



# MEDENAM

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

## 2015

# Rapport d'activités



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

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Le cadre institutionnel</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Le cadre administratif et opérationnel</b>	<b>5</b>
3.1	<i>Les services de médiation de dettes agréés du secteur public</i>	5
3.2	<i>Les services de médiation de dettes agréés du secteur privé</i>	5
3.3	<i>Remarques</i>	6
<b>4</b>	<b>Le personnel</b>	<b>7</b>
4.1	<i>Le personnel du cadre</i>	7
4.1.1	<i>L'agent administratif</i>	7
4.1.2	<i>Le travailleur social</i>	7
4.1.3	<i>La juriste-coordinatrice</i>	8
4.2	<i>Le personnel hors cadre</i>	9
<b>5</b>	<b>Les missions</b>	<b>10</b>
5.1	<i>L'assistance méthodologique et juridique des services de médiation de dettes</i>	11
5.1.1	<i>La formule Questions – Réponses</i>	11
5.1.2	<i>Les formations continues</i>	12
5.1.3	<i>Le bulletin trimestriel</i>	13
5.1.4	<i>La mise à disposition de documents</i>	13
5.1.5	<i>Les réunions décentralisées des SMD</i>	14
5.1.6	<i>Les soutiens divers</i>	14
5.2	<i>La prise en charge de dossiers de médiation jugés difficiles</i>	14
5.3	<i>La prévention générale du surendettement</i>	15
5.3.1	<i>Les animations</i>	15
5.3.2	<i>Notre conférence-anniversaire</i>	16
5.3.3	<i>Nos outils</i>	19
5.3.4	<i>Le site internet</i>	21
5.3.5	<i>Le projet « Mes finances et moi »</i>	22
5.3.6	<i>Les partenariats en prévention</i>	24
5.4	<i>L'accompagnement, l'intervision et la coordination des groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS)</i>	29
5.4.1	<i>La coordination et l'accompagnement des GAPS</i>	29
5.4.2	<i>L'intervision des GAPS</i>	29
5.5	<i>La plate-forme locale de concertation en matière de lutte contre le surendettement</i>	31
5.6	<i>Le centre de documentation</i>	31
5.6.1	<i>Les ouvrages de doctrine</i>	32
5.6.2	<i>La jurisprudence</i>	32
5.6.3	<i>La législation</i>	32
5.6.4	<i>Les articles de presse</i>	32
5.6.5	<i>Divers</i>	33
<b>6</b>	<b>L'évaluation des actions menées</b>	<b>34</b>

<b>7</b>	<b>Les partenariats hors prévention .....</b>	<b>35</b>
7.1	<i>Les Centres de référence en médiation de dettes .....</i>	35
7.2	<i>« Foire aux questions – FAQ dettes ».....</i>	35
7.3	<i>L’Observatoire du Crédit et de l’Endettement .....</i>	35
7.4	<i>Le Tribunal du travail de Liège.....</i>	35
7.5	<i>L’Association des médiateurs de dettes de Namur.....</i>	35
7.6	<i>Le Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur .....</i>	36
7.7	<i>AVOCATS.BE.....</i>	36
7.8	<i>La Chambre Nationale des Huissiers de Justice de Belgique.....</i>	37
<b>8</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>38</b>

# 1 Introduction

Le présent rapport d'activités a pour dessein de faire état des actions poursuivies ou entreprises par les instances et le personnel de MEDENAM durant l'année 2015.

Chaque année, nous visons le développement de nos missions, l'optimisation des services proposés par l'Association, le travail en réseau ainsi que la mise en place d'actions de prévention du surendettement.

L'année 2015 aura notamment été marquée par notre Conférence-anniversaire organisée à l'occasion de nos 6 ans d'activités.

Nous sommes à votre écoute pour répondre aux questions ou remarques liées au contenu qui suit.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.

De vifs remerciements sont adressés à l'ensemble des membres du personnel pour leur implication dans le travail, de même que pour leur aide dans la récolte des informations ayant permis et favorisé la rédaction du présent rapport.

## 2 Le cadre institutionnel

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) implantés dans la Province de Namur.

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

4



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 conseil de l'action sociale des trente-deux CPAS membres de MEDENAM.

## 3 Le cadre administratif et opérationnel

MEDENAM a vocation de s'adresser aux services de médiation de dettes agréés par le SPW en Province de Namur. L'association a une **compétence territoriale générale** à l'égard de ses activités : elle soutient tous les SMD, que ces derniers dépendent ou non d'un CPAS membre.

Nous répondons donc aux questions ou interrogations de ces institutions et soutenons celles-ci dans leurs missions de prévention (facultative) et de traitement du surendettement.

De même, tant le secteur public que le secteur privé sont visés.

5

### 3.1 Les services de médiation de dettes agréés du secteur public

Le territoire de la Province de Namur compte trente-huit CPAS, dont **trente-deux sont membres de l'Association**, issus des communes suivantes : 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).

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. Exception faite de Jemeppe-sur-Sambre, ces services n'ont pas de service de médiation de dettes propre (convention passée avec un autre SMD).

### 3.2 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).

### 3.3 Remarques

En l'absence de centre de référence spécifique sur leur province, 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, réunions d'intervision des groupes d'appui.

De plus, l'Office Central d'Action Sociale et Culturelle de la Défense, organisme d'intérêt public, est reconnu comme SMD agréé et bénéficie par conséquent en tant que tel du soutien de MEDENAM. Des contacts réguliers sont entretenus en matière de médiation de dettes et de prévention.

Ainsi, MEDENAM soutient en définitive quarante-deux institutions.



## 4 Le personnel

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

### 4.1 Le personnel du cadre

Pour être agréé comme centre de référence, l'association doit obligatoirement compter trois personnes parmi son personnel : un agent administratif, un travailleur social et un juriste. Ces travailleurs sont entièrement subventionnés par le SPW.

7

#### 4.1.1 L'agent administratif

Mademoiselle Amélie COLAS, originaire de Namur, assure le support administratif et comptable à temps plein, depuis le 1<sup>er</sup> 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.

#### 4.1.2 Le travailleur social

Mademoiselle Souhila FERAHTIA assume la fonction de travailleur social au sein de MEDENAM depuis le 1<sup>er</sup> mai 2009 (temps plein). Elle est médiatrice de dettes depuis plus de dix-huit 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 assume, depuis février 2015, la fonction opérationnelle de responsable des projets de prévention.

