RAPPORT D'ACTIVITES 2021

L'Association

Le **Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement**, en abrégé G.I.L.S., a été créé en juin 2007, sous forme d'une association chapitre XII, régie par la loi organique du 8 juillet 1976.

En 14 années d'existence, l'association est passée de **10 à 45 membres**.
Constituée par les CPAS d'Ans, Awans, Esneux, Flémalle, Grâce-Hollogne, Herstal, Liège, Pepinster, Saint-Nicolas et Seraing, l'Association a, au fil des ans, été rejointe par de nouveaux membres, à savoir les CPAS d'Anthisnes, Aubel, Aywaille, Baelen, Bassenge, Beyne-Heusay, Chaudfontaine, Dalhem, Dison, Fléron, Hamoir, Herve, Jalhay, Juprelle, Lierneux, Malmedy, Marchin, Neupré, Olne, Ouffet, Oupeye, Plombières, Saint-Georges, Spa, Sprimont, Stavelot, Theux, Trois-Ponts, Visé, Waimes, Welkenraedt, les Associations Aide-Action-Médiation (regroupant les CPAS d'Amay, Clavier, Engis, Havelange, Héron, Modave, Nandrin, Villers-le-Bouillet et Wanze) et Service Rural de Médiaton de Dettes en Hesbaye (regroupant les CPAS de Burdinne, Crisnée, Donceel, Faimes, Fexhe-le-Haut-Clocher, Geer, Verlaine et Wasseiges), ainsi que l' ASBL Bâtissons Notre Avenir.

En 2021, le **CPAS de TROOZ** a également décidé d'adhérer à l'association, ce qui porte à 45 le nombre de ses membres dont deux associations de CPAS, soit un total de **58 CPAS et une ASBL**.

Le surendettement en province de Liège

A l'analyse des statistiques de la Centrale des Crédits aux Particuliers pour l'année 2021, il apparaît que les chiffres en matière de surendettement connaissent une légère baisse. La situation en Province de Liège reste toutefois préoccupante et celle-ci est l'une des plus touchées de Belgique et, plus particulièrement, de Wallonie (après le Hainaut).

Trois indicateurs nous renseignent, notamment, sur le sujet :

- le nombre d'emprunteurs,
- le nombre d'emprunteurs défaillants,
- le nombre de dossiers en règlement collectif de dettes.

Ainsi, on constate que :

- 66,6% de la population liégeoise a contracté au moins un crédit (ce qui est légèrement plus élevé que la moyenne nationale de 65,4% mais inférieur à celle de 68,1% pour la Région wallonne) ;
- parmi ceux-ci cependant, **4% connaissent des problèmes de paiement** (34.983 emprunteurs défaillants), cette proportion dépasse, à nouveau, la moyenne belge qui s'élève à 2,9 % et 3,66% pour la Région wallonne) ;
- en matière de règlement collectif de dettes, 10.237 dossiers sont en cours en province de Liège sur les 67.100 dossiers ouverts en Belgique. Cela représente 15,26% des dossiers pour une province qui compte 9,63% de la population nationale.

Le Centre de référence

Le 8 octobre 2007, le G.I.L.S. a obtenu l'agrément de la Région wallonne en tant que **Centre de référence en médiation de dettes**.
Sa compétence territoriale couvre l'ensemble de la province de Liège, à l'exception des communes germanophones.

Les missions des CR sont définies comme suit à **l'article 128 § 2 du Code wallon de l'action sociale et de la santé** :

« 1° d'assister sur le plan du droit et de la pratique de la médiation de dettes plusieurs institutions de médiation de dettes agréées, cette assistance pouvant consister en la prise en charge des cas les plus difficiles ;

2° d'une mission générale de prévention du surendettement ainsi que d'accompagner les groupes d'appui de prévention du surendettement organisés par les institutions agréées de médiation de dettes ou créés en vertu d'une convention de partenariat, sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation ;

3° d'organiser une plate-forme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement.

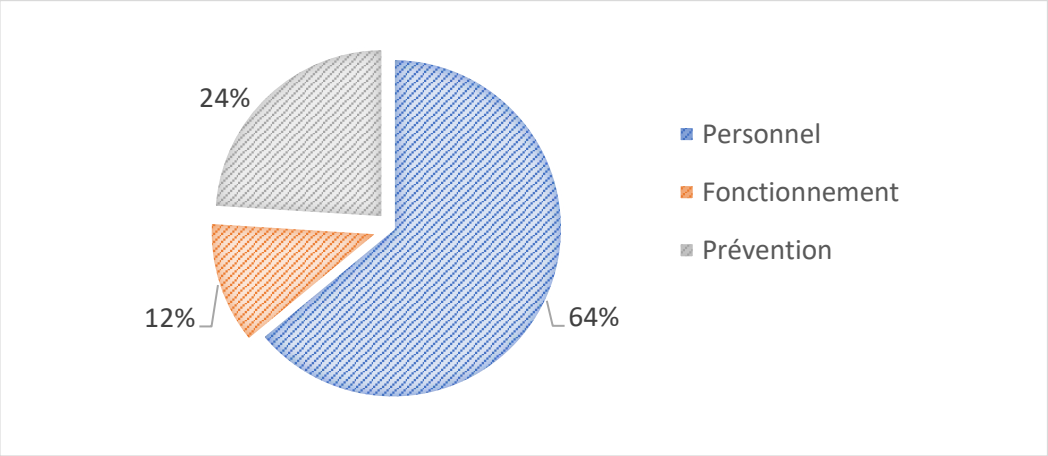
Le Centre de référence devra disposer de la documentation lui permettant d'offrir aux institutions de médiation de dettes agréées relevant de son ressort territorial toute l'information nécessaire relative à la bonne exécution de leurs missions. Cette information concerne notamment la jurisprudence et son évolution la plus récente. »

Nos moyens

Pour mener à bien ses missions, le Centre de référence bénéficie annuellement d'une subvention de la Région wallonne répartie en 3 enveloppes différentes :

- l'une couvrant les **rémunérations** de 3 agents (un médiateur de dettes, un juriste et un employé d'administration) ;
- une enveloppe pour les frais de **fonctionnement**. Il s'agit d'un forfait calculé au prorata de la population desservie mais plafonné ;
- et la dernière pour les frais relatifs aux activités de **prévention.**

En 2021, la subvention de la Région wallonne s'est élevée à un montant total de **315.208,68 €**.



A cette subvention de base, s'ajoutent des aides à l'emploi obtenues au fil des années et qui ont permis l'engagement de personnel, à savoir :

- un subside **Maribel social** pour 2,5 ETP,
- **4 points APE** spécifiques octroyés annuellement,
- **7** points APE Plan Marshall 2.vert accordés pour la période 2020-2021 auxquels s'ajoute une subvention complémentaire de 5.000 € de la RW pour l'engagement d'un agent de prévention,
- **1** point APE cédé par le CPAS d'ANS pour permettre l'engagement d'un juriste.

Ces moyens sont encore complétés par les **cotisations des CPAS** membres et des **ressources liées aux activités** du service (participation aux frais pour les formations et animations, mutualisation des coûts pour les conventions juridiques, honoraires RCD).

L'équipe

Durant l'année, le personnel a été composé de **9 agents**, dont plusieurs à temps partiel soit **7,8 ETP :**

- 1 coordinatrice - médiatrice de dettes,
- 4 juristes,
- 2 agents de prévention - assistantes sociales,
- 1 agent de prévention – chargé de communication,
- 1 employée administrative.

A. Encadrement des Services de médiation de dettes

Le G.I.L.S. a pour mission première le soutien aux Services de médiation de dettes (S.M.D.).
Celle-ci est assurée par la coordinatrice et les juristes, ceux-ci sont au nombre de 4, dont 3 à temps-plein et un à mi-temps. Seules les rémunérations de la coordinatrice et d'un juriste sont prises en charge par la RW, les engagements supplémentaires ont été rendus possibles grâce aux aides à l'emploi obtenues (APE et Maribel) et aux ressources liées à nos activités.

Nous nous adressons à tous les services de la province (excepté ceux situés en Communauté germanophone), soit **59 services** dont 53 CPAS, 2 Associations Chapitre XII et 4 services privés.
Ces services ont traité globalement, en 2021, un nombre de **4.042 dossiers** (2.971 amiables et 1.071 RCD) sur les 14.982 dossiers subventionnés par la Région wallonne (27 %).

En tant que Centre de référence, nous sommes soucieux de répondre aux besoins et attentes des services. Par nos contacts avec les médiateurs, nous avons constaté que les conditions de travail dans les S.M.D. sont loin d'être uniformes et que les besoins des médiateurs sont parfois fort différents. Certains souhaitent des informations juridiques plus pointues, d'autres sont à la recherche d'outils pour améliorer leur pratique, d'autres encore sont plutôt demandeurs de réflexions et d'échanges avec d'autres services.

Nous avons développé une offre de services permettant de répondre au mieux aux souhaits exprimés par les médiateurs.

1. Appui juridique et technique aux S.M.D.

Le G.I.L.S. assure des **permanences juridiques et techniques** par téléphone, fax et mail. Les médiateurs peuvent contacter le service pour toute question juridique ou pratique survenant dans la gestion de leurs dossiers.
Nous tentons d'y apporter réponse dans les plus brefs délais.
Cet appui juridique et technique s'effectue en principe en deuxième ligne, soit après que le S.M.D. ait fait appel à son juriste (employé ou conventionné).

La médiation est toutefois un travail complexe qui nécessite des compétences très diverses et une connaissance du droit particulièrement étendue dans de nombreux domaines : les saisies et cessions, les crédits, les différentes prescriptions, les régimes matrimoniaux, le bail…

Or, peu de services disposent d'un juriste au sein de l'institution, la majorité d'entre eux doivent exclusivement compter sur la présence ponctuelle d'un juriste conventionné. Si le juriste de première ligne examine les dossiers à l'occasion de ses visites dans les services, il n'est pas présent ni disponible au quotidien pour répondre aux questions qui se présentent et qui nécessitent une réponse rapide ou des recherches approfondies pour permettre au médiateur de donner une orientation aux dossiers.

Au travers de ses permanences, le Centre de référence est donc un relais essentiel pour les S.M.D. dans leur travail au quotidien. Par sa disponibilité, son expertise acquise au fil des questions posées, les outils mis à disposition comme sa newsletter ou son site internet, le service juridique du G.I.L.S. apporte des réponses précises et actualisées aux questions juridiques. Il peut également proposer aux médiateurs des

formations continues adaptées à leurs besoins et leur permettre de prendre du recul par rapport aux dossiers en confrontant les points de vue.
Les questions qui nous sont soumises envisagent des thèmes vastes et variés. Si les matières de la médiation de dettes et du règlement collectif ont été régulièrement abordées, d'autres sujets font l'objet de recherches, de vulgarisations ou de précisions tels que les matières de la prescription, du droit des consommateurs ou du crédit à la consommation.

