

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2020 

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 2020.

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 Incl'Action soutenu par la Loterie Nationale



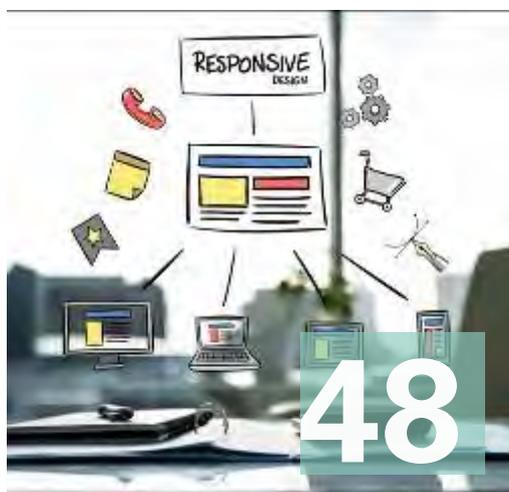
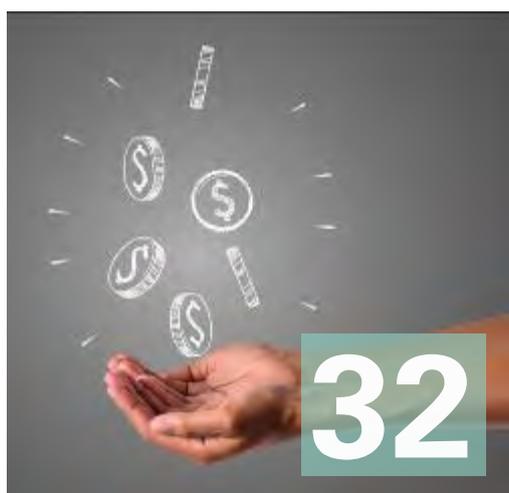
Wallonie
Ministre de la Santé et de l'Action Sociale



Service provincial Social & Santé
Province de Luxembourg



Centres Publics d'Action Sociale
de la Province de Luxembourg



Sommaire

Rapport d'activités GAS I 2020

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	25
Accompagnement psychologique	27
Traitement du surendettement	32
L'aide aux particuliers	35
L'accompagnement des services de médiation de dettes	40
L'information des professionnels	43
Administration et finances	48
Soutien aux médiateurs de dettes	50
Gestion administrative & financière	50
Les charges et les moyens opérationnels en 2020	51
Revue de Presse 2020	52

Edito

Difficile d'introduire notre rapport d'activités 2020 sans évoquer la crise sanitaire liée au Covid qui a lourdement impacté notre travail durant toute cette année. Notre action a en effet été distinctement freinée par la maladie et les confinements qui en ont découlé.

De confinement en confinement, nous avons dû imaginer de nouvelles manières de fonctionner et adapter notre travail afin de garantir le suivi de nos usagers. Nous avons également mis à profit cette période pour mettre en place de nouvelles actions et explorer d'autres outils afin de diversifier et d'ajuster notre action face à la situation sanitaire. Malgré cette situation compliquée, nous avons poursuivi au mieux les projets mis en place les années précédentes et avons également développés de nouvelles initiatives.

Alors que toutes les prédictions allaient vers une augmentation des difficultés financières et donc du surendettement, nous avons constaté une diminution des procédures en règlement collectif de dettes et des nouvelles admissibilités par rapport à 2019.

Parallèlement, nos équipes ont du faire face à plus de difficultés d'ordre psychologique, à devoir

porter leur attention et une écoute encore plus accrue envers leur public. Nous avons été et serons sans doute confrontés à de nouvelles problématiques/difficultés rencontrées par certaines personnes suite à cette période tourmentée.

Tout cela nous amène à penser que la crise économique risque d'être bien plus longue encore que la crise sanitaire. Les différents constats de terrain, les échanges entre professionnels et partenaires luttant contre la problématique du surendettement nous ont confortés dans l'idée d'être plus que jamais attentifs à la nécessité de travailler tant au niveau préventif qu'au niveau curatif, ainsi que de maintenir et continuer à développer l'accompagnement psycho-social des personnes en situation de surendettement.

Toutes nos équipes 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 2020

AU 31.12.2020

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

MOÏS C., psychologue

PAQUAY L., conseiller en économie d'énergie

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

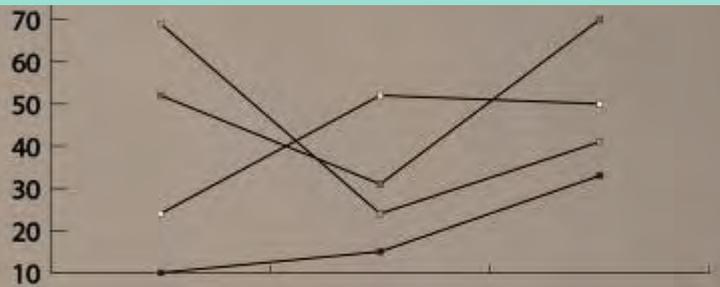


GAS

GRUPE ACTION
SURENETTEMENT



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.

Difficile de parler de 2020 sans parler de la Covid19. Notre action a été distinctement freinée par la maladie et les confinements qui en ont découlé. Notre agenda était déjà bien rempli pour les mois de mars, avril et mai 2020. En tout, 31 animations étaient au programme, 14 ont dû être annulées et 17 ont pu être reportées à l'année scolaire 2020-2021.

Néanmoins, nous avons commencé l'année en janvier sur les chapeaux de roue et la reprise de septembre avec motivation. Grâce à cela nos bilans quantitatifs et qualitatifs sont donc excellents.

Nous avons mis à profit les confinements pour mettre en place de nouvelles actions et explorer d'autres outils afin de diversifier et d'ajuster notre action face à la situation sanitaire.

Voici un bref tour d'horizon :

* Vidéos pédagogiques

Face à la crise sanitaire, nous avons dû rebondir et trouver d'autres moyens d'entrer en contact avec notre public et de continuer à développer notre travail de sensibilisation et de prévention. L'utilisation du média vidéo nous paraissait être un bon vecteur pour toucher notre public.

Nous avons donc pour ambition de développer des petites capsules vidéos de 2 à 3 minutes à destination des enfants sur diverses thématiques en relation avec l'argent et la société de consommation. Ces capsules vidéos

seront exploitables par les enseignants et parents.

Par la suite, nous aimerions également lancer la série « Et pourquoi ... ? ».

Cette série de vidéos aura pour vocation de répondre directement aux questions des enfants sur les différents thèmes liés à l'argent, la précarité, la consommation, etc.

Ces différents outils pourront se retrouver sur notre site internet et seront diffusés via notre page Facebook.

* Service relais pour les enseignants et parents

De manière générale, lorsqu'on ne travaille pas directement dans un sujet, il n'est pas toujours aisé de s'y retrouver dans les tonnes de données et de documentations.

Le service relais se veut une aide, une balise, un cadre, pour aider professionnels et parents dans l'exploration de la thématique.

Pour ce faire, nous avons notamment créé une base de données comprenant divers ouvrages, supports pédagogiques, sources internet... en relation avec les thématiques de l'éducation financière et de la précarité infantile. Nous pouvons également mettre ces supports à disposition de ces acteurs.

* Dispositif de sensibilisation à destination des enfants placés en centre d'accueil

Être en situation de placement n'est pas évident pour les enfants. La séparation, le manque affectif, la perte de repères, autant de difficultés à devoir gérer et surmonter et pour lesquelles les structures d'accueil tentent de pallier. Cette perte de repères se manifeste également en matière d'éducation financière où les apprentissages au travers de la vie courante ne peuvent s'acquérir compte tenu de l'éloignement familial.

Pourtant, la plupart de ces enfants, à leur majorité, devront très vite être autonomes au

niveau financier et assumer des choix économiques. Les apprentissages en matière d'éducation financière nous paraissent donc primordiaux pour ces derniers et, ce, dès le plus jeune âge.

Nous réfléchissons donc à la mise en place d'un dispositif qui puisse développer des actions de sensibilisation auprès du public enfant via notamment la création d'une animation appropriée à leurs réalités de vie.

Nous aimerions également mettre à disposition des professionnels de ce secteur, des supports, outils pour pouvoir aborder ces thématiques avec les enfants.

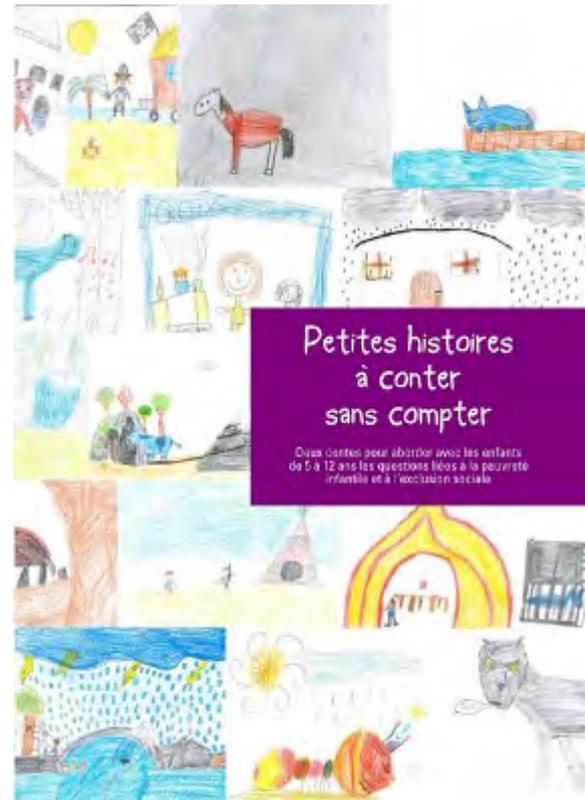
Le programme 2020

Pour les élèves de 1ère et 2ème primaire :

- * **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 primaire :

- * **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 besoin et d'envie mais également d'épargne, de dépense...

Pour les élèves de 5ème et 6ème primaire :

- * **Publicités et marques.** 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 ci-avant.
- * **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.

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

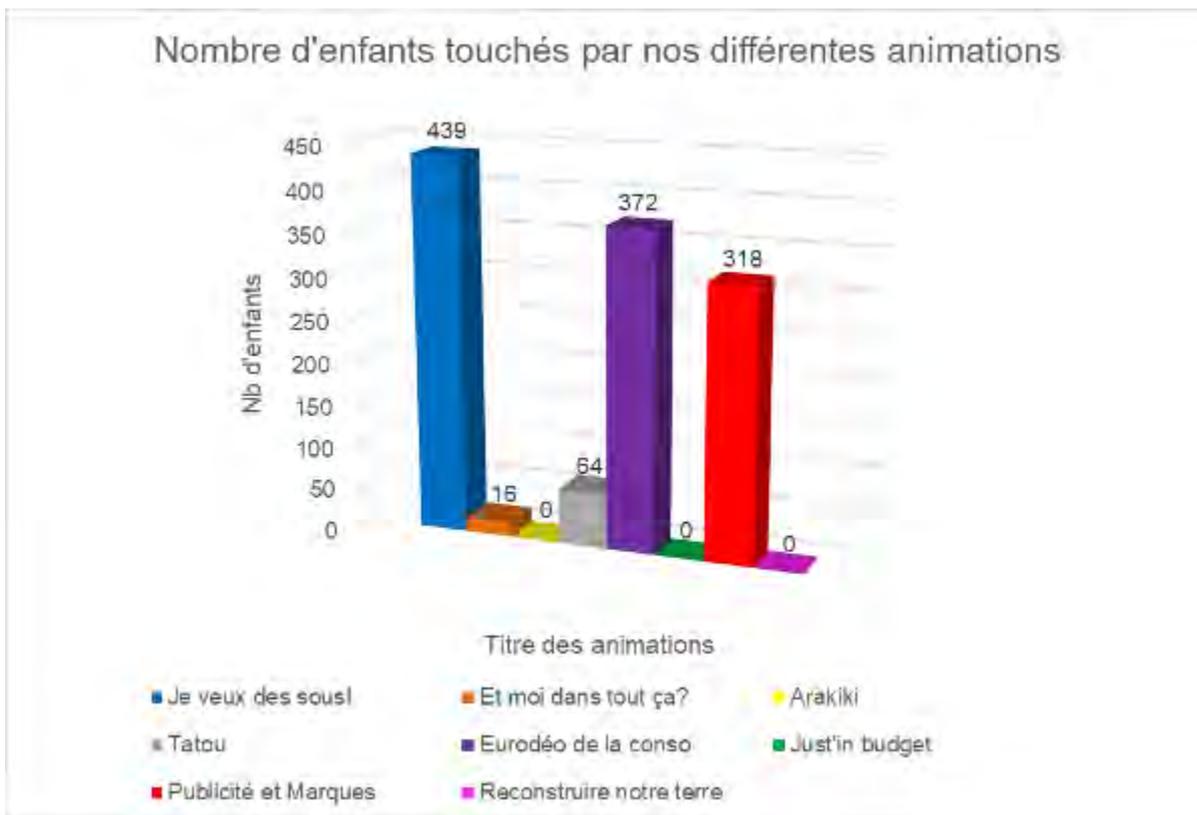
L'animation intitulée « Reconstruire notre Terre » est proposée aux structures extra-scolaires. Notre but est de sensibiliser à l'éducation financière dans d'autres contextes de vie que l'école.

« Reconstruire notre Terre » est une animation 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.

Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2020:

- * **22** implantations ont disposé des animations;
- * **65** animations ont été réalisées;
- * **1209** enfants et **82** enseignants ont été sensibilisés



	2019	2020
Écoles	22	22
Animations	54	65
Enfants	1016	1 209

Nous remarquons le succès des trois animations « Je veux des sous ! », « Eurodeo de la conso » et « Publicité et marques ». Ces choix ne sont pas anodins. Ils s'expliquent notamment au regard des centres d'intérêt et des apprentissages liés à l'âge.

Pour les plus jeunes, l'enseignant apprécie le spectacle de marionnettes pour diversifier l'approche habituelle de la classe et aborder un sujet qui leur paraît difficile avec une accroche ludique.

Pour les moyens de P3 et P4, le passage par un jeu de plateau semble l'équilibre parfait entre le côté ludique et le côté apprentissage. Via cette animation, les enfants sont amenés à manipuler de l'argent et donc à devoir calculer tout en abordant une thématique sociétale.

En ce qui concerne les grands de P5 et P6, les marques, commencent à devenir un centre d'intérêt de plus en plus grandissant pour les enfants, les enseignants s'orientent vers une

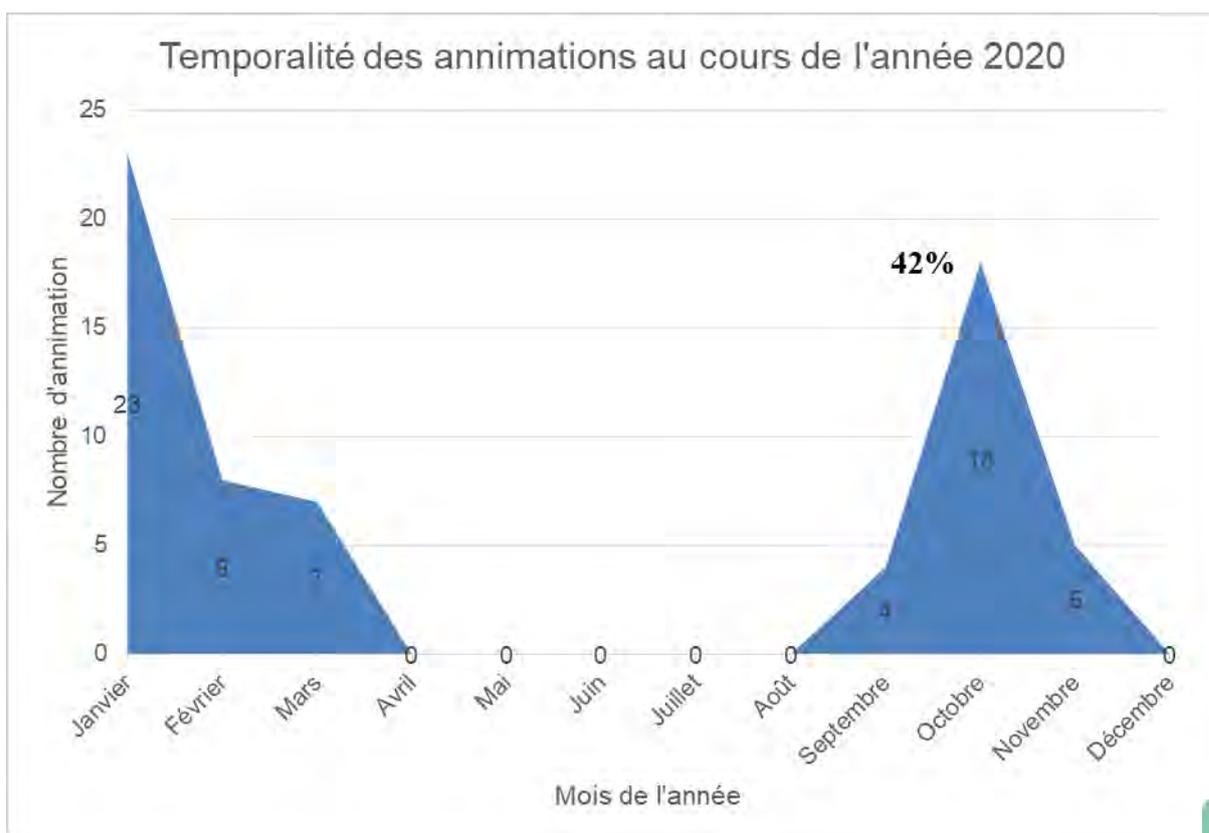
animation qui prépare nos jeunes consommateurs aux pièges de la publicité et des marques.

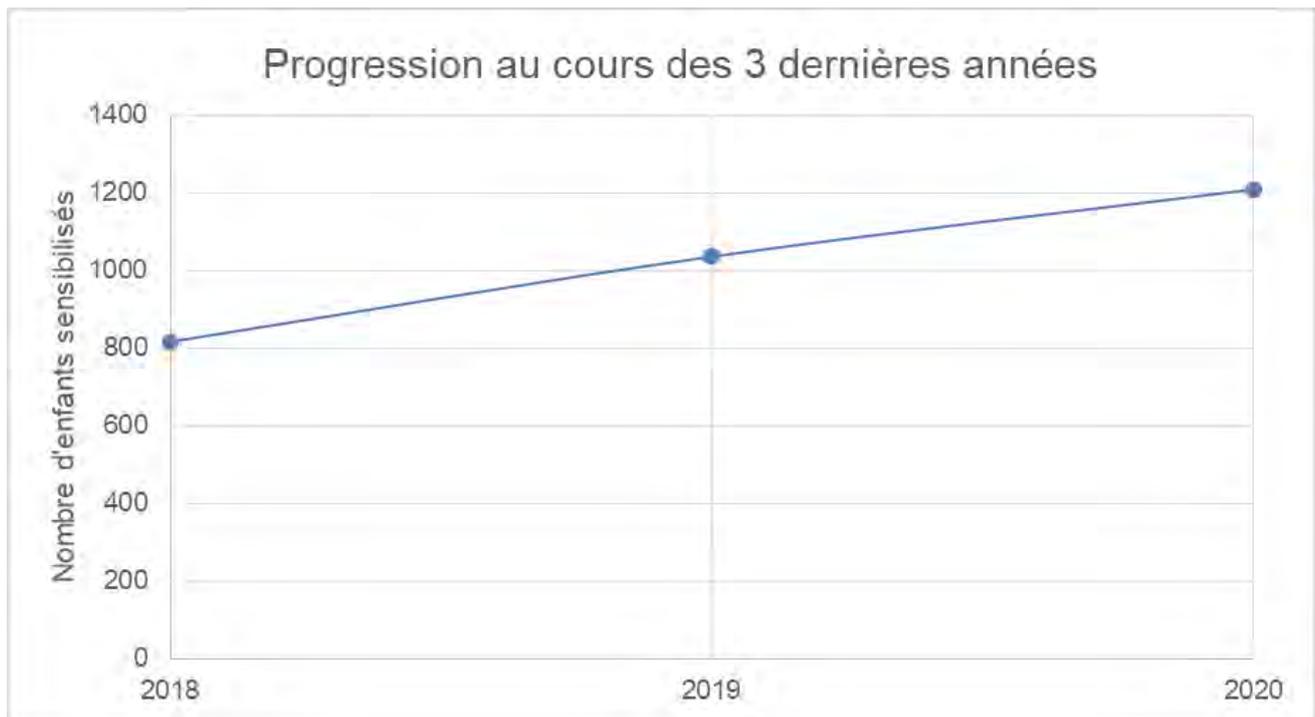
Cette année, suite à la crise sanitaire, nous n'avons pas été présents lors des plaines de vacances. C'est pour cela que l'animation « Reconstruire notre terre » est absente de nos statistiques.

« Et moi dans tout ça ? » a aussi souffert de la crise sanitaire. Étant un spectacle de marionnettes à quatre mains, il n'était donc pas possible pour nous de garder la distance nécessaire d'un mètre cinquante entre les acteurs. Il a donc été présenté une fois, début mars, avant le premier confinement.

Ci-dessous, nous mettons en lumière la temporalité au cours de cette année particulière. Nous remarquons clairement l'impact des confinements sur notre action.

On note une première grosse période d'activité en début d'année où plus de 50% des animations ont été effectuées et une deuxième grosse période (42% des animations) au niveau de septembre, octobre et novembre, lors de la reprise d'activité entre le 1er déconfinement et la mise en code rouge des écoles.





On constate que nous avons été présents 6 mois sur les 10 que compte l'année scolaire.

Sur base des données chiffrées des 3 dernières années (voir graphique ci-dessus), le nombre d'enfants sensibilisés est en constante évolution, avec une augmentation de 27 % entre 2018 et 2019 et de + 17 % entre 2019 et 2020 et, ce, malgré la situation covid. Ces évolutions témoignent de l'intérêt toujours aussi marqué et grandissant des enseignants vis-à-vis de nos animations de sensibilisation et de la préoccupation toujours plus criante du monde de l'enseignement à l'égard de notre société de consommation et des besoins d'apprentissage en la matière pour nos enfants.

Tenant compte qu'il y a 23 206 enfants scolarisés (chiffres obtenus sur WalStat) en primaire en province de Luxembourg et que les publicités ont été faites pour la moitié des communes (la plupart des écoles fonctionnent avec des classes doubles, P1-2, P3-4 et P5-6) soit 11 603 enfants, on peut estimer que nous avons touché en 2020 10.5% des enfants de la province scolarisés en primaire.

Bilan qualitatif

Bien que conscients que nos animations remplissent leur rôle haut la main en termes de sensibilisation et de plaisir partagé avec notre public, nous tentons d'améliorer constamment nos différents supports.

Cette année, nous apportons un soin particulier au spectacle « Je veux des sous ».

L'équipe a la chance de retravailler les scènes avec un marionnettiste professionnel. Celui-ci nous apporte de nombreux conseils notamment au niveau : du placement de notre corps, du placement des marionnettes, des manipulations des marionnettes, de la variation des entrées, des améliorations des scènes.

Le castelet va aussi avoir droit à un lifting. De nouvelles marionnettes plus adaptées vont être construites.



Dans le même élan de création et de mise au goût du jour, nous avons mis en place des accessoires pour les moments de partage avec Eurocochou.

De plus, pour répondre au besoin des enseignants et améliorer notre travail, nous avons augmenté le temps d'intervention de certaines animations pour pouvoir traiter du sujet plus en profondeur.

1.2. ANIMATIONS ADOLESCENTS

Au cours de l'année 2020, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation avec les adolescents dans les classes de 3ème à 6ème secondaires, dans les IFAPME (Institut Wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises) d'Arlon et de Libramont, dans l'enseignement spécialisé ainsi que dans les CEFA (Centres d'Education et de Formation en Alternance). Ces actions s'inscrivent dans le cadre de l'éducation financière et de la lutte contre les phénomènes d'exclusion sociale liés à la précarité financière.



Le programme 2020

- * **Le budget.** Le loyer, l'eau, l'électricité, l'alimentation, les loisirs, etc. Ce sont tous les coûts à prévoir au sein d'un foyer par mois. 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 crédit etc. Tous des termes que les jeunes n'ont pas l'habitude d'entendre ou surtout de comprendre. L'animation débute avec une analyse à faire en groupe d'une offre de crédit pour un smartphone. Les adolescents peuvent ainsi repérer les informations importantes auxquelles ils doivent faire attention s'ils désirent contracter un crédit. L'activité permet ensuite d'expliquer les particularités de l'ensemble des crédits et y déceler les éventuels pièges via un quizz. Suite à l'animation, les jeunes sont plus outillés afin de faire attention aux crédits ainsi que sur les 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 été entièrement revue et finalisée en 2020 en collaboration avec les autres centres de référence (le CRENO, Le GILS et MEDENAM). Elle se présente désormais sous une forme beaucoup plus ludique, permettant d'aborder plus facilement la problématique du surendettement avec les adolescents.

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 via un jeu de type « Time's up ». 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, 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 objectif d'arriver au sommet du pic et d'accumuler le plus de points de victoire possible en réalisant des défis liés à son 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** (1ères 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. Le 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

La crise sanitaire liée au coronavirus nous a malheureusement fortement ralentis sachant que nous n'avons pu être présents dans les écoles que de janvier à mi-mars afin de respecter les règles sanitaires énoncées par le gouvernement. Toutefois, de janvier à mi-mars nous avons tout de même pu sensibiliser 414 jeunes dans la province du Luxembourg ainsi que 36 encadrants (constitués de professeurs et d'éducateurs). Au total, 29 animations ont pu être données dans 8 écoles différentes.

Projets en cours de développement

- **Animation à destination des 18-25 ans**

Au cours de cette année 2020, nous avons développé notre idée de projet d'animation avec l'axe adulte afin de préparer les adolescents et les jeunes adultes de 18-25 ans à la vie active. Nous avons pour ambition de réaliser un jeu de plateau de type « Jeu du Destin » afin d'aider au mieux ce public à réaliser, par exemple, un budget, un CV, une lettre de motivation, et les accoutumer aux diverses procédures administratives concernant leur premier emploi, leur premier logement, leur première voiture, etc. Nous voulons également avertir les jeunes sur leurs différentes possibilités en matière de droits.

- **Animation sur le monde bancaire**

De même, le projet concernant le monde bancaire a pu être mis en place de manière inter-axes avec l'axe adulte, ainsi qu'avec les autres centres de référence (le CRENO, le GILS et MEDENAM) et Aline Farès, militante dans le monde financier et autrice des Chroniques d'une ex-banquière. En effet, une première rencontre a été organisée afin qu'Aline Farès nous fasse découvrir le fonctionnement des banques via l'outil « Poker des banques ».

