



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



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

J-L. SCHAECK, Président

Ce rapport d'activités présente les différents acteurs du Groupe Action Surendettement et retrace les principales actions menées par notre Association au cours de l'année 2023.

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





Sommaire

Rapport d'activités GAS I 2023

Sommaire	4
Édito	5
Équipe	6
Prévention du surendettement	8
Sensibilisation des plus jeunes	10
Sensibilisation du public adulte	18
Plan d'Action Prévention Énergie	21
Accompagnement psychologique	23
Projets inter-axes	27
Service CAP	29
Opération FSE	29
Traitement du surendettement	32
L'aide aux particuliers	36
L'accompagnement des services de médiation de dettes	42
L'information des professionnels	44
Administration et finances	48
Soutien aux médiateurs de dettes	50
Gestion administrative & financière	50
Les charges et les moyens opérationnels en 2023	51
Outils de Com' - Revue de Presse	52
Outils de communication et d'information	54
Revue de presse	57

Édito

Alors que différentes crises ont bouleversé notre pays ces dernières années laissant présager un tsunami de nouvelles demandes, l'ensemble du territoire continue de constater une diminution importante des demandes de médiation de dettes : les diverses indexations et une série d'aides et de mesures gouvernementales ont, semble-t-il, jusqu'à présent permis de diminuer l'endettement des ménages belges et également de limiter certaines actions de recouvrement des créanciers.

Prendre en charge des situations où l'endettement est devenu extrême est une des missions du service de médiation de dettes du Groupe Action Surendettement. Les médiateurs de dettes et les juristes travaillent en étroite collaboration avec le service administratif, les psychologues, les conseillers en économie d'énergie... du GAS. Notre volonté est en effet de répondre, de manière pluridisciplinaire, aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement. Il est pour nous primordial de mener des actions tant au niveau préventif que curatif, et de développer l'accompagnement psycho-social des personnes en situation de surendettement.

Fin 2023, dans le cadre de l'organisation du service de médiation de dettes, une réforme a subitement bouleversé notre pratique du règlement collectif de

dettes : la mise en place de la plateforme « JustRestart » pour les médiateurs de dettes judiciaires et pour les services de médiation de dettes qui rédigent des requêtes RCD. Le service médiation et le service administratif du GAS ont donc suivi d'urgence plusieurs formations afin d'appréhender la nouvelle méthodologie un peu complexe qui se présentait à eux.

Au niveau du service prévention, l'équipe a mis comme à son habitude toute son énergie, sa motivation et son expertise pour proposer des animations de qualité qui remportent auprès des écoles et des différentes structures rencontrées un succès toujours grandissant. Par ailleurs, les agents de prévention travaillent chaque année à de nouvelles animations pour pouvoir proposer un panel qui suit les évolutions de la société de consommation.

Cette année 2023 a été marquée par notre entrée dans un nouveau projet intitulé « Une gestion budgétaire financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie » qui s'inscrit dans le cadre de la programmation 2021-2027 du Fonds Social Européen (FSE +). Sa priorité consiste à lutter contre les vulnérabilités économiques et favoriser l'inclusion sociale des publics les plus fragilisés inscrits dans un parcours global d'inclusion vers l'emploi.

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

L'équipe

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

SCHAECK J-L., (Président), CPAS de Martelange
MORIS G., (1er Vice-Président), CPAS de Habay
DAELEMEN CH., (2ème Vice-Présidente), CPAS de Saint-Léger
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

SCHAECK J-L., Président
MORIS G., 1er Vice-Président
DAELEMEN CH., 2ème Vice-Présidente

LE COORDINATEUR

FREID E., CPAS de Martelange et Saint-Léger

LES RESPONSABLES DE SERVICE

INCOUL D., service médiation de dettes
LANG F., service administratif et financier
LIBERT D., service prévention

L'ÉQUIPE DE TERRAIN

SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

LANG F., comptable
responsable de service
BEN SALEM EL FALLAH M., rédacteur
LECOMTE S., rédactrice

SERVICE PRÉVENTION

LIBERT D., agent de prévention
responsable de service
BOUILLON J., chargée de communication
COLBACK V., conseiller en économie d'énergie
DE MEYER S., agent de prévention
DARGE L-P., conseiller en économie d'énergie
EVARD M., agent de prévention
GAUDRON V., conseiller en économie d'énergie
GERKENS J-F., conseiller en économie d'énergie
JOIRET A., agent de prévention
KNOTT C., agent de prévention/ psychologue
MARIÑO A., conseillère en économie d'énergie
MOÏS C., psychologue
REYTER D., conseiller en économie d'énergie
SERVAIS C., agent de prévention
VANSTRAELEN F., agent de prévention

SERVICE MÉDIATION DE DETTES

INCOUL D., médiatrice
responsable de service
CHARDOME S., médiatrice
COLLIN F., juriste
CONROTTE N., médiatrice
LAURENT C., médiatrice
LETESSON G., médiatrice
PLUMB M-N., juriste
RAULIN A., médiateur
SCHIMPFESSEL V., médiatrice
TIMMERMANS F., juriste



>>> NOTRE ÉQUIPE LORS DE LA JOURNÉE « TEAM BUILDING » AU MUSÉE DE L'ARDOISE À MARTELANGE EN JUIN 2023.



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 du public enfant, convaincus de l'importance de cette sensibilisation à une consommation responsable dès le plus jeune âge.

Le programme 2023

Pour les élèves de 1ère et 2ème primaire :

- * **Spectacle de marionnettes « J'veux des sous ».** Constitué de 4 saynètes, ce spectacle aborde les thèmes de la banque, les besoins et les envies, la publicité, et l'argent. Le spectacle plonge les enfants dans la vie quotidienne de Jules et Zoé et de leurs parents qui se retrouvent successivement à la banque, à la boulangerie, devant la télévision et à la maison. Entre chaque acte, l'animateur discute avec les enfants (par le biais de la marionnette « Eurocochou ») du sujet de la saynète : « Qu'est-ce qu'un compte en banque ? » « Quelle est la différence entre un besoin et une envie ? », « Que se passe-t-il si on achète toutes ses envies ? », « À quoi sert la pub ? »... Au terme du spec-



taclé un carnet est distribué aux enfants dans lequel on retrouve diverses activités didactiques en lien avec le spectacle .

- * **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, au manque d'argent... Le conte est suivi d'une discussion durant laquelle les enfants peuvent s'exprimer sur l'importance ou non de gagner beaucoup d'argent, de vouloir être comme les autres, le désir d'être riche, ce qui est important pour se sentir heureux...

Pour les élèves de 3ème et 4ème primaire :

- * **Le Conte « Tatou ».** Tatou est une histoire pleine de rebondissements, où les enfants seront confrontés aux notions de différence, de pauvreté, d'exclusion au travers des différents personnages. Nous espérons les conscientiser à ces différences en les amenant à réfléchir sur les valeurs véhiculées par ce conte.



- * **Jeu de société « L'eurodéo de la conso ».** Par le biais du 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. À l'issue du jeu, une réflexion est également amenée sur les notions de besoins et d'envies mais également d'épargne, de dépenses, etc.



- * **Spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? ».** Au travers de ce spectacle, nous souhaitons questionner les enfants et les adultes sur l'influence de la société de consommation sur nos choix de consommation, sur l'importance d'avoir ou de ne pas avoir, sur l'impact de cette société de consommation et de la nécessité de posséder, dans nos relations, notamment en termes d'exclusion sociale. Le spectacle est suivi d'une animation-débat avec les participants et leur(s) encadrant(s). Pour permettre cette discussion, nous proposons aux enfants de rejouer certaines scènes afin de modifier le cours de l'histoire. Cela permet de remettre en question certains comportements et d'aller plus loin dans la discussion.



Pour les élèves de 5ème et 6ème primaire :

- * **Le conte « Tatou ».** Pour le descriptif, se référer aux animations pour les 3e et 4e primaire.
- * **Publicités et marques.** Au travers de spots télévisuels et d'activités, 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.
- * **Jeu de société « Just'in budget »: La consommation.** Grâce au jeu « Just'in Budget », les jeunes seront confrontés à la gestion de l'argent tangible (argent liquide) ainsi que l'argent virtuel (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. Les thématiques peuvent être abordées en classe par la suite avec l'enseignant.
- * **Jeu de société « Gère tes pépètes ».** Le jeu « Gère tes pépètes » permet aux enfants de gérer un budget à travers l'organisation d'une excursion. Ils doivent opérer différents choix de consommation en groupe et donc trouver des consensus pour arriver à un budget équilibré. Le jeu est suivi d'une explication participative sur ce qu'est un budget, de quoi il est composé, son utilité et dans quel contexte il est utilisé tant au niveau des enfants que des adultes.



- * **Spectacle de marionnettes « Et moi dans tout ça ? ».** Pour le descriptif, se référer aux animations pour les 3e et 4e primaire.
- * **Pour aller plus loin : La minute conso des p'tits loups !** NEW. L'idée de faire des vidéos à destination des enfants et de leurs parents est venue lors de la période de semi-confinement. Ne pouvant plus aller à eux, pourquoi ne pas communiquer via les réseaux ? Sous forme de petites capsules vidéo de 1 à 3 minutes, les thèmes abordés sont en relation avec l'argent et la société de consommation. Vous pouvez les retrouver sur notre chaîne Youtube : <https://www.youtube.com/channel/UCPecDQy6p7nXbXpMwHPXELQ>



Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2023:

- * **35** implantations scolaires;
- * **91** animations ;
- * **1438** enfants, **111** adultes.

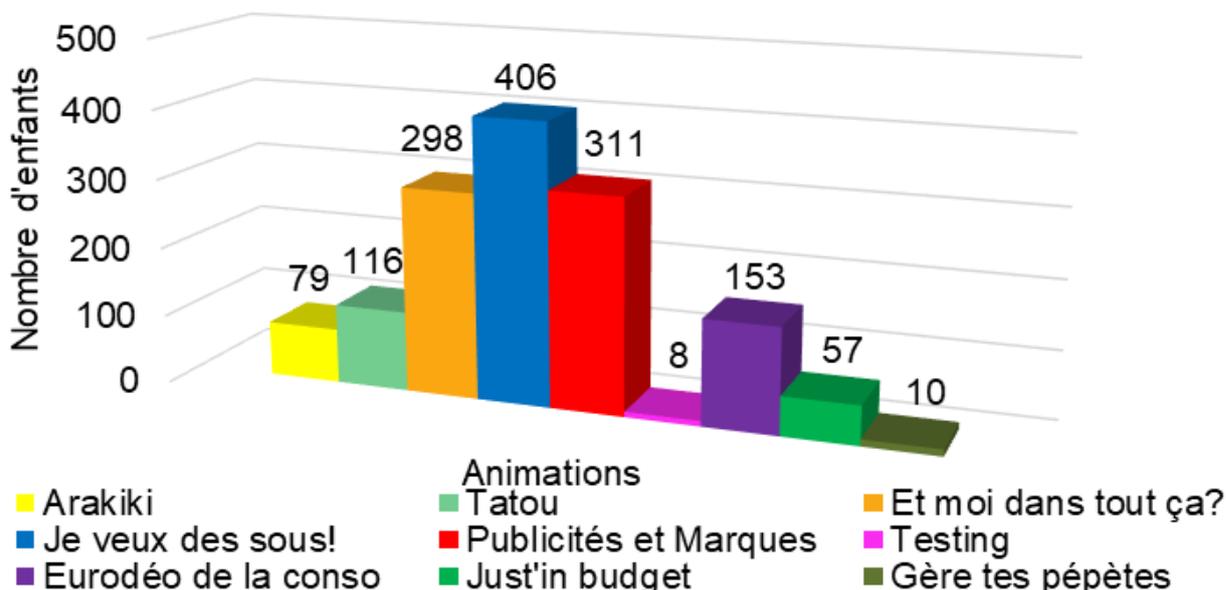
Pour l'année 2023, nous avons réalisé 91 animations dans 35 implantations scolaires. Nous avons ainsi sensibilisé 1438 enfants et 111 adultes.

Dans le graphique ci-dessous, vous pouvez observer le nombre d'enfants touchés par nos différentes animations.

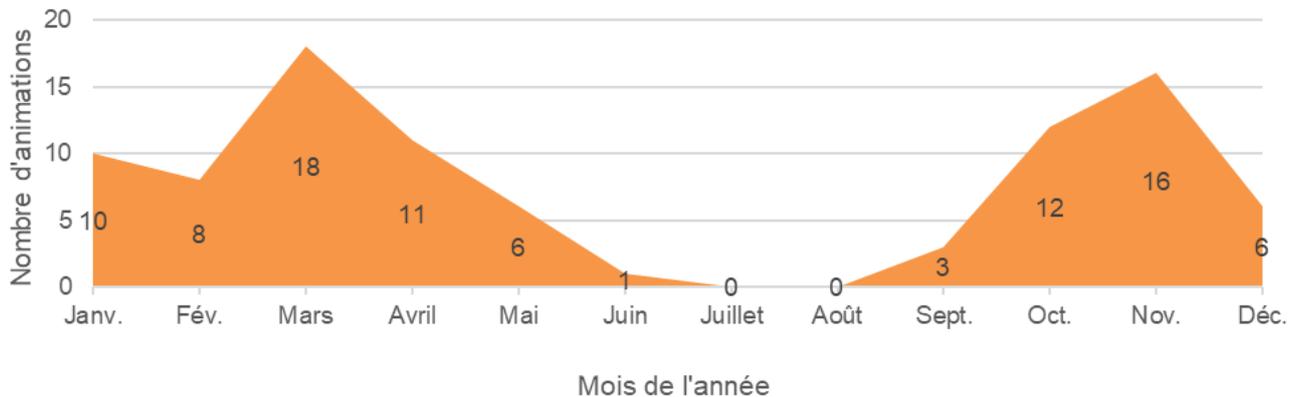
En fin d'année, nous avons proposé une nouvelle animation développée par Wikifin : « Gère tes pépètes ». Nous ne doutons pas qu'elle remportera un succès grandissant dans l'avenir.

	2022	2023
Écoles (+ plaines)	29	35
Animations	63	91
Enfants	1056	1438

Nombre d'enfants sensibilisés par nos différentes animations



Temporalité des animations au cours de l'année 2023



Le « Testing » réalisé cette année est en rapport avec le projet « Dispositif de sensibilisation à destination des enfants placés en centre d'accueil ».

