents dans les classes de 3ème à 6ème secondaires.

Nous avons continué notre collaboration avec l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises) d'Arlon et de Libramont. Cette année, nous nous sommes également rendus dans des CEFA's.

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 et pour qui les notions de ressources, de charges, les questions de crédits, d'épargne, de choix de consommation, ne sont pas toujours connues.

Le GAS a aussi participé au Village Info organisé dans le cadre de la Semaine de l'Argent où environ 800 jeunes ont pu prendre leurs informations auprès des différents stands...

Pour la première fois, la Haute Ecole Robert Schuman a demandé à l'équipe de venir présenter les animations que nous réalisons au GAS. En effet, cette présentation permet de montrer aux étudiants éducateurs spécialisés, futurs professionnels dans le secteur social, des outils ou



des animations qui peuvent aborder les thématiques de la pauvreté, d'un budget... Ce qui pourra éventuellement leur servir dans le cadre de leur stage ou de leur futur emploi.

Bilan quantitatif

Au total, 1713 jeunes de la province du Luxembourg ont assisté à l'une de nos animations de prévention dans l'une des 22 écoles et dans l'infrastructure extra-scolaire où nous sommes intervenus. A cela, nous pouvons ajouter les 800 élèves présents au Village Info de la Semaine de l'Argent ainsi que 91 jeunes lors de la présentation à la Haute Ecole Robert Schuman.

Le programme 2018

- * **Le budget:** l'animation commence par une petite partie théorique qui pose les balises pour le bon déroulement de l'animation. Ensuite, les élèves sont répartis par groupes et reçoivent une situation familiale pour laquelle ils doivent estimer le budget mensuel. Par exemple, quel appartement va choisir un jeune couple ? Quelle part du budget va être allouée aux frais de gardes d'un bébé ? Quel est le budget alimentation d'une famille de 5 personnes ? Etc. L'animation se termine par un petit débriefing sur les budgets réalisés et quelques conseils sont donnés afin de bien gérer son budget.
- * **Les crédits et les ouvertures de crédit:** Crédits hypothécaires, prêts à tempéraments, leasings, ouvertures de crédits... tous des termes que des jeunes n'ont pas l'habitude d'entendre ou de comprendre. L'animation permet d'expliquer les particularités de chacun d'entre eux et y déceler les éventuels pièges. Suite à l'animation, les jeunes seront plus outillés afin de faire attention aux crédits ainsi que sur les précautions à prendre lors de la signature d'un contrat.
- * **La publicité:** Attractive et ludique, la publicité est omniprésente et cible majoritairement les adolescents. Découvrir ses points forts et ses points faibles apportera un regard 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:** Quels sont nos préjugés sur le surendettement ? Cette animation tente de déconstruire l'image toute faite que nous avons des personnes en situation de surendettement. C'est aussi l'occasion d'aborder les causes, conséquences et solutions existantes aux difficultés financières.
- * **La consommation :** Qu'est-ce que la consommation ? Quelle différence avec la surconsommation ? Dans une société où l'on est influencé à acheter toujours plus, quelles sont les stratégies mises en place par les industries ? Quel rôle de la publicité ? Et les notions de besoin et d'envie dans tout ça ? Toutes ces questions permettent d'ouvrir le débat avec les jeunes et de prendre un peu de recul sur nos habitudes de consommation.
- * **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 intégrer 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 2019

Nous avons pour projet en 2018 de développer des animations à destination du premier cycle d'enseignement secondaire.

Nous avons donc remis à jour une animation sur la précarité infantile et l'inclusion sociale : « Arakabus », cette animation est actuellement en phase de test et pourra normalement intégrer le programme pour la rentrée prochaine.

Nous avons également pris l'initiative de mettre en avant l'animation du Pic du Balaitous, qui, de ce fait, récolte un peu plus de succès que les années précédentes.

Suite à une réflexion commune avec les autres centres de référence, nous aimerions développer l'animation sur le surendettement d'une manière plus ludique. Nous avons également mis en lumière l'utilisation de plus en plus fréquente des nouvelles technologies dans le secteur bancaire ou même de l'argent. Un groupe de travail sera donc formé en collaboration avec les autres centres de référence (Gils, Medenam, Créno) afin de travailler sur ces thématiques.

L'animation sur les crédits a été récemment révisée. Elle est désormais plus ludique et aborde des sujets qui parlent plus aux jeunes d'aujourd'hui: les crédits qui permettent d'acheter un smartphone. Finalisée fin 2018, elle est déjà fort appréciée par les jeunes et leurs encadrants.

Enfin, nous aimerions laisser une trace après notre intervention en classe. L'équipe réfléchit donc sur un support qui pourrait être proposé aux enseignants s'ils désirent aller plus loin dans la sensibilisation de leurs élèves. Vidéos, dossier pédagogique, texte, activité...



2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

2.1. ANIMATIONS ADULTES

Au cours de l'année 2018, 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, SOS dépannage...

Nos animations ont permis la sensibilisation de 206 personnes de la Province de Luxembourg. Ci-dessous, le programme des animations que nous avons proposées:

Le programme 2018

- * **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'achat 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 solu-

tions 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 ?



Durant cette année 2018, nous avons été invités par la Haute Ecole Namur Luxembourg (Henallux) afin de venir présenter aux futurs assistants sociaux notre action préventive. Cette rencontre, construite autour de l'échange, fut fructueuse et intéressante dans la réflexion menée au quotidien sur notre travail.

2.2. GAPS : GROUPES D'APPUI DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

Les Groupes d'Appui de Prévention du Surendettement (GAPS) existent depuis 2007. Ils ont été créés à l'initiative de la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances dans

le cadre de sa politique de lutte contre le surendettement. Ce dispositif permet aux Services de Médiation de Dettes agréés de développer un outil de prévention en matière de surendettement par le biais d'animations pédagogiques. Il a pour objectif de donner aux participants une information en matière de consommation, de gestion budgétaire et de surendettement, ceci afin d'améliorer leur situation sociale et financière.

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

Chaque année, diverses démarches (courriers, échanges de mails, contacts directs) sont effectuées auprès des CPAS afin de les informer de ce dispositif préventif. Pour l'année 2018, les CPAS de : Bastogne/Saint-Ode, Bertrix, Bouillon, Durbuy, Erezée, Tellin, La Roche-en-Ardenne, Libramont, Manhay, Martelange, Saint-Léger, Wellin, Léglise et Vielsalm ont répondu à la proposition de mise en place d'un GAPS. Soit la participation active de 14 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 finaliser la création d'un prospectus et d'une affiche de présentation commune et de finaliser la création de quatre nouvelles animations. Chaque CPAS a fait le choix de vouloir finaliser cette activité en 2018. L'objectif sera la mise en pratique dans leurs groupes.

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. 5 animations ont été réalisées et ont permis de sensibiliser 31 personnes.

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

2.3. SENSIBILISATION PERSONNES RELAIS ET PROFESSIONNELS

Formation aux aides familiales

Dans le cadre de la formation des personnes relais, nous avons réalisé 1 formation 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 les vies privée et professionnelle de chacun. Au total, **15 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 ainsi qu'auprès des futurs éducateurs de la Haute Ecole Robert Schuman pour présenter nos actions de sensibilisation et nos outils. Ces échanges furent très riches et interactifs. 140 étudiants ont participé à ces rencontres.

2.4. JOURNÉE SANS CRÉDIT 2018

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

La Journée Sans Crédit est axée sur l'information et sur la prévention du surendettement par le biais d'animations, de supports d'informations, d'outils pédagogiques. Chaque année, elle formule également des recommandations à destination des mandataires politiques en vue d'améliorer la protection du consommateur.

La campagne

>>> « Plus c'est long, plus ça fait mal... au portefeuille ! »

Cette année, l'accent a été mis sur le regroupement de crédits, ses avantages et ses inconvénients.

Une vidéo et une brochure d'information ont donc été réalisées en vue de mettre en garde les personnes sur les dangers du regroupement de crédits ainsi qu'une campagne de sensibilisation dans le métro de Bruxelles (du 13/11 au 27/11/2018) et dans le bus des TEC (du 13/11 au 10/12/2018).

Un programme de calcul a également été conceptualisé afin de permettre aux personnes d'estimer si le regroupement de crédits est intéressant ou non .

L'ensemble des outils et des recommandations se trouve sur le site <http://journéesancredit.be>. Il est également possible d'y consulter les recommandations des années précédentes dans leur intégralité.

Journée Sans Crédit 2018

« Le regroupement de
crédits peut vous
coûter cher! »



3. PLAN D'ACTION PREVENTION ENERGIE (PAPE) 2018-2019

Précarité énergétique ?

La précarité énergétique fait référence à une situation dans laquelle un ménage rencontre des difficultés dans son logement à satisfaire ses besoins élémentaires en énergie.

« Les mesures actuelles sont surtout de l'aide au niveau du paiement des factures. Il y a peu d'aides au niveau préventif (autres que les mesures comportementales) ou au niveau structurel on ne résout pas le problème de base que ce soit un manque de revenu ou que ce soit un logement de piètre qualité. »

Sandrine Meyer, co-autrice du baromètre de la précarité énergétique

Selon le baromètre de la précarité énergétique 2017, publié par la Fondation Roi Baudouin, en Belgique :

⇒ 14% des ménages ont une dépense en énergie trop élevée par rapport aux revenus disponibles. C'est la précarité énergétique mesurée.