La crise sanitaire a malheureusement ralenti la progression de ce projet. Toutefois, fin d'année 2020, nous avons pu développer un axe de travail pour 2021 ainsi qu'un planning organisé sur base de visioconférences.

- **Support pédagogique à destination des enseignants**

En 2019, nous avons pour ambition de réaliser un support à partir duquel les professeurs pourraient aller plus loin dans la sensibilisation de leurs élèves concernant le budget. En 2020, ce carnet a pu être créé afin de relater les points théoriques essentiels du budget mais aussi de leur permettre de découvrir de nombreux conseils pour réaliser des économies au quotidien, que ce soit sur le poste de l'alimentation, de la santé, des loisirs, etc. Ce carnet sera finalisé en 2021 par notre chargée en communication et sera distribué par la suite dans les écoles lors de nos interventions sur le budget.

- **Développement de notre service relais**

Au cours de cette année 2020, nous n'avons malheureusement pas beaucoup eu l'occasion d'aller dans les écoles secondaires afin de réaliser nos actions de sensibilisation au surendettement. Pour combler cela et pour pouvoir continuer à toucher notre public, nous avons eu pour objectif cette année de redévelopper notre soutien aux professionnels.

Dans ce but, nous avons mis en avant tous les supports (jeux pédagogiques, livres, contenus multimédias, brochures, etc.) pouvant être proposés aux professionnels afin de les aider à sensibiliser leur public à nos thématiques telles que le budget, les crédits et les ouvertures de crédit, la consommation, la publicité et le surendettement.

L'année prochaine, nous continuerons à enrichir notre base de données et souhaiterions proposer une bibliothèque physique et également virtuelle aux professionnels et aux particuliers.

2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

2.1. ANIMATIONS ADULTES

Cette année 2020 a été particulière suite au COVID. Nous avons organisé moins d'animations de sensibilisation qu'habituellement. En effet, certaines animations prévues ont dû être annulées suite aux mesures sanitaires et n'ont pas pu être reprogrammées. Néanmoins, nous avons tout de même sensibilisé 65 personnes dans toute la province du Luxembourg. Dans les services d'aide qui ont fait appel à nous, nous retrouvons les CPAS (ILA), Reso ASBL, la promotion sociale IEPS, les Groupes d'Appui de Prévention du Surendettement ainsi que l'IFAPME d'Arlon.



Le programme 2020

* **Le budget.** Cette animation a pour but d'ouvrir le dialogue sur la gestion budgétaire en général. Chaque participant a l'opportunité de se familiariser avec une grille budgétaire type et avec les différents postes à y intégrer afin de réaliser un budget le plus complet et détaillé possible.

Au travers d'une mise en situation, les participants sont plongés dans la vie d'une famille et sont invités à élaborer le budget qui leur semble le plus approprié.

- * **Le surendettement.** L'animation a été retravaillée entièrement avec les autres centres de référence (le CRÉNO, le GILS et MEDENAM). Le projet avait été mis en route en 2019 et a été finalisé en 2020. Concrètement, l'animation se déroule au travers d'un jeu de société de type « Time's up ». L'animation permet de questionner les causes et les conséquences du surendettement et de déconstruire les stéréotypes. Par la suite les différentes pistes de solutions et leurs procédures sont discutées avec les participants lors d'un débat.
- * **La publicité.** Attractive et ludique, la publicité est omniprésente et cible chacun d'entre nous en tant que consommateur. Découvrir les techniques et les stratégies utilisées par le monde publicitaire permet d'apporter un regard nouveau et de disposer d'outils pour éviter de tomber dans certains pièges à la consommation. Au travers de divers reportages, images et spots télévisuels, les participants sont alors invités à pointer et à décoder les différentes stratégies mises en place pour nous pousser à la consommation.
- * **Les crédits et les ouvertures de crédits.** Crédit hypothécaire, prêt à tempérament, vente à tempérament, ouverture de crédits... Il est parfois difficile de différencier tous ces termes, d'où l'importance de les disséquer. Par le biais de reportages, de caméras cachées et de simulations d'offres de crédits, l'animation propose une grille de lecture face aux différents types de crédits existants afin d'en connaître les subtilités mais aussi d'en éviter les pièges.
- * **La consommation.** Au travers de mises en situation, l'animation a pour but de mettre en lumière les différents facteurs qui nous influencent au quotidien dans nos choix de consommation et, également, d'entrevoir les différents acteurs qui se cachent derrière un bien à la consommation. De plus, une réflexion sur

les comportements de surconsommation est proposée aux participants. Pour conclure, des pistes de solutions pour adopter une consommation responsable sont évoquées.

- * **La représentation à l'argent.** En tant qu'individu, chacun de nous a des valeurs, des croyances différentes, que nous avons intégrées via notre éducation et les expériences que nous avons faites au cours de notre existence. Cela définit notre relation à l'argent et influence nos comportements de consommation. Grâce à divers outils, les participants mettent en lumière leurs propres représentations à l'argent et définissent le type de consommateur qu'ils sont.

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 outils 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 leurs situations 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.

Chaque année, nous essayons de mobiliser les CPAS afin qu'ils mettent en place ce dispositif avec notre aide. En 2020, 14 CPAS de la province ont participé à ce projet en mettant en place un GAPS. Nous avons accueilli un nouveau GAPS cette année, à savoir le CPAS de Wellin. C'est dans ce cadre que nous avons rencontré l'assistante sociale responsable du GAPS afin de l'informer sur le fonctionnement des Groupes d'Appui.

Nous avons eu le plaisir de retrouver cette année les 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, 112 personnes ont été sensibilisées grâce à leur participation aux GAPS. Cette diminution par rapport aux autres années est due à la crise sanitaire. En effet, normalement un GAPS se doit de réaliser 5 animations minimum sur l'année, toutefois ce nombre a été revu à la baisse deux fois par la DGO5. Nous sommes donc passés à 2 animations minimales. Malgré cette adaptation, certains GAPS n'ont pas pu réaliser les 2 animations.

Pour la première fois, un GAPS a réalisé des animations en vidéoconférence afin de s'adapter à la situation pandémique. Nous avons également réalisé une intervision en fin d'année par vidéoconférence. Pour plus de facilité, nous avons décidé de diviser le groupe en deux : le premier groupe le 12 novembre et le deuxième le 1er décembre.

Suite au contexte sanitaire, nous avons malheureusement dû annuler la formation du CDGAI sur les techniques de formation et de mobilisation du public. Nous n'avons toujours pas pu reprogrammer la formation. Nous la mettrons en place dès que possible sachant que les GAPS sont toujours preneurs de cette formation.

2.3. JOURNÉE SANS CRÉDIT

Le GAS a participé à la Journée Sans Crédit 2020 en réalisant des actions de prévention concernant les crédits voiture au sein des IFAPME d'Arlon et de Libramont.



Cette action consistait en un jeu interactif présenté sous forme de quizz sur les « crédits ballon » et autres crédits en rapport avec le prêt voiture. Les adolescents ayant pu répondre aux questions gagnaient un porte-clefs spécialement réalisé pour l'occasion. Des brochures ont également été distribuées afin d'expliquer la thématique et les points d'attention. Cette année, nous avons travaillé en interne sur la Journée Sans Crédits avec l'axe adolescent, l'axe enfant et la chargée de communication.

Grâce à cette journée, nous avons gagné en visibilité étant donné que nos actions ont été relayées par les chaînes télévisées RLT-TVI, TVLux et les radios de Bel RTL et Radio Contact.

Au total, 70 étudiants ont également été sensibilisés grâce à cette action. En plus de cela, une page Facebook « La face cachée du crédit » a été créée dans le but de pouvoir sensibiliser un plus grand nombre de personnes via un média « jeune ». Cette page a été créée en collaboration avec les étudiants de l'IHECS de Bruxelles.

2.4. PROJETS EN COURS

- **Animation sur le monde bancaire**

Le projet est mené en collaboration interne (axe adolescent) ainsi qu'avec les autres centres de référence (le CRENO, le GILS et MEDENAM) et Aline Farès, militante au sein de collectifs ayant pour but de rendre accessible à tous le sujet des banques et de la finance, et autrice des



« Chroniques d'une ex-banquière ». Ce travail fait suite à la constatation d'un sentiment d'imprécision sur le fonctionnement des banques et du monde financier.

Lors de notre première rencontre en mars, Aline Farès nous a présenté son outil « Poker des banques ». Suite à la crise sanitaire, le projet a été compliqué à mettre en place, il a donc été retardé. Néanmoins, à l'aide de visioconférences, le projet a été relancé fin d'année 2020 en précisant nos attentes et la mise en place d'un planning pour 2021.

- **Animation à destination des 18-25 ans**

Ce projet est né suite à la constatation d'un manque de connaissance des jeunes quant aux procédures qu'ils sont amenés à faire lorsqu'ils rentrent dans la vie active (premier appartement, premier emploi, première fiche d'impôts, première voiture, premières assurances, etc.). En effet, les jeunes sont perdus et se retrouvent parfois seuls face à une masse de documents administratifs à remplir, ce qui peut les décourager et les rendre anxieux.

C'est pourquoi, nous avons décidé d'aborder avec eux cette thématique. En collaboration avec l'axe adolescent, nous avons tout d'abord récolté les informations nécessaires à l'entrée dans la vie active, en se mettant à leur place pour identifier leurs besoins. Sachant que nous sommes une équipe jeune, il n'a pas été trop difficile pour nous d'imaginer leurs attentes.

Nous avons réfléchi ensuite à la meilleure forme que l'outil pourrait avoir pour convenir au mieux à ce public. Au vu de la matière quelques fois rébarbative (documents administratifs, procédures d'inscription, etc.), il nous a semblé nécessaire de la présenter d'une manière ludique. C'est pourquoi, nous avons commencé à élaborer une esquisse d'un jeu de plateau sur ce thème. Ce projet continuera à être mené à bien durant l'année 2021.

- **Formation des personnes relais**

Cette formation était déjà proposée en 2011 et 2014. Nous avons décidé de relancer le programme en remettant la matière au goût du jour. Les personnes relais que nous avons visées pour cette formation sont principalement les aides familiales parce qu'elles sont

quotidiennement en contact avec des personnes qui peuvent éventuellement rencontrer des difficultés financières. Les thématiques sur lesquelles nous avons travaillées sont :

- Représentations et rapport à l'argent : il n'est pas toujours facile d'aborder le thème de l'argent, d'autant plus lorsque l'on est une personne relais. C'est pourquoi, nous proposons de décortiquer les stéréotypes liés à l'argent et de promulguer quelques conseils pour rendre les discussions plus aisées.
- Budget : nous traitons, au travers de la présentation d'une grille budgétaire, la manière d'élaborer un budget de façon la plus optimale possible tout en y expliquant les termes principaux.
- Surendettement : au moyen de divers exemples, nous faisons découvrir au public ce qu'est le surendettement et quelles en sont ses causes et ses conséquences.
- Les économies d'énergie : les économies d'énergie facilement réalisables chez soi.
- Les crédits et les ouvertures de crédit : à l'aide de l'arborescence des crédits, chaque prêt est passé à la loupe afin de sensibiliser le public sur les principaux points d'attention à avoir lorsque l'on contracte un crédit.
- Sensibilisation aux arnaques : ce thème permet de découvrir comment se protéger face aux multitudes formes que peuvent prendre les arnaques à l'heure actuelle.
- Etapes d'une facture impayée : cette formation permet de découvrir les suites d'une facture impayée et de se familiariser avec le vocabulaire juridique. Les conséquences de ce non-paiement sont vues avec le public ainsi que les diverses solutions pour s'en sortir.

Ce projet est mené à bien en collaboration avec nos collègues conseillers en énergie (PAPE), les médiateurs de dettes, les juristes et les psychologues.

Cette formation se présente sous la forme de modules. Néanmoins il nous semble judicieux de proposer un tronc commun reprenant les représentations à l'argent et le rapport à l'argent, le budget et le surendettement, et de mettre à disposition les autres modules à la carte. En fonction des disponibilités et des attentes, nous proposerons cette formation sur une demi-journée, deux demi-journées ou une journée complète. Ce projet continuera à être mené à bien en 2021.

2.5. PROJETS À VENIR

• **Outil à destination des jeunes de famille en situation de surendettement**

Nous nous sommes interrogés sur la façon dont les familles en situation de surendettement vivent la procédure de médiation de dettes et plus spécifiquement les jeunes de 12 à 21 ans. De là est partie l'idée de questionner directement les médiateurs de dettes, les parents et les adolescents vivant cette situation afin de créer un outil correspondant à leurs besoins, si cela est nécessaire. Au cours de l'année 2021, nous nous plongerons dans ce projet.

• **Outil à disposition des professionnels en relation avec les enfants/adolescents (maison pour enfants, AMO...) : la question de la mise en autonomie**

La question de l'éducation financière est parfois mise de côté au profit d'autres problématiques plus urgentes chez le jeune vivant en maison pour enfants. Dans cette optique, nous avons pour but de recenser les outils existants, de les adapter, voire d'en créer un nouveau si nécessaire. Ces outils faciliteraient la mise en autonomie du jeune et seraient à travailler avec le professionnel. Ce travail sera mené à bien en 2021.

