

Rapport d'activités 2014



MEDENAM
Centre de référence en médiation de dettes
pour la Province de Namur

Siège social : rue de Dave 165 – 5100 Jambes
Siège d'activité : rue Rogier 27 – 5000 Namur
Tél. : 081/23.08.28 – Fax : 081/22.09.29
Compte : BE68 0910 1829 4734

Association de Droit Public
Régie par la loi du 08/07/1976
BCE : 808.480.449
Matricule : RW/SMD/CR/4

Avec le soutien de



Wallonie

Sommaire

1. HISTORIQUE – INTRODUCTION	4
2. APERCU DE LA COMPETENCE TERRITORIALE DE MEDENAM	5
2.1. LES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES AGREES DU SECTEUR PUBLIC	5
2.2. LES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES AGREES DU SECTEUR PRIVE.....	5
3. LE PERSONNEL DU CENTRE DE REFERENCE.....	6
3.1. LE PERSONNEL EN PLACE.....	6
3.1.1. L’agent administratif.....	6
3.1.2. Le travailleur social.....	6
3.1.3. La juriste-coordinatrice	7
3.1.4. Les agents de prévention	8
3.2. LA CONCERTATION SYNDICALE.....	9
4. LES LOCAUX.....	10
5. LES MISSIONS.....	11
6. LE SOUTIEN METHODOLOGIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES	12
6.1. LES PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES	12
6.2. LES AUTRES MODALITES DU SOUTIEN MIS EN PLACE	12
6.3. LA FORME ET LE DELAI DE REPONSE.....	13
6.4. LES FORMATIONS CONTINUES (FORMATIONS ET TABLES RONDES DE SUPERVISION DE DOSSIERS)	13
6.5. LE BULLETIN TRIMESTRIEL.....	15
6.6. MISE A DISPOSITION DE DOCUMENTS ET COURRIERS-TYPES	16
6.7. LA PARTICIPATION AUX REUNIONS DECENTRALISEES ORGANISEES PAR LES SMD.....	16
6.8. LA RENCONTRE DES CPAS MEMBRES	17
6.9. DIVERS.....	17
7. L’INTERVISION ET LA COORDINATION DES GROUPES D’APPUI DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT.....	18
7.1. L’INTERVISION DES GAPS	18
7.2. LA COORDINATION DES GAPS	20
8. LA PREVENTION GENERALE DU SURENDETTEMENT	21
8.1. LES ANIMATIONS ET SEANCES D’INFORMATION AUPRES DES PERSONNES-RELAIS.....	22
8.1.1. Animations sollicitées en direct.....	22
8.1.2. Animations par convention.....	23
8.1.3. Divers	23
8.2. LA PREVENTION A L’EGARD DU GRAND PUBLIC.....	23
8.3. LA PLATE-FORME DE CONCERTATION LOCALE EN MATIERE DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT ..	25
8.4. LA PLATE-FORME JOURNEE SANS CREDIT.....	26
8.5. L’APPEL A PROJETS - PROGRAMMATION 2014-2020 DU FONDS SOCIAL EUROPEEN	27
8.6. LE SITE INTERNET.....	27
8.7. LA BROCHURE “LE REGLEMENT COLLECTIF DE DETTES”	28
8.8. LA FARDE “DOTEZ-VOUS D’UN BUDGET MALIN!”	28
8.9. LE FOLDER DE PRESENTATION DES GAPS	29
8.10. LE PETIT MANUEL DU MEDIATEUR DE DETTES EN MATIERE DE CREDIT A LA CONSOMMATION	29
8.11. AIDE-MEMOIRE DU MEDIATEUR DE DETTES.....	30
8.12. PROJET “MES FINANCES ET MOI”.....	30
9. LE CENTRE DE DOCUMENTATION.....	32

9.1.	LES OUVRAGES DE DOCTRINE	32
9.2.	LA JURISPRUDENCE	32
9.3.	LA LEGISLATION.....	32
9.4.	LES ARTICLES DE PRESSE.....	33
9.5.	DIVERS	33
9.6.	MODALITES DE MISE A DISPOSITION AU PROFIT DES SMD	33
10.	LA PRISE EN CHARGE DE DOSSIERS DE MEDIATION JUGES DIFFICILES	34
11.	UN RESEAU DE PARTENAIRES	35
11.1.	REUNIONS DU COMITE DE COORDINATION DES ACTIONS DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT	35
11.2.	COLLABORATION AVEC L'OCE.....	35
11.3.	COLLABORATION AVEC LES CENTRES DE REFERENCE.....	36
11.4.	TRIBUNAL DU TRAVAIL DE LIEGE, DIVISIONS NAMUR ET DINANT	36
11.5.	L'ASSOCIATION DES MEDIATEURS DE DETTES DE NAMUR ET LE SYNDIC DES AVOCATS MEDIATEURS DE DINANT	36
11.6.	SPF ECONOMIE - LA PLATE-FORME LOCALE DU MARCHE DE NAMUR.....	37
11.7.	SPF ECONOMIE - DIRECTION GENERALE DU CONTROLE ET DE LA MEDIATION.....	38
11.8.	LE CONSEIL CONSULTATIF DU SOCIAL DE LA VILLE DE NAMUR	38
11.9.	L'HENALLUX, ECOLE SOCIALE	38
11.10.	LA CHAMBRE NATIONALE DES HUISSIERS DE JUSTICE DE BELGIQUE	39
11.11.	AVOCATS.BE ET LA FORMATION DES AVOCATS MEDIATEURS DE DETTES	39
11.12.	DIVERS	40
12.	CONCLUSION.....	41

ANNEXE : RAPPORT D'ACTIVITES COMMUN DES GAPS 2014

1. HISTORIQUE – INTRODUCTION

Etablie dans le centre de Namur, MEDENAM est une **association de droit public** soumise aux dispositions du Chapitre XII de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS et est subventionnée par la Wallonie.

Il s'agit d'un **centre d'expertise et de documentation** qui soutient l'action des services de médiation de dettes agréés (SMD infra) implantés dans la Province de Namur.

Les **missions légales** qui incombent à notre Centre de référence, précisées par l'article 128, §2 du CWASS, sont les suivantes :

- l'assistance juridique et technique des services de médiation de dettes ou institutions agréées en médiation de dettes situées sur le territoire provincial ;
- dans certaines situations délicates, jugées très difficiles et déterminées limitativement par circulaire, l'assistance précitée peut être remplacée par la prise en charge du dossier de médiation par le Centre, sur sollicitation d'un service ;
- d'une manière générale, la prévention du surendettement sur le territoire provincial (animations et interventions diverses) ;
- l'accompagnement, l'intervision et la coordination des groupes d'appui de prévention du surendettement organisés par les institutions agréées de médiation de dettes ou créées en vertu d'une convention de partenariat ;
- l'organisation d'une plate-forme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement ;
- la constitution d'une bibliothèque générale reprenant toute l'information destinée aux services de médiation, nécessaire à la bonne exécution de leurs missions.

Depuis le 19 juin 2013, l'Association est présidée par Monsieur Eric DE BRUYCKER, Conseiller auprès du CPAS de Profondeville, également membre de GREASUR.

Son **Conseil d'Administration** est composé de Mesdames et Messieurs Eric De Bruycker, Président (Conseiller au CPAS de Profondeville), Marie-Bernard Crucifix - Grandjean, 1ère Vice-présidente (Présidente du CPAS d'Yvoir), Patrick Galloy, 2d Vice-président (Conseiller au CPAS de Ciney), Vincent Wauthier (Président du CPAS d'Assesse), Gérard Cox (Président du CPAS d'Onhaye), Francis Debauche (Conseiller au CPAS de Sambreville), Kristel Karler (Conseillère au CPAS de Namur), Delphine Monnoyer (Présidente du CPAS de Floreffe), et Marie-France Paulet (Conseillère au CPAS de Gesves).

Son **Assemblée Générale** est composée d'un représentant de chaque CAS des 32 CPAS membres.

Le présent rapport a pour dessein de faire état des démarches poursuivies ou entreprises par les instances et le personnel de MEDENAM durant l'année 2014 en vue d'optimiser les services proposés par l'Association et de développer les actions de prévention du surendettement.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.

2. APERCU DE LA COMPETENCE TERRITORIALE DE MEDENAM

2.1. Les services de médiation de dettes agréés du secteur public

Pour rappel, MEDENAM couvre tout le territoire de la Province de Namur, laquelle regroupe **38 CPAS, dont 32 sont membres de l'Association** : Andenne, Anhée, Beauraing, Bièvre, Ciney, Dinant, Eghezée, Fernelmont, Florennes, Gedinne, Gembloux, Gesves, Hamois, Hastière, Havelange, La Bruyère, Houyet, Mettet, Namur, Onhaye, Rochefort, Sambreville, Somme-Leuze, Viroinval, Vresse-Sur-Semois, Walcourt et Yvoir et les CPAS membres de l'Association Chapitre XII GREASUR, à savoir Assesse, Floreffe, Fosses-La-Ville, Profondeville et Sombreffe.

Les cinq derniers CPAS cités ont chacun créé un site décentralisé de médiation de dettes, géré par GREASUR (Groupe Régional d'Action contre le Surendettement). Les CPAS de Gesves et Mettet ne font plus partie de GREASUR depuis le 1^{er} janvier 2015.

Cette dernière association a pour objet social le traitement de la problématique du surendettement, notamment par la mise en place de permanences et la prise en charge de dossiers de médiation de dettes sur le territoire de ses membres.

Les six CPAS de la Province restants, non-membres de MEDENAM, sont : Cerfontaine, Couvin, Doische, Jemeppe-Sur-Sambre, Ohey et Philippeville. La plupart d'entre eux n'ont pas de service de médiation de dettes propre (convention).

MEDENAM a pour vocation de pouvoir répondre aux questions ou interrogations de ces institutions et de soutenir celles-ci dans leurs missions de prévention et de traitement du surendettement.

2.2. Les services de médiation de dettes agréés du secteur privé

La Province de Namur comprend par ailleurs trois institutions privées agréées en médiation de dettes, lesquelles peuvent faire appel à l'assistance de MEDENAM. Il s'agit des :

- ASBL Solidarité Alimentaire de l'Entre Sambre et Meuse (Mariembourg)
- ASBL Maison de la Solidarité - Resto du Cœur (Namur)
- ASBL GASCOT (Nismes)

Notons enfin qu'en l'absence de centre de référence spécifique sur leur territoire, les services de médiation de dettes du Brabant wallon font régulièrement appel à MEDENAM ou à un autre centre de référence wallon (demandes de soutien juridique/méthodologique) et participent aux formations continues/tables rondes proposées/intervisions des groupes d'appui.

3. LE PERSONNEL DU CENTRE DE REFERENCE

3.1. Le personnel en place

A l'instar de beaucoup de services sociaux, publics ou privés, MEDENAM se compose d'une équipe exclusivement féminine.

Le personnel s'est par ailleurs formé durant l'année écoulée (chacun dans sa spécialité).

