

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019

GAS

GRUPE ACTION
SURENDETTEMENT

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

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

M-J LORET, Présidente

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 2019.

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

MÉDIATION DE DETTES • ANIMATIONS DE PRÉVENTION • CONSEILS JURIDIQUES • CONSEILS EN ÉCONOMIE D'ÉNERGIE • ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL

Une initiative des C.P.A.S. d'Arlon, Durbuy, Habay, La Roche, Libin, Marche, Martelange, Musson, Rouvroy, Saint-Léger • Association chapitre XII régie par la loi du 8 juillet 1976

Centre de référence agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/CR/1) • Service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/531)



08



30



44



48

Sommaire

Rapport d'activités GAS | 2019

Sommaire	4
Edito	5
Équipe	6
Prévention du surendettement	8
Sensibilisation des plus jeunes	10
Sensibilisation du public adulte	18
Plan d'Action Prévention Énergie 2019-2020	22
Accompagnement psychologique	27
Traitement du surendettement	30
L'aide aux particuliers	32
L'accompagnement des services de médiation de dettes	36
L'information des professionnels	39
Administration et finances	44
Soutien aux médiateurs de dettes	46
Gestion administrative & financière	46
Les charges et les moyens opérationnels en 2019	47
Revue de Presse 2019	48

Edito

Au cours de l'année 2019, les différents services du Groupe Action Surendettement ont brillamment poursuivi les projets mis en place les années précédentes et ont également développés de nouvelles initiatives.

Pour les équipes du GAS, au-delà de l'action curative, l'action en matière de surendettement se porte naturellement aussi sur le terrain de la prévention. L'éducation financière se révèle très importante et, ce, dès le plus jeune âge. C'est dans cet état d'esprit que, durant cette année 2019, les membres de l'équipe prévention ont poursuivi leurs actions de sensibilisation dans de nombreuses écoles de la province. Par ailleurs, ils ont aussi proposé leur toute nouvelle animation « Reconstruire notre terre » dans les structures extra-scolaires. Conçu comme un jeu coopératif, cette animation a remporté un véritable succès durant tout l'été !

Si la prévention est primordiale, l'accompagnement post-procédure l'est tout autant. Le GAS a, dans ce contexte, lancé un projet visant à mettre en place un service spécifique apportant aide et soutien aux personnes en fin de procédure et, ce, afin d'éviter les rechutes. Ce projet pilote se poursuivra jusqu'en août 2020. Des outils concrets seront créés afin d'offrir aux personnes un accompagnement personnalisé qui puisse s'adapter à leurs difficultés et tenir compte de leurs ressources.

Cette année, le PAPE était sur la première année de la programmation 2019-2020. Il rassemble toujours 29 CPAS qui ont accordé leur confiance au GAS pour la réalisation des actions à mener dans le cadre du Plan Action Prévention Énergie. Le PAPE a lancé cette année une nouvelle animation « Belgic Energic » en collaboration avec l'équipe Prévention destinée aux primo-arrivants.

En 2019, toujours dans un souci de considérer « le médié » comme une personne dans sa globalité, les médiateurs et juristes du GAS ont continué leur travail de guidance. 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, les membres du service médiation ont participé à de nombreuses réunions d'information et d'échange au cours de l'année et en ont également organisées plusieurs.

Toutes les équipes du GAS travaillent en étroite collaboration les unes avec les autres et ce, dans une volonté de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les personnes que se trouvent ou qui pourraient se trouver en situation de surendettement.

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

L'équipe 2019

AU 31.12.2019

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Constituée de 3 conseillers de chaque CPAS membre et d'un représentant de la Province

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LORET M.-J., (Présidente), CPAS de Saint-Léger

SCHAECK J.-L., (1er Vice-Président),
CPAS de Martelange

MORIS G., (2ème Vice-Président),
CPAS de Habay

BASTIN L., CPAS de La Roche

BERNARD L., CPAS d'Arlon

CLAVIER J.-P., CPAS de Durbuy

DE MUL S., Province de Luxembourg

MARICHAL M., CPAS de Libin

MAUDOIGT C., CPAS de Rouvroy

SALPETEUR G., CPAS de Marche

VANDEWOESTYNE G., CPAS de Musson

LE BUREAU EXÉCUTIF

LORET M.-J., Présidente

SCHAECK J.-L., 1er Vice-Président

MORIS G., 2ème Vice-Président

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

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

BOUILLON J., chargée de communication

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

JACOB C., conseiller en économie d'énergie

KEMP L.-A., agent de prévention

KNOTT C., agent de prévention/ psychologue

LAMBERTY A., conseiller en économie d'énergie

LAROCHE G., psychologue

LEGER C., agent de prévention

MOÏS C., psychologue

PETERS S., conseiller en économie d'énergie

SCHMITZ M., agent de prévention

VANDERSTRAELEN F., 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



GAS

GROUPE ACTION
SURENDETTEMENT



Prévention du surendettement



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.

Le programme 2019

Pour les élèves de 1ère et 2ème primaires :

- * **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 Eurocochou vient discuter avec les enfants des 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... sont abordées avec les enfants; questions qui sont malheureusement déjà bien présentes chez les petits.

Pour les élèves de 3ème et 4ème primaires :

- * **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 échange avec les jeunes sur les thématiques suivantes: les différentes formes de précarité, la conscientisation de leur rôle et leur comportement face à des copains précarisés, la découverte de leur richesse intérieure...
- * **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'envies mais également d'épargne, de dépenses...

Pour les élèves de 5ème et 6ème primaires :

- * **La publicité.** Au travers de spots télévisuels et d'exercices, 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 invités à « rentrer dans le bain » en

créant eux-mêmes leur publicité.

- * **Spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? ».** Voir page ci-contre.
- * **Jeu de société « Just'in budget »: La consommation.** Grâce au jeu de société, « Just'in Budget », créé en partenariat avec la FSMA, les jeunes sont 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.

Nouveautés en 2019

- * **Animation extra-scolaire « Reconstruire notre terre ».**

Cette année une toute nouvelle animation intitulée « Reconstruire notre Terre » a été proposée aux structures extra-scolaires. Notre but est de sensibiliser à l'éducation financière dans d'autres contextes de vie que l'école. A l'inverse des animations scolaires, le débat est moins soutenu mais le travail de sensibilisation se réalise au travers des différentes activités proposées tout au long de l'animation.

Une participation active des encadrants est sollicitée ce qui permet également une sensibilisation de ces derniers.

« Reconstruire notre Terre » est très ludique et dynamique. Elle aborde diverses thématiques en lien avec le budget, la consommation, la publicité, l'énergie, l'inclusion. Tout le déroulement de l'animation se fait en équipe. Les différentes activités vont demander coopération, échange, choix et ainsi susciter spontanément chez les enfants des discussions sur les diverses thématiques.

L'animation se réalise principalement dans les plaines de vacances organisées par les communes de la province durant les vacances estivales. Elle a reçu un très bel accueil ; ce qui nous pousse à reconduire l'initiative en 2020.

- * **Animation « Pub et marques ».**

Cette année, l'animation « Pub et marques » a été revue et adaptée. Elle est plus interactive et est divisée en quatre sous-thèmes. Pour chacun d'eux, une petite fiche d'exercice est distribuée aux élèves. Cela permet de garder les enfants plus concentrés et surtout plus intéressés par l'animation. Elle se termine par une mise en pratique où les enfants doivent créer eux-mêmes une publicité, en réalisant un petit sketch.



Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2019 (soit 2 moitiés d'années scolaires):

Niveau scolaire

- * **13** communes ont bénéficié du programme;
- * **22** implantations ont disposé des animations;
- * **44** animations ont été réalisées;
- * **820** enfants et **60** enseignants ont été sensibilisés.

Niveau extrascolaire

- * **9** communes ont bénéficié du programme;
- * **10** structures ont disposé des animations;
- * **10** animations ont été réalisées;
- * **196** enfants et **21** encadrants ont été sensibilisés.

Concernant le nombre d'enfants touchés par nos différentes animations (cfr. graphique ci-dessous), nous remarquons que les 2 spectacles de marionnettes « Je veux des sous ! » et « Et moi dans tout ça ? » sont beaucoup demandés et ont un franc succès auprès des élèves.

« Reconstruire notre Terre » qui est l'animation que nous proposons aux structures extra-scolaires, est aussi beaucoup demandée surtout en période de vacances estivales.

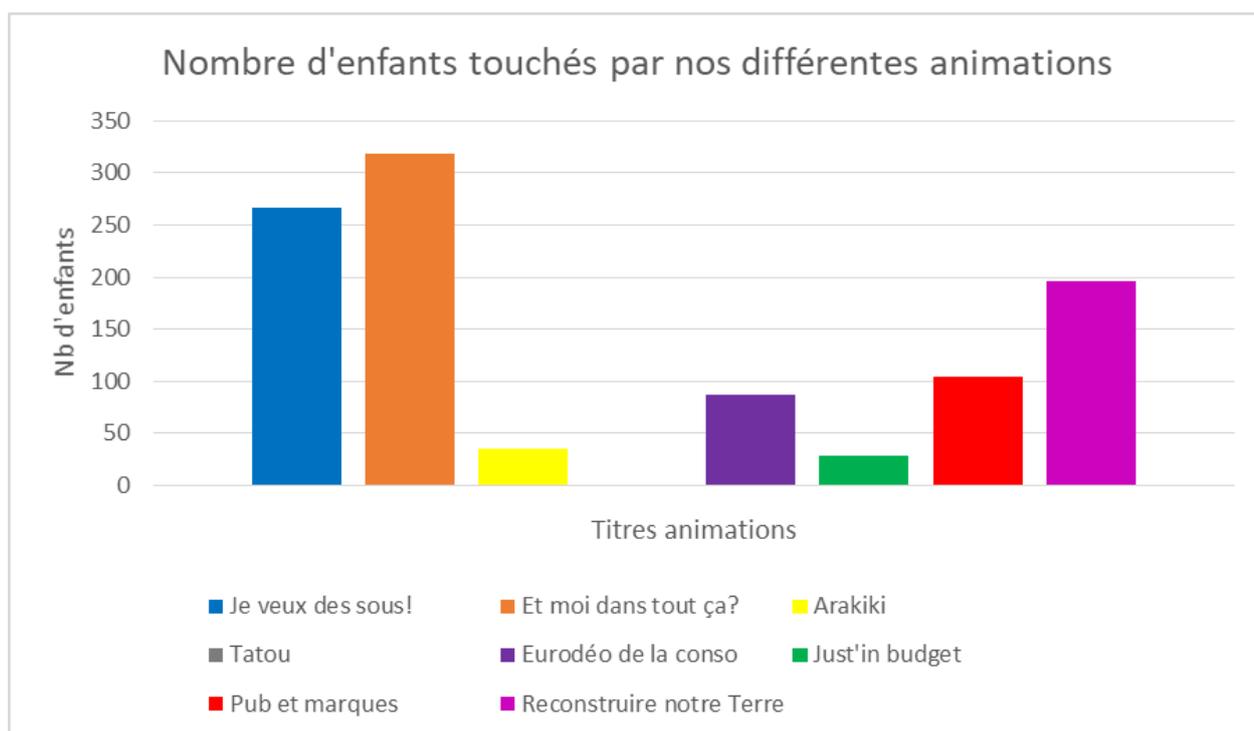
Les 2 contes « Tatou » et « Arakiki » sont moins demandés. Actuellement, les contes ont moins la cote, le public est moins enthousiaste qu'il y a quelques années pour cet art de la parole.

L'animation « Pub et marques » est aussi beaucoup demandée mais n'étant accessible que pour la tranche P5-P6 (avec exception pour les classes P4-P5-P6), elle couvre forcément moins d'enfants.