En 2021, le service a répondu à **806 questions** juridiques, soit une progression constante au regard des années précédentes, ce malgré les difficultés rencontrées en cours d'année.

A titre d'exemples, voici quelques thèmes qui ont fait l'objet de recherches approfondies :
- les conséquences de la pandémie sur les relations contractuelles, notamment les contrats de bail (obligation d'honorer son loyer si son commerce est fermé pour cause de pandémie ?) ;
- l'impact des inondations subies par la province (assurance, loyer...) ;
- le transfert spontané d'informations à des créanciers vis-à-vis du R.G.P.D. ;
- la mise en place de modèles pour une procédure VII.107 CDE auprès du juge de paix (aggravation de solvabilité en matière de crédit) ;
- l'application de la clause de réserve de propriété dans le cadre du R.C.D. (audience devant la Cour du travail) ;
- l'impact du R.C.D. sur les codébiteurs solidaires non partie à la procédure.

Des recherches de jurisprudence sont régulièrement effectuées concernant les problématiques évoquées, notamment avec l'aide des juristes des autres Centres de référence.

Le soutien aux médiateurs peut aussi consister en la **vérification de décomptes** ou la **rédaction d'un courrier** particulier.

2. *Prise en charge de dossiers difficiles*

Pour ce qui est de la **prise en charge de dossiers difficiles**, notre service est occasionnellement sollicité par des médiateurs confrontés à un dossier « difficile » ou délicat, notamment des dossiers d'indépendants. Dans ce cas, nous privilégions le **soutien au médiateur** pour des raisons à la fois pratiques (proximité pour l'usager) et pédagogiques. Nous proposons, avant toute chose, qu'un de nos juristes se rende sur place pour recevoir les personnes, avec le médiateur, afin de clarifier la situation. Par la suite, un suivi particulier est apporté au dossier. En pratiquant de cette façon, il ne s'est, jusqu'à présent, pas révélé nécessaire de transférer un dossier géré par un service de médiation vers le G.I.L.S. Par contre, il est arrivé que des services proposent notre désignation dans des requêtes en règlement collectif de dettes.

Ainsi, courant 2021, notre service a été désigné par le Tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire dans le cadre de **2 nouveaux dossiers**. Par contre, 5 dossiers ont pu être clôturés en cours d'année.

Ces dossiers ne correspondent pas strictement aux critères des dossiers dits difficiles mais il serait inopportun de refuser ces désignations car le G.I.L.S. est inscrit sur la liste des médiateurs auprès du Tribunal. Qui plus est, la prise en charge de dossiers R.C.D. constitue un travail particulièrement intéressant et formatif pour le personnel qui développe une pratique en la matière et accroît son expertise. Ces dossiers sont pris en charge conjointement par un juriste et un travailleur social.

3. Mise à disposition de documents-types

Divers documents et courriers-types ont été rédigés pour outiller les médiateurs de dettes dans leur travail quotidien. Il s'agit de modèles mis à leur disposition pour servir de base ou d'inspiration dans l'élaboration de la correspondance que le service entretient tant avec les créanciers qu'avec les médiés. La plupart de ces modèles sont disponibles via notre site.
Pour certains, une fiche explicative est proposée sur ce thème afin d'en faciliter l'utilisation par les médiateurs.

4. Informations législatives et jurisprudentielles

➢ Le Courrier du G.I.L.S.

Depuis 2007, nous éditons une newsletter à l'attention des médiateurs de la province.
Son objectif est de faciliter la mise à jour des connaissances en leur apportant une information sur les nouveautés en matière législative, sociale et jurisprudentielle touchant de près ou de loin la médiation de dettes.
Nous y insérons également des articles sur des thèmes qui ont fait l'objet de questions dans le cadre des permanences juridiques et le compte-rendu de certaines réunions.

Une rubrique est consacrée à la prévention du surendettement. Nous y présentons nos actions particulières, nos nouvelles brochures, les outils pédagogiques ou ouvrages de notre bibliothèque.
Cette publication permet enfin de communiquer le programme de nos activités, d'annoncer aux lecteurs les événements organisés par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ou les autres Centres de référence.
En 2021, nos différents numéros ont consacré un dossier « Covid-19 » reprenant les actualités en matière sociale liées à la crise sanitaire.

Le Courrier du G.I.L.S. a fait l'objet de **4 parutions** en janvier, avril, juillet et octobre.
Un exemplaire est envoyé sous format papier aux **59 S.M.D.** de notre ressort ; à noter que son impression est prise en charge par le Département des Affaires Sociales de la Province de Liège.
Il est également transmis sous format électronique à l'attention de tous les médiateurs de dettes et d'autres professionnels qui le sollicitent, soit **195 destinataires**.
Enfin, il est disponible en téléchargement sur notre site internet.

➢ Mailing

AOUT 2021

Le flash info du

Spécial inondations

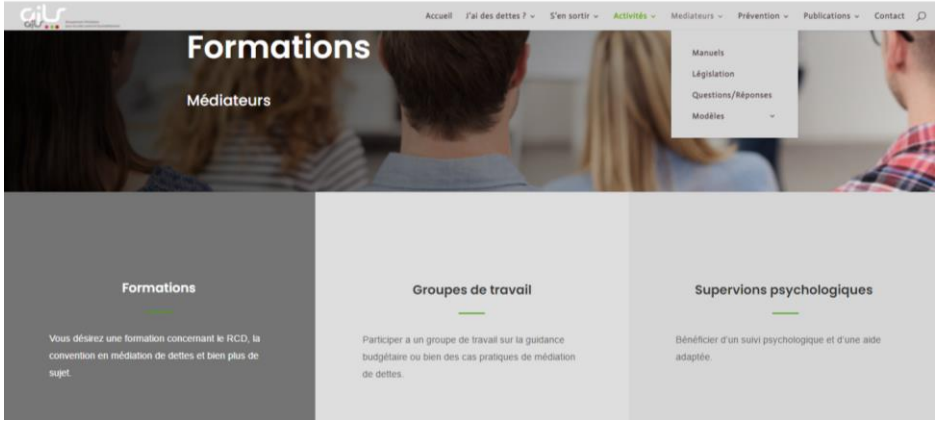
Entre les parutions de la newsletter, des emails sont adressés ponctuellement à l'ensemble des médiateurs pour leur transmettre des informations particulières ou qui ne peuvent attendre, comme des directives venant du Tribunal du travail.

Cette année, suite aux inondations de juillet 2021, une newsletter version courte, **Flash Info,** a été rédigée et diffusée aux S.M.D., abordant des questions juridiques et pratiques en lien avec cette problématique.

➢ Site internet

Notre site s'adresse aux particuliers tout comme aux professionnels. Dès sa page d'accueil, plusieurs onglets thématiques sont proposés en fonction des publics et sujets qui y sont traités.

Sous la rubrique « ***Activités*** », les professionnels trouvent notamment l'agenda de nos formations, plates-formes et groupes de travail, mais également les différentes animations que nous proposons.



L'onglet « ***Médiateurs***» regroupe les informations utiles aux services de médiation de dettes : les circulaires de la Région wallonne, mais surtout de nombreux modèles de courriers pour la médiation et le règlement collectif de dettes. Des pages sont encore en construction.

Enfin, nos brochures, magazines et newsletter se retrouvent logiquement sous « ***Publications*** ».

➢ Centre de documentation

Le service dispose de diverses sources documentaires (abonnement à Inforum, au Memento des saisies, au Bulletin social & juridique, Budget & Droits…) et acquiert les ouvrages qui paraissent sur le surendettement et les procédures qui s'y rapportent.

Nouveaux ouvrages acquis en 2021 :

- *Droit patrimonial des couples (Y.-H. LELEU, 2021, Larcier, 686 p.),*
- *Saisies et voies d'exécution (D. FISSE et al., 2020, Anthémis, 108 p.),*
- *Manuel des sûretés mobilières (J. CAEYMAEX et T. CAVENAILE, 2021, Larcier, 939 p.),*
- *Manuel de droit des assurance (Ch. PARIS, 2021, Larcier, 592 p.),*
- *Les modes amiables de règlement des conflits (2021, La Charte, Les dossiers du journal des juges de paix et de police, dossier n° 32, 134 p.),*
- *Procédures de recouvrement dans les pouvoirs locaux (J.-P. FOCQUET, 2021, Vanden Broele, 390 p.),*
- *La médiation de dettes en question (Observatoire du Crédit et de l'endettement, 2021, Ed. Politeia, 468 p.).*

Le service est également abonné à diverses revues qui recensent la jurisprudence récente sur un thème spécifique :

- *Journal des Juges de paix,*
- *Jurisprudence Liège, Mons et Bruxelles.*

Cette documentation est mise à disposition des médiateurs et des étudiants mais sert essentiellement au travail de nos juristes.

5. Formations

L'organisation de formations continues pour les médiateurs de dettes fait partie des missions du Centre de référence.
Les thèmes sont choisis en fonction des demandes des médiateurs, de l'actualité ou des questions récurrentes qui nous sont adressées lors de nos permanences juridiques.
Nos formations sont assurées par des professionnels spécialistes de la matière traitée ou des intervenants locaux avec lesquels les médiateurs pourraient avoir des contacts par la suite.

Depuis 2017, des formations, dispensées par nos juristes, sont proposées pour de petits groupes. Elles sont axées sur des thématiques qui leur sont fréquemment soumises et se veulent essentiellement pratiques. Cette formule est particulièrement appréciée par les médiateurs.

Pour financer l'organisation de ces formations, une participation aux frais de 20 € est demandée au participant, celle-ci est néanmoins gratuite pour les services membres de l'Association.

En 2021, la situation sanitaire nous a contraint à nous adapter et, vu la difficulté pour organiser des formations en présentiel, nous avons proposé des formations en ligne.
Cette solution a d'ailleurs ouvert de nouvelles opportunités, c'est ainsi que plusieurs formations ont été organisées en collaboration avec les autres Centres de référence. Nous avons bénéficié d'une formation dispensée par le CRENO et un de nos juristes a donné 3 formations aux médiateurs des autres provinces sans se déplacer.
Fin d'année toutefois, quelques formations ont pu reprendre en présentiel.

Nous avons proposé **7 thèmes** différents (10 séances) et compté pour un total de **157 participants.**

- ☐ *En ligne* - **RCD et privilèges** - le 26/01 - 38 participants
  Par G. LERICHE, juriste à l'ASBL Droits Quotidiens
  Quel est le sort des privilèges (clause de réserve de propriété, compensation) dans le cadre d'une procédure en RCD ?

- ☐ *En ligne* - **Les prescriptions** - le 23/02 - 31 participants
  Par Pablo SALAZAR, juriste au G.I.L.S.
  Petit rappel, bien utile, des principes et examen de cas pratiques.