Ce chiffre, déjà élevé, ne prend pas en compte les situations de restrictions, c'est pourquoi d'autres critères sont également utilisés.

⇒ 4,5% des ménages restreignent volontairement leur consommation d'énergie. Ils consomment plus de deux fois moins que des ménages de même taille dans des logements comparables. Ils font face à une précarité énergétique cachée

⇒ 6,2% des ménages déclarent ne pas disposer de moyens financiers suffisants pour chauffer leur logement, c'est la précarité énergétique ressentie ou subjective. Ces ménages craignent une vague de froid.

En tout, c'est plus d'un ménage belge sur 5 qui a été touché en 2017 par l'une ou l'autre forme de précarité énergétique.

Si la précarité énergétique est incontestablement liée à la pauvreté, elle brasse plus large et touche également des ménages avec des revenus moyens. La qualité du logement joue un rôle important. Les ménages en précarité énergétique ont globalement un logement de moins bonne qualité que les autres (moisissures, fuite d'eau, infiltration d'eau de pluie,...) et particulièrement énergivore (absence d'isolation, fuites d'air importantes...)



On parle souvent de triple peine :

- ◆ Des charges énergie importantes
- ◆ Des logements inconfortables et humides
- ◆ Peu de moyens d'actions

Avec des moyens beaucoup trop faibles face à l'ampleur du problème, c'est pourtant à ces situations que le PAPE tente à son échelle d'apporter quotidiennement des réponses.

LE PAPE

BUT

Aider les populations fragilisées à améliorer la maîtrise des consommations d'énergie, et, par ce biais, réaliser des économies d'énergie, améliorer leur confort et réduire le montant de leur facture d'énergie.

PUBLIC VISÉ

Public exclusivement adulte, bénéficiaire ou non de l'aide des CPAS et jugé prioritaire en termes de précarité énergétique.

ACTIONS À MENER

Les actions à mener doivent porter sur le suivi individualisé des ménages identifiés. Celui-ci comprend une visite du domicile, une analyse du logement, des factures et des comportements et des conseils personnalisés à la situation. En complément, des séances d'information et de sensibilisation à destination du public cible peuvent également être organisées.

La programmation 2017-2018

2018 était la deuxième année de la programmation 2017/2018. Dix nouveaux CPAS s'étaient ajoutés au partenariat au début de la programmation, portant à 29 le nombre de 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.

Dans chaque CPAS, un travailleur social est désigné afin de collaborer avec le conseiller en énergie du GAS en charge dudit CPAS et afin de défi-

nir les priorités au niveau des actions prévues pour le PAPE ainsi que leur planification.

Les 29 CPAS sont répartis entre 4 conseillers et conseillères en économie d'énergie (2.75 temps pleins équivalents) qui sont en charge au sein de leur CPAS tant de l'approche individuelle que de l'approche collective.

En 2018, un travail a été fait sur la communication : les flyers et affiches ont été retravaillés et une newsletter est désormais éditée tous les trois mois. Ces outils répondent à un besoin des personnes relais de garder tant leurs collègues que les bénéficiaires potentiels motivés et informés du PAPE.



3.1. L'APPROCHE INDIVIDUELLE

Une fois un ménage identifié par le CPAS, le suivi du ménage se déroule en trois temps :

1. Prise de contact par téléphone et visite à domicile : analyse des factures d'énergie, du logement et des comportements avec le ménage bénéficiaire.
2. Rédaction d'un rapport : analyse, conseils et informations.

3. Remise du rapport et dépôt de matériel

En 2018, 204 ménages précarisés ont eu l'opportunité de bénéficier d'un suivi individuel par un.e conseiller.ère en énergie. Suite à la demande des CPAS, en 2018, certains suivis se sont prolongés au-delà de la deuxième visite pour permettre un accompagnement un peu plus long quand cela semblait utile.

>>> **L'approche individuelle à travers un exemple de suivi**

Au CPAS : une intervention du Fonds Energie

Suite à une intervention des Fonds de gaz d'électricité accordée sur le décompte annuel de Madame Watt, le CPAS de Voltville propose à Madame la visite d'un conseiller énergie.

1. **Une visite à domicile du conseiller.ère énergie**

Nous prenons contact avec madame et fixons un premier rendez-vous. Lors de la visite, nous analysons ensemble la facture d'électricité: la consommation de madame est raisonnable, ce sont des acomptes beaucoup trop faibles qui expliquent le montant de la facture de régularisation et non pas une surconsommation.

On note par ailleurs que madame ne bénéficie plus du tarif social alors qu'elle se trouve toujours en médiation de dettes et que le compteur « heure creuse » ne tourne pas (Madame paye toutes ses factures au tarif plein!)

Nous analysons également lors de cette visite le logement et parlons comportement. Nous profitons de la visite pour s'assurer que les consommations d'eau et de chauffage sont maîtrisées. Madame se plaint du froid qui passe au niveau de la porte d'entrée.

L'analyse de la consommation d'eau révèle quant à elle une consommation énorme sur les deux derniers mois, 3 fois supérieurs aux moyennes. Madame prend contact avec son propriétaire le lendemain pour faire réparer une chasse d'eau qui coule.

2. **Un rapport**

Suite à la visite, un rapport est rédigé par le.a conseiller.ère. Ce rapport est destiné au ménage qui y retrouve les informations collectées lors de la visite, une analyse des principaux problèmes rencontrés, une liste des actions à mettre en place ainsi que des écoconseils. Le rapport est également envoyé au CPAS, il permet d'améliorer la compréhension de la situation du ménage et apporte souvent des éclaircissements sur des situations de surconsommation.

Un premier contact est pris par le.a conseiller.ère avec la médiatrice pour le tarif social et avec ORES pour le compteur qui dysfonctionne. Les contacts ou documents à remplir sont annexés au rapport pour que madame puisse ensuite prendre en charge ces deux questions.

3. **Une deuxième visite et un suivi**

Lors de la deuxième visite, le rapport est lu ensemble et le suivi de ce qui est « à faire » est réalisé. Du petit matériel économiseur d'énergie est remis: un bas de porte pour la porte d'entrée, des ampoules LED pour la cuisine, des sacs réducteurs de chasse pour les toilettes et une barre-rideau pour la douche.

Madame informe que les chasses d'eau ont été réparées. On refait donc une analyse des index: la consommation d'eau a diminué de moitié mais reste élevée! Différents conseils sur l'utilisation de la douche, gros consommateur d'eau sont apportés. On mesure le débit de celle-ci: on ajoute un régulateur de débit qui diminue ce débit de 10 à 6l/min.

Un prochain contact par téléphone est prévu dans un mois pour une nouvelle analyse des index eau et électricité qui permettra de s'assurer que les consommations sont maîtrisées et que les acomptes mensuels sont suffisants.

3.2. L'APPROCHE COLLECTIVE

Le PAPE prévoit également 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. En tout, 48 séances collectives ont été données sur la programmation 2017/2018.

En 2017, des animations thématiques qui se voulaient plus ludiques et participatives ont été développées. En 2018, une animation supplémentaire a également vu le jour :

⇒ « **Mieux comprendre mon système de chauffage pour diminuer ma facture** »

Elles permettent d'approfondir un sujet, de permettre l'échange d'expériences et proposent un moment d'application à son propre logement. En 2018, tant la séance d'information et de sensibilisation que ces nouvelles animations ont eu du succès. Un retour sur les nouvelles animations est proposé ci-dessous à travers le témoignage d'une AS.

>>> **Les séances collectives... à travers le témoignage d'une AS**

« ...lors de la 1ère convention, il n'y avait pas beaucoup de mouvements au sein de l'équipe pour le PAPE. Mais, les séances collectives ont progressivement motivé les autres AS car elles ont vu que cela avait une portée efficace. A travers les suivis et l'organisation des séances collectives, le PAPE a donc pris une place au fil du temps au sein de notre équipe.

Les séances collectives se sont réparties sur les 2 années : 1 en 2017 et 3 en 2018. Pour les participants, les animations sont vécues comme un moment convivial, social. Les outils sont appréciés car ils leur permettent de comprendre concrètement leur logement. Les personnes apprécient le fait de repartir avec le petit support écrit et le kit énergie. Les séances collectives sont donc un temps et un lieu d'échange, d'expression par rapport à leurs problématiques liées à leur propre logement.

Le nombre de participants augmente via le bouche à oreille. Et maintenant, certains demandent même à l'avance. Mais il reste important de souligner que le travail de mobilisation est important pour motiver les personnes à venir.

Les toutes-boîtes ne fonctionnent pas. Chez nous, il y a une page dans le bulletin communal et sinon, c'est une proposition qui est faite aux usagers du CPAS.

Il y a une dynamique qui se crée entre suivis individuels et séances collectives : les personnes qui reviennent d'une fois à l'autre sont celles qui ont eu la visite à domicile. Le contact positif les motive à revenir. Et d'autres demandent le suivi suite à une séance collective... »

3.3. UN CAS PARTICULIER : LE DÉFI ÉNERGIE À ARLON

Le Défi Énergie a rassemblé un groupe d'une quinzaine de personnes qui s'est réuni mensuellement du mois d'octobre 2017 à mai 2018. L'objectif était de pouvoir donner des outils nécessaires aux participants afin de leur permettre de mieux maîtriser leur consommation de chauffage, électricité et eau. A cette fin, des approches collective et individuelle ont été proposées.