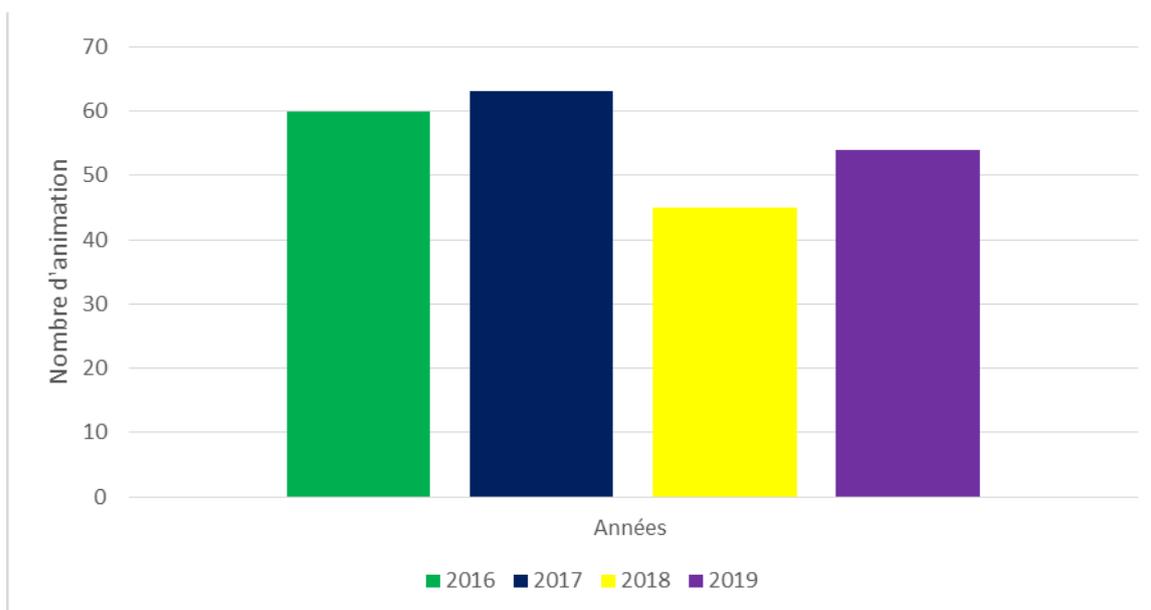
Les 2 jeux de plateau « Eurodéo de la conso » et « Just'in budget » sont régulièrement demandés.

Concernant l'évolution du nombre d'animations réalisées par année (cfr. graphique ci-contre), nous remarquons une certaine stabilité au fil des ans dans notre action.

	2018	2019
Écoles	18	22
Structure extra-scolaires	3	10
Animations	46	54
Enfants	817	1 016



Evolution du nombre d'animations par année



Bilan qualitatif

Ce qui attire en premier lieu les enseignants, ce sont les thèmes abordés : l'éducation à la consommation, la responsabilisation par rapports à l'argent, l'inclusion infantile, le développement de l'esprit critique... sont des matières qui touchent l'ensemble de la société et qui sont présentes au sein des écoles. Ensuite, quand ils découvrent nos animations, ils sont séduits par leur diversité (théâtres, ateliers, contes, jeux de plateau) et par le fait qu'elles visent toutes les tranches d'âges de la 1^{ère} à la 6^{ème} primaires. Le fait que nos animations soient gratuites est un élément qui favorise leur mise en place dans toutes les écoles.

En ce qui concerne les enfants, ils sont toujours contents de voir venir un intervenant extérieur, et quand il s'agit d'un des 2 spectacles, l'excitation est à son comble !

Certains enseignants très motivés nous font parvenir les travaux qu'ils entreprennent avec leurs élèves. Ces moments de partage sont très valorisants pour notre action et notre travail de chaque jour. Par ailleurs, cela nous ouvre d'autres pistes pour varier et continuer à créer de nouvelles animations et de nouveaux supports.

Un des aspects les plus touchants, lors des jeux de plateaux, c'est quand certains enfants qui ont gagné la partie, partagent leur gain pour faire en sorte que leurs camarades puissent gagner aussi, même si, techniquement selon les règles

du jeu, ils ne peuvent pas. « *Mais si ! Si je veux, je donne, c'est mon argent !* »

Lors d'une animation « Eurodéo », il y avait une dizaine de primo-arrivants (Salvador, Maroc, Syrie, Ouganda...) dans la classe qui ne parlaient pas ou peu le français. Ils ont, malgré cela, très bien participé au jeu. Par contre, bien qu'ayant très bien compris les règles du jeu pour gagner (économiser minimum 15€ et faire minimum 3 achats), ils n'ont, pour la plupart, pas voulu faire d'achats et ont thésaurisé leur argent. Ce qui confirme que notre représentation à l'argent et de ce que l'on en fait est fortement déterminé par nos expériences de vie.

« *50€ pour des baskets, mais c'est trop cher !* »

Beaucoup d'enfants n'ont pas la notion de valeur des choses et donc de leur coût monétaire.

Quand ils n'ont plus de monnaie, ils considèrent qu'ils n'ont plus de sous. Donc qu'ils ne peuvent pas payer un achat à 2€ s'ils n'ont « que » un billet de 10€. C'est pareil quand ils ont quelques pièces de petite monnaie (10-20-50 cents), ils considèrent être plus « riche » que quand ils n'ont qu'un billet.



Quelques perles...

• **Chez les P1-P2 :**

« Moi, avec l'argent de ma tirelire, je vais aider Maman et Papa à payer les factures ! »

« Moi, je mets de côté pour acheter ma maison ! »

« Oui ! A la banque il y a toujours des sous, il faut dire « s'il vous plaît ! » »

« L'argent, on le reçoit dans des caisses ! »

• **Chez les P3-P4 :**

L'animateur : « Est-ce que vous savez ce que c'est le surendettement ? » Un élève : « Le surembêtement, c'est quand tu es très fort embêté ! »

« On peut prendre des tartines au lieu de payer la cantine ? »

Un des groupes visités avait envie de rajouter des imprévus dans le jeu « L'Eurodéo de la conso » comme : acheter une voiture, renverser une bouteille et la rembourser, aller chez le médecin, au Quick...

• **Chez les P5-P6:**

Les grands ont parfois des questions assez pointues et pertinentes :

« Comment on fait si on a des jumeaux et qu'on ne sait plus aller travailler ? »

« C'est quoi des intérêts à payer ? »

« Quelles sont les différences entre le salaire brut et net ? »

« C'est quoi la TVA ? »

« C'est quoi acheter à crédits ? »

« Pourquoi il y a des différences entre les salaires ? ». Ici, ils se posaient des questions sur la disparité des salaires face à un travail parfois bien plus dur (physiquement ou moralement) qui rapportait moins qu'un travail dit plus facile. Le questionnement sur les disparités salariales femme-homme a été plus d'une fois soulevé dans différentes classes.



Ce qu'en disent les enseignants :

Frédérique, agent de prévention au GAS : « Depuis quand faites-vous appel au GAS ? »

Hélène, institutrice des P1-P2 : « On l'avait fait il y a 5 ans et ça nous avait vraiment beaucoup plu. Je pense qu'on a redemandé parce que l'on nous a retéléphoné, sinon on n'y pensait plus. »

F : « Avez-vous eu des retours de vos élèves suite à notre passage ? »

H : « Il y a 5 ans, ils en avaient beaucoup parlé. Les enfants avaient l'air d'être bien au courant de l'argent. »

F : « Voyez-vous une évolution dans nos animations ? »

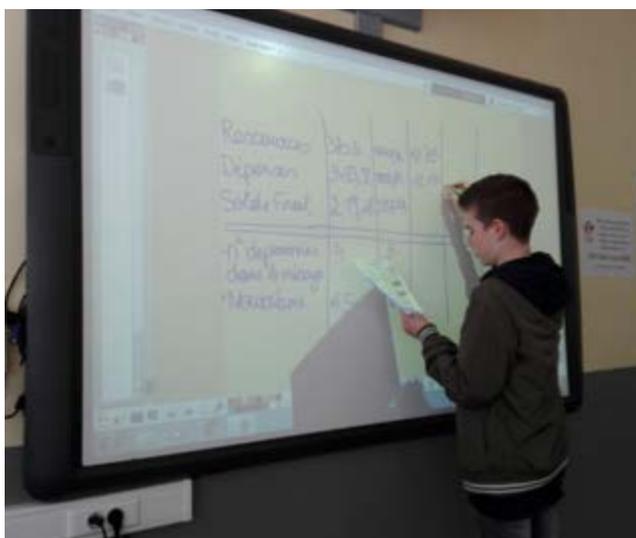
H : « C'était un peu similaire mais tout aussi bien. Ce sont les mots qu'il faut pour les enfants, ils arrivent à réfléchir et à comprendre une chose qui n'est pas évidente à comprendre. Les marionnettes sont vraiment super ! Grâce au spectacle, ils écoutent mieux que quand c'est nous qui leur racontons quelque chose. »

F : « Quel est l'apport réel de nos animations ? Qu'allez-vous en faire ? »

H : « Je vais rebondir sur le spectacle de marionnettes que l'on a vu aujourd'hui et continuer ma leçon, me servir du livre Indlr

Le programme 2019

- * **Le budget.** Le loyer, l'eau, l'électricité, l'alimentation, les loisirs, etc. Ce sont tous les coûts mensuels à prévoir au sein d'un foyer. Mais quel montant faut-il allouer à chacune de ces dépenses ? Au cours de cette animation, les élèves sont amenés à réaliser un budget en fonction d'une situation familiale fictive. Le but étant de leur faire prendre conscience du coût actuel de la vie et de les amener vers divers conseils afin de réaliser un bon budget.



- * **Les crédits et les ouvertures de crédits.** Crédits hypothécaires, prêts à tempéraments, ouvertures de crédits, etc. Tous des termes que les jeunes n'ont pas l'habitude d'entendre ou surtout de comprendre. L'animation permet d'expliquer les particularités de chacun d'entre eux et d'y déceler les éventuels pièges. Suite à l'animation, les jeunes sont mieux outillés pour faire attention aux crédits ainsi que par rapport aux précautions à prendre lors de la signature d'un contrat.
- * **La publicité.** Marketing sensoriel, utilisation des émotions, proximité, marketing viral, usage des célébrités et encore bien d'autres ! Voilà tous les stratagèmes méconnus du grand public qui sont utilisés dans le monde publicitaire pour donner envie aux consommateurs d'acheter leurs nouveaux produits.

L'animation a pour but d'apporter un regard critique sur toutes les stratégies utilisées dans les publicités.

- * **Le surendettement.** Cette animation a pour but d'expliquer les causes et les conséquences du surendettement aux jeunes, tout en déconstruisant leurs stéréotypes sur le sujet. Il est abordé avec eux les notions théoriques de l'endettement et du surendettement pour ensuite les questionner sur leurs représentations via une personne surendettée fictive. Les causes et les conséquences du surendettement, ainsi que le vocabulaire associé, sont abordés avec les élèves au travers de reportages et de témoignages. Pour conclure cette animation, quelques pistes de solutions sont évoquées.
- * **La consommation.** Cette animation est divisée en quatre sous thèmes, abordant ainsi une mise en situation en guise d'introduction au consumérisme, l'analyse d'un bien à la consommation, la surconsommation et les pistes de solutions. Celle-ci se veut d'autant plus interactive étant donné qu'elle fait participer les élèves au travers de fiches à compléter. Ces fiches permettent de partir de leurs propres perceptions sur les différents sous-thèmes, amenant ainsi au débat et à la construction de nouveaux apprentissages.
- * **Le Pic du Balaitous.** Ce jeu de rôle a pour but de travailler la cohésion de groupe et d'aborder les questions de la pauvreté infantile. Pour cela, les participants doivent chacun incarner un personnage fictif durant toute la durée du jeu. Toutes leurs actions sont donc dictées par leur personnage et non par leur propre personne. Chaque joueur a pour objectifs d'arriver au sommet du pic et d'accumuler le plus de points de victoire possible en réalisant des défis liés à leur personnage. Toutefois, la coopération est de mise étant donné que chaque joueur est attaché à l'aide d'une cordée avec d'autres participants. Pour conclure ce jeu, un débriefing est mis en place afin d'aborder des valeurs portant sur le rapport

à l'autre et au groupe et la compréhension de l'autre et de son contexte précaire.