2.5. PROJET TRANSVERSAL

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

Le projet « Sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap » consistait à la mise en place d'un service d'accompagnement

psychosocial et éducatif pour les personnes en fin de procédure de médiation de dettes ou qui viennent de sortir de procédure. Pour ce faire, il visait plusieurs formes d'interventions :

- * La mise en place d'une permanence téléphonique afin de pouvoir répondre aux questions et interpellations des personnes ;
- * Des rencontres individualisées apportant conseil, aide et soutien, sur des notions relatives au budget (charges, logement, énergies, assurances...), au crédit, aux droits et obligations en fin de médiation mais également sur des questions d'ordre plus psychologique afin de travailler la confiance en soi ;
- * Des rencontres collectives afin d'aborder l'après procédure, d'appréhender les craintes, les peurs de participants, d'outiller les personnes au niveau des notions budgétaires et de crédits. Pour ce faire, il était prévu que ces rencontres s'organisent en présence de personnes ayant été en situation de surendettement (témoins du vécu du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté) ;
- * Un soutien aux médiateurs de dettes (travailleurs sociaux / avocats) en vue de préparer au mieux la fin de procédure ainsi que la mise à disposition d'outils pour ces professionnels.

Le projet s'est clôturé le 31 décembre 2020, suite à une prolongation due à la pandémie du COVID-19.

Cette année 2020, nous avons essentiellement mis en place l'accompagnement collectif des personnes en fin de procédure ou qui venaient d'en sortir.

Afin de développer cet axe, nous nous sommes appuyés sur un partenariat fort avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP). Le RWLP, de par son expertise tant au niveau des témoins du vécu (TMV) que de la thématique, nous semblait être un acteur important, voire incontournable à associer à la démarche.

Très vite, des réunions de travail se sont

organisées entre nos 2 associations; un groupe de travail composé de divers témoins du vécu (TMV) a été mis en place. Des réunions de mise en oeuvre de cet accompagnement ont été également organisées afin de pouvoir articuler les apports des TMV avec ceux de professionnels (médiatrices de dettes et psychologues).

Suite aux conditions sanitaires, nous nous sommes orientés vers un webinaire à destination des médiés en fin de procédure ou qui venaient de sortir de procédure. Celui-ci s'est déroulé le 17 décembre 2020 et 7 personnes y ont pris part. Le faible nombre de participants peut s'expliquer par le fait que les prises de contact ont été difficiles au vu du contexte sanitaire, de plus c'était pour nous une première que de passer par ce canal numérique.

MÉDIATION DE DETTES
RÉGLEMENT COLLECTIF DE DETTES
GAS La sortie de procédure

Le GAS vous propose un accompagnement pour garder le cap : soutien, conseil, aide et information... et vous invite à participer durant une matinée à une réunion interactive via internet!

>>> Webinaire à destination des médiés exclusivement
>>> Jeudi 17/12 à partir de 9h30

>>> Thématiques abordées

- Comment élaborer mon budget?
- Est-il possible de vivre sereinement après la procédure?
- Quels sont mes droits en fin de procédure?
- ...

Illustrées par des témoignages filmés de témoins du vécu

Inscription obligatoire jusqu'au 14/12 • par e-mail: info@gaslux.be
• par téléphone: 053 80 20 86

Service gratuit

GAS
Association de Lutte contre la Pauvreté

RWLP
Avec le soutien financier de

Ce webinaire intitulé « La sortie de procédure » a été articulé autour de 4 thématiques réfléchies avec les témoins du vécu, à savoir :

- * Le budget, en tant qu'outil incontournable pour repartir sur de bonnes bases et aborder sereinement l'après médiation ;
- * Quelques pistes pour retrouver une

autonomie après la médiation ;

- * Les droits et les devoirs du médié en fin de procédure ;
- * La façon d'envisager à nouveau un crédit ou un achat important après la procédure.

Chaque thématique a été illustrée par des témoignages de TMV. En effet, certains TMV ont accepté de partager leur expérience, une partie de leur vie pour permettre d'enrichir ce webinaire. Cela nous a permis de maintenir l'idée de partir du vécu des personnes en médiation et de leur réalité.

Même si ce webinaire a connu un nombre limité de participants, ceux-ci ont trouvé que les thématiques abordées étaient utiles et répondaient bien aux difficultés liées à la fin de la procédure. Les participants ont eu l'occasion de poser leurs questions tout au long du webinaire et un temps de questions-réponses a été donné en fin de séance. Après le webinaire, nous avons repris contact avec ceux qui le souhaitent pour apporter des réponses plus spécifiques (transmission de budget). Les TMV ainsi que le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté nous ont également fait des retours positifs quant à cette séance.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu aussi impliquer les médiateurs de dettes et leur apporter un soutien en vue de préparer au mieux la fin de la procédure.

Pour ce faire, nous avons imaginé 2 axes :

- * Un temps de réflexions/échanges sur la sortie de procédure, via notamment l'intervention de témoins du vécu ;
- * La création et la mise à disposition d'outils en vue de favoriser la sortie de procédure.

>>> Temps de réflexions/échanges sur la sortie de médiation

Une partie de l'année 2020 a donc été consacrée à la création d'un webinaire à destination du professionnel intitulé « La sortie de procédure ». Il est adressé à l'ensemble des médiateurs (travailleurs sociaux et avocats) et tribunaux de la province, ainsi qu'à certains acteurs hors

province (Centres de référence, Observatoire du crédit et de l'endettement).

Ce webinaire sera construit de la même manière que celui des médiés. Différentes thématiques, vues comme les principales appréhensions ressenties par les personnes en fin de médiation, ont été réfléchies et choisies avec le groupe de travail des témoins du vécu, à savoir :

- * Leurs valeurs, habitudes et besoins ;
- * Leurs relations professionnelles, familiales et amicales ;
- * La relation / le travail médié-médiateur ;
- * Le rapport à la procédure, à la loi, au tribunal ;
- * L'aboutissement de la médiation.



Chaque thématique sera illustrée par divers témoignages des TMV. Ensuite, différentes pistes de solutions seront proposées aux professionnels afin de les outiller un maximum pour leur permettre de faire face aux inquiétudes des personnes.

Ce webinaire aura lieu le 11 février 2021.

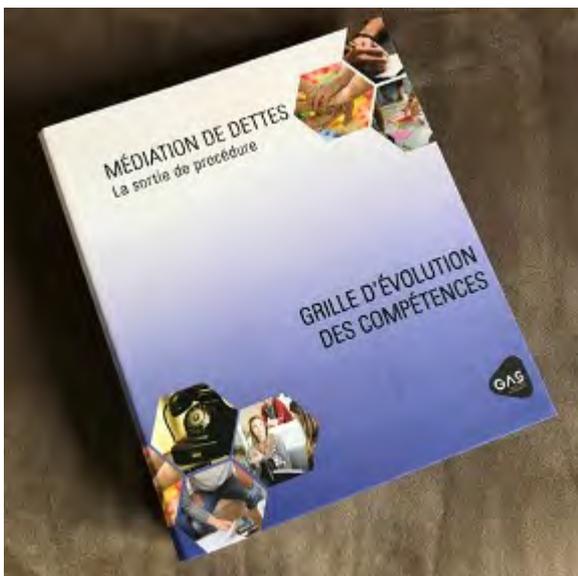
>>> Outils à destination des médiateurs

Par le biais de ce projet et forts des expériences et des échanges entre notre service et les TMV, nous voulions également mettre à disposition des médiateurs de dettes, des outils qui puissent favoriser une sortie de médiation de dettes réussie.

Arrivés à leur fin de médiation, les médiés peuvent continuer à ressentir des difficultés à comprendre ou gérer leur budget, à se projeter dans l'avenir, à avoir confiance en leurs capacités

et en leur réussite, etc. Autant d'éléments qui peuvent maintenir un stress ou les précipiter à nouveau dans une situation difficile.

Sur base de cette réflexion, un premier outil a pris la forme d'une grille d'évolution des compétences. Elle s'est construite autant sur les difficultés mentionnées par les médiateurs de dettes lors de supervisions que sur les peurs et incertitudes évoquées par les personnes arrivant en fin de parcours de médiation. Les compétences qui peuvent apparaître utiles à une gestion autonome ont été ciblées ainsi que les capacités à développer pour parvenir à les acquérir. De cette façon, cet outil permet non seulement de préparer au mieux les personnes à leur « après-médiation », mais également de les aider à appréhender cette période dans les meilleures conditions possibles.



Cet outil permet de faire le point sur une multitude de compétences utiles afin de leur permettre d'être autonomes dans leur gestion budgétaire, entre autres choses.

Pour chaque compétence, différentes fiches d'accompagnement ont pour objectif de permettre au travailleur social/médiateur de travailler la compétence choisie, de l'appréhender sous un angle psychosocial ou encore méthodologique et également de conseiller le médié afin de lui permettre d'évoluer dans cette compétence ou de l'acquérir.

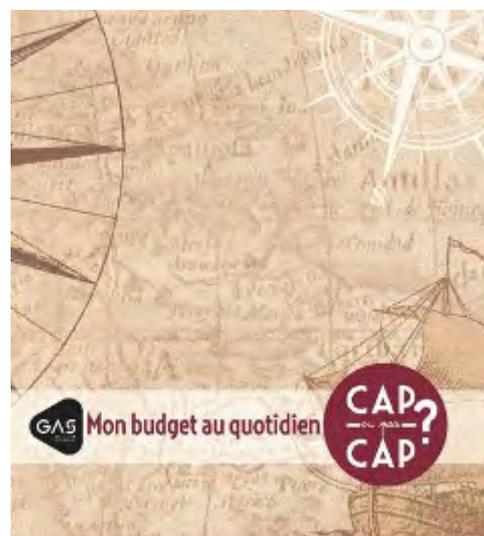
Plusieurs types de fiches (psychosociales,

méthodologiques, pratiques...) ont été développées afin que chacun puisse se sentir à l'aise avec le support proposé. Les pistes suggérées dans la thématique générale favorisent un travail global de celle-ci via des techniques de communication, des processus d'accompagnement, etc.

Au total, c'est un panel de 54 fiches qui est proposé dans cet outil. Elles balayent les thématiques comme le budget, les aides existantes, des méthodes d'épargne, mais aussi la communication, le couple, la capacité à rebondir, etc.

Cet outil sera transmis aux médiateurs de la province courant de l'année 2021 et lorsque le contexte sanitaire le permettra. En effet, nous envisageons la transmission de l'outil dans le cadre d'une formation qui permettrait justement une prise en main didactique de l'outil. Réaliser cette formation en présentiel nous paraît donc nécessaire.

Suite à nos échanges avec des médiés ou d'anciens médiés, un second outil est venu s'ajouter en complément. Il s'agit ici d'un outil méthodologique permettant de travailler le budget /la gestion budgétaire avec les personnes. Celui-ci était déjà en réflexion depuis un certain temps au sein du GAS, et il a trouvé sa place naturellement au cœur du projet « sortie de médiation ». Notre volonté a été de sortir des concepts habituels où les médiés doivent s'adapter à la grille budgétaire du médiateur. Afin de créer cet outil, nous sommes donc partis des difficultés et des atouts des personnes rencontrées afin de réaliser un outil au plus proche des personnes que nous suivons.



Avec leur collaboration, nous avons donc réfléchi à de nouvelles grilles budgétaires, celles-ci pouvant être proposées par le médiateur afin que le médié choisisse celle qui lui parlera le mieux.

Cet outil budgétaire reprend également un système de classement qui sera adapté et personnalisé en fonction de chaque personne. Afin de les aider à projeter leurs dépenses et à évaluer les impacts budgétaires que celles-ci peuvent engendrer, un calendrier a également été pensé. Celui-ci a pour but d'aider la personne à visualiser ses dépenses et rentrées financières dans le temps, mais également à pouvoir anticiper les mois où les dépenses peuvent être nombreuses (par exemple : si au mois de mai les personnes ont deux anniversaires, l'assurance voiture à payer et la taxe immondices).

Pour les suites de ce projet, nous envisageons de proposer à nouveau les webinaires à destination des médiés et des professionnels, mais peut-être sous une autre forme (par exemple, en plusieurs séquences plus courtes). Nous envisageons également de poursuivre le soutien individualisé mais avec certaines adaptations.

3. PLAN D'ACTION PREVENTION ENERGIE (PAPE)

Depuis 2004, le Groupe Action Surendettement, en partenariat avec quelques 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 d'énergies, dont prioritairement les familles précarisées.

La crise sanitaire aura sans aucun doute un impact important sur ces familles mais également sur certains ménages confinés qui ont inévitablement consommés plus et qui ont subi des pertes de revenus.

Actuellement 6 conseillers en économies d'énergie sont au service des 30 CPAS partenaires.

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.

Le plan d'action prévention énergie se scinde en deux approches distinctes : l'une individuelle, à travers des suivis individualisés et l'autre collective à travers des animations, des sensibilisations, des informations de groupe.

3.1. APPROCHE INDIVIDUELLE

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

1. Prise de contact par téléphone et visite à domicile : analyse des factures d'énergies; du logement, et des comportements avec le ménage bénéficiaire;

2. Rédaction d'un rapport : analyse, conseils et informations;
3. Remise du rapport et dépôt de matériel.

>>> 2020, le PAPE et l'épidémie de Covid-19

Avec une double programmation annoncée, 2020 se devait de bien commencer : un nombre de suivis individuels par CPAS en augmentation, des projets d'animation et des partenariats en vue, une nouvelle conseillère. Mais l'épidémie est venue tout arrêter. Tout, sauf les consommations d'énergies, il était nécessaire de réinventer la façon de travailler.

