



MEDENAM

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

2016

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

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Le cadre institutionnel	4
3	Le cadre administratif et opérationnel.....	5
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
4	Fiscalité et statut social.....	7
5	Le personnel	8
5.1	<i>Le personnel obligatoire</i>	8
5.1.1	<i>L'agent administratif</i>	8
5.1.2	<i>Le travailleur social.....</i>	8
5.1.3	<i>La juriste-coordinatrice</i>	9
5.2	<i>Le personnel non obligatoire</i>	10
6	Les missions	11
6.1	<i>L'assistance méthodologique et juridique des services de médiation de dettes.....</i>	12
6.1.1	<i>La formule Questions – Réponses</i>	12
6.1.2	<i>Les formations continues</i>	13
6.1.3	<i>Le bulletin trimestriel</i>	13
6.1.4	<i>La mise à disposition de documents</i>	14
6.1.5	<i>Les réunions décentralisées des SMD</i>	14
6.1.6	<i>Les soutiens divers</i>	14
6.2	<i>La prise en charge de dossiers de médiation jugés difficiles.....</i>	15
6.3	<i>La prévention générale du surendettement</i>	15
6.3.1	<i>Les animations.....</i>	15
6.3.2	<i>Nos outils.....</i>	17
6.3.3	<i>Le site internet</i>	19
6.3.4	<i>Le projet « Mes finances et moi »</i>	20
6.3.5	<i>Les partenariats en prévention</i>	22
6.4	<i>L'accompagnement, l'intervision et la coordination des groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS)</i>	28
6.4.1	<i>La coordination et l'accompagnement des GAPS</i>	28
6.4.2	<i>L'intervision des GAPS.....</i>	29
6.5	<i>La plate-forme locale de concertation en matière de lutte contre le surendettement.....</i>	29
6.6	<i>Le centre de documentation</i>	30
6.6.1	<i>Les ouvrages de doctrine</i>	30
6.6.2	<i>La jurisprudence.....</i>	30
6.6.3	<i>La législation.....</i>	30
6.6.4	<i>Les articles de presse.....</i>	31
6.6.5	<i>Divers.....</i>	31

7	Les partenariats hors prévention	32
7.1	<i>Les Centres de référence en médiation de dettes</i>	32
7.2	<i>« Foire aux questions – FAQ dettes ».....</i>	32
7.3	<i>L’Observatoire du Crédit et de l’Endettement</i>	32
7.4	<i>Le Tribunal du travail de Liège.....</i>	32
7.5	<i>Les avocats médiateurs de dettes.....</i>	33
7.6	<i>Le Conseil Consultatif du Social de la Ville de Namur</i>	33
7.7	<i>AVOCATS.BE.....</i>	33
7.8	<i>La Chambre Nationale des Huissiers de Justice de Belgique.....</i>	33
8	Conclusion	34

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 2016.

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.

Une attention particulière est évidemment réservée aux problématiques pratiques rencontrées par les services de médiation de dettes (« SMD ») et aux solutions à y trouver.

L'année 2016 aura notamment été marquée par l'investissement des Centres de référence dans les travaux de la prochaine réforme de la médiation de dettes ainsi que la production d'outils communs.

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 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 enfin, 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 centres n'ont pas de service de médiation de dettes propre (convention passée avec un autre SMD).

A noter enfin qu'en 2016, le CPAS de Havelange s'est associé à l'association Chapitre XII « Aide Action Médiation » en vue de gérer ses dossiers de médiation de dettes. Cette association regroupe neuf CPAS, dont huit sont situés sur la Province de Liège.

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 Solidarités Plurielles 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 de leur choix (demandes de soutien juridique/méthodologique) et participent aux formations continues ou 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 à ce titre du soutien de MEDENAM. Des contacts réguliers sont entretenus en matière de médiation de dettes et de prévention.

Ainsi, MEDENAM soutient en définitive 38 CPAS namurois, 14 SMD du Brabant Wallon, 2 associations « Chapitre XII », 3 ASBL ainsi qu'un parastatal autonome.