3.1.1. L'agent administratif

Mademoiselle Amélie COLAS, originaire de Namur, assure le support administratif et comptable à temps plein, depuis le 1^{er} septembre 2011.

L'agent est chargé des tâches suivantes :

- Accueil physique et téléphonique du Centre.
- Rédaction du courrier du Centre et gestion des courriers entrants (enregistrement, répartition)
- Maintenance d'un listing d'adresses du Centre
- Encodage de la comptabilité
- Facturation
- Gestion du matériel et des fournitures
- Intendance des réunions
- Soutien administratif dans les tâches et projets de l'équipe, notamment dans la réalisation d'outils pédagogiques relatifs à la prévention au surendettement.

Son rôle d'accueil et d'orientation est essentiel lors des permanences téléphoniques.

3.1.2. Le travailleur social

Mademoiselle Souhila FERAHTIA assume la fonction de travailleur social au sein de MEDENAM depuis le 1er mai 2009 (temps plein). Elle est médiatrice de dettes depuis plus de 17 ans et a notamment exercé à ce titre à l'ASBL Infor famille à Charleroi ainsi qu'au service de médiation de dettes du CPAS de Bruxelles.

Elle assume les tâches suivantes :

- Organisation, participation et recherche d'animations pour les formations à la médiation
- En collaboration avec le juriste, conseils et assistance des services concernant la pratique de la médiation de dettes
- Prise en charge de dossiers de médiation amiable et judiciaire de dettes dans les cas les plus difficiles
- Conception avec le juriste et les agents de prévention des projets porteurs relatifs à la prévention au surendettement et prise en charge d'animations et de séances d'information aux côtés des agents de prévention
- Mise en place de formations proposées à différentes institutions organisant la formation continue de travailleurs sociaux.

A noter enfin que le travailleur social est par ailleurs trésorière de l'Association et collabore concrètement avec la juriste au relais d'informations de toute nature et à la préparation des

réunions/formations, et coordonne activement les projets en matière de prévention, aux côtés des agents de prévention (voir infra).

3.1.3. La juriste-coordinatrice

Après avoir exercé durant près de 6 ans comme avocate au Barreau de Dinant, Mademoiselle Marie VANDENBROECK coordonne MEDENAM depuis le 1er mai 2009 (temps plein).

De plus, elle exerce une activité accessoire de formatrice en gestion et création d'entreprise pour l'IFAPME.

La juriste veille à :

- Assister via les consultations, les services de médiation de dettes dans leurs problèmes juridiques
- En collaboration avec le travailleur social, conseiller et assister les services concernant la pratique de la médiation de dettes
- Mettre à disposition de ces services, la législation et la jurisprudence relative à toute matière susceptible de les intéresser et pouvoir la vulgariser
- Gérer la bibliothèque
- Assurer les réunions de travail et les formations pour les médiateurs : recherche des thèmes, personnes ressources et en assurer la présentation orale et la rédaction
- Relayer d'initiative toute information susceptible d'intéresser les médiateurs dans le domaine du crédit à la consommation, du droit des obligations, de l'exécution et du traitement du surendettement
- Concevoir avec le travailleur social et les agents de prévention des projets porteurs relatifs à la prévention au surendettement
- Assurer conjointement avec le médiateur la gestion des dossiers de médiation pris en charge, essentiellement des RCD.

La fonction spécifique de coordinateur se décline quant à elle comme suit :

- Secrétariat du Bureau-Exécutif, du Conseil d'Administration, de l'Assemblée Générale
- Gestion administrative du personnel : organisation du travail, supervision du personnel, administration, gestion des réunions d'équipe, évaluation du personnel
- Participation aux réunions extérieures relatives au surendettement
- Contacts avec l'administration régionale wallonne et avec le Cabinet ministériel
- Recherche de subsides, introduction des demandes et suivi
- Participation aux réunions de coordination des centres de référence
- Promotion des missions du Centre de Référence.

Ces dernières tâches de coordination représentent une part non négligeable du travail assumé par la juriste.

Dans l'étroite lignée du travail entamé durant l'année 2013, la juriste-coordinatrice a été amenée en 2014 à répondre aux questions posées par les CPAS/SMD suite à la réforme de la médiation de dettes institué par le Décret du 31/01/2013 modifiant le CWASS (convention avec le juriste, obligation de pratiquer le RCD, possibilités de passer des conventions, etc).

3.1.4. Les agents de prévention

Deux agents de prévention travaillent pour MEDENAM.

D'une part, Mademoiselle Eugénie TONNEAUX, engagée à 4/5^{ème} temps depuis le 31 mai 2010, est éducatrice et conseillère familiale et conjugale de formation.

D'autre part, Mademoiselle Emilie ROBERT, assistante sociale de formation, a été engagée le 1^{er} juillet 2012 pour renforcer le service de prévention, grâce à l'appel à projets « APE Plan Marshall 2.VERT » lancé par les cabinets des Ministres TILLIEUX et ANTOINE, et au soutien financier de la Ministre de l'Action sociale de l'époque, Madame E. TILLIEUX ; cet engagement s'inscrit dans une politique de lutte contre le surendettement et de redynamisation des groupes d'appui de prévention.

Les agents ont notamment pour mission :

- la coordination et encadrement des projets de prévention du surendettement (prévention générale) développés par le Centre
- l'animation de prévention en milieu scolaire, professionnel, ou pour un public en processus de (ré)insertion, à destination de personnes-relais
- la préparation, réalisation, avec la collaboration de l'équipe, d'outils pédagogiques relatifs à la prévention au surendettement
- l'encadrement des groupes d'appui en surendettement sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation, organisation de réunions d'intervision
- la participation à des actions de sensibilisation et à des réunions externes en matière de prévention en surendettement
- la participation à la publication de périodiques, folders, supports divers.

Le financement du second agent est temporaire, puisque les APE Plan Marshall 2.VERT ont été octroyées une première fois jusqu'au 31/12/2014 puis renouvelées jusqu'au 31/12/2017. Nous espérons fortement que ces aides seront pérennisées afin de permettre la poursuite des activités entamées grâce à ce personnel.

Un vaste programme d'information sur la prévention du surendettement a pu se poursuivre grâce au travail de recherche effectué par les 2 agents (rassemblement des coordonnées des personnes-relais de la Province et du monde associatif en général, travail avec les illustrateurs et graphistes pour la conception de supports divers, envoi de prospectus présentant l'association et ses missions de prévention, suivi des demandes d'information et d'animations, etc).

Les agents ont également pu prendre part à la préparation et à la prise en charge des animations et séances d'information visant la sensibilisation à la problématique du surendettement et à la prévention.

Le démarchage continue à porter ses fruits en 2014 puisque le nombre d'**animations données** cette année a encore **augmenté par rapport à 2013 (75 animations contre 55)**.

Enfin, la mise en place progressive de la réforme de l'action sociale s'est confirmée dans le cadre de l'intervision des groupes d'appui (voir ci-dessous).

Les différents projets menés en matière de prévention du surendettement seront détaillés ci-après.

3.2. La concertation syndicale

En 2010, MEDENAM a mis en place les organes de concertation et de négociation syndicale prévus par la loi du 19/12/1974 organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents relevant de ces autorités, l'A.R. du 28/09/1984 portant exécution de la loi du 19/12/1974 et la circulaire du 26/02/2011 relative au statut syndical dans les associations régies en vertu du chapitre XII de la loi du 8/07/1976 organique des CPAS.

La collaboration de terrain et l'échange d'information entre le Centre et les syndicats qui ont vu le jour en 2010 se sont poursuivis depuis lors (modification du cadre contractuel du personnel, etc).

En 2014, aucune démarche particulière n'a dû être réalisée.

4. LES LOCAUX

Dans un premier temps établi dans les locaux du CPAS de Namur, puis dans des bureaux situés au n° 170 de la rue des Brasseurs à 5000 Namur, le personnel a emménagé en 2010 dans des bureaux installés rue Rogier 27 à 5000 Namur, au sein d'un plateau composé principalement de quatre bureaux individuels, d'une salle d'attente, d'une pièce d'archivage et de deux caves, outre les commodités habituelles (accès ascenseur).

Ces bureaux se trouvent à peine à deux minutes à pied de la gare des trains/bus de Namur et offrent des perspectives assez confortables en termes d'espace et d'accessibilité, le défi consistant, bien évidemment, à trouver des locaux à la fois peu coûteux et confortables. Le souci premier des instances de l'Association a en effet toujours été de garantir aux services de médiation et aux visiteurs une facilité d'accès et de parking, ce qui est le cas depuis le 1^{er} mai 2010.

Deux bémols à mettre en avant : d'une part, l'absence de salle de réunion ou de formation digne de ce nom au sein de nos locaux, ce qui contraint l'équipe à redoubler de créativité pour disposer de salles à coût réduit, en respectant les doléances pratiques des SMD (proximité des TEC, parking, en dehors du centre-ville, etc). La chose n'est pas aisée à Namur.... D'autre part, la difficulté et le coût de parking pour les véhicules des agents dans le cadre de leurs missions l'extérieur.

Enfin, le coût d'une location de bureaux au centre-ville n'est pas non plus à négliger.

5. LES MISSIONS

Comme relevé précédemment, nos statuts prévoient les missions suivantes¹ :

- l'assistance des institutions agréées en médiation de dettes situées sur le territoire provincial, cette assistance étant axée sur le plan juridique et sur la pratique de la médiation de dettes ;
- dans certaines situations délicates, jugées très difficiles, l'assistance décrite peut être remplacée par la prise en charge du dossier de médiation par le Centre, à la demande du service de médiation ;
- d'une manière générale, la prévention du surendettement ;
- l'accompagnement sur les plans pédagogique et technique ainsi que l'évaluation et la coordination des groupes d'appui de prévention du surendettement organisés par les institutions agréées en médiation de dettes ou créées en vertu d'une convention de partenariat ;
- l'organisation d'une plate-forme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement (depuis le 1^{er} janvier 2013) ;
- la constitution d'une bibliothèque générale reprenant tous les ouvrages, textes de loi, documents ou instruments de médiation et décisions de justice, utiles à la pratique de la médiation de dettes et mis à la disposition des différents services.

La mission fondamentale de MEDENAM consiste à apporter une aide concrète, rapide et circonstanciée aux médiateurs de dettes, tant dans le cadre de leur pratique de la médiation que dans leurs projets divers (étude de cas, prévention du surendettement, réflexions sur l'organisation du travail, méthodologie, déontologie, autonomie des usagers, évolution sociétale, exigences institutionnelles, etc).

Notre personnel entretient le souhait constant d'être au service et à l'écoute des professionnels de la médiation de dettes, quelle que soit la nature de leurs demandes.

Ce soutien doit passer par une disponibilité concrète de la part du personnel de MEDENAM mais aussi par le transfert d'une information actualisée (documentation, formations continues, usages et pratiques, instructions diverses, supervision pratique, etc). Sur le terrain, cette disponibilité est vivement appréciée par la plupart des médiateurs de dettes et leurs juristes conventionnés.