### 4.1.3 La juriste-coordinatrice

Après avoir exercé durant près de six 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 chargée de cours à l'Ecole Supérieure des Affaires (ESA) de Namur.

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 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.

## 4.2 Le personnel hors cadre

Deux **agents de prévention** travaillent pour MEDENAM. Ils ne font pas partie du personnel obligatoire du centre de référence. Ils sont en partie subventionnés par le SPW, les aides à l'emploi et le Maribel social.

D'une part, Mademoiselle Eugénie TONNEAUX, engagée à 4/5<sup>ème</sup> temps depuis le 31 mai 2010, est éducatrice et conseillère familiale et conjugale de formation. Elle a été remplacée à partir de novembre 2015, pendant son congé de maternité, par Mademoiselle Catherine BAETEN.

D'autre part, Mademoiselle Emilie ROBERT, assistante sociale de formation, a été engagée le 1<sup>er</sup> 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 de l'Action sociale et de l'Emploi, et au soutien financier du Ministre de l'Action sociale ; cet engagement s'inscrit dans une politique de lutte contre le surendettement et de redynamisation des groupes d'appui de prévention.

Ces 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'intervention
- 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 évidemment que ces aides seront pérennisées afin de permettre la poursuite des activités entamées grâce au personnel.

## 5 Les missions

Les **missions légales**<sup>1</sup> dévolues 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 de médiation ;
- la prévention générale du surendettement sur le territoire provincial (animations et interventions diverses) ;
- 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 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, utile à la pratique de la médiation de dettes et mise 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.

---

<sup>1</sup> Les missions attribuées aux Centres de référence ont été initialement définies par l'arrêté du 1<sup>er</sup> 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 qui a été coulée dans le CWASS.

## 5.1 L'assistance méthodologique et juridique des services de médiation de dettes



### 5.1.1 La formule Questions – Réponses

Environ 670 questions, toutes confondues, en lien avec la médiation de dettes nous ont été posées en 2015. La moyenne des demandes de soutien se situe entre deux et trois appels par jour. L'augmentation constante des demandes enregistrée ces dernières années, persiste.

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 tient des permanences téléphoniques et répond quotidiennement aux questions qui lui sont adressées par email. Une réponse est généralement donnée dans les vingt-quatre heures.

Concrètement, les médiateurs et juristes peuvent contacter le travailleur social et la juriste tous les jours de la semaine, durant les heures de bureau, 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.

Dans la continuité des permanences, un soutien plus méthodologique est aussi assuré, 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.

Il arrive que des médiateurs de dettes soient reçus en nos bureaux afin d'assurer un soutien juridique ou méthodologique spécifique dans différents dossiers complexes. La juriste du Centre se déplace également sur demande, exceptionnellement.

Il est à noter que depuis environ trois ans, 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.

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

### 5.1.2 Les formations continues

Quatre formations continues ont été organisées à destination des SMD, juristes conventionnés et avocats de la Province de Namur et du Brabant wallon.

Certains travailleurs sociaux de première ligne des CPAS ont également participé à ces formations.

Thèmes abordés :

- La Centrale des crédits aux particuliers de la BNB
- La solidarité dans le couple : un casse-tête chinois ?
- SPF Economie : le rôle de l'Inspection économique et les nouveautés en matière de pratiques de marché et de protection du consommateur
- Le suivi social des personnes détenues.

Les formations 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.

Par ailleurs, MEDENAM externalise des formations spécialisées que son personnel dispense à la demande d'institutions partenaires.

Ainsi, une formation sur le recouvrement amiable de dettes et la vérification des décomptes d'huissiers de justice a été dispensée à Bruxelles.

Une formation sur le surendettement, la médiation de dettes et le RCD a aussi été donnée aux étudiants du BAC assistant social de l'HENALLUX (trois séances).

Une formation sur le règlement collectif de dettes a enfin été organisée en deux jours pour des travailleurs sociaux intervenant en milieu agricole.

Nombre total de participants : 134.

### 5.1.3 Le bulletin trimestriel

Un bulletin d'information trimestriel (intitulé le « BULLETIN DE MEDENAM ») est édité 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, supports, 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.

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.

Notre personnel a le souci constant de parvenir à une vulgarisation des informations présentées en « langage clair ».

### 5.1.4 La mise à disposition de documents

MEDENAM actualise annuellement les modèles de documents relatifs à la procédure de RCD, en concertation avec le syndic des avocats médiateurs de Namur et les magistrats du Tribunal du travail.

Le but initial visait au départ 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.

Sur demande des tribunaux, ces modèles sont quasi unanimement utilisés par tous les médiateurs de dettes. 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.

Enfin, des documents d'information générale et autres documents-type sont 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.



### 5.1.5 Les réunions décentralisées des SMD

La juriste et le travailleur social poursuivent 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. Sept réunions ont eu lieu en 2015.



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, et, d'autre part, sur la rédaction d'un **répertoire en ligne des aides sociales accordées en Wallonie**, à destination des professionnels de la médiation de dettes.

14

### 5.1.6 Les soutiens 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 de plusieurs CPAS.

Des rencontres avec les travailleurs des CPAS ou du monde associatif sont régulièrement fixées afin d'aider ces derniers dans la mise en œuvre de projets divers (support à la création d'outils spécifiques, actions de prévention, organisation des services, coaching des médiateurs de dettes nouvellement affectés, etc.).

La juriste de MEDENAM fait régulièrement partie des jurys de sélection pour les recrutements. La préparation et la rédaction de questionnaires en vue des examens écrits et oraux ont été assurées par la juriste.

## 5.2 La prise en charge de dossiers de médiation jugés 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.

## 5.3 La prévention générale du surendettement

### 5.3.1 Les animations

Deux types de publics sont essentiellement visés dans le cadre de nos missions de prévention : **les personnes-relais<sup>2</sup> et le grand public<sup>3</sup> (personnes majeures ou mineures)**.

Les secteurs touchés : CPAS, communes, GAPS, ETA, OISP, mutualités, institutions de soins, enseignements en alternance, enseignements secondaire et supérieur, secteur privé, secteur du handicap, etc.

98 animations ont été assurées en 2015 en Province de Namur et dans le Brabant Wallon : 91 animations touchant 1589 personnes du grand public et 7 animations touchant 129 personnes-relais, sans compter les 160 personnes ayant participé avec notre conférence-anniversaire.

D'année en année, les chiffres sont en constante augmentation.