4 Fiscalité et statut social

Faisant suite à la décision TVA n° E.T. 129.914 du 27/04/2016, MEDENAM est assujettie à la TVA en tant qu'association de droit public.

Une exemption a été demandée et obtenue pour l'ensemble de ses activités actuelles.

Par ailleurs, MEDENAM est désormais affiliée à l'INASTI concernant la déclaration annuelle obligatoire des mandataires publics sur pied de la loi du 13 juillet 2005 relative à l'instauration d'une cotisation annuelle à charge de certains organismes.

Les associations de droit publics qui rétribuent leurs mandataires publics doivent en effet s'affilier à l'INASTI, déclarer annuellement les mandataires concernés et payer la cotisation annuelle éventuellement due.

5 Le personnel

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

5.1 Le personnel obligatoire

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. Les frais de personnel de ces travailleurs sont entièrement subventionnés par le SPW.

8

5.1.1 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.

5.1.2 Le travailleur social

Mademoiselle Souhila FERAHTIA assume la fonction de travailleur social au sein de MEDENAM depuis le 1^{er} mai 2009 (temps plein). Elle est médiatrice de dettes depuis près de vingt 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.

5.1.3 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.

5.2 Le personnel non obligatoire

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 la subvention régionale dédiée aux centres de référence, les aides à l'emploi et le Maribel social.

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. Elle a été remplacée de novembre 2015 à mai 2016, pendant ses congés de maternité et parental, par Mademoiselle Catherine BAETEN.

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 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, lié aux les APE Plan Marshall 2. VERT octroyées une première fois jusqu'au 31/12/2014 puis renouvelées jusqu'au 31/12/2017. Nous espérons évidemment que dans le cadre de la réforme en cours, ces aides seront pérennisées afin de permettre la poursuite les activités entamées grâce au personnel de prévention.

6 Les missions

Les **missions légales**¹ 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.

Une brochure 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.

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 qui a été coulée dans le CWASS.

6.1 L'assistance méthodologique et juridique des services de médiation de dettes



6.1.1 La formule Questions – Réponses

732 questions, toutes confondues, en lien avec la médiation de dettes, nous ont été posées en 2016. La moyenne des demandes de soutien se situe entre trois et quatre appels par jour. L'augmentation constante des demandes enregistrées 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 ou le travailleur social du Centre se déplace également sur demande.

Il est à noter que depuis quelques années, 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.

13



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 ».

6.1.4 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 à la Division Dinant du Tribunal du travail de Liège, 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.

6.1.5 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 de dettes. Six réunions ont eu lieu en 2016.

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, l'examen de la doctrine en matière de secret professionnel au sein des CPAS, et plus particulièrement en matière de médiation de dettes.

6.1.6 Les soutiens divers

Une présentation de la problématique du surendettement et de la médiation de dettes a été assurée auprès des travailleurs sociaux et chefs de service 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 de jurys de sélection pour les recrutements, tâche qui nécessite la préparation et la rédaction de questionnaires en vue des examens écrits et oraux.

6.2 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.

Le plan de remboursement amiable homologué en 2013 arrive à son terme en 2017 et prévoit une cession partielle de l'activité agricole. En 2016, MEDENAM a préparé la cession d'une partie du patrimoine des médiés (analyse de la situation du repreneur, analyse de la convention de cession, projections budgétaires et fiscales, rédaction de la requête en autorisation de cession auprès du Tribunal, etc).

6.3 La prévention générale du surendettement

6.3.1 Les animations

Deux types de publics sont essentiellement visés dans le cadre de nos missions de prévention : **les personnes-relais² et le grand public³ (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.

206 animations ont été assurées en 2016 en Province de Namur et dans le Brabant Wallon : 195 animations touchant 1847 personnes du grand public et 11 animations touchant 243 personnes-relais.

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.

² 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.).

³ 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.).

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.



16

Les 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 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.

6.3.2 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 participant aux animations.

Ces outils ont vocation à évoluer au fur et à mesure de leur utilisation.

Trois projets de création d'outils sont prévus en 2017.

A. *Le Règlement collectif de dettes. Pas à pas*



Il s'agit d'un guide pratique 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.

