

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024

GROUPE ACTION
SURENDETTEMENT





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 2024.

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 2024

| | |
|--|-----------|
| Sommaire | 4 |
| Édito | 5 |
| Équipe | 6 |
| Prévention du surendettement | 8 |
| Sensibilisation des plus jeunes | 10 |
| Sensibilisation du public adulte | 19 |
| Plan d'Action Prévention Énergie | 21 |
| Accompagnement psychologique | 23 |
| Service CAP | 28 |
| 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 2024 | 51 |
| Outils de Com' - Revue de Presse | 52 |
| Outils de communication et d'information | 54 |
| Revue de presse | 58 |

Édito

Au cours de l'année 2024, les différents services du Groupe Action Surendettement ont brillamment poursuivi les projets mis en place les années précédentes et ont également développés de nouvelles initiatives...

L'année 2024 a été marquée par une intensification des difficultés financières rencontrées par de nombreux ménages, dans un contexte économique toujours incertain.

Véritable levier de rétablissement pour les personnes surendettées, la médiation de dettes permet d'ouvrir un espace de dialogue entre les débiteurs et leurs créanciers en vue de trouver des solutions équilibrées et durables. Elle s'inscrit au cœur de notre mission qui est d'accompagner, de négocier et de rétablir la dignité des personnes confrontées à l'exclusion financière. Notre volonté est de répondre, de manière pluridisciplinaire, aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de surendettement en leur amenant des pistes de solutions mais également en leur apportant un soutien psychologique et social.

En 2024, notre approche a continué d'évoluer pour mieux répondre à la diversité des situations, en

consolidant nos partenariats, en adaptant nos méthodes d'intervention et en misant sur la proximité et la réactivité.

Pour les équipes du GAS, au-delà de l'action curative, l'action en matière de surendettement se porte naturellement aussi sur le terrain de la prévention.

L'éducation financière se révèle en effet très importante et, ce, dès le plus jeune âge. C'est dans cet état d'esprit que, durant cette année 2024, les membres de l'équipe prévention ont poursuivi leurs actions de sensibilisation que ce soit dans les écoles, différentes associations un peu partout dans la province et plus particulièrement avec le projet « 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 +) dans lequel nous sommes engagés depuis 2023 et dont la 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
ADAM, V., agent de prévention
BOUILLON J., chargée de communication
COLBACK V., conseiller en économie d'énergie
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
BRICQ A., juriste
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





FINANCE

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 2024

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 spectacle 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.

Projet en cours

Nouvelle animation sur l'histoire de l'argent



Cela fait plusieurs années que l'équipe aimerait développer une animation sur l'évolution de l'argent, sans jamais réellement savoir par où commencer. Notre visite au Musée de la Banque Nationale de Belgique a débloqué la situation. Notre équipe planche actuellement sur une animation basée sur l'histoire de l'argent de ses débuts à nos jours. Elle prendra la forme d'une histoire en kamishibai, suivie d'activités. Cette animation sera proposée aux élèves de 3ème et 4ème primaire.

Bilan quantitatif

De janvier à décembre 2024:

- * **26** implantations scolaires;
- * **101** animations ;
- * **1657** enfants, **110** adultes.

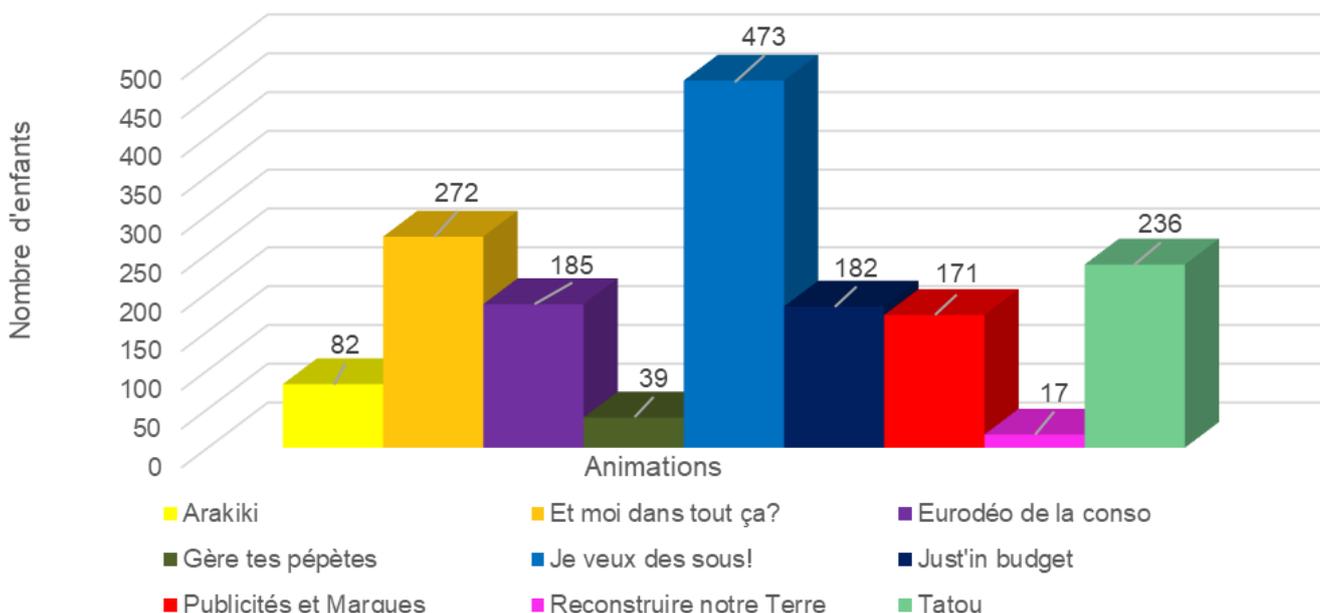
Pour l'année 2024, nous avons réalisé 101 animations dans 26 implantations scolaires. Nous avons ainsi sensibilisé 1657 enfants et 110 adultes.

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

Comme chaque année, 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

| | 2023 | 2024 |
|------------|------|------|
| Écoles | 35 | 26 |
| Animations | 91 | 101 |
| Enfants | 1438 | 1657 |

Nombre d'enfants sensibilisés par nos différentes animations



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 2ème 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.

Le conte « Tatou » a aussi beaucoup tourné cette année. Les contes sont des moyens de faire passer des messages parfois durs aux petits et aux grands. La pauvreté infantile et la lutte contre l'exclusion due à la pauvreté sont ici abordées avec délicatesse.

L' « Eurodéo de la conso » et « Just'in Budget », nos deux jeux de plateaux, sont toujours une valeur sûre pour les enseignants et un plaisir pour les enfants. Ils se prennent au jeu et sont parfois gentiment bousculés quand tout ne se passe pas comme ils auraient aimé.

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.

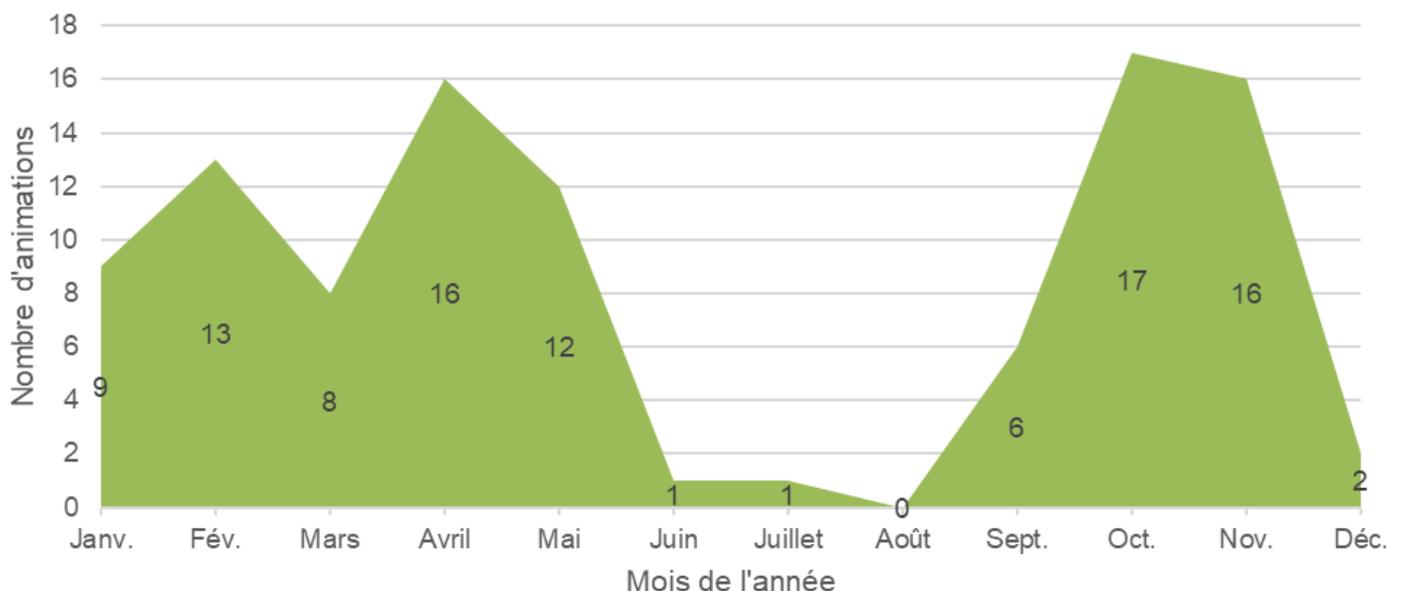
En règle générale, les demandes d'animations par école se font pour les 3 cycles, ce qui assure une certaine continuité au sein de l'établissement.