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.

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 concerné : adolescents, professionnels, grand public.

Chaque animation correspond à un atelier d'une demi-journée. Plusieurs ateliers peuvent se succéder.

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

---

<sup>2</sup> 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 : étudiants, aides ménagères, aides familiales, éducateurs, délégués syndicaux, travailleurs sociaux, responsables des ressources humaines, etc.).

<sup>3</sup> On entend par « grand public » 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 : élèves du secondaire ou du primaire, personnes en réinsertion socioprofessionnelle, demandeurs d'emploi, personnel des ALE, stagiaires, habitants d'une commune, etc.).

échanges et d'amener certains éléments théoriques en tenant compte des besoins et des attentes de chaque groupe.

L'interaction est privilégiée !

Un vaste programme d'information sur les actions menées en vue de prévenir le surendettement a pu se poursuivre grâce au travail de recherche effectué par le personnel de prévention (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 se sont également attelés 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.

Un module spécifique de sensibilisation d'une journée et demie est par ailleurs proposé aux travailleurs sociaux généralistes à la médiation de dettes.

Enfin, nos agents de prévention organisent également des animations dispensées dans le cadre des groupes d'appui afin de soutenir les SMD (voir 5.4).

D'autres projets et actions menés en matière de prévention du surendettement seront détaillés ci-après.

### 5.3.2 Notre conférence-anniversaire

A la veille de la Journée internationale de Lutte contre la Pauvreté, MEDENAM a tenu à réunir, pour fêter ses six ans, l'ensemble de ses partenaires ainsi que des acteurs du social qui œuvrent, de près ou de loin, à l'amélioration des conditions de vie des citoyens.

Un retour sur cette matinée particulière du 16 octobre 2015...



A l'issue de l'accueil par les représentants de MEDENAM et du mot d'introduction de Monsieur Robert JAVAUX, conseiller du Ministre-Président, Monsieur M. PREVOT, les 160 participants ont pu assister à une représentation originale (théâtre-action) réalisée par le PAC Namur et entendre trois intervenants, le tout organisé autour de la thématique générale de la (dé)privation matérielle et sociale.



### Une représentation du PAC Namur

Plusieurs personnes issues de milieux sociaux divers et réunies par les accidents de la vie et la précarité qu'elles ont pu rencontrer dans leurs parcours, ont exposé au public leur vécu, leurs émotions, leur ressenti face à un monde qui ne les comprend pas toujours.

La démarche s'inscrivait dans les objectifs de l'éducation permanente. Via ce partenariat, le PAC et MEDENAM ont souhaité permettre à un groupe de personnes en situation de (dé)privation de partager leur vécu, leur histoire afin d'interpeller et de mieux conscientiser les acteurs de terrain sur la réalité sociale namuroise.

Présentés sous forme de récits de vie théâtralisés, les témoignages ont été collectés durant des ateliers (d'écriture et de lecture) animés par le PAC. Le travail réalisé avec le groupe a ensuite été « transmis » au public par le biais de moyens d'expression créative, tels le « théâtre-action » et la lecture à haute voix.

Pour les participants, outre le partage d'une expérience personnelle de vie, il s'agissait également de devenir des acteurs dans un processus de réflexion autour du phénomène de pauvreté. Partager son histoire sans tabou pour permettre à l'autre de modifier sa perception.



Les lectures ont été ponctuées par les interpellations, danses et chansons des acteurs professionnels de la troupe Les Théâtres.

### Les interventions-débat

Pour la seconde partie de la matinée - temps réservé à l'intervention plus théorique de trois spécialistes des questions sociales et de précarité, nous avons visé trois approches différentes de la (dé)privation matérielle et sociale : celle de l'économiste, celle du sociologue et celle du psychiatre, avec pour fil conducteur le surendettement et la prévention. Monsieur Ph. DEFEYT, Président du CPAS de Namur, a introduit le sujet avec un exposé intitulé « Pauvreté et précarité: sortir du cadre ! ».

Des questions assez lourdes de sens ont ainsi été posées :



- Voulons-nous (nous, la société) véritablement voir ? Connaître ? Comprendre ? Agir ?
- Comment faire face aux inégalités présentes dans notre société (inégalités à la naissance, inégalités socio-culturelles, etc.) ?
- Les indicateurs de pauvreté utilisés dans notre pays remplissent-ils réellement leur rôle ?
- Que faire avec les constats d'échecs de nos mécanismes sociaux ?

Cette intervention a ensuite été complétée par une analyse du travail social en CPAS et des constats réalisés par Monsieur R. CHERTENTI, chercheur auprès de la Fédération des CPAS – UVCW.

Avec un exposé intitulé « Les problèmes sociaux : De l'institution aux bénéficiaires », Monsieur CHERENTI a mis en avant les incohérences du social entre une augmentation des demandes et des tâches confiées aux services sociaux et un financement sans cesse revu à la baisse pouvant menacer l'existence même de certains services, créant de ce fait une frustration tant chez l'utilisateur que chez le travailleur social.



Le panel s'est clôturé par une approche plus psychologique des souffrances liées aux situations de pauvreté, de précarité, d'exclusion, avec pour porte-parole le Docteur français, Jean FURTOS, psychiatre au parcours atypique.

Comment la précarité peut-elle être abordée de manière « positive » ? Quel sens donner aux mots et à nos actions ? Comment la précarité est-elle envisagée dans le monde entier ? Quel parallèle établir avec le mode de fonctionnement des établissements psychiatriques ?



Enfin, Madame la Ministre de l'Emploi et de la Formation, Eliane TILLIEUX, a clôturé la matinée en rappelant les objectifs de son ministère pour les années à venir, notamment en termes d'aides à l'emploi dans le secteur social.

Nous remercions encore vivement toutes les personnes présentes ainsi que nos partenaires.

### 5.3.3 Nos outils

MEDENAM a élaboré sept outils dans le cadre de ses missions d'assistance et de prévention.

Ils sont distribués aux SMD et CPAS de la Province, à nos partenaires (associations, greffes, etc.) ainsi qu'au public présent en animations.

19

#### *A. La farde « Dotez-vous d'un budget malin ! »*

Cette brochure est consacrée au budget des ménages.

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 neuf 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.

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.

#### *B. La brochure « Le règlement collectif de dettes »*

Cet outil présente la procédure de médiation de dettes judiciaire et utilise un langage simple et accessible.

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.