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

B. *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.

Cette brochure sera mise à jour en 2017.

C. 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.

D. 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.

Cette brochure sera mise à jour en 2017.

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

A l'occasion de l'expo-action « Dernier rappel avant poursuites ! » organisée en 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.

F. « 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 pratique 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.

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

Il a été mis à jour en 2016.

G. Le folder de présentation des GAPS

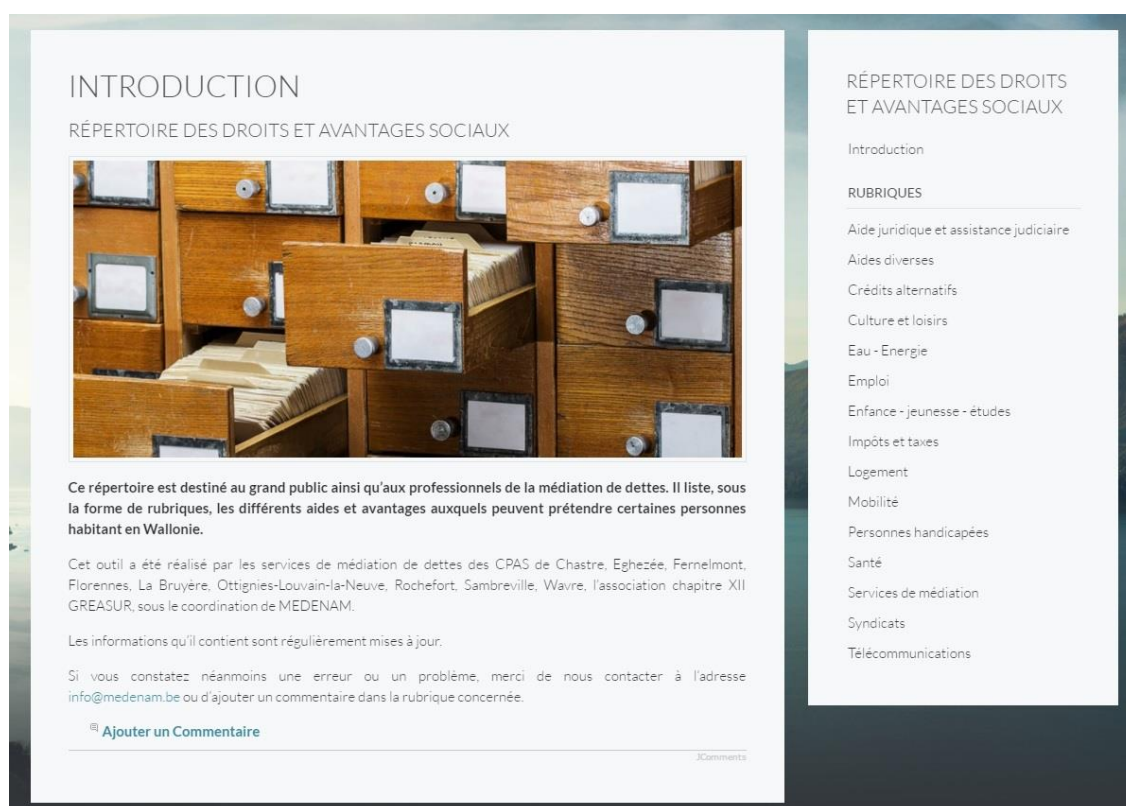
Dans le cadre de sa mission de promotion des GAPS, MEDENAM a élaboré un triptyque de présentation du dispositif subventionné par la Wallonie.

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 ?

6.3.3 Le site internet

Le site internet www.medenam.be, créé en 2010, a fait l'objet d'une refonte totale durant le second semestre 2015.



Il propose notamment un répertoire des droits et avantages sociaux.

Le nombre total des visites en 2016 est de 249.974. Ce chiffre a doublé entre 2015 et 2016. Aucune conclusion ne peut être tirée de ce constat dès l'instant où notre site est potentiellement victime de multiples tentatives de malversations de la part de pirates informatiques.