>>> Les séances collectives



Ces séances se voulaient :

- * 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.

Cette année, les thèmes suivants ont été abordés :

- * le marché du gaz/électricité
- * la consommation des appareils électriques dans le logement
- * les ampoules économiques
- * l'humidité dans son logement et les consommations d'eau
- * l'éclairage
- * l'isolation
- * le chauffage
- * les baux de résidence principale

Le défi a eu un rôle éducatif et préventif. En effet, vu les différentes cultures autour de la table, il était important de permettre aux participants d'appréhender le fonctionnement parfois complexe de notre pays sur les aspects de l'énergie, comme le marché libéralisé de l'énergie, le réseau de distribution d'eau...

>>> Les suivis individuels

Très attendues et appréciées des participants, les visites à domicile ont permis de cibler et mettre en avant les problèmes rencontrés au domicile de chaque participant.

J'optimise l'efficacité de mon radiateur



La visite consistait en une analyse approfondie et purement technique du logement. Une attention toute particulière a été apportée aux points suivants :

- * L'isolation générale du logement
- * Appareils électriques utilisés
- * Analyse du système de chauffage
- * Étanchéité à l'eau et à l'air du logement
- * Présence ou non d'humidité

- * Audit de l'éclairage
- * Habitudes de consommation
- * Relevé des compteurs

Pour permettre l'approche la plus précise possible de la situation, du matériel professionnel tel qu'une caméra thermique, un hygromètre, une sonde de température de l'eau chaude et d'autres appareils de mesure ont été utilisés.

Au terme de ces visites, un constat récurrent a pu être posé : les solutions permettant de réaliser des économies d'énergie significatives sur le long terme dépendent principalement du propriétaire. Néanmoins, des pistes de solutions facilement applicables par les personnes et, dont l'effet sur les factures énergétiques est rapidement perceptible, ont été mises en exergue.

Du matériel économiseur d'énergie a également été fourni gratuitement (et posé avec la personne si nécessaire) suite à ces visites.

4. SERVICE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

4.1. SOUTIEN AUX SERVICES DE MÉDIATION

Accompagnement psychosocial pour les médiateurs et juristes du GAS

Le travail d'accompagnement des médiateurs et juristes du GAS a continué sur la même lancée qu'en 2017. Cette année également, 4 réunions ont été organisées. Lors de celles-ci, nous avons continué à travailler sur le fait de voir « le médié » comme une personne dans sa globalité. Suite aux réflexions menées lors de ces réunions, un outil a pu être créé pour aider les médiateurs à aborder les différentes facettes des personnes lors des entretiens. Ce guide d'entretien est en phase de test et sera peaufiné en 2019.

Supervisions individuelles pour les médiateurs et juristes du GAS

Dans la continuité des années précédentes, l'opportunité d'un entretien individualisé entre une psychologue du GAS et chacun des membres de l'équipe de médiation est offerte. C'est un mo-

ment d'échanges qui permet de dépasser des situations de collaborations difficiles, par une prise de recul ou via l'éclairage d'un autre point de vue. Mais ce moment se veut aussi exploratoire, dans le sens où le médiateur peut, dans le cadre de l'échange, envisager de manière large les nouveaux dossiers dont il est en charge, au travers des différents aspects de la situation du médié.

4.2. SOUTIEN AUX MÉDIÉS

Entretien individuel avec les personnes en médiation

Même si depuis quelques années, le travail de soutien des psychologues dans la médiation s'axe plus sur le soutien des médiateurs afin de les aider à gérer eux-mêmes les situations avec les médiés, cette année, les psychologues ont tout de même rencontré quelques médiés, soit en binôme avec la médiatrice dans le cadre de situations complexes émotionnellement pour le médié et le médiateur, soit individuellement, pour un aiguillage ou un soutien ponctuel.

Dans le cadre du recueil de témoignages sur le vécu de la procédure, les psychologues ont également rencontré une médiée afin d'échanger avec elle sur l'étape délicate de « la fin de procédure »

en médiation. Ce témoignage permet d'enrichir le travail des psychologues dans le cadre de la création de formations et devrait être ensuite publié dans une prochaine édition des Echos du Crédit par la journaliste Nathalie Cobbaut.

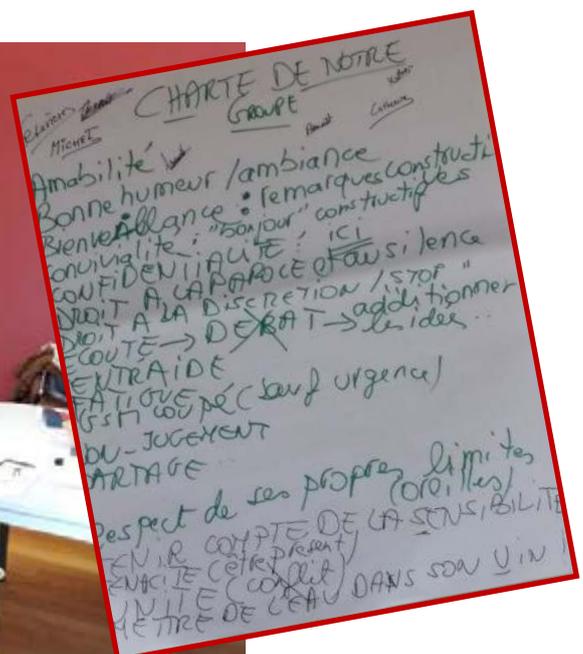
Groupes de parole

En 2018, nous avons animé deux groupes de paroles avec la collaboration active du CPAS d'Arlon. Chacun des groupes réunissait 5 participants.

Notre approche privilégie un mélange d'imaginaire, de réflexions et d'écoute, le tout encadré par une charte réalisée dès la 1ère réunion avec le groupe afin de s'assurer de l'adhésion de chacun à certains principes de bon fonctionnement.

L'engagement individuel au respect de certains principes est indispensable. Il est bien entendu plus aisé de recadrer en cours de route si l'on peut se référer à un accord consensuel préalable.

Savoir respecter le temps de parole de chacun, savoir accepter que chacun puisse avoir son opinion, qu'il ne faut pas chercher à être d'accord, savoir écouter dans une certaine tolérance, savoir s'exprimer tout en apportant un message



qui peut être utile au groupe... Ce sont autant d'apprentissages rendus possibles grâce aux groupes de parole.

Les difficultés personnelles rencontrées sur le plan financier s'intègrent naturellement dans le cadre des échanges. Réaliser que les autres traversent les mêmes difficultés, voire parfois encore plus importantes, peut aider à reprendre confiance et à retrouver de l'estime de soi.

Un participant de groupe témoignait notamment sur ce que le groupe lui apportait.

« Le groupe m'apporte pas mal de choses, j'ai appris la convivialité ici dans le groupe. Venir me change les idées. Ici, on écoute les idées des autres, parce qu'on n'a pas tous les mêmes points de vue. Je trouve ça intéressant. Je me sens un peu mieux qu'avant. La perspective de cette réunion d'aujourd'hui me faisait plaisir. Ça contribue à mon bien-être. Je serais intéressé à reparticiper à un nouveau groupe de parole ».

Un autre participant nous disait : « ça m'a aidé à apprendre à m'exprimer et ne plus avoir peur de le faire ».

4.3. SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Formations

>>> Formation Inclusion sociale et précarité infantile

Mi-novembre 2018, le GAS a organisé une journée de sensibilisation au Centre d'Appui-Médiation de dettes à Bruxelles sur les thématiques de la précarité infantile et l'inclusion sociale.

Huit travailleurs sociaux provenant principalement de services de médiation de dettes ou de services de prévention ont participé à cette journée qui a été l'occasion de présenter les outils que le Groupe Action Surendettement a créés pour aborder, de manière collective, ces thématiques avec des enfants et des adolescents.

Les attentes des participants étaient diverses : s'informer, apprendre, s'équiper, découvrir des outils... La journée a donc été consacrée à la découverte des outils du GAS (un film d'animation, 2 contes et un jeu de rôles) ainsi qu'aux notions plus théoriques d'inclusion et de précarité.

Cette journée a permis aux professionnels de vivre certaines réactions et émotions ressenties par les personnes qu'ils rencontrent au quotidien et donc de mieux les appréhender et les nuancer. Elle leur a également permis, de manière ludique, de faire « un arrêt sur image », prendre le temps de réfléchir à ces notions, confirmer certains constats faits sur le terrain, partager entre professionnels et prendre du recul.



Rencontres futures avec les médiateurs des CPAS de la Province Tout un programme !

Cela fait quelques années que les psychologues du GAS proposent un soutien aux services de médiation de dettes des CPAS, sous forme de supervisions aux professionnels, de formations, de groupes de parole... Le projet du service psychosocial est d'aller en 2019 à la rencontre des CPAS de la province pour expliquer ce qui peut être proposé et, en rencontrant les personnes de terrain, pouvoir s'enquérir de leurs attentes.