L'animation « Je veux des sous ! » remporte un franc succès. Cette animation sous forme de spectacle de marionnettes plait beaucoup aux enfants et à leurs enseignants. Elle permet d'aborder des notions telles que : le compte en banque, les besoins et envies, la publicité, l'épargne, le budget ; d'une manière ludique et décontractée. Après le spectacle, les enfants sont invités à réaliser le 1er exercice du carnet d'activités avec nos animatrices. Cela permet de continuer la discussion en classe.

« Et moi dans tout ça ? » est notre 2ième spectacle de marionnettes, joué à 4 mains. Parler de pauvreté infantile n'est pas chose aisée; grâce à ce support, nous pouvons aborder des sujets sensibles plus paisiblement.

L'animation « Publicité et marques » fonctionne bien pour les grands de P5-6 car les marques commencent à devenir un centre d'intérêt de plus en plus grandissant à cet âge. Cette animation les aide à appréhender les pièges de la publicité.

En règle générale, les demandes d'animations par école se font pour les 3 cycles, ce qui assure une certaine continuité au sein de l'établissement.

Nous remarquons des pics de demandes lors des mois « mars-avril » et « octobre-novembre »

avec de légères diminutions en « février-mai-décembre » dues aux congés scolaires.

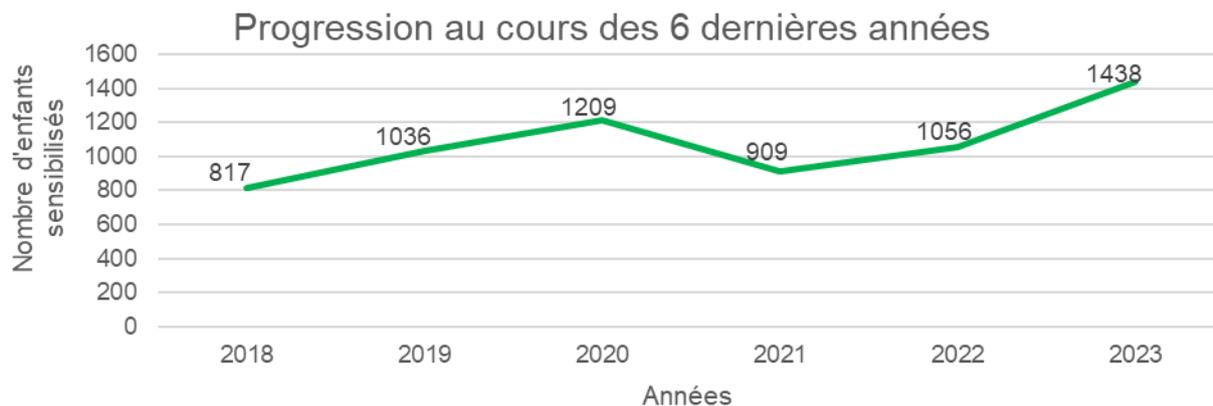
Le mois de septembre est toujours, si pas vide, très peu rempli car nous laissons le temps aux enfants et à leurs enseignants de rentrer en classe et de prendre leurs repères avant de les solliciter. Il en va de même pour le mois de juin où leur attention est tournée vers les évaluations.

Nous remarquons une continuelle augmentation du nombre d'animations données, (voir premier graphique page suivante) ce qui laisse à penser que nos animations sont fort appréciées par les écoles et enseignants et que ceux-ci y voient un réel intérêt pour nos enfants. Néanmoins, si cette augmentation continue à évoluer de la sorte, nous risquons à terme de devoir refuser certaines demandes faute de temps.

La moyenne sur ces 6 dernières années est de 1077 enfants sensibilisés par année.

En fonction des années (voir second graphique page suivante), on peut remarquer quelques changements. Cela est dû à différents événements : rénovation des castelets, crise sanitaire, changement d'équipe, refonte de l'animation, envie des enseignants...

Les demandes pour les animations pour les classes de P1 & P2 sont élevées car nous sommes une des rares associations à proposer des animations pour les plus jeunes. Malgré une thématique compliquée, les plus jeunes sont très réceptifs et enthousiastes.



Bilan qualitatif

Comme les autres années, l'équipe met l'énergie, la motivation et l'expertise pour proposer des animations de qualité. De plus, nous travaillons chaque année à de nouvelles animations pour pouvoir proposer un panel qui suit les évolutions de la société de consommation.

Les supports proposés séduisent et sont appréciés pour leurs caractères ludique et pédagogique. Les enseignants apprécient également que le programme vise l'ensemble des cycles et que les animations et thématiques soient adaptées en fonction des âges des enfants.

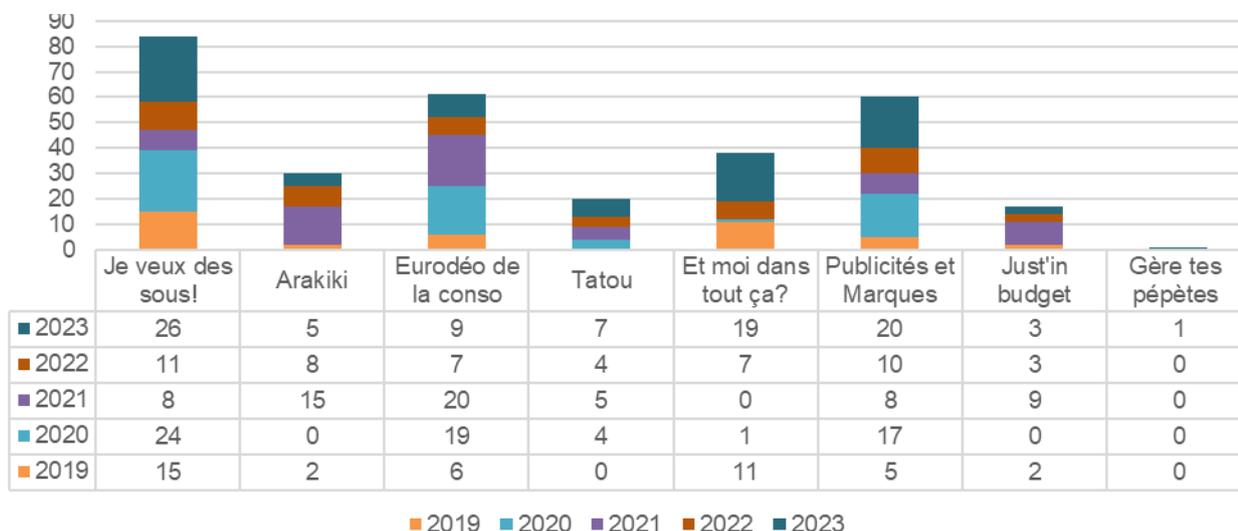
D'après les institutrices rencontrées, l'éducation financière fait partie du « Pacte pour un Enseignement d'excellence ». Il nous revient

que nos animations entrent pleinement dans les objectifs visés par celui-ci, ce qui risque de motiver encore plus les écoles relativement dépourvues par rapport à cette matière, à faire appel à nos services.

Au-delà du « Pacte pour un Enseignement d'excellence », les enseignants constatent une présence de plus en plus importante de la société de consommation dans la vie et les relations de nos enfants, ce qui les encourage encore plus à solliciter nos animations en vue de les prévenir des éventuelles dérives que cela pourrait entraîner. Il est donc à prévoir que nous serons de plus en plus sollicités.

Nos différents supports séduisent et sont adaptés à chaque âge. Il y en a pour tous les goûts. Notre travail est de semer des graines pour une consommation responsable et réfléchie et nous nous y attelons tous les jours !

NOMBRE DE FOIS OÙ NOS ANIMATIONS ONT ÉTÉ DONNÉES ENTRE 2019 ET 2023



1.2. ANIMATIONS ADOLESCENTS

L'année 2023 nous a permis de poursuivre nos actions de sensibilisation à l'éducation financière et à la lutte contre le surendettement auprès des adolescents. Cette prévention se fait au sein des écoles secondaires de types général, technique et professionnel.

Le programme 2023

- * **Le budget.** La vie d'adulte peut être parfois difficile à appréhender, et plus particulièrement le budget. En effet, de nombreux postes du budget sont à prévoir et il peut être compliqué d'imaginer l'ensemble des dépenses mensuelles existantes dans la vie d'une famille. Le but de cette animation est de mettre les élèves en conditions réelles en leur proposant de réaliser le budget d'une famille fictive. Lors de cette animation, les élèves prennent conscience de tous les coûts que peuvent engendrer un logement, une voiture, l'alimentation et nos autres habitudes de consommation. Cela leur permet non seulement de prendre conscience du coût de la vie mais également de leur apporter les bons gestes lorsque l'on réalise un budget.
- * **Budget : « 1 mois d'une vie ».** Grâce à ce jeu, les jeunes peuvent se mettre dans la peau d'un éducateur, d'un demandeur d'emploi, d'un vendeur... Ils devront apprendre à gérer leur budget mensuel. Mais attention ; ils devront faire face à des tentations et à de nombreux imprévus ! Le jeu « un mois d'une vie » permet de développer un sens critique et de s'informer sur diverses thématiques en lien avec la consommation et la gestion financière. Ce jeu est une réalisation du CRENO, Centre de référence du Hainaut.
- * **« Just'in budget » :** Lors de ce jeu de société qui combine différents moyens de paiement (argent liquide et compte en banque), les jeunes découvrent de manière ludique l'équilibre à trouver entre se faire plaisir et une gestion responsable de son budget. Une réflexion sur les choix de consommation de chacun est également amenée.
- * **Le surendettement.** Depuis 2020, cette animation créée en collaboration avec les autres Centres de référence (le CRENO, le GILS et MEDENAM) se présente sous la forme d'un jeu du Time's up. Le but est d'aborder de manière plus légère et ludique les causes et les conséquences du surendettement avec les jeunes et de déconstruire leurs idées préconçues sur cette thématique. En fin d'animation, il est évoqué avec eux les possibilités d'aides qui s'offrent aux personnes concernées par le surendettement.
- * **La publicité.** De nombreuses stratégies sont employées par les publicitaires pour nous donner envie d'acheter les différents produits et services proposés. Mais quelles sont-elles ? L'animation publicité permet d'analyser les différentes stratégies marketing utilisées dans le monde de la publicité afin d'apporter un regard critique.
- * **La consommation.** L'animation consommation va permettre de travailler avec les élèves 4 sous-thématiques liées à la consommation sous forme de fiches à remplir tout au long de l'animation. Au travers de ces fiches, les élèves vont devoir réfléchir à leur propre consommation, analyser un bien à la consommation, définir la surconsommation et proposer des pistes de solution à la consommation excessive de biens et de services. Le but de l'animation est de proposer des pistes de réflexion en co-construction avec les élèves.
- * **La consommation/surconsommation :** Cette animation est proposée aux élèves des 2ème et 3ème cycles du secondaire. Elle permet d'approfondir la matière vue dans l'animation «la consommation » et d'ouvrir la discussion en proposant des vidéos/débat aux élèves qui peuvent alors prendre position. Cela leur permettra de faire des choix en tant que consommateurs éclairés et responsables.
- * **Les crédits et les ouvertures de crédits.** Cette animation a pour but de brasser l'ensemble des crédits existants tels que les crédits hypothécaires, les prêts à tempérament, les ouvertures de crédits...

et d'en découvrir l'ensemble des subtilités mais également certains dangers.

- * **Le Pic du Balaitous.** Ce jeu mêlant plateau et jeu de rôle vise à travailler la cohésion de groupe et aborde les questions de la pauvreté infantile. Dans ce but, les élèves doivent incarner chacun un personnage fictif durant l'animation et seront attachés entre eux pour gravir le sommet du Pic du Balaitous. Chaque joueur aura alors des objectifs à réaliser afin d'arriver au sommet de la montagne mais également de cumuler des points de victoire en réalisant des défis proposés spécialement à leur personnage dans le jeu. Ce jeu nécessite donc de la coopération entre les élèves de la classe. Une fois le jeu terminé, un débriefing est mis en place avec l'une de nos psychologues afin d'évoquer le rapport à l'autre et au groupe et la compréhension de l'autre et de sa situation précaire.
- * **Pigeon ou pigé ?** : Cette animation a été créée par le GILS, Centre de référence de la province de Liège. Le PG Market est un supermarché fictif qui plonge le public dans les méandres des pratiques commerciales au fur et à mesure du passage dans les rayons. C'est l'occasion d'y aborder les pièges à la consommation, la carte de fidélité, les crédits en rayon, les fausses

promotions et encore bien d'autres thématiques.

- * **Arnaque-moi si tu peux.** Une variante du jeu du « Le loup-garou » est proposée aux jeunes afin de les sensibiliser aux multiples arnaques existantes. Ici, les consommateurs devront débusquer les arnaqueurs de la nuit avant que tout le monde ne soit éliminé du jeu et, donc, arnaqué. Au lever du jour, il sera donné l'occasion aux jeunes de découvrir une arnaque différente et la manière dont ils peuvent se protéger notamment du phishing, des faux concours, des abonnements non sollicités et encore bien d'autres !
- * **Influenceur, une nouvelle manière de vendre** : Les jeunes ont de plus en plus tôt un smartphone entre les mains, mais en connaissent-ils les dangers commerciaux ? En effet, ils sont sollicités de toutes parts par les influenceurs, leurs codes promos, leurs sites de dropshipping et leurs multiples placements de produits. Mais savent-ils réellement ce que c'est, avant d'en bénéficier ? Est-ce toujours réellement à leur avantage ? Les jeunes auront l'occasion de le découvrir en analysant les publications de leurs influenceurs préférés permettant ainsi le débat.