Ces chiffres sont par ailleurs 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 de Belgique.

D'un point de vue statistique, voici un récapitulatif du nombre de visites sur le site en 2016 :

Statistiques 2016	Visites
Janvier	15.280
Février	19.802
Mars	20.972
Avril	19.899
Mai	23.191
Juin	17.762
Juillet	33.216
Août	18.636
Septembre	20.366
Octobre	22.068
Novembre	20.242
Décembre	18.540
TOTAL	249.974

6.3.4 Le projet « Mes finances et moi »

MEDENAM a 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 s'est terminée 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.

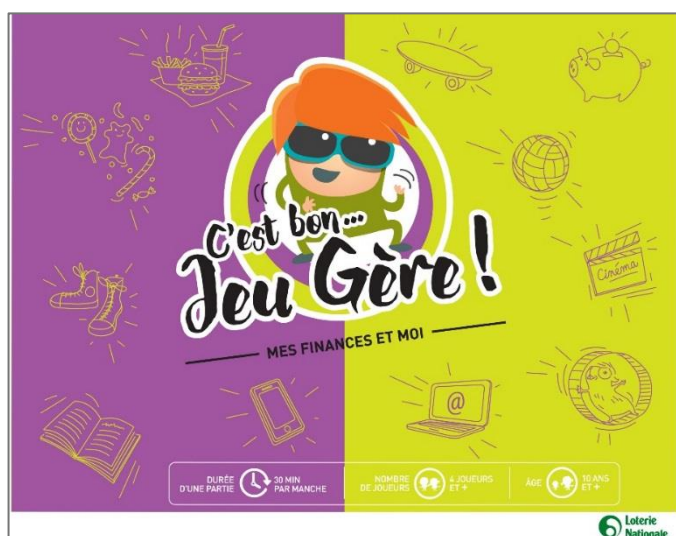
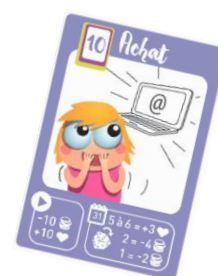
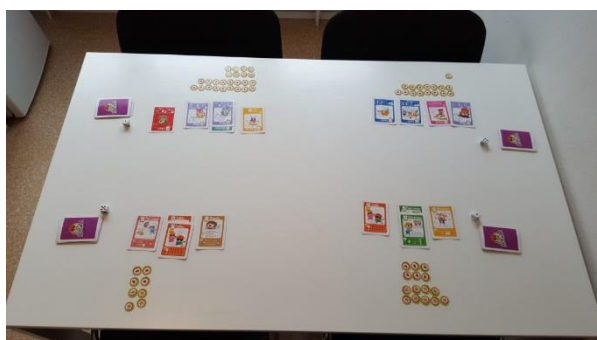
Le jeu vise à aborder de manière didactique des thèmes tels que les finances, la famille, l'amitié, la gestion du budget, l'épargne, la consommation et l'argent de poche.

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 a également reçu une boîte de jeu via son SMD.

MEDENAM a réalisé 30 animations pédagogiques du jeu « C'est bon... Jeu gère ! » en 2016, soit un total de 608 enfants sensibilisés à la gestion d'un budget, de la constitution d'une épargne et du fonctionnement de la société de consommation dans laquelle nous vivons.



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

Ces permanences ont été 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.

L'évaluation de ce dispositif reste nuancée vu le nombre restreint de visites et la difficulté de mener une campagne de communication efficace dans toutes les communes.



22

6.3.5 Les partenariats en prévention

A. Le CPAS d'Assesse

Un partenariat a été mis en place avec l'éducatrice de rue du CPAS d'Assesse, dans le cadre d'un projet annuel portant sur la mise en autonomie de l'enfant lors du passage de l'enseignement fondamental à l'enseignement secondaire.

Ce projet fait appel à différents partenaires qui ont pour but, au travers de séances d'animations, d'informer et de préparer le jeune à son entrée à l'école secondaire. L'on part du constat que l'enfant passe d'une petite infrastructure en zone rurale à une grosse infrastructure en zone urbaine loin de chez lui. Il y a lieu de l'y préparer.