- * **Inclu-Action** (1eres et 2èmes secondaires). Au travers de la vidéo Arakabus et de photolangages, les adolescents abordent les thèmes de l'inclusion sociale, de la précarité et de la consommation. La film Arakabus a été créé par des jeunes de 12 à 16 ans pour des jeunes. L'animation amène les jeunes à se questionner sur leurs représentations de la pauvreté. Elle permet aussi d'aborder avec eux la thématique de la consommation surtout à un âge où l'influence du groupe a une importance primordiale. L'animation se conclut par une réflexion sur les initiatives que les jeunes peuvent mettre en place dans leur classe afin de diminuer les phénomènes d'exclusion liés à la consommation.

Bilan quantitatif

Au total, 1457 jeunes dans la province de Luxembourg ont été sensibilisés via les différentes animations de prévention que nous menons ainsi que 100 intervenants (constitués de professeurs et d'éducateurs). Ces animations ont été présentées au sein de 19 écoles dans le cadre de leurs cours et de journées extrascolaires.

Bilan qualitatif

Lors de nos animations, nous finissons toujours celles-ci en demandant l'avis des jeunes et des professeurs. Cela nous permet de sans cesse évoluer, tout en amenant un regard extérieur au nôtre. Grâce à cela, nous avons recueillis ces diverses réactions :

- Concernant **l'animation sur le budget** un élève mentionne : « *C'est intéressant de réaliser le vrai prix des choses* », de même : « *Je ne me rendais pas compte de tout ce qu'il fallait penser à payer* ». Tandis qu'un autre jeune renchérit « *Je me rends mieux compte de ce que doivent payer mes parents, je comprends pourquoi ils disent parfois non pour des vêtements* ».
- Tandis que pour **l'animation du crédit et**

des ouvertures de crédit, les élèves retiennent « *les infos importantes sont écrites en tout petit* » et « *il est important de ne pas contracter des crédits à tout va et de ne pas les cumuler, il faut rester vigilant* ».

- Concernant **l'animation sur la consommation**, les élèves rapportent : « *On consomme trop* » et « *on se rend mieux compte de tout ce qu'il y a derrière un bien à la consommation* », ici un jeans.

Autres initiatives

Le GAS a participé à un évènement « La Fureur de Jouer » à la Maison de la Culture à Arlon. Le but de cette journée étant d'informer et d'expliquer les outils que nous utilisons au sein du Groupe Action Surendettement à des élèves dans le cadre de leurs cours à option animation. Grâce à cette journée, nous avons pu toucher un public d'une cinquantaine de personnes.

Projets pour 2020

- **Nouvelles animations en perspective**

L'animation surendettement prendra une nouvelle forme afin de la rendre plus ludique et plus accessible aux jeunes. Cette animation sera développée en partenariat avec les autres centres de référence. Début 2020, le projet entrera en phase de test dans les écoles avec comme objectif de le finaliser.

Par ailleurs, il nous semble intéressant de développer une animation sur le monde bancaire étant donné que toutes nos animations tournent autour de ce thème principal. L'ébauche de ce projet se fera en collaboration avec Aline Farès (« Chronique d'une ex-banquière ») et les autres centres de référence.

Enfin, nous aimerions développer une animation à destination des adolescents et des jeunes adultes, afin de les préparer à la vie active.

- **Support pédagogique à destination des enseignants**

Afin de permettre des complémentarités à notre intervention, nous voudrions laisser une trace après notre intervention en classe concernant l'animation budget. Nous développerons donc un support à destination des enseignants qui désirent aller plus loin dans la sensibilisation de leurs élèves.

2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

2.1. ANIMATIONS ADULTES

Durant l'année 2019, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation avec le public adulte. Celles-ci sont données sur demande des services d'aide sociale tels que les CPAS, les Services d'Intégration Socioprofessionnelle, les Entreprises de Formation par le Travail, Réso ASBL, Mode d'Emploi ASBL, des Groupes d'Appui de Prévention au Surendettement, D.E.F.I.T.S., etc.

Nos animations ont permis de sensibiliser 356 personnes dans toute la province de Luxembourg.

Le programme 2019

- * **Le budget.** Par une mise en situation, les participants sont plongés dans le quotidien d'une famille et doivent gérer le budget du ménage à bon escient. Ils sont ainsi amenés à se familiariser avec l'utilisation d'une grille budgétaire. Cela leur permet de prendre conscience de l'utilité de réfléchir à leur propre budget adapté à leur situation.
- * **Le surendettement.** A l'aide d'un reportage vidéo, les différentes problématiques liées au surendettement sont abordées et une réflexion est menée quant aux comportements d'achat en tant que consommateur. L'animation a pour but la prise de conscience des personnes quant à la problématique du surendettement. Elle consiste également à les informer sur les solutions préventives et curatives en matière de surendettement.

- * **La publicité.** Les personnes sont invitées à découvrir le monde publicitaire avec un autre regard. Au travers de reportages, images et spots télévisuels, les participants sont amenés à décoder les stratégies marketing mises en place par les publicitaires pour nous inciter à céder à la tentation.

- * **Les crédits.** Au travers de reportages et de caméras cachées, nous abordons les différentes offres de crédit et les pièges dans lesquels il faut éviter de tomber. Nous tentons de dégager des moyens et solutions pour ne pas entrer dans la spirale de l'excès des crédits à la consommation.

- * **La consommation.** À l'aide de vidéos et de mises en situation, diverses thématiques sont abordées. Tout d'abord la consommation et ce qui peut l'influencer, ensuite les participants sont amenés à analyser un bien de consommation. Ici, nous avons décidé de travailler avec un jean, vêtement porté par tous. Après, nous abordons la surconsommation dans notre société puis venons finalement avec des pistes de solutions et de réflexions quant à notre propre consommation. Cette animation a été revue cette année afin de la rendre plus dynamique et attractive pour les participants.

- * **La représentation à l'argent.** Grâce à des proverbes qui parlent d'argent et un photolangage, les participants sont amenés à réfléchir sur leurs représentations de l'argent : d'où viennent-elles ? quelles influences ont-elles sur ma consommation ? que signifient mes croyances quant à l'argent ? etc. Cette animation permet de mieux comprendre notre fonctionnement par rapport à l'argent et aussi peut-être de mieux déchiffrer les éventuels conflits sur le sujet avec nos proches.

Durant cette année, la Haute École Namur Luxembourg (Henallux) a de nouveau fait appel à nos agents afin de sensibiliser ses élèves de l'antenne d'Arlon à notre travail de prévention du surendettement et de leur présenter les outils que nous utilisons au quotidien dans notre travail. Au total, ce sont 46 étudiants en 3ème bachelier assistants sociaux qui ont été

rencontrés. L'antenne de Namur de l'Henallux a également sollicité notre aide pour venir sensibiliser ses étudiants de 1er bachelier assistants sociaux au budget. Avec l'aide des autres centres de référence, nous avons initié les élèves à la notion du budget grâce au jeu « Argent sur table ». Lors de cette matinée, ce sont 129 jeunes adultes qui ont été touchés par la thématique.

Fin 2019, nous avons proposé une toute nouvelle animation « Belgic Energic » destinée aux demandeurs d'asile. Plus d'informations en page 26.

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

Ce dispositif créé en 2007 permet aux services de médiation de dettes agréés de développer des actions 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 au sens large dans le but d'améliorer leur situation sociale et financière.

En tant que centre de référence, notre mission est de mobiliser les services de médiation de dettes pour qu'ils s'inscrivent dans cette démarche préventive et de les soutenir tout au long du processus.

Ainsi, nous informons chaque année les CPAS de la province de ce dispositif qu'ils peuvent mettre en place avec notre aide. En 2019, 13 CPAS de la Province ont participé à ce projet en mettant en place un GAPS. Il s'agit des CPAS des communes de Bastogne/Saint-Ode, Bertrix, Bouillon, Durbuy, Erezée, La Roche-en-Ardenne, Léglise, Libramont, Manhay, Martelange, Saint-Léger, Tellin et Vielsalm. Au total, 503 personnes ont été sensibilisées grâce à leur participation aux GAPS.

Notre accompagnement dans ce dispositif se concrétise par des rencontres entre les animateurs des GAPS lors de réunions que nous organisons ainsi que par des contacts avec ceux-ci dès qu'une question est soulevée par l'un d'eux. Durant l'année 2019, 3 réunions d'intervision ont eu lieu avec les animateurs des GAPS.

L'animation de groupe étant une tâche pas toujours aisée, les animateurs des GAPS font fréquemment appel à nos agents de prévention pour donner certaines de nos animations à leurs groupes d'appui. En 2019, nous avons co-animé 10 GAPS et avons donc contribué à la sensibilisation de 74 personnes au total.

2.3. SENSIBILISATION DES PROFESSIONNELS

Participation au Salon de l'Éducation à Bruxelles

Le GAS, en collaboration avec les centres de référence et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, a répondu présent au Salon de l'Éducation. Cette action a permis de rencontrer



des professionnels de l'éducation, de leur faire découvrir les animations proposées par le service et de les sensibiliser à l'importance de l'éducation financière et au fait d'en parler dès le plus jeune âge, notamment à l'école.

Ce salon a été également l'occasion pour le GAS d'aborder avec les professionnels les difficultés relationnelles qui peuvent découler de la précarité. Cette discussion a été réalisée à partir du spectacle « Et moi dans tout ça ? ». Ce moment a permis d'envisager avec les professionnels une façon de parler de ces thématiques avec les enfants.

2.4. JOURNÉE SANS CRÉDIT 2019

La plateforme Journée Sans Crédit rassemble 31 associations francophones et néerlandophones, dont le Groupe Action Surendettement, et a pour objectif de sensibiliser les consommateurs aux dangers du crédit facile, d'élaborer des supports pédagogiques pour sensibiliser des groupes cibles avec lesquels les associations membres sont en contact, et de formuler des recommandations aux pouvoirs publics afin d'améliorer la protection des consommateurs et en particulier les plus précaires d'entre eux.

>>> **Ta voiture t'emmènera ... Ton crédit te suivra !**

Cette campagne 2019 s'est axée sur les crédits voiture et plus spécifiquement le crédit ballon, particulièrement coûteux et dangereux pour le consommateur. Cette année, la campagne a été

réalisée en partenariat avec des étudiants en communication de l'Institut des Hautes Etudes des Communications (IHECS) dans le but de remettre au goût du jour le site web (www.lafacecacheeducredit.be), de proposer des brochures et affiches pour les consommateurs, de créer trois vidéos décalées et critiques sur le sujet à destination des jeunes et de travailler sur une campagne « transmédiate » avec une meilleure visibilité sur les réseaux sociaux, sur YouTube, etc. L'ensemble de ces nouveaux outils est disponible sur le site www.journeesanscredit.be.

Au niveau de la province de Luxembourg, une action de sensibilisation a été menée dans les IFAPME d'Arlon et de Libramont durant deux matinées. Les agents de prévention ont sensibilisé les étudiants sur les dangers de tels crédits en leur proposant un quizz, où un porte-clés était à remporter ! Ils ont également distribué des brochures d'information et ont répondu aux diverses interrogations des élèves. Au total, une septantaine de jeunes ont été informés et sensibilisés. Grâce à cette action provinciale, nous avons eu la chance d'avoir un bon retour médiatique. En effet, plusieurs reportages ont été diffusés sur RTL-TVI et TV Lux, et en radio sur Bel RTL et Radio Contact. Un reportage télé sur les dangers du crédit ballon a aussi été diffusé sur la RTBF afin de sensibiliser un maximum de personnes.