- ☐ *En ligne* **- Marathon du droit** - le 14/09 - 20 participants
  Par les agents du CRENO
  Une approche thématique des différents nouveautés juridiques.

- **La convention en médiation de dettes** - 12/10/2022 - 13 participants
  Par Fabian BATTISTONI, psychothérapeute et formateur ASBL Savoir-Être
  La convention comme outil d'accompagnement du processus de médiation de dettes.

- **Les décomptes d'huissiers**, en 2 demi-journées, les 3, 10/06 et 10, 17/11 - 14 participants
  Par Arnaud GALLOY, juriste au G.I.L.S.
  Initiation au tarif des actes des huissiers de justice et à la lecture des actes et décomptes établis dans le cadre du recouvrement judiciaire.

- **La guidance budgétaire, pas à pas** sur 3 demi-journées 1, 8, 15 /10 et 11, 18, 25/10 2021 – 11 participants
  Par Fabienne JAMAIGNE, Caroline HEUSCH et Claire LAMBOTTE
  La formation aborde les différents aspects du travail depuis la demande jusqu'à la clôture, la convention, les postes du budget, les aides possibles, les outils…

- **Dettes et succession, questions pratiques** – 23/11/2021 - 30 participants
  Par l'Etude des Notaires PIERARD et DUMOULIN
  Quel sort est réservé aux dettes en cas de décès ? Quelles sont les procédures liées à la succession ?

- **Mini formation : Inondations** - le mardi 24 août (en ligne) - 27 participants
  Par Pablo SALAZAR et Jessica GODOY MUINA, juristes au G.I.L.S.
  Cette formation courte a été organisée pour informer les médiateurs sur diverses questions juridiques et pratiques suite aux graves inondations qui ont touché la province en juillet 2021.

Le taux de participation élevé nous renseigne quant à l'intérêt des médiateurs pour ces formations. Un formulaire d'évaluation est également remis aux participants, celles-ci se sont révélées positives.

Formations externes

- **Les prescriptions** (en ligne) – pour MEDENAM - le 28/05/2021 - 15 participants
  Par Pablo SALAZAR, juriste au G.I.L.S.
  Petit rappel, bien utile, des principes et examen de cas pratiques pour médiateur de dettes.

- **Le bail** (en ligne) – le 25/06/21 pour MEDENAM et 8/11/2021 au CRENO - 15 participants
  Par Pablo SALAZAR, juriste au G.I.L.S.
  Le bail de résidence principal, les principes et les problèmes rencontrés, avant, pendant et après le contrat.

- **Le tarif des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire** – en présentiel pour le Centre d'Appui à Bruxelles – 07/10/2021 - 12 participants
  Par Arnaud GALLOY, juriste au G.I.L.S.
  Explications du tarif légal et du tarif para-professionnel des huissiers avec mise en application dans des actes d'huissiers.

6. Groupes de travail

Nous proposons aux médiateurs de participer à des groupes de travail qui permettent l'échange d'expériences, d'informations et de pratiques sur des thèmes spécifiques. Ces groupes sont organisés à la demande des médiateurs ou en fonction des besoins.

- ***Guidance budgétaire***

  Depuis 2013, ce groupe se réunit dans l'objectif d'échanger sur les pratiques et mettre en commun des outils de travail.

  Au fils des ans, le groupe présentait des signes d'essoufflement, c'est pourquoi il a été proposé aux participants de se réunir avec un autre groupe de travail que nous organisons, le groupe Logements, afin de leur apporter une nouvelle dynamique.

  En raison des contraintes sanitaires, aucune réunion n'a pu être organisée en 2021.

- ***Supervisions psychologiques***

  Les supervisions sont pour les médiateurs l'occasion de réfléchir à leur pratique, de prendre le recul nécessaire pour analyser les situations qui posent problème. L'objectif est d'échanger et, avec l'éclairage d'un professionnel, d'élaborer des hypothèses, d'éclaircir les perceptions de chacun et, si possible, d'apporter des pistes d'action.

  Depuis 2017, il a été décidé de collaborer avec l'ASBL Savoir-Etre qui a développé une expertise dans le domaine du surendettement et de la médiation de dettes.

  En 2021, 3 réunions ont été organisées : les 29 avril, 03 juin et 14 octobre, pour une moyenne de 5,7 participants.

  Fin d'année, une évaluation a été demandée aux participants et celle-ci s'est révélée très positive.

7. Conventions juridiques

Depuis 2016, notre service propose des conventions juridiques afin de permettre aux CPAS membres de se conformer aux exigences de la RW. Via une convention, le G.I.L.S. met à leur disposition, un juriste spécialisé en matière de médiation de dettes.
La convention proposée prévoit des permanences dans les locaux du service et des interventions à distance pour le suivi des dossiers ou des questions plus urgentes.
Cette offre de service sortant des missions du Centre de référence, le G.I.L.S. a engagé des juristes supplémentaires sur fonds propres et une intervention financière est réclamée aux S.M.D. qui y font appel.

Notre service a signé 21 conventions et dessert les S.M.D. des CPAS de Anthisnes, Ans, Aubel, Awans, Dalhem, Dison, Flémalle, Juprelle, Oupeye, Lierneux, Malmedy, Pepinster, Saint-Georges, Saint-Nicolas, Stavelot, Theux, Trois-Ponts, Waimes, Welkenraedt et l'ASBL Bâtissons Notre Avenir.

En 2021, les 6 CPAS de l'Association SPOT, à savoir **Aywaille, Beyne-Heusay, Chaudfontaine, Fléron, Sprimont et Trooz** se sont ajoutés à la liste.
Le CPAS de Flémalle a pour sa part augmenté le nombre d'heures de permanence.

L'ensemble de ces conventions représente un total de **77 heures** de permanences à assurer chaque mois au sein des services conventionnés. A cela, il faut ajouter le temps de déplacement et, surtout, le suivi effectué à distance.

Les retours que nous avons sont très positifs tant du point de vue des utilisateurs que des juristes. Ces conventions ont, en effet, amené une dynamique très intéressante pour notre service juridique, du fait de la présence de plusieurs juristes aux compétences complémentaires, des visites régulières dans les services et de l'intervention directe dans les dossiers.
Il est également constaté qu'au contact des juristes, les médiateurs acquièrent de nouveaux réflexes et les sollicitent régulièrement en dehors des permanences dans leurs locaux.

8. Collaboration avec les tribunaux du travail

Au fil des ans, une collaboration a été instaurée avec les tribunaux de notre ressort (Liège, Huy et Verviers) qui reconnaissent le G.I.L.S. comme le représentant des services agréés, un intermédiaire qui leur diffuse l'information. Nous entretenons, notamment, de bons contacts avec Monsieur Denis MARECHAL, Président du Tribunal du travail de Liège, et organisons chaque année une rencontre avec les médiateurs des S.M.D. de la province (voir rubrique plate-forme locale).

9. Collaboration avec les Centres de référence

Que ce soit pour la gestion du service, la prévention ou les aspects juridiques, une belle collaboration s'est installée entre les 4 Centres de référence en région wallonne. Ainsi, des réunions de travail sont organisées de façon régulière afin d'échanger sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de nos missions et d'y rechercher des solutions communes. Ces réunions rassemblent, suivant les besoins, les coordinateurs, les juristes ou les agents de prévention.

Outre les échanges, il est apparu intéressant de développer des projets et de mettre en commun nos moyens à la fois humains et financiers.
Ainsi, des projets communs sont menés en matière de prévention, dont la création de nouvelles animations.

En 2020, un groupe de travail a également été constitué pour élaborer une **formation guidance budgétaire, ainsi qu'un manuel pédagogique**.
En effet, pour se conformer aux exigences de la RW, les S.M.D. doivent proposer une guidance budgétaire aux personnes rencontrant des problèmes de gestion. La guidance est un outil d'apprentissage au service d'une médiation de dettes réussie mais représente aussi un réel atout contre la rechute.
La guidance représente un travail délicat, de longue haleine parfois, faisant appel à des connaissances techniques et beaucoup de psychologie. Or, sur le terrain, de nombreux travailleurs sociaux pratiquent la guidance budgétaire de façon empirique car peu de formations sont proposées sur le sujet.

Conscients de ces lacunes, les Centres ont travaillé ensemble à la réalisation d'un manuel « La guidance budgétaire, pas à pas ». Celui-ci aborde les différents aspects du travail depuis la demande jusqu'à la clôture : la convention, la motivation, les postes du budget, les aides possibles, les outils, les collaborations…
Le groupe de travail s'est ensuite attelé à la conception d'une formation commune. Celle-ci s'adresse non seulement aux médiateurs de dettes, mais aussi plus largement aux travailleurs sociaux qui doivent prendre en charge des guidances. Elle a pour objectif d'aider les débutants à assurer ce type de suivi, mais aussi de susciter des réflexions ou rappeler certains principes aux plus expérimentés. Deux premiers modules ont été organisés au G.I.L.S. fin 2021, les évaluations des participants ont été très positives.

10. Collaboration avec les huissiers

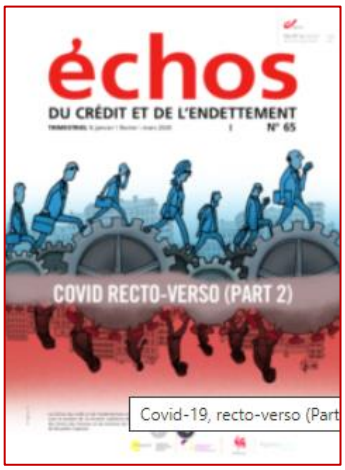
Le G.I.L.S. a maintenu son projet de collaboration avec les huissiers de justice afin de faciliter le travail des S.M.D. et lutter contre le surendettement. Plusieurs échanges ont eu lieu entre le service juridique et l'**Etude INTERVENTUS**, notamment Me VIDICK, Me BODEN et le Syndic-Président de la Chambre d'arrondissement, Me BONTEMPS.
Une nouvelle mouture du projet de collaboration a été proposée à la Chambre d'arrondissement via un membre du Conseil de la Chambre d'arrondissement des huissiers liégeois (Me BODEN).
En principe, le G.I.L.S. sera invité à se présenter et à présenter le projet à un prochain conseil de la Chambre d'arrondissement. Dans ce cadre, un folder d'information sur la médiation de dettes a été réalisé et sera mis à la disposition de ceux qui le souhaitent.

Une réunion a également eu lieu avec des représentants de la **Chambre Nationale** et **SAM-TES** pour la présentation d'une plateforme de communication électronique "**CPC**" permettant un échange d'informations. Le projet est déjà développé à Anvers et la CNHJ propose de la mettre à disposition de tous les CPAS. A cette occasion, le GILS a pu poser l'ensemble de ses questions aux représentants de la CNHJ, notamment au niveau juridique.