MEDENAM est donc intervenu au moyen du jeu « C'est bon... Jeu gère ! », auprès des élèves de 5ème et 6ème primaire de l'école communale.

À la suite des animations, une journée d'activités au Domaine Provincial de Chevetogne a été organisée pour mettre en œuvre tout ce qui a été vu lors des animations.

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.

La campagne de 2016 est restée dans la continuité de celle de 2015 et 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

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

Le 30 novembre 2016, les étudiants du cours à option « Médiation de dettes » de l'HENALLUX ont rejoint les agents de prévention de MEDENAM sur le stand basé à la rue Bruno à Namur (face au service social des étudiants des Facultés).

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 sur le thème de la consommation et du crédit. Une croisière était en jeu.

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 action au festival des Solidarités

La plate-forme journée sans crédit était présente pour une action de masse lors du festival namurois, durant deux jours du mois d'août 2016, sous la canicule. Ce festival a drainé plus de 45.000 personnes.

Un stand spécifique à la JSC avait été érigé dans le village des associations. Plusieurs centaines de personnes, jeunes et moins jeunes, ont été touchées avec succès au moyen des billets à gratter et du photomaton. Une réelle sensibilisation a pu être opérée lors des discussions avec les familles qui se sont montrées très attentives au message et aux valeurs véhiculées.



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 plus d'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 a ainsi été jouée en 2016 à Namur et suivie d'un débat, en collaboration avec MEDENAM et en présence de certains services de médiation de dettes ou usagers de CPAS, notamment invités dans le cadre des GAPS.



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 BAC Assistant social dans le cadre de l'élaboration de leur TFE ;
- 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.
- Participation à la journée citoyenne (ateliers d'animations animés par les étudiants de 3^{ème} année, option médiation de dettes)

26

E. RCF Radio

Une collaboration entre RCF – Radio Chrétienne Francophone – Sud Belgique et MEDENAM a vu le jour en 2016 afin de sensibiliser les auditeurs en matière de prévention du surendettement. Des capsules audios ont été réalisées sur différentes thématiques, telles que :

- Le surendettement, c'est quoi ?
- Quelles aides ?
- Qui peut m'aider ?
- Les factures impayées
- Le crédit à la consommation
- Comment protéger les personnes les plus fragiles ?
- Aliment'Vous
- L'utilité de la prévention du surendettement
- Faire son budget
- Comment devenir un consom'acteur ?

Ces capsules ont été diffusées à plusieurs reprises et à différents moments de la journée pendant toute une période de l'année.

Une capsule audio a également été réalisée lors d'une animation pour enfants avec le jeu « C'est bon... Jeu gère ! » à l'école fondamentale libre de Barvaux.

Des séquences ont également été enregistrées pour l'émission « coup de pouce » :

- Le surendettement des belges
- Les arnaques des fêtes de fin d'année
- Le salon de l'auto
- La fracture énergétique

MEDENAM a également pu participer à plusieurs émissions réalisées dans le studio de RCF, en présence de médiateurs de dettes de la Province que nous avons conviés pour transmettre leur expérience de terrain.

F. La FSMA – Wikifin

Depuis quelques années, MEDENAM participe aux réunions et colloques organisés par la FSMA dans le cadre de son programme d'éducation financière Wikifin.

Les réunions regroupent l'ensemble des acteurs de la prévention du pays ainsi que des professionnels du corps enseignant. Y sont décidées les grandes lignes de l'organisation de l'éducation financière. Y sont présentés les outils mis à disposition des enseignants via une plateforme en ligne.

L'organisation de la « Semaine de l'argent » (thématique annuelle, lieu de manifestation, stands, etc.) est également décidée lors de ces réunions.

La Semaine de l'argent s'est déroulée du 14 au 20 mars 2016. Pour cette occasion, MEDENAM a animé un stand Journée sans crédit le 14 mars 2016 devant la Gare Centrale de Bruxelles.

Une fois par an, Wikifin organise également une conférence nationale sur l'éducation financière où sont présentés les enquêtes réalisées et les objectifs des années à venir.

