

M E D E N A M

CENTRE DE
RÉFÉRENCE EN
MEDIATION DE
DETTES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Siège social : Rue de Dave, 165 - 5100 Jambes
Siège d'activité : Rue Godefroid, 20/2 - 5000 Namur
Tel. : 081/23.08.28
Mail : info@medenam.be
site : www.medenam.be



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

2

INTRODUCTION

La consommation, occupant une place prépondérante dans notre société, peut mener certains dans des situations de surendettement aux conséquences bien plus larges que le seul domaine financier.

Dès la fin des années 2000, la Wallonie a mis en place un dispositif de lutte contre le surendettement dont les missions ont été confiées, notamment, aux Centres de référence wallons.

Quatre Centres ont été progressivement déployés, assurant une assistance juridique et pratique des services de médiations de dettes agréés sur leur territoire.

MEDENAM représente le dernier Centre de référence créé, en 2008.

Au-delà de son accompagnement, MEDENAM mène également des actions de prévention du surendettement, à travers des animations et des séances d'information.

Ce rapport d'activité présente les différentes missions menées par MEDENAM, et notamment celles réalisées au cours de l'année 2025.

A PROPOS DE MEDENAM

Etablie dans le centre namurois, MEDENAM est **une association de droit public** soumise aux dispositions du Chapitre XII de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Elle est subventionnée par la Wallonie et est soutenue financièrement par ses **33 CPAS membres**.

Elle apporte une **expertise juridique et méthodologique** aux services de médiation de dettes agréés implantés dans la Province de Namur.

Notre Assemblée générale compte un représentant de chaque Conseil de l'Action Sociale des 33 CPAS membres de MEDENAM.

Depuis le 5 juin 2019, l'Association est présidée par Monsieur Jean-Sébastien CLAES, Conseiller auprès du CPAS de Profondeville.

Le Conseil d'administration est composé comme suit :

CPAS	Représentant	Fonction CPAS
Ciney	k. Felix	Conseillère
Hamois	F. Dawance	Présidente
Florennes	S. Delabie	Conseiller
Mettet	P. Doumont	Conseillère
Namur	A. Redzeqi	Conseiller
Eghezée	L. Herzezeel	Conseillère
Profondeville	J-S. Claes	Président
Floreffe	A. Romainville	Présidente
Fosses-la-Ville	E. Saritas	Conseillère
Somme-Leuze	M. Collin - Fourneau	Présidente

LE CADRE D'INTERVENTION

MEDENAM s'adresse aux services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne sur le territoire de la Province de Namur. Il soutient tous les services de médiation de dettes, que ces derniers dépendent ou non d'un CPAS membre.

Nous apportons un support à toutes les institutions publiques et privées et soutenons celles-ci dans leurs missions de traitement du surendettement et possiblement dans leurs missions de prévention.

Les services médiation de dettes agréés du secteur public

Le territoire de la province de Namur compte 38 CPAS.