11. Divers

- Groupe de travail « ***Foire aux Questions*** »
  Notre service participe à ces réunions qui regroupent des juristes venant de divers services actifs dans le domaine du surendettement issus des 3 régions du pays. L'objectif est un travail commun sur des questions particulièrement « pointues » qui leur sont adressées.
  En 2021, 3 réunions ont été tenues, dont 2 en ligne.

- « ***Echos du crédit et de l'endettement*** »
  Un représentant du G.I.L.S. participe également aux réunions du Comité de rédaction de ce trimestriel d'information sur les pratiques et les règlementations en matière de surendettement, édité par l'Agence Alter en collaboration avec l'Observatoire du Crédit.
  Depuis 2015, notre service assure la rédaction d'articles pour la rubrique « *On nous écrit, on nous demande* » en alternance avec le Centre d'Appui de Bruxelles. Cette collaboration est rémunérée à raison de 250 €/article, 2 x/an.



  Cette année, nos juristes ont rédigé 2 articles :
  – dans le n° 70 : "Des contrats de bail, testés positifs",
  – dans le n° 72 : "Procédure d'expulsion domiciliaire: le tour du propriétaire".

- Rencontre avec l'**Union Royale des Juges de Paix et de Police**
  Suite à un article publié dans la revue juridique Journal des Tribunaux et co-écrit par le Président de l'Union Royale des Juges de Paix et de Police (l'URJPP), relatif à un projet de « centralisation de la dette », nous avons pris contact avec l'URJPP afin de faire part de notre analyse. Par la suite, une rencontre a eu lieu au mois de novembre avec un représentant de l'URJPP, Monsieur le Juge Lode VRANCKEN. Ce dernier a été particulièrement attentif à nos remarques et nous a expliqué que le travail des S.M.D., voire leur existence, était méconnu par les Juges de paix et qu'il se rendait compte de leur importance.
  A travers cet échange, la nécessité d'une information sur l'existence et la plus-value des S.M.D. s'est une fois de plus imposée à nous.

- Projet "**création d'une antenne belge d'un Observatoire d'inclusion financière**"
  Le G.I.L.S. a répondu à l'appel lancé par O. JERUSALMY, chercheur auprès de FINANCITE, en vue de créer une antenne belge de **l'Observatoire européen d'inclusion financière** qui rassemble un groupe d'experts et d'académiques européens.
  Un de nos juristes a participé à la première et seule réunion qui s'est tenue en 2021.

- Collaboration avec le **Centre d'Appui Médiation de dettes de Bruxelles** (C.A.M.D.)
  Afin de déposer une note aux responsables politiques, le Centre d'appui a, à plusieurs reprises, souhaité échanger avec notre service juridique afin d'avoir son opinion sur divers dossiers.

B. Plate-forme locale de concertation

Depuis le décret du 31 janvier 2013, les Centres de référence ont pour mission « *d'organiser une plateforme de concertation réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement* ».
La circulaire explicative du 11 juin 2013 précise que « *les CR sont organisés par province, c'est donc sur cette base territoriale que la concertation devra être organisée. Toute institution de médiation de dettes est donc susceptible de participer à cette plateforme* ».
Ce décret a institutionnalisé des activités que nous menions déjà, telles que les tables-rondes organisées pour permettre aux médiateurs de dettes de rencontrer des acteurs ou services actifs sur le territoire, dans des domaines connexes à la médiation de dettes, ou les réunions avec les représentants des tribunaux du travail.

En 2021, nous avons proposé **5 réunions**, dont plusieurs en ligne, et compté **116 participants**.

- ☐ **Les Indépendants en détresse** (en ligne) - 09 mars - 14 participants
  Par l'asbl Un pass dans l'impasse
  Présentation du dispositif de soutien psychologique et de prévention suicide

- ☐ **Les entreprises en difficultés : rencontre avec le Tribunal de l'entreprise et la SOGEPA** (en ligne) - le 18 mars - 19 participants avec M. Etienne HODY, Président de division Tribunal de l'entreprise de Liège et Mme Béatrice ALIE, Responsable Intelligence Economique à la SOGEPA
  Présentation des différents intervenants et de leur spécificité

- ☐ **Jurisprudence RCD** - le 08/06 - 27 participants
  Par Pablo SALAZAR, juriste au G.I.L.S.
  Point d'actualité sur le la jurisprudence en matière de RCD

- ☐ **Présentation logiciel MEDIABILI** - le 24/06 - 23 participants
  Par le Service de médiation de dettes du CPAS de CHARLEROI
  Présentation d'un logiciel conçu en interne pour les S.M.D.

- ☐ **Rencontre avec le Tribunal du travail** – le 21/10/2021 - 33 participants
  Rencontre annuelle avec le Tribunal du travail

C. Prévention générale

Le Centre de référence est chargé d'une mission générale de prévention du surendettement sur son territoire, ainsi que d'une mission particulière d'accompagnement des groupes d'appui.

Pour mener à bien cette mission, la Région wallonne nous octroie annuellement un subside forfaitaire destiné à couvrir à la fois les frais de personnel et de fonctionnement liés aux activités de prévention du surendettement sur notre territoire. Ce subside est complété par des aides à l'emploi APE et Maribel.
En 2021, l'équipe de prévention se composait de deux assistantes sociales, formées à la médiation de dettes. En raison de la diminution de la charge de travail, le contrat d'un agent en CDD n'avait pas été prolongé fin 2020.
Par contre, vu la nécessité de développer de nouveaux modes de communication en matière de prévention, il a été décidé d'engager un bachelier en communication. Ce nouvel agent a ainsi été engagé à partir du mois d'avril à mi-temps.
A signaler que les juristes et la coordinatrice contribuent également aux activités de prévention.

Nos activités

En matière de prévention du surendettement, nous poursuivons plusieurs objectifs :

- la **sensibilisation** du public à la problématique du surendettement, aux dangers du crédit et aux dérives de la société de consommation,
- l'**information** sur la médiation de dettes, les procédures de recouvrement et les droits des consommateurs,
- l'**éducation financière** (gestion du budget, connaissance des produits financiers…).

Pour ce faire, le service développe plusieurs types d'action :

- des **animations** et des formations s'adressant à différents publics,
- la création d'**outils pédagogiques**, de dépliants, de brochures ou d'affiches,
- la gestion d'un **site internet** s'adressant au grand public.

Nous jouons également un rôle de **conseil et de soutien** (documentation, prêt de matériel pédagogique) à l'égard d'initiatives menées par d'autres services.

a) Animations & formations

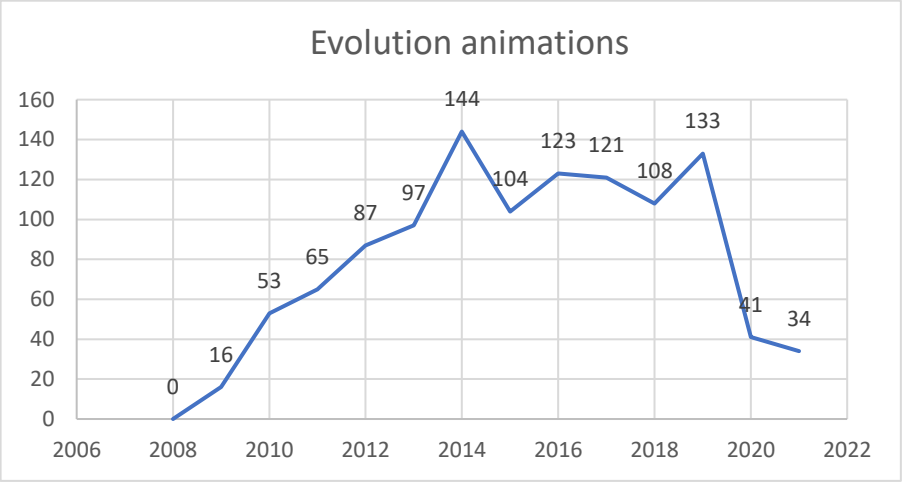
Au cours de l'année 2021, **34 animations** (ou formations) ont été réalisées auprès de différents services de la province (liste en annexe).

Selon le nombre de participants, les animations sont assurées par un ou deux agents de prévention. Les juristes et la coordinatrice participent également suivant les thèmes abordés.
Divers supports ont été créés pour ces animations comme des tableaux, des questionnaires, des photo-langages ou encore des présentations PowerPoint …
Ajoutons que les modules doivent être régulièrement mis à jour ou adaptés en fonction de l'actualité, des expériences, du public, du contexte ou des objectifs.

Une intervention financière est demandée aux services ne faisant pas partie de notre Association. Celle-ci a été fixée de façon forfaitaire à 100 € par animation pour les groupes de moins de 10 personnes et/ou une durée de – de 3h et 150 € pour les groupes de plus de 10 personnes et/ou une durée de + de 3h.
Considérant que la prévention passe principalement par les jeunes et le manque de moyens financiers à disposition des enseignants intéressés par nos animations, il a été décidé d'accorder la gratuité aux écoles.
Si un service fait part de difficultés pour assumer le coût l'animation, une réduction est également accordée.

Evolution

Le nombre d'animations très bas s'explique par la crise sanitaire qui a entraîné l'annulation ou le report de nombreuses d'entre elles.



Notre service n'est toutefois pas resté inactif ; l'équipe de prévention s'est notamment formée à l'utilisation de différents outils pour l'animation en ligne. C'est ainsi que des animations ont été adaptées afin d'être proposées à distance, tout en restant aussi ludiques et interactives que possible.
Notre équipe a eu la possibilité de tester diverses thématiques lors d'animations réalisées pour les CPAS de Flémalle et d'Oupeye. Des difficultés sont apparues sur le plan technique (certains participants suivant l'animation sur leur smartphone), mais aussi pour capter leur attention tout au long de l'animation.
Les résultats étaient toutefois encourageants et les participants se sont montrés satisfaits.

Les thèmes

Des modules d'animation ou de formation ont été proposés autour de **21 thématiques** relatives au surendettement, ils sont adaptés et combinés suivant la demande des organisateurs.
Au fil des ans, de nouveaux thèmes ont été ajoutés afin de répondre à la demande des services avec lesquels nous collaborons.

1. *Budget*

Ce module envisage la gestion du budget du ménage. Il comporte un inventaire des différents postes du budget, la présentation d'une grille budgétaire type et d'un planning annuel des dépenses mais aussi des conseils pour économiser au quotidien. Le thème est envisagé de façon ludique et interactive.

2. *Crédit*

A partir d'un cas pratique, l'animation présente des informations relatives au crédit : ses différentes formes, ses dangers… dans une dynamique interactive. Il s'ensuit une réflexion sur la problématique du crédit.