G. 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 chaque année aux côtés du Centre de formation de la Fédération des CPAS de l'UVCW afin de présenter le dispositif de prévention du surendettement en Région Wallonne et à Bruxelles ainsi que les synergies possibles.

H. 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 des bénéficiaires du CPAS dans le but de les sensibiliser au crédit et à la consommation dans le cadre de leur recherche d'emploi.

I. 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.

Trois réunions ont eu lieu en 2016, notamment dans le but de préparer les travaux du groupe de travail consulté par le Cabinet du Ministre de l'Action Sociale en vue de la prochaine réforme de la médiation de dettes (en cours).

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



6.4.1 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.

6.4.2 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'intervision, 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 2016, **huit groupes** étaient actifs, organisés par les CPAS d'Andenne, d'Onhaye, de Rochefort, de Fernelmont, de Wavre, le cluster de CPAS Perwez/Villers-la-Ville/Chaumont-Gistoux et l'asbl Actions Sociales du Brabant Wallon (2 groupes).

Trois demi-journées d'intervision ont été organisées en 2016.

Tous les animateurs des GAPS ont participé aux 2 interventions obligatoires.

Les rencontres ont principalement porté sur la publicité et la promotion des GAPS.

6.5 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.

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

1. Avril 2016 - SPF Finances : les nouvelles cellules de procédures collectives. Rencontre avec la cellule juridique.
2. Avril 2016 – rencontre avec les médiateurs de dettes
3. Septembre 2016 – lutte contre le surendettement en Wallonie – présentation du manuel de l'inspection. Rencontre avec la Direction de l'Action sociale du SPW

Nombre total de participants : 70.

6.6 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.

141 supports étaient en notre possession au 31 décembre 2016.

6.6.1 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.

6.6.2 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.

6.6.3 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.

6.6.4 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.

6.6.5 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.

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

D'avril 2012 à juin 2016, MEDENAM a été membre administrateur 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 2016, une table ronde a été organisée à Namur sur le thème « Les jeunes et leurs difficultés financières ». 26 personnes étaient inscrites.

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.

Sauf exception, 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 Les avocats médiateurs de dettes

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).

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 2016 : le groupe « travail en réseau » et le groupe « lien social ».

En 2016, le Conseil a tenu en suspens la majorité de ses réunions, la Ville réfléchissant à l'avenir de ce dispositif.

Un bilan social namurois a toutefois été présenté à l'initiative des groupes de travail, en présence des représentants de la Ville et du CPAS.

7.7 AVOCATS.BE

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.

En 2016, aucune réunion n'a été organisée.

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

Une action concrète 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 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 (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.

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).

De plus, nous privilégions les partenariats et échanges lorsque nous élaborons nos actions et pensons nos projets : comment valoriser les politiques communales de prévention, le tissu social, comment entretenir des relations privilégiées avec nos membres en vue d'une professionnalisation croissante, comment soutenir ces derniers dans leurs démarches de première ligne, comment favoriser la cohérence et la valorisation des compétences dans les pratiques des SMD, autant de questions qui sont au cœur de nos réflexions.

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 2016 ayant, une fois de plus, augmenté par rapport aux années précédentes.

Enfin, 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 2016, MEDENAM n'a pas connu d'évolution en matière de personnel en termes de volume de l'emploi (excepté durant un remplacement de 4,5 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, une fois de plus, à noter.

Les frais de personnel croissent chaque année et sont subsidiés par enveloppes majoritairement fermées, ce qui réduit parfois le champ d'action. Les moyens financiers actuels ne permettent pas non plus de mener des actions à grande échelle.

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.

Nos souhaits des années précédentes semblent avoir été entendus puisque la prochaine réforme du dispositif des APE assure le maintien des aides accordées jusqu'en 2015, voire leur pérennisation.

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.

Le registre central du règlement collectif de dettes

Depuis 2015, nous faisons état de la réforme du RCD telle qu'elle avait été envisagée dans le Plan Justice présenté en 2014 par le Ministre de la Justice.