Malheureusement, il s'agissait ici de la dernière action pour Journée Sans Crédit, plusieurs partenaires ayant décidé de quitter la plateforme et personne n'ayant été trouvé pour reprendre la coordination. Les juristes rédigeant les recommandations ont tout de même décidé de continuer à se retrouver et de travailler ensemble sur ce point chaque année, afin de faire bouger les choses au niveau légal concernant les crédits.



2.5. PROJET 2019-2020

◇ **Projet pilote dans la cadre de la prévention des rechutes en matière de surendettement**

Le projet: « **Sortie de médiation de dettes: un accompagnement pour garder le cap** » s'inscrit dans le cadre de l'appel à projets lancé par Madame Alda GREOLI, anciennement Ministre de l'Action sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative dont la finalité visait le financement d'initiatives innovantes dans le cadre de la prévention du surendettement et plus particulièrement de la prévention des « rechutes ».

Il a pour objectif de mettre en place un service d'accompagnement spécifique à destination des personnes en fin de procédure et/ou qui viennent d'en sortir.

Ce service vise à apporter: soutien, conseil, aide, information et outils à ces personnes en vue de prévenir toutes formes de rechutes grâce à l'aide et l'écoute d'une médiatrice de dettes et d'une psychologue.

En plus d'apporter une aide aux médiés, ce projet vise également à soutenir, outiller les médiateurs de dettes de la province en vue de préparer au mieux la fin de procédure de leurs médiés.

Dans un premier temps, nous avons proposé une enquête à l'ensemble des médiateurs de la province, aux médiés (via les médiateurs qui ont transmis l'enquête à leur dossier) et aux greffes afin de disposer d'une vision plus précise des rechutes en matière de surendettement en province de Luxembourg.

Au niveau des résultats de cette enquête, nous avons reçu les réponses de 47 médiateurs de dettes (dont 8 avocats médiateurs), de 58 médiés (dont 12 entamaient une seconde médiation) et des 3 greffiers de la province. Selon ces derniers, il en ressort qu'il y aurait environ 3% de rechute en province de Luxembourg en ce qui concerne la procédure en règlement collectif de dettes.

Lorsque nous avons interrogé les médiés quant aux causes expliquant leur rechute, la grande majorité expliquait avoir dû faire face à de



Quand «l'après-surendettement» peut devenir source de tension et de stress ...

Comment aborder sereinement la vie après des années de procédure?

MÉDIATION DE DETTES
La sortie de procédure

GAS
Généraliste des
Associations de
Soutien et de
Médiation

nouveaux accidents de vie (séparation, maladie, décès, perte d'emploi...). La deuxième cause était des revenus insuffisants. Enfin, en troisième lieu, ce sont des difficultés dans la gestion du budget ainsi qu'un manque de soutien et de conseils lors de la première procédure qui ont été évoqués.

Afin de poursuivre au mieux nos objectifs, plusieurs actions ont été et seront développées de septembre 2019 à août 2020 :

- Une permanence téléphonique disponible les mardis après-midi et les vendredis matin, afin d'apporter une réponse directe aux personnes;
- des rencontres individualisées sur demande et sur trois lieux de la province de Luxembourg (Libramont, Marche, Arlon), ces endroits se situant volontairement hors CPAS. Ces rencontres prendront place pour répondre à des questions plus complexes;
- des séances collectives à destination des personnes à Arlon, Marloie et Libramont, afin d'outiller les personnes, entendre leurs difficultés et réfléchir à des pistes de solutions dans un premier temps et dans un second temps de profiter de ces échanges pour faire remonter aux professionnels les manquements ressentis durant la procédure. Celles-ci seront réalisées en collaboration avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et leurs témoins du vécu;
- une séance collective pour les professionnels à Saint-Hubert, afin de les sensibiliser à la réalité et au vécu des personnes en procédure, également en collaboration avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté.



3. PLAN D'ACTION PREVENTION ENERGIE (PAPE)

3.1. APPROCHE INDIVIDUELLE

Depuis 2004, le Groupe Action Surendettement, en partenariat avec divers CPAS de la province de Luxembourg s'est engagé, au travers du Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie, à accompagner des familles se trouvant en situation de précarité énergétique. En effet, le prix de l'énergie étant en constante augmentation ces dernières années, le pouvoir d'achat des ménages s'érode et un nombre sans cesse croissant d'entre eux éprouvent les plus grandes difficultés à payer leurs factures énergies, dont prioritairement les familles précarisées.

BUT

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

PUBLIC VISÉ

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

MÉTHODE

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

ACTIONS À MENER

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

En quoi consiste **le suivi individualisé** ?

Il se déroule en trois temps :

1. Bilan énergétique du logement du ménage suivi

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

2. Conseils et informations

- ◇ Distribution de documentation;
- ◇ Conseils personnalisés.

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

- ◇ Mise en place d'un suivi des consommations ;
- ◇ Analyse des futures factures d'énergie du ménage ;
- ◇ Accompagnement dans le cadre de la réalisation de différents travaux économiseurs d'énergie ;
- ◇ Aides et conseils concernant les aides et primes en vigueur ;
- ◇ Intervention d'un chauffagiste ou électricien pour une vérification de l'installation.

Cette année, le PAPE était sur la première année de la programmation 2019-2020. Il rassemble toujours 29 CPAS qui ont accordé leur confiance au GAS pour la réalisation des actions à mener dans le cadre du Plan Action Prévention Énergie. Un nouvel appel à projets a été introduit à la Région wallonne pour une programmation 2020-2021. Celui-ci ayant obtenu l'approbation, une double programmation sera de mise en 2020. Elle aura pour principale visée de renforcer les moyens humains et financiers pour assurer le volet individuel du projet.

En 2019, 192 ménages précarisés ont eu l'opportunité de bénéficier d'un audit énergétique afin de réduire leur consommation par le biais de modifications comportementales ainsi que l'installation de matériel économiseur d'énergie remis gratuitement.

Certains ménages ont également bénéficié d'un suivi à plus long terme qui consiste à les conscientiser sur une plus longue période en les invitant notamment à relever les index de leurs compteurs pour éviter une déconvenue lors de la réception de leur facture de régularisation ou bien de fournir des informations sur les primes existantes aux ménages propriétaires. Certaines personnes ont pu bénéficier du passage d'un électricien pour vérifier l'installation électrique de leur logement.

On constate de manière récurrente que le budget plafonné à 300€ par ménage ne permet pas d'entrevoir des travaux structurels dans des logements souffrant d'un manque criant d'isolation. Dans cette optique, des demandes d'aménagements visant à améliorer le dispositif PAPE, notamment une augmentation du montant pouvant être alloué aux ménages, ont été formulées dans le rapport d'activités final envoyé à la Région wallonne.

3. 2. APPROCHE COLLECTIVE

Pour rappel, le PAPE prévoit également un volet « approche collective ». Ce volet 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 et des travailleurs sociaux.



Ces séances s'organisent sur le territoire communal en partenariat avec le CPAS et parfois avec d'autres initiatives locales (plan de cohésion sociale, structure d'insertion socio-professionnelles, GAPS, etc.).

Près de 30 séances collectives ont été réalisées en 2019. A côté des interventions ponctuelles au sein des CPAS, on note en particulier le Défi énergie d'Arlon réalisé pour la 4ème année consécutive, un micro défi à Vielsalm, un partenariat avec le Plan Habitat Permanent à Érezée et la collaboration avec l'asbl La Source à Bouillon, qui en redemande pour 2020.

*** 2019 : une séance thématique supplémentaire sur la consommation d'électricité.**

Il y a trois ans, le GAS a développé des animations thématiques (le chauffage, l'humidité, la facture, etc.) qui se veulent interactives avec des moments de manipulation et d'expérimentation, d'échanges et d'application à son propre logement.

Cette offre d'animations a été complétée cette année par une animation sur la consommation d'électricité dans son logement. Cette nouvelle animation propose de partir équipé d'un watt-mètre à la découverte des appareils électriques et de leur consommation. Les données récoltées sont ensuite analysées ensemble pour mieux comprendre les appareils et les comportements qui sont sources de consommations importantes et ainsi mieux comprendre et cibler les éco-gestes et les actions à mettre en place pour diminuer sa facture.

*** 2019 : un nouveau Défi Énergie à Arlon, un premier à Vielsalm et à Érezée !**

Arlon : clôture du 4ème Défi Énergie et lancement du 5ème.

2019 a vu se clôturer la 4ème édition du Défi Énergie du CPAS d'Arlon. Il a rassemblé un groupe d'une dizaine de personnes qui s'est réuni mensuellement du mois d'octobre 2018 et mai 2019. L'objectif était de pouvoir dispenser/ donner des outils nécessaires aux participants afin de leur permettre de mieux maîtriser/ contrôler leur consommation de chauffage, électricité et eau. À 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.

Les thèmes suivants ont été abordés :

- ◇ le marché du gaz/électricité;

Animation « Mieux comprendre ma consommation d'électricité »





Objectif :

- Identifier les appareils électriques les plus énergivores qui se trouvent dans mon logement
- les leviers d'actions qui influencent la consommation des appareils électriques

...pour mieux prioriser les actions et mieux comprendre les trucs et astuces partagés en fin d'animation

- ◊ 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. 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.



Enchantés de l'expérience, les participants ont souhaité une continuité au Défi Énergie d'où l'idée de faire le point sur les consommations énergétiques lors d'une nouvelle visite du conseiller en énergie et les convier à une dernière séance d'information sur les thèmes du tarif social et du compteur à budget. Ils seront donc intégrés aux participants du 5ème Défi Énergie qui a débuté au mois de novembre 2019.

D'autres CPAS en prennent de la graine : lancement d'un Défi à Vielsalm et Érezée.

Ces deux CPAS ont manifesté leur désir de réaliser une série de séances d'information avec un même groupe de personnes, à l'image du Défi Énergie mis en place par le CPAS d'Arlon.

À Vielsalm, le « Défi » était constitué de 4 séances sur les thèmes du chauffage, de l'isolation, du marché de l'énergie et la facture d'énergie. Il a principalement rassemblé les occupants des logements sociaux du CPAS. L'une d'entre elle nous a ouvert la porte de son logement, car les participants se sont montrés intéressés de connaître le déroulement d'un audit énergétique par le conseiller en énergie.

Quant à Érezée, ce sont 3 séances d'informations qui ont été animées en partenariat avec le Plan Habitat Permanent.

*** 2019 : Finalisation de l'animation Belgic'Energic à destination des primo-arrivants.**

Les CPAS continuent à faire remonter des difficultés récurrentes au niveau de la gestion des consommations d'eau et de chauffage dans les logements ILA (Initiative locale d'accueil), ainsi que des problèmes d'aération. L'équipe PAPE a créé en 2018 des affiches à mettre dans les logements ILA qui ne nécessitent pas la maîtrise du français pour en comprendre le sens et l'importance des principaux éco-gestes.

En collaboration avec l'équipe prévention, l'équipe PAPE avait également commencé à réfléchir à une animation. Le développement de cette animation a été finalisé en 2019. Celle-ci a

pour particularité de prendre en compte la dimension multiculturelle et de s'adresser à un public qui ne parle pas nécessairement la langue de Molière. Pour permettre la communication, différents outils (maquette, tableau aimanté, etc.) ont été réalisés.