Un triptyque de présentation de MEDENAM (missions, compétence territoriale et coordonnées) est à la disposition de l'ensemble des CPAS de la Province et des organisations du grand namurois. Une nouvelle mouture a été confectionnée et diffusée en 2013.

¹ Les missions attribuées aux Centres de référence ont été initialement définies par l'arrêté du 1^{er} mars 2007 du Gouvernement wallon, portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et précisées par la circulaire régionale du 24 mai 2002 ; l'article 3 du Décret du 31 janvier 2013 a modifié la réglementation.

6. LE SOUTIEN METHODOLOGIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES

6.1. Les permanences téléphoniques

Afin de fournir un appui supplémentaire et rapide aux SMD dans la gestion quotidienne de leurs dossiers (en première ou seconde ligne, selon les disponibilités des juristes conventionnés), MEDENAM a poursuivi ses permanences téléphoniques quotidiennes.

Concrètement, les médiateurs et juristes peuvent appeler le personnel tous les jours de la semaine, de 9 à 12h, afin de poser des questions juridiques ou techniques. Le plus souvent, cette demande de soutien vient en second éclairage de l'avis fourni par le juriste du service ou le juriste conventionné. Un travail en trinôme est alors mis en place, le médiateur souhaitant se forger un éclairage global sur la situation concrète à laquelle il est confronté.

Le travail en permanence se poursuit bien souvent par un soutien plus méthodologique, passant par exemple par l'aide à la rédaction de courriers, l'envoi d'un modèle de document ou la correction en ligne de supports écrits rédigés par les médiateurs de dettes.

Environ 650 questions (contre 375 en 2013) ont été posées via cette permanence durant la période d'activités 2014, outre les questions diverses qui sont posées lors des rencontres avec les médiateurs, **soit une augmentation de la demande de près de 75 % en un an. La moyenne des demandes de soutien se situe entre deux et trois appels par jour.** L'augmentation constante des demandes constatée ces dernières années, persiste donc.

Pendant les congés scolaires, le nombre d'appels est globalement moindre, en raison du fait que les travailleurs sociaux pratiquant la médiation de dettes sont essentiellement des femmes, lesquelles calquent leurs congés sur ceux de leurs enfants (un seul médiateur masculin est recensé en Province de Namur).

Cette année encore, les sollicitations des médiateurs de dettes se sont accrues quantitativement mais ont aussi évolué quant à leur nature. Les SMD font désormais appel à la permanence de manière quasi quotidienne et posent des questions de plus en plus pointues, dans des matières de plus en plus diversifiées.

Il est à noter que depuis deux ans environ, davantage de particuliers prennent directement contact avec le Centre, soit pour obtenir une information générale sur les modalités de traitement du surendettement, soit pour solliciter des conseils personnalisés dans le cadre d'une procédure de médiation de dettes en cours. Ces personnes sont redirigées vers les services compétents et les sites internet susceptibles de les éclairer.

6.2. Les autres modalités du soutien mis en place

En dehors des permanences téléphoniques, le personnel est également accessible tous les jours par fax ou courrier électronique.

Ces modalités de soutien rencontrent un succès persistant.

Certaines questions requièrent une recherche de fond que MEDENAM opère en concertation avec le juriste de référence et le service de médiation concerné.

Les questions sont de natures très diversifiées : le RCD dans tous ses aspects, la négociation avec les créanciers, l'aide à la rédaction de courriers, la mise à disposition de documents-types, la contestation de dettes, le crédit à la consommation, les mesures d'exécution forcée, la vente d'immeuble, les saisies et cessions sur rémunération, les prescriptions, les régimes matrimoniaux, le régime successoral, l'énergie, les taxes régionales, la déontologie, le respect du secret professionnel, les rapports avec les usagers, la médiation de dettes en lien avec l'aide sociale générale, les procédures judiciaires, etc.

Chaque trimestre, nous publions certaines des interrogations posées par les services et les réponses qui y ont été données dans le Bulletin de MEDENAM dont il sera question ci-après.

En 2014, la juriste s'est rendue, à deux reprises, dans un SMD afin d'assurer un soutien juridique spécifique dans différents dossiers complexes. Une médiatrice de dettes du Brabant wallon a par ailleurs été reçue au siège d'activités du Centre pour analyser un dossier complexe (crédit à la consommation).

Les nouveaux médiateurs de dettes des CPAS de Gesves et Mettet ont également été reçus en nos bureaux afin de les accompagner et de les « coacher » dans leur nouveau mandat de médiateur de dettes.

De plus en plus de particuliers ou professionnels nous contactent également via notre site internet.

Enfin, des demandes de nature plus administrative nous parviennent des directeurs généraux de CPAS et chefs de services (analyse de conventions, aide à la préparation de réunions, suivi administratif, participation à des jurys de sélection,...).

6.3. La forme et le délai de réponse

Dans la mesure du possible, les questions posées par téléphone font l'objet d'une réponse immédiate, sur base d'un exposé le plus complet possible du médiateur de dettes, suivi d'une analyse de la situation.

Dans certains cas, bien sûr, un délai de réflexion est nécessaire, notamment en vue d'une recherche dans la législation, la jurisprudence ou tout autre support de documentation. Une réponse est alors fournie par la suite au médiateur soit par téléphone (s'il y a urgence), soit par email.

Le délai maximum de réponse est fixé à 24 heures, quel que soit le mode de communication utilisé, sauf cas exceptionnels.

Ce délai à jusqu'ici pu être respecté, nonobstant les contraintes imposées par la diversité des tâches dévolues au travailleur social et à la juriste.

6.4. Les formations continues (formations et tables rondes de supervision de dossiers)

Poursuivant la dynamique mise en place en 2010, MEDENAM a organisé quelques formations continues, tables rondes et journées de supervision de dossiers, à destination des médiateurs de dettes et juristes des SMD de la Province de Namur et du Brabant Wallon.

En fonction du thème abordé, les avocats pratiquant la médiation de dettes judiciaire, de même que les magistrats du Tribunal du Travail de Namur-Dinant, ont également été invités à participer aux réunions.

Ces journées ou demi-journées sont abordées sous un angle pratique, répondant ainsi à une demande expresse des médiateurs de dettes et en tenant compte de l'offre de formations déjà existante.

Formations continues / séances d'information

- *le 16/01/2014* : formation continue « La Justice : en clair, ça marche comment ? ».

Intervention de Marie VANDENBROECK, MEDENAM.

Objet : le monde judiciaire : ses acteurs et son fonctionnement

Présence de médiateurs de dettes et juristes conventionnés.

11 participants.

- *le 28/01/2014* : séance d'information au personnel de l'asbl GASCOT à la réforme de la médiation de dettes, la modification de la loi sur le RCD et la création du fichier central des avis de saisie la prévention du surendettement.

4 participants

- *le 11/02/2014* : formation sur « Le recouvrement amiable de dettes et la vérification des décomptes au stade amiable et au stade judiciaire ».

A la demande du Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, en son siège.

Objet : formation de base à destination des (futurs) médiateurs de dettes bruxellois.

Présence de médiateurs de dettes et juristes de services de la Région de Bruxelles.

18 participants.

- *le 25/02/2014* : rencontre avec la société VOO-TECTEO en vue d'une collaboration efficace dans le traitement des dossiers de médiation de dettes.

15 participants.

- *le 3/04/2014* : séance d'information à l'OCASC, service social de la Défense à Belgrade, relative à la réforme de la médiation de dettes, la modification de la loi sur le RCD et la création du fichier central des avis de saisie la prévention du surendettement

15 participants.

Tables rondes de supervision collective de dossiers

- *le 7/03/2014* : table ronde de supervision collective de dossiers et d'échange de pratiques.

Thématique proposée : rencontre avec l'Ombudsman fédéral des assurances.

Invitée : Madame Josette VAN ELDEREN, Ombudsman fédéral des assurances.

21 participants.

- *le 13/06/2014* : table ronde de supervision collective sur la pratique du RCD (1^{ère} partie).

23 participants.

- *le 26/09/2014* : table ronde de supervision collective sur la pratique du RCD (2^{ème} partie).

19 participants (4 indisponibilités).

- *le 16/10/2014* : table ronde de supervision sur l'indépendant en difficultés : son statut, la faillite et la réorganisation d'entreprise.

Intervention de Marie VANDENBROECK, MEDENAM, et de Jean-Marc BOUILLON, avocat et curateur de faillite.

Objet : le statut social des indépendants, les différentes juridiques d'entreprises, la responsabilité des mandataires et associés de sociétés, la loi sur la continuité des entreprises, la faillite et les points d'achoppement avec la procédure de RCD.

20 participants.

- *Le 18/10/2014* : table ronde de supervision intitulée « Le médiateur face à des personnes et à des personnalités dites « difficiles » ».

Intervention de Mme Geneviève LAROCHE, psychologue au GAS (Centre de référence Province du Luxembourg).

Objet : matinée consacrée au partage d'un bagage de connaissances à partir d'une typologie des personnalités difficiles et d'une vision interactionnelle et systémique des problèmes. L'après-midi consacrée aux échanges et à une mise en pratique, par le biais d'un travail en sous-groupes sur des situations réelles rencontrées par les participants.

15 participants.

6.5. Le bulletin trimestriel

En 2014, nous avons poursuivi l'édition d'un bulletin d'information trimestriel (intitulé le « BULLETIN DE MEDENAM ») à destination première des médiateurs et juristes de la Province de Namur.

Ce bulletin a pour vocation de faire état des dernières nouveautés législatives, d'informations en vrac, d'actualités diverses, de l'actualité jurisprudentielle ainsi que de transmettre aux médiateurs toutes les informations pratiques sur les activités et outils de MEDENAM (formations continues, supervisions, prévention, colloques, contenu du centre de documentation, etc).

Nous continuons à cibler les matières pour lesquelles les médiateurs marquent un intérêt particulier.

Notre support d'information contient aussi des fiches techniques récapitulant le régime applicable dans des matières particulières ayant un lien plus ou moins étroit avec la médiation de dettes.

En 2014, quatre bulletins ont donc été édités (en mars - juin - septembre - décembre).

Ces bulletins sont adressés à l'ensemble des médiateurs et services ainsi qu'à nos partenaires, uniquement en version électronique par souci d'économie et de protection de l'environnement.

Nos publications continuent à recevoir un accueil très favorable de la part des médiateurs et de nos partenaires (avocats-médiateurs, juristes conventionnés, magistrats du travail, etc).

Notre personnel a le souci constant de parvenir à une vulgarisation des informations, combinée avec une mise en œuvre du « langage clair ».

6.6. Mise à disposition de documents et courriers-types

Fin 2015, MEDENAM a actualisé les quinze modèles de documents propres au RCD qui avaient été mis en place en 2012, sur suggestion des médiateurs de dettes, après un travail de rédaction conjoint du syndic des avocats médiateurs de Namur et de MEDENAM, en concertation avec Tribunal du travail.

Le but premier consiste à simplifier la tâche des magistrats et greffes, dans une perspective globale de résorption de l'arriéré judiciaire devenu ingérable.

Leur utilisation a été étendue sur l'arrondissement de Dinant (maintenant appelé « Division Dinant »), pour davantage d'efficacité et d'uniformité.