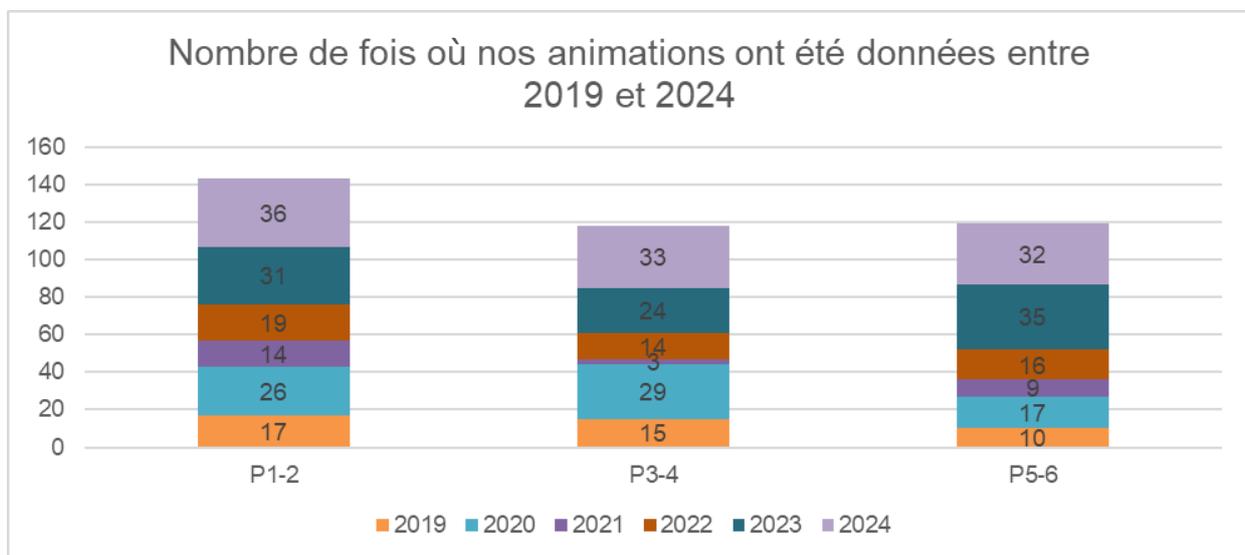
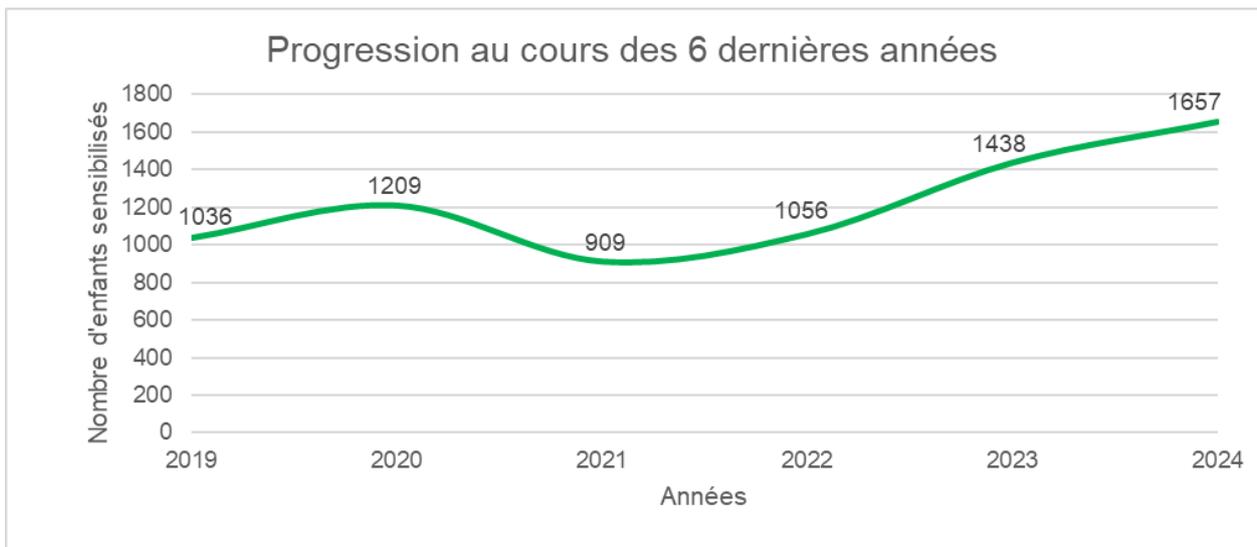
Dans le graphique ci-dessous relatif à la temporalité de nos animations au cours de l'année 2024, nous remarquons des pics de demandes lors des mois « février-avril-mai » et « octobre-novembre ». Comme déjà expliqué dans d'autres rapports d'activités, le mois de juin est toujours, si pas vide, très peu rempli car les enfants et leurs enseignants ont leur attention tournée vers les évaluations de fin d'année.

En analysant les deux graphiques de la page suivante, nous remarquons une continuelle augmentation du nombre d'animations données, 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 1217 enfants par année.

En fonction des années 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.

Temporalité des animations au cours de l'année 2024





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 animations artistiques que nous proposons, marionnettes et contes, sont fortement appréciées, car peu d'associations

travaillent de cette manière. 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.

Quelques mots d'enfants lors du spectacle « Et moi dans tout ça ? » :



1.2. ANIMATIONS ADOLESCENTS

L'année 2024 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 2024

- * **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 du jeu 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/le neuromarketing.** Nous avons retravaillé cette animation en 2024 afin de l'actualiser et de mettre le focus sur les stratégies de neuromarketing qui sont employées par les publicitaires pour nous donner envie d'acheter les différents produits et services proposés. Mais quelles sont-elles ? L'animation permet d'analyser les différentes stratégies marketing utilisées dans le monde de la publicité afin d'apporter un regard critique.
- * **La consommation.** L'animation qui est destinée aux élèves du premier cycle 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 réflexions 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 !

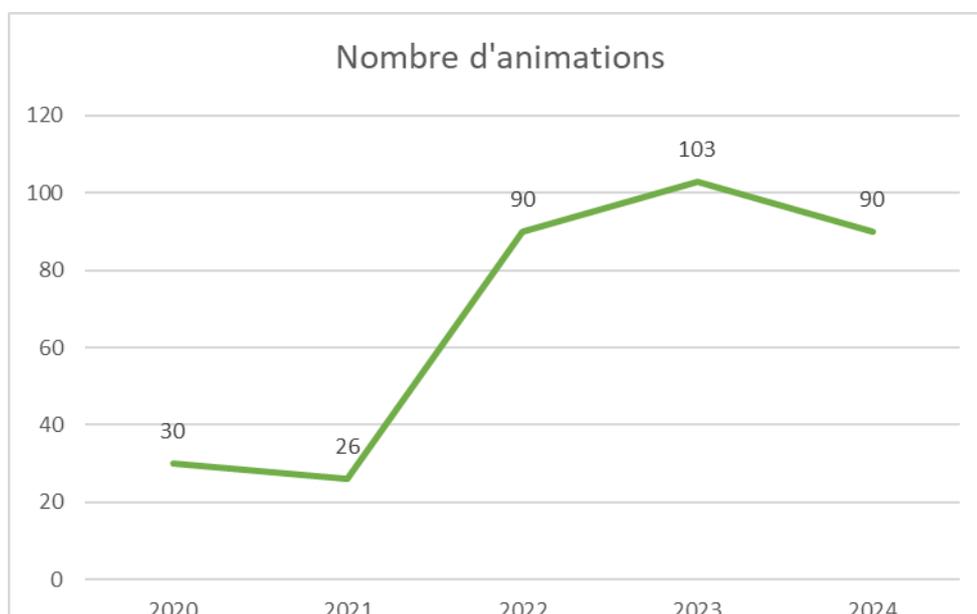
- * **Influenceur, une nouvelle manière de vendre.** Les jeunes ont de plus en plus tôt un smartphone entre les mains, mais en connaissent-ils les dangers commerciaux ? En effet, ils sont sollicités de toutes parts par les influenceurs, leurs codes promos, leurs sites de dropshipping et leurs multiples 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.

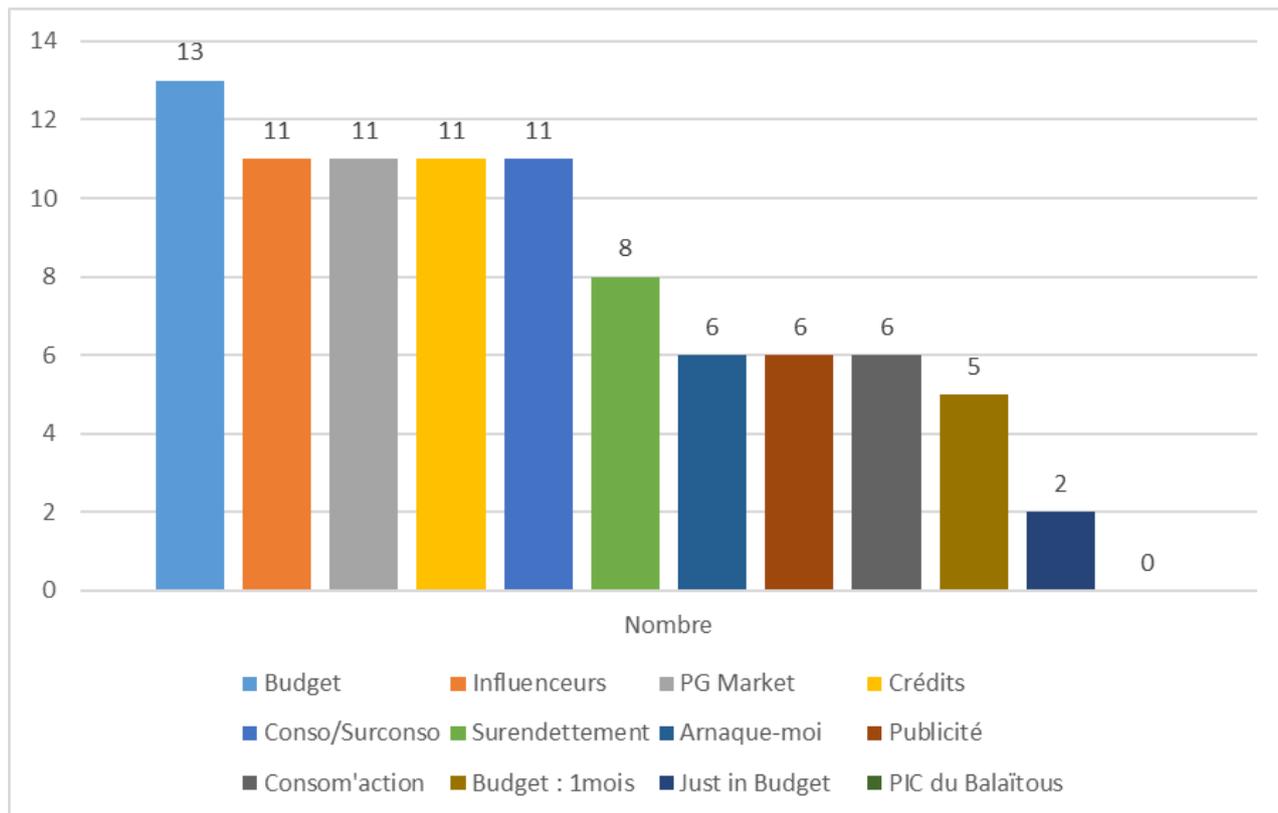
Bilan quantitatif

Au cours de l'année 2024, nous avons pu réaliser 90 animations et sensibiliser 1406 élèves ainsi que 102 encadrants.

Nous pouvons remarquer sur ce graphique reprenant les 5 dernières années qu'en 2024, le nombre d'animations données revient au même nombre qu'en 2022. Il y a une petite baisse par rapport à 2023. Cela peut s'expliquer par le fait que le temps de travail dédié à cet axe a un peu diminué. Cela reste néanmoins stable par rapport à 2022.