Courant 2016, la voie choisie s'est précisée au moyen de la mise en place d'un Registre central du RCD dans le cadre d'une des lois dites « pot-pourri ». Cet outil devrait voir le jour en avril 2018.

La possibilité de réserver la médiation de dettes judiciaire aux avocats a donc été écartée au profit de l'informatisation de la procédure de RCD, dont la gestion est confiée aux ordres représentatifs des avocats du pays.

Le registre central des règlements collectifs de dettes est (sera) la banque de données informatisée qui permet la gestion, le suivi et le traitement des procédures de règlement collectif de dettes. Le

registre rassemble toutes les pièces et toutes les données relatives à une procédure de règlement collectif de dettes, conformément aux articles 1675/2 à 1675/19 du Code judiciaire. Il vaut comme source authentique pour tous les actes et données qui y sont enregistrés.

Ce registre concerne tous les dossiers et dès lors, tous les médiateurs de dettes, quel que soit leur secteur.

Sous l'objectif de simplification, il y a lieu de se poser des questions quant à l'accès de la justice pour les plus fragilisés d'entre vous et au risque de doublons avec les fichiers informatiques déjà existants.

Cet outil devra bien évidemment faire ses premières maladies de jeunesse et nous serons attentifs à analyser la plus-value apportée, tant pour les professionnels de la médiation de dettes que pour les personnes surendettées.

Les aspects pratiques liés à la gestion des accès devront également être abordés.

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

La prochaine réforme de la médiation de dettes

En mars 2016, sur impulsion du Ministre de l'Action sociale, se mettait en place un groupe de travail chargé de réfléchir à « une prévention du surendettement et une lutte contre ce phénomène plus efficaces en Wallonie ».

A cette fin, les centres de référence wallons, l'OCE, l'Administration (DGO5), le cabinet du Ministre, Crédal, Financité et plusieurs SMD ont entamé des réunions de travail.

Sur volonté du Ministre, il convient de concevoir l'action de la Wallonie pour prévenir le surendettement et combattre ce phénomène en combinant les besoins de nos concitoyens et l'enveloppe budgétaire disponible. La finalité du travail est de dégager les pistes possibles d'évolution du dispositif actuel pour une efficacité optimale.

A ce stade, une première note a été rendue par l'Administration au Ministre. Plusieurs points relatifs à la prévention du surendettement ou aux aspects budgétaires doivent encore être discutés.

Nos opportunités

Pouvoir développer notre réseau supra-local constitue une opportunité à vocation générale, dans l'intérêt de tous (citoyens, professionnels, instances, etc.). Disséminer l'information préventive afin que celle-ci soit démultipliée paraît être le meilleur canal de prévention à utiliser au regard des moyens actuels.

Mettre en place, avec le soutien du SPW, une campagne de promotion des actions de prévention existantes et des partenariats possibles pourrait constituer un levier pour nos actions (visibilité accrue et crédibilité assurée). Il est opportun que chaque entreprise, institution, direction, instance, etc. dispose des informations nécessaires pour mettre en place une politique de prévention du surendettement au sein de son organisme et, au besoin, contacter les centres de référence et ainsi accéder facilement à leur soutien.

De plus, nous œuvrons chaque année, de manière plus accrue, à la prévention dans les écoles primaires et secondaires, tant le débat suscité lors des animations avec les jeunes participe à l'éducation financière et citoyenne nécessaire dans notre société en perpétuel renouveau.

Par ailleurs, nos contacts privilégiés avec les acteurs du règlement collectif de dettes (magistrats et avocats) facilitent l'évolution des pratiques et favorisent les échanges entre intervenants et les prises de position dans le cadre de la préparation des réformes successives bien qu'au niveau fédéral, la prise en compte de l'avis des acteurs de terrain reste assez minoritaire (la démultiplication des réformes "pot-pourri" en matière de justice est un exemple).

De nombreuses réformes sont encore annoncées pour 2017 ; nous nous engageons à faciliter la compréhension de celles-ci au sein des SMD.

Le 12 juin 2017,

E. DE BRUYCKER,
Président

M. VANDENBROECK,
Juriste-coordinatrice