

GAS **ETTE**



MÉTHODOLOGIE POUR LE SERVICE DE MÉDIATION AMIABLE... p.4

KLARNA SOUS LA LOUPE p.10

CPAS : GROUPES DE PAROLE p.22





Sommaire

Mai - Septembre 2025 | N°66

Edito	3
Méthodologie pour le service de médiation amiable	4
Chambres de Règlement Amiable (CRA)	6
Report de l'obligation de publier un avis de médiation au FCA	7
Accès direct au FCA pour les particuliers	8
Consultation juridique à 29 €	9
KLARNA sous la loupe	10
Iban checker	13
Taux annuels effectifs globaux (TAEG) maximaux	13
My eBox	14
Aide juridique de 2ème ligne	15
Energie News	16
Programme d'animations scolaires 2025-2026	18
Formation : « La guidance budgétaire pas à pas »	20
Service psychosocial : groupe de parole au CPAS	22
Nos lectures	23
Time for Music	23
Conso Malin #19	24
Save the date	27

Édito

Les enfants sont rentrés à l'école, on s'apprête à définitivement ranger le barbecue, le vent se fait plus frais et les journées plus courtes... Bref, c'est la rentrée! Et c'est toujours avec un grand enthousiasme que nos équipes ont repris du service en ce début d'année scolaire.

Vous le savez, chaque nouvelle GASette amène bon nombre d'actualités juridiques et de réformes concernant la médiation de dettes. Nous vous en faisons part ci-après avec plaisir.

En page 4, nous partageons avec vous l'évolution de notre travail quant à l'élaboration d'un guide méthodologique dans le cadre de la médiation amiable.

Dorénavant, « toutes les personnes enregistrées au fichier des avis ont le droit. .. de prendre connaissance de leurs propres avis », on vous en dit plus sur le Fichier Central des Avis des saisies en pages 8 et 9.

Nous vous relayons ensuite un article publié par nos collègues du GILS dans leur Newsletter concernant le phénomène Klarna et son principe selon lequel le consommateur en ligne obtient le produit, l'essaye et paye seulement si celui-ci lui convient (pp.10-12).

Votre eBox est-elle déjà activée ? En pages 14 et 15, on vous dit tout sur cette boîte aux lettres électronique destinée à recevoir les communications des institutions publiques.

La rubrique Energie News revient en détail sur la journée de rencontre organisée en avril dernier avec les CPAS partenaires.

Qui dit rentrée, dit nouveaux programmes d'animations scolaires. Nous vous les présentons en pages 18 et 19.

Une nouvelle session de formation à l'utilisation du manuel «La guidance budgétaire pas à pas » est organisée en octobre. Notre service psychosocial vous propose d'organiser des groupes de parole au sein de votre CPAS. Toutes les infos en pp 20-22.

Nous clôturons cette édition avec notre rubrique « Conso Malin » qui vous présente de délicieuses recettes de soupes pour réchauffer le corps et l'esprit... et prendre des forces en ce début d'année scolaire!

Nous vous souhaitons une agréable lecture !

L'équipe du GAS

Méthodologie pour le service de médiation amiable

Médiation de dettes amiable : un guide pour la mise en place d'une méthodologie, pensé par et pour les médiateurs.

Au fil des ans, lors des permanences juridiques organisées au sein des locaux des services de médiation de dettes, les juristes du GAS ont relevé un besoin commun de mise en place d'une méthodologie à propos de la médiation amiable.

Nous avons donc décidé de relever le défi et de nous atteler à la rédaction d'un guide méthodologique.

Le chantier a démarré à l'automne dernier. Pendant trois journées de travail, les services de médiation des CPAS de Bastogne, Gouvy et Léglise ont été réunis par le GAS pour échanger autour des questions à se poser, des pistes à envisager à chaque étape du processus de médiation et ce, afin de structurer efficacement l'accompagnement en médiation de dettes.

De ces échanges est né un constat partagé : malgré les différences de fonctionnement selon les services, les enjeux sont communs. Besoin d'organisation, de cadre, de lisibilité, de continuité de service, de reconnaissance... autant d'éléments qu'une méthodologie claire permet de garantir.

Ce travail collaboratif a abouti à l'élaboration d'un canevas pratique résumant les étapes essentielles d'une médiation amiable, offrant un fil conducteur clair, du premier contact à la clôture du dossier, tout en laissant place à la personnalisation et à l'intelligence professionnelle.

Ce canevas structuré en séquences logiques constitue donc un repère précieux pour les

médiateurs débutant mais est aussi une opportunité de prendre du recul sur ses habitudes professionnelles pour les plus expérimentés.

L'objectif de la médiation ainsi que les obligations du médiateur et du débiteur sont brièvement rappelés en introduction, afin de poser les bases du cadre d'intervention. Les références légales sont ensuite intégrées tout au long des différentes étapes du processus. À partir de là, les médiateurs sont invités à questionner leurs propres pratiques pour chacune des 15 étapes proposées et à contribuer activement à l'enrichissement du canevas, pour que le partage d'expérience dépasse l'oral et prenne forme dans un cadre écrit commun à leur service.

La première phase du canevas porte sur la prise de contact du débiteur avec le service de médiation. Celui-ci est invité à déterminer notamment : la manière dont il est sollicité (par téléphone, mail, lors d'une permanence ?) ; les premières questions à poser pour comprendre la demande ; les informations à donner à la personne ; la marche à suivre en cas de liste d'attente, en cas d'absence du médiateur ; les documents éventuels à remettre (brochure explicative ?)

Vient ensuite la prise d'acte de la demande et la décision du conseil. Le service est amené à se pencher sur les éléments suivants : est-ce dès la prise de contact qu'il acte la demande ? attend-il que différents documents soient complétés ? un rappel est-il envoyé au demandeur s'il manque les documents ? ...

Dès la décision d'ouverture par le conseil de l'action sociale, le canevas suggère au médiateur de réfléchir au déroulement du premier en-

tretien, aux différents points à aborder, aux documents à remettre à la personne et ceux à faire signer... Il est également conseillé de référencer les outils qu'il peut utiliser pour l'aider.

Les étapes suivantes portent sur les échanges avec les créanciers, l'analyse des décomptes reçus et l'établissement du plan. À ce stade, le médiateur est amené à définir plusieurs éléments clés : le délai dans lequel les courriers sont envoyés, le format de communication utilisé et le contenu à y intégrer. Il doit aussi décider la manière de répartir du montant disponible : faut-il traiter tous les créanciers de manière égalitaire ? Prioriser certaines dettes ?

Il est également important d'anticiper les situations particulières : que faire en l'absence de réponse d'un créancier ? Quelle procédure suivre si un décompte semble contestable ? Comment agir lorsqu'aucun montant n'est disponible pour certains créanciers ?