Les suivis individuels en temps de pandémie:

- * Les visites à domicile n'étant plus possibles, chaque conseiller a repris contact avec d'anciens dossiers par téléphone (suivis réalisés en 2017-2018-2019). Ces reprises de contact ont permis de réaliser un suivi des actions proposées lors de la visite à domicile, de proposer de nouvelles analyses à distance des consommations actuelles, d'effectuer des changements de fournisseur, d'informer des mesures covid-énergie (prix bas, aides financières, tarif social conjoncturel...)
- * Des suivis à distance de nouveaux dossiers, les CPAS sont restés en demande d'information, d'analyses et parfois en difficulté avec certains dossiers... La proposition de réaliser des suivis à distance des ménages en difficulté, a donc été très bien accueillie par les travailleurs sociaux. Ces suivis à distance consistaient via plusieurs échanges téléphoniques, à analyser les consommations, à proposer des pistes de solutions et à informer sur les mesures Covid-énergie. Certains ménages ont pu également bénéficier d'une remise de petit matériel économiseur d'énergie.
- * En juin, la situation sanitaire a permis la reprise des visites à domicile, moyennant le respect des mesures de protection.

En 2020, suite aux dispositions prises, 206 ménages ont pu bénéficier d'un suivi énergétique afin de réduire leur consommation.

3. 2. APPROCHE COLLECTIVE

Pour rappel, le PAPE prévoit également un volet «collectif». Cela se concrétise depuis plusieurs années à travers l'organisation de séances d'information 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.).

Il y a quatre ans, le GAS a développé des animations thématiques qui se veulent interactives avec des moments de manipulation et d'expérimentation, d'échange et d'application à son propre logement.

Actuellement, le PAPE propose 5 animations thématiques :

- * « **Humidité ? C'est grave docteur ?** » : l'humidité dans le logement y est abordée ainsi que les causes et les actions à mettre en œuvre pour la limiter.
- * « **L'électricité, je gère !** » : une animation sur le thème de l'électricité, qui permet de comprendre une facture d'électricité, via l'explication du marché de l'énergie et des différents acteurs.



- * « **Branchez-moi** » : une animation sur le thème de l'électricité où est abordée la consommation des électroménagers et comment la réduire au quotidien.
- * « **Pull en laine et coupe-vent** » : une animation sur le thème de l'isolation, le principe d'un isolant, la présentation des différents types et comment le choisir.
- * « **Ça va chauffer !** » : une animation sur le thème du chauffage qui aborde principalement le système avec chaudière. Elle permet d'en comprendre le fonctionnement et apporte des « trucs et astuces » afin de réduire les consommations de chauffage.

Une fois encore, l'épidémie a tout mis à l'arrêt. Les animations ne pouvant avoir lieu, l'équipe de conseillers a souhaité améliorer les animations existantes. Les animations ont été revues entièrement tant sur leurs contenus que sur leurs supports et outils afin de les rendre encore plus attractives et dynamiques.

>>> **2020, suite 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, en 2019, un projet commun de sensibilisation à la consommation d'énergie dans son logement.

Ce projet prend 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 est représentée en vis-à-vis dans une version «économe» et une version «énergivore» et le public sera invité à partir à la recherche des «erreurs» ou plutôt des 7 «éco-gestes».

L'expo se situera au premier étage du guichet de l'énergie d'Arlon. Le GAS vient en support pédagogique et théorique au CPAS d'Arlon. Actuellement, le projet se poursuit par le développement des fiches « Eco-conseils ».



4. SERVICE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

4.1. PROJET PILOTE DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DES RECHUTES EN MATIÈRE DE SURENDETTEMENT

Supervisions individuelles pour les médiateurs et juristes du GAS.

Cette année 2020 a vu la continuité de notre projet « Sortie de médiation de dettes : un accompagnement pour garder le cap » qui s'inscrivait dans le cadre de l'appel à projets lancé par Madame Alda GREOLI, Ministre à l'Action et à la Santé de la Région wallonne, 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 avait pour objectif de mettre en place un service d'accompagnement spécifique à destination des personnes en fin de procédure ou qui viennent d'en sortir.

Plusieurs actions ont donc été proposées dans le cadre de ce service, en collaboration avec une

médiatrice du GAS : un accompagnement individualisé, un accompagnement collectif, ainsi qu'un soutien aux médiateurs de dettes.

Accompagnement individualisé

La permanence téléphonique instaurée en 2019 a donc continué 2 demi-jours par semaine.

Si la situation exposée lors de ce contact téléphonique le nécessitait, une rencontre pouvait être proposée. Pour ce faire, différents endroits ont été organisés en partenariat avec des associations de la province (l'agence immobilière sociale de Marche-en-Famenne, l'administration communale de Libramont-Chevigny et Infor Jeunes à Arlon), de sorte de prioriser la neutralité du lieu et d'éviter de trop longs déplacements, tout en veillant à une accessibilité via les transports en commun.

Les questions posées lors des rencontres individuelles étaient de l'ordre de la méthodologie quant à la fin de la procédure (compte de médiation, tarif social, fichage...), de difficultés dans la confiance en soi pour gérer l'après-procédure, de conseils quant au crédit (comment contracter un crédit ?, Etait-ce une solution envisageable ?, Quels types de crédits étaient les plus adaptés ?...), d'aide dans la rédaction de réponses aux anciens créanciers, etc.

Lorsque le lien de confiance s'était établi, les médiés n'hésitaient pas à nous interroger sur des questions d'ordre beaucoup plus personnel et privé.

Accompagnement collectif

Le projet visait également un accompagnement collectif des personnes en fin de procédure ou qui venaient d'en sortir.

La particularité de cet accompagnement a été de l'articuler autour de personnes ayant traversé personnellement une situation de surendettement. Afin de développer cela, nous avons travaillé sur base d'échange avec les témoins du vécu (TMV) du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP). Cette notion de

soutien par les pairs nous a semblé pertinente à plus d'un titre, elle permettait notamment de :

- * Mettre les personnes en confiance ;
- * Libérer la parole face à une situation pas toujours facile à exprimer ;
- * Axer l'accompagnement au plus proche des réalités vécues ;
- * Illustrer les difficultés, les pistes de solutions, les ressources par des expériences vécues et donc parlantes pour le public cible.

Face à la situation instable et aux mesures de confinement prolongées, nous nous sommes orientés vers un webinaire à destination des médiés en fin de procédure ou qui venaient de sortir de procédure.

MÉDIATION DE DETTES
RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES
GAS La sortie de procédure

Le GAS vous propose un accompagnement pour garder le cap : soutien, conseil, aide et information... et vous invite à participer durant une matinée à une réunion interactive via internet!

>>> Webinaire à destination des médiés exclusivement
>>> Jeudi 17/12 à partir de 9h30

>>> Thématiques abordées

- Comment élaborer mon budget?
- Est-il possible de vivre sereinement après la procédure?
- Quels sont mes droits en fin de procédure?
- ...

Illustrées par des témoignages filmés de témoins du vécu

Inscription obligatoire jusqu'au 14/12 par e-mail: info@gaslux.be
par téléphone: 053 60 20 66

Service gratuit

GAS RWLP
Association de lutte contre le surendettement Avec le soutien financier de

Ce webinaire intitulé « La sortie de procédure » a été articulé autour de 4 thématiques réfléchies et illustrées par les témoignages des TMV, à savoir :

- * Le budget, en tant qu'outil incontournable pour repartir sur de bonnes bases et aborder sereinement l'après médiation ;

- * Quelques pistes pour retrouver une autonomie après la médiation ;
- * Les droits et les devoirs du médié en fin de procédure ;
- * La façon d'envisager à nouveau un crédit ou un achat important après la procédure.

Une médiatrice et une psychologue ont réalisé ce webinaire en faisant des liens entre ce vécu et des apports plus techniques et théoriques. Ce travail en binôme (médiateur, psychologue) a permis d'aborder aussi bien le côté méthodologique que l'aspect psychosocial des thématiques.

Le fait de partir de la réalité expliquée par les TMV a vraiment apporté une plus-value pour cette séance d'information mais également pour la médiatrice et la psychologue. En effet, les échanges avec les TMV leur ont permis de se rendre compte des vécus, émotions, difficultés rencontrées par des personnes en médiation, en fin de procédure ou ayant terminé celle-ci. Cela leur a permis d'accompagner différemment les personnes, notamment dans le cadre de ce projet.

Une présentation plus détaillée de ce webinaire se trouve dans la rubrique « Projet sortie de médiation ».

Soutien aux médiateurs de dettes

Notre volonté de départ sur ce projet était également d'impliquer les médiateur.rice.s de dettes et de leur apporter un soutien en vue de préparer au mieux la fin de la procédure. Pour ce faire, nous avons imaginé 2 axes :

- * Un temps de réflexions/échanges sur la sortie de procédure, via notamment l'intervention de témoins du vécu ;
- * La création et la mise à disposition d'outils en vue de favoriser la sortie de procédure.

Arrivés à leur fin de médiation, les médiés peuvent continuer à ressentir des difficultés à comprendre ou gérer leur budget, à se projeter

dans l'avenir, à avoir confiance en leurs capacités et en leur réussite... Autant d'éléments qui peuvent maintenir un stress ou les précipiter à nouveau dans une situation difficile.

Dans ce cadre, nous avons finalisé « La grille d'évolution des compétences » que nous avons débutée en 2019. Cet outil sert de base de discussion entre le médiateur et le médié et permet 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.

Nous reparlerons de cet outil de façon plus complète dans le point suivant (soutien aux professionnels).

Quant au temps de réflexions/échanges entre témoins du vécu et médiateurs, il était initialement prévu en présentiel. Toutefois, suite à la pandémie, celui-ci a été envisagé sous la forme d'un webinaire et sera proposé en février 2021.

4.2. SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

Supervisions individuelles GAS

Depuis plusieurs années maintenant, l'axe psychosocial, qui se compose de deux psychologues, propose aux médiateurs de dettes et aux juristes du GAS des supervisions individuelles.



Suite à la mise en place du télétravail en mars 2020, la plupart des supervisions n'ont pas pu se réaliser en présentiel cette année. Mais l'axe s'est adapté et a proposé des supervisions en visio-conférence ou bien par entretien téléphonique aux médiateurs et juristes.

Les supervisions en virtuel ont permis de pouvoir échanger sur le travail effectué, de permettre une nouvelle réflexion sur comment aborder le travail, de pouvoir vivre au mieux le télétravail, etc. Ces moments d'échange permettent une prise de recul face aux situations problématiques qui peuvent être vécues, mais aussi parfois de remettre en question sa pratique professionnelle lorsque le médiateur se sent bloqué face à une situation.

Le but de ces supervisions est, in fine, que la relation de travail médiateur / médié se déroule au mieux, afin que la médiation de dettes de la personne soit la plus bénéfique possible.

Supervisions individuelles CPAS

Le service d'accompagnement psychosocial propose également des supervisions individuelles aux médiateurs de dettes des CPAS de la province du Luxembourg. Ce soutien individualisé permet de pallier à d'éventuelles difficultés psychosociales que rencontreraient les travailleurs sociaux dans le cadre de leur travail. Cet accompagnement est donc personnalisé en fonction des besoins et des difficultés vécues par le professionnel.

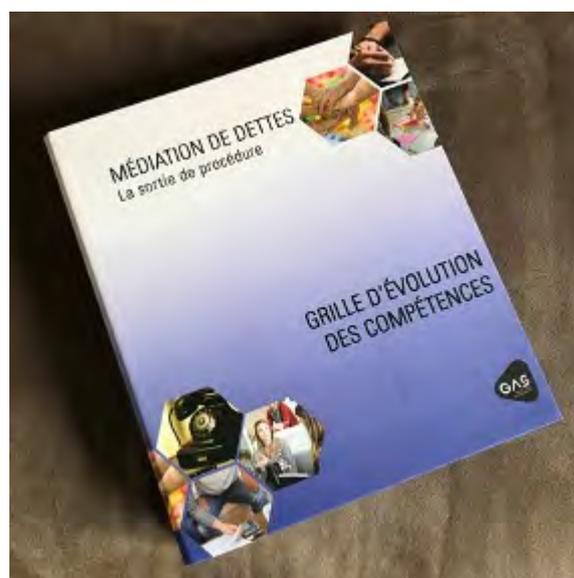
Les supervisions peuvent se réaliser via un entretien téléphonique ou durant une rencontre. Chaque rencontre se fait dans la bienveillance et se base sur une approche pragmatique de la situation vécue.

Les psychologues du GAS devaient aller à la rencontre des différents CPAS de la province cette année, afin de leur expliquer de vive voix les apports du service psychosocial. Suite à la situation sanitaire, ces rencontres n'ont pas pu se réaliser. Nous espérons pouvoir les mettre en place en 2021.

La Grille d'évolution des compétences

La Grille d'évolution des compétences est un nouvel outil qui a été finalisé en 2020. Elle se présente dans une farde reprenant une grille où le médié, avec l'aide du médiateur, va pouvoir noter son évolution par rapport à plusieurs compétences jugées nécessaires pour éviter une rechute, ainsi que 54 fiches reprenant divers outils pratiques pouvant aider le médiateur et le médié. À travers une discussion, le médiateur et le médié vont pouvoir mettre en lumière les compétences et connaissances pour lesquelles le médié va devoir évoluer, mais aussi celles qu'il maîtrise déjà.