Cela a représenté plusieurs jours de travail au total pour leurs rédacteurs (réunions, objectivation, travail sur la forme, relectures, etc).

Sur demande des tribunaux, ces modèles sont quasi unanimement utilisés par tous les médiateurs de dettes, et ce avec entière satisfaction d'après un sondage réalisé en février 2014. Ils participent à une standardisation des pratiques et fournissent une garantie quant aux mentions légales obligatoires (respect du Code judiciaire). Nous devons nous en réjouir.

Ils devaient aussi participer à la résorption de l'arriéré judiciaire du Tribunal du travail de Namur-Dinant. Dans les faits, ils ont en tout cas permis d'éviter une aggravation de l'arriéré même si certains médiateurs ont constaté une relative amélioration dans les délais de traitement des dossiers suite à l'utilisation de ces modèles.

Enfin, des documents d'information générale et autres documents-type ont été rédigés par MEDENAM et adressés aux SMD dans différents domaines (l'indexation du tarif des médiateurs judiciaires, la réforme du paysage judiciaire, l'organisation interne des Tribunaux du travail, les circulaires du SPW, la Journée sans crédit, le FCA, des décisions de justice importantes, etc).

La plupart de ces documents et supports sont aussi téléchargeables sur le site internet de MEDENAM.

6.7. La participation aux réunions décentralisées organisées par les SMD

La juriste et le travailleur social ont poursuivi leur participation aux réunions de travail décentralisées, organisées par certains SMD des Provinces de Namur et du Brabant Wallon, rencontres dédiées à un débat à bâtons rompus sur des cas pratiques de médiation de dettes.

Ainsi, tous les deux mois, MEDENAM se rend au CPAS d'Eghezée afin de rencontrer certains médiateurs. Cinq réunions ont eu lieu en 2014. MEDENAM a participé à la totalité d'entre elles.

Ces réunions ont notamment débouché, d'une part, sur la poursuite de l'examen de cas pratiques suggérés par les médiateurs participants (analyse de dossiers de médiation amiable ou de RCD) et de supports de travail (canevas d'analyse d'un contrat de crédit à la consommation, ...), et, d'autre part, sur la rédaction d'un répertoire en ligne des aides sociales accordées en Province de Namur, à destination des professionnels de la médiation de dettes (en cours, la mise en ligne étant prévue en 2015).

6.8. La rencontre des CPAS membres

Les Conseils de l'Action sociale des CPAS ont vu leur composition modifiée en 2013, suite aux dernières élections communales.

Sur décision du Conseil d'administration, la juriste-coordinatrice a pris contact avec l'ensemble des nouveaux membres de l'Assemblée générale de l'Association ainsi que les Directeurs généraux des CPAS afin de leur proposer une rencontre en leurs locaux, si possible en présence des travailleurs sociaux de la médiation de dettes.

En 2014, vingt CPAS se sont montrés preneurs et ont accueilli la coordinatrice ; d'autres n'ont pas su réserver une suite positive immédiate pour des raisons d'organisation ou de restructuration.

But de la rencontre: après presque 5 ans de collaboration, faire le point sur le volet médiation de dettes de l'aide sociale apportée par le CPAS (ce qui va, ne va pas, va moins bien, en quoi MEDENAM peut être utile, etc), de manière informelle.

Cette réunion visait aussi à sensibiliser les nouveaux mandataires locaux à la prévention du surendettement et aux activités de MEDENAM.

6.9. Divers

Une présentation de la problématique du surendettement et de la médiation de dettes a été assurée par le travailleur social auprès des travailleurs sociaux du CPAS de Mettet, dans le cadre de la mise en place de leur propre service de médiation.

La juriste de MEDENAM a également été invitée à faire partie d'un jury de sélection pour le CPAS de Hastière (recrutement d'un médiateur de dettes). La préparation et la rédaction de questionnaires en vue des examens écrits et oraux ont été assurées par la juriste, avec l'aide de trois autres membres du jury de sélection.

La juriste a par ailleurs été invitée à rejoindre la Commission RCD d'AVOCATS.BE dans le cadre de la préparation de la nouvelle Formation sur le Règlement collectif de dettes organisée par l'Ordre francophone et germanophone. Elle a co-rédigé le programme de formation et est en charge d'une partie de la formation (aspects psycho-sociaux liés à la prévention du surendettement en Wallonie et à Bruxelles), en partenariat avec le Centre de formation de la Fédération des CPAS. Cette collaboration a permis d'étendre le champ d'action de MEDENAM et d'encore mieux faire connaître l'association au monde judiciaire au sens large.

7. L'INTERVISION ET LA COORDINATION DES GROUPES D'APPUI DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT

7.1. L'intervision des GAPS

Suite à l'interpellation de l'Administration et du cabinet de la Ministre TILLIEUX en 2012, une réforme de la réglementation des GAPS a été entamée avec l'aide des centres de référence. Elle est d'application depuis le 1^{er} janvier 2013.

Des réunions de travail des acteurs de la prévention ont débouché sur la mise en place d'une nouvelle méthodologie à transmettre aux SMD organisant un GAPS, après avoir récolté l'avis de ces derniers dans le cadre d'une évaluation globale sur le terrain (état des lieux, freins, leviers, idéologie, bonnes pratiques).

Le but ultime étant qu'une majorité de travailleurs sociaux s'engagent dans de nouveaux projets de prévention en matière de surendettement par le biais, notamment, de la création de groupes d'appui.

MEDENAM a donc abordé les bonnes pratiques et la synergie à privilégier entre services.

L'agent de prévention engagé avec le soutien de la Ministre a continué sa mission spécifique entamée en 2012 : l'encadrement des groupes d'appui de prévention du surendettement sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation, l'organisation de réunions d'intervision et la coordination des appels à projets.

En 2014, ces groupes étaient au nombre de sept (contre quatre en 2013) et étaient organisés par les CPAS d'Onhaye, de Rochefort, de Fernelmont, de Sambreville, de Wavre, le cluster de CPAS Perwez/Villers-la-Ville/Chaumont-Gistoux et l'asbl GASCOT.

Deux rencontres d'intervision (2 demi-journées) ont été organisées en 2014.

Tous les animateurs des GAPS ont participé aux deux demi-jours d'intervision qui ont principalement porté sur le suivi de l'appel à projets 2014, l'aide à la création des GAPS en formation et l'organisation de la « **journée Inter'GAPS** » pour sa deuxième édition.

1/ Ordre du jour de la réunion du 27/01/2014 :

- Point sur l'année écoulée des GAPS.
- Regard sur le nouveau projet de chacun des groupes.
- Explication de la réponse à l'appel à projet 2014 + rapport d'activité annuel GAPS 2013.
- Avancement sur le projet commun (Inter'GAPS).

2/ Ordre du jour de la réunion du 18/12/2014 :

- Point sur l'année écoulée des GAPS.
- Regard sur le nouveau projet de chacun.
- Nouvelles idées de thèmes d'animations.

- Construction d'une animation commune ?
- Rappel des échéances pour la réponse à l'appel à projets et le rapport d'activité 2014 via la ligne du temps.
- Journée Inter'GAPS => Musée temporaire de la Banque Nationale de Belgique ?

3/ Journée Inter'GAPS à Namur du 16/06/2014 :

Depuis 2013, les services de médiation de dettes concernés souhaitent réunir une fois par an tous les participants des GAPS lors d'une journée organisée à l'extérieur, afin d'échanger autour d'un thème, le tout dans un cadre culturel et propice aux échanges.

Cette journée a été préparée par MEDENAM, en collaboration avec les services de médiation de dettes (médiateurs de dettes et animateurs) participant à la journée.

Les GAPS de Fernelmont, Rochefort, Sambreville et Wavre ont pu être de la partie. 28 personnes au total ont participé à cette belle journée.

Au programme de la journée :

- Visite de l'exposition de l'asbl Article 27 à la Maison de la Culture (œuvres réalisées par les bénéficiaires d'Article 27)
- Participation aux ateliers proposés par Article 27
- Visite du Musée du Capitalisme retraçant l'histoire de la consommation à travers notre société et le monde
- Repas au Perron de l'Ilon
- Balade contée de petites histoires imaginaires dans le vieux Namur

La journée Inter'GAPS a permis une rencontre entre les différents GAPS et créer par la même occasion des interactions entre eux et une ouverture vers l'extérieur. Tout le monde participe, aussi bien les encadrants des GAPS que les participants. Cela a permis de renforcer les liens et la cohésion des groupes.



7.2. La coordination des GAPS

Cette mission confiée aux Centres de référence depuis le 1^{er} janvier 2013 vise à lancer l'appel à projets GAPS auprès des SMD, à réceptionner les dossiers des services candidats, à les traiter, à donner un avis sur les projets, à réceptionner les appels définitifs et à analyser les rapports d'activités annuels des GAPS.

Le tout pour avis à la DGO5 qui reste maître de l'inspection et des subventions.

Par ailleurs, cette année, l'agent de prévention en charge des GAPS a été rendre visite à certains de ceux-ci, afin de voir comment les animations se déroulaient et, éventuellement, donner quelques conseils.

Le rapport d'activités global des GAPS rédigé par MEDENAM est annexé au présent rapport.

8. LA PREVENTION GENERALE DU SURENDETTEMENT

Une cinquième phase de prospection a été entamée par les agents de prévention, au moyen de l'envoi d'un courrier de présentation de nos services, auquel étaient annexés nos triptyques² de présentation des séances d'information ou des animations de prévention proposées par MEDENAM.

Tant dans la Province de Namur que dans le Brabant Wallon, les secteurs suivants ont été contactés :

- Education : écoles primaires, écoles secondaires (générales, techniques & professionnelles), hautes écoles et universités, Institutions de promotion sociale, maisons de jeunes, Infor jeunes, IFAPME
- Affaires sociales : CSS, CPAS, services sociaux, plannings familiaux, SAJ, SRJ, maisons d'accueil, Ligue des familles, logement sociaux
- Santé : mutualités, hôpitaux, titres-services/aides à domicile/ maintien à domicile
- Emploi : Forem & maison de l'emploi, agences intérim, EFT, ETA, OISP, syndicats, centres de formation professionnelle & réinsertion socioprofessionnelle, éducation permanente, centres d'orientation éducative
- Intérieur : prisons, Police
- Entreprises diverses.

Les agents de prévention et le travailleur social se sont également rendus auprès de certains organismes (ASBL, SRWT, CPAS, DGO7 du SPW, ...) afin de présenter la thématique du surendettement et les différentes manières de l'aborder en fonction du public visé et de mettre en avant les collaborations possibles ;

Plusieurs types d'animations sont proposés par MEDENAM : le budget, le crédit et le monde bancaire, le surendettement, la publicité, la consommation, l'énergie, le rapport à l'argent et les trucs et astuces en matière d'alimentation.

Des animations sont affinées par thème en fonction du public : adolescents, professionnels, grand public.

Un module spécifique d'une journée et demie a été initié en 2014, à savoir la sensibilisation des travailleurs sociaux généralistes à la médiation de dettes.