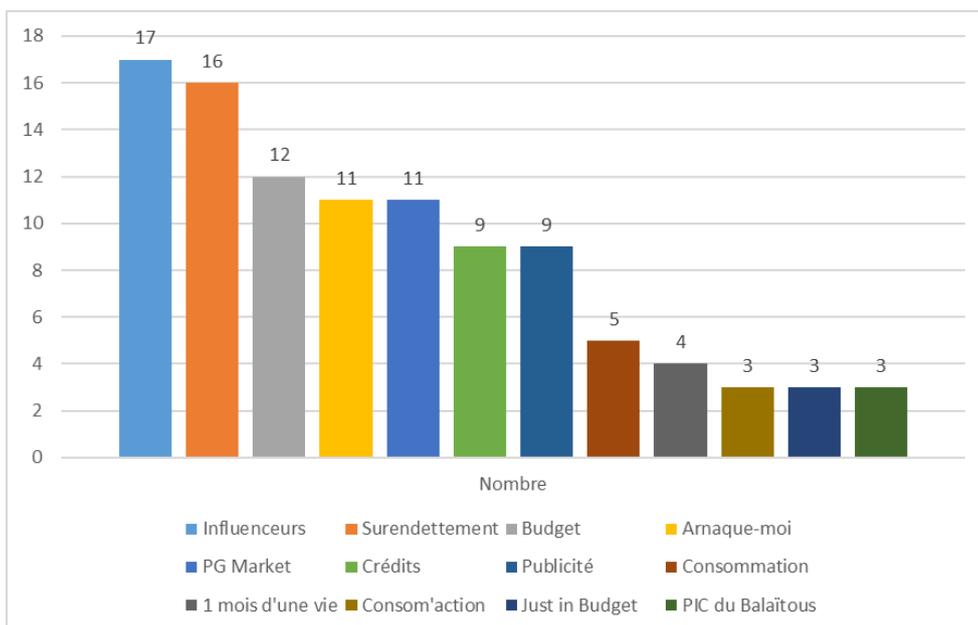
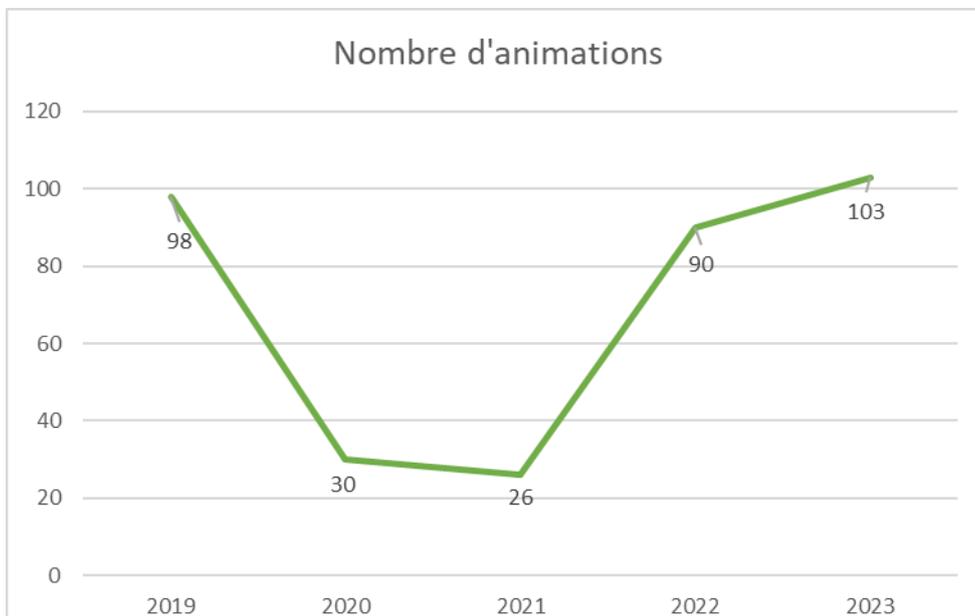
Bilan quantitatif

Au cours de l'année 2023, nous avons pu réaliser 103 animations et sensibiliser 1576 élèves ainsi que 137 encadrants.

Nous pouvons remarquer sur ce graphique reprenant les 5 dernières années que les animations ont été fortement impactées par la crise sanitaire due au Covid en 2020 et 2021. Toutefois, nous observons une très belle remontée en 2022 avec 90 animations réalisées et celle-ci se confirme en 2023 avec 103 animations données au sein des différentes écoles secondaires de la province.

En 2023, c'est l'animation sur les influenceurs qui a été la plus sollicitée. Cela nous montre qu'il y a une réelle demande de sensibilisation des jeunes face aux nouvelles technologies et donc face aux nouvelles techniques de ventes. Notre société actuelle subit de grands changements dans la stratégie marketing et cette animation répond donc à une demande d'information de celle-ci.

La deuxième animation la plus demandée est le surendettement suivi en troisième position du budget.



2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

2.1. ANIMATIONS ADULTES

Cette année 2023 a été signe de changement dans la programmation des animations dans l'axe adulte. En effet, l'acceptation de notre projet FSE en mai a engendré des modifications au sein du service : retravailler notre programme pour qu'il corresponde au mieux aux besoins du public en réinsertion socio-professionnelle, repenser notre manière de prendre contact avec les structures et enfin réaliser des animations en binôme avec des personnes aux profils différents (une juriste et une médiatrice de dettes).

Malgré le temps de mise en œuvre de ce projet conséquent, cela ne nous a pas empêchés de répondre aux nombreuses interventions demandées : nous avons sensibilisé 514 personnes et 81 encadrants au cours des 70 animations de prévention au surendettement réalisées cette année dans la province.

Les services qui nous ont sollicités sont des CPAS d'Erezée, Bastogne/Ste-Ode, Paliseul, Libramont, Bertrix, Tellin, Martelange et Léglise au travers de leur Groupe d'Appui de Prévention

au Surendettement (GAPS) ; des structures d'insertion socio-professionnelle comme La Canopée, La Halle de Han, La Source, Intégra +, Le Coup de Pouce, les Hautes Fagnes ; Vie Féminine ; la prison de Marche-en-Famenne et le Centre Communautaire pour Mineurs Dessais de Saint-Hubert ; la Haute Ecole Robert-Schuman ; Fedasil Herbeumont et Senonchamps ; le centre pour ukrainien du CPAS d'Herbeumont ; Le Coup de Pouce ; les seniors de la ville de Virton, FuturSkill / ManpowerGroup de Marche ; l'IEPS Libramont dans le cadre de cours pour obtention du CESS pour adulte ; le parcours d'intégration de l'association socialiste pour la santé et l'inclusion.

Le programme 2023

Comme l'année précédente, nous proposons toujours les thématiques suivantes :

- La préparation au budget ;
- Le surendettement ;
- La publicité ;
- Les crédits et ouvertures de crédits ;
- La consommation ;
- Ma relation à l'argent ;
- Le ciné-débat ;
- Le PG Market ;



- Belgic' Energic' pour les primo-arrivants ;
- Le jeu de société « 1 mois d'une vie » pour aborder le budget ;
- Arnaques et pièges à la consommation.

L'année 2023 a également permis la finalisation de deux nouvelles animations :

- * **Le monde bancaire.** Co-créée avec Aline Farès, ex-banquière et les centres de références CRéNO, GILS, MEDENAM, cette animation a pour but d'expliquer à un public adulte le fonctionnement d'une banque et la manière dont elle gagne de l'argent en visant toutes les classes de la société avec ses produits financiers. Elle s'attarde aussi sur quelques pistes de réflexion ainsi que sur des points d'attention à avoir lorsqu'on ouvre un compte en banque. L'animation est interactive via un brainstorming et des publicités que les participants doivent analyser afin de savoir à quels produits bancaires celles-ci correspondent. Ce module se donne en co-animation avec une juriste.
- * **La ligne du temps de la dette.** Cette animation permet d'expliquer aux participants comment une facture impayée peut parfois vite se transformer en une dette salée. Les concepts et le langage juridique sont décryptés afin de permettre une meilleure compréhension. Concrètement, en co-animation avec une juriste lorsque cela est possible, il est proposé aux participants un brainstorming et un photolangage afin de savoir ce que leur évoque le mot « dette ». Ensuite, ils doivent remettre dans le bon ordre différents termes juridiques (facture, mise en demeure, jugement, saisie, etc.) afin de créer eux-mêmes la ligne du temps de la dette puis y associer la bonne définition. Finalement, la ligne du temps est passée en revue par les animateurs avec les corrections éventuelles. Durant cette étape, des explications concrètes et des conseils sont prodigués. L'animation se termine par un temps de questions-réponses.

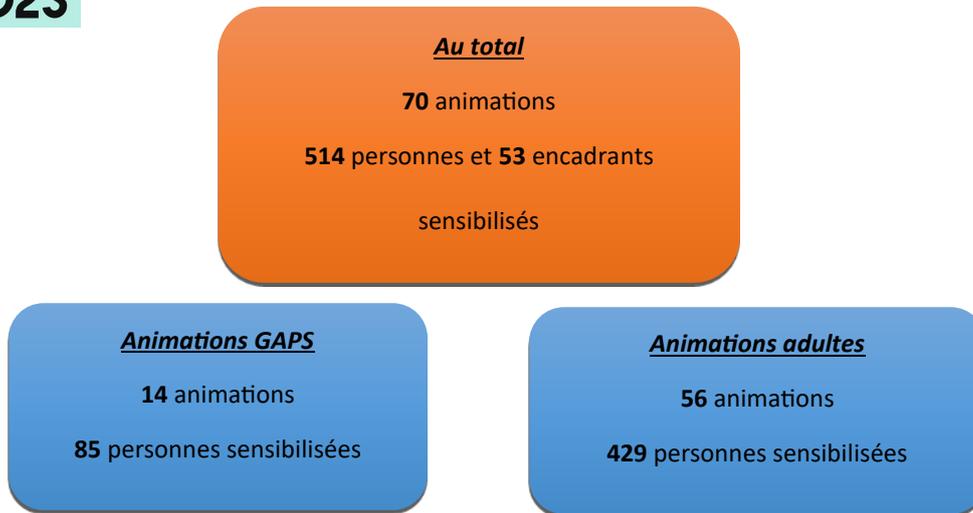
Cette année a été aussi l'occasion de se plonger

dans de nouvelles thématiques et de construire de nouvelles animations. Celles-ci se finaliseront certainement en 2024.

- * **Top départ dans la vie active.** Cette animation est à destination des jeunes de 18 à 25 ans qui découvrent le monde du travail et qui souhaitent prendre leur indépendance. À l'aide d'un jeu de plateau du type « Trivial Pursuit », les participants sont questionnés sur différentes thématiques : le budget, le logement, la mobilité, la vie familiale et administrative et l'emploi. Des questions types QCM et « vrai ou faux » leur sont proposées ainsi que de petits défis pour rendre le jeu plus dynamique. Un carnet reprenant l'ensemble des thématiques sera également distribué à chaque participant.
- * **Une animation sur les droits et aides pour les personnes.** Après plusieurs échanges avec les participants des animations de prévention, nous nous sommes rendu compte que certaines personnes n'étaient pas bien informées de leurs droits et des aides qui en découlent. Dès lors l'idée de créer une animation pour informer les personnes des aides relatives au logement, aux revenus, à la famille, etc. a germé. Il faudra veiller à ne pas rendre l'animation trop dense en contenu et également à ce qu'elle corresponde à un large public. Celle-ci sera cocréée avec une juriste.
- * **Animation sur l'énergie à destination d'un public adulte.** En collaboration avec les conseillers en économie d'énergie, l'animation revient sur les bons gestes à avoir pour que la consommation d'eau, d'électricité et de chauffage des participants ne devienne pas une source de problème pour leur budget.

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

Depuis 2007, la Région Wallonne permet aux services de médiation de dettes agréés de développer des actions de prévention en matière de surendettement par le biais d'animations pédagogiques. Les GAPS ont pour but d'améliorer la situation sociale et financière des



participants en leur communiquant des informations en matière de consommation, de gestion budgétaire et de surendettement au sens large du thème.

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 au travers de 3 interventions au cours de l'année.

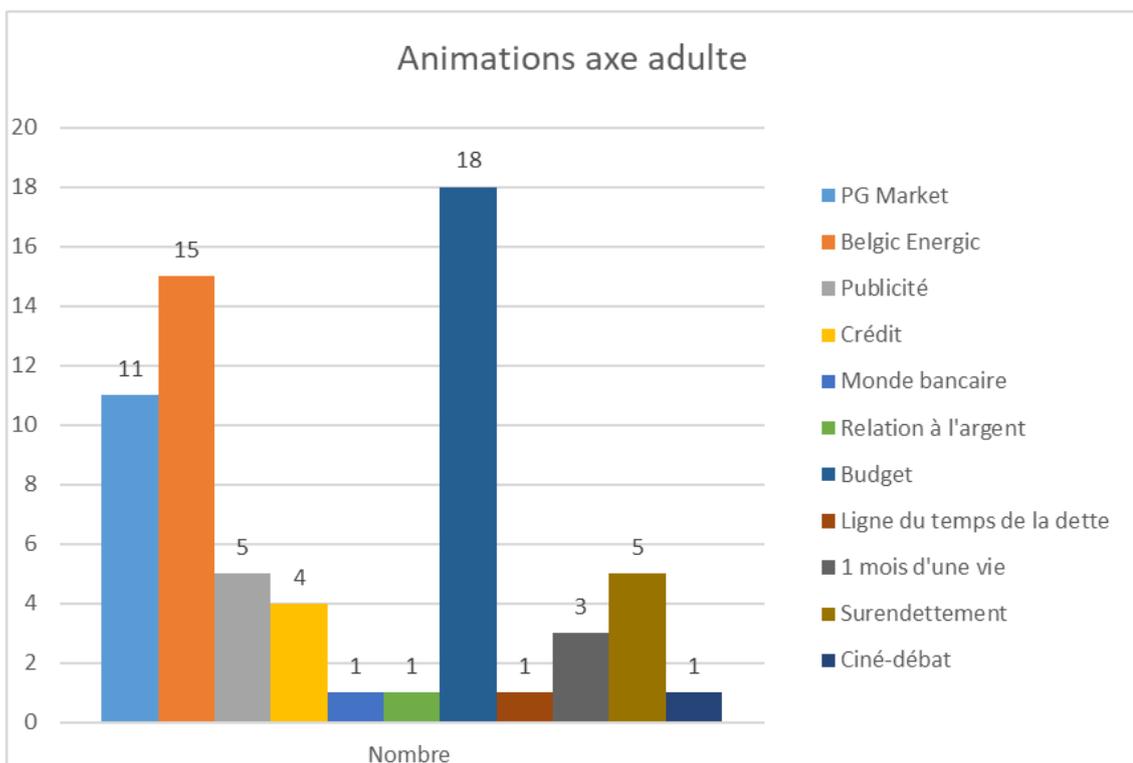
En 2023, 14 CPAS ont développé un GAPS : Bastogne conventionné avec Sainte-Ode, Bertrix, Bouillon, Durbuy, Erezée, Léglise, Libramont-Chevigny, Manhay, Martelange, Paliseul, Saint-Hubert (première mise en place d'un GAPS pour ce CPAS), Saint-Léger, Tellin et Vielsalm. Les

différents GAPS ont généré ensemble un total de 70 animations et ont sensibilisé 461 personnes au total. Les thématiques les plus récurrentes ont été l'énergie, la consommation et les « trucs et astuces » divers.

L'axe adulte du GAS est intervenu lors de 14 animations dans le cadre des GAPS.