### *C. La brochure « La médiation de dettes/La guidance et la gestion budgétaire »*

Cette brochure est consacrée à la présentation générale de la médiation de dettes et à la guidance/gestion budgétaire. Un comparatif des deux procédures est aussi proposé.

La brochure utilise un langage simple et accessible.

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

### *D. La farde « Gaz & Electricité - Comment éviter les fuites d'énergie et d'€ »*

A l'occasion de l'expo-action « Dernier rappel avant poursuites ! » de 2012, une farde a été créée par la cellule Energie du CPAS de Namur, en partenariat avec MEDENAM. Cet outil, intitulé « Gaz & Electricité Comment éviter les fuites d'énergie et d'€ ? », comprend une dizaine de fiches abordant les questions principales qui se posent dans la vie courante en matière de consommation de chauffage, d'électricité, de gaz ou d'eau (comment lire sa facture ?, le statut de client protégé, le tarif social, changer de fournisseur d'énergie, le déménagement, conseils pratiques utiles pour diminuer sa consommation, etc).

Cette farde contient également des intercalaires permettant le classement des factures d'énergie et de conserver les relevés de consommation.

### *E. « Le petit manuel du médiateur de dettes en matière de crédit à la consommation »*

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

Ce manuel 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.

### *F. Le guide du médiateur de dettes*

Il s'agit d'un outil créé 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, de la législation applicable aux problèmes pratiques à régler.

Ce support est en cours de finalisation graphique.

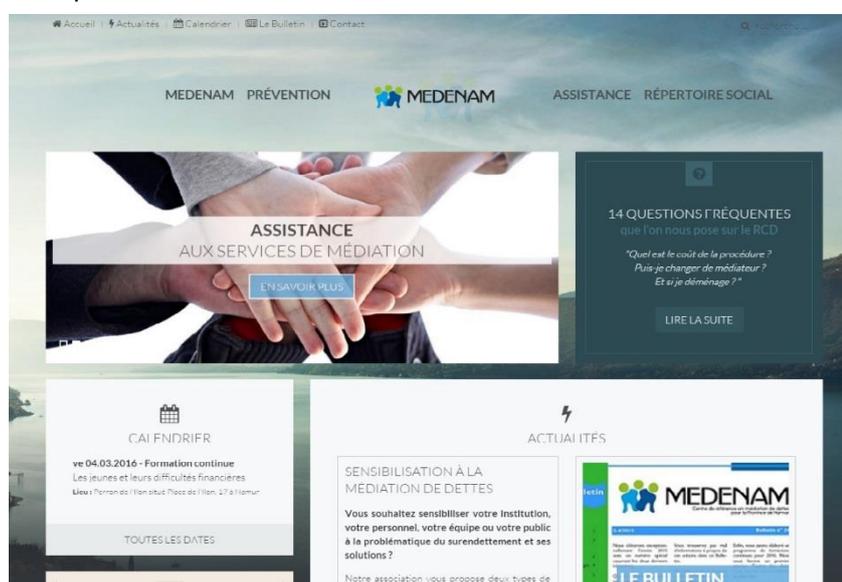
### G. Le folder de présentation des GAPS

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 ?

21



#### 5.3.4 Le site internet

Le site internet [www.medenam.be](http://www.medenam.be), créé en 2010, a fait l'objet d'une refonte totale durant le second semestre 2015.

Un nouveau thème est dès lors en vigueur, plus en phase avec nos missions et davantage axé sur les professionnels de la médiation de dettes.

Un nouveau répertoire des droits et avantages sociaux est également en ligne.

Le nombre total des visites en 2015 est de 116.447.

2.275.729 pages ont été 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 2015 :

Statistiques 2015	Visites
Janvier	11.858
Février	10.789
Mars	12.458
Avril	8.087
Mai	8.924
Juin	9.947
Juillet	10.017
Août	8.457
Septembre	9.184
Octobre	8.333
Novembre	7.602
Décembre	10.791
<b>TOTAL</b>	<b>116.447</b>

### 5.3.5 Le 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.

La mise en place de ce projet a débuté en juillet 2014 et se terminera fin juin 2016.

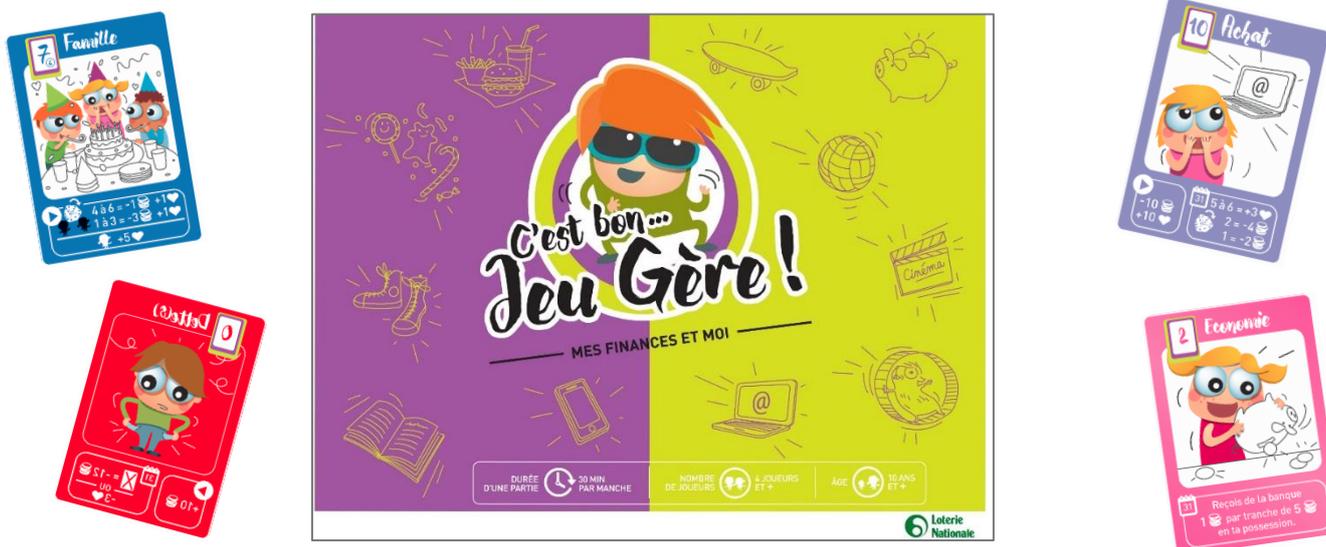
Notre projet, intitulé « Mes finances et moi », comporte deux volets distincts.