Enfin, le médiateur est amené à réfléchir aux démarches concernant l'envoi du plan, l'adaptation éventuelle de celui-ci en cas de refus des créanciers, le suivi du dossier jusqu'à la clôture de la procédure.

L'objectif de ce guide, présenté aux services de médiation de dettes de la province du Luxembourg le 13 mai dernier, est de soutenir celles et ceux qui se sont peut-être déjà dit, un jour, qu'ils prendraient le temps de structurer leur méthodologie de service — voire de la formaliser par écrit — mais qui n'en ont jamais eu l'occasion.

Ce canevas vise à les encourager à franchir le pas et à les outiller concrètement pour s'y atteler.

Pour les smd qui n'ont pas eu l'occasion de venir à la présentation du 13 mai, leur juriste conventionnée est bien entendu à disposition pour leur expliquer l'outil.



Chambres de Règlement Amiable (CRA)

Des chambres de règlement amiable (CRA) dans toutes les juridictions.

L'article 730/1 du Code Judiciaire stipule que « le juge favorise en tout état de la procédure un mode de résolution amiable des litiges. »

La pratique judiciaire de la CRA en matière familiale (en vigueur depuis le 1er septembre 2014 au Tribunal de la famille) s'étend désormais à toutes les juridictions de l'Ordre judiciaire (justice de paix, section civile du tribunal de police, tribunal de première instance, tribunal de l'entreprise, tribunal du travail, cour d'appel, cour du travail), à partir du 1er septembre 2025. (Loi du 19 décembre 2023).

Chaque chambre de règlement à l'amiable est composée d'un juge unique ayant suivi une formation spécialisée.

Il s'agit d'une méthode de règlement des conflits GRATUITE et qui ne nécessite pas d'intervention d'un avocat, les parties doivent en effet comparaître en personne. Elles peuvent être assistées de leurs avocats ou par leur conjoint, par leur cohabitant légal ou par un parent ou allié devant certaines juridictions.

Comment saisir la chambre de règlement amiable ?

🟢 En phase précontentieuse : Les parties ou l'une d'elles peuvent saisir directement la CRA en déposant une requête unilatérale ou conjointe au greffe de la juridiction compétente.

Si la conciliation aboutit, les termes précis de l'accord intervenu sont constatés dans un procès-verbal de comparution en conciliation dont l'expédition est revêtue de la formule exécutoire.

🟢 En phase contentieuse : A tous les stades de la procédure, les parties ou l'une d'elles peuvent demander au juge de renvoyer la cause devant la CRA.

Le juge peut également d'initiative, tout au long de l'instance et à condition de disposer de l'accord d'au moins une des parties, soumettre la cause à la CRA, par simple mention au procès-verbal de l'audience.

Si la conciliation aboutit, les termes de l'accord (total ou partiel) « peuvent » être actés dans un jugement ou un arrêt



d'accord. Cette faculté laisse aussi la possibilité pour les parties de se contenter de faire acter les termes de leur accord dans un procès-verbal de comparution en conciliation, dont l'expédition est revêtue de la formule exécutoire.

Les audiences de la CRA se déroulent en Chambre du conseil

Tous les documents établis et les communications faites au cours de l'audience de la CRA et pour les besoins de celle-ci, sont confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés dans aucune procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ni dans toute autre procédure de résolution des conflits et ne sont jamais admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire.

Le juge qui a exercé sa mission de concilia-

tion dans le cadre d'un litige soumis à la CRA doit s'abstenir de prendre part à un jugement ou arrêt sur les suites de ce même litige devant une autre chambre.

Le caractère volontaire du processus de conciliation est renforcé lorsqu'il existe des indices sérieux que des violences, des menaces ou toute autre forme de pression sont ou ont été exercées par une partie à l'encontre de l'autre partie. Dans cette hypothèse, le juge ne peut proposer une médiation judiciaire qu'après s'être assuré que la partie qui a subi ce comportement inadéquat consent librement au processus de conciliation. A cette fin, il recueille le consentement oral de celle-ci en l'absence de l'autre partie. (article 1734§1er, al 3 code judiciaire)

Report de l'obligation de publier un avis de médiation au FCA

Ceux qui ont suivi le webinaire organisé sur le sujet par l'observatoire du crédit et les centres de référence le savent déjà, l'obligation de demander à un huissier de justice de publier un avis de médiation au fichier central des avis de saisies (FCA) a été momentanément suspendue car un arrêté royal d'exécution doit encore être rédigé avant la mise en œuvre de cette disposition.

Si vous n'avez pas eu l'occasion de suivre ce webinaire, qui présentait aussi le nouveau modèle de convention de médiation qui a été rédigé par les centres de référence, vous pouvez encore le regarder en suivant le lien suivant : [enregistrement du webinaire](#).

Une FAQ a également été rédigée afin de répondre aux questions que se posaient les services de médiation de dettes à propos de cet avis de médiation.

Vous pouvez consulter cette FAQ en suivant ce lien : [FAQ relative à l'avis de médiation de dettes amiable](#).

Quant au modèle de convention de médiation amiable qui vous est proposé par les centres de référence, vous pouvez le trouver ici : [modèle de convention de collaboration](#).

Il s'agit d'une convention type, que chaque service est libre d'adapter à sa pratique. L'essentiel est évidemment que chaque nouvelle convention contienne les mentions obligatoires prévues par la loi sur la médiation amiable.

Nous restons bien entendu à l'écoute de vos questions et ne manquerons pas de vous avertir dès que nous en saurons plus à propos de l'entrée en vigueur de l'obligation de publication de l'avis de médiation au FCA.

Accès direct au FCA pour les particuliers

L'article 1391 du Code judiciaire stipule dorénavant que : « **Toutes les personnes enregistrées au fichier des avis ont le droit**, soit directement par une procédure utilisant les techniques informatiques déterminées par le Roi, soit avec l'assistance d'un huissier de justice, **de prendre connaissance de leurs propres avis** ».



Le FCA (Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de prêt) est une base de données numérique. Elle centralise non seulement les saisies conservatoires et exécutoires, mais aussi les commandements préalables à une saisie mobilière ou immobilière, les avis d'opposition, les constats de carence, la notification de la transformation d'une saisie conservatoire en saisie exécutoire, la notification de la suspension et du renouvellement.

Il s'agit donc d'une mesure de publicité des procédures de recouvrement en cours.

Dans les 3 jours ouvrables suivant chaque saisie, l'huissier de justice doit créer un avis de saisie au Fichier central des avis.

Les avis sont conservés pendant un délai de



trois ans, après quoi il y a une radiation, sauf si un avis de suspension ou de renouvellement a été envoyé au FCA au moins 10 jours auparavant. Si une dette est intégralement payée avant l'expiration de ces trois ans, la personne qui a rédigé l'avis de saisie est tenue de radier cet avis de saisie. Le créancier doit le cas échéant en informer l'huissier de justice instrumentant.