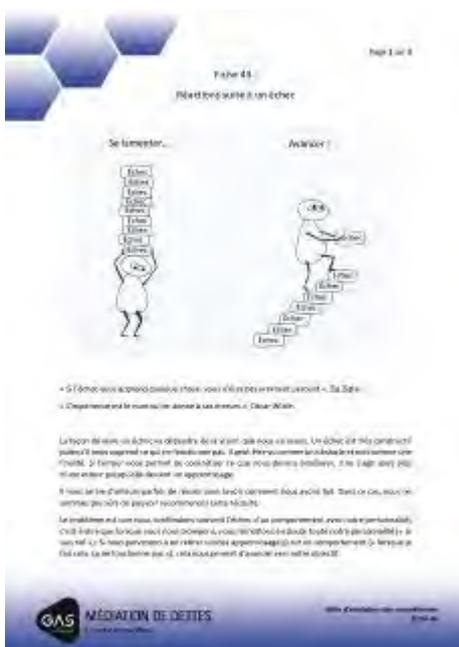
Les compétences sur lesquelles le médié peut évoluer sont les suivantes : la gestion du budget, la compréhension du budget, l'autonomisation, le travail sur les émotions, l'éducation au crédit, la maîtrise des achats et finalement l'éducation à l'épargne. Afin de travailler cela, diverses thématiques reliées aux compétences sont abordées dans les fiches : la confiance en soi, le budget, la prise de décision, la communication, la planification des dépenses, les besoins et les envies, etc.



Cette grille permet au travailleur social / médiateur de dettes de s'outiller et de préparer au mieux les personnes à l'après-médiation ainsi que de leur donner confiance pour reprendre la gestion de leur situation. Cet outil

a été pensé pour être travaillé tout au long de la procédure de médiation de dettes. En effet, un accompagnement durant toute la médiation ainsi qu'un travail sur ces compétences sont bénéfiques pour le médié.

Durant l'année 2021, la grille d'évolution des compétences va être présentée au cours d'une formation sur son utilisation aux médiateurs de dettes du GAS dans un premier temps, et dans un second temps, aux travailleurs sociaux des services de médiation de dettes des CPAS de la province.



4.3. SOUTIEN AUX MÉDIÉS

Entretiens individuels

Au-delà du soutien aux médiés par le biais des médiateurs de dettes, le service psychosocial propose également de rencontrer les médiés quand la situation le nécessite. Cela permet aux personnes de pouvoir aborder la situation sous un autre angle, avec un autre professionnel. Ces rencontres peuvent avoir lieu en présence ou non du médiateur de dettes.

Durant l'année 2020, quelques rendez-vous ont eu lieu pour des médiés en présence de leur médiateur. Ces rencontres ont permis de désamorcer des situations intrafamiliales potentiellement conflictuelles et d'anticiper certaines situations qui auraient pu amener des difficultés. Elles ont également permis à certains médiés de pouvoir s'épancher d'un point de vue plus personnel, de pouvoir déposer leurs émotions et les aborder sous un angle différent.

4.3. PRÉVENTION DE TYPE PRIMAIRE

Les psychologues collaborent avec les agents de prévention dans la construction d'animations et la co-animation de celles-ci.

L'année 2020 ayant été quelque peu chamboulée par la Covid, beaucoup d'animations ont dû être annulées. Le service a mis à profit ce temps pour réfléchir à d'autres actions. Cela a donc permis de retravailler le carnet de bord pour les P1-P2 et d'y insérer notamment une activité en lien avec l'inclusion sociale.

D'autres projets sont également en chantier; auxquels participe notre service, notamment la mise en place d'un dispositif de prévention à destination des enfants / adolescents en structure d'accueil et de leurs encadrants ; la création et mise à disposition d'outils d'information, de compréhension pour les enfants et adolescents de familles en situation de médiation.



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 :



Durant cette année 2020, tout comme l'ensemble des citoyens, nous avons vécu de plein fouet cette crise sanitaire liée à l'apparition de la Covid 19.

De confinement en confinement, nous avons dû imaginer de nouvelles manières de fonctionner, adapter notre travail afin de garantir le suivi de nos usagers.

L'équipe a également été confrontée à plus de difficultés d'ordre psychologique, à devoir porter son attention et une écoute encore plus accrue envers notre public. Nous avons été et serons sans doute confrontés à de nouvelles problématiques/difficultés rencontrées par ceux-ci.

Alors que toutes les prédictions allaient vers une augmentation des difficultés financières et donc du surendettement, nous avons constaté une diminution des procédures en règlement collectif de dettes (RCD), à raison de 22,7% des nouvelles admissibilités par rapport à 2019.

De même l'année 2020 a connu une baisse des défauts de paiement en matière de crédit à la consommation et des nouveaux arriérés de paiement. Le Groupe Action Surendettement a vécu la même baisse en ce qui concerne le nombre de ses désignations en RCD par les tribunaux du travail de la province (-20%).

Comme indiqué supra et d'après les informations recueillies auprès de nos homologues dans les autres provinces et des tribunaux du travail, il s'agit d'une tendance générale.

Différents moments d'échanges ont été organisés dans le cadre de la Task Force d'urgence sociale mise en place par la Région Wallonne (approche concertée au niveau wallon des problèmes qui surviennent / surviendront dans le cadre de l'épidémie et qui impactent les populations les plus vulnérables. Relais vers le fédéral - évaluation régulière de la situation avec les travailleurs de terrain) mais également avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP). Le constat général est le suivant au

niveau des difficultés vécues par la population rencontrant des difficultés financières : difficultés à faire appel aux CPAS, méconnaissance des aides, aides financières non réclamées, démarches administratives trop lourdes pour les obtenir, problème du passage de l'information...

Tout cela nous amène à penser que la crise économique risque d'être bien plus longue encore que la crise sanitaire.

Les différents constats de terrain, les échanges entre professionnels et partenaires luttant contre la problématique du surendettement nous ont conforté dans l'idée d'être plus que jamais attentifs à la nécessité de travailler tant au niveau préventif qu'au niveau curatif, ainsi que de maintenir et continuer à développer l'accompagnement psycho-social des personnes en situation de surendettement.

Malgré cette année chamboulée, nous avons continué à œuvrer sur la création de nouveaux outils et sur le développement de nos projets afin d'apporter un meilleur accompagnement aux personnes suivies ou ayant été suivies en médiation.

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. Cet outil a permis de faciliter l'accessibilité et l'échange des informations concernant les dossiers durant le télétravail.

1.1. LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIENNE

Chaque jour, malgré la nécessité de mettre en place le télétravail, une permanence quotidienne a été maintenue.

Au travers de cette permanence téléphonique, 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 2020, 64 citoyens se sont adressés à notre service. Contrairement à ce que nous pouvions craindre, les appels de citoyens n'ont pas augmenté. Ils ont même diminué de 12% en comparaison avec l'année 2019.

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 (53% des appels), soit d'envisager un accompagnement de la part du Groupe Action Surendettement (31,4%).

Seuls 9,4% ont donné suite à l'ouverture d'un dossier, 22% des personnes ayant contacté le GAS n'ont pas donné suite à la transmission de

la fiche de renseignements. 15,6% des contacts ont été réalisés afin d'obtenir une information.

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 et connaître les raisons de sa réorientation vers le GAS. Si une médiation semble être une bonne solution pour sa situation et que la prise en charge par le GAS est en effet nécessaire, 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, après analyse avec le service juridique, nous être transmises par le service de médiation de dettes qui, malgré la collaboration avec son juriste, ne s'estime pas suffisamment outillé.

Durant l'année 2020, nous avons géré 19 dossiers de médiation amiable. 6 nouveaux dossiers ont été ouverts.

>>> 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.



>>> 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.

Malgré la pandémie, 13 rencontres ont été organisées en présentiel ou par visioconférence durant cette année 2020.

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

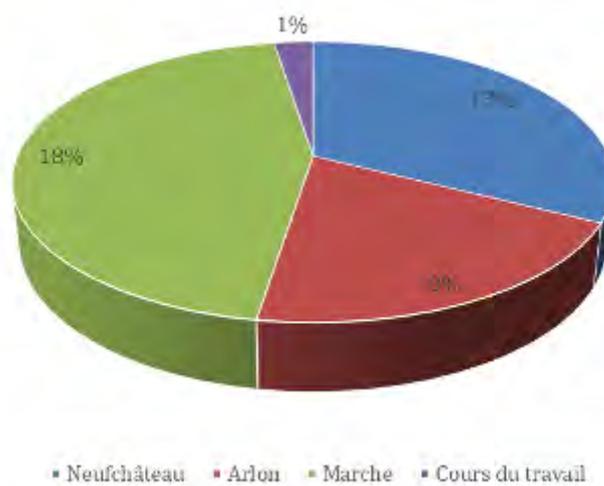
Un couple a pu bénéficier de ce service durant l'année 2020.

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 2020, nous avons géré 344 dossiers RCD dont 40 nouvelles désignations réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

Désignations 2020 par arrondissement judiciaire



Comme déjà indiqué, le nombre de désignations du GAS a diminué de 20%.

La crise sanitaire que nous avons connue en 2020 ne nous a pas amené à constater des modifications quant à l'origine de l'endettement par rapport aux années

précédentes. Le surendettement est en général la résultante d'un faisceau d'éléments. Nous constatons que les causes du surendettement peuvent être liées à un mode de vie en décalage, de 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 bénéficie d'une gestion budgétaire, pour la plupart réalisée par un CPAS.

Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2020, les plans de remboursements sont majoritairement des plans amiables (63,30% contre 5,6% de plans judiciaire – imposés par le juge). Aucun plan n'a encore pu être mis en place pour le reste des dossiers.

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, dit « standard », 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.

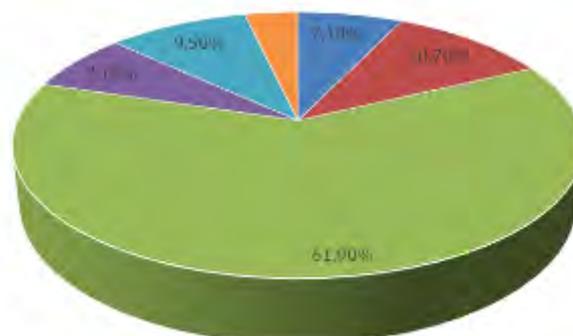
La remise totale de dettes reste une mesure très exceptionnelle accordée par le juge qui ne sera envisagée qu'en fonction de l'âge et de l'état de santé des personnes (seuls 3,10% des dossiers bénéficie d'une remise).

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, 10,70% des

clôtures ont été effectuées sur cette base.

84 dossiers ont été clôturés en 2020 (30 dossiers de plus qu'en 2019). Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement (66,70%) que ce soit conformément au plan prévu ou une fin de plan anticipée.

Fin de procédure



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

1.4. L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES SUIVIES EN RCD

>>> L'accompagnement psychosocial

Grâce à la présence des psychologues au sein du GAS, une analyse globale des situations de surendettement peut être envisagée. Les médiateurs sont donc amenés à rencontrer les psychologues dans le cadre de supervisions individuelles mais également en équipe.

Les supervisions individuelles ont été maintenues durant cette année 2020 afin de permettre aux médiateurs de faire part de leur vécu mais également de trouver des pistes de solution lorsque leurs usagers rencontraient des difficultés psychologiques.

Nous essayons également 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 ne connaissent à nouveau des

problèmes de surendettement.

Les supervisions collectives ont malheureusement dû être suspendues durant l'année 2020 mais la nécessité de permettre à l'équipe de se retrouver et de réfléchir ensemble à certaines problématiques, de s'outiller nous amènera à les remettre en place durant l'année 2021.

Sur base des séances collectives réalisées les années précédentes, un outil a été réalisé afin de favoriser la prise en charge des bénéficiaires en tenant compte de leur 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 au sein du GAS pour recevoir ou donner les informations nécessaires aux personnes afin qu'elles acquièrent de bonnes habitudes en matière d'énergie et de bons conseils pour rendre leur logement moins énergivore.

Les médiateurs sont tenus informés des constats faits sur le terrain par les conseillers afin d'envisager au mieux les économies d'énergie à envisager durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes.

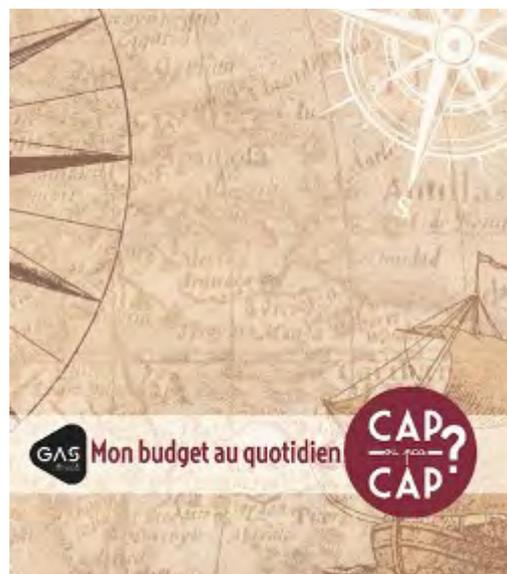
>>> **Projet transversal d'accompagnement et d'analyse budgétaire**

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

Le budget n'est pas quelque chose de facile à appréhender pour tout un chacun, notre association a 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 les années 2018 et 2019 avaient été principalement orientées vers les rencontres des médiés.



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, une farde d'accompagnement budgétaire a été développée : « Mon budget au quotidien – Cap ou pas cap ? ». 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 répondre à leurs difficultés et tenir compte de leurs ressources.

Ainsi les entretiens proposés 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

déboucher sur des compétences plus profondes à acquérir telles que pouvoir dire « non » à ses enfants, avoir confiance en ses choix ou résister à l'envie de faire un achat non essentiel.

L'année 2020 nous a amenés à nous consacrer pleinement au projet « Sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap ». Toutefois, l'année 2021 nous permettra, nous l'espérons, de continuer à développer cet outil et à proposer ce type d'accompagnement.