#### A. « C'est bon... Jeu Gère ! » - jeu didactique à destination d'enfants de dix ans et plus

MEDENAM a créé ce jeu avec l'aide d'un concepteur de jeux de société, un graphiste et une illustratrice.

Le jeu vise à aborder de manière didactique des thèmes tels que les finances, la famille, l'amitié, la gestion du budget, l'épargne, la consommation et l'argent de poche.

L'objectif est de préparer les enfants et adolescents à leur première expérience avec l'argent. Comment vivre dans une société de consommation en constante évolution ? Comment se situer face à des valeurs comme l'argent, la richesse, le bonheur, l'entraide, etc. ?



Notre association propose dès lors aux écoles primaires de venir à la rencontre des classes concernées dans le cadre d'une animation spécifiquement conçue pour le milieu scolaire.

A cette occasion, un exemplaire du jeu est gratuitement remis à l'école. Chaque CPAS membre de l'association reçoit également une boîte de jeu via son SMD.



### *B. L'organisation de "permanences conseil budget" au sein des communes de la Province de Namur*

Ces permanences sont assurées en partenariat avec les CPAS, à destination du grand public, et plus spécifiquement 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 à l'heure actuelle une partie des situations de surendettement.

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.

Seize communes ont organisé une permanence mensuelle assurée par le personnel de MEDENAM.



### 5.3.6 Les partenariats en prévention

#### A. L'association Présence et Actions culturelles de Namur

Nous avons sollicité l'association Présence et Actions culturelles de Namur afin de créer un spectacle-lecture original à présenter à l'occasion de notre conférence-anniversaire du 16 octobre 2015.

Sept personnes-témoins ont livré des témoignages de vécus issus d'ateliers d'écriture mis en place en vue de cette journée et animés par le PAC.

A la suite de ces ateliers, certaines personnes ont souhaité porter elles-mêmes la parole du groupe ou leurs propres paroles.

Ce faisant, elles désiraient aller jusqu'au bout de la démarche de témoignages, sans aucune expérience en la matière mais avec beaucoup d'engagement et de réalisme.

Les textes ont été présentés, sans édulcorant ou censure...

Ces témoignages ont été ponctués d'interventions théâtrales.

#### B. La plate-forme Journée sans crédit

La plate-forme « Journée sans Crédit », dont MEDENAM fait partie depuis le début de ses activités en 2009, a organisé en novembre dernier une campagne de sensibilisation sur le thème « Trop beau pour être vrai ! »

Chaque année, la plate-forme, composée de différents acteurs de la vie associative sensibles à la question de l'endettement problématique, souhaite attirer l'attention de tous les citoyens sur les pièges du crédit facile via une large campagne de sensibilisation du grand public.



En 2015, l'action visait à mettre en garde les jeunes consommateurs contre les offres dites "gratuites".

Dans le viseur de cette campagne, les offres mirobolantes et autres cadeaux annoncés comme étant gratuits et qui représentent de puissants déclencheurs de la fièvre acheteuse...

La juriste, le travailleur social et les agents de prévention ont participé activement aux trois sous-groupes de travail de la plate-forme.

Il est possible de télécharger les outils de campagne via le site [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)

Une page Facebook Journée sans crédit est par ailleurs active.

#### Le public-cible de cette campagne de sensibilisation ?

Les jeunes âgés entre 18 et 25 ans, plus vulnérables sur le plan socio-économique et proies faciles pour les publicitaires.

## Pourquoi les 18-25 ans ?

Les chiffres de la BNB montrent que l'endettement des jeunes adultes augmente et le risque de surendettement également. Les jeunes présentent en effet plus de défauts de paiement en matière de crédit à la consommation.

Selon différentes études réalisées par le Cebud (Centrum voor budgetadvies en onderzoek) et par l'OCE (Observatoire du Crédit et de l'Endettement), si les jeunes consommateurs évaluent précisément le coût des choses qu'ils connaissent ou utilisent, peu d'entre eux savent à combien s'élève le budget familial (budget alimentaire, eau, gaz, électricité, etc.) ou ont une connaissance suffisante des différents crédits et les services proposés par les banques.

Il ne fait pas de doute que les connaissances limitées des jeunes notamment en matière de crédit (taux d'intérêt, échéances, concept du paiement minimum, etc.) en font des cibles faciles.

## Les actions à Namur

### Une exposition à la gare de Namur

Afin de permettre aux navetteurs de découvrir et/ou de se familiariser avec nos actions, un échantillon des outils créés ces dernières années par la plate-forme ainsi que les outils MEDENAM ont été exposés dans une des vitrines de la gare de Namur.



### Une action de rue

Après leur séance au Parlement wallon (voir ci-dessous), les étudiants du cours à option « Médiation de dettes » de l'HENALLUX ont rejoint les agents de prévention de MEDENAM sur le stand basé rue Bruno à Namur (face au service social des étudiants des Facultés) afin de sensibiliser les jeunes au surendettement, à la surconsommation et au crédit facile, de répondre à leurs questions et de leur distribuer les outils de la campagne (crayon, billets à gratter, guide pratique du jeune consommateur).

Afin d'attirer le public cible vers le stand, les animateurs proposaient aux jeunes une chance de gagner une croisière. Une fois l'accroche réalisée, les jeunes se voyaient remettre trois billets à gratter :

⇒ Une bonne réponse à une des trois questions donnait droit à un crayon (clin d'œil au thème de l'affiche) ;

- ⇒ Pour deux bonnes réponses, ils remportaient un crayon ainsi qu'une photo à réaliser sur le stand (photo de groupe ou individuelle, déguisé ou non) ;
- ⇒ Pour trois réponses exactes, un ticket de voyage pour une « croisière » venait compléter le lot de cadeaux précédent.



26



Les jeunes étaient invités à se rendre sur le stand où d'autres animateurs les attendaient afin de récupérer leur(s) lot(s).