En 2024, c'est l'animation « budget » qui a été la plus sollicitée. En deuxième position se trouvent à égalité : « Influenceurs », « PG Market », « Crédits » et « consommation/





Surconsommation ». Cela nous montre qu'il y a une grande diversité dans les demandes et que les animations proposées répondent à celle-ci. En troisième position, nous retrouvons l'animation « surendettement » qui reste assez demandée et qui montre un intérêt des écoles et des professeurs sur le sujet.

Projets

* **Money in Belgium.** Durant l'année 2024, les différents Centres de référence se sont retrouvés afin de créer un outil en ligne qui parle du budget. « Money In Belgium » est une expérience interactive, sous forme d'un jeu virtuel, à destination des jeunes et des adultes dans le but de les initier au concept du budget. Durant la partie, le joueur est invité à suivre les aventures d'un extraterrestre souhaitant séjourner en Belgique. En s'amusant, le joueur va partir à la découverte des différents postes du budget en aidant l'extraterrestre à trouver un équilibre budgétaire, tout en étant confronté à des tentations et à des imprévus propres à la vie humaine. Cet outil va être diffusé au plus grand nombre en 2025 afin de sensibiliser un maximum de personnes au budget de

manière ludique et sera proposé en préambule de l'animation « budget » afin de les initier à la thématique.

* **Naviguer dans la vie active.** Durant l'année 2024 a été créé en collaboration avec l'axe adulte le jeu « Naviguer dans la vie active » qui sera proposé dès l'année scolaire prochaine dans les écoles. Il se présente sous forme de jeu de plateau type « Trivial Pursuit ». Durant celui-ci, les participants sont amenés à réfléchir à des points d'attention dans la mise en place de leur vie active notamment le budget, le logement, la mobilité, la vie administrative...



2. SENSIBILISATION PUBLIC ADULTE

2.1. ANIMATIONS ADULTES

Durant l'année 2023, notre projet européen FSE+ a été accepté. Celui-ci s'est poursuivi en 2024 permettant une augmentation du nombre d'animations réalisées, la création de nouvelles animations et de nouveaux outils à distribuer au public.

Au cours de l'année 2024, l'axe adulte a réalisé 119 animations, une nette augmentation par rapport à l'année passée où nous comptabilisons 70 animations. Ainsi, 998 personnes et 66 encadrants ont pu être sensibilisés au surendettement et à l'éducation financière au sein de la province.

Les services qui nous ont sollicités dans le cadre de ce projet sont des structures qui travaillent prioritairement avec des publics en situation de vulnérabilités provenant de divers secteurs. On retrouve notamment : des CPAS, des IFAPME, des ETA, des centres de détention, des centres FEDASIL, des CFISPA... Au total 38 structures différentes ont fait appel à nous en 2024.

Le programme 2024

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 monde bancaire;
- La ligne du temps de la dette;
- 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.

Cette année, nous avons également développé deux nouvelles animations : « Naviguer dans la vie active » sur ce à quoi être attentif lorsque l'on se lance dans la vie active et « Comment réduire mes coûts énergétiques ? ». Une animation sur les droits et les aides est en cours de développement.

Au cours de l'année 2024, nous avons également créé de nouvelles animations répondant à la demande de nos partenaires, à savoir une animation consacrée au budget à destination des primo-arrivants, un ciné-débat traitant du domaine de la prévention des arnaques et une animation sur le neuromarketing.

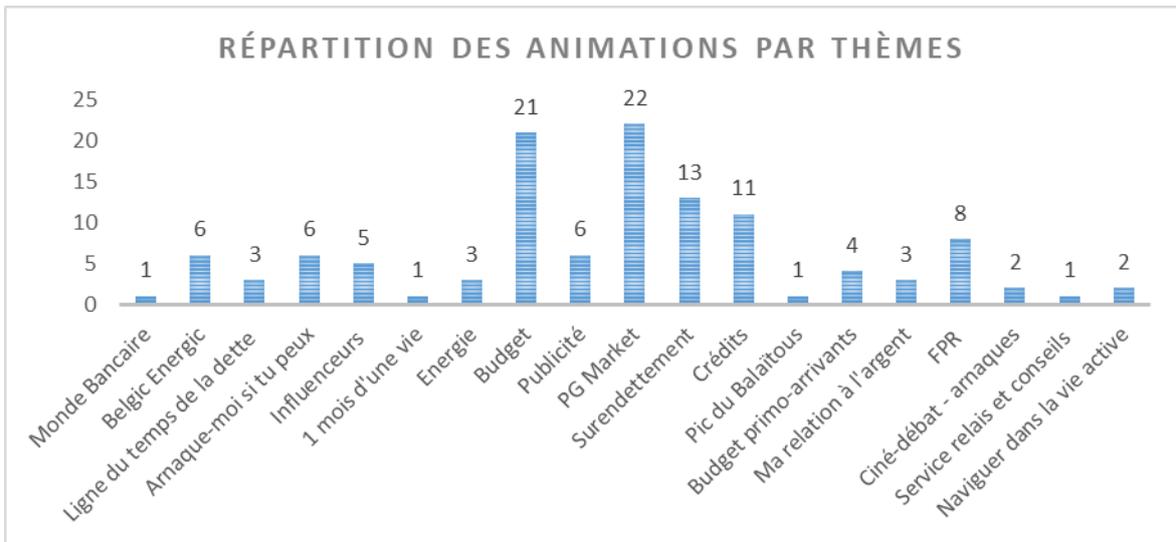
De même, les structures ont désormais le choix entre deux formes d'activité sur le budget, à savoir une forme individuelle, comme cela était précédemment le cas, soit une forme collective à travailler avec l'ensemble du groupe. Certaines animations pour adolescents se retrouvent également dans nos actions, celles-ci étant englobées dans l'opération FSE+ telles que le Pic du Balaitous et les influenceurs.

Pour l'année 2025, nous souhaiterions créer une animation traitant de la cryptomonnaie, sujet de plus en plus abordé par notre public ainsi que développer différents outils à remettre au public en fin d'animation.

Bilan quantitatif



En 2024, les 3 animations ayant le plus de succès sont le PG Market (22 animations), le budget (21 animations) et le surendettement (13 animations). Elles sont suivies des animations crédits (11), la formation personnes relais à destination des aides familiales (8), Belgic Energic (6), Arnaque-moi si tu peux (6), publicité (6), influenceurs (5), budget à destination des primo-arrivants (4), ligne du temps de la dette (3),



énergie (3), ma relation à l'argent (3), ciné-débat sur les arnaques (2), Naviguer dans la vie active (2), le monde bancaire (1), le jeu « 1 mois d'une vie »(1), le Pic du Balaitous (1) et enfin une action du service relais et conseils demandée par la prison d'Arlon pour son public (1).

2.2. FORMATION PERSONNES 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 2024, 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, 82 personnes ont été sensibilisées à la thématique du surendettement, du budget et du rapport à l'argent.

2.3. 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 2024, 15 GAPS ont obtenu un visa avec les CPAS d'Arlon, de Bastogne conventionné avec Sainte-Ode, de Bertrix, de Bouillon conventionné avec l'ASBL La Source, de Durbuy, d'Erezée, de Léglise, de Libramont-Chevigny, de Manhay, de Martelange, de Musson, de Paliseul, de Saint-Hubert, de Saint-Léger, de Tellin et de Vielsalm. À savoir qu'un GAPS n'a pas réussi à mettre en place les 5 animations demandées au cours de l'année 2024.

Globalement, 74 animations ont été réalisées en 2024 par les différents GAPS avec un total de 414 participants (148 hommes et 266 femmes). En moyenne, 6 participants étaient présents par animation. De même, 6 participants étaient réguliers et participaient au moins à plus de la moitié des animations organisées par les GAPS.

Les trois thématiques les plus données en 2024 étaient :

- Trucs et astuces (13 animations);
- Budget (11 animations);
- Energie (10 animations).

Le GAS est intervenu lors de 20 animations pour 105 personnes sensibilisées dans le cadre des GAPS.

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.

Au total, nous comptons donc 36 CPAS partenaires dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

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.

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.

>>> **2024, des prix stables avant une remontée en fin d'année.**

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 de niveaux d'avant-guerre. L'année 2024 aura été relativement stable au niveau des prix énergétiques, avant de connaître une nouvelle augmentation en fin d'année (pour le gaz et l'électricité uniquement).

La demande de suivis individuels a légèrement diminué et ce sont 324 ménages qui ont pu être accompagnés en 2024 (contre 366 en 2023 et 287 en 2022). On constate toujours un nombre important de travailleurs faisant appel au CPAS pour des difficultés de paiement de factures énergétiques, ce qui confirme la tendance des années précédentes.

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

Il y a sept 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.

Après la flambée des prix énergétiques, les demandes d'animations avaient été nombreuses et avaient rencontré un beau succès.

De plus, l'arrivée importante de réfugiés avait poussé certains CPAS à organiser des ateliers spécifiques. En 2024, cet élan s'est quelque peu essoufflé puisque 18 animations ont été données de janvier à décembre (contre 36 en 2023 et 31 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

4.1.1. Supervisions collectives

Lors de chaque séance de supervision collective, une situation d'un participant est approfondie. Il peut s'agir d'un problème, d'une préoccupation, d'un projet, d'un questionnement... rencontré dans le cadre de sa fonction de médiateur. Chaque participant propose brièvement une situation et c'est ensuite le groupe qui choisit la thématique qui sera travaillée suivant une méthodologie structurée.

Les différentes étapes permettent de prendre le temps de bien comprendre la difficulté pour ensuite y répondre en proposant des pistes de solution, des métaphores, des idées... L'ouverture à une multitude de pistes de solutions est privilégiée, sans les remettre en question, même si certaines s'opposent. Cela permet à chacun de pouvoir y trouver quelque chose qui lui convient.

- **À destination des médiateurs des CPAS de la province.** En 2024, la session de 6 supervisions collectives à destination des médiateurs de dettes des CPAS s'est déroulée d'avril à décembre. Le groupe était composé de quatre médiateurs et d'une personne travaillant dans un cabinet d'avocat-médiateur. Malgré les réalités de terrain différentes, la méthodologie a permis que chacun puisse se retrouver dans la situation travaillée. Les différents profils ont pu profiter de ces moments d'échanges

afin de partager à tous leurs pistes de solutions, ce qui a été la véritable richesse de ce groupe. Les participants sont repartis plus sereins, se sont autorisés à ne pas toujours avoir la réponse parfaite et à prendre du recul face à leur réalité de travail.

- **À destination des médiateurs du GAS.** Afin de diminuer le nombre de participants pour faciliter les échanges, deux groupes ont été formés pour les médiateurs et juristes du GAS. En 2024, 4 rencontres ont eu lieu pour chaque groupe. Ces moments riches en échange leur ont notamment permis de relativiser certaines situations, se sentir plus « fort » avant une audience, pouvoir aider les collègues, se poser de nouvelles questions, se remettre en question, exprimer ses émotions, se sentir moins seul, se sentir compris, enlever un peu de pression... En 2025, les



conseillers en économie d'énergie viendront rejoindre ces deux groupes. En effet, même si les médiateurs et les conseillers en économie d'énergie ont des missions très différentes, les difficultés rencontrées dans les relations avec les bénéficiaires sont similaires. La mixité des profils permettra une richesse dans les échanges ainsi qu'une diversité dans les problématiques proposées.