De temps en temps, des demandes spécifiques (adaptation du contenu, du langage utilisé, des supports distribués, etc.) sont formulées au vu des contraintes connues par l'organisme demandeur de sorte que MEDENAM essaie, dans la mesure du possible, d'y répondre positivement.

Les outils et supports d'animations sont sans cesse actualisés pour répondre le plus adéquatement possible aux attentes du public, sur base des évaluations remises par les participants et leurs encadrants.

Les agents de prévention ont enfin pris part aux activités suivantes :

- Un agent de prévention et le travailleur social ont collaboré avec l'asbl « L'épée » (service social pour sourds adultes et un service d'interprétation en langue des signes francophone de Belgique) pour créer un outil vidéo sur le thème du surendettement à destination des personnes malentendantes. Une conférence a également été organisée.

² Ces triptyques ont été élaborés avec le concours d'un étudiant de 7^{ème} année de qualification en infographie de l'Institut Félicien Rops de Namur (travail de qualification retenu par le jury de sélection). La coordinatrice de MEDENAM a participé au jury de sélection en 2013.

- Quinzaine d'échanges des associations namuroises : rencontres de deux associations
- Réunions avec le groupe Conseil consultatif du social de la Ville de Namur (rencontres entre diverses associations par rapport à des thèmes prédéfinis)
- HENALLUX – journée de travail et d'encadrement des étudiants assistants sociaux
- Réunions de création d'outils pédagogiques de la Plate-forme Journée Sans Crédit
- Réunions d'intervision des groupes d'appui et mise en place participation de la journée INTERGAP'S en collaboration avec les CPAS ayant un groupe d'appui
- Participation aux réunions des Agents de Prévention des Centres de référence (échanges sur la pratique et sur les outils)
- Création d'une affiche de promotion des permanences conseil budget organisées en 2014-2015 et d'un jeu de société didactiques à destination d'enfants de 10-12 ans, dans le cadre d'un projet d'inclusion sociale et de lutte contre la pauvreté infantile subventionné par la Loterie Nationale.

Deux types de publics sont essentiellement visés dans le cadre de nos missions de prévention : **les personnes-relais et le grand public.**

Notre équipe se déplace sur tout le territoire de la Province et se charge des animations, en présence d'un encadrant de l'institution organisatrice.

L'utilisation de différents outils attractifs (supports d'information, jeux, vidéos, exercices pédagogiques, ...) permet d'apporter des réponses aux différentes questions, d'induire des débats et échanges et d'amener certains éléments théoriques en tenant compte des besoins et des attentes de chaque groupe.

L'interaction est privilégiée !

8.1. Les animations et séances d'information auprès des personnes-relais

On entend par "personne-relais" tout professionnel qui, dans le cadre de ses activités de première ligne (secteurs public ou privé), est amené à transmettre de l'information à différents publics et sert donc de relais, de personne-ressource pour ces publics ou bénéficiaires (exemples : aides ménagères, aides familiales, éducateurs, délégués syndicaux, travailleurs sociaux, responsables des ressources humaines, etc.).

8.1.1. Animations sollicitées en direct

- Nombre de personnes touchées : 133
- Nombre d'animations : 5
- Secteurs touchés : travailleurs sociaux des CPAS et école supérieure
- Thèmes abordés : budget, crédits, rapport à l'argent, surendettement

Tableau récapitulatif des actions du Centre en Province de Namur et dans le Brabant wallon	
Public – 133 personnes inscrites	Thèmes abordés
Travailleurs sociaux généralistes de CPAS : 3 animations	- Rapport à l'argent - Budget
Etudiants Haute Ecole Henallux : 2 animations	- Crédits - Surendettement

8.1.2. Animations par convention

Ce point est repris à titre informatif.

En 2014, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement n'a pas collaboré avec les Centres de référence au niveau de ses actions de prévention accomplies dans le cadre de la Programmation du FSE.

Auparavant, une partie des animations réalisées dans ce cadre étaient assurées par les Centres de référence, vu leur expertise de terrain, via une convention.

8.1.3. Divers

MEDENAM a participé au Salon des mandataires au Wex à Marche-en-Famenne (sensibilisation des mandataires politiques et du personnel du secteur public, conférence de la DGO5).

La coordinatrice a également été invitée à présenter les actions de MEDENAM au CAS du CPAS de Namur afin de sensibiliser les conseillers à la problématique du surendettement et aux politiques à mettre en place.

En outre, des séances d'information et de prévention ont été assurées durant la Quinzaine d'échanges du Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur courant du mois d'avril 2014.

8.2. La prévention à l'égard du grand public

Le grand public vise ici toute personne/bénéficiaire qui est susceptible de faire partie d'un groupe de personnes rassemblées, ponctuellement ou pas, dans le cadre de modules d'information, de sensibilisation ou de formation (exemples : étudiants, personnes en réinsertion socioprofessionnelle, demandeurs d'emploi, personnel des ALE, stagiaires, habitants d'une commune, etc.).

- Nombre de personnes touchées : 842
- Nombre d'animations : 70
- Secteurs touchés : Enseignement secondaire et primaire, OISP, EFT, Vie féminine, maisons d'accueil...
- Thèmes abordés : surendettement, crédits, monde bancaire, budget, énergie, rapport à l'argent, consommation, publicité

<u>Tableau récapitulatif des actions du Centre en Province de Namur et dans le Brabant wallon:</u>	
Public - 842 personnes inscrites	Thèmes abordés
Enseignements secondaire : 11 animations	- Budget - Surendettement - Crédit - Consommation
EFT : 2 animations	- Budget - Consommation
SIS : 1 animation	- Consommation
IFAPME : 9 animations	- Crédit - Budget - Surendettement
CPAS : 12 animations	- Crédit - Surendettement - Consommation - Publicité - Budget
Vie féminine : 8 animations	- Budget - Surendettement - Crédit

OISP : 6 animations	<ul style="list-style-type: none"> - Budget - Consommation - Publicité - Surendettement
ASBL diverses : 18 animations	<ul style="list-style-type: none"> - Budget - Consommation - Publicité - Surendettement - Rapport à l'argent - Energie - Budget - Alimentation
GAPS : 3 animations	<ul style="list-style-type: none"> - Crédit - Consommation
Mutualité : 2 animations	<ul style="list-style-type: none"> - Budget - Surendettement - Consommation
Maison d'accueil : 1 animation	<ul style="list-style-type: none"> - Budget
Ecole primaire : 1 animation	<ul style="list-style-type: none"> - Consommation/argent de poche

8.3. La plate-forme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement

Depuis le 1^{er} janvier 2013, MEDENAM est chargée de l'organisation d'une plate-forme de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement.

L'objectif visé porte sur la rencontre et l'échange entre les différents acteurs engagés ou impliqués dans la lutte contre le surendettement (magistrats, avocats, huissiers, organismes bancaires et financiers, etc) : échange sur les expériences et difficultés et, si possible, développement concerté de solutions et bonnes pratiques.

Permettre aux acteurs de se familiariser avec de nouvelles matières ou collaborations en lien avec leurs pratiques constitue un deuxième objectif.

MEDENAM a donc convié, à deux reprises, tous les médiateurs de dettes (SMD et avocats) à se rencontrer d'une part le 22/10/2014, à Namur et d'autre part, le 26/11/2014 à Dinant, et ce en collaboration avec les magistrats du Tribunal du Travail de Namur-Dinant et les syndicats des avocats médiateurs des deux Divisions.

Au total, plus d'une centaine de médiateurs de dettes et magistrats/greffiers ont eu l'occasion de discuter et d'aborder des questions en lien avec la pratique du RCD.

MEDENAM s'est occupée de la prise de contacts, de l'établissement de l'ordre du jour, de la réservation des salles, de l'intendance/catering, de l'accueil des participants et de la rédaction des procès-verbaux.

En 2015, les plates-formes seront étendues à d'autres acteurs et secteurs d'activités.

8.4. La Plate-forme Journée sans Crédit

MEDENAM a renouvelé sa participation à la Plate-forme Journée sans Crédit, qui est divisée en trois sous-groupes de travail (coordination, recommandations politiques et outils pédagogiques).

Cette Plate-forme est composée de 19 associations francophones et néerlandophones et est active dans la sensibilisation aux pièges du crédit et au risque du surendettement, ainsi que dans l'amélioration de la législation (protection des consommateurs).

La juriste, le travailleur social et l'agent de prévention ont encore participé activement aux trois sous-groupes en 2014. Une aide à la coordination de la Plate-forme a été assurée par MEDENAM.

Chaque année, une journée (dernier samedi du mois de novembre) mobilise les associations membres par une action de sensibilisation du grand public sur le terrain (tenue de stands d'information, distribution de tracts et de ballons, animations ludiques sur le thème du crédit, etc).

La plate-forme JSC organise chaque année une journée destinée à mettre l'accent sur les pièges du crédit facile et à informer le consommateur afin de le prémunir des dangers du crédit facile. Avec pour slogan « Ne signez pas n'importe quoi ! », ce sont les pratiques commerciales douteuses, et pas seulement celles liées au crédit, qui ont été visées lors de l'édition 2014.

Pour la Province de Namur, l'action de la JSC s'est déroulée le vendredi 28 novembre après-midi devant l'Hôtel de ville de Namur ainsi qu'à la rue de Fer, rue commerçante principale de la ville.

Les agents de prévention de MEDENAM, les permanents des Equipes Populaires et 28 étudiants assistants sociaux de dernière année de l'école sociale de Namur (Henallux) ont distribué des billets à gratter de la campagne aux passants, les sensibilisant aux dangers des contrats signés à la hâte et animé un jeu sur le thème du crédit.

Le résultat de cette activité s'est avéré positif, les passants s'étant montrés très réceptifs à l'action et aux messages communiqués par les intervenants.

Par ailleurs, du 18 novembre au 2 décembre 2014, MEDENAM a pu orner la vitrine du hall de la gare de Namur des différents supports pédagogiques réalisés ces dernières années par la plate-forme JSC (roll-up, brochures, dépliants, etc) afin de sensibiliser les navetteurs à l'action de prévention.

La juriste du Centre a participé à la rédaction des recommandations politiques annuelles de la Plate-forme, aux côtés d'autres juristes.

Enfin, le travailleur social et les agents de MEDENAM ont élaboré différents outils pédagogiques et supports en vue de la journée de sensibilisation de novembre.

Au niveau des outils créés en 2014, avec le soutien financier de la Wallonie :

- des bics ;
- des affiches de sensibilisation ;
- des billets à gratter ;
- des capsules vidéo et un quizz intitulé « *Oups je me suis fait avoir* ».

Il est possible de télécharger les outils de campagne (quatre capsules vidéos humoristiques sur le thème des pratiques commerciales douteuses, magazine) via le site www.journeesanscredit.be.

8.5. L'appel à projets - programmation 2014-2020 du Fonds Social Européen

Les quatre Centres de référence wallons, notamment, ont été invités par l'Administration à déposer leurs candidatures en tant que porteurs de projets du portefeuille « Lutte contre le surendettement et précarité socio-économique en Wallonie encadré par le SPW ».