3. *Consommation*

Ce module propose d'initier une réflexion critique sur la consommation et ses dérives, à partir d'un photo-langage et d'une réflexion sur les besoins et envies.

4. *Publicité*

La publicité est omniprésente dans notre vie ; ce module propose une analyse des différentes techniques utilisées par les publicitaires au travers d'illustrations contemporaines. Ce thème est sans cesse enrichi d'exemples d'actualité.

5. *Pièges à la consommation*

Sur base de cas pratiques et de reportages vidéo, l'objectif est de mettre en garde les consommateurs face à une série de « pièges » et techniques de ventes agressives des sociétés commerciales. A noter qu'une mise à jour régulière du module est nécessaire afin de suivre l'évolution des pratiques.

6. *Surendettement*

Ce module comporte quelques données statistiques, ainsi que des informations relatives aux causes et conséquences du surendettement illustrées par une vidéo présentant des témoignages.

7. *Médiation de dettes*

Cette thématique est souvent associée à celle du surendettement.
L'animation comporte une présentation des procédures de médiation de dettes amiable et judiciaire. Elle est assurée par une médiatrice de dettes.

8. *Prévention*

Un module est consacré à la prévention du surendettement et s'adresse aux professionnels. Il consiste en une réflexion sur la nécessité et les multiples facettes de la démarche, ainsi qu'une présentation de divers outils disponibles auprès de notre service.

9. *Recouvrement des dettes*

Au départ d'un cas pratique, il s'agit d'une explication des différentes voies d'exécution en cas de non-paiement du débiteur : le recouvrement amiable/judiciaire, les saisies, les cessions, les biens et revenus protégés. Le rôle de l'huissier de justice est abordé au moyen d'un reportage. Ce module est dispensé avec la participation d'un juriste.

10. *Contrat de bail : droits et obligations*

A partir de questions concrètes, ce module présente les droits et obligations du locataire et du propriétaire d'un logement : « Qu'est-ce qu'un contrat de bail ? Faut-il dresser un état des lieux ? En quoi consiste la garantie locative ? Comment résilier son contrat de bail ? Quels sont les frais qui incombent au propriétaire, au locataire ? … »
Des outils pratiques tels que des modèles de courriers, des exemples de contrats de bail… sont également mis à la disposition des participants. Ce module est également assuré par un juriste.

11. *Téléphonie*

A la demande d'un membre de l'association, nous avons élaboré une animation sur les problèmes de téléphonie (choix de la formule, factures…). Elle propose au public des outils pour mieux gérer les nouvelles technologies (applications) et met en lumière certaines techniques de vente (offres conjointes…).

A partir d'une réflexion sur sa propre consommation, l'objectif est également de permettre au consommateur de choisir la formule la mieux adaptée à ses besoins.

12. *Economies d'énergie*

Une animation sur les économies d'énergie a également été créée sur demande. Au travers d'un jeu, nous plantons le décor de l'organisation du marché de l'énergie (gestionnaire de réseau, fournisseurs…). Vient ensuite une présentation de petit matériel permettant de réaliser, facilement et à moindre coût, des économies de la cave au grenier.

13. *Protection du consommateur*

Dans de nombreux domaines, les contrats et bons de commande renvoient à des conditions générales. Celles-ci sont censées être lues, comprises et acceptées par le consommateur et lui sont en principe applicables. Que contiennent-elles exactement ? A quoi faut-il être attentif ? Sont-elles toujours applicables ?

Ce module aborde également le thème plus large de la protection du consommateur, notamment les achats forcés, les ventes à distance, le délai de rétractation. Un de nos juristes participe à cette animation.

14. *Et si on parlait d'argent…*

L'objectif de cette animation est de faire réfléchir les participants sur leur rapport à l'argent en abordant plusieurs aspects comme l'influence de l'argent sur nos comportements et émotions, le rôle de la famille et de l'enfance dans la construction de ce lien à l'argent, sa place dans le couple ou encore son lien au bonheur.

15. *Conso'malin*

Cette animation est destinée aux plaines de vacances.

Son objectif principal est d'amener des pistes de réflexion et d'inciter les jeunes à devenir des consommateurs responsables.

Au travers de plusieurs activités, les enfants sont invités à parcourir les différents rayons d'un supermarché et à découvrir les divers pièges du marketing. Au programme : comparaison des marques et des produits blancs (test du goût), réflexion autour des « fruits moches », échanges sur les campagnes « Panini » en grande surface…

16. *Dettes de couple*

Cette thématique s'adresse aux travailleurs sociaux, elle est proposée dans le cadre des modules complémentaires à la formation de base pour travailleurs sociaux.

Elle aborde la matière complexe du statut du couple (mariage, cohabitation, etc.) et ses implications vis-à-vis des créanciers.

17. *Guidance budgétaire*

Cette thématique était proposée sur 1 demi-journée mais est dorénavant assurée sur 4 demi-journées dans la cadre de la formation sur la guidance budgétaire.

18. *Just'in budget*

Proposé au départ à l'occasion de la Semaine de l'argent, une animation est, à présent, régulièrement proposée aux écoles primaires sur base du jeu « ***Just'in buget*** » développé par Wikifin.

19. *PG MARKET*

Parcours interactif et ludique représentant les allées d'un supermarché et les divers « pièges » tendus au consommateur, il cible en priorité un public jeune et/ou fragilisé.
Plutôt qu'un exposé théorique, son objectif est de mettre le visiteur en situation et de le confronter à différentes situations de la vie courante afin qu'il prenne conscience des techniques de marketing utilisées pour influencer son comportement.
Divers supports enrichissent le parcours. Une brochure pédagogique permet aux participants d'approfondir leurs connaissances sur les thématiques abordées.
Initialement conçu pour des classes dans des établissements scolaires, le module peut être adapté pour de petits groupes.

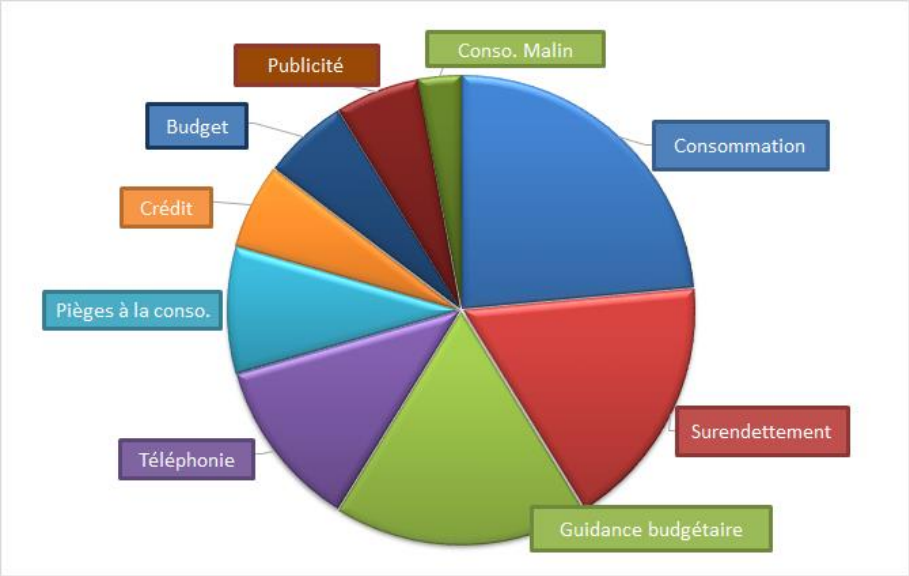
20. *Nouveaux modes de consommation*

Suite à la crise sanitaire, l'achat en ligne s'est généralisé et est devenu, pour bon nombre, le mode de consommation par excellence. L'objectif de cette animation est d'amener un regard critique sur les technologies et services qui nous entourent au quotidien.
Au travers de mises en situation, nous abordons les risques liés à ces ventes à distance et la vigilance requise lors de nos achats.
Nous poursuivons avec un point sur l'évolution du service numérique. L'objectif est d'aborder la multitude d'abonnements auxquels on peut souscrire pour accéder à des programmes, séries, films, musiques… du coût que cela implique, mais également des conditions de résiliation !

21. *Réseaux sociaux et marketing d'influence* *NOUVEAUTE*

A l'aide de divers exemples, nous mettons l'accent sur les techniques de ventes utilisées par les Instagrameurs, Youtubeurs et autres influenceurs qui jouent un rôle essentiel dans notre mode de consommation actuel. Nous en profitons pour montrer l'envers du décor de toutes ces belles publications (conditions, coûts, etc.).

En 2021, l'animation la plus demandée a été celle sur la consommation.



Les formations

Pour les aides familiales

Au départ de notre collaboration avec la Province de Liège, nous avons mis au point, dès 2009, des modules de **formation pour des aides familiales**. Depuis lors, plusieurs modules sont programmés chaque année.
Ce public manifeste beaucoup d'intérêt pour la matière car le surendettement correspond à une problématique à laquelle sont confrontées nombre de familles où elles interviennent.

Pour rappel, en 2020, le CPAS de Neupré avait souhaité organiser une formation en 2 matinées pour son personnel mais une seule avait pu être donnée. La deuxième matinée, sur le thème du surendettement, a finalement été dispensée en 2021.
Suite à une demande de formation de la part de la CSD, nous avions prévu de dispenser nos modules "Consommation/Pièges à la consommation", "Budgets/Crédits", "Recouvrement" et "Surendettement" à un groupe d'aides familiales en octobre 2021. Malheureusement, la formation a dû être annulée et reportée, la CSD ne disposant pas de locaux permettant de l'assurer dans de bonnes conditions sanitaires.

Pour les travailleurs sociaux

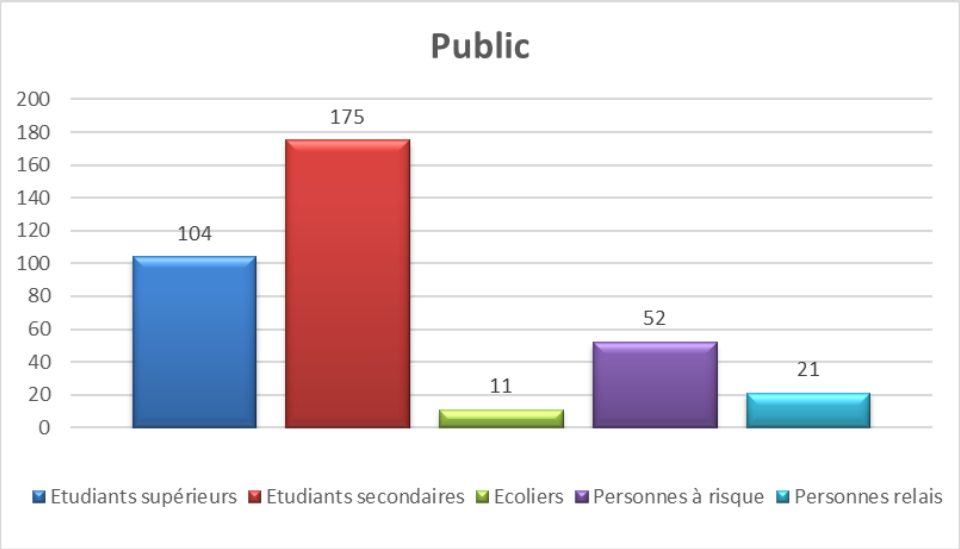
Le travailleur social de première ligne face aux personnes en difficulté financière
Depuis 2013, nous proposons un module de formation destiné aux travailleurs sociaux généralistes ou de 1ère ligne (CPAS, ASBL de réinsertion, hôpitaux, mutuelles, logements sociaux, etc.). Ceux-ci sont régulièrement confrontés à des personnes surendettées et se sentent démunis pour les aider face à leurs difficultés.
L'objectif n'est pas de les former à la médiation de dettes mais plutôt de les aider à recevoir une personne surendettée, à lui fournir des conseils appropriés et, ensuite, à établir éventuellement un relais vers un service de médiation de dettes en vue d'une prise en charge.
Organisée sur 4 demi-journées, cette formation leur fournit des informations et des outils utiles dans leur pratique professionnelle.
En 2021, cette formation n'a pu être organisée.