4.1.2. Rencontre/supervision individuelle avec un professionnel

Les psychologues proposent également un soutien individuel aux professionnels. Cela permet d'aborder certaines difficultés de manière plus personnalisée, sans être face au regard d'un groupe. Cela permet également de pouvoir réagir plus rapidement à la demande du professionnel, alors que les dates des supervisions collectives sont fixées à l'avance.

Ces rencontres amènent un autre point de vue qui peut permettre de se remettre en question et d'envisager parfois d'autres manières de fonctionner avec les médiés.

En 2024, 19 rencontres ont eu lieu avec les juristes et médiateurs du GAS. Plusieurs CPAS ont également bénéficié de ces moments de réflexion. Cela leur a permis de prendre du recul par rapport à certaines situations interpellantes et d'envisager des manières de fonctionner qui sortent de leur habitude.

4.1.3. Rencontres des CPAS

L'objectif de ces rencontres est de présenter ce que le service d'accompagnement psychosocial peut apporter au CPAS :

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.

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.

Elles permettent également de voir quels sont les besoins spécifiques des CPAS afin de pouvoir éventuellement mettre en place de nouvelles actions qui pourraient les aider.

Ces moments d'échanges permettent aussi simplement 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.

Cette année, les psychologues ont eu l'occasion de rencontrer les CPAS de Neufchâteau, Tintigny, Chiny, Manhay, Habay, Herbeumont, Meix-devant-Virton, Bertrix et Florenville.

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, en présence ou non du professionnel.

Ce soutien direct aux médiés n'est pas un service qui leur est ouvert spontanément, mais il se fait par l'intermédiaire des médiateurs. Ce soutien s'inscrit dans une courte durée, pour permettre en quelques rencontres de faire le point ou d'amener d'éventuelles pistes de solutions.

Cette année, le service a accompagné une



personne. Ces rendez-vous lui ont permis un soutien pendant une période critique concernant sa situation financière.

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 point 5 p.28).

4.3. FORMATIONS À DESTINATION DES PROFESSIONNELS

- **Formation à la grille d'évolution des compétences**

Une nouvelle séance de formation à l'utilisation de l'outil « Grille d'évolution des compétences » a été organisée le 29 janvier à Libramont.

Nous avons constaté que le travailleur social/médiateur se retrouve régulièrement en manque d'outils pour préparer au mieux les personnes à « l'après-médiation » et ainsi les amener progressivement à une gestion autonome.

Cette grille d'évolution des compétences, qui peut être travaillée tout au long de l'accompagnement, permet aux personnes et au professionnel de faire le point sur une multitude de compétences utiles afin de devenir autonomes dans leur gestion budgétaire. Elle peut également apporter la confiance et les outils nécessaires aux usagers afin qu'ils s'en sortent seuls à l'avenir.

Cet outil se présente sous la forme d'une farde composée de diverses grilles reprenant les compétences à travailler ainsi que des pistes pour aider le professionnel à faire évoluer la personne dans ces aptitudes.

Cette formation était donnée par une psychologue et une médiatrice de dettes du GAS. Dix professionnels y ont participé.

- **Formation « Comment rester juste dans mes interventions ? »**

Cette formation vise à comprendre ce qui peut venir freiner le sentiment d'être juste dans nos rapports professionnels avec les publics vulnérables.

Réalisée pour les médiateurs, juristes et conseillers en économie d'énergie du GAS le 09 juillet 2024, la thématique s'est imposée comme une évidence pour les professionnels du GAS.

Les médiateurs et juristes sont en effet baignés au quotidien dans des relations complexes avec les médiés et sont quelques fois confrontés à des décisions difficiles à prendre. Les conseillers en économie d'énergie, par les visites à domicile qu'ils effectuent, sont également confrontés au fait de devoir amener des discussions délicates avec les bénéficiaires. Les missions des conseillers et médiateurs sont bien différentes, mais leurs réalités de travail ont des points communs.

Le fait d'être juste est une question qui a également alimenté de nombreuses supervisions individuelles et collectives menées par les psychologues au cours des derniers mois.

Lors de cette formation, les psychologues commencent par définir ce qu'est « être juste » en partant des connaissances et représentations

des participants. Ensuite, les participants tentent de dégager ce qui peut les freiner dans le fait d'être juste dans leurs interventions. Voici certains freins qui ont été relevés durant la formation du 09 juillet :

- Les valeurs;
- Le contexte et le contrôle;
- Les gens en face de moi et les croyances qui y sont liées;
- Les émotions, ce qui vibre.

Chacune de ces limites est expliquée et définie à l'aide de modèles psychosociaux, de vidéos, de petites expériences, etc. Et des pistes de solutions sont présentées.

Finalement, les participants forment des petits groupes afin d'analyser des situations fictives avec leur nouvelle grille de lecture.

Les retours des participants ont été très positifs. Cette journée leur a apporté de nouveaux apprentissages ainsi que des rappels utiles de certaines notions. Les réflexions et pistes de solutions leur ont permis de prendre du recul et de les conforter aussi dans certaines attitudes qu'ils ont vis-à-vis des bénéficiaires. Les exemples concrets et les mises en situation leur ont permis de bien appréhender la matière et de la mettre en pratique.

Cette formation sera proposée aux travailleurs sociaux des CPAS en mars 2025.



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.

5. SERVICE CAP

Depuis 2021, notre association a mis en place le service « Conseils et Accompagnement Personnalisés » (CAP), un dispositif visant à favoriser une gestion financière plus saine pour les personnes en difficulté. Ce projet s'inscrit dans la continuité de l'appel à projet lancé en 2019, intitulé « Sortie de médiation : un accompagnement pour garder le cap » dont l'objectif était d'apporter un soutien aux personnes en fin de parcours de médiation de dettes.

Le service CAP propose un accompagnement adapté aux besoins des bénéficiaires à travers plusieurs axes d'intervention :

- Accompagnement budgétaire : aide à l'élaboration d'un budget, sensibilisation à la gestion des finances personnelles, tri et organisation des factures, anticipation des charges périodiques, etc.
- Conseils en gestion budgétaire : mise en

place de bonnes pratiques financières, communication autour du budget au sein du foyer, etc.

- Soutien psychologique : renforcement de la confiance en soi pour une reprise sereine de la gestion financière. Les difficultés financières pouvant être une source majeure de stress, cet accompagnement vise à apaiser les angoisses liées à la situation économique personnelle.
- Accompagnement post-médiation de dettes : assistance aux personnes en sortie de médiation confrontées à des interrogations et incertitudes quant à la gestion de leur budget.

SERVICE

CAP

CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS
POUR UNE SITUATION FINANCIÈRE PLUS SAINE

Vous désirez être conseillé sur des notions relatives au budget (charges, logement, énergie, assurances, crédit...) ou d'ordre plus psychologique afin de travailler votre confiance en vous pour reprendre en main votre budget?

Le service CAP peut vous aider à voir plus clair dans votre situation financière en vous conseillant et vous guidant.



📞 0492 51 39 44

Le service CAP est assuré par une médiatrice de dettes et une psychologue qui interviennent via une permanence téléphonique et une assistance par e-mail. Des rencontres en présentiel peuvent également être organisées sur différents sites de la province de Luxembourg afin d'offrir un accompagnement plus personnalisé. Le service CAP est ouvert à toute personne de plus de 18 ans, résidant en province de Luxembourg. L'ensemble des prestations est entièrement gratuit, garantissant ainsi un accès égalitaire à toutes les personnes en situation de vulnérabilité financière.

En 2024, plusieurs accompagnements ont été menés, que ce soit à travers des rencontres et/ou des appels téléphoniques. Les interventions étaient de plusieurs ordres :

- Une rencontre avec une personne souhaitant sortir d'administration provisoire de biens, accompagnée de son médecin.
- Une personne souhaitant établir un budget clair à la suite de difficultés financières en fin de chaque mois.
- Une rencontre de suivi avec une personne terminant une médiation de dettes, afin de faire le point sur sa situation.
- Des questions concernant le fonctionnement d'un administrateur de biens.
- Une rencontre avec une personne qui souhaitait savoir ce qu'elle pouvait mettre en place pour retrouver une situation budgétaire tenable au quotidien et qui avait besoin d'être rassurée par rapport à ce qu'elle mettait en place.

Une séance collective concernant la sortie de médiation de dettes a également été proposée en visioconférence durant la soirée du 24 octobre 2024. Après diffusion de la séance à l'ensemble des services de médiation de dettes de la province, 5 personnes terminant leur procédure ont participé à la séance animée par une médiatrice de dettes et une psychologue.

Trois grandes thématiques qui préoccupent généralement les personnes, ont été abordées :

- Le budget : outil incontournable pour repartir sur de bonnes bases et aborder sereinement l'après médiation.
- L'autonomie : après plusieurs années accompagnées d'un médiateur, comment

la retrouver ?

- Les droits : qu'est-ce que la personne va devoir mettre en place ? À quoi va-t-elle devoir être attentive ?

L'échange et les questions étaient tout à fait présent, même en visioconférence, ce qui a permis aux participants de pouvoir partager leurs expériences, leurs craintes mais aussi leurs conseils au groupe.

Les participants ont apprécié la formule en ligne, qui a permis d'éviter certains frais de transport et rendu plus facile d'accès l'information.

6. OPÉRATION FSE

Depuis le mois de mai 2023, dans le cadre de la programmation 2021-2027 du Fonds Social Européen (FSE+), nous sommes engagés dans un projet intitulé « Une gestion budgétaire financière maîtrisée pour une inclusion sociale réussie » dont la 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.

En effet, opter pour des choix raisonnés au niveau financier devient de plus en plus délicat tant l'offre de consommation est omniprésente et le monde bancaire de plus en plus complexe. Pourtant, ces choix peuvent avoir une incidence majeure sur notre devenir financier et ce, d'autant plus lorsque l'on est déjà confronté à une situation financière délicate. Par ailleurs, certains contextes de vie complexifient les apprentissages financiers et certaines carences en matière d'éducation financière représentent alors de véritables freins à une insertion socio-professionnelle réussie.

L'opération cible un public en situation de vulnérabilité économique (public CPAS, service de médiation de dettes, maison d'accueil, service d'insertion socio professionnelle...), un public fragilisé qui entre dans la vie active (jeune adulte issu de maison pour enfant, jeune inscrit dans le cadre de formation en alternance...) ainsi qu'un public fragilisé par le

contexte culturel et/ou personnel (public en situation de handicap, d'origine étrangère...). Par ailleurs, les professionnels accompagnant ces différents publics fragilisés sont également visés par cette opération.