Tous les utilisateurs titulaires d'un avis actif déposé au nom du requérant sont informés de l'avis de règlement collectif de dettes, ainsi que de toute modification ultérieure de cet avis.

Jusqu'à présent, les avocats (via la plate-forme commune DPA gérée par l'OVB et l'OBFG), les huissiers de justice et les receveurs de différentes administrations chargés de diligenter une procédure de recouvrement pouvaient consulter les avis au nom de la personne poursuivie ; les notaires peuvent consulter les avis au nom de la personne dont les biens doivent faire l'objet d'un acte et les médiateurs de dettes peuvent consulter les avis établis au nom du requérant-débiteur et au nom des

personnes qui partagent une communauté ou une indivision avec lui.

Les magistrats et greffiers pour l'accomplissement de leurs missions légales ont également un accès au FCA.

En attendant que l'arrêté royal vienne organiser l'accès direct au fichier pour les particuliers, la personne peut s'adresser à l'huissier de justice de son choix qui lui fournira gratuitement l'information. Selon l'information disponible sur le site de la Chambre nationale des huissiers de justice (CNHB), il est également possible de s'adresser à cette institution par courrier ou par mail :

CNHB, Avenue Henri Jaspar 93, 1060 Bruxelles, Belgique, tél 02/538.00.92, Fax 02/539.41.11.

Courriel : info@nkgb-cnhb.be.

La demande doit être accompagnée d'une copie recto-verso de la carte d'identité.

Cette possibilité de consulter le FCA est une avancée notable pour les services de médiation de dettes qui pourront ainsi prendre connaissance immédiatement du nom et des procédures de tous les créanciers (et des huissiers instrumentant) ayant procédé à un commandement, une saisie ou à une cession de rémunération. De plus, chaque avis de saisie mobilière contient le listing des biens saisis.

Nous ne manquerons bien sûr pas de vous tenir informés dès qu'un accès plus direct sera possible, probablement au moyen de la carte d'identité (avec code Pin) du médié ou via itsme.

Consultation juridique à 29 €

Une consultation juridique par téléphone pour 29€ grâce à l'asbl « Droits Quotidiens ».

Droits Quotidiens, asbl qui vise à rendre le droit compréhensible et accessible aux plus fragilisés, propose un nouveau service pour les citoyens : une consultation juridique par téléphone, simple, rapide et accessible.

Le principe est simple, il suffit de prendre rendez-vous en ligne. Le jour du rendez-vous, c'est le juriste qui appelle la personne. En 30 minutes, celle-ci reçoit une réponse claire et personnalisée.

Toutes les questions juridiques de la vie quotidienne, en lien avec les sujets suivants peuvent être posées :

- Logement : résiliation d'un contrat de bail, problèmes d'humidité dans le logement, indexation du loyer... ;

- Droit de la famille : divorce, hébergement des enfants, contribution alimentaire, etc. (Pas de questions de succession pour lesquelles un notaire peut renseigner la personne) ;
- L'administration de biens et/ou de la personne.

Le prix de la consultation est fixé à 29 EUR.

Pour plus d'informations, consultez le site de DQ : [Droits Quotidiens Clarifie le droit | Droits Quotidiens - Le langage juridique clair.](#)



KLARNA sous la loupe

Article écrit par le GILS et publié dans sa newsletter n° 64.

Depuis un moment, le commerce en ligne a pris de l'ampleur.

Le principe de « Payer d'abord, consommer ensuite » est apparu : afin de valider la commande, l'acheteur doit payer le montant du produit. Ensuite, il reçoit sa commande et l'essaye. Si celle-ci ne convient pas, il faudra renvoyer la commande et attendre le remboursement.

Ce système peut être financièrement délicat pour une personne au budget modeste. En effet, elle sera privée d'une partie de ses ressources pour un bien ou un service qu'elle ne possède pas encore et dont elle n'est pas assurée qu'il conviendra.

Certains organismes viennent alors avec une solution. Parmi ceux-ci, KLARNA BANK AB, prestataire de services de paiement suédois, qui a débarqué avec comme « arme » attractive principale la distinction des moments de consommation et de paiement.

Désormais, ce sera « Buy now, pay later » : le consommateur en ligne obtient le produit, l'essaye et paye seulement si celui-ci lui convient.

Deux méthodes de paiement

L'utilisateur va pouvoir choisir entre différents modes de paiement proposés par KLARNA et acceptés par le commerce (qui a conclu un partenariat avec KLARNA). Il est primordial de mentionner que l'utilisation de KLARNA n'a aucune incidence sur la relation entre le vendeur et le consommateur ; deux relations contractuelles naissent : une entre le vendeur et le client et une entre ce dernier et KLARNA.

Le premier mode de paiement consiste à repousser la date d'échéance de la facture à 30 jours après l'obtention du produit commandé.

Le second est le paiement en trois temps : une fois la commande confirmée, KLARNA paie le vendeur et facture une première somme à l'acheteur. Trente jours plus tard, une seconde facture est émise et, enfin, une troisième 30 jours encore après.

Avantages

Ces offres sont avantageuses d'abord pour le vendeur : il est payé par KLARNA et donc protégé d'un acheteur éventuellement insolvable.

Une fois le paiement effectué, KLARNA obtient une créance envers le consommateur.

La première méthode de paiement présente également une protection pour l'acheteur puisque celui-ci ne s'engage à payer le bien qu'après réception de ce dernier. Si le consommateur paie 30 jours après l'expédition des biens, aucun coût n'est facturé par KLARNA.

En revanche, en cas de non-paiement à l'échéance, un premier rappel gratuit est envoyé au consommateur, lui laissant un délai de 14 jours pour payer. Si le remboursement n'est toujours pas effectué après ce délai, des dommages et intérêts seront ajoutés, variant en fonction du montant de l'achat et allant de 3 à 12,50 €. Par ailleurs, des intérêts de retard peuvent s'appliquer.

Enfin, en cas de non-paiement après le troisième rappel, KLARNA transfère le dossier à son partenaire de recouvrement.

Pour le paiement en 3 temps, aucun frais n'est réclamé si les paiements sont faits comme



prévu. Par ailleurs, si le premier versement est manqué, un délai de 2 à 7 jours est accordé. Si l'impayé perdure après ce 1er délai, le 1er montant dû peut être réglé sans frais, avec le deuxième au moment du paiement de celui-ci (même logique pour le 2ème versement, reporté au 3ème). KLARNA ne comptabilise donc pas de frais.