Pour préparer ces rencontres, les psychologues ont, durant cette année 2018, réalisé un travail de fond sur les thématiques qu'elles pensent intéressantes d'aborder avec les professionnels et/ou avec les médiés afin d'apporter un soutien indirect dans la médiation : la gestion des émotions, la fin de procédure, la notion du temps, la collaboration ...

Pour chaque thématique, une réflexion a été me-

née afin de pouvoir proposer une méthodologie et des outils qui correspondent au mieux : formation, atelier, animation, groupe de parole, mise à disposition d'outils...

>>> La Relation entre les médiateurs et les médiés, un projet qui se construit et évolue : deux formations données.

Le thème de la « Relation entre les médiateurs et les médiés, un projet qui se construit et évolue », a été l'occasion de donner plusieurs formations aux professionnels de la médiation.

Ce projet de formation s'est fait en collaboration avec le CRÉNO dans la continuité de la formation donnée en 2017 au Centre d'Appui de Bruxelles et pour répondre à une nouvelle demande des professionnels, intéressés par ce thème dans leur pratique quotidienne.

Deux formations ont été données en 2018, l'une à Haine-Saint-Pierre (La Louvière), en janvier et la deuxième à Peruwelz, en mars.

Cette formation permet une réflexion sur la définition du travail de médiateur dans le cadre d'une approche psychosociale. De plus, au travers de témoignages vidéos de professionnels, les participants sont invités à s'interroger sur, notamment, les conditions de démarrage d'une bonne collaboration, le maintien de celle-ci, les précautions à prendre dans certaines situations, en lien aussi avec les émotions en jeu. C'est surtout l'occasion d'échanger sur les pratiques, leurs limites et possibilités de développement. L'ensemble vu sous un angle interactionnel et inspiré de l'expérience faite au GAS.

Les témoignages des participants parlent d'« *exposé clair, appuyé par des supports audiovisuels +++, beaucoup d'exemples concrets au niveau professionnel, très bons outils pratiques que j'utiliserai dans mon métier d'assistante sociale et de médiatrice* » (Une participante).

>>> La collaboration entre médiateur et médié

En octobre, une 3ème formation sur un thème similaire, puisqu'il mettait l'accent sur « le projet de collaboration » avec les médiés, a été organisée à Saint-Hubert. Plusieurs médiateurs de la Province y ont participé (Bastogne, Saint-Léger, Bouillon, Tellin, Hotton).

A cette occasion également, les outils d'accompagnement psychosocial, mis au point au sein du GAS, ont été partagés avec les participants, qui apprécient les aides concrètes, immédiatement utilisables dès le retour dans la situation réelle du travail. Des cas de figures plus difficiles ont également été abordés, telles que les situations où l'on rencontre des comportements de type manipulateur, ce qui instaure un climat qui va totalement à l'encontre d'un esprit de collaboration.

Les échanges sur les situations vécues, enrichis d'un apport théorique, permettent de s'outiller et de se protéger aussi de ces expériences émotionnellement impactantes.

>>> Parler du surendettement dans le cadre de l'accompagnement psychiatrique

En juin 2018, nous avons eu l'occasion de partager une demi-journée avec l'équipe du centre DiapaZon situé à Libramont, centre de prise en charge des crises psychiatriques et suivi des familles. Ce fut l'occasion d'informer l'équipe constituée d'infirmières en psychiatrie, d'éducateurs, d'assistantes sociales et d'une psychologue sur les actions menées par le GAS en matière de surendettement, mais aussi d'informer sur les réalités de terrain, les causes et conséquences du surendettement.

Un mot également sur la représentation à l'argent, la symbolique de l'argent, l'influence de l'argent au sein des couples et des familles. Une opportunité pour le GAS de se faire connaître et de créer encore des ponts entre notre association et un centre plongé au cœur de difficultés individuelles et sociales.



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 étroite collaboration avec le service administratif, 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.

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 8 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.

1.1. LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIENNE

Chaque jour, 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 2018, 92 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 (59,78% 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 CPAS 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.

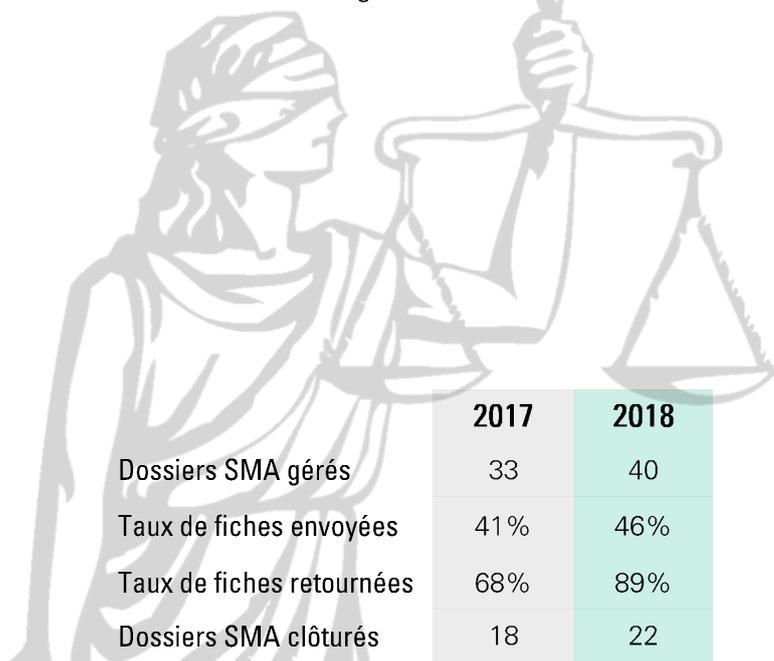
Dès réception par notre service de cette fiche complétée, une rencontre avec une médiatrice est fixée. Si la personne décide de collaborer avec nous, le dossier devient actif dès réception de la convention de collaboration signée.

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 son juriste, ne s'estime pas suffisamment outillé.

Durant l'année 2018, nous avons géré 40 dossiers de médiation amiable. 46,30% des appels ont donné lieu à l'envoi d'une fiche. 89,19 % des fiches transmises ont été complétées par les particuliers et nous ont été retournées en vue d'obtenir un rendez-vous avec un médiateur. C'est une nouvelle progression par rapport à ces deux dernières années où, en 2016, seulement 50% des fiches nous avaient été transmises et, en 2017, 68,19%. Cela peut s'expliquer par l'adaptation de celle-ci en vue d'une meilleure compréhension de la part du particulier.

Sur ces 37 fiches transmises aux particuliers, 10 dossiers de médiation amiable ont pu être ouverts, 8 étaient en attente de l'être (1er rendez-vous pas encore fixé, convention de collaboration pas encore signée), 19 n'ont plus donné de nouvelles (après réception de la fiche ou après la 1ère rencontre avec le médiateur).

22 dossiers de médiation amiable ont été clôturés durant cette année 2018. Comme les années précédentes, ces clôtures s'expliquent principalement par un manque de collaboration ou une orientation vers le règlement collectif de dettes.



	2017	2018
Dossiers SMA gérés	33	40
Taux de fiches envoyées	41 %	46 %
Taux de fiches retournées	68 %	89 %
Dossiers SMA clôturés	18	22

>>> Brochure d'information sur la médiation non judiciaire

Nous sommes conscients des difficultés que les personnes peuvent avoir à comprendre la médiation non judiciaire et sa convention. Il nous a semblé dès lors nécessaire de retravailler la convention dans un langage clair. Afin d'en faciliter la compréhension, une brochure d'information a été réalisée.



TREITEMENT

>>> Accompagnement des personnes pour l'introduction d'une requête.

Afin de donner une explication précise quant aux tenants et aboutissants de la procédure, nous proposons des séances d'informations aux personnes qui souhaiteraient introduire une procédure en règlement collectif de dettes. Elles sont organisées en collaboration et en présence de l'assistante sociale en charge de la médiation amiable en cours.

Ces séances ont pour objectif de préparer au mieux les personnes à leur entrée en procédure. Cela leur permet également d'avoir 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 ou encore à faire comprendre les enjeux du règlement collectif de dettes.

21 rencontres ont été organisées durant cette année 2018.

Un accompagnement gratuit des personnes dans l'introduction de la requête en règlement collectif de dettes peut également être proposé aux personnes qui ne souhaitent pas être suivies par le CPAS de leur commune ou qui n'ont plus de collaboration avec celui-ci.

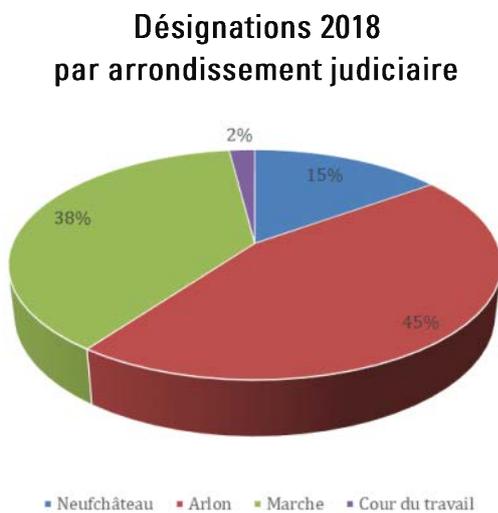
Il n'est pas aisé pour certains usagers de remplir une requête en règlement collectif de dettes. Il nous est dès lors apparu important de pouvoir accompagner les personnes dans le remplissage de celle-ci. Outre l'apport administratif, les personnes peuvent ainsi bénéficier d'une information la plus complète possible sur les tenants et aboutissants de cette procédure.