Ce projet repose sur trois axes :

* **Sensibilisation d'un public fragilisé par le biais d'ateliers de sensibilisation.** Un programme de sensibilisation a été développé dans lequel on retrouve les différents ateliers traitant de thèmes en relation avec l'éducation financière : budget, surendettement... Ce programme est proposé aux diverses structures qui travaillent avec le public cible. Parmi ces structures on retrouve des CPAS, des IFAPME, des CISP, des centres carcéraux, des centres d'accueil pour demandeurs d'asile... Ces ateliers ont une durée de +/- 2 h00 à 2h30. Un temps est également prévu en fin d'atelier pour permettre aux participants de poser

des questions plus personnelles sur leur réalité économique. Durant ces ateliers, différents outils sont également transmis aux participants qu'ils pourront utiliser dans leur quotidien et ainsi améliorer leur situation financière. En 2024, 117 ateliers interactifs ont été réalisés. 990 personnes ont été sensibilisées et 37 structures ont fait appel à nos services.

* **Sensibilisation des accompagnants du public cible.** Par le biais de modules de formation, cet axe est consacré à la sensibilisation des professionnels. L'accent est mis sur la détection et l'orientation des personnes en difficultés financières ainsi que sur les actions de prévention à mener au sein des structures. Les participants disposent d'informations et d'outils en vue d'aborder les questions financières avec leur public. Durant l'année 2024, 2 journées de sensibilisation à destination des professionnels ont été organisées :





* Une journée en janvier dans un CPAS qui a regroupé 11 professionnels.

* Une journée inter secteurs en novembre qui a regroupé 19 professionnels venant de divers horizons : service d'insertion, ETA, centre pour demandeurs d'asile, CPAS...

* **Service relais à destination du public cible et des accompagnants.** Un service plus individualisé est également mis à disposition des personnes fragilisées afin qu'elles puissent poser leurs questions et faire un premier « check up » de leur situation financière à l'aide des conseils et outils qui leur seront transmis. Ce service est également accessible aux professionnels accompagnant ces personnes fragilisées. Ils peuvent y trouver des informations sur les orientations à donner à leurs publics mais également des outils préventifs à mettre en place dans le cadre de leur

travail. Ce service propose une permanence téléphonique les mardis de 14h à 16h et les jeudis de 9h à 12h au 0492 51 39 44 ou via service.relais@gaslux.be. Une médiatrice de dettes et une psychologue sont disponibles pour répondre aux questions et conseiller les personnes. Durant l'année 2024, 11 personnes ont fait appel au service, 1 professionnel l'a également sollicité. Une permanence s'est organisée à la prison d'Arlon le 12 septembre 2024 pour les détenus en voie de libération, nous avons rencontré 11 personnes dans ce cadre.

Toutes les actions proposées dans le cadre de cette opération sont entièrement gratuites et réservées aux personnes habitant la province de Luxembourg.

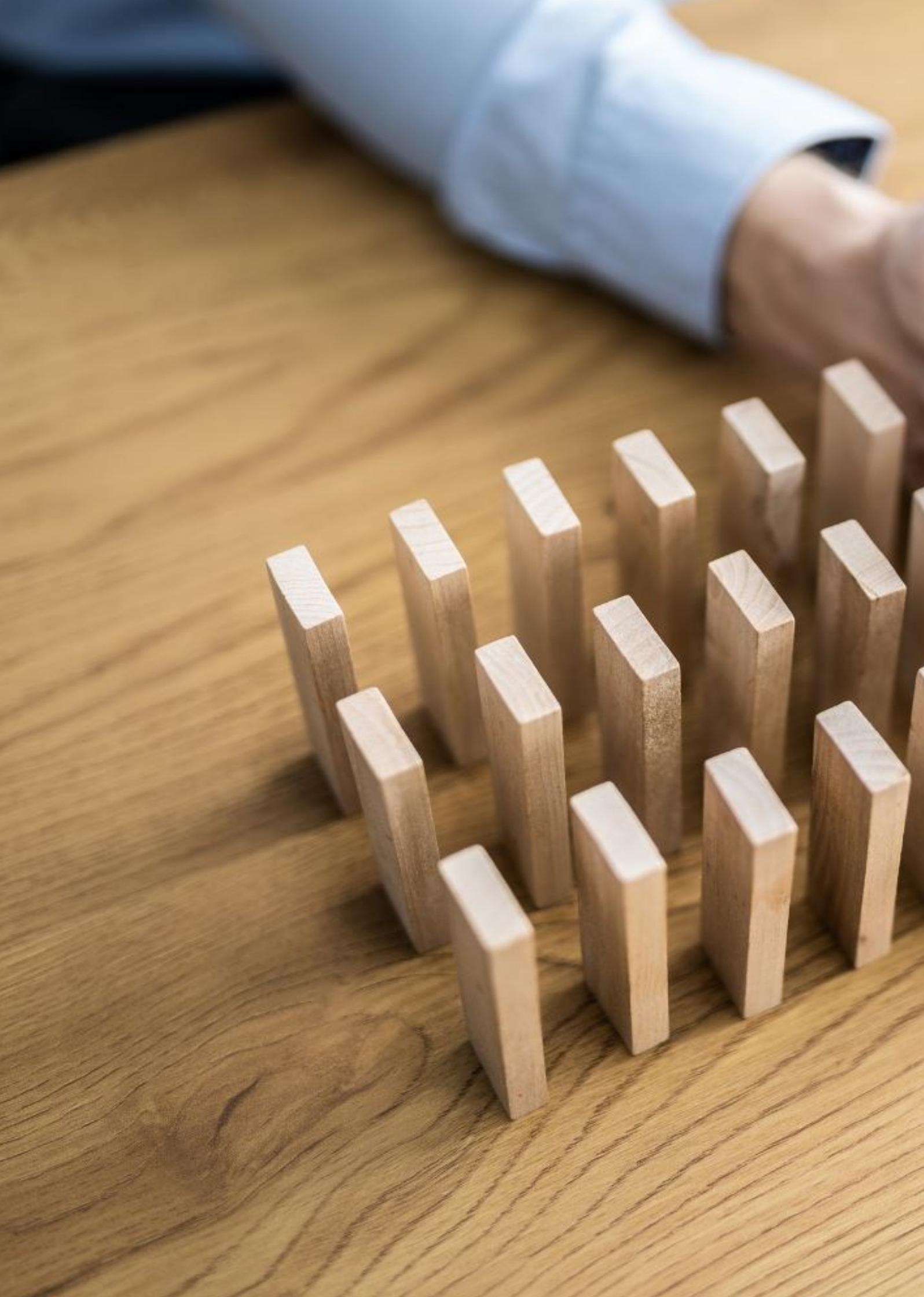
Vous pouvez retrouver plus d'informations sur les actions déjà réalisées et en cours sur notre site internet : <https://gaslux.be/operation-fse/>

Projet financé par :



Cofinancé par
l'Union européenne







Traitement du surendettement

Le Traitement du surendettement

L'année 2024 a été marquée par une intensification des difficultés financières rencontrées par de nombreux ménages, dans un contexte économique toujours incertain.

Véritable levier de rétablissement pour les personnes surendettées, la médiation de dettes permet d'ouvrir un espace de dialogue entre les débiteurs et leurs créanciers, en vue de trouver des solutions équilibrées et durables. Elle s'inscrit au cœur de notre mission : accompagner, négocier, et rétablir la dignité des personnes confrontées à l'exclusion financière.

En 2024, notre approche a continué d'évoluer pour mieux répondre à la diversité des situations, en consolidant nos partenariats, en adaptant nos méthodes d'intervention et en misant sur la proximité et la réactivité.

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 travaille également en étroite collaboration avec le service administratif, les psychologues et 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 solutions 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.

Ce rapport présente les principales réalisations,

les défis rencontrés ainsi que les perspectives d'amélioration qui guideront notre action dans les années à venir.

Tour d'horizon du surendettement et des nouveautés législatives

>>> Où en sont les situations de surendettement en cette année 2024 ?

Le rapport d'évolution des chiffres clés du surendettement en Wallonie, réalisé par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, fait part de la diminution du nombre d'emprunteurs défaillants, pour la 8^{ième} année consécutive. Le nombre de multi défaillants (ayant plus d'un contrat de crédit défaillant) a chuté de 2016 à 2023 de 40 %. Ce rapport pointe également l'augmentation de l'endettement hors crédit dans les dossiers de médiation, via les dettes d'énergie, les dettes fiscales et ensuite de soins de santé.

Malgré une stabilisation des désignations des procédures en règlement collectif de dettes (RCD) constatées en Belgique, le GAS a connu une hausse de 21% du nombre de désignation par le tribunal du travail. Le public se situe principalement dans la tranche d'âge des 36-55 ans. Nous constatons également une augmentation du nombre de personnes pensionnées.

De manière générale, il est constaté dans ce même rapport, une augmentation du manque de respect et des exigences du public que les services de médiation de dettes accompagnent, amenant une difficulté psychologique pour les médiateurs de dettes à mener leur travail.

>>> Un nouveau cadre légal pour la médiation de dettes amiable

Ce nouveau cadre légal permet avant tout une reconnaissance légale de la médiation amiable comme une procédure de traitement du surendettement à part entière.

De par ces dispositions, le travail du médiateur de dettes intervenant dans le cadre de la médiation de dettes amiable, son professionnalisme ainsi que sa légitimité y sont reconnus légalement.

Ce nouveau titre III inséré dans le Code de droit économique maintient les principes de dignité humaine, de liberté, de collaboration, d'autonomie et de créativité, tels que toujours prônés par les acteurs de cette procédure.

Concrètement, les articles XIX.16 à XIX.44 du Code de droit économique formalisent les différentes étapes de la procédure ainsi que les droits et obligations des différentes parties, précisant ainsi, entre autres choses, le rôle du médiateur, la collecte et le traitement des informations, la formalisation de l'entrée en médiation et la convention, l'accompagnement, l'analyse de la situation du débiteur, l'inventaire, le sort de la dette (analyse, inventaire, contestation), la mise en place et la négociation du plan de remboursement, l'exécution et le suivi du plan, les alternatives en cas d'échec des négociations, les obligations du débiteur, la fin de la médiation et enfin son coût.

>>> Quelques nouvelles mesures de lutte contre le surendettement via la loi du 15 mai 2024

De nouvelles dispositions visant à éviter l'accroissement inutile de la dette et de rompre le plus rapidement possible la spirale de l'endettement ont été insérées dans la loi.

Certaines sont entrées en vigueur en cette fin 2024, entre autres choses : la consultation obligatoire du F.C.A. (Fichier Central des Avis de saisies, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt), la confirmation des facilités de paiement par l'huissier de justice, la suspension des voies d'exécution tant que le plan de paiement est respecté, le courrier de rappel en cas de non-respect du plan, l'huissier de justice a désormais une mission d'information sur les solutions de désendettement et a l'obligation de refuser la vente déficitaire, des modifications en terme de saisie ou encore l'extension de compétences pour le juge de paix.