Bilan quantitatif

En 2023, c'est sans conteste l'animation budget qui a remporté le plus de succès, suivie de près par Belgic' Energic', l'animation sur l'énergie à destination des primo-arrivants et par le PG Market, animation immersive pour démasquer les dessous du marketing dans un supermarché.



2.3. FORMATION PERSONNE RELAIS

Proposée depuis 2021, cette formation permet d'aborder diverses thématiques comme les représentations et le rapport à l'argent, le budget, le surendettement, les économies d'énergie, les crédits et les ouvertures de crédit, la sensibilisation aux arnaques et les étapes d'une facture impayée.

En 2023, les personnes relais que nous avons sensibilisées étaient essentiellement des aides-familiales ou des personnes en formation vers ce métier. Ce sont la CSD de Saint-Hubert, dans le cadre de la formation continue de ses aides familiales et l'ADMR d'Orgeo pour la formation d'aides familiales qui ont fait appel à nos services. Au total, 33 personnes ont été sensibilisées à la thématique du surendettement, du budget et du rapport à l'argent.

3. PLAN D'ACTION PRÉVENTION 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'énergie, dont prioritairement les familles précarisées.

Après la crise sanitaire, c'est la guerre en Ukraine qui est apparue en 2022, ce qui a littéralement fait exploser le prix des énergies et poussé un nombre croissant de ménages à faire appel aux CPAS.

6 conseillers en économies d'énergie au service des 36 CPAS partenaires.

2 nouveaux CPAS ont rejoint le regroupement : Libramont et Tintigny, alors que le CPAS de Vielsalm a quitté le groupe. Au total, nous comptons donc 36 CPAS partenaires dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. L'équipe de conseillers a vu arriver une nouvelle tête en 2023.

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 leurs factures.

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.

CPAS PARTENAIRES

Arlon, Attert, Aubange, Bertogne, Bertrix, Bouillon, Chiny, Daverdisse, Durbuy, Erezée, Fauvillers, Florenville, Gouvy, Habay, Herbeumont, Houffalize, La Roche-en-Ardenne, Léglise, Libin, Libramont, Manhay, Martelange, Meix-devant-Virton, Messancy, Musson, Nassogne, Neufchâteau, Paliseul, Rendeux, Rouvroy, Saint-Hubert, Sainte-Ode, Saint-Léger, Tintigny, Vaux-sur-Sûre et Wellin.

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 quatre temps :

1. Prise de contact par téléphone et visite à domicile : analyse des factures d'énergie ; du logement et des comportements avec le ménage bénéficiaire ;
2. Rédaction d'un rapport : analyse, conseils et informations ;
3. Remise du rapport et dépôt de matériel ;
4. Suivi des solutions préconisées.

>>> **2023, le PAPE face à la grande volatilité des prix.**

Dès 2021, les prix de l'énergie sur les marchés étaient en augmentation. Mais lorsque la Russie a envahi l'Ukraine en février 2022, c'est une véritable explosion des prix des énergies qui s'en est suivie ! Multiplication par 6 du gaz naturel, multiplication par 3 pour les pellets, multiplication par 2 pour l'électricité et le mazout. Tous les ménages ont été impactés. En 2023, les prix ont beaucoup varié, principalement à la (forte) baisse. Contre toute attente, certains prix (notamment du gaz) sont redescendus en-dessous des niveaux d'avant-guerre.

Néanmoins, les factures de régularisation arrivant plusieurs mois après les pics de prix, la demande de suivis individuels a augmenté et ce sont 366 ménages qui ont pu être accompagnés en 2023 (contre 287 en 2022). On constate également un nombre croissant de travailleurs faisant appel au CPAS pour des difficultés de paiement de factures énergétiques, ce qui confirme la tendance de l'année précédente.

Des solutions concrètes pour les ménages suivis

Outre l'identification des solutions préconisées, le suivi s'accompagne d'actions concrètes auprès des ménages précarisés énergétiquement notamment :

- La mise à disposition de matériel économiseur d'énergie (réflecteurs, tentures isolantes, gaines isolantes, lampes led...)
- La prise en charge d'entretien de chaudière et de circuit électrique ;
- Le suivi et la prise en charge d'une partie du coût d'un audit énergétique ;
- La prise en charge de l'isolation de certaines parties du bâti ;
- L'accompagnement dans les démarches d'octroi de primes énergétiques ;
- Le suivi des consommations d'eau et d'électricité ;
- Le changement de fournisseurs ;
- ...

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, structures d'insertion socio-professionnelles, GAPS, etc.).

Il y a six 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 6 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.



- * **« Branchez-moi »** : une animation sur le thème de l'électricité, où est abordée la consommation des électroménagers et comment la réduire au quotidien.
- * **« L'électricité, je gère ! »** : une animation sur le thème de l'électricité, qui permet de comprendre sa facture, via l'explication du marché de l'énergie et des différents acteurs.
- * **« 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.
- * **« Belgic'énergic' »** : une animation à destination des primo-arrivants sur les consommations d'eau, de chauffage et d'électricité dans leurs logements. La langue étant souvent un frein, les visuels et les mises en situation sont principalement utilisés.

En 2023, après la flambée des prix énergétiques, les demandes d'animations ont été nombreuses et ont rencontré un beau succès. De plus, l'arrivée importante de réfugiés a poussé certains CPAS à organiser des ateliers spécifiques. Trente-six animations ont été données de janvier à décembre (contre trente et une en 2022).

4. SERVICE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Le service d'accompagnement psychosocial soutient les médiateurs de dettes de la province ainsi que les personnes en situation de surendettement. Pour cela, les deux psychologues qui composent le service proposent différentes actions.

4.1. SOUTIEN AUX MÉDIATEURS

- **Supervisions collectives**

Les supervisions collectives permettent de prendre un temps de recul par rapport à des situations qui posent difficulté dans le quotidien des médiateurs de dettes. Ce temps de partage et d'échange entre collègues, basé sur l'intelligence collective, repose sur une méthode structurée qui permet de bien comprendre la difficulté que rencontre le médiateur, la redéfinir sous un autre angle, puis proposer un éventail de pistes de solutions.

Au-delà des pistes de solutions proposées pour une situation précise, cette méthode permet également un apprentissage plus global dans la manière d'écouter son interlocuteur, la façon de le questionner et de lui proposer des solutions.

Les supervisions réalisées en 2023 :

- **À destination des médiateurs des CPAS de la province.** Un groupe de supervisions collectives pour les médiateurs des CPAS de la province avait débuté en 2022. Deux rencontres avaient eu lieu. En 2023, ce groupe de 5 participants s'est rencontré à quatre reprises. Les médiateurs présents ont apprécié la méthodologie, du fait de décortiquer étape par étape. Même

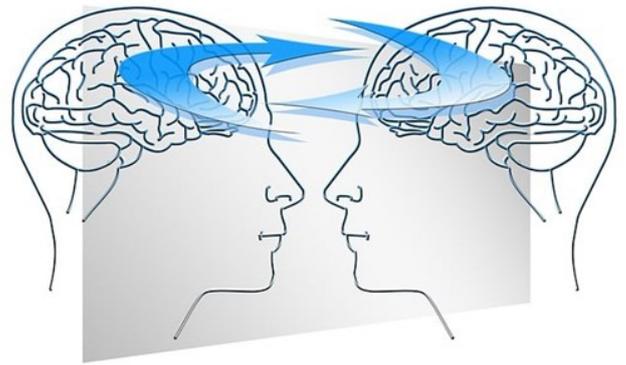
si cela peut être un peu frustrant au départ de ne pas intervenir directement pour donner des conseils, cela permet justement de se poser, réfléchir, prendre le temps, ne pas trouver tout de suite une solution, prendre de la hauteur et donc, finalement, trouver des solutions différentes. Ces moments ont également permis aux médiateurs de se rendre compte que d'autres vivent la même réalité avec des difficultés similaires, alors que leurs méthodes de travail sont parfois différentes. Ce genre de constat permet également d'amener une ouverture plus large sur le cadre d'intervention.

- **À destination des médiateurs du GAS.** Depuis l'an dernier, nous proposons aux médiateurs et juristes du GAS des supervisions collectives selon la même méthode que celle utilisées pour les CPAS. Pour que chacun soit plus à l'aise et faciliter ainsi la participation et l'échange, nous avons constitué 2 groupes. En 2023, trois séances par groupe ont été organisées. Voici quelques témoignages des participants quant à ce que ces supervisions leur apportent :

La trame à suivre pour en arriver à la réflexion finale est un processus positif, nous permettant de procéder par étape avec l'intervention d'une personne extérieure pour nous rappeler, recentrer ou rediriger par moment. Le groupe est un plus dans le processus d'écoute, d'action et de réaction et permet une ouverture plus grande et plus riche.

Un regard différent sur les dossiers grâce aux interventions des membres du groupe qui ont une vision plus neutre du dossier et qui peuvent faire des suggestions auxquelles on ne penserait pas car elles ne correspondent pas à nos modes de fonctionnement habituels

Beaucoup plus de sérénité dans l'approche d'un dossier. Cela permet de relativiser les difficultés liées à ce dossier. Cela apporte également un éclairage sur la manière d'appréhender d'autres dossiers.



- **Rencontre/supervision individuelle avec un professionnel**

Notre service psychosocial propose également un échange de manière individuelle avec les médiateurs. Ce moment permet d'aborder de manière plus personnelle les dossiers qui peuvent poser question au professionnel dans sa relation avec le médié ou dans des situations où le médiateur sent le médié en difficulté. Cela amène un autre point de vue qui permet parfois de se remettre en question et d'envisager parfois d'autres manières de fonctionner avec les médiés.

En 2023, 11 supervisions individuelles ont été réalisées avec les médiateurs et juristes du GAS. Un CPAS a également fait appel à ce service. Cet échange a permis au médiateur de dettes d'y voir plus clair dans les différentes situations compliquées qu'il devait gérer. Les thèmes abordés ont été : comment gérer et canaliser les accès de colère verbal et/ou physique des usagers et comment réagir face à un bénéficiaire qui contacte sans cesse par téléphone et par mail le service de médiation de dettes. L'échange a également permis au médiateur de pouvoir prendre du recul par rapport aux situations qu'il vivait.

- **Rencontres des CPAS**

Nous allons à la rencontre des CPAS afin de leur présenter et/ou leur rappeler les aides et soutiens que propose notre service d'accompagnement psychosocial ; que ce soit pour les travailleurs sociaux ou pour les bénéficiaires. Ces rencontres permettent également d'échanger sur d'éventuels besoins auxquels nous ne répondons pas encore ainsi que de créer du lien entre les CPAS et le service, ce qui permettra, nous l'espérons, que les travailleurs sociaux viennent plus facilement vers nous en cas de

difficultés vécues.

Ces rencontres sont ouvertes aux médiateurs de dettes, assistants sociaux en charge de gestion et de guidance budgétaire, aux responsables du service social ainsi qu'aux directeurs généraux.

En 2023, nous avons eu l'occasion de rencontrer les CPAS de Léglise, Tenneville, Aubange et Fauvillers.

Nous proposons les services suivants :

Aux médiateurs de dettes et travailleurs sociaux :

- * Soutien individualisé via entretien téléphonique ou une rencontre ;
- * Supervision en groupes restreints pour échanger sur des situations problématiques ;
- * Ateliers thématiques sur la famille, la gestion des émotions, l'inclusion sociale, etc. ;
- * Mise à disposition d'outils.

Aux personnes qui rencontrent des difficultés financières :

- * Rencontres individualisées pour désamorcer des situations tendues en lien avec les problématiques financières ;
- * Groupes de parole afin de recréer du lien et échanger avec d'autres
- * Ateliers thématiques sur la famille et l'argent, la fin de procédure, etc.
- * Mise à disposition d'outils

4.2. SOUTIEN POUR LES MÉDIÉS

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

Les groupes de parole permettent aux personnes de recréer du lien, de rencontrer d'autres personnes qui vivent les mêmes difficultés, d'échanger, d'augmenter leur confiance en eux et de gagner en assurance, tout cela dans une ambiance conviviale.

Les outils utilisés lors des groupes de parole laissent une large place à la libre interprétation et au non-jugement.

Savoir respecter le temps de parole et les opinions de chacun, savoir écouter dans une certaine tolérance, savoir s'exprimer tout en apportant un message qui peut être utile au groupe... Ce sont autant d'apprentissages rendus possibles grâce aux groupes de parole.

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

L'objectif est également de limiter les risques de récurrence ainsi que de mieux vivre le temps de la procédure en médiation. Les thèmes abordés fluctuent en fonction du besoin ressenti et des échanges au sein du groupe.

Cette année, un groupe de parole a été organisé au sein du CPAS de Fauvillers. Des bénéficiaires du CPAS de Léglise y ont également participé. Ce sont donc six participants qui se sont rencontrés durant six semaines. Ces rencontres ont été riches en partage, en confiance et en soutien mutuel.

Voici certains témoignages recueillis au terme de ces rencontres :



J'ai beaucoup apprécié de venir, j'ai trouvé les échanges très enrichissant.

Je pense qu'on a eu de la chance d'être un petit groupe qui était vraiment dans le respect et le partage.

Peux j'ai trouvé des réponses que je me pensais pas trouver ici.

Si je devais conseiller à quelqu'un je dirais qu'il faut mettre ses doutes et ses craintes de côté et venir à la 1^{re} rencontre par curiosité. La curiosité enrichit.

1) Je suis contente d'être venue, discuter et faire connaissance c'était un groupe conviviale et savoir qu'on est pas tout seul a vivre des difficultés aide a se sentir moins seul.

- Ce groupe est bénéfique afin, de rencontrer d'autres personnes dans la même situation et pouvoir parler librement et avec aisance. Tout en respectant la charte du groupe

- Une ouverture d'esprit et une bonne humeur.

Par ailleurs, le soutien aux médiés, de manière individuelle ou collective, est également effectué via le service Conseil et Accompagnement Personnalisé CAP, et dans lequel diverses rencontres de type individualisé ont été réalisées (cfr descriptif service CAP).

4.3. FORMATIONS

- **Formation aux outils à destination des familles en situation de précarité financière**

En collaboration avec le service prévention, nous avons organisé plusieurs journées de formation à destination des professionnels de CPAS afin de pouvoir conseiller et transmettre à leurs publics plusieurs outils qui pourraient être facilitateurs dans les discussions parents-enfants en matière de précarité financière.