>>> **Des brochures d'information**

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

Nous avons également édité une brochure expliquant le RCD aux créanciers. En effet, la procédure en règlement collectif de dettes a également un impact pour eux. Elle peut avoir des conséquences importantes sur les montants auxquels ils pourront prétendre. Il nous a semblé important de leur permettre d'accéder à une information claire des tenants et aboutissants de la procédure en RCD, sur leur capacité de récupération de leur créance.



2. L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION

2.1. L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE

Le service juridique est composé de 3 juristes

qui partagent leurs interventions entre les permanences au sein des locaux des CPAS, l'accompagnement du service de médiation de l'association, la permanence téléphonique à destination des services de médiation de dettes et de leur juriste conventionné, les séances d'écolage, les réunions de travail et les infos RCD.

Cette année, le service a réalisé environ 2188 interventions auprès des médiateurs (dont 334 réponses à des questions spécifiques des CPAS) et 148 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. Compte tenu des contraintes liées au Covid, celles-ci ont été adaptées afin de pouvoir assurer le suivi des dossiers des médiateurs. Grâce à l'équipement fourni par le GAS, les juristes ont pu maintenir les permanences soit par téléphone soit par vidéo-conférence, lorsqu'elles ne se déroulaient pas au sein des locaux des CPAS.

La méthodologie est restée quant à elle inchangée, les permanences ont lieu selon un calendrier établi avec le/les médiateur(s). Celles-ci permettent 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 permanence, une fiche est rédigée et complétée par la juriste pour chaque situation présentée

afin d'assurer un suivi optimal en dehors de ces permanences, lorsque les médiateurs contactent le service juridique par téléphone ou par mail pour reparler du dossier.

Certains services de médiation de dettes de C.P.A.S. pratiquent le règlement collectif de dettes. 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 interpellier 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.

Ce suivi a heureusement pu être maintenu pendant la période de confinement grâce à de nombreux échanges téléphoniques ainsi qu'au système de vidéo-conférences Zoom auquel le GAS s'est abonné.

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'utilisateur 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 2020, 5 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 8 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

Lors des permanences juridiques, si l'orientation vers un règlement collectif de dettes est envisagée, il est proposé au médiateur de dettes de recourir au service d'information du GAS. Outre l'information qui sera donnée aux particuliers (voir p.37), il nous semble opportun de partager notre expérience de terrain avec les médiateurs de dettes des CPAS. C'est la raison pour laquelle, lors de l'information aux particuliers, nous sollicitons du médiateur qu'il soit présent lors de celle-ci mais qu'il y ait également un moment d'échange rien qu'avec lui.

Ces rencontres permettent une prise de recul pour eux afin notamment d'aborder à nouveau l'opportunité d'introduire ou non une procédure en règlement collectif de dettes.

13 info-RCD ont été réalisées en 2020 dans 11 CPAS.

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

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

Des rencontres sont donc organisées à chaque étape importante du dossier 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.

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. CRÉATION D'UN NOUVEL OUTIL VISANT À ACCOMPAGNER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LA MISE EN PLACE D'UNE GUIDANCE BUDGÉTAIRE

Durant cette année 2020, le manuel « La guidance budgétaire pas à pas », réalisé avec l'ensemble des Centres de référence en médiation de dettes wallons a été finalisé.



Son objectif est de permettre au travailleur social, débutant dans l'accompagnement budgétaire ou se questionnant sur sa pratique, d'aborder tout suivi avec méthode, de se familiariser avec la guidance budgétaire au sens large.

Une part importante de cet ouvrage est consacrée à l'étude et l'analyse des postes du budget. Afin d'aider le travailleur social dans sa réflexion et son cheminement, le manuel est agrémenté de conseils psychologiques.

Dans une volonté que ce manuel soit utilisé de manière optimale et transmis avec des mises en situation, il sera remis lors de formations organisées dans le courant de l'année 2021.

3.3. ORGANISATION DE NOTRE 1ER WEBINAIRE

Le contexte sanitaire ne permettant pas aux juristes de réaliser une formation en présentiel, elles se sont lancées le défi de proposer un premier webinaire à destination des médiateurs de dettes.

Intitulé « **Un usager me dit que son salaire est « saisi »...** », ce webinaire a abordé la matière des saisies-arrêt/cessions, au travers des questions compilées lors des permanences juridiques en CPAS ou par téléphone.



Les quelques questions suivantes ont notamment été abordées:

- * Comment distinguer une saisie d'une cession de rémunération ?
- * Négocier avec le créancier est-il encore possible ?
- * Est-il opportun de faire opposition ?
- * Et les saisies pratiquées par le SPF finances dans tout ça ?
- * ...

Une quinzaine de participants étaient présents pour échanger sur cette thématique.

L'intérêt marqué pour ce genre d'organisation, a encouragé nos juristes à renouveler l'expérience.

Un autre webinaire sur le thème de la requête en RCD est donc prévu courant du premier trimestre 2021.

3.4. 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 réflexion, 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.

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

- * des craintes de faire appel à des professionnels ;
- * des incompréhensions (tant de la part de la personne que du professionnel) ;
- * 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.

Faisant l'inventaire des pistes de solution qui sont déjà mises en place et de ce qui devrait être envisagé, nous avons creusé durant l'année 2019 la piste des experts du vécu, en recevant

des membres du Réseau Wallon de lutte contre la Pauvreté (RWLP), dont Madame Christine MAHY, Secrétaire générale et politique du 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.

Cette réflexion menée au sein de la plateforme nous a conforté dans la conception du projet « Sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap ».

Durant l'année 2020, une seule rencontre avec la plateforme a pu être réalisée afin de présenter ce projet et d'activer également les réseaux afin d'en diffuser l'information.

3.5. MOMENTS D'ÉCHANGES & D'INFORMATION

Rencontres avec le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté et travail de partenariat

Les rencontres réalisées en 2019 nous ont permis de mettre en place des collaborations avec le RWLP durant toute cette année 2020.

Différentes rencontres et visioconférences ont ainsi été mises en place afin de nous nourrir des difficultés rencontrées par des personnes vivant/ayant vécu la médiation et également nous permettre de faire aboutir notre projet « Sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap ».

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

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

A l'instar des années précédentes, en voici quelques-unes:

Réunion de coordination du Plan wallon de lutte contre la pauvreté

Une visioconférence a été organisée à l'initiative du Gouvernement wallon en présence de Christine MAHY (RWLP), la DGO5, les différents Centres de référence et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

Cette réunion était organisée dans le cadre de la nouvelle Task force d'urgence sociale visant à adopter une approche concertée au niveau wallon des problèmes qui surviennent/surviendront dans le cadre de l'épidémie du coronavirus, et qui impacte(ro)nt les populations les plus vulnérables.

Cette Task force est également le relais entre le niveau fédéral et les entités fédérées des évaluations menées sur le terrain, afin de détecter au plus vite les populations les plus vulnérables qui sont en danger, qui nécessitent une attention particulière ou la prise de mesures d'aide urgentes.

L'objectif de cette visioconférence était donc d'entendre les différents acteurs de terrain sur les difficultés constatées au niveau de la problématique du surendettement afin de relayer nos interpellations au Fédéral.

Réunion à distance RWLP – Croisement endettement factures de régularisation énergie/eau.

A la demande du RWLP et faisant suite à la réunion de coordination du Plan wallon de lutte contre la pauvreté, en présence du GAS et de l'OCE, une visioconférence a été organisée afin d'échanger sur les risques liés aux factures de régularisation d'eau et d'énergie au vu des mesures prises et du confinement dans le cadre de la crise sanitaire.

Ces échanges ont permis de dresser un état des lieux des difficultés rencontrées mais également d'envisager des pistes de solutions.

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, de GREASUR et du SAM (steunpunt Mens en Samenleving vzw) se réunissent pour débattre de certaines problématiques restées parfois non solutionnées. En 2020, ces réunions se sont tenues à distance.

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.

A l'instar des autres réunions de l'année 2020, elles ont eu lieu par vidéoconférence. Durant cette année particulière, elles ont été d'autant plus l'occasion de confronter les réalités de terrain de chacun des membres et des services avec lesquels ils travaillent au quotidien dans leur province. La situation sanitaire et ses impacts étaient bien évidemment le sujet récurrent parmi les thèmes abordés dans les différentes éditions.

Journée sans crédit

La juriste du Centre de référence collaborait de longue date 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.

Une réunion a eu lieu en février afin de faire l'évaluation de l'action 2019 et d'échanger autour de l'avenir de la plateforme.

Force a été de constater que la coordination de cette action demandait beaucoup de temps et d'énergie et qu'aucune association n'était en capacité de continuer à le faire.

Il a donc été décidé d'arrêter la plateforme dans sa forme actuelle. Il y a cependant une volonté assez partagée de poursuivre le travail autour des recommandations. Les juristes continueront à travailler ensemble sur des thèmes d'actualité, plus vastes que seulement le crédit. L'idée est de publier des recommandations à destination du monde politique, éventuellement des propositions de loi...

Une nouvelle plate-forme intitulée « Collectif de lutte contre le surendettement » a donc vu le jour et un premier dossier "Stop au business de la dette" a été rédigé à destination des parlementaires.

3.7. INTERVENTIONS PONCTUELLES

Participation à une table ronde avec des huissiers de justice

Une de nos juristes s'est rendue à Liège afin d'assister à la table ronde organisée par le Centre de référence (GILS) en présence d'huissiers de l'étude Leroy de Bruxelles. Ce fut l'occasion d'entendre leur point de vue sur le travail des services de médiation de dettes et de prendre connaissance de leur méthode de travail et de leurs limites.

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

L'Union des Villes et des Communes de Wallonie a organisé une supervision en ligne sur le « secret professionnel ».

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

- * Le colloque de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE) : « Se loger, à quel prix ? »
- * Conférence organisée par le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN) :

« Sortir de l'endettement – Le règlement collectif de dettes : problèmes et solutions pour et par les personnes en situation de pauvreté »

- * Une conférence – débat organisée par le CAMD : Tribunal de l'Entreprise de Bruxelles
- * Des webinaires organisés par l'OCE : « Comprendre et aider les indépendants »
- * Un webinaire organisé par Droits Quotidiens : « L'administration provisoire de biens et/ou de la personne »
- * Un webinaire organisé par le SPP Intégration sociale : « Comment les CPAS peuvent-ils utiliser les différentes mesures prises par le gouvernement fédéral pour aider les personnes victimes de la crise sanitaire ? »
- * Formations organisées par l'OCE sur :
 - les économies d'énergie
 - les défauts de paiement en matière de crédit à la consommation et de crédit à finalité immobilière (OCE 2020)
 - Réorganisation judiciaire, faillite, RCD

3.8. 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 2020 (à demander à Françoise Lange). Il s'agit de :

- * « Memento des saisies », V. Van Herreweghe, V. Schoonheydt, M. Forges, 2020, Wolters Kluwer.

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

Le bulletin informatif : La GASette

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

Compte tenu de la crise provoquée par la pandémie et le confinement, il nous a paru important de communiquer plus fréquemment sur les différentes mesures mises en place par les gouvernements fédéral et régional, qui pouvaient intéresser les médiateurs de dettes dans le cadre de leur travail.

Nous avons donc rédigé 4 GASettes hors-séries durant la période de mars à juin.



Le site Internet

www.gaslux.be

Le site internet a été entièrement reconstruit durant l'année 2020 : nouvelle arborescence, nouvelles présentations, nouveaux outils... afin de lui permettre de voir le jour début de l'année 2021.



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 :
- * La gestion des appels téléphoniques 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 service administratif a été d'autant plus essentiel cette année car il a été le pilier de l'association et le lien entre toutes les personnes en télétravail.

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
- * ...

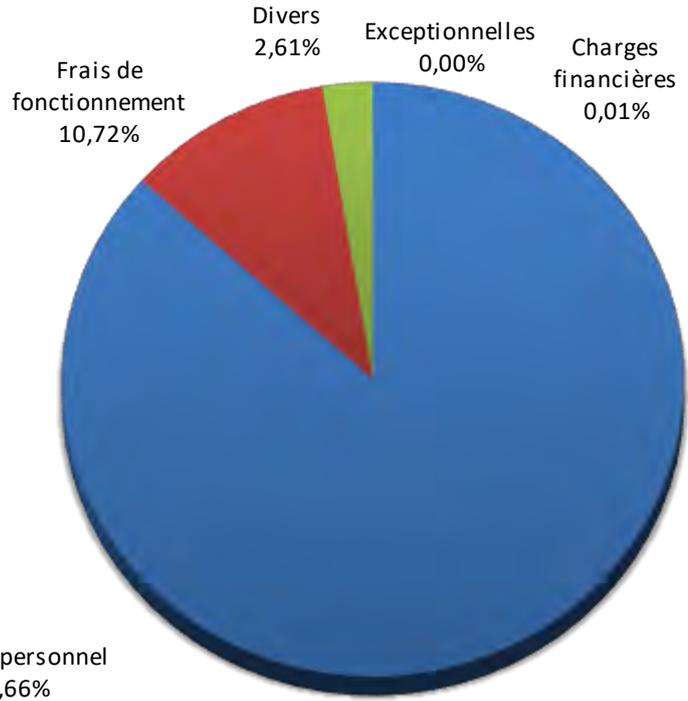
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

Il est également considéré comme service central de l'association car il collabore de manière étroite avec les autres services de l'association.