Seul l'Observatoire du crédit et de l'Endettement, pour ce qui concerne les acteurs de la médiation de dettes, a vu sa candidature retenue.

8.6. Le site internet

Le site internet www.medenam.be, créé en 2010, est actualisé au fur et à mesure de l'évolution des activités de MEDENAM.

Le nombre total des visites en 2014 se maintient globalement par rapport à 2013. Le nombre de pages vues est, lui, en nette augmentation.

En 2014, il y a eu au total 137.946 visites sur le site et 1.341.320 pages vues. Ces chiffres sont à relativiser puisqu'ils reflètent le nombre de visites au niveau mondial. Le programme de gestion des statistiques nous révèle notamment que certains utilisateurs, nombreux, viennent des Etats-Unis ou des pays de l'Est. Il ne permet cependant pas de déterminer le nombre de visites en Belgique ou par province en Belgique.

D'un point de vue statistique, voici un récapitulatif du nombre de visites sur le site en 2014 :

Statistiques 2014	Visites
Janvier	9.522
Février	8.762
Mars	12.014
Avril	8.723
Mai	10.979
Juin	11.723
Juillet	11.641
Août	11.467
Septembre	12.210
Octobre	13.053
Novembre	11.935
Décembre	15.917
TOTAL	137.946

De manière générale, les utilisateurs rencontrés apportent un écho très favorable à l'égard du site et portent un intérêt particulier à la documentation disponible et téléchargeable.

Néanmoins, certains professionnels de la médiation sont moins enclins à consulter le site, sans doute par habitude, et préfèrent solliciter par téléphone les informations qu'ils recherchent (manque de temps ou de moyens).

Le site nous a également permis de rendre l'association plus visible aux yeux des professionnels (journalistes, associations, organismes publics, ...) et des citoyens, lesquels n'hésitent pas à prendre contact avec MEDENAM via le site. Leurs demandes sont de natures diverses : recherches d'informations générales ou particulières, demandes de rencontres, intérêt pour les animations de prévention du surendettement, demandes de réorientation vers le service compétent, commandes de supports pédagogiques, demandes de statistiques en matière de surendettement, questions relatives au règlement collectif de dettes, etc.

8.7. La brochure "Le règlement collectif de dettes"

Cet outil peut être mis à la disposition tant des professionnels (médiation de dettes, gestion ou guidance budgétaire, services de première ligne) que du public en direct, notamment lors des animations de prévention du surendettement.

La brochure utilise un langage simple et accessible. Elle est facile à lire et à comprendre.

Notre objectif : permettre aux professionnels d'aborder le RCD au moyen d'un support écrit que le public peut reprendre chez lui et découvrir à son aise.

MEDENAM la met à disposition des SMD de la Province et des greffes du Tribunal du travail.

8.8. La farde "Dotez-vous d'un budget malin!"

Actualisée en 2013, cette brochure est consacrée au budget des ménages.

Les échos relatifs à cet outil sont excellents.

Il s'agit en réalité d'une farde composée :

- d'un mode d'emploi,
- d'une brochure traitant du budget en général (brainstorming, mini enquête, définition, notions pour construire son budget, quelques conseils pratiques),
- de 9 fiches correspondant aux postes principaux du budget, sur lesquelles les personnes peuvent indiquer leurs données personnelles et détailler les différents postes budgétaires (ressources, logement, ménage, santé, mobilité, grille budgétaire, ...), agrémentées de conseils divers,
- d'une fiche destinée au relevé des index (eau, électricité et gaz),
- d'un échéancier annuel permettant d'avoir une vue d'ensemble des dépenses exposées.

Ces fiches ont été conçues comme des intercalaires à insérer dans une farde de classement des factures et justificatifs divers.

Notre objectif : permettre aux professionnels d'aborder le thème du budget avec le public de manière claire, complète et interactive, dans une dynamique « collaborante » et préventive.

Cet outil peut être mis à la disposition tant des professionnels (médiation de dettes, gestion ou guidance budgétaire, services de première ligne) que du public en direct lors des animations de prévention du surendettement.

Le Tribunal du travail de Liège, Divisions Namur et Dinant, a souhaité obtenir des exemplaires de la farde afin de la distribuer aux justiciables venant se présenter au greffe en vue d'introduire une procédure de règlement collectif de dettes.

MEDENAM met donc cet outil à disposition des CPAS de la Province, des greffes du Tribunal du travail et des services de première ligne demandeurs.

8.9. Le folder de présentation des GAPS

Dans le cadre de sa mission de promotion des GAPS, MEDENAM a élaboré un triptyque de présentation du dispositif subventionné par la Wallonie.

Cet outil est adressé à l'ensemble des SMD agréés et aux directions générales des CPAS.

Il répond à des questions telles que : Qu'est-ce qu'un GAPS ? Quel est son but ? Qui peut mettre sur pied un GAPS? A qui s'adresse-t-il ?

8.10. Le petit manuel du médiateur de dettes en matière de crédit à la consommation

Il s'agit d'un outil créé en 2013 par les quatre Centres de référence wallons, à l'attention des médiateurs de dettes.

Le « Petit manuel du médiateur de dettes en matière de crédit à la consommation » propose une grille de lecture et d'analyse commune des contrats de crédit à la consommation.

Cet outil se présente sous forme de 23 fiches individuelles et annexes pouvant aider les médiateurs de dettes dans l'analyse d'une dette de crédit à la consommation. Ces fiches permettent de parcourir cette matière complexe de manière pratique au regard du cheminement d'un dossier de médiation de dettes.

Le format de fiches a été privilégié sur celui d'une brochure reliée dans la mesure où la matière fait l'objet d'une actualité à rebondissements (discussion à propos d'une énième modification législative avec un projet de Livre VII « crédit à la consommation, crédit hypothécaire et services de paiement » à insérer dans le Code de droit économique) et par soucis pratiques et d'économie d'échelle, les Centres de référence ont préféré créer un support actualisable.

Chaque médiateur de dettes a reçu gratuitement un exemplaire du manuel.

8.11. Aide-mémoire du médiateur de dettes

Il s'agit d'un outil créé en 2014 par les quatre Centres de référence wallons, à l'attention des médiateurs de dettes.

Il reprend, étape par étape, le cheminement d'un dossier de RCD.

Ce support est en cours de finalisation.

8.12. Projet "Mes finances et moi"

MEDENAM fait partie des lauréats d'un appel à projets lancé en 2013 par la Loterie Nationale dans le cadre de l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté.

Notre projet, intitulé « Mes finances et moi », comporte deux volets distincts:

1/ la création d'un jeu didactique en lien avec la finance, la famille, la gestion du budget et de l'épargne, à destination d'enfants de 10-12 ans, à utiliser dans le cadre d'animations à destination des écoles primaires de la Province (animations prises en charge par nos agents).;

Cette création est accompagnée par l'organisation d'animations/ateliers dans les écoles primaires sur base du jeu précité afin de développer les thèmes précités le plus largement possible. Le but est de préparer les plus jeunes citoyens à leur première expérience avec l'argent et de les préparer à vivre dans une société de consommation en constante évolution;

2/ l'organisation d'une campagne de promotion et la mise en place de "permanences conseil budget" au sein des communes de la Province de Namur, en partenariat avec les CPAS, à destination à destination du grand public, des familles (adolescents et adultes) en recherche de soutien en matière budgétaire et d'informations diverses.

Le but de la campagne est d'informer un maximum de familles et de rompre le cycle générationnel qui caractérise une partie des situations de surendettement à l'heure actuelle.

Comment ? En apportant aux plus jeunes des éléments de gestion du budget qu'ils pourront eux-mêmes transmettre à leurs familles, pour plus d'inclusion sociale, et en permettant à ces dernières de rencontrer des professionnels de terrain.

Ce projet permet d'aborder le public dans son contexte familial.

Ce projet s'étale de juillet 2014 à juin 2016.

9. LE CENTRE DE DOCUMENTATION

9.1. Les ouvrages de doctrine

L'Association a constitué une bibliothèque composée d'ouvrages de référence en matière de médiation de dettes, de RCD, de crédit et toutes autres matières en lien avec la pratique de la médiation.

Cette documentation évolue de mois en mois.

La composition actuelle de la bibliothèque est reprise trimestriellement dans le Bulletin de MEDENAM et est visible sur notre site.

9.2. La jurisprudence

Le Tribunal du Travail de Liège, Division Namur ainsi que la Cour du travail de Liège ont accepté que l'Association puisse prendre connaissance des décisions judiciaires rendues en matière de RCD.

Les décisions les plus intéressantes sont collationnées, classées par thème et mises à disposition sur demande des SMD (sous réserve des données à caractère personnel).

Les thèmes abordés dans ces jugements portent principalement sur l'admissibilité, les homologations de plans amiables, les plans judiciaires, les révocations, les autorisations de vendre un immeuble, les demandes de clôture et de taxation.

Depuis 2012, la collation des décisions du 1^{er} ressort a été mise en suspens vu la charge de travail du personnel. Les arrêts rendus par la Cour du travail sont, quant à eux, analysés et mis à disposition sur le site internet.

Certains services de médiation de dettes nous adressent également des décisions inédites.

MEDENAM recherche enfin des décisions de tous horizons (hors RCD) dont elle produit un résumé dans le Bulletin trimestriel.

Les décisions sont « anonymisées » et rendues disponibles sur notre site.

9.3. La législation

L'Association dispose des principaux textes législatifs, décrets ou réglementaires applicables en matière de médiation classique et judiciaire (RCD, crédit à la consommation, pratiques du marché et protection du consommateur, services financiers, saisies et cessions, vente immobilière, contrats, ...).

Certains de ces textes sont mis en ligne sur le site internet.

Une consultation quotidienne du Moniteur Belge est également assurée par la juriste ou le travailleur social.

9.4. Les articles de presse

Quelques articles issus de la presse écrite, en lien avec la médiation de dettes, sont aussi disponibles et visibles sur notre site internet.

9.5. Divers

MEDENAM dispose de plusieurs outils et supports créés par le SPW, les Centres de référence et autres institutions/associations (jeux, folders, revues, brochures) pouvant aider les animateurs des groupes d'appui et les personnes-relais.

Ceux-ci sont mis gratuitement à la disposition des SMD ou des étudiants.

Nous pouvons aussi orienter ceux-ci dans la recherche d'autres outils ou supports d'animation.

9.6. Modalités de mise à disposition au profit des SMD

MEDENAM met un point d'honneur à ce que les ouvrages, rapports, documents, décisions de jurisprudence et autres supports écrits garnissant sa bibliothèque soient accessibles aux membres des services de médiation de son territoire.

D'une part, ces supports sont en effet destinés à permettre au Centre de référence d'assurer sa mission d'assistance juridique et méthodologique des SMD mais doivent, d'autre part, être directement mis à la disposition des SMD qui en auraient besoin.

Sur simple demande, les médiateurs peuvent donc se rendre au siège d'activités de MEDENAM afin de consulter les ouvrages et, au besoin, de faire une photocopie des passages qui les intéressent.