4 personnes ont bénéficié de cet accompagnement durant l'année 2018.

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 2018, nous avons géré 336 dossiers RCD dont 55 nouvelles désignations réparties sur les trois divisions de la Province de Luxembourg de la manière suivante :



Le nombre de désignations a à nouveau augmenté, après la petite diminution de 2017. Nous nous retrouvons dans les tendances des années précédentes.

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 tiers des dossiers suivis en procédure de règlement collectif de dettes bénéficient d'une gestion budgétaire, pour la plupart réalisée par un CPAS.

Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2018, les plans de remboursements sont majoritairement des plans amiables (90% contre 8% de plans judiciaires – imposés par le juge).

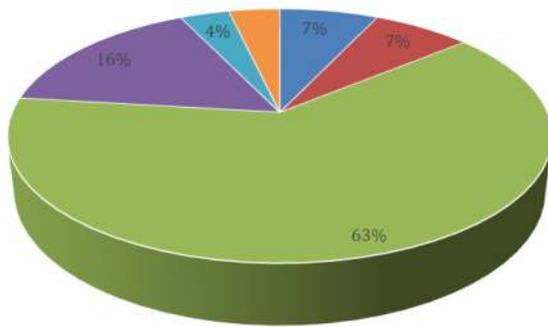
Ces plans amiables peuvent proposer un remboursement partiel ou total de la dette. Ils peuvent également prendre la forme d'un « plan standard ». Pour les personnes dont la situation ne permet pas de fixer un disponible créancier mais qu'une évolution positive est possible et qu'elles font tout ce qui est en leur pouvoir pour améliorer leur situation, nous proposons alors un plan de règlement amiable sans fixer dès le départ un dividende en faveur des créanciers. Le montant qui servira au remboursement des créanciers dépendra des capacités financières des personnes au moment du rapport annuel ou de la fin de la procédure.

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 (seuls 2% des dossiers bénéficient d'une remise).

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 son dossier peut être décidé. Cette année, 7% des clôtures sont des rejets, soit la moitié moins par rapport à l'année passée.

57 dossiers ont été clôturés en 2018. Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement (79%) que ce soit conformément au plan prévu ou une fin de plan anticipée.

Fin de procédure



■ Révocation ■ Rejet ■ Fin de plan ■ Fin plan anticipé ■ Décès ■ Désistement

1.4. L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SUIVIES EN RCD

>>> L'accompagnement psychosocial

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.

Afin d'envisager la situation des personnes dans leur globalité, un outil réfléchi par les psychologues et les médiateurs est en cours de réalisation. L'objectif est de favoriser la prise en charge des bénéficiaires en tenant compte de son environnement mais également de favoriser une meilleure analyse de la situation ainsi qu'un meilleur accompagnement psychosocial.

>>> Conseils et analyse énergétique

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 mettre en œuvre durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes.

>>> Projet transversal d'accompagnement et d'analyse budgétaire

Le budget... qu'est-ce que c'est ? Lorsque nos agents de prévention posent la question en animation, les réponses sont souvent floues ! Chacun a bien une vague idée de ce qu'est un budget, mais de là à l'expliquer clairement, voire de le réaliser, cela peut paraître bien compliqué !

Dans notre société, parler d'argent, de ce que l'on gagne et de ce que l'on dépense est assez tabou. Nous comprenons donc facilement que tout ce qui se rapporte de près ou de loin au budget peut être source de difficultés.

Le budget est pourtant au cœur du travail de médiation de dettes. Véritable pierre angulaire, cette notion n'est toutefois pas toujours comprise de la même manière par le médiateur ou le médié.

Nos médiateurs sont pourtant amenés à devoir réaliser les situations budgétaires avec les bénéficiaires tous au long du suivi du dossier de médiation. Cependant, ils ont pu constater que pour certains médiés, il est difficile de s'approprier notre grille budgétaire. Certaines notions du budget peuvent être floues et certains postes budgétaires peuvent être mal compris. Cela crée alors le doute et la confusion chez nos médiés, venant ainsi compliquer la gestion de leur budget et la collaboration avec leur médiateur.

En effet, entre ce que le médiateur (qui s'est approprié la grille budgétaire) dit, et ce que la personne (pour qui certains aspects sont flous) comprend, il y a parfois de grosses différences qui peuvent venir alourdir ou compliquer la situation.

Le budget est quelque chose de personnel et de propre à chacun. Il n'est pas figé dans le temps et doit pouvoir évoluer avec la personne tout au long de son existence. Il nécessite de l'anticipation et de la projection dans le temps.

Cependant, de par nos expériences, nous avons pu constater que certaines personnes n'avaient pas toujours les acquis nécessaires pour pouvoir s'y projeter. La compréhension de l'outil budgétaire et l'anticipation des dépenses restent quelque chose de compliqué, ce qui pourrait impacter les risques de rechutes pour nos bénéficiaires.

Suite à ces constats, nous avons décidé de réfléchir de manière transversale (sous le spectre préventif et curatif) à l'idée d'un outil permettant aux personnes de se sentir plus à l'aise dans la gestion de leur budget. Celui-ci permettrait aux personnes d'y voir plus clair, tout en les encourageant à être plus assidus dans leur gestion budgétaire.

Dans un 1er temps, une recherche a été effectuée afin de savoir ce qui existait déjà en termes d'outils de ce type. Début janvier 2018, nous avons effectué des recherches bibliographiques, des rencontres avec d'autres associations...

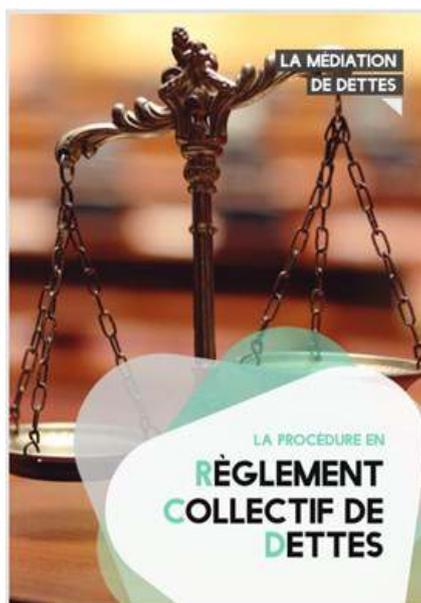
Après cette première étape, il nous est apparu primordial que notre outil soit construit au départ des personnes suivies par notre service de médiation de dettes et non à partir de nos propres perceptions. Nous avons dès lors décidé de les rencontrer afin de pouvoir s'appuyer, au travers de leurs témoignages, de leurs ressentis, de leurs difficultés, de leurs expériences, et pouvoir ainsi développer un outil qui soit au plus proche de la réalité et du quotidien de nos médiés.

Dans le courant de l'année 2018, nous avons rencontré une petite dizaine de personnes avec des profils différents. Ces entretiens nous ont permis de prendre conscience des difficultés rencontrées par nos médiés, de leur manière de fonctionner, des éléments qu'ils auraient mal compris dans la grille budgétaire, mais aussi des trucs et astuces qu'ils ont mis en place afin de s'en sortir au quotidien dans la gestion de leur budget.

En 2019, nous poursuivons ces entretiens qui nous permettront, nous l'espérons, de pouvoir développer un outil budgétaire qui pourra répondre aux attentes et aux besoins des médiés et ainsi limiter autant que possible les rechutes.

>>> Des brochures d'information

Une brochure expliquant la procédure en règlement collectif de dettes est disponible et est remise lors des séances d'information sur le RCD, lors de l'entrée en procédure ou sur toute demande.



Nous avons également édité une brochure expliquant le RCD aux créanciers. En effet, la procédure en règlement collectif de dettes a également un impact pour eux. Elle peut avoir des conséquences importantes sur les montants auxquels ils pourront prétendre. 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.



2. L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION

2.1. L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

Le service juridique est composé de 3 juristes qui partagent leurs interventions entre 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 infos RCD. Cette année, le service a réalisé environ 2188 interventions auprès des médiateurs (dont 308 réponses à des questions spécifiques des CPAS) et 209 permanences au sein des CPAS.

Les juristes gèrent également chacune des dossiers 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 poursuivi tout au long de l'année 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. 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 CPAS 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. Nous pourrions penser que les rencontres régulières auraient pour effet d'en di-

minuer le nombre, il n'en est rien. Il semblerait que ce qui est abordé lors de nos permanences suscite d'autres questions, réflexions subséquentes.

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 3 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 pres-

criptions, 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'usager une orientation et un suivi optimal et d'autre part, d'apporter un soutien aux médiateurs des CPAS.

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.

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 2018, 6 CPAS 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 17 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 mais aussi de déterminer l'opportunité d'introduire ou non une procédure en règlement collectif de dettes.

21 info-RCD ont été réalisées en 2018 dans 14 CPAS.

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

Conscients 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 diffi-

cultés 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.

Un CPAS a fait appel à ce service durant cette année 2018.

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

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

- * 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.
- * Nos **brochures d'information sur la médiation judiciaire et la procédure en règlement collectif de dettes** peuvent être distribuées 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.