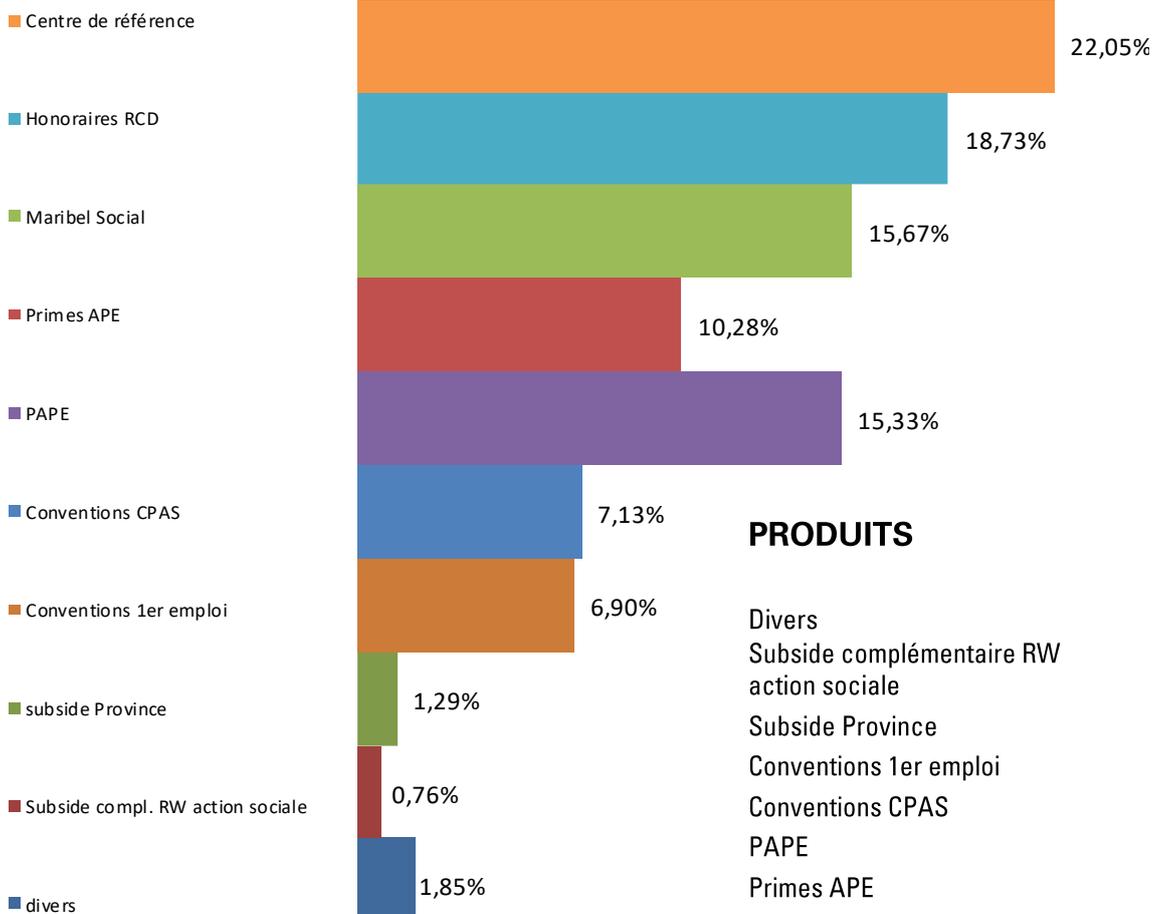
3. CHARGES & MOYENS OPÉRATIONNELS EN 2020

CHARGES

Frais de personnel	86,66%
Frais de fonctionnement	10,72%
Divers	2,61%
Exceptionnelles	0,00%
Charges financières	0,01%



Frais de personnel
86,66%



PRODUITS

Divers	1,85%
Subside complémentaire RW action sociale	0,76%
Subside Province	1,29%
Conventions 1er emploi	6,90%
Conventions CPAS	7,13%
PAPE	15,33%
Primes APE	10,28%
Maribel Social	15,67%
Honoraires RCD	18,73%
Centre de référence	22,05%
Total	100,00%



Revue de Presse



Revue de presse

PRESSE RADIO

Radio Contact, J-F. SIX, 13 et 14/01/2020

Sujet: Action du GAS dans les IFAPME d'Arlon et de Libramont concernant les crédits voiture

PRESSE RADIO

Bel RTL Namur-Luxembourg, J-F. SIX, 14/01/2020

Sujet: Action du GAS dans les IFAPME d'Arlon et de Libramont concernant les crédits voiture

PRESSE TÉLÉVISÉE

TV LUX, 14/01/2020.

« Arlon. Informer les jeunes sur la face cachée du crédit auto ».

>>> **Disponible via** : https://www.tvlux.be/video/info/arlon-informer-les-jeunes-sur-la-face-cachee-du-credit-auto_33645.html



PRESSE TÉLÉVISÉE et PRESSE EN LIGNE

RTL TVI—RTL INFO, 15/01/2020.

« Des mensualités passant de 200 à 8000 euros, des groupes d'actions sensibilisent les jeunes sur les crédits trop alléchants ».

>>> **Disponible via:** [Des mensualités passant de 200 à 8.000 euros: des groupes d'action sensibilisent les jeunes sur les crédits trop alléchants - RTL Info](#)

The screenshot shows a news article on the RTL INFO website. The navigation bar includes 'RTL INFO', 'ACTU', 'SPORT', 'PEOPLE & BUZZ', 'VOUS', and 'VIDÉOS'. A red banner at the top right advertises 'PARIS FROM €29' with a 'BOOK NOW' button. The article breadcrumb is 'ACTU > BELGIQUE > ECONOMIE'. The main headline is 'Des mensualités passant de 200 à 8.000 euros: des groupes d'action sensibilisent les jeunes sur les crédits trop alléchants'. The article is dated 'Publié le 15 janvier 2020 à 12h55'. Below the headline is a video player with a play button. The video thumbnail shows a red toy car on a table with a smartphone displaying a car loan advertisement. The text on the video thumbnail reads: 'Attention aux crédits trop alléchants pour les jeunes. Ta voiture t'emmènera. Ton crédit te suivra. Une initiative de la plateforme Journée Sans Crédit www.journeesanscredit.be'. The 'dplay' logo is visible in the bottom right corner of the video player. Below the video, the article text begins: 'Sensibiliser les jeunes aux risques des crédits trop faciles et plus particulièrement les crédits auto c'est l'objectif de l'action menée ce lundi à l'IFAPME de Libramont. La Plateforme Journée Sans Crédit et le Groupe Action Surendettement (GAS) local n'ont pas choisi cette période au hasard. Le salon de l'auto bat son plein et de très nombreuses formules de crédit sont proposées.'

PRESSE ECRITE

Carrefour Social et Santé, N°1/2020, Mars 2020, p. 10.

« Garder le cap après le surendettement. Prévenir toutes formes de rechutes. »



Garder le cap après le surendettement

Prévenir toutes formes de rechute

Après des années de procédures, l'après surendettement peut devenir une source de tension et de stress. Pour pouvoir aborder la vie plus sereinement, le Groupe Action Surendettement (GAS) a développé un projet visant les personnes en fin de procédure de médiation de dettes et/ou qui viennent d'en sortir afin de leur apporter soutien, conseils, aides, informations et outils.

LA SORTIE DE PROCÉDURE : UNE PÉRIODE POTENTIELLEMENT ANXIOGÈNE

Le Groupe Action Surendettement s'interroge régulièrement sur l'accompagnement offert aux médiés et sur la manière de les outiller au mieux face à leur situation. « Nous pouvons constater que vivre une sortie de procédure de surendettement peut être anxiogène pour toute une catégorie de personnes : cela peut être généré par la difficulté de comprendre son budget ; de se projeter dans l'avenir ; par le manque d'informations et d'outils ; la perte de confiance en ses capacités ; le sentiment d'échec ; la crainte de ne pas pouvoir s'en sortir sans la présence d'un professionnel ou encore, se retrouver seul à devoir affronter sa propre gestion budgétaire... Autant d'éléments qui peuvent empêcher les personnes de se mobiliser et d'aborder sereinement l'après médiation » explique Delphine INCOUL.

SORTIE DE MÉDIATION : UN ACCOMPAGNEMENT POUR GARDER LE CAP

Depuis peu, le GAS propose un nouveau service intitulé « sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap ». Ce dernier s'inscrit dans le cadre d'un appel à projets organisé par Madame A. GREOLI (ancienne 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 était le financement d'initiatives innovantes dans le cadre de la prévention du surendettement et plus particulièrement de la

prévention des « rechutes ».

Ce service d'accompagnement est spécifiquement dédié aux :

- Personnes en fin de procédure de médiation de dettes amiables et judiciaires (min. à 1 an de la fin)
- Personnes qui viennent de sortir de surendettement (depuis max. 1 an)
- Qui habitent en province de Luxembourg

« Il était important pour nous de comprendre les raisons pour lesquelles des personnes ayant bénéficié d'une médiation se retrouvent, quelques années plus tard, dans la même situation » précise Delphine INCOUL. « De manière

générale (...) cela est souvent dû à de nouveaux accidents de vie, d'un manque d'appréhension durant

la procédure et de difficultés dans la gestion du budget. »

EN PRATIQUE

Des permanences téléphoniques (0492/51 39 44) sont organisées au GAS, durant lesquelles une médiatrice de dettes ainsi qu'une psychologue se tiennent à disposition pour répondre aux questions.

- les mardis de 14h à 16h
- les vendredis de 9h à 12h

Si la situation le nécessite, des rencontres individualisées sont également organisées au sein des trois arrondissements de la Province afin de conseiller et aider ces personnes 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 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 » qui permettront de libérer la parole et de faire émerger les notions pertinentes à développer.

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 se clôturera le 31 août 2020. Tous les services proposés sont gratuits. Au-delà des actions développées tout au long de la période, il permettra également d'explorer de nouvelles pratiques en matière de prévention du surendettement.

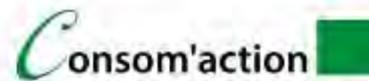


Groupe Action Surendettement
Grand rue 4, 6630 MARTELANGE
Tél. : 063/602 026
Email : info@gaslux.be
Web : www.gaslux.be

PRESSE ECRITE

Carrefour Social et Santé, N°2/2020, Juin 2020, p. 5.

« Automobile: attention au crédit ballon! Les jeunes sensibilisés par le GAS. »



Automobile : attention au crédit ballon!

Les jeunes sensibilisé-es par le GAS

À l'occasion du Salon de l'auto, la plateforme Journée Sans Crédit s'est penchée sur les offres de crédit présentes sur le marché de l'automobile et plus particulièrement sur le crédit ballon. S'adressant spécifiquement aux jeunes, il est particulièrement coûteux et dangereux. Le GAS a ainsi mené une action de sensibilisation au sein des IFAPME de Libramont et Arlon en janvier dernier.

Le GAS fait partie de la Plateforme JSC (Journée Sans Crédit) qui regroupe une trentaine d'organisations issues du nord et du sud du pays actives dans le domaine du surendettement et de l'éducation permanente. L'objectif de cette plateforme est double : il s'agit d'une part de sensibiliser le grand public aux risques liés au crédit facile et d'autre part, de formuler des recommandations destinées aux pouvoirs politiques afin d'améliorer la protection des consommateur-rices et de lutter plus efficacement contre le surendettement.

LE SALON DE L'AUTO ET SES OFFRES ALLÉCHANTES

À l'occasion du Salon de l'auto, la plateforme JSC s'est penchée sur les offres de crédit présentes sur le marché de l'automobile et plus particulièrement sur le crédit ballon. Assez récent, il s'est largement répandu ces dernières années. Il est proposé par l'ensemble du secteur financier et par les concessionnaires automobiles. C'est pourtant un crédit particulièrement coûteux et dangereux, car il attire les consommateur-rices avec des mensualités faibles et donc attrayantes durant toute la durée du crédit, mais prévoit une dernière mensualité qui peut atteindre jusqu'à 50 % de la valeur du bien financé... Ce type de crédit visant plus spécifiquement les jeunes, le GAS a mené une action de sensibilisation au sein des IFAPME (Institut wallon de formation en alternance et des indépendant-es et petites et moyennes entreprises) de Libramont et Arlon les 13 et 14 janvier derniers.



OUTILLER ET INFORMER LES JEUNES

L'objectif du GAS au travers de cette opération était d'avertir les étudiant-es, public concerné par le crédit voiture, mais aussi influencé par la société de consommation, sur les dangers de tels crédits en les outillant et les informant au mieux avant qu'ils-elles ne s'engagent. En plus de recevoir la brochure d'informations, les étudiant-es ont pu participer au quizz proposé par les animatrices du GAS et tenter de remporter le porte-clés de leur future voiture!

L'action menée a remporté un vif succès tant auprès des jeunes sensibilisé-es qu'auprès du corps enseignant de



l'IFAPME. Myriam BODY, professeure à l'IFAPME de Libramont, a encadré la démarche : « Beaucoup de jeunes ont été interpellé-es et se sentaient concerné-es, car ils-elles sont en âge d'avoir une voiture. Certain-es en possèdent déjà une! Le salon de la voiture peut avoir un impact sur nos jeunes, car les publicités sont alléchantes (...). De retour en classe, ils-elles ont surtout parlé du crédit ballon qu'ils ne connaissaient pas. Ils ont trouvé l'info très intéressante et voulaient en savoir plus sur les autres crédits (sujet prévu pour la suite). »

Cet article est tiré de la GASette n° 50, consultable en ligne à cette adresse : https://www.gaslux.be/images/stories/pdf/GASETTE_50.pdf

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

¹ Groupe Action Surendettement
² Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises

PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

Illustrations @freepik.com

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)