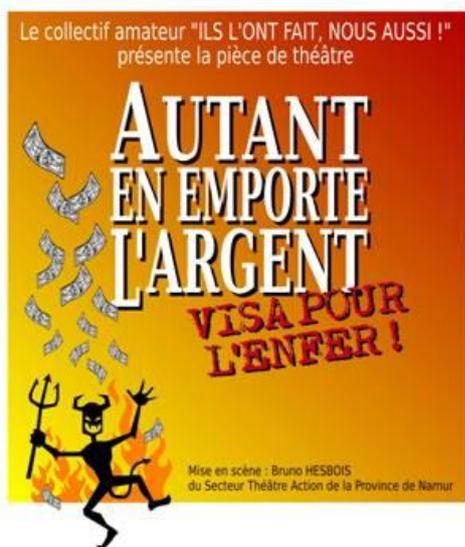
Les heureux gagnants du ticket de voyage se sont vus remettre un bon pour une croisière ... en Namourette. Lors de la remise de ce bon, les animateurs ont pris le temps de dévoiler le sens de la campagne : derrière de belles promesses se cachent parfois de mauvaises surprises.

### **Une rencontre-débat au Parlement wallon**

Dans le cadre du séminaire de politique et action sociale, les étudiants de 3<sup>ème</sup> année de la section sociale de l'HENALLUX, guidés dans leur réflexion par divers professionnels de la prévention et du traitement du surendettement wallons et bruxellois, ont questionné les politiques actuelles de lutte contre le surendettement (aspects préventifs et curatifs) lors d'une séance au Parlement wallon.

Accompagnés d'une délégation de la plateforme, les étudiants ont exposé aux députés le fruit de leurs recherches et ont formulé des interpellations en matière de politique de prévention du surendettement, portant notamment sur l'éducation financière à instituer dès l'enseignement secondaire, une meilleure protection des consommateurs les plus faibles, un investissement plus important des actions de prévention du surendettement et une meilleure cohérence dans le traitement du surendettement.

### C. *Le CPAS de Ciney et la Compagnie Buissonnière*



Depuis septembre 2012, le CPAS de Ciney initie la création d'un collectif amateur de théâtre action, composé d'usagers du Centre, en partenariat avec la Compagnie Buissonnière de Houyet et le Centre Culturel de Ciney.

Le but du théâtre-action est de créer collectivement sur base des préoccupations, des vécus et de l'imagination des participants une pièce de théâtre qui permet de sensibiliser le public à une thématique sociétale.

Depuis juin 2015, leur deuxième création « Autant en emporte l'argent, Visa pour l'enfer ! », préparée avec l'aide de MEDENAM, remporte un franc succès et a déjà été jouée une dizaine de fois en Wallonie.

Cette pièce traite de la société de consommation, de ses dangers et du surendettement. Après chaque représentation, il est possible de mener un « débat » avec le public.

La pièce sera jouée en 2016 à Namur et suivie d'un débat, en collaboration avec MEDENAM.

### D. *L' Hénallux*

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 de l'élaboration de leur TFE ;



- Promotion d'un TFE de 3ème année BAC Assistant social (entretiens avec l'étudiant, suivi du travail, rédaction des rapports et membre du jury lors de la défense orale) ;
- Lectures de deux TFE de 3ème année BAC Assistant social et jury lors des défenses orales ;
- Participation au débat de lancement du séminaire de politiques sociales regroupant cent étudiants ;
- Prise en charge de trois séances du cours à option dédié à la médiation de dettes ;
- Coordination du projet commun de la plate-forme JSC et de l'école.

### *E. Avocats.be et la 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 prend en charge une heure de formation de type psycho-social qui est dispensée depuis deux ans aux avocats (futurs) médiateurs de dettes de Wallonie et Bruxelles (présentation des acteurs et outils de prévention existants).

MEDENAM intervient aux côtés du Centre de formation de la Fédération des CPAS de l'UVCW.

### *F. Le projet MOBILIS-ACTION*

Dans le cadre de la convention-cadre conclue entre la Région wallonne, la Fédération des CPAS et le Forem, le service d'insertion sociale (SIS) du CPAS de Namur a fait appel à MEDENAM pour donner deux modules de formation à douze bénéficiaires du CPAS dans le but de les sensibiliser au crédit et à la consommation dans le cadre de leur recherche d'emploi.

### *G. Le Comité de coordination des acteurs de la 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 lutte contre le surendettement (mettant en présence le SPW-DG05, l'OCE, les Centres de référence, l'asbl Credal et le 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 de dettes 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.

Depuis 2013, ce Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement est composé au moins du Ministre qui a l'action sociale dans ses attributions ou son représentant qui en assure la présidence, de l'administration, de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement et des Centres de référence.

Deux réunions ont eu lieu en 2015.

## 5.4 L'accompagnement, l'intervision et la coordination des groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS)



29

### 5.4.1 La coordination et l'accompagnement des GAPS

Cette mission confiée aux Centres de référence depuis le 1er janvier 2013 vise à lancer l'appel à projets annuel auprès des SMD, à réceptionner les dossiers des services souhaitant mettre en place un GAPS, 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.

MEDENAM accorde ou non son visa aux projets, pour avis à la DGO5 qui reste maître de l'inspection et des subventions.

Par ailleurs, l'agent de prévention en charge des GAPS rend visite aux groupes lors des animations.

Un rapport d'activités global des GAPS est rédigé annuellement par MEDENAM et est transmis à l'Administration.

### 5.4.2 L'intervision des GAPS

MEDENAM encadre les groupes d'appui de prévention du surendettement sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation.

Deux réunions annuelles doivent au minimum être organisées. Les travailleurs sociaux des SMD et les animateurs des GAPS y sont conviés.

Une présence obligatoire est réservée à deux d'entre elles.

Des intervenants extérieurs sont parfois invités pour animer les réunions.

MEDENAM tente, à travers sa mission d'intervention, de mettre en avant les bonnes pratiques et la synergie entre services.

MEDENAM sensibilise les SMD à la prévention du surendettement dite primaire et incite donc les travailleurs sociaux à s'engager dans de nouveaux projets de prévention en matière de surendettement par le biais, notamment, de la création de groupes d'appui.

Pour l'année 2015, **sept groupes** étaient actifs, organisés par les CPAS d'Onhaye, de Rochefort, de Fernelmont, d'Havelange, de Wavre, le cluster de CPAS Perwez/Villers-la-Ville/Chaumont-Gistoux et l'asbl Les Restos du Cœur de Namur.

### **Trois demi-journées d'intervention ont été organisées en 2015.**

Tous les animateurs des GAPS (excepté un CPAS) ont participé aux 2 interventions obligatoires.

Les rencontres ont principalement porté sur la publicité et la promotion des GAPS (formation aux bases du graphisme afin de réaliser une affiche accrocheuse pour promouvoir l'activité, découverte et échange autour de la consommation responsable).