La guidance budgétaire, pas à pas
Les Centres de référence se sont associés pour proposer une formation à la guidance budgétaire, ainsi qu'un manuel. La formation s'adresse aux médiateurs de dettes mais aussi, plus largement, aux travailleurs sociaux d'autres services intéressés par la matière.
Celle-ci aborde les différents aspects du travail depuis la demande jusqu'à la clôture, la convention, la motivation, les postes du budget, les aides possibles, les outils, les collaborations…
En 2021, 2 modules de formation de 3 demi-journées ont été dispensés pour un total de 12 participants.
Les évaluations ont été positives mais il a été décidé de porter la formation à 4 demi-journées pour plus de confort tant pour les formateurs que pour les participants.

Le public

Ces animations et formations ont permis de toucher un total de de **421 participants**, soit une moyenne de **12 participants** par animation.

A préciser que cela représente au total **363 personnes** différentes sachant que nous revoyons parfois les mêmes participants lors de plusieurs modules d'animation.



Ceux-ci représentent divers publics, à savoir :

- ***des personnes-relais*** :
- des aides familiales (9 participants) dans le cadre des formations organisées par le CPAS de Neupré;
- des travailleurs sociaux (12 p.) au travers de nos modules de formation ;

- ***des « personnes à risques » :***
- des usagers des CPAS (18 p.) de Beyne-Heusay, Flémalle et Oupeye ;
- des bénéficiaires du CVFE (Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion) (8 p.) ;
- des Groupes d'Appui (26 p.) des CPAS de Flémalle, Jalhay, Malmedy et Herstal ;

- ***des étudiants du supérieur*** : des étudiants assistants sociaux (65 p.), étudiants animateurs à l'HELMO-ESAS à Liège (39 p.) ;
- ***des étudiants du secondaire*** (175 p.) : élèves de 1ère année à l'Athénée l'Air Pur à Seraing ;
- ***des enfants*** en plaines de vacances pour la Ronde Enfantine (11 p.).

b) Création d'outils pédagogiques

Magazine « Par A Chute »

Au cours de cette année, le service a poursuivi son projet de magazine destiné principalement aux personnes vivant une situation de surendettement dans un objectif de prévention des rechutes.
Son objectif est d'aider la personne en situation de surendettement ou, du moins, traversant des difficultés financières à mieux vivre sa situation et éviter les rechutes, en l'informant et la conseillant un maximum.
Cet outil peut être laissé à disposition dans les salles d'attentes ou être distribué aux personnes concernées, par les médiateurs de dettes.
Il a l'avantage d'être durable et est pensé pour être le plus agréable possible, tant au niveau du fond que de la forme. Son contenu est varié et alterne articles juridiques, bons plans pour la vie quotidienne, interview de médiés ou encore de différents professionnels du surendettement (juge, psychologue…).

En 2021, en collaboration avec le groupe de travail Guidance-Logement, il a été décidé de réaliser un numéro consacré au logement.
Dans ce magazine, nous proposons notamment des conseils pour gérer au mieux son budget logement, une check-list « spécial déménagement » ainsi que des rubriques consacrées au contrat de bail, à l'état des lieux, aux assurances, au PEB, aux entretiens et réparations, aux primes et aides au logement, aux conditions d'octroi d'un logement social… Nous suggérons aussi quelques gestes simples permettant de réduire sa consommation d'énergie ainsi que des idées pour équiper et décorer son logement à moindre coût. Des sujets épineux tels que les expulsions ou l'insalubrité sont également abordés.
De plus, nous mettons à disposition notre comparatif « locataire ou propriétaire » dans le but d'aider le lecteur à se poser les bonnes questions et faire son choix entre location et propriété si le dilemme se présente.
Enfin, nous avons également eu la chance de rencontrer Monsieur Thierry Marchandise, Juge de paix honoraire, qui a aimablement accepté de répondre à nos questions, traitant principalement des loyers impayés. À travers son interview, il livre de précieuses indications sur le rôle de la justice de paix en la matière ainsi que sur l'attitude à adopter en cas de difficultés.

Un petit guide pour informer les indépendants en difficulté

La pandémie de Covid-19 a un impact sur le monde du travail et de nombreux travailleurs indépendants ont vu leur situation, en particulier sur les plans financier et psychologique, se détériorer au fil des mois.
Malheureusement, ces derniers sont parfois peu ou mal informés sur les aides qui leur sont destinées en cas de difficultés, qu'il s'agisse de mesures apparues suite à la crise sanitaire ou de dispositifs déjà existants auparavant.
Face à ce constat, nous avons eu l'idée de créer un petit guide répertoriant les aides existantes, qu'elles soient inhérentes à la crise sanitaire ou non.
Ce projet a été mené en collaboration avec nos collègues de Médenam, Centre de référence de Namur.

Ainsi, les travailleurs indépendants qui le souhaitent pourront, entre autres, trouver des informations sur le droit passerelle, la faillite, la procédure de réorganisation judiciaire, les différents services d'aide dont la spécialité est l'accompagnement des entreprises, le CPAS, les mesures fiscales ou celles en matière de cotisations sociales…
Uniquement disponible en ligne, ce petit guide est proposé gratuitement à tous ceux qui en auraient besoin et est régulièrement mis à jour. Il a également été diffusé via notre page Facebook.

Une petite dette peut devenir une grosse dette

Envisagé de longue date, un projet de brochure d'information sur le recouvrement des dettes a pu être mené conjointement par les travailleurs sociaux et les juristes. La difficulté principale était de rendre accessible au grand public une matière et des procédures particulièrement complexes.
Il s'est, enfin, concrétisé par l'édition d'une brochure simple et attractive expliquant étape par étape l'évolution d'une dette.

Parce qu'une image en dit parfois plus que de longues explications, la présentation assez ludique permet de découvrir le parcours d'une dette qui, telle une bulle de chewing-gum, parfois grossit, grossit... et explose !

Cette brochure est distribuée lors de nos animations sur le sujet et est mise à disposition des S.M.D.

c) Site internet

Le site internet est un outil de communication incontournable à l'heure actuelle.
Notre site s'adresse aux professionnels mais également aux particuliers.
Il constitue un **outil de prévention à destination du grand public**, son objectif est la mise à disposition d'une information claire, compréhensible et pertinente concernant différents aspects du surendettement.
Le site propose donc une série de renseignements et de conseils utiles aux particuliers. Ainsi, une personne confrontée à des difficultés financières qui effectue une recherche sur le net, pourra trouver réponses à ses questions sur la médiation de dettes, les risques encourus, les procédures de saisies et cessions, les biens et revenus insaisissables ou trouver des conseils en matière de gestion budgétaire, de crédits… et des adresses utiles.

Les **professionnels** intéressés par nos activités de prévention y trouveront également toutes les informations. Celles-ci sont présentées sous divers onglets :

- la rubrique « **Prévention** » présente nos outils pédagogiques, nos campagnes. Une page est aussi dédiée aux Groupes d'appui ;
- dans « **Activités** » se trouve le détail de nos animations et formations pour publics jeunes et adultes ;
- et, enfin, nos brochures sont répertoriées dans « **Publications** ».

Evolution

En comparant les chiffres de fréquentation pour 2020 et 2021, nous pouvons constater une nette progression. En 2021, nous comptabilisons **10.917 visites** (contre 4.508 visites sur 10 mois en 2020) et de 19.425 pages vues (pour 9.543).
Cela représente un total de **8.437 visiteurs** différents (3.203 en 2020), dont 11,6 % reviennent une seconde, fois au moins.

Observations

La gestion et la maintenance du site constituent un travail non négligeable.
Chaque année, des mises à jour sont nécessaires : une actualisation des données notamment au niveau des chiffres (indexation des quotités saisissables, par exemple), l'insertion de nouveaux documents, voire de nouvelles rubriques.
Deux de nos agents se sont formés pour pouvoir travailler au référencement et manipuler le logiciel.

d) Page Facebook

La crise sanitaire a poussé le service prévention à s'adapter et à rechercher de nouveaux moyens de toucher le public vu l'annulation de bon nombre d'animations. Les réseaux sociaux sont apparus comme une évidence.
Ainsi, en avril 2021, un nouvel agent de prévention avec un profil de « bachelier en communication » a été recruté afin de développer ce projet.
Une page Facebook a rapidement été créée afin de diffuser des conseils de prévention à destination du grand public.

Des publications abordant différentes thématiques ont été diffusées à partir du mois d'avril. Elles sont élaborées afin d'être appréciées par le plus grand nombre de personnes, à titre d'exemple : des recettes, des astuces du quotidien.

Fréquentation

Sur la période allant de sa création en avril à fin décembre 2021, on dénombre **55.737 vues** de nos publications.

Fin décembre, la page comptait 457 abonnés et 409 mentions "J'aime".

On constate que le public est constitué d'environ 84% de femmes et 16% d'hommes.

Les différentes tranches d'âge les plus présentes sont les 35-44 ans, suivis des 45-54 ans et, en troisième position, les 25-34 ans.

Les principales villes/communes touchées sont : Liège, Seraing, Herstal, Verviers, Dison, Ans, Saint-Nicolas et Oupeye pour la Province de Liège. Les autres villes concernées sont Namur et Bruxelles.

Campagnes

Pour plus d'efficacité, un budget "publicitaire" a été consacré afin de cibler un public particulier.
Ainsi, d'août à octobre 2021, le public des 18-25 ans a été ciblé pour la diffusion d'informations et conseils utiles aux jeunes touchés par la crise.
Fin décembre, nous avons décidé de mettre en place un calendrier de l'Avent virtuel. Chaque jour jusqu'au 24 décembre, nous proposions des conseils, astuces pour se préparer au mieux pour les fêtes sans exagérer sur les dépenses. Cette initiative a permis d'attirer un plus grand nombre d'abonnés sur notre page.