Cette animation a été testée et peaufinée cet été dans le cadre d'une fructueuse collaboration avec le CPAS de Martelange. (3 séances organisées, 15 personnes sensibilisées). Elle est, à partir de début 2020, proposée à tous les CPAS partenaires du GAS disposant au moins d'une structure ILA.

Pour la promotion de cette animation, un visuel de promotion a été créé par la responsable de communication du GAS, les CPAS partenaires du GAS ont été contactés par mail et par téléphone.

L'animation a également été présentée lors de la « Bourse aux Outils : le logement sous toutes ses formes » organisée par le CRILUX (le 7 novembre 2019 à Libramont).

Lors de cette bourse aux outils, le GAS a tenu un stand en matinée et animé un atelier l'après-midi. « Belgic'Energic » a été animé en anglais et espagnol pour mettre les participants en situation et montrer que l'outil permettait de faire passer des informations-clés outre la barrière de la langue.



* 2019 : Démarrage du projet d'exposition Énergie sur la commune d'Arlon.

À l'initiative de la commune d'Arlon, le CPAS et le guichet de l'énergie d'Arlon ont démarré un projet commun de sensibilisation à la consommation d'énergie dans son logement. Ce projet devrait prendre la forme d'une exposition 3D, mettant en avant les éco-gestes et l'importance de ceux-ci sur la consommation et la facture.

Chaque pièce de la maison serait représentée en vis-à-vis dans une version « économe » et une version « énergivore » et le public serait invité à partir à la recherche des « 7 erreurs » ou plutôt des 7 « éco-gestes ». L'expo se situerait au premier étage du guichet de l'énergie d'Arlon, mais se voudrait également déplaçable.

Le GAS vient en support pédagogique et théorique au CPAS d'Arlon. Actuellement, le projet est sur papier et sera présenté début 2020 aux échevins concernés et au président et DG du CPAS, afin de s'accorder sur le développement du projet et lancer la réalisation concrète de l'outil.

4. SERVICE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

4.1. SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Supervisions individuelles pour les médiateurs et juristes du GAS.

Depuis plusieurs années, les psychologues proposent aux médiateurs et juristes du GAS des rencontres individuelles pour échanger à propos de certaines situations professionnelles qui leur posent question.

Ces discussions leur permettent de prendre du recul, d'avoir d'autres points de vue et éclairages sur la situation, de regarder la situation sous un autre angle et de repartir avec des pistes de solutions.

Les sujets abordés sont très variés : comment agir avec un médié qui téléphone tous les jours ?,

comment aborder la fin de procédure ?, comment gérer la colère de la personne ? ... Même si le travail est réalisé avec les médiateurs, il est bénéfique également pour le médié, de façon indirecte.



Supervisions individuelles pour les conseillers en économie d'énergie.

Depuis cette année, les supervisions individuelles sont proposées également aux conseillers en économie d'énergie. En effet, de par leur fonction, ils sont parfois confrontés à des situations délicates. En allant au domicile des personnes, ils rentrent directement dans leur intimité et sont parfois face à des personnes dont les émotions débordent.

Aide et soutien aux médiateurs des CPAS

Ce service de soutien aux médiateurs est également ouvert aux médiateurs des CPAS.

Création d'outils pour venir en soutien aux médiateurs de dettes



Toujours dans cette idée de venir en soutien aux médiateurs de dettes dans leur travail et leur relation avec les médiés, les psychologues, en collaboration avec des médiateurs du GAS, ont travaillé sur un **guide d'entretien**.

Celui-ci permet d'appréhender le médié dans sa globalité et d'aborder les différentes facettes des personnes lors des entretiens.

Durant cette année, nous avons mis en test cet outil en rencontrant plusieurs médiateurs de CPAS. Ces rencontres ont permis d'adapter le guide à la pratique quotidienne des médiateurs.

Cet outil sera finalisé début de l'année prochaine et proposé aux médiateurs de la province dans le cadre d'une formation.

Un second outil, en phase de réflexion, sera finalisé en 2020. Il s'agit d'une **grille d'évolution des compétences** nécessaires aux médiés afin d'éviter les rechutes après la médiation.

Cette grille permet une discussion entre le médiateur et le médié afin de mettre en avant les compétences/connaissances pour lesquelles le médié devra évoluer, mais également celles pour lesquelles il a déjà bien évolué depuis le début de la médiation, cette discussion se basant sur le point-de-vue de chacun. Cela peut donc l'aider à augmenter la confiance en lui, nécessaire pour se reconstruire et s'en sortir par la suite.

Au-delà de la discussion, cet outil permettra, grâce à un panel de fiches, d'aider au mieux les personnes à évoluer dans les compétences qui doivent être améliorées.

4.2. SOUTIEN AUX MÉDIÉS

Même si le travail psychosocial est surtout axé sur le soutien aux professionnels, les psychologues sont également disponibles pour rencontrer des médiés, que ce soit en individuel ou en groupe (lors de groupes de parole).

Les entretiens individuels permettent aux médiés, en quelques rencontres, d'apaiser certaines tensions ou angoisses et éventuellement de les réorienter si un suivi à plus long terme est nécessaire.

Quant aux groupes de parole, ils permettent aux personnes de recréer du lien, de rencontrer d'autres personnes qui vivent les mêmes difficultés, d'échanger et d'augmenter leur confiance en eux et de gagner en assurance.

Une animation en soutien à la parentalité

Une nouvelle animation a été réfléchiée cette année et va se concrétiser en 2020. Elle propose un soutien à la parentalité via notre spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? ».

En tant que parent, il est parfois difficile de répondre aux besoins et envies de nos enfants. Cette difficulté peut être accentuée par des préoccupations financières.

En effet, les parents sont parfois confrontés à certaines barrières qu'elles soient structurelles (inaccessibilité à certaines activités, à certains logements...) ou plus personnelles (devoir dire non, faire des choix, mettre des priorités...).

Cette animation permet d'ouvrir un espace de discussion sur ces thématiques au sein des familles et également entre adultes vivant les mêmes difficultés.



Le spectacle « Et moi dans tout ça ? » raconte l'histoire d'un petit garçon et de ses parents, qui, à l'apparence, mènent une existence comme toutes les familles ordinaires. Mais les aléas de la vie vont en décider autrement... Au travers de différentes scènes, les spectateurs vont suivre Sébastien et vont se rendre compte de l'impact du manque d'argent dans sa vie de tous les jours.

Après le spectacle, un échange sera mis en place pour aborder en famille l'impact du lien à l'argent sur les relations sociales.

Dans la continuité du spectacle, des rencontres entre parents pourront être organisées. Elles permettront un moment entre adultes pour aborder la transmission des valeurs liées à l'argent, les difficultés que le lien à l'argent peut amener en tant que parents, etc.



4.3. PRÉVENTION DE TYPE PRIMAIRE

Au-delà du travail de prévention avec le public concerné par les difficultés financières, les psychologues du GAS collaborent au travail de prévention de type primaire en collaboration avec les agents de prévention.

En effet, certaines animations abordent le côté plus relationnel de la précarité. Elles permettent de questionner les réactions de tout-un-chacun face à des personnes qui n'ont pas les mêmes facilités financières et qui n'ont pas accès aux mêmes biens de consommation, l'implication et la responsabilité de chacun dans l'exclusion de certaines personnes et, par conséquent, les solutions que chacun peut mettre en place pour éviter de telles exclusions.

Ces animations sont alors réfléchies et co-animées en équipe pluridisciplinaire, psychologues et animatrices.



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 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 2019, 73 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 (54,80% des appels), soit d'envisager un accompagnement de la part du Groupe Action Surendettement (24,66%).

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 (coordonnées de la personne, éléments budgétaires et état d'endettement) lui sera transmise.

Dès réception par notre service de celle-ci complétée, une rencontre avec un médiateur 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.

Nous sommes intervenus dans ce cadre en faveur de deux CPAS.

Durant l'année 2019, nous avons géré 29 dossiers de médiation amiable.

11 dossiers de médiation amiable ont pu être ouverts.

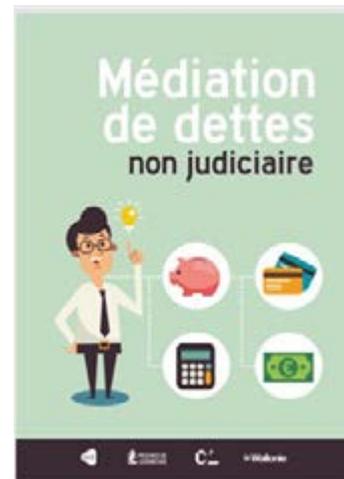
17 dossiers de médiation amiable ont été clôturés durant cette année 2019. Comme les années précédentes, ces clôtures s'expliquent principalement par un manque de collaboration ou une orientation vers le règlement collectif de dettes.



	2018	2019
Dossiers SMA gérés	40	29
Taux de fiches envoyées	46%	24,06%
Taux de fiches retournées	89%	89%
Dossiers SMA clôturés	22	17

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

Nous sommes conscients des difficultés que les personnes peuvent avoir à comprendre la médiation non judiciaire. Afin d'en faciliter la compréhension, une brochure d'information est disponible pour les particuliers.



TRAITEMENT

>>> 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 de 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.

23 rencontres ont été organisées durant cette année 2019.

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 C.P.A.S. de leur commune ou qui n'ont plus de collaboration avec celui-ci (décision de

clôture ou de refus de prise en charge par le Conseil d'Action Sociale).

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.

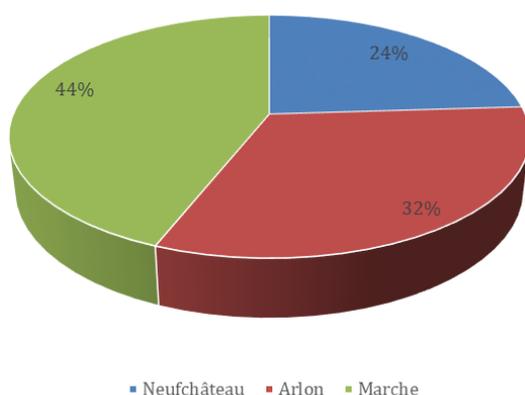
Outre l'apport administratif, les personnes peuvent ainsi bénéficier d'une information la plus complète possible sur les tenants et aboutissants de cette procédure.

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 2019, nous avons géré 344 dossiers RCD dont 54 nouvelles désignations réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

Désignations 2019 par arrondissement judiciaire



Le nombre de désignations est stable.

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 réalisées par un CPAS.

Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2019, les plans de remboursements sont majoritairement des plans amiables (85,07% contre 9,45% de plans judiciaires – imposés par le juge).

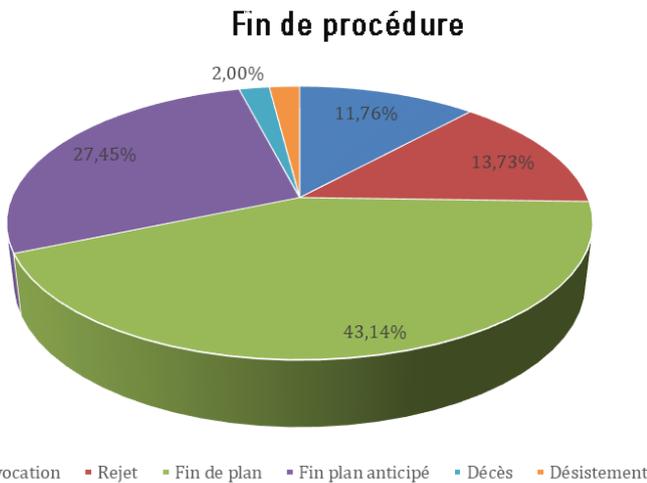
Ces plans amiables peuvent proposer un remboursement partiel ou total de la dette. Ils peuvent également prendre la forme d'un « plan standard » ; pour les personnes dont la situation ne permet pas de fixer un disponible créancier mais qu'une évolution positive est possible et qu'elles font tout ce qui 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 5,49% des dossiers bénéficie 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, 13,73% des clôtures ont été effectuées sur cette base. Cela a doublé par rapport à l'année 2018, et se situe dès lors dans le même pourcentage que l'année 2017.