Ces formations étaient données par une psychologue et deux animatrices du GAS en vue

de présenter aux professionnels les nombreux outils mis à leur disposition ; qu'il s'agisse de livres, de contes, de vidéos ou encore de jeux de société pour aborder cette thématique. La place du professionnel dans ces discussions a également été réfléchi et de nombreux conseils pour aborder ce sujet en famille ont été présentés. Les différents outils étaient proposés selon les tranches d'âge permettant ainsi de pouvoir sélectionner ceux qui s'adapteraient le mieux à chaque situation familiale tout en offrant un large panel d'outils différents pour répondre aux affinités de chacun.

- **Formation à la gestion budgétaire et financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie : la problématique du surendettement (dans le cadre du projet FSE)**

Dans le cadre de l'opération FSE « Une gestion budgétaire et financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie », une formation à destination des professionnels travaillant avec des publics vulnérables a été organisée le 19 décembre 2023 à la maison de village de Martelange. La formation a été donnée

conjointement avec une médiatrice de dettes. Durant cette journée, diverses notions psychosociales ont été abordées dont notamment :

- L'impact psychologique. Comment le surendettement laisse des traces psychiques et émotionnelles. Les participants comprennent ainsi comment il peut y avoir des conséquences dans les relations familiales et professionnelles.
- Les signaux d'alarme. Comment détecter des situations à risque de surendettement et comment aborder la question avec le public tout en respectant les limites professionnelles.

N'hésitez pas à consulter notre présentation du projet FSE pour plus d'informations.

4.4. PARTICIPATION AUX ANIMATIONS

Au-delà du travail de prévention avec le public concerné par les difficultés financières, les psychologues du GAS effectuent également un travail de prévention de type primaire en collaboration avec les agents de prévention pour certaines animations.

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

Ces animations sont alors réfléchies et co-animées en équipe pluridisciplinaire, et cela pour les différents publics, que ce soit au niveau des enfants, des adolescents ou des adultes.

4.5. SERVICE RELAIS

Dans le cadre de l'opération FSE « Une gestion budgétaire et financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie », une psychologue intervient dans le cadre du service relais dont l'objectif est de venir en soutien aux professionnels et aux personnes fragilisées en proie à des

questionnements sur leur situation financière.

5. PROJETS INTER-AXES

5.1. DISPOSITIF DE SENSIBILISATION POUR LES ENFANTS ISSUS DE FAMILLES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Parler d'argent reste un sujet délicat dans notre société, ce l'est encore plus lorsque l'on rencontre des difficultés d'argent. Ces difficultés s'invitent dans nos relations familiales et peuvent générer des sentiments d'incompréhension, des sources de tension entre parents et enfants.

Il n'est pas aisé pour des parents en proie à des difficultés financières d'aborder ces questions avec leurs enfants. Pourtant on ne peut nier le problème. Le manque d'argent est présent et se marque à tous les étages de la famille. La privation matérielle se fait ressentir et devient un marqueur social difficile à vivre pour les enfants. Il est donc important de pouvoir mettre des mots sur ce que traverse financièrement la famille afin que cet écueil ne devienne une souffrance supplémentaire au niveau relationnel.

Le GAS a donc eu la volonté de mettre à disposition des familles un répertoire d'outils adaptés qui puisse ouvrir des espaces de parole sur les problématiques financières que rencontre la famille.

Ce projet a débuté en 2021, un travail de recherche et de collecte de divers supports/outils a été mené par l'équipe prévention. Ce travail exploratoire s'est matérialisé par la création d'un répertoire contenant une multitude d'outils variés et adaptés pour chaque tranche d'âge : jeux, contes, livres, vidéos...

Courant du 2ème trimestre 2023, 3 formations ont été organisées en province de Luxembourg (Martelange, Bertrix, et La Roche) pour les médiateurs de dettes et services de première ligne des CPAS de la province de Luxembourg. Ces formations ont réuni 39 professionnels de 15 CPAS.



Outils pour familles
en situation de
précarité financière

GAS
GROUPE ACTION
SURENDETTEMENT

Durant celles-ci, ils ont pu découvrir la farde et les outils qui la composent, ils ont pu également échanger et réfléchir à la difficulté d'être parent quand on rencontre des difficultés financières et à la place que peut prendre le professionnel dans ce cadre. Au terme de la formation, chaque participant est reparti avec une farde.

Courant 2024, nous espérons proposer à nouveau cette formation et l'ouvrir à d'autres professionnels de différents secteurs en contact avec des familles en situation de précarité : aide à la jeunesse, maisons d'hébergement...

5. SERVICE CAP

Le service CAP (Conseils et Accompagnement Personnalisés pour une situation financière plus saine) est constitué d'une psychologue et d'une médiatrice de dettes. Il permet de guider les personnes dans la reprise en main de leur budget, en les conseillant tant sur le niveau budgétaire que sur le niveau de reprise de confiance en soi. Le service propose de répondre aux questionnements des personnes durant des permanences téléphoniques, ou bien par mail. En fonction des demandes, des rencontres individualisées peuvent être envisagées.

En 2023, le service CAP a été sollicité par 7 personnes. Les questions ont abordé les thématiques suivantes : comment se déroule un règlement collectif de dettes ; étant détenu comment rembourser mes dettes ; demande d'un service similaire dans la province de Namur ; comment va se dérouler l'héritage ; comment accompagner au mieux un proche en situation de surendettement ; comment sortir d'une administration provisoire de biens ; faire le point sur une situation budgétaire tendue. De ces différents contacts téléphoniques ont découlé des rencontres qui se sont mises en place en 2024.

6. OPÉRATION FSE

Dans le cadre de la programmation 2021-2027 du Fonds Social Européen (FSE), le Groupe Action Surendettement développe un nouveau projet intitulé « Une gestion budgétaire et financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie ».

Ce projet qui a débuté en mai 2023 consiste à mettre en place des actions de sensibilisation à destination des publics défavorisés et de leurs accompagnants en matière d'éducation financière.

Ce projet d'une durée de 2 ans et demi est développé sur tout le territoire de la province de Luxembourg. Il vise prioritairement les publics financièrement fragilisés comme les demandeurs d'emploi, les travailleurs précaires, les personnes en réinsertion socio-professionnelle, les personnes porteuses de handicap, les personnes d'origine étrangère, etc. ; l'objectif étant de les outiller et favoriser ainsi leur inclusion vers l'emploi.

- **Trois axes d'action**

Ce projet s'articule autour de trois axes :

- * **Organisation de modules de sensibilisation à destination des publics vulnérables.** L'objectif des animations proposées est que les personnes puissent mieux maîtriser leur situation financière et ainsi en appréhender sereinement de nouvelles. Les

thématiques abordées sont, entre autres, le surendettement, le crédit, le monde bancaire, la ligne du temps d'une dette...

- * **Organisation de formations à destination des professionnels encadrant les personnes vulnérables.** L'objectif est de permettre aux professionnels de s'imprégner de la problématique du surendettement et de la précarité financière mais également de pouvoir détecter des situations à risque et, le cas échéant, de conseiller et orienter les personnes vers les services adéquats.
- * **Mise en place d'un service relais.** Un service plus individualisé est mis à disposition des personnes fragilisées afin de leur permettre de pouvoir réaliser un premier « check up » de leur situation financière. Ce service est également accessible aux professionnels qui y trouveront des informations sur les orientations à donner à leurs publics et des outils préventifs à mettre en place dans le cadre de leur travail.

Tous les services que nous proposons sont entièrement gratuits.

• Réalisations en 2023

Modules de sensibilisation

53 ateliers interactifs ont été réalisés en 2023. 239 personnes ont été sensibilisées et 23 structures de différents horizons (ILA, FEDASIL, IFAPME, services d'insertion professionnelle, CPAS, prisons...) ont fait appel à nos services.

Durant ces ateliers, différents outils sont également transmis aux participants qu'ils pourront utiliser dans leur quotidien et ainsi améliorer leur situation financière : un carnet budgétaire, un dépliant sur l'évolution d'une dette, un flyer sur les relations à l'argent, des conseils sur des achats raisonnés, des grilles budgétaires ainsi que divers folders informatifs en fonction des thématiques...

Ces animations sont généralement données en binôme, c'est ainsi qu'une médiatrice, une juriste ou une psychologue sont présentes à certaines animations ce qui permet de répondre plus spécifiquement à certaines questions des participants.

Au terme de l'animation, un temps spécifique est proposé aux participants pour leur permettre de poser des questions plus personnelles sur leur réalité économique.



Formation à destination des professionnels

Une formation à destination des professionnels travaillant avec des publics vulnérables a été organisée le 19 décembre 2023 à Martelange. Durant cette journée, diverses thématiques ont été abordées :

- * Le surendettement. Définition du surendettement, les causes et les conséquences, les stéréotypes qui y sont liés ;
- * L'impact psychologique. Les traces psychiques et émotionnelles liées au surendettement ;
- * Les signaux d'alarme. Comment détecter des situations à risque de surendettement et comment aborder la question avec le public tout en respectant les limites professionnelles ;
- * Les réorientations possibles. Les différents services vers lesquels les professionnels peuvent orienter leurs bénéficiaires ;
- * Les outils préventifs utilisables dans un contexte professionnel. Comment réaliser un budget; les différentes aides existantes et ce qui peut être mis en place dans les structures.

11 professionnels ont suivi cette journée de sensibilisation. Leurs profils étaient variés : éducatrice, assistante sociale, coordinatrice pédagogique, agent APL, formatrice, etc. Ceci a également permis de nombreux et riches échanges suite à l'expérience de terrain de chacun. Une évaluation a été réalisée en fin de formation et les résultats

sont très positifs, tant sur la promotion de la formation, que sur le contenu et la logistique de la journée. La gestion du temps, les supports de formation, les formatrices et les interactions ont également été évalués positivement. Pour la majorité, la journée de formation a répondu à leurs attentes.

Création d'un service relais

Ce service composé d'une médiatrice de dettes et d'une psychologue, propose une permanence téléphonique tous les mardis après-midi et jeudis matin. Il dispose également d'une boîte mail et d'un numéro de téléphone spécifique. En outre, ce service est également disponible directement après les animations de prévention dans le cadre de l'opération FSE, si la médiatrice de dettes ou la psychologue est présente.

En 2023, le service relais a rencontré deux professionnels d'une structure d'insertion professionnelle qui souhaitaient accompagner au mieux leur public au niveau du budget. Un détenu a également pris contact afin de savoir quelles démarches effectuer à sa sortie de prison pour commencer une procédure de règlement collectif de dettes.

Plusieurs participants à des animations de prévention ont profité de la présence de la médiatrice de dettes et de la psychologue à des animations de prévention afin de leur poser des questions sur les achats compulsifs, la fin du règlement collectif de dette ou sur les dettes en général.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des actions développées dans le cadre de ce projet sur notre site internet : <https://gaslux.be/operation-fse/>

Projet financé par :



Cofinancé par
l'Union européenne



Wallonie





Traitement du surendettement

Le Traitement du surendettement

Des factures impayées, des crédits que l'on ne peut plus honorer, des courriers que l'on n'ose plus ouvrir, des sommations d'huissiers, un stress qui s'accumule car on n'arrive plus à honorer ses engagements, un repli sur soi, un sentiment de ne plus voir le bout du tunnel, un sentiment d'être seul... Tel peut être le vécu d'une personne vivant une situation de surendettement.

Prendre en charge ces situations où l'endettement est devenu extrême est une des missions du service de médiation de dettes du Groupe Action Surendettement.

Il compte en son sein une équipe de médiateurs de dettes et de juristes qui travaillent également en étroite collaboration avec le service administratif, les psychologues, les conseillers en économie d'énergie... du GAS.

Notre volonté est en effet de répondre, de manière pluridisciplinaire, aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement : en leur amenant des pistes de solution mais également en leur apportant un soutien psychologique et social.

Nous restons attentifs à mener des actions tant au niveau préventif que curatif et à maintenir et continuer à développer l'accompagnement psycho-social des personnes en situation de surendettement.

>>> Où en sont les situations de surendettement en cette année 2023 ?

Alors que différentes crises bouleversaient notre pays ces dernières années (Covid, inondations, crise énergétique, guerre en Ukraine), laissant présager un tsunami de nouvelles demandes, l'ensemble du territoire continue de constater une diminution importante des demandes de médiation de dettes : les diverses indexations et une série d'aides et de mesures

gouvernementales ont, semble-t-il, jusqu'à présent, permis de diminuer l'endettement des ménages belges et également de limiter certaines actions de recouvrement des créanciers.

Le rapport d'évaluation 2022 – 2023 de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement fait part de la diminution du nombre d'emprunteurs défaillants, pour la 7^{ième} année consécutive. Ce rapport pointe également l'augmentation de l'endettement hors crédit dans les dossiers de médiation, via les dettes d'énergie, de soins de santé et de télécommunication.

Malgré la diminution des désignations des procédures en règlement collectif de dettes (RCD) constatée en Belgique, le GAS a été désigné au même rythme que l'année 2022, à savoir dans 56 nouveaux dossiers (soit 5 de plus qu'en 2022).

>>> Un vent de réformes

Plusieurs réformes et nouveautés législatives ont en effet vu le jour en vue de protéger d'autant mieux les consommateurs: modifications dans les procédures de recouvrement des dettes d'énergie, mise à jour des listes de biens insaisissables et prolongation des délais pour faire opposition à la saisie, réforme du recouvrement amiable, encadrements supplémentaires du découvert bancaire non autorisé et du dépassement des ouvertures de crédit, modifications dans la faillite des entrepreneurs...

* La réforme de la médiation amiable

Le projet de réforme de la médiation amiable dont il était déjà question dans notre précédent rapport a vu le jour.

Une nouvelle loi sur le recouvrement amiable, insérée dans le nouveau livre XIX du code civil

sous l'intitulé « dettes du consommateur » a en effet été publiée en mai 2023.

Cette loi prévoit notamment un plafonnement des frais de rappel et des obligations renforcées à charge des créanciers et des recouvreurs en matière de délais et d'information du consommateur.

Il y est également stipulé que « Lorsque le consommateur a initié une demande de médiation de dettes auprès d'un médiateur de dettes amiable ou lorsqu'il a introduit une procédure de règlement collectif de dettes par requête, dans le délai visé au paragraphe 1er, il ne peut être procédé à aucune autre mesure ou acte de recouvrement amiable avant qu'une décision statuant sur sa demande n'ait été prise ou que quarante-cinq jours calendrier ne se soient écoulés depuis la demande. ».