En conclusion, il y a une très belle évolution pour la page Facebook avec des statistiques en progression et prometteuses pour la suite.

e) Mise à disposition de documentation et de matériel pédagogique

Notre service met une documentation variée à disposition des animateurs des groupes d'appui ou de toute personne intéressée, notamment des étudiants à la recherche de documentation pour leur mémoire.
Nous avons fait l'acquisition de divers **ouvrages de référence** sur le surendettement, l'animation de groupes, la consommation, la psychologie de l'argent et sommes abonnés à des revues dont Test-Achats et Budget & Droits.

Notre bibliothèque compte actuellement **133 livres dont 103 pour adultes et 30 pour enfants**, ainsi que des mémoires, des rapports et des revues auxquelles nous sommes abonnés.
Nous disposons de plusieurs **fardes pédagogiques** sur le thème du crédit, de la consommation ou de la publicité.

Nous mettons également à disposition différents **outils pédagogiques** pouvant servir de support à une animation, tels des jeux de société, des films ou reportages pouvant être visionnés avec le groupe et alimenter un débat. Ces outils, au nombre de **30** actuellement, sont répertoriés sur notre site internet, rubrique « Outils pédagogiques », et mis gratuitement à la disposition des animateurs.

D. Encadrement des Groupes d'Appui et de Prévention du Surendettement

➢ Méthodologie

Un agent est désigné au sein de l'équipe de prévention pour prendre en charge la coordination des G.A.P.S. de la province et intervient comme référent pour les animateurs tout au long de l'année. Il est contactable pour toute question relative aux G.A.P.S. et peut, sur demande, se rendre dans le service pour une supervision individualisée.

Le service offre son expertise dans la création des programmes d'animation ainsi que son soutien quotidien face aux diverses difficultés que peut rencontrer un G.A.P.S. sur le plan humain, technique, organisationnel, etc. Les animateurs peuvent également s'adresser à notre service pour une recherche documentaire en vue d'une animation.

En début d'année, le G.I.L.S. analyse chaque programme rentré dans le cadre de l'appel à projet. Certaines adaptations sont suggérées et un avis positif a été rendu dans chaque cas.

En 2021, **21 services** de médiation de dettes ont organisé un ou plusieurs G.A.P.S., ce qui représente un total de 24 G.A.P.S. sur la province de Liège.

Ces groupes desservent **35 communes** sur les 75 du territoire de compétence du GILS.

A noter que 3 ASBL organisent un G.A.P.S. et qu'elles ne sont pas limitées territorialement, elles desservent principalement les villes de Liège et Verviers qui sont des entités particulièrement touchées par la problématique du surendettement.

Nous encourageons les collaborations et synergies à mettre en place entre G.A.P.S. qui interviennent dans une zone géographique proche. L'objectif est de ne pas cloisonner le G.A.P.S. au territoire de compétence du S.M.D. mais de permettre aux usagers de constater que, dans d'autres communes, il existe des problématiques similaires et de créer des liens pour une entraide supra-communale à la fois entre travailleurs sociaux et entre usagers. En 2021, en raison de la crise sanitaire liée à la Covid, beaucoup d'animations prévues pour les G.A.P.S. ont souffert d'annulation et aucune activité commune n'a, malheureusement, pu être réalisée.

Ajoutons que les services de la province sollicitent, régulièrement, le G.I.L.S. pour des animations au sein de leur groupe. Au cours de l'année 2021, nous en avons réalisées 6 sur les thèmes suivants : téléphonie, publicité, pièges à la consommation et recouvrement.

➢ Promotion des G.A.P.S.

Dès que possible, des articles consacrés aux G.A.P.S sont insérés dans notre newsletter « Le courrier du G.I.L.S. », ce afin de promouvoir le dispositif, les activités réalisées par l'un d'entre eux ou encore rappeler les différentes règles concernant l'encadrement des G.A.P.S.

➢ Organisation de réunions d'intervision

En 2021, le G.I.L.S. a prévu trois réunions pour les animateurs des G.A.P.S. mais toutes n'ont pu avoir lieu. La première réunion, fixée en mars, a dû être réalisée à distance, ce qui a permis à tous les animateurs G.A.P.S d'y participer. La réunion de septembre s'est déroulée normalement.

Par contre, l'intervision prévue en décembre a dû être annulée en raison de la situation sanitaire.

Les thèmes :

· 16 mars : Présentation du projet « A table pour 1-2-3 euros » par Colruyt Group, avec 19 participants au total ;

· 23 septembre : Présentation de l'animation « Et vous l'énergie, vous en pensez-quoi ? » par l'ASBL L'APER, avec 16 participants au total ;

· décembre : annulée.

L'organisation des réunions d'intervision se fait sur base des souhaits des participants. En réponse à leurs attentes, nous présentons régulièrement des services ou des animations utiles pour les animateurs et consacrons, chaque année, une réunion aux échanges et à l'évaluation des projets. Nous y présentons régulièrement les nouveautés en matière de prévention et leur diffusons diverses informations utiles.

A signaler que l'encadrement des G.A.P.S., la gestion des appels à projets, les rapports, les rencontres et l'organisation des réunions d'intervision représentent une charge de travail conséquente et nécessitent du temps en préparation, en recherches (contacts par mail, par téléphone) et déplacements.

E. Participation au Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Le décret du 31 janvier 2013 a également institutionnalisé un **Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement** au niveau régional wallon.

Wallonie

« Art. 30/2. En application de l'article 130/1 du Code décrétal, le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement est composé des membres suivants :
– un représentant du Ministre qui a l'Action sociale dans ses compétences en assure la présidence ;
– un représentant de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui en assure le secrétariat ;
– un représentant de chaque Centre de référence ;
– un représentant de la Direction générale opérationnelle Action sociale et Santé.

Les membres de ce comité peuvent décider d'un commun accord d'admettre toute personne disposant d'une connaissance spécifique en matière de surendettement et pouvant alimenter les débats.
Le comité de coordination est destiné à instaurer un espace de dialogue et de coordination des actions menées sur le terrain par les Centres de référence, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ou par les institutions agréées. »

La coordinatrice participe aux réunions du Comité organisées par la DGO5, accompagnée de l'un ou l'autre agent suivant les thèmes à l'ordre du jour.

Ces réunions sont particulièrement intéressantes car elles nous permettent de rencontrer les représentants du Ministre de l'Action sociale et de l'Administration et de relayer les préoccupations des services et les problèmes rencontrés sur le terrain.

En 2021, une réunion a été tenue à distance relative aux répercussions des inondations en matière de surendettement.

F. Collaborations

➢ Département des Affaires sociales de la Province de Liège

Depuis 2009, nous collaborons aux formations pour aides familiales qu'organise la Province. Une formation a été programmée en 2020 mais n'a pu se dérouler complètement.

Notre service bénéficie aussi du soutien de Mme Katty Firquet, députée en charge des Affaires sociales. Depuis plusieurs années, son département prend en charge l'impression de notre newsletter.

Depuis son lancement en 2018, nous collaborons au projet de **Carrefour Santé Social**, en abrégé **CaSS**. Ce dispositif vise deux publics : les personnes en grande précarité et celles qui risquent d'y basculer. Le CaSS leur offre un accueil et une accroche en vue d'une prise en charge globale et intégrée de leur situation.
Une permanence est assurée par notre service dans un objectif d'information du public sur la gestion du budget et la médiation de dettes. Il ne s'agit en aucun cas de prise en charge de dossiers mais de premiers conseils et d'orientation vers les services compétents. Les personnes sont orientées par les travailleurs sociaux du CaSS et reçues sur rendez-vous.
Au cours de l'année 2021, le G.I.L.S. a assuré 6 permanences et 5 personnes différentes ont été reçues, dont 2 déjà vues auparavant.

➢ Services d'aide aux familles

Depuis 2011, nous collaborons à la formation des aides familiales dans différents services.
En 2021, le G.I.L.S. a assuré une demi-journée de formation pour le CPAS de Neupré. Cette matinée sur le thème du surendettement, initialement prévue en 2020, a été reportée en 2021 en raison de la crise sanitaire.
La CSD a également fait appel à notre service pour une formation en octobre 2021 mais qui, faute de locaux adaptés, a dû être reportée en 2022.

➢ Collectif de lutte contre le surendettement

Suite à l'arrêt des activités de la plateforme "***Journée sans crédit***", plusieurs membres, dont les Centres de référence wallons, ont cependant souhaité poursuivre certaines activités sous la forme d'un **Collectif de lutte contre le surendettement.** Celui-ci a rédigé des recommandations pour les pouvoirs politiques, concernant, notamment, le recouvrement des dettes et les pratiques des huissiers.

➢ Sociétés de logements sociaux

Depuis 2013, nous entretenons une collaboration avec les référents sociaux des sociétés de logements sociaux de la province qui ont, parmi leurs missions, la lutte contre les impayés.
Des outils pédagogiques spécifiques ont été réalisés.

Vu le contexte sanitaire, les réunions prévues en 2021 ont dû être annulées.
Toutefois, le projet de réalisation d'un numéro supplémentaire du magazine Parachute consacré au logement a pu se poursuivre. Divers articles ont été rédigés sur base des thématiques choisies par le groupe. Le magazine a été imprimé en fin d'année et distribué début 2022.

➢ Ecoles sociales

Au fil des années, le G.I.L.S. a établi une collaboration avec les écoles sociales de la province, **HELET** et **HELMo-ESAS**, notamment par l'accueil des stagiaires assistants sociaux et la participation aux jurys pour les mémoires.

En matière de prévention du surendettement, aussi, nous avons pu nouer des contacts avec certains professeurs qui nous font intervenir régulièrement dans leurs cours pour des animations sur le budget, le crédit ou, de façon plus générale, pour des informations sur la médiation de dettes et le surendettement.

En 2021, HELMo-ESAS a sollicité notre service pour 2 séances d'information sur le surendettement et la médiation de dettes. La première séance a été dispensée à des étudiants assistants sociaux et la seconde à des étudiants de la section animateurs socio-culturels et sportifs.

➢ Ecoles secondaires

A la demande d'enseignants, nous effectuons chaque année des animations dans divers établissements d'enseignement secondaire ou supérieur.
Ainsi, en fin d'année 2021, nous avons eu le plaisir de lancer une nouvelle animation sur le thème des réseaux sociaux, du marketing d'influence… et des dérives qui peuvent parfois en découler. C'est à l'initiative de **l'Athénée Royal « Air Pur »** de Seraing, qui souhaitait que notre service prévention intervienne dans leurs classes de 1ère secondaire, que le projet a vu le jour.
A cette occasion, nous avons donc élaboré une toute nouvelle animation répondant à leur demande. Après plusieurs semaines de travail, le fruit de cette collaboration entre l'école et le G.I.L.S. a enfin pu être testé auprès des élèves et nous avons été ravis de constater que le succès était au rendez-vous.