Lorsqu'il choisit d'utiliser ce type de paiement, l'utilisateur est lié à KLARNA juridiquement : seul le paiement auprès de KLARNA libèrera l'acheteur, un remboursement auprès du vendeur n'ayant pas d'effet sur la relation contractuelle entre l'acheteur et KLARNA.

L'utilisateur peut donc payer sa facture en 3 temps. Toutefois, les montants deviennent immédiatement exigibles lorsque la carte bancaire utilisée est annulée après le 1er versement, à l'instar de ce qui se passe auprès d'une banque lorsque la carte de crédit est suspendue ou bloquée par cette dernière.

S'il reste un impayé lors de l'échéance du 3ème versement, un rappel de 14 jours est envoyé, suivi d'un 2ème puis d'un 3ème, des frais et intérêts identiques à ceux mentionnés plus haut s'ajoutant. En cas de remboursement anticipé du deuxième et/ou du troisième montant non échu, aucune indemnité de remploi n'est appliquée par KLARNA.

L'accès à ces modes de paiement est très facile et sans frais en cas de respect des délais de paiement accordés.

En revanche, pour le vendeur, l'utilisation de KLARNA a un coût : une commission et des frais fixes sont dus par le vendeur pour proposer les méthodes de paiement KLARNA.

Inconvénients

KLARNA étant actuellement un service de paiement au sens du titre 3 du Livre VII CDE, il échappe au titre 4 de ce même livre régissant les contrats de crédit. Or, le titre 4 met en place des protections contre le futur endettement du candidat emprunteur : le devoir de conseil, le devoir de refus de crédit mais également le devoir d'évaluer rigoureusement la solvabilité du candidat emprunteur.

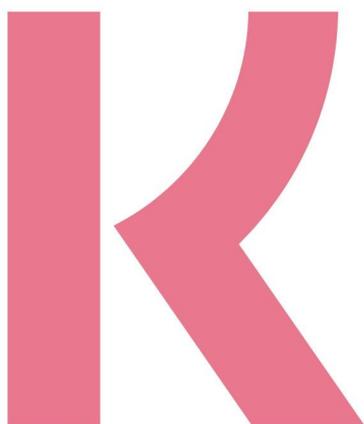
KLARNA explique qu'une évaluation de la solvabilité peut être réalisée mais aucune liste d'informations à recueillir n'est imposée aux services de paiement pour faire cette évaluation. A l'inverse, l'article VII.69 CDE impose au prêteur bancaire une liste légale des renseignements à obtenir afin d'évaluer la solvabilité du candidat emprunteur. De plus, le SPF Economie a établi des lignes directrices censées éclairer

sur la manière de remplir au mieux cette obligation d'évaluation. En résumé, celles-ci conseillent de réaliser un budget permettant ensuite d'effectuer une évaluation rigoureuse de la solvabilité. Alors que du côté de KLARNA, la capacité de remboursement des clients est vérifiée via des entreprises partenaires.

Par conséquent, le garde-fou contre l'endettement imposé par l'enquête de solvabilité en cas de crédit à la consommation est inexistant dans le processus KLARNA, ce qui peut amener des personnes à s'engager dans des transactions financières qu'elles ne pourront pas assumer.

Constats

Les offres KLARNA sont intéressantes pour les utilisateurs avertis qui savent gérer les échéances et qui sont conscients de leur capacité de remboursement.



En revanche, pour un public plus précarisé ou moins attentif, ces offres peuvent entraîner des conséquences financières dangereuses. En effet, ces modes de paiement se rapprochent des formes de crédits à la consommation (ouverture de crédit avec délai de zéro tage de 30 jours pour le premier, vente à tempérament en 3 mensualités pour le deuxième), sans pour autant être soumis au respect de règles permettant de protéger les consommateurs.

En cours d'encadrement ?

KLARNA et les autres prestataires de services de paiement ont pris de l'ampleur et l'Union Européenne en est consciente. C'est pourquoi une nouvelle directive européenne 2023/2225 a été adoptée en octobre 2023. Elle va abroger la directive 2008/48 portant sur les crédits à la consommation. Le but est de faire évoluer la matière, notamment en élargissant son champ d'application.

Cela signifie que KLARNA devrait notamment être soumis à l'évaluation rigoureuse de la solvabilité de l'article VII.77 CDE.

D'ailleurs, la directive stipule qu'il ne faut plus se contenter de la liste légale de l'article VII.69 CDE pour réaliser cette évaluation. Il faut aller plus loin, comme le préconisait déjà le SPF Economie dans ses lignes directrices. Cette directive semble être une bonne chose puisqu'une protection supplémentaire pour l'utilisateur de KLARNA voit le jour.

Toutefois, l'article 2, §§5 et 8 de la directive explique que les Etats membres pourront exempter de l'application de tout ou partie de la directive, certains contrats de crédit dans lesquels nous pourrions ranger les modes de paiements KLARNA.

De plus, si ces offres deviennent des crédits à la consommation, des intérêts rémunérateurs pourraient être facturés par KLARNA. Cela irait donc à l'encontre de la lutte contre le surendettement.

En résumé, le législateur européen est conscient qu'il faut encadrer plus fermement ces prestataires de services de paiement. Toutefois, il laisse la main aux législateurs nationaux pour décider jusqu'où ceux-ci veulent aller dans leur encadrement. Nous serons fixés rapidement puisque la directive doit être transposée au plus tard le 7 novembre 2025. Wait now, see later...

Iban checker

Afin de renforcer la sécurité des paiements et d'éviter les risques de fraude bancaire, la Belgique imposera la vérification du nom du bénéficiaire pour tous les virements à partir du 1er octobre.

Ce contrôle alertera le client si le nom indiqué ne correspond pas ou seulement partiellement au numéro de compte du bénéficiaire indiqué.

En cas de divergence totale ou partielle, un message avec un code couleur apparaîtra : orange en cas de concordance partielle (par ex, si le nom de famille est orthographié différemment) ou rouge si le nom saisi ne correspond pas au nom du bénéficiaire enregistré auprès de la banque où le compte est ouvert.

Le client restera toutefois libre de confirmer ou non le virement.

Conseils utiles donnés par les banques:

- Toujours saisir le prénom et le nom complets et exacts du bénéficiaire afin d'éviter tout message d'erreur.
- Si un message d'erreur s'affiche malgré tout, prendre le temps de vérifier attentivement les données de paiement. En cas de doute, contacter directement le bénéficiaire, mais sans utiliser les coordonnées mentionnées sur la facture. Il est en effet possible qu'il s'agisse d'une facture falsifiée, sur laquelle un fraudeur aurait remplacé le numéro de compte réel du fournisseur par le sien.
- En cas de message d'erreur, mettre à jour le nom dans sa liste de bénéficiaires de confiance afin d'éviter que ce type de situation ne se reproduise.
- Enfin, utiliser la fonction «alias» (par exemple «Maman») pour attribuer un nom familier à certains bénéficiaires tout en enregistrant leur nom officiel dans sa liste de bénéficiaires de confiance.