Si des améliorations sont encore souhaitables en la matière, il est à noter que la médiation de dettes est enfin reconnue ailleurs que dans la loi sur le crédit à la consommation. C'est une avancée à ne pas nier.

* **La plateforme JustRestart**

Une autre réforme longtemps restée dans les cartons a subitement bouleversé notre pratique du règlement collectif de dettes : le 18 octobre 2023, nous apprenions que la plateforme « JustRestart » allait être mise en place le 2 novembre 2023, avec effet immédiat pour les médiateurs de dettes judiciaires et pour les services de médiation de dettes qui rédigent des requêtes RCD.

Cette plateforme, également appelée registre central des règlements collectifs de dettes vise la gestion, le suivi et le traitement des RCD. Elle est rendue obligatoire pour les cours et tribunaux du travail, les greffes, les médiateurs judiciaires, les tiers qui fournissent l'assistance judiciaire à titre professionnel, le SPF Economie et les créanciers personnes morales. Son utilisation n'est par contre pas obligatoire pour les personnes physiques qui peuvent soit l'utiliser, soit continuer à utiliser la version papier.

Tous les services ont donc dû s'adapter à la méthodologie un peu complexe de cette plateforme, qui impose la communication par le canal informatique entre tous les acteurs du règlement collectif de dettes, à l'exception des personnes physiques (requérants ou créanciers) qui peuvent encore utiliser le format « papier » dans le cadre des procédures qui les concernent.

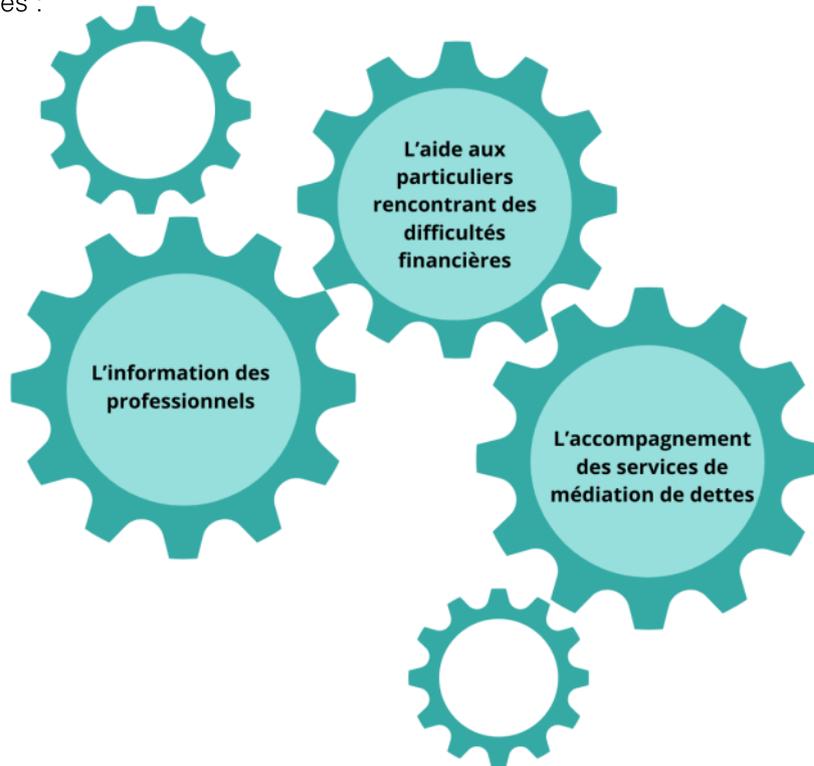
Le service médiation et le service administratif du GAS ont donc suivi d'urgence plusieurs formations, en ligne ou en présentiel, afin d'appréhender la nouvelle méthodologie qui se présentait à eux.

En parallèle, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement nous a sollicités afin de donner des formations à ce sujet (en présentiel et en distanciel) à destination des services de médiation de dettes et des médiateurs avocats, dans le but de les aider dans le cadre de l'introduction de requêtes en RCD.

La fin de l'année 2023 a donc été mouvementée pour notre secrétariat et pour tous les médiateurs de dettes !



Les actions du service de médiation de dettes se développent principalement autour de 3 aides spécifiques :



1. L'AIDE AUX PARTICULIERS RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le service de médiation est composé de 8 médiateurs de dettes et de 3 juristes 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 permet de faciliter l'accessibilité et l'échange des informations concernant les dossiers durant les périodes de télétravail et de garantir la continuité du suivi des dossiers en cas d'absence du médiateur.

1.1. LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE QUOTIDIENNE

Chaque matin, une permanence est effectuée par un médiateur de dettes.

Au travers de cette permanence téléphonique, il se tient disponible pour répondre aux questions de particuliers. Cela 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 des personnes et de leur donner quelques conseils.

Ces contacts téléphoniques permettent soit de donner des informations ou des conseils ou encore d'orienter ces personnes vers le service le plus compétent pour la situation exposée,



soit, en dernier recours, d'envisager un accompagnement de la part du Groupe Action Surendettement dans des situations spécifiques et particulières.

1.2. LA MÉDIATION AMIABLE (NON JUDICIAIRE) 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.

De même, si un particulier ne souhaite pas passer la porte du CPAS car il y connaît des employés, y a été employé, vit un conflit..., il pourrait demander à être suivi par le GAS.

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.

>>> 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.

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.

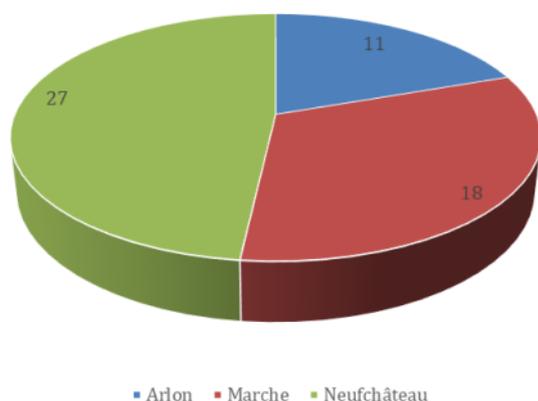
Outre l'apport administratif, les personnes peuvent ainsi bénéficier d'une information la plus complète possible sur les tenants et aboutissants de cette procédure.

1.3. LE GAS DÉSIGNÉ MÉDIATEUR JUDICIAIRE

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur le règlement collectif de dettes, le GAS fait partie des médiateurs désignés pour la prise en charge de dossiers de médiation judiciaire.

En 2023, nous avons géré 290 dossiers RCD dont 56 nouvelles désignations réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

Désignations RCD en 2023 par arrondissement



Tout comme les 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.

36% des dossiers suivis en procédure de règlement collectif de dettes bénéficient d'une gestion budgétaire, pour la plupart réalisée par un CPAS.

Parmi l'ensemble des dossiers RCD gérés par le GAS en 2023, les plans de remboursements sont majoritairement des plans amiables. Ces plans amiables peuvent proposer un remboursement partiel ou total de la dette. Ils

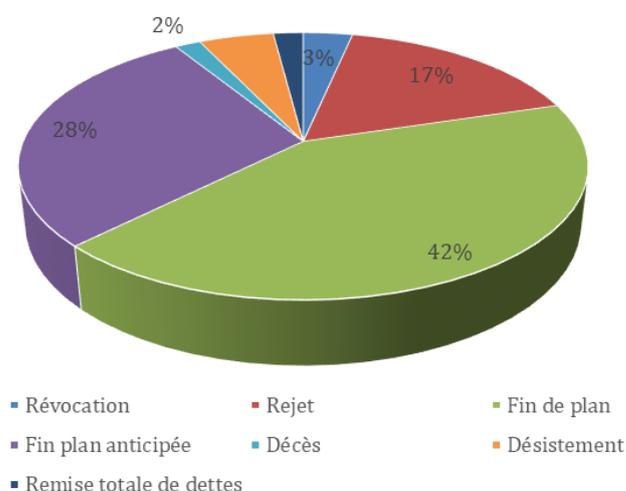
peuvent également prendre la forme d'un « plan standard » ; pour les personnes dont la situation ne permet pas de fixer un disponible créancier mais qu'une évolution positive est possible et qu'elles font tout ce qui est en leur pouvoir pour améliorer leur situation. Nous proposons alors un plan de règlement 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.

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.

60 dossiers ont été clôturés en 2023. Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement (70%) que ce soit conformément au plan prévu (41,7%) ou une fin de plan anticipée (28,3%).

Fin de procédure



>>> L'accompagnement des médiateurs du GAS

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 de supervisions collectives.

Les supervisions individuelles permettent aux médiateurs de faire part de leur vécu mais également de trouver des pistes de solution lorsque leurs usagers rencontrent des difficultés psychologiques.

Des séances collectives sont également organisées afin de nous permettre de mener une réflexion par groupe, sur les difficultés rencontrées dans le cadre de nos suivis de dossiers. Cela nous permet d'envisager une multitude de pistes pouvant être empruntées afin de faire évoluer positivement la situation.

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 réaliser durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes. Ainsi, un accompagnement est également prévu afin d'informer au mieux les usagers sur la fin de leur statut de « client protégé », des démarches à effectuer et également sur les tarifs qui correspondent au mieux à leurs habitudes de consommation.

Face à la situation de la crise énergétique, notre équipe a pu s'appuyer sur le caractère pluridisciplinaire de celle-ci pour tenter de répondre à cette difficulté sociétale. C'est ainsi que les interactions entre le service médiation de dettes

et le service énergie du GAS n'ont jamais été aussi fortes et présentes autant pour les particuliers suivis que pour les professionnels de la médiation de dettes en province de Luxembourg. Ces interactions se sont traduites dans la recherche de solutions énergétiques spécifiques pour les familles de médiés mais également par des échanges d'informations et de conseils en matière d'énergie pour les services de médiation de dettes de la province.

>>> L'accompagnement des médiés

Projet transversal d'accompagnement et d'analyse budgétaire

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 le spectre 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. 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 fin 2021 : « 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 dans l'objectif d'offrir aux personnes un accompagnement personnalisé qui puisse répondre à leurs difficultés et tenir compte de leurs ressources.

Ainsi, par l'utilisation de cet outil, les entretiens proposés peuvent être 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.

Cette farde est un outil fréquemment utilisé lors de nos entretiens dans le cadre du service CAP (Conseils et Accompagnement Personnalisés pour une situation financière plus saine). Elle est également régulièrement présentée aux professionnels lors des formations données.

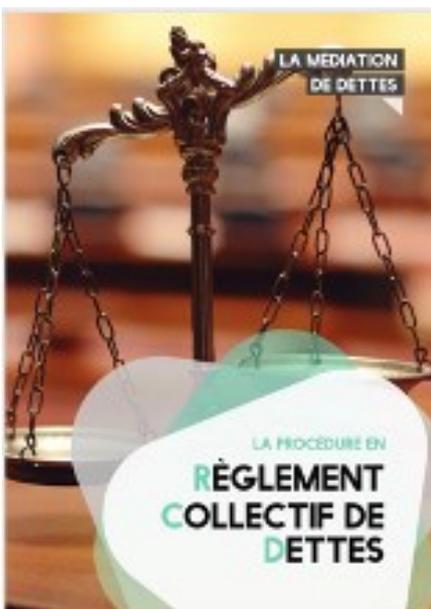
Les composants de celle-ci sont entièrement téléchargeables sur notre site [Accompagnement budgétaire - GAS \(gaslux.be\)](http://Accompagnement budgétaire - GAS (gaslux.be))

>>> 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 possibilité de récupération de leur créance.

Afin que toute personne impactée par la procédure en règlement collectif de dettes soit informée sur celle-ci et sur ses obligations, une brochure à destination des débiteurs de revenus a été éditée durant cette année.



2. L'ACCOMPAGNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES DE LA PROVINCE

Outre son rôle de Centre de référence pour la province de Luxembourg, le GAS est également conventionné avec 39 CPAS, dont celui de Tintigny qui nous a rejoint cette année 2023. Ces conventions nous permettent de compléter l'accompagnement de ces services tant d'un point de vue juridique que méthodologique.

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.

Les juristes peuvent également gérer des dossiers de règlement collectif de dettes en tant que médiatrices, ce qui leur permet d'appréhender la matière du côté pratique.

>>> L'accompagnement de 39 services de médiation de dettes

Le service juridique effectue des permanences, au sein des services de médiation de dettes des CPAS conventionnés, 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'expériences 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 CPAS pratiquent le règlement collectif de dettes. Une relecture de tous les courriers importants est effectuée par la juriste et il arrive aussi que, dans le cadre de suivis de règlements collectifs de dettes, les juristes les accompagnent en audience au tribunal du travail.

À côté de ces rencontres, les services peuvent nous interpeller par téléphone ou par mail. Le service juridique a ainsi répondu à 307 de leurs questions.

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.

>>> L'accompagnement du service de médiation du GAS

Les médiateurs de l'association travaillent en étroite collaboration avec les juristes dans le cadre de la gestion de leurs dossiers. Le binôme assistante sociale + juriste est réellement une force du GAS que nous mettons en avant car nous sommes convaincus que la gestion d'un dossier de règlement collectif de dettes doit aborder toutes les facettes inhérentes à ce type de dossiers (juridique, social, psychosocial).

Le service juridique répond à toutes les questions d'ordre juridique ou méthodologique, relit les courriers à destination des tribunaux et les projets de plan pour les dossiers en règlement collectif de dettes. Une analyse des déclarations de créance est également faite ainsi que les recherches juridiques nécessaires. La rédaction de certains courriers spécifiques à destination des créanciers peut, parfois, être prise en charge par la juriste. Le tour de tous les dossiers est organisé régulièrement avec les médiateurs afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation de chaque médié.

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

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

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 par 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 2023, 8 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 11 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, 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.

38 info-RCD ont été réalisées en 2023 dans 20 CPAS.

>>> Le soutien aux médiateurs de CPAS nouvellement 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**

- * **Le « Petit manuel du médiateur de dettes »** traite de l'analyse des contrats de crédit à la consommation.
- * **La brochure « Le règlement collectif de dettes pas-à-pas »**, manuel de méthodologie à destination des médiateurs de dettes qui pratiquent le règlement collectif de dettes.
- * Nos **brochures d'information sur la médiation non 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. DISTRIBUTION D'UN NOUVEL OUTIL VISANT À ACCOMPAGNER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LA MISE EN PLACE D'UNE GUIDANCE BUDGÉTAIRE VIA UNE FORMATION DE DEUX JOURNÉES

Le manuel « La guidance budgétaire pas à pas » a été réalisé avec l'ensemble des Centres de référence en médiation de dettes wallons.