3.2. MOMENTS D'ÉCHANGES & D'INFORMATION

Rencontres avec l'asbl « Lire et Ecrire » et la maison d'accueil « Soleil du Cœur »

Soucieux de créer un maximum de collaborations favorisant le bien être des bénéficiaires mais également dans une volonté de mieux faire connaître le GAS et ses missions, nous avons rencontré durant cette année 2018 l'asbl « Lire et Ecrire » et l'asbl « Soleil du Cœur ».

>>> Groupe de travail « Lire et Ecrire »

Conscients des difficultés de lecture et de compréhension que rencontre une partie importante de nos bénéficiaires, nous avons demandé à des animatrices de l'ASBL Lire et Ecrire de venir présenter la problématique à l'équipe du GAS. Il nous paraissait notamment important d'être sensibilisés aux signaux qui pouvaient permettre de détecter une personne illettrée et de leur donner des pistes afin d'aborder la question avec celle-ci sans la heurter, dans le but de mettre en place des moyens de communiquer autrement.

>>>Après-midi d'échanges avec l'ASBL « Soleil du Cœur » et présentation de leur service d'accompagnement au logement

La rencontre avec l'ASBL « Soleil du Cœur », Maison d'accueil pour hommes en difficulté, a permis à l'équipe de prendre connaissance de leur service d'accompagnement au logement et ainsi permettre une meilleure collaboration entre nos services. Suite à cet après-midi d'échanges, notre équipe a pu faire appel à l'APL afin de favoriser l'accès au logement pour un ménage précairisé.

Groupe de travail sur les nouvelles dispositions en matière de bail de location

Compte tenu de l'entrée en vigueur du décret wallon sur le bail d'habitation, nous avons invité un représentant d'info conseil logement (service de la RW) à venir présenter les nouveautés en la matière aux services de médiation de dettes de la province à Saint-Hubert.

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

La plateforme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement est en place depuis 2015. Le souhait du GAS était que cette plateforme puisse être un réceptacle de réflexions, d'idées et d'initiatives nouvelles qui puissent être au plus proche des réalités vécues

par les personnes en proie à des difficultés financières. La volonté a donc été de ne pas limiter cette plateforme aux acteurs spécifiquement actifs dans le secteur mais également de l'ouvrir à toute une série de professionnels qui, de par leurs actions sur le terrain, sont en relation étroite avec des personnes en situation de surendettement.

Cette approche a donc nécessité un premier travail de fond: prise de connaissance de la problématique du surendettement et réflexion sur la façon dont les situations de surendettement sont vécues au sein des différentes structures tant par les professionnels que par les bénéficiaires.

Cela a permis d'identifier toute une série de difficultés et de limites que pouvaient rencontrer les personnes à mettre en place une médiation de dettes.

Cette année, nous nous sommes plus particulièrement interrogés sur l'absence de confiance de la part du bénéficiaire envers le travailleur social.

De par nos échanges, sur base de nos expériences de terrain, nous avons pu relever, entre autres, que les personnes en situation de difficultés financières peuvent être confrontées à :

- des craintes de faire appel à des professionnels;
- des incompréhensions (tant de la part de la personne que du professionnel);
- Un manque d'information pouvant entraîner des jeux de pouvoir, de la victimisation mais également du découragement (difficultés administratives, renvoi d'un service à l'autre);
- un manque de confiance en soi qui peut être provoqué par les échecs à répétition, une mauvaise expérience vécue qui généralise ce sentiment.

Cela peut avoir pour conséquence que les personnes ne fassent pas appel à temps au service compétent, qu'elles abandonnent.

Le travailleur social peut, de son côté, se sentir coincé par sa fonction et les attentes de sa hiérarchie (obligation de contrôle, cadre institutionnel, légal trop rigide, demande de rentabilité).

On en oublie les compétences de l'usager. Faisant l'inventaire des pistes de solution qui sont déjà mises en place et de ce qui devrait être envisagé, celle des experts du vécu est celle sur laquelle nous allons nous concentrer en 2019.

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.

Réunion de travail organisée par les Juges de la Province :

Les juges du Tribunal du Travail de la province ont organisé une rencontre avec les médiateurs de dettes judiciaires afin de préciser certains points de la procédure qui poseraient problème et pour nous informer des nouveautés en la matière.

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 « Communiquer? Oui! Mais quoi, comment et jusqu'où? Déontologie et secret professionnel en médiation de dettes ».

Il paraissait logique de se poser la question, suite aux tables rondes organisées l'année précédente, qui traitaient de la négociation en médiation non judiciaire.

L'OCE a cette fois fait appel à Mr Istasse, enseignant à HELMo ESAS et Membre du comité de vigilance en travail social pour traiter du secret professionnel dans le cadre de notre pratique.

Il a bien entendu été question du secret professionnel partagé et des nouvelles obligations liées à l'entrée en vigueur du RGPD.

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.

Cette année, la plateforme a élaboré un outil d'information à destination des acteurs gravi-

tant autour des agriculteurs afin de les aider à orienter ceux-ci en cas de difficultés constatées.

Cet « Agrikitt » a été présenté au Ministre de l'Agriculture à l'occasion d'une conférence de presse qui s'est déroulée dans une ferme de la Province de Luxembourg.

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

Rencontre avec les notaires de la Province

Les juristes ont organisé une rencontre avec les notaires de la Province, à laquelle les juges du Tribunal du Travail ont également assisté. L'objectif de cette réunion était de présenter les spécificités de la procédure en RCD aux notaires et de partager les expériences pour dégager des pistes de pratiques communes afin de faciliter le travail de chacun.

De l'avis des participants, cette rencontre a été constructive.

Intervention dans le cadre des GAPS

Le CPAS 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.

Rencontre étudiant

Nous avons rencontré un étudiant de dernière année assistante sociale dans le cadre de son mémoire relatif à la gestion budgétaire.

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 2018.

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

Le bulletin informatif : La GASette

La rédaction de notre bimestriel se fait conjointement par le service juridique et l'équipe de prévention.

Au travers de ce bulletin informatif, les services de médiation de dettes sont tenus au courant des actualités juridiques intéressant de près ou de loin la médiation, d'évènements 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.



TRAITEMENT

Le site internet : www.gaslux.be





Administration et finances

Teamwork and cooperation between all the members of the business. Constant feedback and interaction of business getting the leading positions in market. The examples can be found in any kind of business. Further to market is weak form efficient. Studies have compared the share prices announcement with the bid offer. Fifth found that the share price simultaneously adjusted to their correct levels, thus concluding that stock market is efficient. The market's ability to efficiently respond to a short published event such as a takeover announcement cannot necessarily be taken as evidence of a market efficient at pricing. Another observer discrepancy between the theory and real markets arises what fundamentalists might consider irrational behavior in a bull market, the market is driven by buyers who take large positions from positions regardless of the unusually good value of the market. This is indicated by the large differences in the valuation of companies (such as forward price to earnings ratios) in bull markets. A theory might say that rational (and hence, presumably, efficient) investors would immediately take advantage of the artificial price bubbles by taking opposing positions. However, it is argued that rational participants are aware of the irrationality of the market and hence, participants to drive the market towards a more rational state. Measuring market efficiency is a difficult task and there are many different methods of measuring it.

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 : **16.690 courriers et mails** traités en 2018
- * La gestion des appels téléphoniques : plus de **12.000 appels** en 2018 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 pour des CPAS ou des 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
- * ...

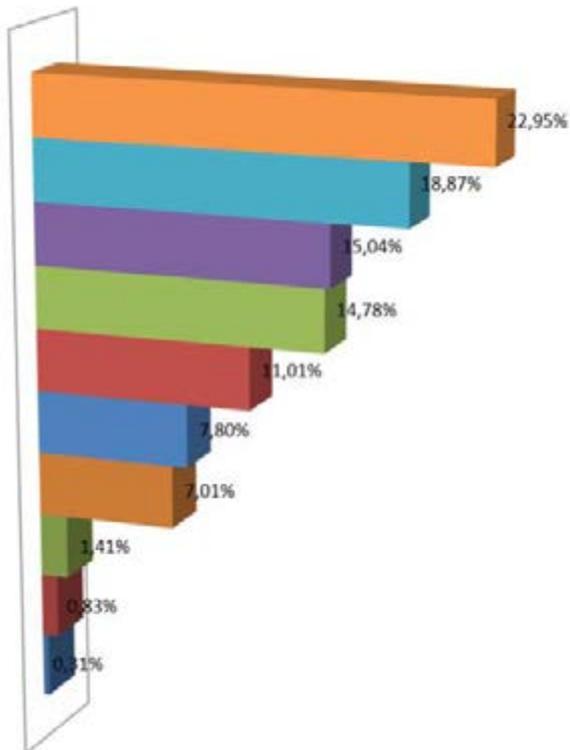
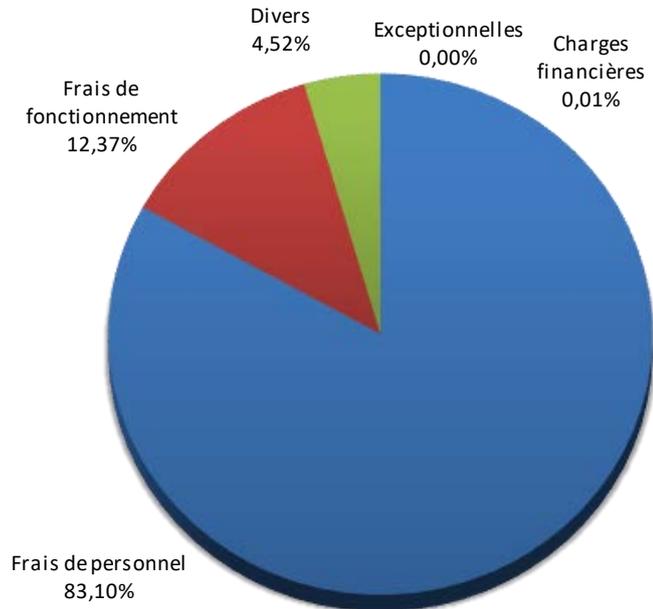
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