Taux annuels effectifs globaux (TAEG) maximaux

Voici les taux annuels effectifs globaux maximaux en vigueur depuis le 1er juin 2025 :

Montant du crédit	Prêt à tempérament, vente à tempérament	Crédit-bail	Ouverture de crédit	
			Avec carte	Sans carte
Jusqu'à 1.250 €	20,50%	14,50%	16,50%	12,50%
Plus de 1.250 € jusqu'à 5.000 €	15,50%	11,50%	14,50%	11,50%
Plus de 5.000 euros	13,00%	11,00%	13,50%	11,50%

My eBox

L'eBox est une boîte aux lettres électronique où les institutions publiques et de nombreux organismes avec une mission de service public peuvent envoyer des messages aux citoyens de manière sécurisée. Il s'agit entre autres, du SPF finances, d'administrations communales, de l'onem, du spw, du sfp, d'hôpitaux...

Lorsque My eBox est activée, le citoyen reçoit les communications des services publics affiliés sous forme numérique et non plus sur papier. Ces messages électroniques ont le même effet juridique que s'ils avaient été reçus sur papier.

Même sans avoir donné de consentement explicite, une personne peut recevoir des messages via My eBox si :

Celle-ci est activée automatiquement:

- lors de l'activation de l'identification via Itsme ou eID) ;
- Un service public ou une entreprise re-

connue (mutuelle, SPF, etc.) choisit d'envoyer ses communications exclusivement par ce biais ;

- La loi ou un arrêté royal prévoit l'envoi par voie électronique sans obligation d'accord préalable.

On accède à son eBox avec sa carte eID, un token, via itsme ou avec myID.be.

Il est possible de consulter ou modifier les paramètres via <https://myebox.be>, notamment pour désactiver la réception automatique mais cela peut limiter l'accès à certaines communications officielles.

Les documents disponibles dans My eBox ne sont consultables que pendant une certaine période. La période de consultation est propre à chaque document. Elle varie de 1 mois à 3 ans.

Il est donc devenu indispensable de consulter cette messagerie afin de prendre connais-



sance de messages très importants, qui peuvent entraîner des conséquences financières graves si aucune suite ne leur est donnée.

Il peut s'agir, par exemple, de taxes communales à payer, de l'AER, d'amendes routières, de factures de soins de santé...

Et pourtant, le citoyen ne sera averti du dépôt d'un nouveau message que s'il active la notification par email dans son profil d'utilisateur !!

Il faut indiquer une adresse e-mail valide afin d'être informé de l'arrivée d'un nouveau document.

Ce n'est que dans ce cas que le citoyen recevra une notification sur sa boîte mail habituelle :

- Lorsqu'un nouveau document est disponible dans son eBox;
- Lorsqu'un nouveau document est toujours non lu après 2 semaines ;

- Lorsqu'un document non lu sera supprimé de son eBox.

Tant que cette notification par mail n'a pas été sollicitée en modifiant son profil, le citoyen devra donc aller consulter régulièrement son eBox de sa propre initiative avec le risque, bien sûr, d'un oubli qui pourrait lui coûter très cher par la suite.

De plus, plusieurs utilisateurs ne reçoivent pas leurs notifications correctement car celles-ci se retrouvent dans leurs spams et courriers indésirables. Il faut alors choisir un autre format de messages pour que ceux-ci soient reconnus par la messagerie du citoyen.

Il nous paraît donc essentiel d'informer un maximum de personnes du fait qu'il faut faire une démarche spécifique afin de :

- recevoir des notifications sur sa boîte mail
- ou de désactiver eBox pour recevoir de nouveau les documents par voie postale.

Aide juridique de 2ème ligne

Les personnes aux bas revenus peuvent obtenir, gratuitement ou à moindre coût, les services d'un avocat désigné par le Bureau d'Aide Juridique ou proposé par la personne qui

demande l'aide. Il s'agit de l'aide juridique de deuxième ligne. Voici les montants applicables depuis le 1er septembre 2025:

	Gratuité totale	Gratuité partielle
Célibataire	1.612€	Entre 1.612€ et 1920 €
Marié, cohabitant avec charge d'enfant	1.920 €	Entre 1.920 € et 2.226 €



Ce 15 avril s'est tenue une journée de rencontre avec nos partenaires CPAS engagés dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique par le biais du Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie (PAPE).

Cette journée fut l'occasion de réaliser un tour d'horizon de notre pratique collaborative mais également des évolutions du secteur énergétique.

L'énergie, les primes et la résilience : quoi de neuf en 2025 ?

Le secteur de l'énergie ne cesse d'évoluer et 2025 s'annonce comme une année charnière, tant au niveau des prix que des mécanismes de soutien disponibles pour les ménages. Voici un aperçu des éléments à retenir pour les intervenants sociaux et les bénéficiaires.

Des prix de l'énergie toujours instables

Les prix de l'électricité, du gaz, du mazout et même des pellets ont connu d'importantes fluctuations depuis 2021. En quelques années, on est passé d'une multiplication des tarifs par 3 à 5 selon les sources (CREG, Renouvellement.be).

Pour l'électricité, les hausses sont accentuées par une complexité croissante dans la tarification : apparition de plages horaires incitatives, compteurs communicants...

À noter : le coût de l'eau est désormais de 6,15 €/m³, avec une augmentation estimée à 55 €/an pour une consommation moyenne de 110 m³.

PAPE : chiffres-clés et nouvelles dynamiques

Le Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie (PAPE), géré par le GAS en partenariat avec 35 CPAS en 2024 (dont les nouveaux venus Virton et Vielsalm), a permis :

366 suivis individuels et 33 séances collectives

En 2025, un budget revu à la baisse avec 30 % de subsides en moins, ce qui nécessite un meilleur ciblage des actions.

Le service va donc renforcer la responsabilisation du propriétaire et l'accompagnement à la recherche de solutions techniques et financières.

Primes énergie : des coupes et une réforme majeure

À partir du 13 février 2025, les primes "Petits travaux" sans audit disparaissent. Si les travaux toiture restent accessibles sans audit, les autres interventions doivent passer par un audit logement pour être subsidiées.

Le montant des primes habitations avec audit a quant à lui été diminué de 60 % via ce régime transitoire (valable jusqu'octobre 2026).

Une période transitoire permet de conserver les anciens montants si un formulaire a été introduit avant le 28 février 2025 et qu'un acompte de 20% minimum a été versé à l'entrepreneur.