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, une nouvelle session de formation a été organisée durant cette année 2023.



Il est également possible d'organiser cette formation directement au sein du CPAS. Cela a d'ailleurs déjà été réalisé à la demande d'un CPAS afin de former tant son service de médiation de dettes que son service de première ligne.

Le manuel est également disponible sous le format PDF. N'hésitez pas à nous faire la demande de formations spécifiques ou encore du manuel sous format PDF.

3.3. LES MIDIS DU RCD

Nous avons également initié une nouvelle formule d'échanges avec les médiateurs de dettes judiciaires de la Province et les magistrats.

Ces rencontres ont lieu en visioconférence, sur le temps de midi et ont pour objectif de partager les informations et les pratiques sur un sujet particulier, en lien avec le règlement collectif de dettes.

La séance de cette année portait sur « Les cohabitants non requérants dans la procédure en règlement collectif de dettes ».

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

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

>>> Réunions FAQ

Afin de partager leurs expériences et favoriser un échange de bonnes pratiques, les juristes des Centres de référence, de l'asbl Droits Quotidiens, de la VerbraucherSchutzZentrale, du Centre d'Appui aux services de Médiation

de Dettes, de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, de GREASUR et du SAM (steunpunt Mens en Samenleving vzw) se réunissent pour débattre de certaines problématiques restées parfois non solutionnées.

>>> Réunions du comité de rédaction des Échos 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.

>>> Réunions avec les autres Centres de référence

Comme chaque année, divers projets ou réflexions sont menés entre le GAS et ses homologues des autres provinces, à savoir le GILS (Centre de référence (CDR) de Liège), le Créno (CDR du Hainaut) et Médénam (CDR de Namur).

En 2023, les juristes des 4 Centres de référence wallons ont travaillé collectivement à la préparation d'une formation sur la médiation de dettes à destination des Huissiers de Justice qui a eu lieu en septembre.

Suite à cette formation, nous envisageons d'aller à la rencontre des différentes études d'huissier de la province afin de pouvoir

échanger sur les réalités de chacun et d'améliorer la communication entre les études et les SMD. Une première rencontre est fixée en mars 2024.

Nous avons également collaboré avec nos homologues afin de proposer une rencontre entre l'inspection de la Région wallonne et les services de médiation de dettes qui s'est tenue le 28 novembre dernier à Namur. Cette rencontre, organisée à l'initiative du GAS, de Medenam et du Créno, portait notamment sur la question de l'éligibilité des dossiers de médiation de dettes entrant en ligne de compte pour la subvention des services.

3.6. INTERVENTIONS PONCTUELLES

>>> Formation pour le compte de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement :

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement nous a à nouveau sollicités pour intervenir dans diverses formations proposées à l'ensemble des médiateurs de la Région wallonne.

En matière de RCD, 2 formations ont été assurées par une médiatrice et une juriste au cours de l'année :

- « Comment rédiger efficacement une requête en RCD ? » ;
- « RCD : de l'admissibilité à la fin de la procédure ».

Une nouvelle formule de la formation sur la requête et de nouvelles dates ont également été proposées en fin d'année, afin de permettre aux acteurs d'appréhender rapidement la manière d'introduire une requête RCD via la plateforme Justrestart.

Nos médiateurs ont également donné les formations suivantes : « Guidance et gestion budgétaire ».

De belles collaborations qui permettent à nos agents de terrain de prendre connaissance des réalités vécues sur l'ensemble du territoire wallon, de partager leur expérience au sein de notre association et également de faire connaître le GAS au-delà de notre province.





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

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

Formations ou webinaires organisés par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (l'OCE) sur :

- Actualités juridiques ;
- Recouvrement amiable ;
- Le point sur JustRestart.

Participation au colloque organisé par l'Union des Villes et Communes Wallonnes : « Travailleurs sociaux, vous êtes fantastiques »

Participation à une conférence organisée à la faculté de Droit de Namur sur la fracture numérique : « Vulnérabilité numérique rime-t-elle avec exclusion sociale ? »

>>> L'opération FSE

Une de nos juristes et de nos médiatrices collaborent à raison d'1/10ème de leur temps de travail au projet FSE.

Leurs tâches consistent à relire et à compléter les textes produits par le service prévention, essentiellement en matière de crédit à la consommation, de ligne du temps de la dette, du monde bancaire, du traitement du surendettement...

Elles accompagnent également les animatrices pour des animations sollicitées par des écoles, des services sociaux, des acteurs du monde pénitentiaire...

Une formation des services sociaux en lien avec les prisons a été envisagée et une réunion préparatoire a eu lieu à la prison de Marneffe. A l'heure actuelle, ce projet n'a pas connu de suite.



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;
- * ...

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;
- * Gestion des différents dossiers de subventions;
- * Préparation 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;
- * ...

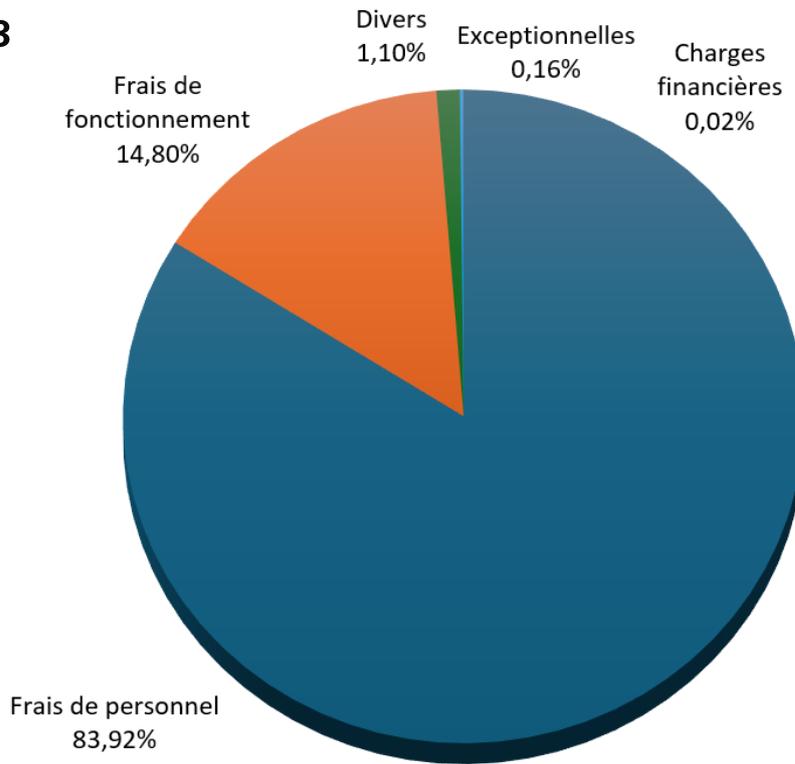
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

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

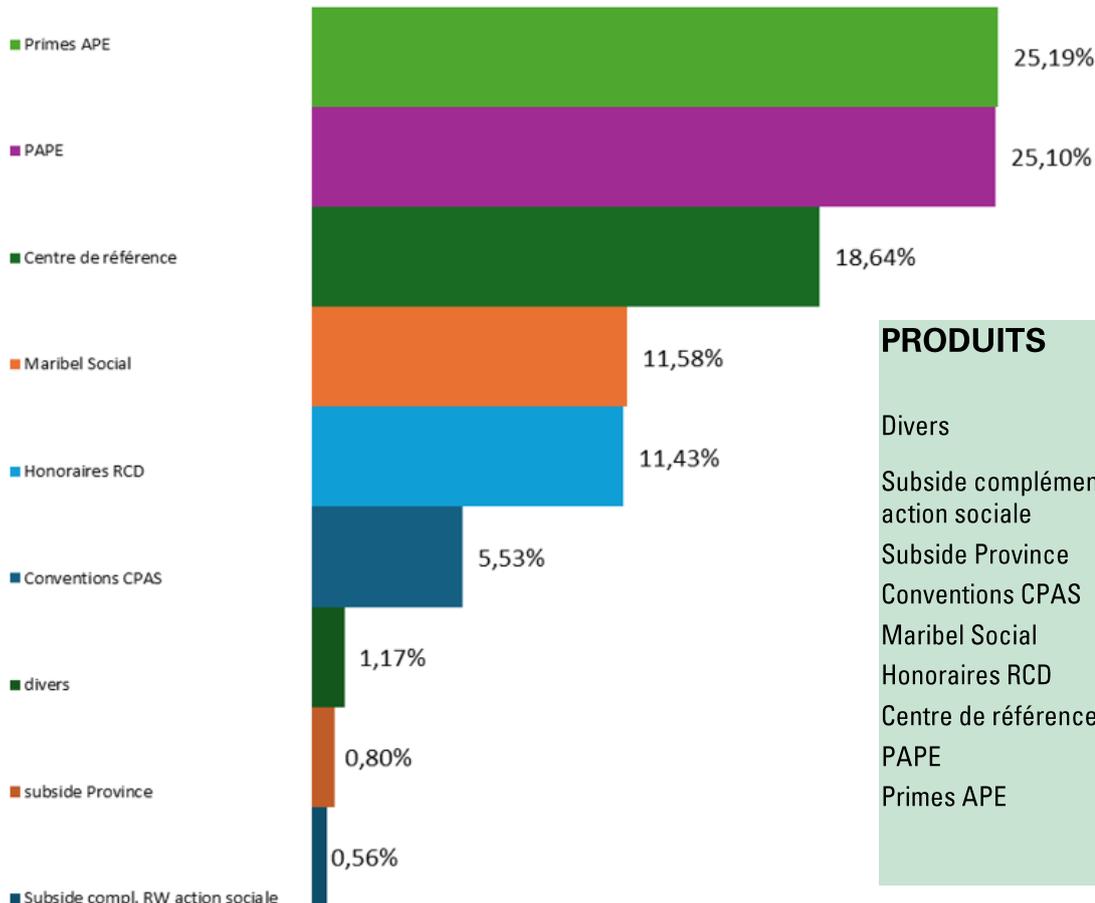
3. CHARGES & MOYENS OPÉRATIONNELS EN 2023

CHARGES

Frais de personnel	83,92%
Frais de fonctionnement	14,80%
Divers	1,10%
Exceptionnelles	0,16%
Charges financières	0,02%
	100%

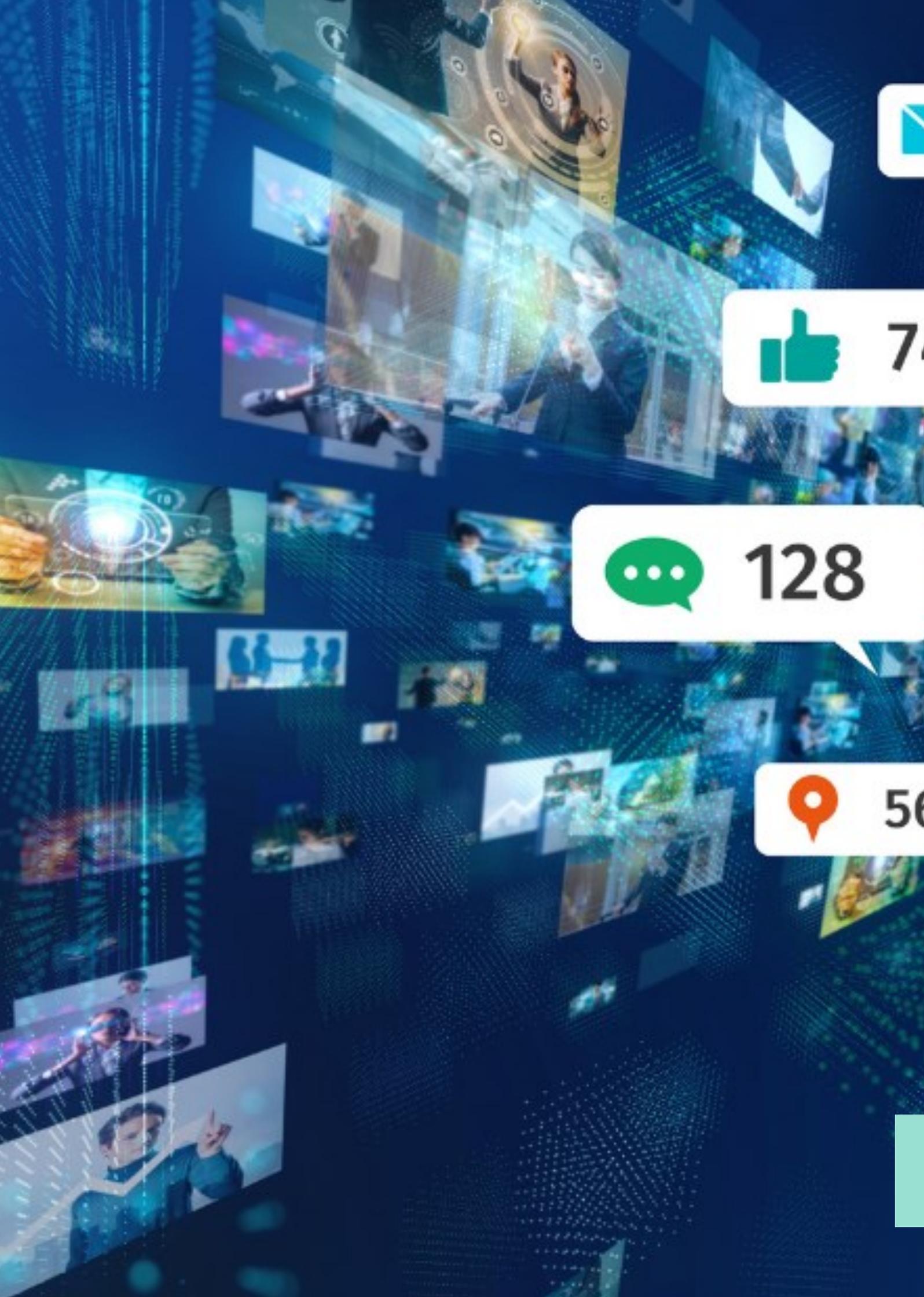


ADM & FINANCES



PRODUITS

Divers	1,17%
Subside complémentaire RW action sociale	0,56%
Subside Province	0,80%
Conventions CPAS	5,53%
Maribel Social	11,58%
Honoraires RCD	11,43%
Centre de référence	18,64%
PAPE	25,10%
Primes APE	25,19%
	100,00%

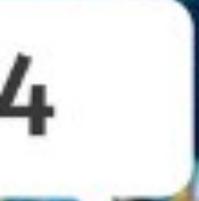
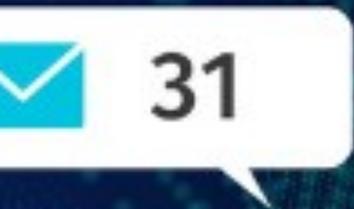


 74

 128

 50

GAS 2023



Outils de Com'

Revue de Presse

Outils de communication et d'information

1. COMITÉ DE COMMUNICATION

Le comité de communication (ComCom) est chargé de gérer la communication de l'association de manière transversale afin d'assurer une cohérence au niveau des différents supports et, ce, tout en veillant à respecter la politique de communication mise en place par les responsables de l'association.