54 dossiers ont été clôturés en 2019. Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement (70,59%) que ce soit

conformément au plan prévu ou une fin de plan anticipée.



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 finalisation. 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 prévoir durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes.

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

C'est en 2018 que ce nouveau projet a vu le jour au sein du Groupe Action Surendettement.

Force est de constater que le budget n'est pas quelque chose de facile à appréhender pour tout un chacun, notre association avait dès lors décidé de se pencher sur cette thématique et de créer un nouvel outil favorisant une meilleure compréhension et un accompagnement mieux adapté.

Nous avons immédiatement relevé l'importance de réfléchir notre outil de manière transversale (sous les spectres préventif et curatif) afin de permettre aux personnes de se sentir plus à l'aise dans la gestion de leur budget.

Il nous était également apparu primordial de le réfléchir au départ des personnes suivies par notre service de médiation de dettes et non à partir de nos propres perceptions. C'est pourquoi la fin de l'année 2018 avait été principalement orientée vers les rencontres des médiés.

Le début de l'année 2019, nous a permis de nous entretenir avec 4 familles supplémentaires. Il était donc temps pour nous d'arrêter les rencontres et de nous pencher sur l'analyse de tous ces témoignages.

Grâce au temps que ces personnes nous ont consacré et à leurs témoignages, nous avons pu nous imprégner de leur quotidien, de leurs difficultés mais également de leurs ressources

(trucs et astuces).

Afin de les aider au mieux à dépasser leurs difficultés, nous avons commencé à développer une farde d'accompagnement budgétaire. Celle-ci propose différentes grilles budgétaires (sous différents formats), un système personnalisé de classement et d'organisation des papiers et des factures.

Notre volonté est d'offrir aux personnes un accompagnement personnalisé qui puisse s'adapter à leurs difficultés et tenir compte de leurs ressources.

Depuis le milieu de l'année 2019, nous avons suivi deux dossiers (pour un total de 13 entretiens).

Ces entretiens peuvent être longs et sont rythmés en fonction des souhaits et des difficultés que rencontrent les personnes. Ceux-ci peuvent avoir pour but d'acquérir des compétences techniques telles que se familiariser avec les nouvelles technologies bancaires, apprendre à estimer ses dépenses, planifier ses charges périodiques mais ils peuvent également découler sur des compétences plus profondes à acquérir telles que pouvoir dire non à ses enfants, avoir confiance en ses choix ou résister à un achat.

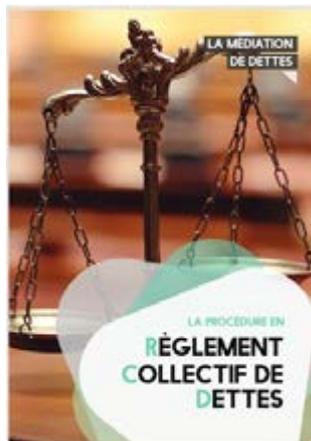
L'année 2020, nous permettra, nous l'espérons, de continuer à développer cet outil tout en poursuivant son testing auprès de nouvelles personnes. Les outils à remettre dans le cadre de ce suivi (fardes, fiches...) vont également être professionnalisés (farde adaptée, charte graphique...).

>>> 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 2188 interventions auprès des médiateurs (dont 319 réponses à des questions spécifiques des CPAS) et 213 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).

Ces visites, permettent donc à la juriste et au médiateur d'examiner les dossiers (nouveaux et existants) sous tous leurs angles (social, juridique et méthodologique), d'envisager ensemble, si nécessaire, l'orientation vers différents services proposés par le GAS mais aussi par d'autres structures. Ce partage d'expérience va également leur permettre de prendre connaissance du vécu des acteurs de terrain et de leur faire part des constats soulevés par d'autres services de médiation.



D'un point de vue pratique, 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. Une relecture de tous les courriers importants est effectuée par la juriste et il arrive aussi que les juristes les accompagnent en audience au Tribunal du Travail.

A côté de ces rencontres, les services peuvent

nous interpeller par téléphone ou par mail. Cette année encore, nous avons observé que le nombre d'interpellations restait presque identique aux autres années. 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. La rédaction de certains courriers spécifiques à destination des créanciers peut, parfois, être prise en charge par la juriste. 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 prescriptions, les saisies et faillites sont souvent les sujets récurrents.



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

Le soutien qui est apporté aux services de médiation de la province du Luxembourg est multiple.

Notre objectif, au travers d'un accompagnement juridique et d'un appui méthodologique, est d'une part de permettre aux services de médiation d'offrir à l'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.

Un écolage spécifique à l'utilisation du logiciel « Médius » est également proposé.

Durant cette année 2019, 7 CPAS ont fait appel à notre service pour accompagner leurs médiateurs.

Le soutien aux médiateurs de 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 34 questions relatives à la méthodologie à adopter ou encore à des demandes de conseils dans des situations particulières.

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

Forts de notre expérience de suivi des dossiers

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

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

22 info-RCD ont été réalisées en 2019 dans 14 CPAS.

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

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

Des rencontres sont donc organisées à chaque étape importante du dossier soit avec un médiateur soit avec une juriste, en fonction de l'étape du dossier et de la nécessité dans l'écolage (entrée en procédure, pistes à suivre pour la rédaction du projet de plan, analyse des déclarations de créance, rédaction du projet de plan, rédaction du rapport annuel...). Nous échangeons sur les difficultés rencontrées, les étapes à suivre, les tâches à réaliser.

1 C.P.A.S. a bénéficié de cet écolage.

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.

3. L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

3.1. OUTILS TOUJOURS DISPONIBLES POUR AIDER LES MÉDIATEURS DANS LEURS TÂCHES

- * **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.
- * **Le « Petit manuel du médiateur de dettes »** traite de l'analyse des contrats de crédit à la consommation.



- * 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. 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. Nous nous sommes 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 autre, 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) ;
- ◊ du 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 conséquences 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'utilisateur.

Faisant l'inventaire des pistes de solutions qui sont déjà mises en place et de ce qui devrait être envisagé, nous avons creusé durant cette année 2019 la piste des experts du vécu, en recevant au GAS, Madame Christine MAHY, Secrétaire générale et politique du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Monsieur VAN GOETHEM, facilitateur en prévention des inégalités (expert du vécu) au RWLP et Madame MAINGUET, également facilitatrice en prévention des inégalités au RWLP.

L'objectif de cette rencontre était de nourrir notre réflexion, en connaître plus sur la fonction de facilitateurs/trices en prévention des inégalités et pouvoir apprécier l'opportunité de la mise en place d'une telle initiative dans le secteur du surendettement.

3.2. MOMENTS D'ÉCHANGES & D'INFORMATION

Rencontres avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté

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 2019 le RWLP et plus particulièrement, Christine Mahy.

Christine Mahy a en effet souhaité rencontrer le GAS, suite à son intervention dans le cadre de notre plateforme de lutte contre le surendettement.

Cet échange nous a permis de prendre connaissance des constats de terrain de part et d'autre et d'envisager des collaborations futures.

Groupe de travail le 6 juin : « La relation avec l'huissier de justice : comment lire un décompte ? Comment négocier ? »

Maitre Laetitia LAPRAILLE, huissier de justice à Arlon et Etalle, est venue à la rencontre des services de médiation de dettes afin de répondre à leurs questions concernant la pratique des huissiers.

Ce groupe de travail a rencontré un franc succès.

Groupe de travail le 09 novembre : « Le secret professionnel partagé, le RGPD et la communication avec les créanciers »

Afin de poursuivre la réflexion initiée lors de la dernière table ronde organisée par l'Observatoire du Crédit, nous avons proposé à l'ensemble des médiateurs de dettes de la province un groupe de travail au cours duquel ont été abordées ces notions de manière théorique mais aussi pratique, en nous interrogeant sur les informations pertinentes à recueillir/partager pour la bonne gestion d'un dossier de médiation de dettes.

Ce groupe a été animé en collaboration avec Monsieur Fidèle Ndeshyo qui a pu nous apporter son éclairage en sa qualité de délégué à la protection des données à la Commune et au CPAS de Bastogne.

17 médiateurs y ont participé mettant en avant des mises en pratique fort différentes des deux législations mais également d'uniformiser les méthodologies.

3.3. 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.

Cette année a été toute particulière puisque la revue fêtait ses 15 ans d'existence. A cette occasion, outre les moments d'échanges riches d'expériences des participants, nous avons pu assister en avant-première à la lecture d'extraits d'une pièce de théâtre de Rémi Pons sur le surendettement, intitulée « Apnée ». La lecture intégrale (à ne pas manquer) de celle-ci devrait être proposée en 2020.

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.

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, le travail de sensibilisation du monde politique s'est poursuivi par une audition au Parlement, le 11 février.

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.

Cette année, le thème choisi était le « crédit ballon » afin de profiter de la tenue du salon de l'auto, en 2020, pour sensibiliser le public aux dangers de cette formule.

3.4. INTERVENTIONS PONCTUELLES

Formation donnée pour l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement « Comment mettre en œuvre une guidance budgétaire et une co-gestion budgétaire ? » :

Dans le cadre des formations continuées organisées par l'OCE, une journée de formation a été donnée par deux médiatrices du GAS, à Namur, à destination de médiateurs de la Région wallonne. Outre des apports théoriques sur la guidance et la co-gestion budgétaires, des outils et de la méthodologie ont été travaillés avec les participants sur base d'une mise en situation.

Ces formations permettent de faire connaître notre association mais sont également riches en

échanges de pratiques, utiles pour notre travail au quotidien.

Interview pour le trimestriel MEDOR :

Christine MAHY (RWLP), une personne ayant été suivie en procédure de règlement collectif de dettes et Delphine INCOUL (GAS) ont été interviewées par Olivier BAILLY, journaliste pour le trimestriel MEDOR.

L'article « Noël n'existe pas » fait ainsi état du surendettement et de la pauvreté des ménages en Belgique.

Accompagnement d'agents de prévention lors d'animations:

Une de nos juristes a accompagné un agent de prévention lors d'une séance consacrée au crédit à la consommation. Elle y a présenté la partie théorique de la matière. Tout comme une médiatrice a participé à 2 animations réalisées sur le thème du « surendettement ».

Cela leur permet de rencontrer le public visé par les animations « adultes » mais également d'échanger avec les agents de prévention sur la thématique donnée, de répondre à certaines questions portant sur la pratique même de la procédure, de prendre connaissance du travail réalisé dans le cadre de la prévention du surendettement.

Plusieurs occasions de s'informer et de se former ont été offertes:

>>> Agricall a organisé un colloque pour fêter ses 10 ans d'existence intitulé « Les juristes au service de nos agriculteurs ».

Cette même asbl a également présenté le fruit de sa collaboration avec d'autres associations européennes lors d'une conférence intitulée « Cultiver ses ressources pour dépasser les difficultés : expérience d'associations européennes d'aide aux agriculteurs en difficultés » proposée dans le cadre de la foire agricole de Libramont.

>>> Le centre de référence de la province de Namur, MEDENAM, a également fêté ses 10 ans d'existence cette année. Pour célébrer cet évènement, il a proposé à ses invités d'assister à la conférence gesticulée d'Aline Fares intitulée « Chroniques d'une ex-banquière », suivie d'un débat très intéressant.

>>> La Fédération des CPAS a organisé une matinée d'information sur le RGPD et le secret professionnel.