>>> La réforme du tarif des huissiers de justice

Cette réforme prône une simplification, une clarification et une transparence, permettant une détection plus rapide des frais non autorisés participant à l'endettement.

>>> La plateforme JustRestart

JustRestart est la plateforme numérique officielle dédiée à la gestion des dossiers de règlement collectif de dettes (RCD) en Belgique. Lancée le 2 novembre 2023, elle vise à simplifier, sécuriser et accélérer le traitement des dossiers de surendettement, tout en offrant une meilleure transparence et accessibilité aux citoyens et aux professionnels.

Cette année 2024 a encore été une année de transition, nous amenant énormément de travail de recherches, de vérifications, d'adaptation... La méthodologie de travail a été revue à plusieurs reprises en fonction des attentes des tribunaux. D'autant que la responsabilité du médiateur est particulièrement mise en avant depuis cette plateforme, dans la bonne tenue de la structure des créanciers, etc. Afin d'aider les CPAS qui font également du traitement de médiation judiciaire, la méthodologie, actualisée régulièrement, a été mise à leur disposition.

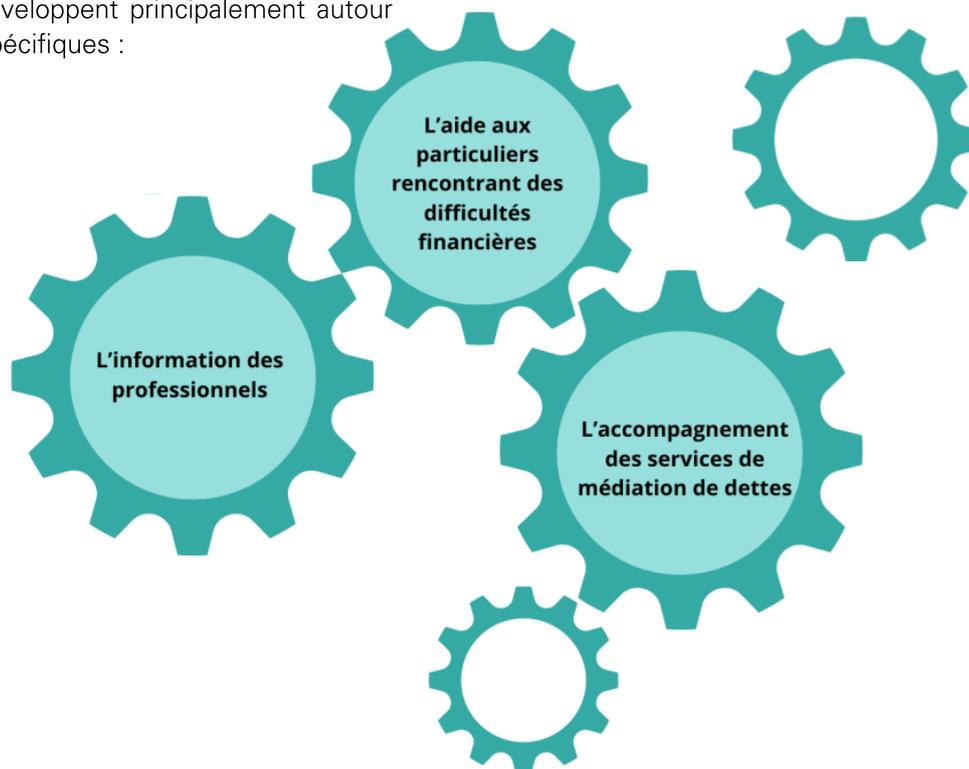
À long terme, JustRestart vise une numérisation complète, une accessibilité accrue pour les débiteurs, une transparence renforcée via une vue d'ensemble claire des créances et des étapes de la procédure pour toutes les parties et un allègement administratif.

Le chemin pour y parvenir a été encore long et fastidieux durant cette année 2024 mais des améliorations notables se sont mises en place au fur et à mesure, avec également, une grande adaptation de la part des médiateurs malgré la charge de travail supplémentaire.

Pour plus de précisions sur tous ces éléments, nous vous invitons à consulter le [rapport complet de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement Rétrospective-2024-FR-\(sans-encadré\).pdf](#)

Les actions du service de médiation de dettes au sein du GAS

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 7 médiateurs de dettes (3 équivalents temps plein, 2 mi-temps, un 4/5ème temps et 1/6ème temps) et de 3 juristes (2 personnes à 4/5ème temps et 1 personne à 2/3 temps) 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 judiciaire (règlement collectif de dettes)
- Le suivi de particuliers en médiation amiable (non judiciaire) sous certaines conditions

Afin de soutenir les médiateurs de dettes dans leurs tâches quotidiennes 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 accom-

pagement 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 au sein de nos bureaux ou sur un de nos lieux de permanence décentralisée. 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, après analyse du dossier par le CPAS en collaboration avec le service juridique, les situations d'indépendants, d'anciens indépendants (en faillite ou non) ou présentant un patrimoine important peuvent nous être transmises par le service de médiation de dettes qui, malgré la collaboration avec son juriste, ne s'estime pas suffisamment outillé.

>>> 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).

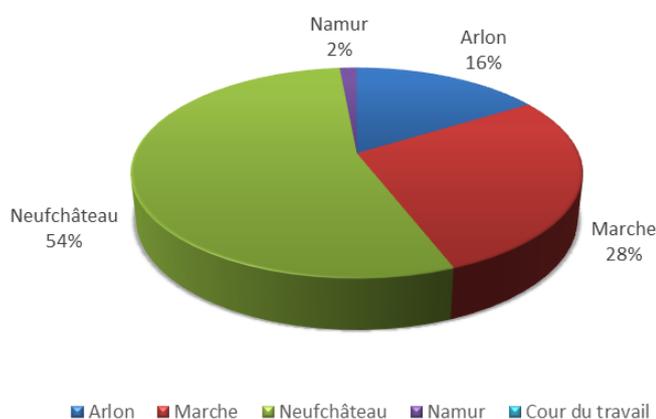
Il n'est pas aisé pour certains usagers de remplir une requête en règlement collectif de dettes. Il nous est dès lors apparu important de pouvoir accompagner les personnes dans le remplissage de celle-ci. Outre l'apport administratif, les personnes peuvent ainsi bénéficier d'une information la plus complète 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 2024, nous avons géré 299 dossiers RCD dont 68 nouvelles désignations (soit 12 de plus que l'année précédente) réparties sur les trois divisions de la province de Luxembourg de la manière suivante :

Désignations RCD en 2024 par arrondissement



Un dossier nous a également été transmis par le Tribunal du travail de Namur afin de faciliter la prise en charge du dossier. Nous sommes en effet parfois désignés par des tribunaux extérieurs à notre province, dans des situations spécifiques : déménagement prévu ultérieurement sur la province de Luxembourg, conflit d'intérêt...

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 comme le divorce, la perte d'emploi, la maladie, le décès d'un proche.

34% 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 2024, tout comme les années précédentes, 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.

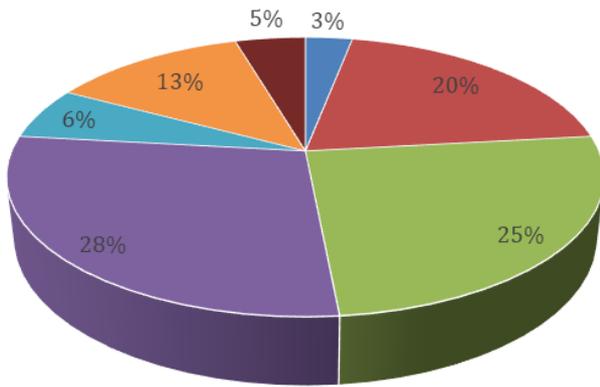
Si, par contre, la situation financière de la personne ne permet pas de proposer un remboursement aux créanciers mais qu'elle n'est pas dans les conditions pour obtenir une remise totale des dettes, le rejet de son dossier peut être décidé.

64 dossiers ont été clôturés en 2024.

Comme les années précédentes, la raison principale des fins de procédures reste la fin du plan de remboursement (53%) que ce soit conformément au plan prévu (25%) ou une fin de plan anticipée (28%). Nous avons toutefois enregistré une diminution par rapport à 2023, car moins de plan arrivaient à échéance. Nous constatons également une forte hausse de demandes de désistement (12,5% contre 5% en 2023), d'où l'importance de bien préparer les personnes avant de les amener à introduire une procédure en règlement collectif de dettes.

Il y a également encore une part importante de dossiers pour lesquels la procédure en règlement collectif de dettes n'a pu apporter une solution à leur situation d'endettement, amenant le médiateur à devoir demander le rejet de la procédure.

Fin de procédure



- Révocation
- Rejet
- Fin de plan
- Fin plan anticipée
- Décès
- Désistement
- Remise totale de dettes
- Changement de médiateur

>>> 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 des 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.

TRAITEMENT



Conseils et analyse énergétiques

Toujours dans cette vision pluridisciplinaire, nous profitons de la présence des conseillers en énergie au sein du GAS pour recevoir ou donner les informations nécessaires aux personnes afin qu'elles acquièrent de bonnes habitudes en matière d'énergie et de bons conseils pour rendre leur logement moins énergivore. Les médiateurs sont tenus informés des constats faits sur le terrain par les conseillers afin d'envisager au mieux les économies d'énergie à envisager durant ou après la procédure en règlement collectif de dettes. 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

Farde d'accompagnement budgétaire : « Mon budget au quotidien – Cap ou pas cap ? ».

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 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.

Afin de les aider au mieux à dépasser leurs difficultés, une farde d'accompagnement budgétaire a été développée : « Mon budget au quotidien – Cap ou pas cap ? ». Celle-ci propose différentes grilles budgétaires (sous différents formats), un système personnalisé de classement et d'organisation des papiers et des factures dans l'objectif d'offrir aux personnes, un accompagnement personnalisé qui puisse répondre à leurs difficultés et tenir compte de leurs ressources.

Ainsi, en relation avec 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.

Une présentation d'une demi-journée est également proposée aux professionnels afin de les aider à bien comprendre le fonctionnement et à composer leur propre farde sur base de la remise d'un prototype.

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

>>> Des brochures d'information

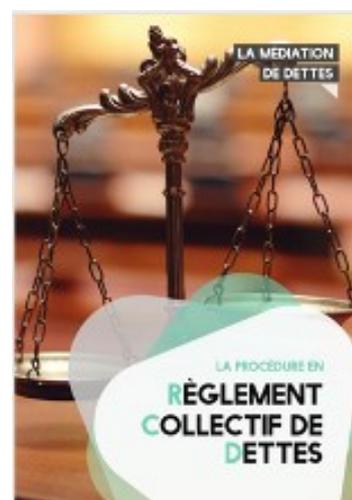
L'ensemble de nos brochures sont téléchargeables via [notre site internet Outils - GAS](https://www.gaslux.be). Elles reprennent les informations utiles aux deux types

de médiation.