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 2018

CHARGES

Frais de personnel	83,10%
Frais de fonctionnement	12,37%
Divers	4,52%
Exceptionnelles	0,00%
Charges financières	0,01%



PRODUITS

Divers	0,31%
Subside complémentaire RW action sociale	0,83%
Subside Province	1,41%
Conventions 1er emploi	7,01%
Conventions CPAS	7,80%
PAPE	15,04%
Primes APE	11,01%
Maribel Social	14,78%
Centre de référence	22,95%
Honoraires RCD	18,87%
	100,00%



Revue de presse

1. TV

Tv Lux, 16-03-2018

« *Hachy, un jeu pour éduquer à l'argent* ».

>>> Vidéo accessible sur www.tvlux.be



2. PRESSE ECRITE

L'Avenir du Luxembourg, Th. LEFEVRE, 20-03-2018, p.12.

« Just'in Budget », pour bien gérer son argent.

>>> Article accessible sur https://www.lavenir.net/cnt/dmf20180319_01142478/just-in-budget-pour-bien-gerer-son-argent



Le Groupe d'action de surendettement propose différentes animations dans le cadre de la Semaine de l'argent. Dont l'éducation financière.

Savoir gérer son budget, ne pas céder à de trop grandes tentations si vous n'avez pas les moyens, s'assurer un petit bas de laine en cas d'imprévu, se méfier des crédits, l'intérêt et les dangers d'une carte de banque... Le jeu «Just' in Budget», créé par wikifin.be, permet de se frotter notamment à ces thématiques, mais également à bien d'autres en rapport avec la gestion de ses finances.

Dans le cadre de la Semaine de l'argent, le Groupe action surendettement (GAS) propose cette semaine à des élèves des 5e et 6e primaires de se risquer à ce jeu. Et notamment à l'athénée royal de Bastogne où les enfants ont ainsi pu se mettre dans la peau de leurs parents. «Il n'y a pas de jugement concernant ceux qui réussissent mieux ou non», explique Clémentine Deschamps, pour le GAS. On démontre aussi qu'on peut être en difficulté à la suite d'accident de la vie.»

Médiation et prévention

Le Groupe Action Surendettement a été créé en 1994 et développe ses actions autour de deux axes en matière de lutte contre le surendettement: un service de médiation de dettes qui informe et accompagne les personnes en difficultés financières et un service prévention qui met en place un programme dont l'objectif est de sensibiliser le tout public à une consommation responsable par le biais d'animations, de création d'outils pédagogiques et d'actions en matière de guidance énergétique (www.gaslux.be). «Dans notre province, près de trois mille familles souffrent de surendettement, poursuit Mme Deschamps. Et les enfants sont aussi affectés par ces soucis financiers par des privations, mais aussi parfois par un décrochage social. Cette semaine, nous avons rencontré 200 enfants à Bastogne, mais aussi à Hachy et à Izel. Au total, durant l'année, ce sont quelque 4 000 jeunes qui nous retrouveront durant nos animations tant au niveau primaire que secondaire.»

Une belle initiative qui a parfois permis aux enfants d'ouvrir les yeux sur la difficulté de gérer son budget au quotidien et de ne pas céder aux achats ou aux crédits impulsifs.

Petit papa no...dettes ! Noël éco-magique

Ah la magie des fêtes de fin d'année! Cet esprit de Noël incarné par des valeurs comme la famille, l'amour, l'amitié et le partage! Mais aussi par la publicité, le gaspillage et la surconsommation... Et si cette année, on n'attendait pas janvier pour prendre de bonnes résolutions ? Et si cette année, Noël était éco-magique ?

LA MAGIE DE DÉCEMBRE

Dans cette ambiance de fête, on oublie presque les derniers mois passés et les dépenses qui y sont liées. Vacances, rentrée scolaire, la voiture tombée en panne, les frais de vétérinaire... sans oublier les factures d'énergie qui augmentent au fur et à mesure que les jours s'assombrissent et que le temps se refroidit. Heureusement que l'on peut compter sur la prime de fin d'année pour adoucir la note en plus des alléchantes offres de crédits à 0% ou les paiements échelonnés en magasin qui fleurissent un peu partout en ce doux mois de décembre ! Tout cet engouement autour des préparations des fêtes nous ferait presque oublier notre calculette. Et puis, c'est bien connu, quand on aime, on ne compte pas ! Alors pourquoi calculer ?

Un consommateur sur dix s'endette chaque année pour payer Noël et deux personnes sur cinq dépensent de l'argent pour les fêtes parce qu'elles se sentent obligées.

Si de nombreux ménages arrivent à équilibrer la balance entre toutes ces dépenses, pour d'autres, ces petits « extras » ont parfois des répercussions beaucoup plus graves. En effet, pour Noël, chaque ménage belge dépensera en moyenne 600 €, dont une partie importante pour les cadeaux. Ces chiffres sont confirmés par l'ING international survey (2016)¹, sondage réalisé dans 15 pays européens sur le comportement des consommateurs en matière de dépenses. Cette étude révèle d'autres aspects qui cassent un peu la magie des cadeaux : un consommateur sur dix s'endette chaque année pour payer Noël et deux personnes sur cinq dépensent de l'argent pour les fêtes parce qu'elles se sentent obligées. Il est donc courant qu'à cette traditionnelle fête chrétienne, si certains prient de bonne foi, d'autres prient, quant à eux, pour qu'une énième facture ne s'ajoute pas à la liste interminable des dépenses.

L'ÉCHANGE DE CADEAUX : UN RITUEL INCONTOURNABLE ?

Offrir, recevoir un cadeau, rendre la pareille tissent et renforcent les relations humaines. La période des fêtes de fin d'année est propice aux échanges de cadeaux, mais aussi les petits ou grands événements de la vie. Dès le plus

jeune âge, nous baignons dans ces échanges : naissance, baptême, anniversaire, diplôme, mariage, etc. Pour certains enfants, recevoir un cadeau devient même banal. Un beau bulletin, les bons points des corvées, quelque chose à se faire pardonner, etc. Ils n'en perçoivent même plus l'aspect festif et exceptionnel.

LE MARKETING DES FÊTES

De nombreux scientifiques affirment qu'offrir un cadeau fait autant de bien à celui qui l'offre qu'à celui qui le reçoit. Quel plaisir de voir que notre cadeau est « le cadeau parfait » et le sourire sur le visage de celui qu'on a gâté. Quel plaisir également pour les commerçants de voir leurs caisses se remplir.

À l'approche des fêtes, la pression est forte de toute part :

- des étalages et produits qui sortent de plus en plus tôt dans les magasins ;
- des folders et catalogues « jouets-cadeaux » à n'en plus finir, sans compter la publicité omniprésente ;
- les associations caritatives font appel à notre générosité ;
- les achats compulsifs effectués à la dernière minute dans des magasins sur-bondés ;
- la surenchère de cadeaux, pour la famille, les amis, les collègues et surtout les enfants !

Ah les enfants ! Quand on sait qu'un petit Wallon sur cinq reçoit entre 50 et 150 € de cadeaux pour la Saint-Nicolas (et pour les plus privilégiés : plus de 150 €), on comprend que le marché du cadeau est un secteur où il y a gros à gagner !²

Mais attention, la magie n'est pas toujours au rendez-vous. Les reventes sur e-bay après les fêtes de fin d'année témoignent aussi que le cadeau n'est pas toujours bien reçu...

UN NOËL PARFAIT POUR TOUS LES BUDGETS



Les cadeaux peuvent dire beaucoup des liens qui nous unissent, pour autant que l'on soit attentif à tout ce qui peut en pervertir le sens gratuit. Heureusement, il y a bien des façons de fêter Noël sans faire mal à son portefeuille !

¹ www.about.ing.be

² BD myShopi, Le folder publicitaire : crucial pour la vente des cadeaux de Saint-Nicolas. En ligne : <https://www.bdmypshopi.com/fr/le-folder-publicitaire-crucial-pour-la-vente-des-cadeaux-de-saint-nicolas>

En cette belle période de fêtes, il est donc urgent de revenir à l'essentiel. Pour cela, on vous offre 5 astuces pour faire de ce Noël un moment éco-magique !³

LISTER ET BUDGÉTISER

Évitez les achats compulsifs en dernière minute dans des magasins surbondés ! Avant d'effectuer vos achats, faites une liste de cadeaux pour les gens à qui vous offrirez quelque chose et le montant (raisonnable) que vous pouvez y consacrer. Plus vous vous y prenez tôt, plus vous aurez la chance de faire de bonnes affaires et de ne pas vous ruiner. Si vos moyens vous le permettent, comme pour certaines charges ponctuelles ou pour certaines dépenses exceptionnelles, n'hésitez pas à prévoir une petite épargne pour les fêtes de fin d'année dans votre budget annuel pour mieux anticiper les dépenses de décembre.