Ainsi, 7 classes de 1ère année du secondaire, soit un total de **175 participants** sur 3 journées, ont découvert cette animation et en auront appris sur cette thématique qui les touche particulièrement. Au vu de la réussite de ce projet, nous proposons donc cette nouvelle animation, destinée aux 12-13 ans, aux écoles de la province de Liège qui le souhaiteraient.

➢ Ecoles primaires

Au départ d'un projet de prévention du surendettement mené en collaboration avec le Service de Cohésion Sociale et le S.M.D. du **CPAS de Grâce-Hollogne**, deux animations ont été élaborées pour des classes de 6ème année primaire : l'une sur la publicité et l'autre sur la consommation. Des supports pédagogiques ont été réalisés (PowerPoint, questionnaires, jeux…) avec le concours d'enseignants et un cahier pédagogique a été imprimé.
Depuis 2015, le **CPAS de Beyne-Heusay** a également souhaité développer ce projet au sein des écoles primaires de sa commune. L'animation a cependant été revue et se déroule dorénavant en 1 seule séance autour du jeu "***Just In Budget***".

En 2021, une nouvelle collaboration devait voir le jour avec le **Service Rural de Médiation de Dettes en Hesbaye**. Des animations ont été fixées mais la situation sanitaire dans les écoles n'a pas permis de les réaliser. Elles ont été reportées en 2022.

➢ Plaines de vacances

En raison de la crise sanitaire et des inondations de juillet, les animations à cette période ont dû être annulées. Cependant, une animation a tout de même pu être dispensée en août, pour l'ASBL "La Ronde Enfantine" à Liège.

➢ Groupe de travail des agents de prévention

Début 2021, une collaboration a vu le jour entre les agents de prévention de divers services : les 4 Centres de référence wallons, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et le Centre d'Appui en Médiation de Dettes à Bruxelles. Suite aux difficultés rencontrées en période Covid où les animations étaient stoppées, une réflexion a été entamée entre agents des différents services sur la nécessité de repenser la prévention. De cette rencontre, une volonté de mutualiser les projets est née et plusieurs sous-groupes de travail ont été constitués.

Le GILS participe ainsi à la création d'une nouvelle animation pour un public jeune (15-25 ans) sur base d'une adaptation du jeu « Loup-Garou ». Son objectif est de les sensibiliser aux arnaques en ligne.

➢ Collaboration avec Aline Fares

Aline Fares est une ancienne cadre du secteur bancaire, elle est l'autrice des « Chroniques d'une ex-banquière » par lesquelles elle dénonce les écueils du monde de la finance. Suite à une de ses conférences, une collaboration a été mise en place par les 4 Centres de référence pour une formation de leurs agents de prévention. L'objectif est de leur permettre une meilleure compréhension du système bancaire afin de pouvoir à leur tour l'expliquer au public. Cette collaboration a donné lieu à la création d'un outil d'animation qui devrait être finalisé en 2022.

En 2021, 7 réunions ont eu lieu, à savoir 5 demi-journées en visio et 2 journées complètes en présentiel.

➢ Salon EDUC

Déjà présent lors de l'édition 2019 à Bruxelles, le G.I.L.S. a souhaité réitérer l'expérience en partenariat avec les autres Centres de référence et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. C'est ainsi que nous avons tenu un stand au salon EDUC installé du 13 au 16 octobre 2021, au Wex de Marche-en-Famenne.

Pour rappel, ce salon s'adresse aux professionnels de l'éducation. En plus des nombreux exposants sur place, des activités sont organisées (formations, conférences, ateliers…).

Ainsi, puisque nos associations ont développé de nombreux projets à destination des enfants et des jeunes au fur et à mesure des années, il nous semblait tout naturel d'être à nouveau présents sur place. Ensemble, nous avons profité de ces 4 journées pour faire découvrir nos animations et outils respectifs aux visiteurs tout en nouant de nouveaux contacts pour, nous l'espérons, développer de nouvelles collaborations.

G. Divers

➢ Formation du personnel

Au cours de l'année, le personnel a suivi diverses formations pour un **total de 26 journées** :

- *Formation organisée pour l'ensemble du personnel :*
  Office 365 pour tous, par Microbus : 3 demi-journées – 9 agents

- *Les agents de prévention :*
  Stéréotypes, Préjugés, Discrimination et Racisme, par le Centre d'Action Interculturel de la province de Namur (1/2 journée - 2 participants) ;
  Un pass dans l'impasse, formation Prévention suicide (½ j - 2 p.) ;
  Animation à distance, par Technofutur, en visio (1 j - 2 p.) ;
  Comment reconnaitre et éviter l'arnaque à la consommation ?, webinaire du SPF Economie ;

- *Les juristes :*
  Actualité en matière de bail, formation de la CUP 28 mai (1/2 j – 1 p.) ;
  Formation de base juriste, par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (12 demi-journées 1 p.) ;

- *La coordinatrice :*
  Un pass dans l'impasse, formation Prévention suicide, ½ j. en visio ;
  Tenir son AG à distance, par Semaforma , ½ j. en visio ;
  Réforme APE, webinaire UVCW , ½ j. en visio ;
  Le télétravail : comment le mettre structurellement en place au sein de mon entité ?, webinaire UVCW, ½ j. en visio ;

- *Plusieurs membres du personnel ont assisté aux webinaires organisés par l'OCE :*
  Les indépendants : la réorganisation judiciaire et la faillite ;
  Le comptable, partenaire de l'indépendant en difficulté ? ;
  Indépendants en détresse et dispositif d'aide mis en place ;
  Projets de réforme de matière de MD ;
  Ventes frauduleuses et autres publicités trompeuses ;
  Arnaques à la consommation liées aux bureaux de recouvrement frauduleux ;
  Offres d'investissement et de crédit : méfiez-vous des escrocs ! ;
  La sécurité des données bancaires : phishing et mule financière ;
  Fraude aux sentiments.

➢ Formation des étudiants

En raison des conditions sanitaires, aucun étudiant n'a pu être accueilli en stage durant cette année.

H. Observations

L'année 2021 a, de nouveau, été marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid 19 et les activités du service ont été fortement impactées.
Bon nombre de nos animations, formations et autres réunions ont dû être annulées.

Le personnel a été placé en télétravail à plusieurs reprises. Chaque agent dispose, à présent, d'un PC portable, des GSM ont été fournis aux juristes afin d'être constamment joignables par les médiateurs. Une tournante a été organisée afin d'assurer une présence au bureau pour les appels téléphoniques et le courrier. Grâce à un subside COVID de la RW, le service a fait l'acquisition d'un VPN pour permettre au personnel de se connecter sur le serveur et d'avoir accès à ses dossiers depuis son domicile.

Malgré la situation sanitaire, la charge de travail du service juridique a continué d'augmenter. En effet, le nombre de conventions s'est encore accru.

Le service Prévention a, par contre, souffert de l'annulation de nombreuses animations et réunions. Les activités du service ont dû être adaptées compte tenu des circonstances. Des animations ont ainsi pu être données en visio-conférence.
Pour diversifier les actions de prévention, un agent chargé de communication a été engagé en cours d'année pour créer une page Facebook. Une page sur Instagram devrait suivre afin de toucher un public plus jeune.
Divers projets ont toutefois pu être menés, tels l'édition d'un magazine Spécial logement, la réalisation d'un guide à destination des indépendants en difficulté, d'une brochure d'information sur le recouvrement des dettes, ou encore une nouvelle animation sur la consommation pour des classes de 1ère secondaire (public que nous ne rencontrions pas encore).

Pour l'avenir, l'équipe a encore d'autres projets en préparation, dont une campagne d'information et de sensibilisation sur la médiation de dettes. Au travers de nos activités, nous avons, en effet, dû constater que celle-ci souffrait d'un manque de visibilité et de reconnaissance qui nuit au travail des médiateurs. Cette campagne s'adressera au grand public mais aussi aux professionnels concernés par la problématique : créanciers, juges de paix ou services contentieux.

La Coordinatrice,	La Présidente,
F. JAMAIGNE	H. LOMBARDO

Liste des animations

	Date	Lieu	Public	Module	Participants
1.	25.02.2021	ESAS	Etudiants AS	Surendettement	15
2.	25.02.2021	ESAS	Etudiants AS	Surendettement	19
3.	17.05.2021	CPAS de Flémalle	GAPS	Téléphonie	6
4.	18.05.2021	CPAS de B-H	Bénéficiaires SIS	Crédit	5
5.	21.05.2021	CPAS de Flémalle	GAPS	Recouvrement	6
6.	7.06.2021	CPAS de Flémalle	GAPS	Publicité	6
7.	08.06.2021	CPAS de B-H	Bénéficiaires SIS	Crédit	4
8.	16.08.2021	Ronde enfantine	Enfants	Conso Malin	11
9.	01.10.2021	GILS	TS	Guidance 1	6
10.	05.10.2021	CPAS de Neupré	AF	Surendettement	9
11.	08.10.2021	GILS	TS	Guidance 1	6
12.	11.10.2021	GILS	TS	Guidance 2	6
13.	15.10.2021	GILS	TS	Guidance 1	5
14.	18.10.2021	GILS	TS	Guidance 2	6
15.	22.10.2021	CPAS de Jalhay	GAPS	Pièges à la conso	8
16.	25.10.2021	GILS	TS	Guidance 2	6
17.	29.10.2021	CPAS de Flémalle	Bénéficiaires	Téléphonie	6
18.	08.11.2021	CPAS de Flémalle	Bénéficiaires	Conso +pièges	5
19.	10.11.2021	CPAS Malmedy	GAPS	Téléphonie	5
20.	15.11.2021	CPAS de Flémalle	Bénéficiaires	Publicité	5
21.	18.11.2021	CVFE	Bénéficiaires	Budget	8
22.	19.11.2021	CPAS de Flémalle	Bénéficiaires	Budget	5
23.	29.11.2021	ESAS	Etudiants AS	Surendettement	31
24.	03.12.2021	ESAS	Etudiants	Surendettement	39
25.	10.12.2021	CPAS de Flémalle	Bénéficiaires	Surendettement	4
26.	13.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
27.	13.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
28.	13.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
29.	14.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
30.	14.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
31.	14.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
32.	15.12.2021	Athénée Air Pur	Elèves	Consommation	25
33.	21.12.2021	CPAS Oupeye	Bénéficiaires	Pièges conso	7
34.	23.12.2021	CPAS d'Herstal	GAPS	Téléphonie	7