#### **A. Ordre du jour de la réunion du 21 avril 2015**

Intervention de Lara DENIL, graphiste chez Made In Kit.

MADE IN KIT est un asbl proposant des ateliers de création basé sur le principe du « faire soi-même » et du graphisme participatif qui s'adresse aux professionnels et particuliers qui veulent créer ou apprendre à créer.

⇒ Initiation à la réalisation d'une bonne affiche promotionnelle.

Lister le contenu du support publicitaire en se posant sept questions (qui ?, quoi ?, pourquoi ?, quand ?, où ?, comment ?, pour qui ?) et les étapes de la création (visuel, couleur, formats, logo, hiérarchiser les informations du contenu).

Cet atelier répond à la demande des animateurs et coordinateurs des GAPS car ceux-ci éprouvent de réelles difficultés à mobiliser le public.

#### **B. Ordre du jour de la réunion du 5 octobre 2015**

⇒ Débriefing de l'intervention de Lara DENIL (Made In Kit) du 21 avril 2015, en vue d'une suite à donner à la formation

⇒ Interventions 2016 : les propositions de travail

⇒ Programme de l'Inter'GAPS 2016 (journée de rencontres des publics de tous les GAPS de notre province) : Musée de la BNB avec autre activité à déterminer

⇒ Rencontre avec le Réseau de Consommateurs Responsables.

### C. Ordre du jour de la réunion du 17 décembre 2015

Intervention de Lara DENIL, graphiste chez Made In Kit.

⇒ Initiation pratique sur la réalisation d'une bonne affiche via le programme Scribus.

Deuxième séance de travail consacrée à la promotion des GAPS via l'apprentissage à l'utilisation d'un programme de mise en page de folders et affiches promotionnelles. Chaque participant a pu travailler concrètement sur son projet.

## 5.5 La plate-forme locale de concertation en matière de lutte contre le surendettement

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

Le premier objectif 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, services publics, etc) : l'échange sur les expériences et difficultés et, si possible, le développement concerté de solutions et de bonnes pratiques sont au rendez-vous.

De plus, permettre aux acteurs de se familiariser avec de nouvelles matières ou collaborations en lien avec leurs pratiques constitue un deuxième objectif.

Quatre réunions de la plate-forme ont ainsi été organisées :

1. Janvier 2015 : la fiscalité wallonne : le recouvrement des créances depuis la réforme de l'Etat – Comment ça marche ? Rencontre avec Mme Patricia LABRO, Inspectrice générale f.f. de la DGO7 Fiscalité du SPW, Département du Recouvrement, et son équipe ;

2. Février 2015 : « Le chômage aujourd'hui ». Atelier de réflexion sur les mesures mises en œuvre depuis 2004. Rencontre avec l'asbl AFICO ;

3. Février 2015 : présentation de l'outil Contriweb (calculateur des contributions alimentaires pour enfants) et du SECAL et ses actualités. Rencontre avec la Ligue des Familles ;

4. Novembre 2015 : rencontre annuelle des médiateurs de dettes (SMD et avocats) avec les magistrats et greffiers du Tribunal du Travail de Liège, Division Dinant et MEDENAM.

Nombre total de participants : 92.

## 5.6 Le centre de documentation

Notre bibliothèque est, d'une part, destinée à permettre au Centre de référence d'assurer sa mission d'assistance juridique et méthodologique des SMD et est, d'autre part, directement mise à la disposition des SMD intéressés.

Certaines 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.

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.

### 5.6.1 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,... en lien avec la pratique des SMD.

32

### 5.6.2 La jurisprudence

Les décisions de justice répertoriées touchent à toute matière, bien que la majeure partie d'entre elles concernent le RCD. MEDENAM recherche des décisions via différents canaux et en produit certains résumés dans le Bulletin trimestriel.

Le Tribunal du Travail de Liège 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 des médiateurs de dettes qui en font la demande (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.

Certains services de médiation de dettes nous adressent également des décisions inédites et MEDENAM se charge de les partager.

### 5.6.3 La législation

L'Association dispose des principaux textes d'origine législative, décrétole ou réglementaire applicables en matière de médiation de dettes classique ou 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.

### 5.6.4 Les articles de presse

Quelques articles issus de la presse écrite, en lien avec la médiation de dettes, le budget et les crédits, etc., sont aussi disponibles.

### 5.6.5 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 intéresser 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 de documentation ou supports d'animation.

## 6 L'évaluation des actions menées

En 2015, MEDENAM a procédé à une évaluation écrite de ses actions auprès des SMD, au moyen d'un formulaire écrit.

Trente-six SMD agréés<sup>4</sup> ont été interrogés. Le taux de réponse fut de 100 %.



Voici les quelques données ressortant de cette évaluation :

- Treize SMD ne pratiquent pas le RCD en tant que médiateurs judiciaires
- La majorité des répondants se sent soutenue par son juriste conventionné
- La majorité a une vision claire de nos missions
- La majorité évalue de manière très satisfaisante le soutien juridique et méthodologique du Centre et considère le personnel comme très accessible
- Une grosse majorité a participé à au moins une de nos réunions durant les six derniers mois et est satisfaite de la fréquence, du contenu et du coût
- La majorité n'a jamais consulté en direct notre centre de documentation (consultation en ligne et via les permanences)
- La majorité des répondants se sent assez informée quant à nos projets de prévention
- Un peu moins de la moitié a fait appel à nous pour des animations de prévention, ce qui implique qu'un renforcement de l'information quant à nos animations a été opéré courant 2015
- Groupe d'appui de prévention du surendettement : la majorité est satisfaite du contenu des réunions mais la fréquence des réunions laisse des réponses diverses. La majorité des concernés pensent que le dispositif des GAPS répond aux besoins en prévention des SMD. De manière générale, le manque de motivation du public cible est mis en avant
- Bulletin trimestriel : la fréquence, la pertinence des informations données et clarté des infos répondent à la demande de manière satisfaisante voire très satisfaisante
- Site internet : après cinq ans de bons et loyaux services, notre site a été relooké en octobre 2015
- Supports d'information : la majorité est satisfaite voire très satisfaite de la pertinence des thèmes, de la clarté des infos, du nombre d'exemplaires distribués et du coût
- De manière générale, de très bons retours ont été obtenus et des encouragements pour la suite ont été formulés par les SMD, outre une demande d'augmentation des formations continues.