De plus, la plupart des supports libres de droits sont désormais disponibles sur le site internet de MEDENAM.

Beaucoup d'écoles namuroises font appel à MEDENAM afin d'obtenir des supports pédagogiques et des étudiants, de plus en plus nombreux, viennent consulter la documentation du Centre dans le cadre de la rédaction de travaux ou de la création de projets.

10. LA PRISE EN CHARGE DE DOSSIERS DE MEDIATION JUGES DIFFICILES

Par ordonnance du Tribunal du Travail de Namur du 23/09/2010, MEDENAM a été désignée en qualité de médiateur judiciaire, à la demande de l'association GREASUR.

Il s'agit d'un dossier mettant en présence un agriculteur, personne physique, et son épouse, dont le patrimoine (actif et passif) est important et extrêmement diversifié.

Après une année et demie d'observation de la situation du médié, MEDENAM a rédigé un projet de plan de remboursement amiable qui a été soumis à l'approbation des créanciers et a été accepté par ceux-ci. Ce plan a été homologué par le Tribunal en 2013 et est actuellement exécuté.

11. UN RESEAU DE PARTENAIRES

11.1. Réunions du Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Sous l'impulsion de l'Administration régionale wallonne (DG05) et de l'OCE, des réunions de coordination des acteurs de la prévention du surendettement (en présence du SPW-DG05, de l'OCE, des Centres de référence, de Credal et du Cabinet du Ministre en charge de l'Action sociale) se sont poursuivies au siège de l'Administration, dans le but de débattre de sujets en rapport avec la médiation de dettes et la prévention du surendettement.

Les thèmes y abordés sont variables et diversifiés : réforme des SMD, actualités législatives régionales, fédérales ou européennes, pratiques liées à la médiation de dettes, fixation des thèmes des tables décentralisées de l'OCE, Portail du surendettement de la Wallonie, avenir des groupes d'appui, projets communs ou sujets divers.

Ces réunions nous paraissent extrêmement importantes tant le secteur de la médiation est mouvant et innovateur de sorte qu'un besoin de cohérence dans les décisions et actions se fait ressentir de manière plus accrue depuis quelques années.

Ces réunions ont notamment facilité une certaine appréhension de l'angle d'approche à donner à la dernière réforme en matière de médiation de dettes.

En 2013, suite à la réforme engagée par le Ministre, ces réunions ont été institutionnalisées sous l'égide du nouveau dispositif mis en place : le Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement composé au moins du Ministre qui a l'action sociale dans ses attributions ou son représentant qui en assure la présidence, l'administration, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et les Centres de référence.

Une réunion a eu lieu le 27 mars 2014.

11.2. Collaboration avec l'OCE

Depuis avril 2012, MEDENAM est membre administrateur de l'OCE.

La collaboration opérationnelle avec l'OCE se concrétise actuellement par la participation de la juriste aux réunions du comité de rédaction du trimestriel d'information sur les pratiques et les réglementations en matière de surendettement, édité par l'Agence Alter et l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

MEDENAM est devenue un relais en termes d'information et participe à la rédaction de la rubrique consacrée à la jurisprudence récente.

Ajoutons encore notre participation au Colloque annuel de l'OCE du 28/11/2014 organisé à la BNB, portant sur le médiateur de dettes: un acteur aux multiples facettes. En juin 2014, MEDENAM a collaboré à l'élaboration du projet d'enquête « Le travail du médiateur de dettes », en vue du Colloque.

11.3. Collaboration avec les Centres de référence

- Projet « Foire aux questions – FAQ dettes » : la juriste du Centre participe aux réunions « Foire aux Questions » initiées par l'OCE et les Centres de référence. Il s'agit d'élaborer un fichier de questions essentiellement juridiques fréquemment posées par les SMD. Ce fichier est travaillé communément par les Centres de référence de la RW et de Bruxelles et l'OCE. Chaque Centre accueille successivement les participants ; les réunions s'avèrent extrêmement fructueuses tant le débat est riche et propice à la réflexion.
- Réunions de concertation entre Centres de référence de la Wallonie : un besoin d'échange sur les pratiques et d'optimisation des activités a motivé le personnel des Centres de référence à se rencontrer par profils de fonction afin de tenter d'harmoniser les points de vue et les pratiques ;
- Réunions de travail en vue de la publication de brochures communes aux Centres de référence : un second outil consacré au RCD est en cours de rédaction (voir plus haut).

11.4. Tribunal du Travail de Liège, Divisions Namur et Dinant

Nous avons poursuivi et étendu notre collaboration avec les magistrats du Tribunal du Travail, Divisions Namur-Dinant.

Comme souhaité, MEDENAM sert désormais de canal d'information entre le Tribunal, les Barreaux, le syndicat de médiateurs et les médiateurs de dettes des SMD.

Notamment par le biais des réunions de la plate-forme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement, tribunaux et médiateurs de dettes se rencontrent.

L'idée est de relever les problèmes rencontrés par les SMD dépendant du Tribunal du Travail de Dinant et de libeller des propositions pour y remédier, puis d'en discuter avec le Tribunal, dans le but d'améliorer l'efficacité des services et de faciliter le travail du greffe.

Au moins une réunion plénière est fixée par année et par Division.

Des réunions plus spécifiques avec les magistrats (nouvellement arrivés suite au principe de mobilité mis en place en avril 2014) sont également organisées.

La réforme du paysage judiciaire mise en œuvre dès avril 2014 a suscité beaucoup de craintes qui ont dû être gérées et relayées.

11.5. L'Association des médiateurs de dettes de Namur et le syndicat des avocats médiateurs de Dinant

L'Association de fait des avocats médiateurs de l'arrondissement de Namur, existe depuis juin 2010.

La structure comprend quatre types d'organes de gestion à présent institués, à savoir l'Assemblée Générale, le syndicat, le bureau regroupant le syndicat et les deux commissaires élus et les éventuels groupes de travail à constituer.

A Dinant, il n'existe pas d'association des avocats en tant que telle mais un avocat assume la fonction de syndicat depuis quelques années.

MEDENAM a établi des échanges identiques avec les deux arrondissements de sorte que la concertation s'organise systématiquement en tripartite.

La collaboration de terrain mise en place depuis 2010 continue à porter ses fruits et s'intensifie au regard de la situation particulière liée à l'arrière des deux Divisions du Tribunal du travail. Elle se concrétise notamment par la préparation de réunions communes, la mutualisation des échanges avec les partenaires du monde judiciaire, l'échange de jurisprudence, la rédaction de documents-types et, de manière générale, le transfert d'information en matière de RCD.

Ce travail collectif est aussi l'occasion d'innover et d'améliorer les pratiques en matière de médiation de dettes, en accord avec le Tribunal du travail et la Cour du travail, pour plus de cohérence.

Sur un plan strictement humain, l'objectif est enfin de permettre aux acteurs publics et privés de mieux de se connaître et d'appréhender le travail accompli par chacun des secteurs, avec ses spécificités, ses moyens, les structures mises en place, etc.

C'est dans ce cadre que des réunions de travail, à l'initiative des Vice-présidentes des Divisions Namur et Dinant du Tribunal du Travail de Liège, aux côtés des avocats médiateurs, sont également organisées et que les acteurs continuent à œuvrer à l'adaptation des documents-types avalisés par les magistrats siégeant aux audiences consacrées au RCD, à l'étude de la dernière réforme de la loi sur le RCD et à la mise en place d'un mode de traitement rapide de certains actes de procédure, en vue de pallier au manque de personnel du greffe.

Par ailleurs, les avocats médiateurs sont invités et participent aux formations continues et tables rondes organisées par MEDENAM.

11.6. SPF Economie - La plate-forme locale du marché de Namur

MEDENAM n'a pas participé aux réunions de la plate-forme locale du marché de Namur organisées à l'initiative du SPF Economie. En 2014, la plate-forme a en effet mis ses activités en suspens pour des questions budgétaires.

Ces réunions ont en principe lieu tous les quatre mois à Belgrade, dans les nouveaux locaux du SPF Economie, DG Contrôle et Médiation.

La plate-forme regroupe toute une série d'institutions privées ou publiques, associations, et sociétés ayant pignon sur rue dans la Province de Namur, dont les rencontres régulières permettent une collaboration accrue au profit des citoyens ainsi que la mise en place d'actions cohérentes. Ces réunions sont aussi le lieu pour un transfert ou un échange d'informations entre institutions et associations.

A cette fin, des institutions et associations sont invitées à présenter leurs projets et leurs services.

Lors de chaque réunion, MEDENAM a l'occasion de s'exprimer sur l'actualité provinciale propre à son secteur d'activités et de promouvoir ses activités de prévention.

11.7. SPF Economie - Direction générale du Contrôle et de la Médiation

Sur interpellation de certains médiateurs de dettes, une collaboration de terrain est également née avec la Direction générale Contrôle et Médiation (7ème Direction) des Provinces du Brabant wallon et de Namur, dont le siège est situé à Belgrade.

En effet, les professionnels de la médiation sont de plus en plus confrontés à des situations de surendettement partiellement dues à la crédulité ou à la faiblesse de certains citoyens rendus victimes d'arnaques multiples à la consommation, de pratiques de marché déloyales voire agressives, de la fraude de masse et du commerce sur internet, ...

C'est ainsi que MEDENAM et le SPF Economie ont décidé de s'échanger des informations destinées à prévenir ces situations malheureuses et à protéger les consommateurs, grâce à la collaboration étroite des médiateurs de dettes.

Enfin, MEDENAM a servi d'intermédiaire dans le cadre de la campagne de promotion du service Belmed, géré par le SPF Economie ainsi que des séances d'information organisées à Bruxelles, auprès des Centres de référence wallons, de la VSZ, de VCS et du CAMD.

11.8. Le Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur

Depuis 2011, MEDENAM est membre du Comité de pilotage du Conseil consultatif du social (en abrégé CCS) de la Ville de Namur, lequel coordonne des actions sociales namuroises auprès de l'Echevinat des affaires sociales de la Ville.

MEDENAM a participé aux réunions des deux groupes de travail courant 2014 : le groupe « travail en réseau » et le groupe « lien social ». La participation au Festiva'Liens n'a lieu qu'une année sur deux.

Ce fut l'occasion pour MEDENAM de présenter son programme d'actions de prévention du surendettement, de créer des contacts avec d'autres associations et de participer à la création d'un programme de formations à destination des personnes-relais.

Une fois par an, ce programme trouve sa conclusion lors du Bilan Social namurois auquel les agents de prévention ont assisté (12/09/2014).

De plus, MEDENAM a à nouveau participé à la quinzaine d'échanges organisée chaque année par le CCS, permettant aux associations membres de se rendre mutuellement visite en vue de faire connaissance et de discuter des éventuels partenariats à mettre en place.