Mesures spécifiques et aides complémentaires

Des cashbacks fournisseurs se développent :

- Jusqu'à 750 € pour les PAC air-eau
- 300 € pour le chauffage via PAC
- De 100 € à 400 € selon les équipements (chaudières, thermostats, etc.)

Côté primes MEBAR

Les montants sont maintenus (jusqu'à 4000 €) pour des postes ciblés comme l'isolation ou le remplacement de systèmes vétustes. On peut noter que les PAC ne sont toujours pas subsidiées par cette intervention.

Rencontre avec l'ASBL "Habitat et Participation" : cap sur le Slowheat

Enfin, une rencontre enrichissante a eu lieu avec l'ASBL Habitat et Participation autour du concept Slowheat, une approche qui vise à redonner du pouvoir d'agir aux personnes.

☒ Le Slowheat, ce n'est pas une solution technique, mais un dispositif d'accompagnement psychosocial et collectif, il s'agit d'un processus où les participants sont invités à expérimenter, partager, comprendre et se réapproprier leur rapport à la chaleur, au logement et à leur santé.

À travers des ateliers collectifs, des moments de sensibilisation et des outils pédagogiques, Slowheat propose une démarche bienveillante et participative pour aborder le chauffage sans culpabilisation. L'objectif est de chauffer les corps au plus près et non la brique.

Cette méthode encourage une forme d'autonomisation, en combinant intelligence collective, entraide et réflexion critique sur les conditions de vie. Une approche précieuse à intégrer dans les dynamiques du PAPE, notamment pour les situations où les solutions techniques ou financières restent limitées à court terme.



Programme d'animations scolaires 2025-2026

Nos programmes d'animation se trouvent en détails sur notre site: [Prévention - GAS \(gaslux.be\)](https://www.gaslux.be)

ANIMATIONS - ÉCOLES PRIMAIRES

	6-8 ANS	8-10 ANS	10-12 ANS
Arakiki *Conte Animation sur la recherche du bonheur 60 MIN	X		
Je veux des sous *Spectacle de marionnettes Animation sur les besoins & les envies des enfants 75 MIN // Conditions techniques	X		
ABC du Budget *Jeu  Animation sur la consommation 100 MIN	X		
L'histoire de l'argent *Histoire Kamishibai  Animation sur l'argent 100 MIN		X	
Eurodéo de la conso *Jeu Animation sur la consommation 120 MIN		X	
Tatou *Conte Animation sur les richesses intérieures & extérieures 75 MIN		X	X
Et moi dans tout ça ? *Spectacle de marionnettes Animation sur l'inclusion sociale et la pauvreté infantile 100 MIN // Conditions techniques		X	X
Publicité & Marques *Ateliers interactifs Animation sur la publicité & les marques 100 MIN			X
Just'in budget *Jeu Animation sur la consommation & les moyens de paiements 120 MIN			X
Gère tes pépètes *Jeu Animation sur la consommation et la gestion du budget 100 MIN			X

Toutes nos animations pour les écoles primaires sont destinées à des groupes de 30 personnes maximum.

ANIMATIONS - ÉCOLES SECONDAIRES

	1ère	2ème	3ème	4ème	5ème	6ème
Just'in Budget * Jeu Animation sur la consommation & les moyens de paiements	X					
Influenceur, une nouvelle manière de vendre * Ateliers interactifs Animation sur les dangers commerciaux liés au monde des influenceurs	X	X	X			
Budget * Ateliers interactifs Animation pour découvrir la gestion budgétaire			X	X		
« Arnaque-moi si tu peux » * Jeu Animation sur les arnaques qui guettent les consommateurs			X	X	X	X
Budget : « Un mois d'une vie » * Jeu Animation sur la gestion financière				X	X	X
Surendettement * Jeu Animation sur les causes et conséquences du surendettement				X	X	X
Publicité / Neuromarketing * Ateliers interactifs NEW EDITION Animation abordant les points forts et les points faibles de la pub				X	X	X
Crédits et ouverture de crédits * Ateliers interactifs NEW EDITION Animation pour comprendre les offres de crédit et éviter certains pièges				X	X	X
Consommer ! Oui mais à quel prix ? * Ateliers interactifs NEW EDITION Animation abordant l'impact de la surconsommation sur notre budget				X	X	X
« Naviguer dans la vie active » * Jeu NEW! Animation sur l'entrée dans la vie active					X	X
Pic du Balaitous * Jeu Jeu de rôle sur l'inclusion sociale et la pauvreté infantile 180 min // Conditions techniques !!	X	X	X	X	X	X
PG Market * Ateliers interactifs Animation sur les pratiques commerciales d'un supermarché fictif Conditions techniques !!	X	X	X	X	X	X

🟢 Toutes nos animations pour les écoles secondaires ont une durée de 100 minutes (sauf « Pic du Balaitous »).

🟢 Le nombre de personnes maximum par animation est variable en fonction des animations.

Formation : « La guidance budgétaire pas à pas »

Vous le savez, Le Groupe Action Surendettement a réalisé un manuel « La guidance budgétaire pas à pas », en collaboration avec les trois autres Centres de référence en médiation de dettes wallons (Créno, GILS, MEDENAM).

Son objectif est de permettre au travailleur social / médiateur de dettes débutant dans l'accompagnement budgétaire ou se questionnant sur sa pratique, d'aborder tout suivi avec méthode et de se familiariser avec la guidance budgétaire au sens large (finalité, étapes du traitement de la demande, intervenants possibles, outils).

Afin d'aider le travailleur social dans son cheminement, le manuel est agrémenté de conseils « psy ».

Une partie importante de cet ouvrage est consacrée à l'étude et l'analyse des postes du budget : comment amener le bénéficiaire à se questionner sur les montants nécessaires pour les différents postes, comment travailler avec lui tout en prenant en compte ses attentes, besoins et désirs.

Dans une volonté de permettre à chacun de se familiariser avec ce manuel et de pouvoir également échanger avec ses pairs sur la méthodologie de terrain relative à la guidance budgétaire, des formations sur l'utilisation de celui-ci sont proposées aux **médiateurs de dettes et aux assistants sociaux en charge de la gestion / guidance budgétaire de la province du Luxembourg**.

Chaque participant recevra lors de cette formation un exemplaire du manuel.

La formation se déroulera sur deux journées, les 9 et 13 octobre 2025 de 9h à 16h, à la Maison rurale de Léglise.

La formation accueillera au minimum 4 participants et au maximum 10 participants. Les inscriptions doivent nous parvenir au minimum 7 jours avant la formation. Nous nous réservons le droit d'annuler une journée de formation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

Les inscriptions sont limitées à 2 participants par CPAS. Cependant, si plus de personnes de votre CPAS sont intéressées, nous vous invitons à le spécifier sur le bulletin d'inscription. Si le maximum de participants n'est pas atteint dans un groupe, nous pourrions permettre à ces personnes de participer à la formation.