>>> L'ensemble de l'équipe a également participé à plusieurs colloques ou formations intéressantes, entre autres:

- ◊ « Le langage non-verbal », à l'initiative de l'association des juristes de Namur ;
- ◊ « Les contours de l'aide sociale » organisé par la maison d'édition Anthémis ;
- ◊ « Le droit face aux pauvres » organisé par la Cour Constitutionnelle ;
- ◊ « Accueillir ses émotions pour plus d'efficacité personnelle et professionnelle » organisé par la Province de Luxembourg ;
- ◊ « Mieux comprendre l'huissier de justice : ses missions, ses actes et les décomptes » organisé par l'Observatoire du crédit et de l'endettement »;
- ◊ « Un minimum décent pour vivre ? », journée de réflexion organisée par l'UVCW;
- ◊ « Burnout professionnel : comment le corps et l'esprit expriment leur souffrance », Vendredi du social organisé par la Province;
- ◊ « Objectif autonomie », organisé par l'OCE;
- ◊ « La communication au sein de la relation d'aide : entre visible et invisible », journée d'étude organisée par la Province.

3.5. 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 2019. Il s'agit de :

- ◊ « Le règlement collectif de dettes-Chronique de jurisprudence 2011-2017 », F. Burniaux, 2019, Larcier ;
- ◊ « Couples non mariés », Répertoire pratique du droit Belge, A. Duzel et Q. Fischer, 2019, Larcier ;
- ◊ « Memento des saisies », V. Van Herreweghe, V. Schoonheydt, M. Forges, 2019, Wolters Kluwer.
- ◊ "L'agenda budget familial", Larousse, 2019

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

Le bulletin informatif : La GASette

La rédaction de notre trimestriel 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.

Le site Internet

www.gaslux.be



Administration et finances



Administration et finances

1. SOUTIEN AUX MÉDIATEURS

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

Le service administratif constitue aussi un soutien lors de la constitution d'un nouveau dossier : classement des documents, ouverture et clôture des comptes, envoi de courriers types, création de fichiers informatiques nécessaires au médiateur pour une bonne gestion de son dossier.

Il prend en charge le paiement des factures et crée les ordres permanents lors de la mise en place du plan.

Le service administratif, c'est aussi :

- * La gestion du courrier entrant et sortant : plus de **16.000 courriers et mails** traités en 2019;
- * La gestion des appels téléphoniques : plus de **12.000 appels** en 2019 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
- * ...

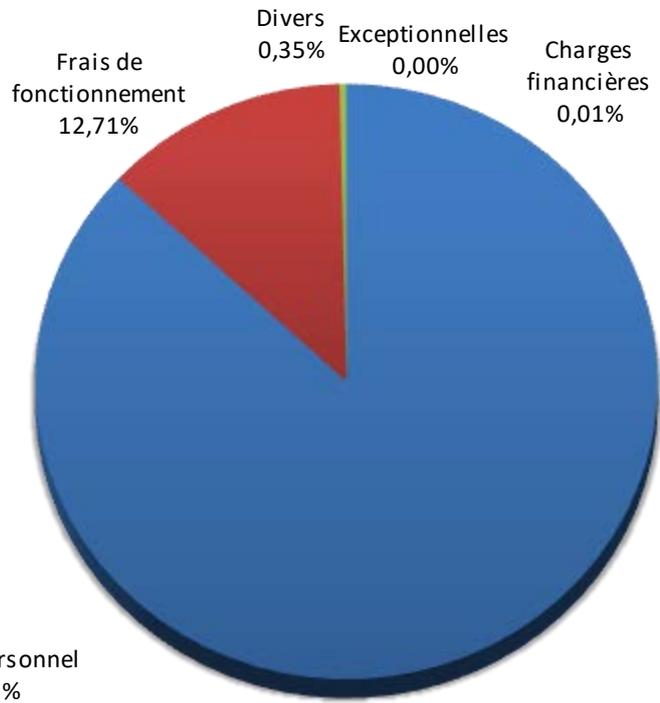
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

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

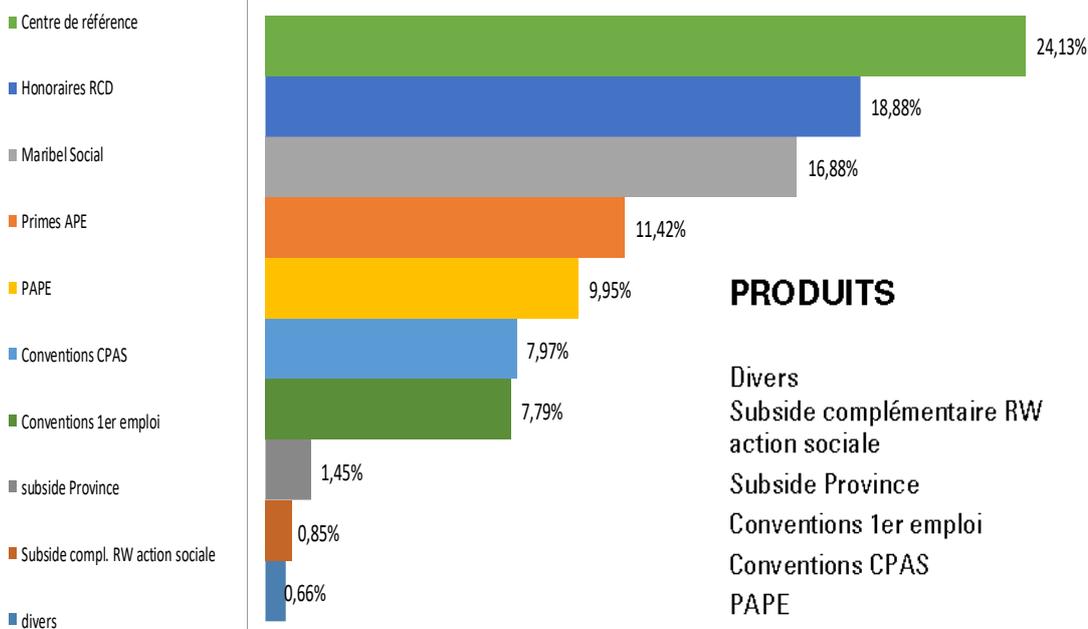
3. CHARGES & MOYENS OPÉRATIONNELS EN

CHARGES

Frais de personnel	86,93%
Frais de fonctionnement	12,71%
Divers	0,35%
Exceptionnelles	0,00%
Charges financières	0,01%



Frais de personnel
86,93%



PRODUITS

Divers	0,66%
Subside complémentaire RW action sociale	0,85%
Subside Province	1,45%
Conventions 1er emploi	7,79%
Conventions CPAS	7,97%
PAPE	9,95%
Primes APE	11,42%
Maribel Social	16,88%
Honoraires RCD	18,88%
Centre de référence	24,13%
Total	100,00%



Revue de Presse



Revue de presse

PRESSE ÉCRITE

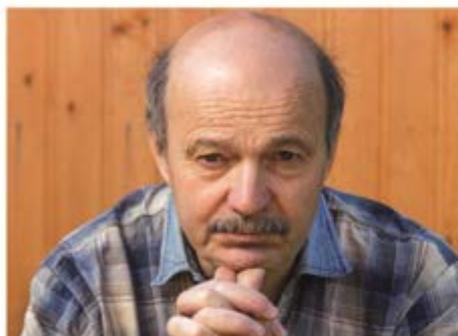
Carrefour Social et Santé, N°2/2019, Juin 2019, p. 6.

« Faire appel aux experts du vécu. Pourquoi et comment ? »



Faire appel aux experts du vécu Pourquoi et comment ?

Lors de ses dernières rencontres avec les services impliqués dans la plateforme de lutte contre le surendettement, le GAS (Groupe Action Surendettement) s'est particulièrement interrogé sur l'absence de confiance envers le travailleur social et les conséquences qui en découlent (ne pas faire appel à temps au service compétent ou abandonner avant d'avoir obtenu ses droits). Dans sa réflexion pour trouver des pistes de solutions à ce problème, le Groupe a envisagé de faire appel à des experts du vécu.



L'ACCÈS AUX DROITS : PAS ÉVIDENT POUR TOUT LE MONDE

On constate fréquemment que ce n'est pas parce que les personnes ont des droits qu'elles y accèdent. Pour les personnes qui vivent dans la pauvreté, exercer leurs droits demeure un parcours du combattant. Le manque d'information du bénéficiaire potentiel et la complexité des démarches administratives à accomplir sont les deux raisons les plus fréquemment citées pour expliquer le non-accès. Mais il y en a bien d'autres ; par exemple, parce que les services sociaux ne proposent pas les aides existantes. La crainte de conséquences connexes est parfois aussi mise en avant pour les bénéficiaires (par exemple : la peur du placement des enfants si on fait appel à un service social). De l'autre côté, les demandes mal orientées, mal rédigées ou non-abouties provoquent aussi un malaise du côté des travailleurs sociaux. Ceux-ci ne savent pas comment réagir face à ce fossé qui les sépare de certains individus.

Faisant l'inventaire des pistes de solutions qui sont déjà mises en place et de ce qui devrait être envisagé, l'intervention d'experts du vécu a fait l'unanimité pour la plateforme.

QUI SONT LES EXPERTS DU VÉCU ?

Les experts du vécu sont des personnes qui ont une expérience personnelle de la pauvreté et de l'exclusion sociale et qui la mettent en œuvre pour améliorer l'accessibilité des services.

Les postes d'experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale ont à l'origine été créés par le SPP intégration sociale pour les mettre à disposition d'administrations publiques. Ces derniers sont engagés via une procédure de sélection spécifique. Ils sont ensuite détachés dans des services fédéraux partenaires. Certains services engagent également des experts du vécu sur leur propre budget, tels que le SPF Finances et l'ONEM. Le réseau wallon de lutte

contre la pauvreté (RWLP) en a récemment aussi engagé plusieurs qui travaillent maintenant avec le titre de facilitateurs en prévention des inégalités (FPI).

Madame GREOLI, Ministre de l'Action sociale, aurait aussi le projet d'intégrer des FPI au sein de l'Administration wallonne. Ils seraient d'abord intégrés au service fiscalité pour tenter d'y insuffler plus d'équité. Son objectif est double : un meilleur dispositif au sein de l'administration ; et dégager des recommandations politiques via les rencontres de terrain et les constats des professionnels.

Les Mutualités Socialistes souhaitent également créer ce type de poste en leur sein.

LE SAVOIR EXPÉRIENTIEL

En raison des épreuves que ces personnes ont traversées, elles ont développé des compétences, des connaissances que les professionnels appellent le savoir expérimentiel. Après une véritable reconstruction psycho-sociale, ces anciens bénéficiaires ont mûri leur vécu et sont ainsi parvenus à rompre avec le schéma destructeur mis en place durant des années d'exclusion sociale.

L'expert du vécu va se servir de ses expériences pour les rapporter au niveau institutionnel afin de voir comment lever les obstacles. Il est là pour comprendre et faire des propositions. Il n'est pas là seulement pour aider les gens à comprendre ce que l'institution attend d'eux, mais aussi pour expliquer à l'institution pourquoi elle n'arrive pas à atteindre le public visé et ce qui peut être mis en place pour y remédier. En effet, une évidence pour quelqu'un n'en est pas nécessairement une pour quelqu'un d'autre.

UNE COLLABORATION ENTRE LE GAS ET LE RWLP

Lors de la dernière réunion de la plateforme surendettement, le GAS a eu l'occasion de rencontrer Christine MAHY et 2 experts du vécu qui travaillent avec elle au sein du RWLP. Ils leur ont présenté leurs missions, en lien avec la spécificité de leurs parcours de vie et leur expérience concrète de la précarité. Ce fut un moment très fort pour les participants de la plateforme. Le RWLP aimerait organiser des rencontres avec les médiateurs de dettes pour compléter son travail en cours sur les dettes et sur le logement. Dans ce cadre, le GAS s'est rendu à Namur pour continuer la collaboration mise en place à l'occasion de ces rencontres très enrichissantes.