11.9. L'HENALLUX, école sociale

Par l'intermédiaire et le travail de son travailleur social, MEDENAM a collaboré avec la Haute Ecole sociale de Namur-Louvain-la-Neuve-Luxembourg, et ce à plusieurs niveaux :

- Rencontres avec des étudiants dans le cadre du cours de philosophie et su séminaire dédié au surendettement

- Intervention lors de l'introduction au séminaire sur le surendettement – présentation du secteur du surendettement, de la problématique et séance questions/réponses avec les étudiants suite à la diffusion du DVD de la plate-forme Journée sans crédit « Attrape-moi si tu peux ! » », en compagnie d'un témoin du film
- Intervention dans le cadre du cours sur le surendettement – le règlement collectif de dettes : théorie et pratique.

La juriste et le travailleur social sont par ailleurs lecteurs et conseillers de TFE des étudiants de 3^{ème} année BAC Assistant social, pour ce qui concerne les travaux en lien avec la prévention ou le traitement du surendettement (entretiens avec les étudiants, suivi du travail, rédaction des rapports et membres du jury lors de la défense).

La juriste-coordinatrice a participé (présentation du secteur de la médiation de dettes et de la prévention) au séminaire sur les publics du social organisé dans le cadre du Master en Ingénierie et Actions Sociales (MIAS) mis en place par l'Institut Cardijn et l'Henallux (module à Namur).

11.10. La Chambre nationale des huissiers de justice de Belgique

Dans le cadre de la mise en œuvre du Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA), MEDENAM a été invité à représenter les Centres de référence wallons durant les réunions du comité de pilotage et la mise en œuvre du FCA.

Des échanges de plusieurs ordres ont eu lieu, tant avec le service juridique de la Chambre nationale qu'avec le gestionnaire technique du Fichier.

MEDENAM a servi de relais d'information pour les médiateurs de dettes (SMD et avocats) lors de la phase d'opérationnalisation du fichier informatisé.

Une étude approfondie de la loi du 14 janvier 2013 a été réalisée par la juriste afin d'organiser plusieurs séances d'information à destination des médiateurs de dettes, greffiers et magistrats.

Un compte-rendu de la formation organisée par la Chambre le 25/06/2014 sur le site de l'ULB, a été rédigé pour les médiateurs de dettes qui n'avaient pas pu être présents.

MEDENAM continue à servir de relais dans le cadre du perfectionnement du système.

11.11. Avocats.be et la formation des avocats médiateurs de dettes

Sous l'impulsion des syndicats des avocats médiateurs de dettes et du Premier Président de la Cour du travail de Liège, notre Association est conviée aux réunions organisées par la Commission RCD d'AVOCATS.BE (ex OBFGB).

Il s'agit de pouvoir partager notre expertise en matière de médiation de dettes, de valoriser le travail social accompli par les SMD privés et publics et de présenter les différents outils de prévention du surendettement afin qu'un module ad hoc soit intégré dans le programme de la nouvelle formation des avocats médiateurs de dettes. Cette formation est rendue obligatoire par la loi du 26 mars 2012 (agrément obligatoire sur base d'une formation certificative que le Roi doit encore porter à exécution).

MEDENAM a aidé à l'élaboration du programme de cette formation et a assuré en décembre 2014 une heure de formation aux côtés du Centre de formation de la Fédération des CPAS, à propos de la lutte contre le surendettement.

11.12. Divers

La coordinatrice a participé à une matinée d'ateliers organisés par l'Athénée F. Bovesse à Namur, sur le thème du « Monde de l'argent ». Les élèves avaient préparé une série de questions à poser à des professionnels et attendaient des réponses construites par les invités, professionnels du secteur.

12. CONCLUSION

Déjà six années d'activités au niveau local et régional

D'une manière générale, après près de six années d'activités complètes, l'Association peut être considérée comme bien implantée aux niveaux institutionnel et structurel (organisation, instances et personnel). Son action est reconnue par les SMD et plus globalement, par les CPAS et autres acteurs du traitement du surendettement.

Le Centre se veut proche du terrain (géographiquement mais aussi opérationnellement), en tant qu'acteur local enraciné dans la pratique de la médiation de dettes et les actions de prévention. La constitution et le fonctionnement en association Chapitre XII permet aux pouvoirs locaux membres (CPAS) d'être soutenus par un autre pouvoir local qui connaît les réalités concrètes, chacun conservant cependant une pleine autonomie institutionnelle et fonctionnelle.

Le développement centralisé de l'expertise du Centre paraît également un atout majeur : un seul interlocuteur doté de moyens financiers et techniques se met au service des professionnels de la médiation de dettes, pour plus de cohérence, d'efficacité et de synergies.

De manière plus large, MEDENAM a continué à développer et multiplier les rencontres et les échanges avec les médiateurs de dettes dans le cadre de sa mission d'assistance des SMD. Une relation de confiance s'est clairement instaurée.

L'année 2014, dans la continuité de la précédente, constitue une année charnière en matière de médiation de dettes: MEDENAM a pu servir de relais d'information pour les CPAS en vue de favoriser l'intégration de la nouvelle réglementation et des nouveaux dispositifs (implémentation d'une série de « bonnes pratiques » au sein des SMD et favorisation des synergies entre CPAS ou services, le tout dans un contexte budgétaire défavorable). C'est ainsi que l'Association a continué à mener une politique de redynamisation des groupes d'appui de prévention initiée par la précédente Ministre de l'Action sociale et a soutenu les SMD dans la mise en œuvre de la réforme.

La création et l'actualisation de supports pédagogiques de prévention a aussi fait partie de nos priorités.

Depuis 2013, les Centres de référence wallons travaillent par ailleurs ensemble à la création d'outils communs dans le but de mutualiser, d'échanger les savoirs et l'expertise de chacun et de procéder à des économies d'échelle au niveau des coûts de production. Les synergies sont aussi favorisées à une échelle régionale.

D'un point de vue communicationnel, le développement du site internet et la consultation qui en a résulté, ont accentué le caractère direct et rapide de la transmission d'information qui s'opère entre le Centre de référence et les SMD de la Province.

Quant à la mission de soutien pratique des SMD, elle reste réellement présente, le nombre de demandes d'assistance enregistrées en 2014 ayant, une fois de plus, très nettement augmenté par rapport aux années précédentes.

De plus, MEDENAM a continué à organiser des modules de formations continues, de séances d'information ou de tables rondes de supervision, adaptées aux demandes formulées par les SMD sur base de rencontres locales.

En 2015, un accent sera mis sur les projets de prévention (permanences budget et animations dans les écoles).

Le personnel de terrain

En 2014, MEDENAM n'a pas connu d'évolution en matière de personnel : le volume d'emploi permet actuellement de répondre aux besoins opérationnels liés aux missions décrétales.

Bien plus, le maintien du personnel actuel constitue un défi quasi quotidien. Courant de l'été 2014, une notification de préavis a dû intervenir à titre conservatoire à l'égard de l'agent de prévention engagé en 2012 puisque la prolongation des aides à l'emploi obtenues dans le cadre du Plan Marshall 2.VERT n'était pas assurée avec certitude. Une bonne nouvelle est heureusement intervenue in extremis, en décembre 2014.

Fonctionner dans de telles conditions met en danger la continuité d'une des activités centrales du Centre (à savoir la prévention générale du surendettement) et freine les actions et démarches concrètes proactives, outre le surcroît de travail administratif que cette situation provisoire engendre.

Il faut pourtant être conscient et assuré de ce que les activités de prévention du surendettement sont en nette augmentation depuis l'obtention des APE, d'une part suite à l'intensification des possibilités de démarchage sur la Province et, d'autre part, grâce à la formation d'une véritable équipe de prévention (2 agents à concurrence d' 1,8 ETP aidé par le travailleur social et le renfort occasionnel de la juriste-coordinatrice). L'existence d'un « duo » d'agents dédié aux animations nous paraît essentiel afin de répondre aux demandes du terrain (nombre d'animations à couvrir, diversité des matières abordées, diversité dans les publics visés, étendue du territoire à couvrir, nécessité d'agir sur la dynamique et la motivation des participants, etc).

Il faut s'en féliciter.

Une pérennisation du personnel de prévention, non encore assurée en raison du caractère déterminé dans le temps de l'octroi des aides à l'emploi, constituerait clairement un levier à nos actions. L'avenir nous dira si l'impulsion européenne pourra devenir un allié sur cette question.

Nous espérons que les autorités publiques veilleront à tenir compte des incidences des politiques menées sur l'emploi et la qualité des actions réalisées dans le cadre de la lutte contre le surendettement et le soutien des services sociaux de première et seconde lignes.

Un réseau de partenaires

Enfin, le développement de nos collaborations avec des partenaires provenant de multiples horizons (secteur public, secteur privé, magistrature, barreaux, institutionnels, ...), a favorisé le lien de confiance et les échanges que les médiateurs souhaitent renforcer avec ces mêmes interlocuteurs.

L'Association se situe désormais comme un interlocuteur privilégié en Province de Namur, tant en matière de médiation de dettes, que de prévention du surendettement et la dernière réforme du Décret relatif à l'agrément des SMD ne fait que renforcer cette position centrale.

La volonté de l'équipe reste de multiplier les actions de lutte contre le surendettement, dans une approche préventive, et de professionnaliser la création de ses supports pédagogiques en vue d'une démultiplication des relais d'information. Toucher et sensibiliser les personnes-relais reste un défi en soi !

En 2015, une évaluation des actions de MEDENAM sera réalisée au moyen d'un formulaire adressé aux SMD, évaluation qui aboutira sur une conférence-anniversaire organisée fin d'année, à l'occasion des six ans de l'association.

L'avenir du règlement collectif de dettes en question

Le récent Plan Justice présenté par le Ministre de la Justice envisage une nouvelle réforme du RCD dans les prochains mois ou prochaines années. La procédure de « fresh start » pensée par le législateur en 1998 ne correspond plus à l'état de notre société, nous dit-on. La réforme du paysage judiciaire mise en œuvre en 2014 a déjà clairement donné un ton nouveau à la procédure : l'heure est à la diminution volontaire des dossiers admis (ayant un effet sur les statistiques) et donc à un affinement des critères d'admissibilité, dans un but de limiter les abus et l'instrumentalisation de la procédure, parfois au détriment de certaines situations concrètes malheureuses. Osons espérer que cette réforme verra le jour progressivement, à l'issue d'une réflexion globale mettant autour de la table l'ensemble des acteurs de la lutte contre le surendettement.

Agir par contrainte sur les statistiques ne règlera pas selon nous la problématique sociale et économique qu'est le surendettement. Nous en sommes tous conscients. Le règlement collectif de dettes constitue une procédure judiciaire, à vocation sociale. Or, avoir une vision sociale signifie qu'il faut garantir au citoyen le bien-être, la qualité de vie et les valeurs auxquelles il aspire, dans une démarche d'accompagnement au changement.

C'est ce à quoi s'attèlent chaque jour les services de médiation de dettes agréés.

Enfin, de vifs remerciements sont encore adressés à l'ensemble des membres de l'équipe, lesquels ont aidé à la récolte des informations ayant permis et favorisé la rédaction du présent rapport.

Le 15 avril 2015,

E. DE BRUYCKER,
Président

M. VANDENBROECK,
Juriste-coordinatrice