Vous pourrez ainsi découvrir la médiation de dettes non judiciaire (médiation amiable) via cette brochure :



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. Elle a été remise à jour durant cette année 2024.



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 également été réalisée.



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. 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 suivi de règlements collectifs de dettes, les juristes les accompagnent en audience au tribunal du travail.

À côté de ces rencontres, les services peuvent nous interpellier par téléphone ou par mail. Durant cette année 2024, le service juridique a ainsi répondu à 273 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'usager 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 pour un travailleur social nouvellement engagé, nous lui proposons un accompagnement individualisé. Lors des rencontres organisées, outre un échange méthodologique, nous abordons également des questions plus générales comme le sens de notre travail en tant que médiateur, les spécificités qui s'y rapportent... Ces moments de rencontres (à savoir 2 demi-journées) permettent dès lors de rassurer le futur médiateur sur cette tâche spécifique, de le sensibiliser aux éléments importants de la médiation et de favoriser 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 2024, 3 CPAS ont fait appel à notre service pour accompagner leurs médiateurs. 6 demi-journées étaient dédiées à l'écolage dans le cadre de la médiation de dettes amiable.

>>> 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 40 questions relatives à la méthodologie à adopter ou encore à des demandes de conseils dans des situations particulières. Ceci représente une augmentation de 73%.

>>> 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.

49 info-RCD ont été réalisées en 2024 dans 22 CPAS, soit 11 de plus qu'en 2023.

>>> 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 d'offrir aux « nouveaux » médiateurs 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.

8 demi-journées ont été dédiées à l'écolage dans le cadre du règlement collectif de dettes dans 2 CPAS.

>>> 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. MÉTHODOLOGIE POUR L'INTRODUCTION D'UNE REQUÊTE SUR JUSTRESTART

Comme déjà mentionné, l'apparition de la plateforme JustRestart a modifié la manière de travailler des médiateurs de dettes, amenant son lot de difficultés et d'inquiétudes.

Afin d'aider au mieux les médiateurs de dettes qui travaillent dans le cadre de la médiation de dettes amiable, notre service a travaillé sur une méthodologie relative à l'introduction d'une requête via la plateforme JustRestart. Ainsi, étape par étape, le médiateur est guidé et est averti des points d'attention ainsi que des trucs et astuces pour que cette requête corresponde aux attentes des acteurs de la procédure en règlement collectif de dettes.

La qualité de cette méthodologie a été soulignée par les tribunaux mais également par les autres Centres de références qui ont demandé la possibilité de la diffuser.

3.2. FORMATION DE 2 JOURS VISANT À ACCOMPAGNER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LA MISE EN PLACE D'UNE GUIDANCE BUDGÉTAIRE

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 2024. 9 médiateurs actifs dans 7 CPAS différents ont ainsi été sensibilisés.

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—WEBINAIRE

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 « Questions pratiques sur le couple ».

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 la VerbraucherSchutz-Zentrale, 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 menées 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 2024, les juristes des 4 Centres de référence wallons, le CAMD et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ont travaillé collectivement à l'analyse et la préparation des CPAS aux conséquences de la nouvelle réforme, à savoir le dépôt de l'avis de médiation de dettes sur le fichier des saisies via huissier et ont commencé la rédaction d'un modèle de convention type de médiation de dettes amiable.

Durant cette année, nous avons également rencontré diverses études d'huissiers de la province afin de pouvoir échanger sur les réalités de chacun et d'améliorer la communication entre celles-ci et les SMD.

3.5. 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 ? » - Elle a d'ailleurs été donnée à plusieurs reprises pour aider les médiateurs à utiliser la nouvelle plateforme JustRestart, en visio et sur plusieurs lieux dont Martelange ;

- « RCD : de l'admissibilité à la fin de la procédure ».

Nos médiateurs ont également donné les formations suivantes : « Comment mettre en œuvre une guidance budgétaire et une cogestion 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

Notre métier brasse un tas de matières et nécessite dès lors de se tenir informés et formés dans différents domaines, sur base des nouveautés, de l'actualité... L'ensemble de l'équipe a dès lors participé à plusieurs colloques ou formations intéressantes sur des thématiques telles que : assuétudes, relation à l'argent, vente d'immeuble, médiation amiable, enneagramme, requête RCD, rester juste dans son intervention, actualités juridiques...

>>> L'opération FSE

Une de nos juristes et une 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 pour un public adulte, par des écoles, des services sociaux, des acteurs du monde pénitentiaire...



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

À 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;
- * ...

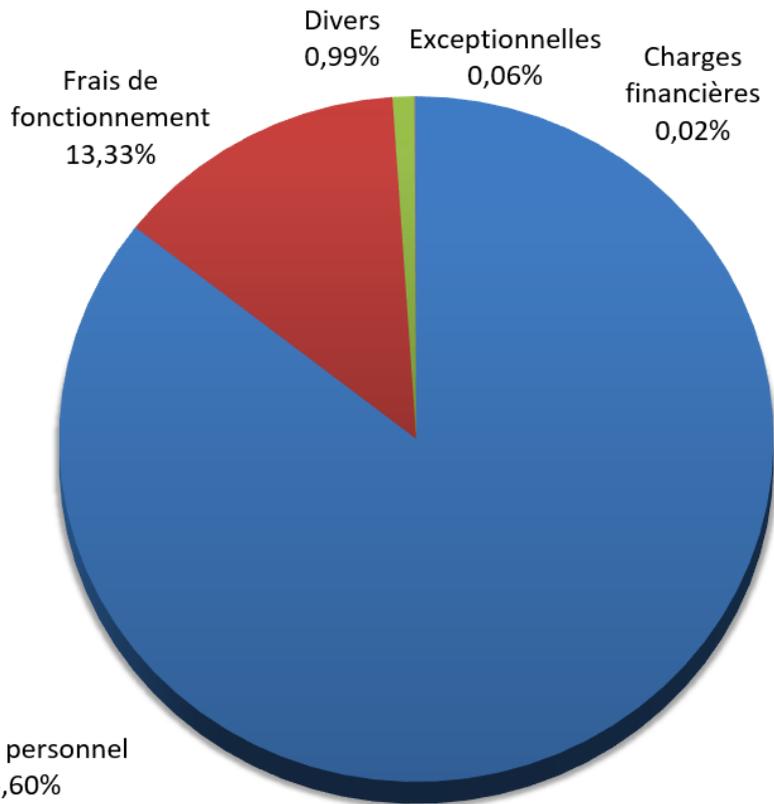
Le service administratif a son importance par le fait qu'il est le premier interlocuteur auquel toute personne a affaire lorsqu'il se présente chez nous, que ce soit par téléphone ou lors d'une visite en nos bureaux.

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

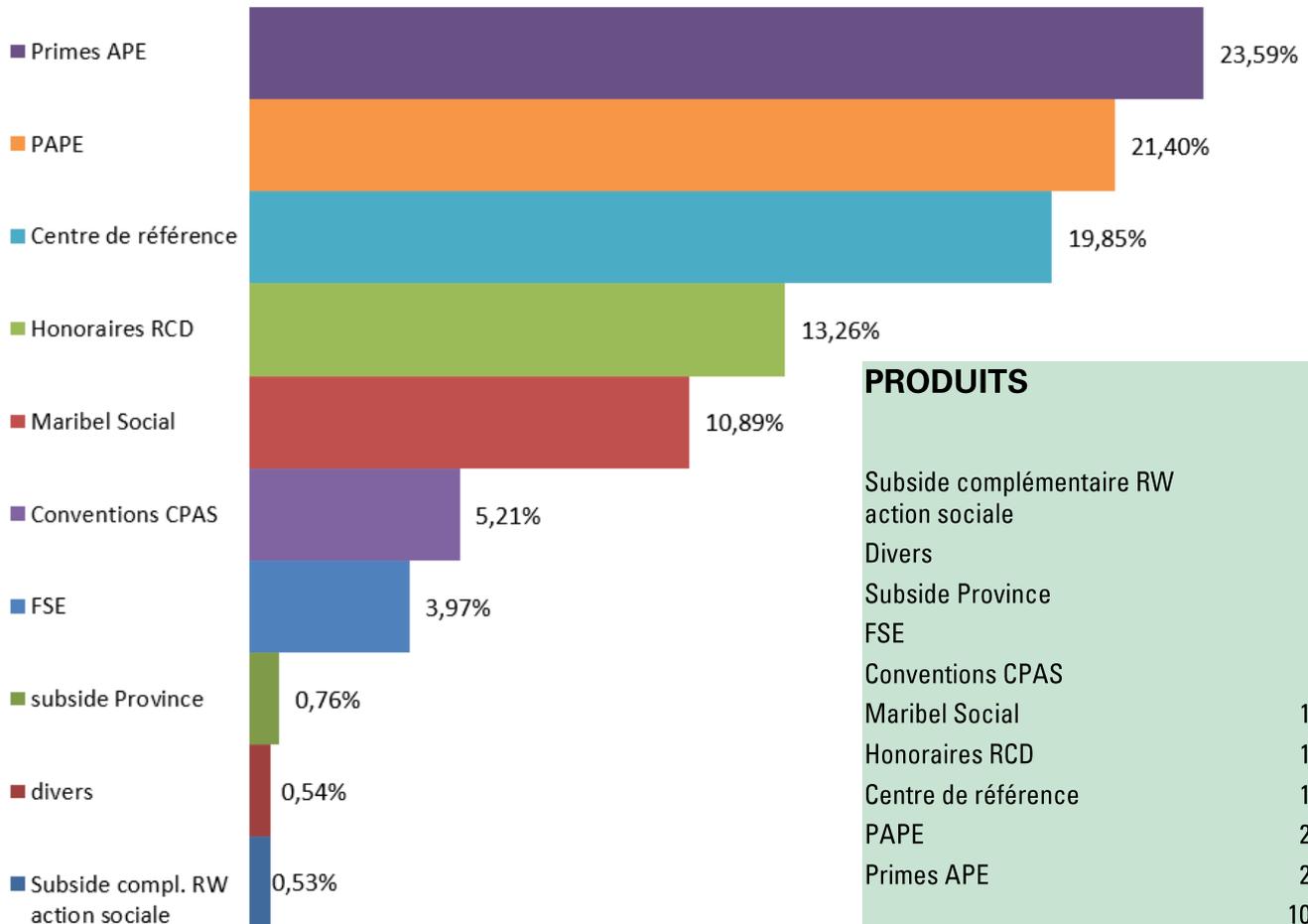
3. CHARGES & MOYENS OPÉRATIONNELS EN 2024

CHARGES

| | |
|-------------------------|--------|
| Frais de personnel | 85,60% |
| Frais de fonctionnement | 13,33% |
| Divers | 0,99% |
| Exceptionnelles | 0,06% |
| Charges financières | 0,02% |
| | 100% |



ADM & FINANCES



PRODUITS

| | |
|--|---------|
| Subside complémentaire RW action sociale | 0,53% |
| Divers | 0,54% |
| Subside Province | 0,76% |
| FSE | 3,97% |
| Conventions CPAS | 5,21% |
| Maribel Social | 10,89% |
| Honoraires RCD | 13,26% |
| Centre de référence | 19,85% |
| PAPE | 21,40% |
| Primes APE | 23,59% |
| | 100,00% |





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 2024 :

- Une autre histoire de l'argent
- Money thérapie
- Ce que l'argent dit de vous
- Et si on parlait cash ?