Source : GASette Janvier-Avril 2019 | N°47

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

PRESSE EN LIGNE

La Meuse, M.M. 10/11/2019.

« Martelange: un nouveau service au Groupe Action Surendettement pour accompagner les personnes qui sortent de médiation de dettes. ».

>>> **Disponible via** : <https://www.sudinfo.be/id150744/article/2019-11-10/martelange-un-nouveau-service-au-groupe-action-surendettement-pour-accompagner>

The screenshot shows the Sudinfo.be website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like 'La Une', 'Actualité', 'Régions', 'Foot', 'Sport', 'Magazine', 'Mobilité', and 'Consommation'. Below this, there's a section 'À lire aussi' with four article thumbnails. The main article is titled 'Martelange: Un nouveau service au Groupe Action Surendettement pour accompagner les personnes qui sortent de médiation de dettes'. To the right of the article, there's a red promotional box for 'L'actualité régionale à portée de main' for 1€ per month, and another box for 'Alertez-nous'. At the bottom of the article section, it says 'Nos partenaires vous proposent'.



Le Groupe Action Surendettement (GAS) est depuis plus de 20 ans le spécialiste de la problématique du surendettement en province de Luxembourg. Agréé par la Région Wallonne en tant que service de médiation de dettes, le GAS peut intervenir dans la province pour toutes les demandes de médiation que celles-ci soient judiciaires ou non judiciaires (règlement collectif de dettes). Depuis septembre, **le GAS propose un tout nouveau service** dans le cadre de ses départements de prévention et de médiation de dettes.

- ▶ Ce service, qui se traduit par des conseils, des aides et du soutien entre autre, est destiné à **prévenir les rechutes**
- ▶ Le service s'adresse aux habitants de la province de Luxembourg et **est gratuit**

REVUE DE PRESSE

PRESSE ECRITE

La Meuse, M.M. 13/11/2019, p. 4-5.

« *Se faire aider après le surendettement* ».

MARTELANGE - SOCIÉTÉ

Se faire aider après le surendettement

Le Groupe Action Surendettement (GAS) est depuis plus de 20 ans le spécialiste de la problématique du surendettement en province de Luxembourg. Agréé par la Région wallonne en tant que service de médiation de dettes, le GAS peut intervenir dans la province pour toutes les demandes de médiation que celles-ci soient judiciaires ou non judiciaires (règlement collectif de dettes). Depuis septembre, le GAS propose un tout nouveau service dans le cadre de ses départements de prévention et de médiation de dettes. Il s'agit d'un service d'accompagnement spécifique pour les personnes en fin de procédure de médiation de dettes ou qui viennent d'en sortir. En effet, sortir du surendettement peut s'avérer source de tension et de stress, après avoir connu durant des années diverses procédures. Le GAS avait répondu à un appel à projet de la ministre Alda

Greoli (ex-ministre de l'Action Sociale, de la Santé, de l'Égalité des chances, de la Fonction publique et de la Simplification administrative) qui avait pour but de financer des projets innovants dans le cadre de la prévention du surendettement et

Un service à destination notamment des personnes en fin de médiation de dettes

des « rechutes ». Cet accompagnement vise à apporter : soutien, conseils, aides, informations et outils à ces personnes en vue de prévenir toutes formes de rechutes. Les questions peuvent être d'ordre économique, budgétaire mais également plus per-



Continuer à se faire aider une fois la tête hors de l'eau. © D.R.

sonnelles. Ce service s'adresse aux personnes habitant la province de Luxembourg et qui sont en fin de procédure de médiation de dettes amiable et judiciaire (minimum à un an de la fin) ainsi qu'aux personnes qui viennent de sortir de procédure de surendettement (depuis maximum un an). Concrètement, une permanence téléphonique est organisée tous les mardis de 14 à 16 h et les vendredis de 9 à 12h. Une médiatrice de dettes ainsi qu'une psychologue se tiennent à disposition de ces personnes pour répondre à leurs questions. Quand la situation le nécessite, des rencontres individualisées sont organisées dans les trois arrondissements de la Province. Celles-ci ont pour but de conseiller et d'aider les personnes qui sortent d'une situation de surendettement sur des notions relatives au budget (charges, logement, énergies,

assurances...), aux crédits mais également sur des questions d'ordre plus psychologique afin de travailler la confiance en soi. Des rencontres collectives seront par ailleurs organisées par la suite afin de permettre aux personnes concernées de préparer leur sortie de procédure en confrontant leurs diverses réalités et craintes éventuelles. Ces rencontres seront articulées autour d'interventions d'experts du vécu ». Une attention est également portée aux médiateurs de dettes (avocats, CPAS) en vue de les outiller dans le cadre de la préparation de la fin de procédure des médiés. Ce projet pilote, débuté ce 1^{er} septembre 2019, se clôturera le 31 août 2020. Tous les services proposés sont gratuits. **M. M.**

à noter Pour contacter la permanence téléphonique : 0492/ 51.39.44

PRESSE RADIO

Vivacité Luxembourg, A. LEMAIRE, 21/11/2019.

Disponible via: https://www.rtf.be/auvio/detail_luxembourg-le-journal-de-7h30?id=2568173

PRESSE ECRITE

Carrefour Social et Santé, N°4/2019, Décembre 2019, p. 10-11.

« Une après-midi avec un Huissier de Justice. Lumière sur un métier méjugé »



Une après-midi avec un Huissier de Justice

Lumière sur un métier méjugé

Le GAS (Groupe Action Surendettement) a récemment accompagné un Candidat Huissier de Justice lors de sa tournée des saisies. Une expérience hors du commun que nous relatent Catherine LAURENT et Julie BOUILLON dont le regard sur la profession a radicalement changé depuis. De quoi faire tomber quelques clichés bien ancrés.



On l'imagine toujours en costume cravate, le visage austère, prêt à faire embarquer les meubles de la maison ou à délivrer une citation à comparaître en justice. Il fait partie de ces gens que l'on voudrait ne jamais rencontrer lorsque l'on a des dettes. Il est aussi celui sur qui on compte beaucoup quand quelqu'un nous doit de l'argent... C'est l'huissier de justice.

Nous avons eu l'occasion d'en rencontrer un et l'avons accompagné lors de sa tournée des saisies durant toute une après-midi. Autant dire que notre vision de la profession a radicalement changé depuis... Nous devons bien l'avouer, tout comme une grande majorité de personnes, notre représentation liée à

cette profession était au départ relativement négative. En effet, les Huissiers de Justice ont très souvent mauvaise presse. Ils apparaissent comme les professionnels du monde juridique et judiciaire les moins aimés. Ils sont souvent présentés comme des personnes sans cœur qui s'acharnent sur les gens en difficulté avec pour seul objectif d'exécuter leur mission froidement.

Et pourtant, l'expérience vécue nous a démontré que la réalité était peut-être toute autre. Pas de costume sombre, pas de visage austère. Nous avons rencontré une personne bien loin du cliché sévère de l'Huissier de Justice.

LA TOURNÉE D'ACTES ET DE SAISIES

Nous avons rendez-vous à l'étude en début d'après-midi et rencontrons Maître JACQUET, Candidat-Huissier de Justice au sein de l'Etude Graulich à Neufchâteau.

Nous nous mettons rapidement en route ensemble avec une pile de dossiers. L'objectif d'une tournée d'actes et de saisies est de se rendre à l'improviste chez le débiteur accompagné d'un témoin... Ce jour-là, les témoins, c'était nous!

Lors de la saisie proprement dite, l'Huissier dresse la liste des biens qui pourront être vendus dans un



procès-verbal. Cette liste doit contenir la description précise des objets saisis. Bien que les objets restent sur place, ils deviennent indisponibles pour le débiteur, ce qui veut dire qu'il ne peut plus ni les vendre, ni les déplacer sous peine de poursuites pénales. La vente des objets ne peut avoir lieu qu'un mois au plus tôt après la saisie. L'Huissier (ou son suppléant) peut également procéder à une saisie par les fenêtres, c'est-à-dire noter les meubles qu'il voit directement par la fenêtre, sans même rentrer dans le logement (et ce en vue d'éviter les frais d'intervention d'un serrurier mais également la mauvaise publicité auprès des voisins de par la présence des policiers).

Il faut savoir qu'à tout moment de la procédure, le débiteur peut évidemment proposer un plan de remboursement à l'Huissier ou au créancier, et ce afin d'éviter cette saisie de la vente de ses biens.

Durant le trajet pour atteindre notre première « mission », l'Huissier nous explique en détails sa profession. Nous devons bien reconnaître que nous avons été quelque peu submergées par ces informations tant la matière est complexe et le champ d'action très large.

Quelque peu anxieuses de voir comment allait se dérouler cette première « saisie », nous nous attendions en effet à vivre des moments peut-être délicats.

Pour Maître JACQUET, les visites à domicile sont prioritaires dans de nombreux cas car cela permet un contact direct avec le justiciable, et c'est lors de ce contact qu'il peut, soit évaluer la situation réelle dans laquelle se trouve l'intéressé, ou alors trouver un terrain d'entente.

HUISSIER DE JUSTICE ET... BIENVEILLANT

Lors de la première intervention, Maître Jacquet a joué un rôle de médiateur. Il a écouté avec attention l'histoire difficile d'une dame âgée et n'a pas procédé à la saisie dès lors que la débitrice lui a promis un paiement dans la semaine. Elle venait de recevoir confirmation du paiement de son allocation de survie. Nous laissons donc cette dame, confiants qu'elle honorera rapidement ses promesses.

Nous remontons en voiture, continuant notre périple en passant de domicile en domicile. Nous n'avons pas toujours de réponses positives, les personnes n'étant pas forcément présentes. Nous approchons des situations qui nous semblent, au premier regard, difficiles d'un point de vue humain et social. Mais Maître JACQUET, durant toute cette après-midi, garde son côté bienveillant.

L'IMPORTANCE DU CONTACT



Les Huissiers de Justice font un métier particulier somme toute nécessaire. Ils entrent en scène quand toutes les procédures ont échoué.

Pour Maître JACQUET et l'Etude Graulich qu'il représente, il est important de trouver des solutions grâce aux contacts qu'ils ont avec les personnes endettées. Ils souhaitent

jouer leur rôle dans le lien et la cohésion sociale, effectuer un travail de proximité, en lien direct avec les citoyens. Ils veulent être accessibles et atteignables.

UN MÉTIER MÉCONNU

Durant cette après-midi, Maître JACQUET a démystifié l'image que nous nous étions construite de l'Huissier de Justice. Eux-mêmes sont soumis à des procédures très longues et très structurées. Ils sont loin de faire ce qu'ils veulent pour récupérer les sommes dues.

En résumé, il vaut mieux prendre directement contact avec l'Huissier afin de trouver une solution et ainsi, éviter de laisser trainer une situation qui ne pourra que s'aggraver. Vous pouvez trouver quelqu'un de bienveillant à l'autre bout du fil.

RETOUR SUR LA TOURNÉE

Force est de constater que la méthode choisie par Maître JACQUET est payante. En effet, nous avons repris contact avec lui pour faire un rapide retour sur cette journée. Il nous a alors expliqué qu'un certain nombre de personnes visitées avaient donné une suite favorable. La dame âgée que nous avons rencontrée en début de tournée a notamment payé une partie de ses dettes dans la semaine qui a suivi et a réglé l'entièreté de celles-ci par la suite.

Source : GASette juin-septembre 2019

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

**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/1) • Service de médiation de dettes agréé par la Région wallonne (matricule RW/SMD/531)