Le coût de cette formation de 2 jours, qui comprend les frais de catering (boissons, sandwich) est de 30€/ personne.

Si vous souhaitez participer à cette formation, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse info@gaslux.be. Nous vous enverrons un bulletin d'inscription, les informations pratiques et les modalités de paiement.

Cette formation est valorisable dans le cadre des subventions de la Région Wallonne pour les services de la médiation de dettes. Une attestation de participation sera remise au terme des 2 journées.

Si vous souhaitez recevoir de plus amples informations ou le PDF de ce manuel, n'hésitez pas à prendre contact au 063 60 20 86 ou par mail (info@gaslux.be).



La **GUIDANCE** budgétaire



Service psychosocial : groupe de parole au CPAS

Les psychologues du GAS vous proposent d'organiser un groupe de parole au sein de votre CPAS.

Les soucis financiers amènent souvent des sentiments de culpabilité, de solitude ainsi qu'un manque d'estime de soi et de confiance en l'avenir. Ils peuvent également avoir un impact sur le couple, la famille, la vie professionnelle et sociale.

Un groupe de parole, c'est avant tout un lieu de respect et d'échange qui permet à chacun de s'ouvrir à de nouvelles perspectives. C'est un lieu d'écoute et de partage des sentiments, un lieu où l'accent est mis sur les ressources de chacun pour pouvoir reprendre confiance en soi et en l'avenir.

Concrètement, un groupe se compose de 4 à 8 personnes qui se rencontrent pendant 2h30 chaque semaine pendant 6 semaines. Lors de ces rencontres, nous facilitons la parole grâce à des outils comme des textes métaphoriques, des images, des citations...

Si vous êtes intéressés ou si vous avez des questions concernant la mise en place d'un groupe de parole, contactez-nous au 063/60.20.86 ou par mail :

- catherine.knott@gaslux.be
- catherine.mois@gaslux.be

Témoignages de participants :

En effet j' y ai trouvé une écoute et une ambiance qui m' a permis d'évoluer et de retrouver un peu d' espoir en l'être humain.. surtout en la gente féminine. Mes déboires ayant semé le doute dans mon esprit.

Votre soutien, les conseils et la bienveillance des participants m' ont vraiment réconforté. C' est vrai que je ne comprenais pas trop l'intérêt des groupes de parole avant d' y participer mais maintenant j' en perçois la valeur. Cette animation apporte un réel plus et je ne saurai trop le conseiller aux personnes en difficulté. Cela m' a également permis de relativiser mes soucis, de les voir sous un autre angle et surtout de reprendre courage pour les surmonter.

- Ce groupe est bénéfique afin, de rencontrer d'autres personnes dans la même situation et pouvoir parler librement et avec empathie. Tout en respectant la charte du groupe
- Une ouverture d'esprit et une bonne humeur.

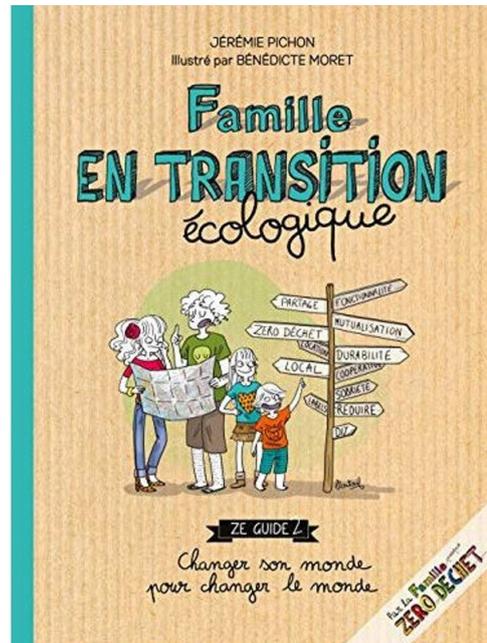
Nos lectures

Dans notre coin lecture, nous vous proposons un ouvrage pour toute la famille (à retrouver dans notre centre de documentation).

« Famille en transition écologique » de Jérémie Pichon, illustré par Bénédicte Moret.

"Quel est le véritable impact de notre mode de vie sur l'environnement ? Comment le mesurer ? Et surtout : quels changements opérer dans notre vie de tous les jours si l'on veut préserver la planète ?

Suivez le guide ! Ce livre, à la fois manifeste pour la sobriété et guide pratique, vous invite à entrer les deux pieds dans la transition écologique ».



Time for Music

Épisode 9 : « Svalutation » de Adriano Celentano en 1976

L'été se finit, mais restons un peu au soleil ! Direction l'Italie ! Avec le chanteur Andriano Celentano et son morceau Svalutation de 1976.

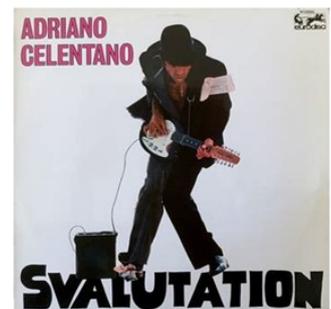
Celentano est connu pour son engagement et ses prises de position sur différents sujets politiques, écologiques, etc. qui donnent lieu à de longs monologues lors de ses shows télévisés, certains ayant fait beaucoup de vagues.

Le titre, qui est la contraction italo-américaine de « svalutazione », se traduit par « Dévaluation ».

Le chanteur y raconte la crise que connaît l'Italie à l'époque, « Hé l'essence coûte chaque jour de plus en plus » et « avec le salaire d'un mois, tu achètes seulement un café ». Il soulève qu' « il y



a un trou dans l'Etat d'où l'argent chute », Celentano y regrette « qu'on vive plus des armes que du pain » ou demande « avec la nouvelle banque et les saisies qu'il y a, dites-moi quelle est la valeur de la vie ? »



https://www.youtube.com/watch?v=5GN8IIHUdEA&list=RD5GN8IIHUdEA&start_radio=1

#19 **CONSO** **malin**

Des soupes pour réchauffer le corps et l'esprit

Pour rappel, cette rubrique est adressée à tous et a été créée avec un objectif de diffusion plus large que la GASette. Vous pouvez la retrouver sur notre site (partie BLOG), n'hésitez donc pas à la copier, l'afficher dans votre lieu de travail ou à la distribuer à toutes les personnes susceptibles d'être intéressées.

Les journées sont plus courtes, le vent souffle, les arbres se couvrent de leur parure de feu, nul doute à avoir, l'automne est bien là.

Cette saison appelle au calme, à la douceur et au renouvellement. Mais c'est aussi la saison idéale pour se lancer dans la réalisation de soupes. Ce liquide riche en nutriments est l'allié parfait de l'économe : son prix est généralement plus que raisonnable et agrémenté de pain, charcuterie ou fromage, peut devenir un repas consistant.