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

3. OUTILS DE COMMUNICATION

2.1. BULLETIN INFORMATIF: LA GASETTE

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 intéressantes de près ou de loin la médiation, d'événements 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 2024, 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. Il est complété par l'envoi de communications spécifiques.

4 « Flash info » ont été envoyés durant l'année 2024 ainsi que 10 communications spécifiques.

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.

En 2024, 7027 personnes ont visité notre site.

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

FLASH INFO





Refonte des primes "énergie" de la Région wallonne !

Le Gouvernement wallon a annoncé ce jeudi 13 février une réforme du système de primes à la rénovation énergétique des logements avec le basculement dans un régime temporaire à partir de ce vendredi 14 février.

[Pour plus d'infos...](#)

GAS ETTTE



NOUVEAUTÉS :

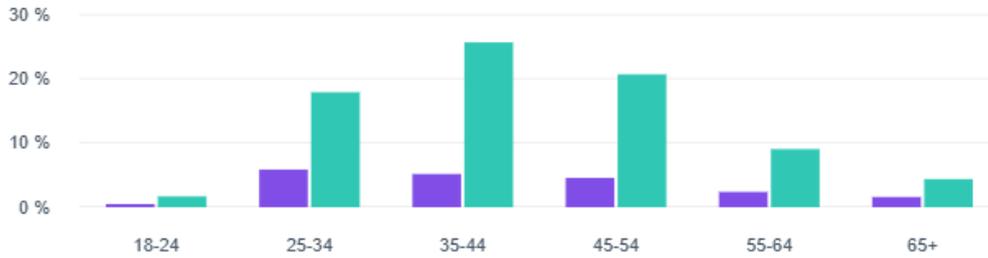
◀ ADMINISTRATION DES BIENS p.14

◀ HUISSIERS DE JUSTICE p.17

ÉNERGIE NEWS: INTERDICTION DES
CHAUDIÈRES AU MAZOUT EN RW p.28

Âge et genre

- Hommes 20.10%
- Femmes 79.90%



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 890 personnes et a obtenu 764 mentions j'aime depuis sa création jusqu'à maintenant.

Les statistiques fournies par Facebook nous montrent que le public le plus touché par nos publications sont les femmes (presque 80%) dans la tranche d'âge 35-44.

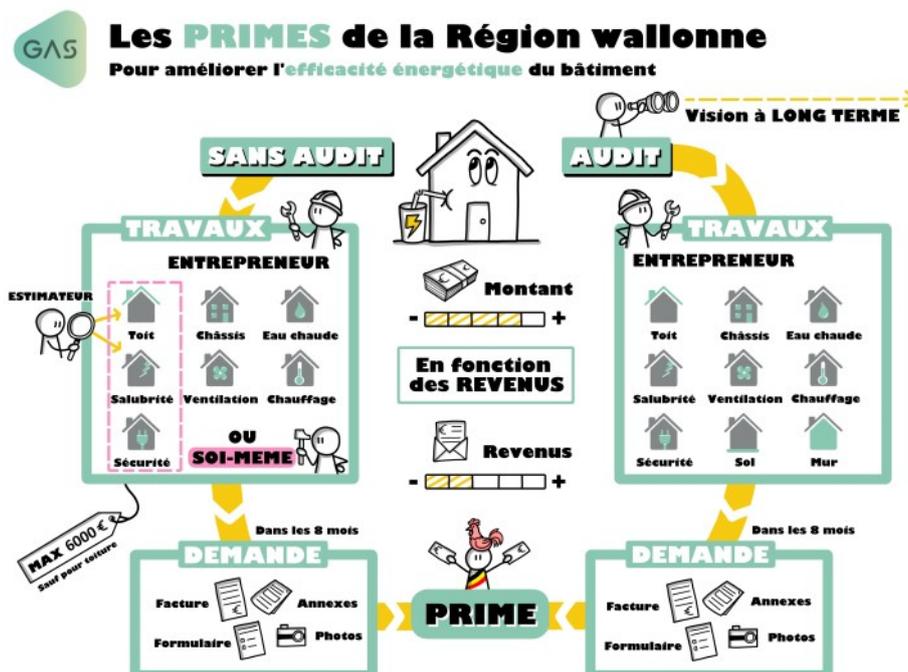
Régulièrement, nos publications sont illustrées par de sympathiques visuels (voir ci-dessous) réalisés par notre collègue qui est facilitateur graphique. Cela apporte une réelle plus value à nos publications.

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

2.5. CREATION DE VIDÉOS ET D'UNE CHAINE 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.

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



Revue de presse

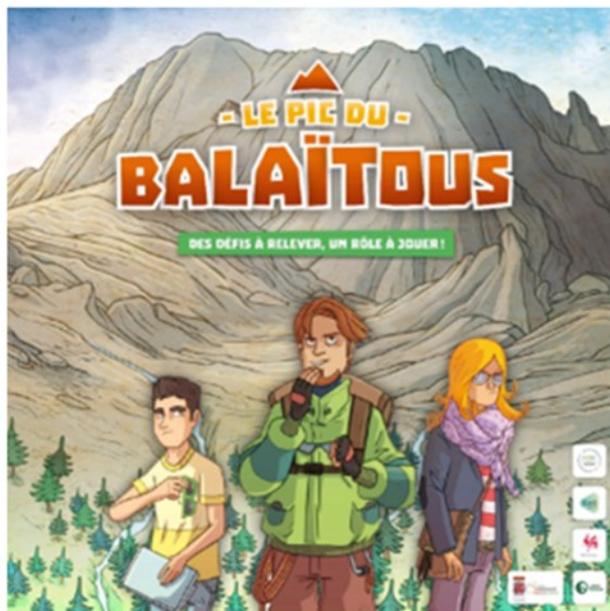
SUR LE WEB

Passerelle, la newsletter Social et Santé de la Province de Luxembourg, décembre 2024

Sujet: jeu « Le Pic du Balaïtous »

La boîte à outils

Nous vous présentons 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.

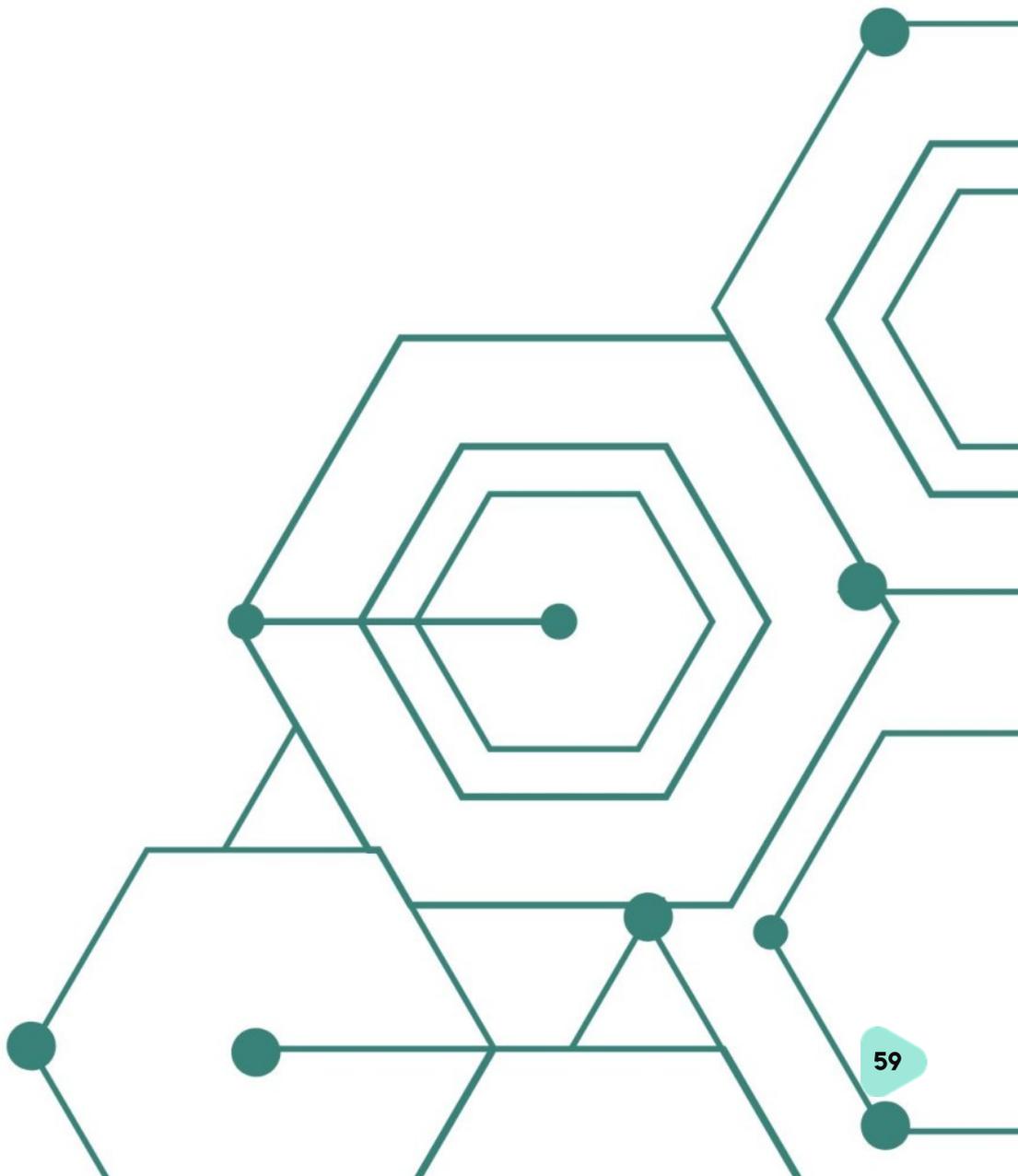


Jeu de rôle : le Pic du Balaïtous

Le Groupe d'Action Surendettement propose un jeu de rôle pédagogique. Dynamique et mobilisant, **chacun a un rôle à jouer** dans l'ascension du Pic du Balaïtous ! Ce jeu invite les jeunes à intégrer le rôle de personnages fictifs. Au fur et à mesure de mises en situation, les participants seront amenés à réaliser des défis afin d'accumuler des points de victoire, qui seront effectifs s'ils parviennent à atteindre le sommet.

L'utilisation de ce jeu nécessite une formation préalable des encadrants sur le « comment » aborder **les phénomènes d'exclusion sociale, de jugement de valeurs, d'individualisme liés à l'argent et à la réussite sociale.**

Découvrez tous les outils du GAS



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