*« Il arrive souvent de ne rien obtenir parce que l'on ne tente rien. » - Jacques DEVAL*

Alors, agissons !

<sup>4</sup> A l'époque, l'association GREASUR comptait encore sept membres. De plus, le nombre de SMD agréés a proprement parlé dans notre province est entre-temps passé à trente-huit, les CPAS de Gesves et d'Assesse ayant créé leur propre SMD.

## 7 Les partenariats hors prévention

### 7.1 Les Centres de référence en médiation de dettes

Les Centres de référence de la Wallonie organisent des réunions de concertation : 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.

### 7.2 « Foire aux questions – FAQ dettes »

La juriste du Centre participe aux réunions « Foire aux Questions » initiées par l'OCE et les Centres de référence. Ces réunions regroupent les juristes des trois régions du pays issus d'institutions travaillant avec les SMD. Il s'agit d'élaborer un fichier de questions essentiellement juridiques fréquemment posées par les SMD. Chaque institution accueille successivement les participants ; les réunions s'avèrent extrêmement fructueuses tant le débat est riche et propice à la réflexion.

### 7.3 L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Depuis avril 2012, MEDENAM est membre administrateur de l'OCE. La juriste participe donc aux réunions du Conseil d'administration de l'OCE.

La collaboration opérationnelle avec l'OCE se concrétise également 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.

Enfin, l'Observatoire organise des tables rondes décentralisées dans les provinces en partenariat avec les Centres de référence. En 2015, aucune table ronde n'a été planifiée à Namur.

### 7.4 Le Tribunal du travail de Liège

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

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

Des réunions plus spécifiques avec les magistrats sont également organisées en fonction des besoins.

### 7.5 L'Association des médiateurs de dettes de Namur

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 syndic, le bureau regroupant le syndic 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 syndic depuis quelques années.

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

La collaboration de terrain mise en place depuis 2010 continue à porter ses fruits. 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.

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

## **7.6 Le Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur**

Depuis 2011, MEDENAM est membre du Comité de pilotage du Conseil consultatif du social (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 2015 : le groupe « travail en réseau » et le groupe « lien social ».

En 2015, MEDENAM a activement participé à l'organisation de trois matinées d'échanges sur la mobilisation des publics.

De plus, MEDENAM a 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.

## **7.7 AVOCATS.BE**

Notre association est conviée aux réunions organisées par la Commission RCD d'AVOCATS.BE (ex OBF).

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.

## **7.8 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 sert de relais d'informations pour les médiateurs de dettes.

## 8 Conclusion

### Déjà six années d'activités au niveau local et régional

D'une manière générale, après plus de six années d'activités, l'Association s'avère 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 encré 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 (MEDENAM) qui connaît et reconnaît 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.

Sa bonne connaissance du tissu social et associatif lui permet aussi de mettre en contact ses partenaires.

De manière plus large, MEDENAM continue 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.

Depuis trois ans, MEDENAM sert 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 incertain).

La redynamisation des groupes d'appui, la création et l'actualisation de supports pédagogiques de prévention font aussi 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 relooking du site internet améliore la transmission d'informations 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 2015 ayant, une fois de plus, 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.

### **Des travailleurs sur le terrain**

En 2015, MEDENAM n'a pas connu d'évolution en matière de personnel en termes de volume de l'emploi (excepté durant un remplacement de trois mois) : ce volume permet actuellement de répondre aux besoins opérationnels liés aux missions décrétales, bien que la charge de travail par équivalent temps plein soit en constante croissance.

L'augmentation du nombre d'animations réalisées dans la Province est à noter.

Bien plus, le maintien du personnel dépend de la prolongation des aides à l'emploi obtenues dans le cadre du Plan Marshall 2.VERT, laquelle n'est pas assurée avec certitude.

Fonctionner dans de telles conditions met en difficulté 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 corrélation avec l'obtention des APE, d'une part suite à l'intensification des possibilités de démarchage sur la Province et, d'autre part, avec 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).

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.

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**

Le développement de nos collaborations avec des partenaires provenant de multiples horizons (secteur public, secteur privé, secteur socio-culturel, magistrature, barreaux, institutionnels, ...), favorise 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.

L'évaluation des actions de MEDENAM qui a été réalisée à l'égard des SMD conforte ce constat et constitue une motivation supplémentaire pour continuer dans la voie du travail entamé.

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 majeur !

### **L'avenir du règlement collectif de dettes en question**

Début 2015, nous rappelions la réforme du RCD telle qu'elle est à ce stade (vaguement) envisagée dans le Plan Justice présenté en 2014 par le Ministre de la Justice.

Ce plan part du postulat que la procédure de « fresh start » pensée par le législateur en 1998 ne correspond plus à l'état de notre société. 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. Une attention particulière semble donnée aux chiffres et aux statistiques alors que les situations vécues se complexifient.

La possibilité de réserver la médiation de dettes aux avocats fait partie des solutions envisagées, ce qui serait catastrophique pour les usagers et pour les SMD agréés. Osons espérer que si réforme il y a, elle verra le jour à l'issue d'une réflexion globale mettant autour de la table l'ensemble des acteurs de la lutte contre le surendettement.

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, qui constitue le fondement même de l'action des CPAS.

Et plus précisément, c'est ce à quoi s'attèlent chaque jour les services de médiation de dettes agréés qui ont investi du temps, des moyens humains et financiers pour développer la médiation.

Confier toutes les procédures entre les mains d'un seul intervenant risquerait de réduire l'empreinte sociale pourtant nécessaire dans certains dossiers et dès lors, de fragiliser davantage les bénéficiaires, parfois en mal d'accompagnement.

Les CPAS pratiquent la médiation de dettes depuis près de vingt ans et disposent donc d'une expérience importante et spécifique en la matière. Exclure les SMD du RCD serait en totale contradiction avec la philosophie de la dernière réforme régionale de la médiation initiée en 2013 : professionnalisation et institutionnalisation autour de la pratique du RCD sont au cœur de cette réforme.

Une situation de « double contrainte opposée » s'est manifestement installée (réglementation régionale versus législation fédérale), ce qui rend malaisée l'appréhension des règles appliquées.

MEDENAM s'engage à soutenir le travail quotidien des services et à favoriser l'inclusion des considérations de terrain dans les divers lieux de concertation.

Le 19 février 2016,

**E. DE BRUYCKER,**  
Président

**M. VANDENBROECK,**  
Juriste-coordinatrice