C'est pourquoi nous vous proposons dans cet article plusieurs recettes de soupes automnales simples et économiques. Celles-ci sont à base de légumes de saison et facilement cultivables dans notre belle province.

Ces potages sont parfaits pour réchauffer les journées fraîches et faire des économies en utilisant des produits locaux, voire issus de votre propre potager !

Vous trouverez enfin un tableau récapitulatif avec les couts estimé de chaque potage.



Soupe carotte – pomme de terre – oignon

On commence avec un potage aux couleurs de l'automne, avec des légumes faciles à cultiver ou à stocker et à moindre coût.

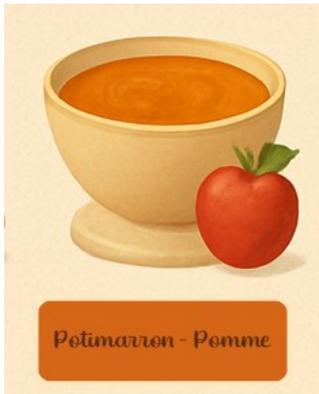
Ingrédients :

- * 5 carottes
- * 2 pommes de terre
- * 1 oignon
- * 1 cube de bouillon (légume ou volaille)
- * Eau, sel, poivre

Préparation :

1. Épluchez et coupez les légumes en morceaux
2. Faites revenir l'oignon dans un peu d'huile
3. Ajoutez les autres légumes, couvrez d'eau et ajoutez le cube
4. Laissez mijoter 25-30 min, puis mixez

Le petit + : pour des saveurs orientales, ajoutez du lait de coco et des pois chiches préalablement grillés au paprika.



Soupe potimarron – pomme

Le potimarron est un légume avec un très bon rendement au potager. De plus s'il vient de votre jardin ou est bio, nul besoin de l'éplucher !

Ingrédients :

- * 1 petit potimarron
- * 1 pomme acidulée type Boskoop
- * 1 oignon
- * 1 cube bouillon
- * Eau, sel, poivre, muscade

Préparation :

1. Coupez le potimarron en morceau (avec la peau si bio)
2. Épluchez et coupez la pomme et l'oignon
3. Faites revenir l'oignon, ajoutez les ingrédients puis couvrez d'eau
4. Faites cuire 20 à 25 min puis mixez

Le petit + : ajoutez du gruyère râpé et réalisez des croutons avec du pain sec.



Soupe poireaux et pommes de terre

Légume économique et poussant à merveille dans les potagers, le poireau à tout pour plaire.

Ingrédients :

- * 3 blancs de poireaux
- * 2-3 pommes de terre
- * 1 oignon
- * 1 cube de bouillon
- * Eau, sel, poivre, un filet de crème (optionnel)

Préparation :

1. Lavez et coupez les poireaux, pommes de terre et oignon
2. Faites revenir l'oignon, ajoutez les légumes, l'eau et le cube
3. Cuisez 20-30 min puis mixez

Le petit + : servez avec du saumon fumé émietté pour un repas complet.





Soupe aux choux vert ou frisé

Potage nourrissant par excellence, le chou garde ainsi ses nombreuses vertus nutritives.

Ingrédients :

- * ½ chou vert ou frisé
- * 2 carottes
- * 2 pommes de terre
- * 1 oignon
- * 1 cube bouillon
- * Eau, sel, poivre

Préparation :

1. Émincez le chou et coupez les légumes
2. Faites revenir l'oignon, ajoutez le reste des ingrédients et couvrez d'eau
3. Cuisez 30 min. Mixez ou laissez-en morceaux

Le petit + : si vous laissez en morceaux, ajoutez de la saucisse de ménage lors de la cuisson et profitez ainsi d'un véritable potage-repas !



Soupe ail – pomme de terre

Potage rustique et ancien, très économique, anti-gaspillage et bon pour la santé

Ingrédients :

- * 4 gousses d'ail
- * 3 pommes de terre
- * 1 oignon
- * Herbes aromatiques (thym, laurier)
- * Eau, cube bouillon

Préparation

1. Faites revenir l'ail avec l'oignon
2. Ajoutez les pommes de terre, herbes, eau
3. Cuisez 25 min puis mixez

Le petit + : accompagnez ce velouté de croûtons tartinés de tapenade noire.



Les astuces économiques :

- * Faites de grandes quantités et congelez les préparations : gain de temps et de réflexion assuré !
- * Réutilisez les fanes de carottes ou de radis dans les soupes vertes
- * Utilisez les épluchures propres pour en faire un bouillon maison
- * Cultivez vos propres légumes
- * Astuce de grand-mère pour des potages réussis : cuisez des légumes de la même gamme de couleurs !

Nom de la soupe Ingrédients	Temps de cuisson (min)	Coût estimé
Carotte – pomme de terre - oignon	30	2€
Potimarron – pomme – oignon	25	2,5€
Poireaux – pomme de terre – oignon	30	2,5€
Chou – carotte – pomme de terre – oignon	30	2€
Ail – pomme de terre – oignon – herbes	25	1,5€

SAVE THE DATE

« **Huissiers de justice : acteurs essentiels du droit, entre défis et évolutions** ».

Nous organisons une **journée d'étude sur le métier d'huissier de justice** à destination des services de médiation de dettes de la province de Luxembourg.

La date prévue est le **18 novembre 2025** à Vaux-Sur-Sûre.

[Programme de la journée.](#)

Participation gratuite sur inscription avant le 5 novembre en envoyant un mail à info@gaslux.be.



Contact

LA GASSETTE EST UNE PUBLICATION DU GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Editeur responsable :

GROUPE ACTION SURENDETTEMENT

Illustrations

@ Canva.com

N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER :

Service juridique :

Tous les jours ouvrables de 9h à 12h par téléphone ou tous les jours par fax, par mail :

francoise.collin@gaslux.be

marie-noelle.plumb@gaslux.be

alicia.bricq@gaslux.be

Service d'appui aux médiateurs :

Tous les jours ouvrables par téléphone ou par mail :

francoise.collin@gaslux.be ou **delphine.incoule@gaslux.be**

Service prévention :

Tous les jours ouvrables par téléphone ou par mail:

prevention@gaslux.be

LE GROUPE ACTION SURENDETTEMENT EST SOUTENU PAR :

GROUPE ACTION SURENDETTEMENT
 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
Https://gaslux.be
Facebook - Fais gaffe à ta conso



Wallonie

Ministre de la Santé et de l'Action Sociale



Service provincial Social & Santé Province de Luxembourg



Centres Publics d'Action Sociale de la Province de Luxembourg



www.enmieux.be



Cofinancé par l'Union européenne



Wallonie