OFFRIR UN CADEAU DIY (OU FAIT MAISON)

Si vous avez un peu de temps devant vous et de l'inspiration, lancez-vous dans la création de cadeaux « faits maison » ou dans le « do it yourself » grande mode du moment ! En plus d'être économique, créatif et ludique, il y a énormément de satisfaction à créer ses propres cadeaux. Les cadeaux faits maison sont uniques et personnalisés et c'est ce qui les rend si appréciés. Le temps consacré à leur confection est également reconnu et contribue à leur valeur. Vous ne savez pas comment vous y prendre ? Pas d'inquiétude, le net regorge de tutos pour tous les niveaux et tous les budgets ! Que ce soit la cuisine, la peinture, l'ébénisterie ou autre chose, servez-vous de vos talents pour créer des cadeaux originaux. Cela vaut également pour les cartes de vœux, n'hésitez pas à les faire vous-même ou à en créer d'originales grâce aux applications ou sites internet disponibles.

OFFRIR UN CADEAU « MOMENT/SOUVENIR »

Et si vous offriez à vos êtres chers des moments à partager ? Un concert, une séance de cinéma, une excursion, un voyage à vivre ensemble sont autant de cadeaux qui font plaisir, prolongent la magie de Noël dans l'année et laissent de merveilleux souvenirs. De nombreux centres culturels ou maisons du tourisme proposent un grand nombre d'activités à des prix très démocratiques. Petits plus, si vous êtes bénéficiaire du CPAS, certains événements sont accessibles dès 1,25 euros grâce aux tickets « article 27 ». Il est également possible d'offrir un service ou du temps (un babysitting, faire du bénévolat, etc.). Cela ne coûte rien et cela fait toujours plaisir !

RECYCLER SA DÉCO... ET SES CADEAUX !

Les décorations de Noël représentent parfois aussi un gros poste dans le budget des fêtes de fin d'année. N'hésitez pas à récupérer et à customiser vos anciennes décorations. Si vous aimez changer de décoration chaque année, pourquoi ne pas échanger vos décorations avec des proches afin d'avoir une petite touche de changement sans se ruiner. Attention également aux guirlandes lumineuses qui peuvent être très coûteuses et énergivores ! Préférez des ampoules LED ou basse consommation et éteignez vos décorations quand vous n'êtes pas à la maison.

Les décorations, tout comme les cadeaux, faites à la main sont également de plus en plus populaires. Leur gros avantage est de pouvoir s'agencer avec n'importe quel style ou pièce.

³ Chantal GINGRAS, 11 façons de résister à la surconsommation de Noël. En ligne : <https://gingberg-gingras.com/11-facons-de-resister-a-surconsommation-de-noel/>

Si vous avez des enfants, c'est également une activité artistique idéale pour les occuper pendant les vacances de Noël. Avec de l'imagination, il est aussi possible de récupérer divers objets et de les transformer en décorations festives.

Il y a aussi des économies substantielles à faire au niveau du traditionnel sapin de Noël.

Une plante de la maison, des palettes en bois ou des branches trouvées dans le jardin peuvent apporter une touche moderne et originale à votre intérieur.

Au niveau des cadeaux, il est possible également de « recycler » d'anciens présents non utilisés. Le « regifting » est l'action de redonner à une personne un cadeau qui nous a d'abord été offert. Bien que ce soit une pratique encore mitigée, elle gagne en popularité. Il ne faut pas



voir le « regifting » comme un moyen pour les gens de se débarrasser de choses encombrantes. Au contraire, il est possible de faire grandement plaisir à une personne avec cette pratique. Il suffit d'avoir le bon cadeau pour la bonne personne.

GARDER L'ESPRIT DE NOËL !

Dernière astuce, mais la plus importante. Noël, c'est avant tout une occasion merveilleuse de se retrouver en famille, entre amis et de partager (autre chose que des cadeaux) ensemble. Il est important d'avoir conscience que les moyens d'une personne ne sont pas ceux d'une autre. Tout comme un budget peut être différent d'une année à l'autre en fonction des aléas de la vie. Tout le monde n'est pas ob en place. Vous avez connaissance d'une situation difficile pour un membre de votre famille ? N'hésitez pas à proposer ce genre d'initiative ou d'initier un thème « fait maison », « service gratuit » auprès de votre famille. Une personne en situation financière difficile n'osera probablement pas l'avouer.

Pour le repas également, préférez la simplicité. Pourquoi ne pas proposer un repas de Noël façon « auberge espagnole », où chacun amène un plat/une entrée/un dessert pour alléger la note et éviter le gaspillage.

Cette année, plus encore que d'habitude, préférez l'éco-magie de Noël ! Le bonheur est dans les choses simples. Prenez soin de vous et de ceux que vous aimez ! Joyeuses fêtes de fin d'année. ■

Un article proposé par le GAS (Groupe Action Surendettement)



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

4. PRESSE EN LIGNE

RTBF Info, 21/07/2018

30% des agriculteurs wallons sont en burn-out: « on travaille plus pour gagner moins ».

>>> Article accessible sur https://www.rtbf.be/info/societe/detail_30-des-agriculteurs-wallons-sont-en-burn-out-on-travaille-plus-pour-gagner-moins?id=9977447

rtbf

Info | Sport | Culture | Audio | TV | Radio | 20°

INFO

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

Société

30% des agriculteurs wallons sont en burn-out: "On travaille plus pour gagner moins"

30% des agriculteurs wallons sont en burn-out: "On travaille plus pour gagner moins" - © MOKHAMED ABEDI - AFP

RTBF
Publié le samedi 21 juillet 2018 à 09h39

447

Un groupe de travail regroupant plusieurs structures et organisations professionnelles en rapport avec le monde agricole a présenté vendredi ses recommandations au ministre wallon de l'Agriculture pour améliorer le soutien social aux agriculteurs.

Newsletter info
Recevez chaque matin l'essentiel de l'actualité.

OK

Piloté par l'ASBL Agricall, ce groupe de travail soutenu par le ministre de l'Agriculture René Collin planche depuis plus d'un an sur différentes pistes d'implémentation d'une résolution adoptée l'année dernière par le gouvernement wallon visant à renforcer le soutien social aux agriculteurs.

Le groupe rassemble des structures aussi diverses qu'un centre de référence en médiation de dettes, une équipe mobile d'intervention en santé mentale, des syndicats agricoles, un groupe spécialisé dans le surendettement, des vétérinaires, des avocats ou encore des psychologues.

Hervé est agriculteur depuis 35 ans dans le village de Bleid, à Virton. Son métier de rêve s'est un jour transformé en cauchemar.



"L'objectif du groupe n'est pas d'émettre des revendications politiques mais d'unir nos forces en s'appuyant le plus possible sur l'interdisciplinarité pour répondre aux préoccupations des agriculteurs et mieux les accompagner", souligne Laurence Leruse, coordinatrice d'Agricall.

Vendredi, l'ASBL et ses partenaires étaient à la ferme Lieffrig de Bleid (Virton) pour présenter une série de recommandations au ministre wallon de l'Agriculture René Collin. Des recommandations qui portent notamment sur la prévention des futurs agriculteurs quant aux difficultés psychosociales, juridiques et économiques du métier. Mais aussi sur la nécessité de sensibiliser d'autres secteurs - juridiques, psychologues, vétérinaires - aux spécificités de la profession.

"Nous avons publié un AgriKit qui compile des fiches pratiques de conseils relatifs aux problématiques auxquelles peuvent être confrontés les agriculteurs, comme le surendettement, la dépression, les idées suicidaires", poursuit Laurence Leruse. "Avec la nouvelle législation, les agriculteurs sont considérés comme des entreprises, alors qu'ils ne sont pas nécessairement outillés pour:"



447

Sur le même sujet

Agriculture

Emploi

Social

Le Soir, J-L. Bodeux, 22/07/2018.
Agricall aide les agriculteurs en détresse

>>> Article accessible sur <https://plus.lesoir.be/169297/article/2018-07-22/agricall-aide-les-agriculteurs-en-detresse>



Agricall aide les agriculteurs en détresse

MIS EN LIGNE LE 22/07/2018 À 16:11 par JEAN-LUC BODEUX



Les agriculteurs wallons travaillent dans un contexte compliqué, qui engendre souvent stress et désarroi. L'ASBL Agricall a mis en place un groupe de travail pour proposer des pistes concrètes au service des agriculteurs.



PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

CONTACT



Grand rue 4 / B-6630 Martelange

Tél.: +32 (0)63 60 20 86

Fax: +32 (0)63 43 49 25

E-mail: info@gaslux.be

www.gaslux.be

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

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

Avec le soutien de



Wallonie

Ministre de la Santé
et de l'Action Sociale



Service provincial Social & Santé
Province de Luxembourg



Centres Publics d'Action Sociale
de la Province de Luxembourg



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