Le comité de communication se veut être un espace de centralisation des actions de communication vers l'extérieur. Les membres du comité de communication veillent à :

- Mener une réflexion globale sur la communication de l'association ;
- Alimenter selon un agenda préétabli les différents canaux de communication du GAS : site internet, page Facebook, GASette... en se tenant informé de l'actualité propre à leur secteur, sollicitant leurs collègues de travail, proposant des sujets à développer... ;
- Discuter et émettre des choix relatifs à des publications sur ces canaux ;
- Envisager de futures pistes d'action et de nouveaux supports de communication ;
- Assurer une mission de vigilance par rapport à l'image et aux missions du GAS.

2. CENTRE DE DOCUMENTATION

Nous disposons d'un volume important 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.

L'ensemble des documents, ouvrages, jeux pédagogiques, films et autres supports sont recensés, classés et encodés dans le logiciel « Mes Livre Pro - Soft Creation » afin que nous puissions communiquer plus facilement avec le public demandeur sur ce dont nous disposons comme outils au Groupe Action Surendettement. Les prêts sont également gérés via cette plateforme.

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 2023 :

- Ralentir ou périr : l'économie de la décroissance
- Le bail de logement social (et assimilé) à Bruxelles et en Wallonie
- Capital et idéologie en BD
- Le grand livre du manager : un coaching personnalisé pour motiver et inspirer
- C'est (vraiment) moi qui décide ?
- La puissance du dialogue
- Votre cerveau vous joue des tours
- Nudge
- Nilou : Fini l'école buissonnière !
- Afia : Qui saura la guérir ?
- Neso et Najy : Même pas peur de la grande ville !
- Le Monde sans fin
- Le trésor de Georges
- La grande histoire de l'argent

>>> Ces documents sont disponibles et

peuvent être consultés dans les locaux de l'association.

3. OUTILS DE COMMUNICATION

2.1. BULLETIN INFORMATIF: LA GAZETTE

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

2.2. FLASH INFO

Durant l'année 2023, nous avons continué à informer nos contacts via des « Flash Info »

Ce canal de communication nous permet d'envoyer instantanément via courrier électronique des informations importantes relatives, entre autres, à l'actualité de la médiation de dettes.

16 « Flash info » ont été envoyés durant l'année 2023.

2.3. SITE INTERNET

Le site internet représente une belle vitrine de notre association. Véritable mine d'informations dans le domaine de la prévention et du traitement du surendettement en province de Luxembourg, le site tente d'aborder cette question souvent délicate de la manière la plus complète possible.

Si le site s'adresse au particulier qui se trouve dans une situation de surendettement, il est dédié également au responsable éducatif qui souhaite développer des actions préventives, au professionnel (assistant social, médiateur de dettes, avocat...) qui tente d'aider une personne en procédure.

D'une manière générale, le site est destiné à toute personne à la recherche d'aides et de conseils qui lui permettront d'améliorer sa situation financière.

Notre site est régulièrement alimenté notamment via des articles sur son blog. Par ailleurs, il est également mis à jour dès qu'une modification juridique survient.

Visitez notre site ici: [GAS - Groupe action surendettement \(gaslux.be\)](https://www.gaslux.be)

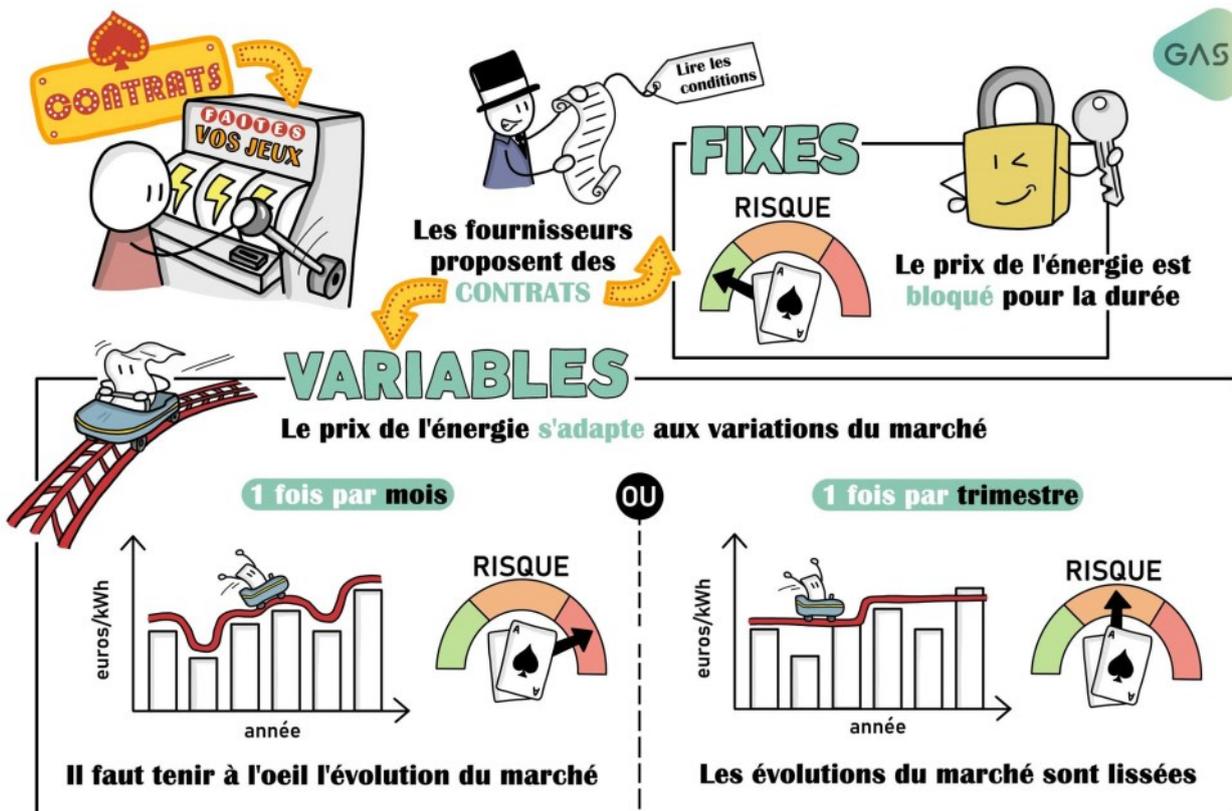
FLASH INFO

GAS
GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Nouvelles dates de formation !

Le GAS vous propose un nouveau cycle de formations relatives à l'utilisation du manuel « La guidance budgétaire pas à pas » les 16 et 21 novembre à Martelange.

Pour plus d'infos...



2.4. PAGE FACEBOOK

Depuis 2021, nous disposons de notre propre page Facebook « Fais gaffe à ta conso ». Celle-ci nous permet de sensibiliser de nombreuses personnes à diverses thématiques que nous abordons tout au long de l'année telles que le budget, la consommation, la publicité, les arnaques, l'énergie, etc. De plus, nous communiquons sur ces thèmes avec notre public via de nombreux contenus variés, que ce soient des vidéos, des conseils, des articles... Au total, notre page est suivie par 859 personnes et a obtenu 744 mentions j'aime depuis sa création jusqu'à maintenant.

Le top 3 de nos publications ayant été vues le plus durant l'année 2023 est :

- Publication relative au contrat fixe en matière d'énergie : 1677 vues ;
- Publications sur la promotion du service CAP : 1637 vues ;
- Publication relative au confort thermique d'un logement : 1061 vues.

Régulièrement, nos publications sont illustrées par de sympathiques visuels (voir ci-dessus) réalisés par notre collègue qui est facilitateur graphique. Cela apporte une réelle plus value à nos publications.

Visitez notre page ici: [Fais gaffe à ta conso | Facebook](#)

2.5. CREATION DE VIDÉOS ET D'UNE CHAÎNE YOUTUBE

Depuis 2021, nous disposons également de notre propre page YouTube. Celle-ci permet de partager plus facilement les vidéos de sensibilisation que nous avons créées. Elle servira à publier nos futurs projets de vidéos pour les années à venir.

Visitez notre chaîne ici: [Groupe Action Surendettement \(GAS\) - YouTube](#)

Revue de presse

SUR LE WEB

Passerelle, la newsletter Social et Santé de la Province de Luxembourg, mars 2023

Sujet: vidéos réalisées par le GAS pour aider les jeunes issus de familles endettées

La boîte à outils

*Nous vous présentons désormais tous les mois dans Passerelle des **outils et des techniques d'animation et de sensibilisation** comme des jeux, des pièces de théâtre, des vidéos réalisés par des acteurs de terrain de la province de Luxembourg.*



La situation financière de ta famille t'angoisse?

Lorsque ta famille a des soucis financiers, cela peut t'amener à te poser beaucoup de questions. C'est pourquoi, le GAS a créé des capsules vidéo afin d'y répondre (et te rassurer)!

Familles endettées : des vidéos pour aider les jeunes

Le **Groupe Action Surendettement - GAS** a réalisé de courtes vidéos à destination des jeunes vivant dans des familles en situation de précarité. Ces capsules abordent le ressenti des jeunes dans un contexte de difficultés financières et la façon d'en parler en famille avec des thèmes tels que la médiation de dettes, la gestion des dépenses...

Contact : 063/602 086 ou info@gaslux.be

Lire les vidéos

SUR LE WEB

Inter-Actions, Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement, 27/04/2023

Sujet: animation sur le budget au Lycée Technique pour Professions Educatives et Sociales

<https://dettes-net.lu/news/animation-sur-le-budget-au-ltpes/>

Animation sur le budget au LTPES

27.04.2023

FR - Le 27/04/2023, le Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement, en coopération avec le **Groupe Action Surendettement (GAS)**, tenu une animation sur le budget au Lycée Technique pour Professions Educatives et Sociales (LTPES).

L'animation sur le budget a permis aux élèves de se familiariser avec la réalisation d'un budget mensuel et d'avoir une vue d'ensemble des postes budgétaires à prévoir dans un budget mensuel.

Nous remercions le GAS et les élèves qui ont participé à l'animation !



PRESSE ÉCRITE

Échos du Crédit et de l'Endettement N°78, N. Cobbaut, Juin 2023

Sujet: « Des usagers également en souffrance » dans le dossier « De la souffrance psychosociale de part et d'autre ».

échos

DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT



Accueil Qui sommes-nous ? Articles Parutions Jurisprudence Je m'abonne Recherche

Des travailleurs sociaux qui subissent, des usagers également en souffrance

Publié le 03 juillet 2023 par Nathalie Cobbaut



Cela fait des années que l'on parle de la charge de plus en plus lourde de travail gérée par les travailleurs sociaux, avec de la souffrance, du stress, l'impression d'être noyés, voire broyés. Avec le Covid et les différentes crises (énergétiques, des prix à la consommation, la guerre en Ukraine), cette impression est plus vive encore et se concrétise par de la souffrance au travail, du surmenage et des burn-out. La charge psychosociale devrait être prise en compte par les employeurs, mais c'est sans doute tout un système qui est à repenser.

Bienvenue sur le site des Echos du crédit et de l'endettement

ÉTIQUETTES

accessibilité aide juridique

banques Budget caution

cinéma social Covid

CPAS crédit crédit

hypothécaire crédit à la consommation David Graeber

dette **dettes** Droit

Des pistes de solution

Certains CPAS ou centres de référence mettent en place des dispositifs pour prendre en charge ces situations, en engageant des psychologues ou en collaborant avec un service de santé mentale. C'est le cas du GAS qui a son propre service de médiation de dettes, mais également un centre de référence pour la province de Luxembourg. Comme l'explique Catherine Knott, psychologue au GAS, «on se rend bien compte que c'est lourd tant pour les bénéficiaires que pour les médiateurs de dettes, et donc, pour alléger un peu leur fardeau, on leur propose des aides spécifiques. Pour les médiateurs de dettes, c'est du soutien individualisé quand un dossier est difficile à assumer, pour apporter un autre regard et des outils pour débloquer la situation. Il faut savoir gérer la situation quand il y a des tensions, de la colère chez les usagers. Les médiateurs attendent aussi de la collaboration, qui n'est pas toujours facile à établir. Il y a aussi des supervisions collectives où l'on se retrouve avec plusieurs médiateurs autour de cas, ce qui permet de sortir de l'isolement et de voir comment les autres fonctionnent.

Côté usagers, on propose également des entretiens individuels par le biais des médiateurs de dettes, mais aussi des groupes de parole où les personnes suivies peuvent échanger, sortir de leur isolement, dépasser le sentiment de honte, de repli sur soi et se rendre compte qu'ils ne sont pas les seuls à vivre de telles difficultés. L'échange d'expériences est mis en avant dans ces groupes, car les conseils donnés par les pairs sont parfois mieux acceptés que ceux donnés par les professionnels. En tout cas, peut-être grâce au Covid qui a délié les langues sur la santé mentale, c'est que l'étiquette 'Je ne veux pas aller chez le psy, je ne suis pas fou' commence à se décoller, ce qui est une bonne chose.

Mais le manque d'outils et de ressources reste très prégnant, tout comme le manque de connaissances sur ces questions de santé mentale au sens large, tout comme le fait de ne pas avoir le temps de se tenir au courant. L'existence des délais d'attente importants dus au manque de places dans les structures de soins et/ou au manque de soignants disponibles est aussi un problème, quand des solutions sont recherchées pour améliorer le bien-être des usagers avant d'entamer un travail social. Des formations existent pour tenter d'outiller les TS à réagir face à toutes ces questions (voir article pages suivantes). Autre piste: le recours à des experts du vécu et à des pairs-aidants, bien au courant des difficultés spécifiques des usagers et permettant de dépasser les difficultés de communication et de prise en charge.

PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Publication gratuite

Illustrations @canva.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



Cofinancé par
l'Union européenne



Wallonie



Service provincial Social & Santé
Province de Luxembourg



Centres Publics d'Action Sociale
de la Province de Luxembourg