33 CPAS sont actuellement membres de l'Association, issus des communes suivantes :

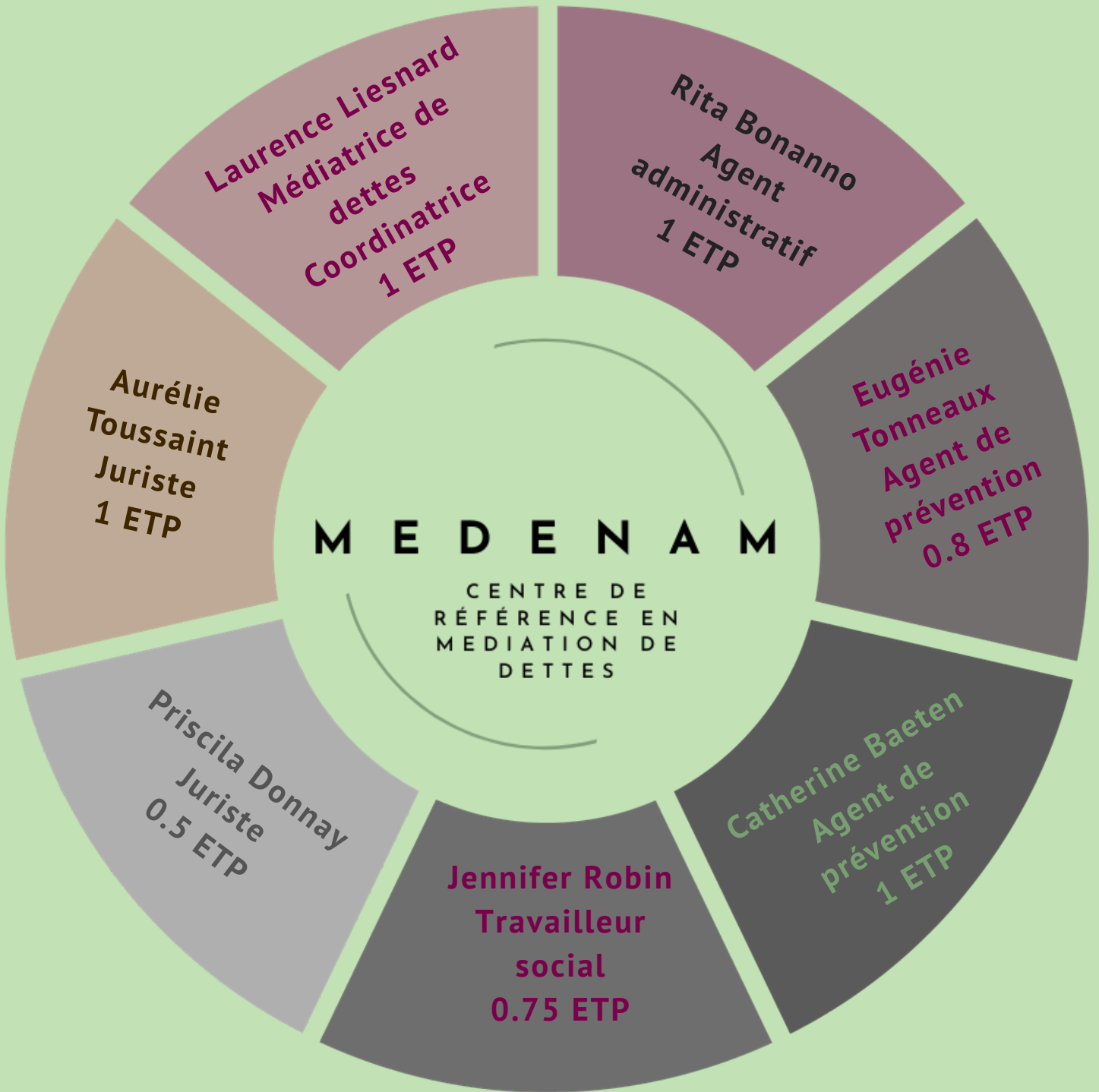
Andenne, Anhée, Beauraing, Bièvre, Ciney, Dinant, Eghezée, Fernelmont, Floreffe, Florennes, Gedinne, Gembloux, Gesves, Hamois, Hastière, Havelange, La Bruyère, Houyet, Mettet, Namur, Onhaye, Philippeville, Rochefort, Sambreville, Somme-Leuze, Viroinval, Vresse-Sur-Semois, Walcourt, Yvoir et les CPAS membres de l'Association chapitre XII GREASUR, à savoir Assesse, Fosses-la-Ville, Profondeville et Sombreffe.

Les services médiation de dettes agréés du secteur privé

La Province de Namur comprend 3 ASBL agréées en médiation de dettes pouvant également faire appel à l'assistance de MEDENAM :

- Solidarités Plurielles de l'Entre-Sambre et Meuse (Mariembourg)
- Maison de la Solidarité - Resto du Cœur (Namur)
- GASCOT (Oignies)

En l'absence de Centre de référence sur la Province du Brabant Wallon, MEDENAM intervient régulièrement pour les services de médiation de dettes situés sur ce territoire.





NOS ACTIVITÉS

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

INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

Le "Help desk"

MEDENAM fournit un appui aux services médiation de dettes dans la gestion quotidienne de leurs dossiers. Nous répondons à leurs questions méthodologiques et juridiques par téléphone ou par email.

Ce support vient en second lieu, après le premier avis donné par le juriste du SMD, ou pour des questions urgentes en l'absence de ce dernier. L'objectif étant de donner un second avis et/ou une analyse plus globale de la situation qui pose question.

Nous accompagnons également, à leur demande, les Directeurs généraux, les responsables de service des CPAS membres de l'association dans les réflexions menées quant au développement/fonctionnement de leur service de médiation de dettes ou difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans l'exécution de leurs missions.

En 2025, MEDENAM a été sollicité 256 fois par 40 services différents.

INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

La gestion de dossiers de médiations de dettes judiciaires (Règlements Collectifs de Dettes)

Disposer d'une pratique de terrain constitue un atout supplémentaire dans l'encadrement que nous proposons aux SMD.

A cette fin, MEDENAM assure depuis 2020 la gestion de procédures en règlement collectif de dettes (RCD) sur les arrondissements judiciaires de Namur et Dinant.

En 2025, MEDENAM a assuré la prise en charge de 24 RCD.



INTERVENTIONS COLLECTIVES

Les supervisions

Bien que supervisés par leur juriste, les médiateurs de dettes, assurent en majorité seuls les missions du service médiation de dettes de leur CPAS. Certains n'avaient pas la possibilité d'échanger quant à leur pratique et pouvaient être isolés du réseau.

A travers la mise en place de groupes de supervision, MEDENAM a souhaité créer du lien entre SMD d'une même zone géographique pour favoriser leurs échanges et leur permettre la création d'un réseau soutenant dans leur pratique professionnelle quotidienne.

C'est également nous permettre d'être au plus près des médiateurs, tant en termes de méthodologie de travail que de connaissance des problématiques de terrain. C'est aussi créer du lien entre notre association et les SMD pour favoriser les échanges.

Depuis 2022, 4 groupes de supervision sont en place, regroupant les SMD des CPAS/ASBL suivants :

- Groupe 1 : Couvin, Florennes, Hastière, Onhaye, Viroinval (Gascot), Walcourt, Solidarités Plurielles
- Groupe 2 : Ciney, Hamois, Rochefort, Somme-Leuze, Yvoir-Anhée
- Groupe 3 : Beauraing, Bièvre, Gedinne, Vresse-sur-Semois
- Groupe 4 : Andenne, Eghezée, Floreffe, Fernelmont, Gembloux, Greasur, La Bruyère, Les Restos du cœur.

Chaque groupe se réunit une demi-journée par trimestre, en alternance au sein de la structure des membres.

INTERVENTIONS COLLECTIVES

Les supervisions

Les thématiques travaillées par le groupe sont diverses et propres à chaque groupe. Il peut s'agir d'un avis quant à l'orientation à prendre dans un dossier, le partage de problèmes solutionnés, une supervision à caractère plus psychologique rencontrée par le médiateur de dettes dans sa relation d'accompagnement, une réflexion quant à de nouveaux outils et méthodes de travail, ...

Ces supervisions sont exclusivement réservées à nos membres et non pas pour vocation de remplacer la supervision juridique obligatoire des dossiers traités.

En 2025, **15 supervisions** ont été encadrées par MEDENAM.



INTERVENTIONS COLLECTIVES

Les formations

A destination des travailleurs sociaux,
médiateurs et juristes

Nourris des questions fréquemment posées dans le cadre des accompagnements individuels, nous proposons chaque année des formations aux travailleurs sociaux et juristes des SMD qui répondent aux besoins exprimés et identifiés.

Les formations proposées portent sur des thématiques juridiques et psychosociales.

En 2025, MEDENAM a dispensé les formations suivantes :

- Le rapport à l'argent
- Contributions alimentaires et PCA
- Administration de biens et/ou de personne
- Les assuétudes

INTERVENTIONS COLLECTIVES

Les formations

A destination de partenaires externes

MEDENAM dispense des formations spécifiques et personnalisées à la demande de partenaires externes, tous secteurs confondus. Ces formations sont destinées aux membres du personnel des institutions partenaires ou de leur public. Elles ont pour vocation principale d'informer et/ou de former à des thématiques liées à la gestion financière et au surendettement.

En 2025, deux formations ont été dispensées aux :

CPAS de Fosses-la-Ville

...➤ Personnel: guidance et gestion budgétaire

CPAS de Gembloux

...➤ Personnel: guidance et gestion budgétaire

INTERVENTIONS COLLECTIVES

L'assemblée des médiateurs

Une fois par an, MEDENAM réunit les médiateurs de dettes et juristes des services de médiation de dettes agréés sur la province de Namur et du Brabant wallon.

L'objectif de cette assemblée est multiple :

- présenter les nouveaux membres qui ont rejoint les SMD,
- revenir sur nos activités réalisées au cours de l'année écoulée et recueillir leurs attentes, questions et suggestions,
- présenter le programme de formation et rencontres de l'année, nos nouveaux projets, nos actions de prévention, etc.,
- diffuser les dernières actualités du secteur,
- etc.

Les réunions de concertation avec les tribunaux du travail des arrondissements de Namur et de Dinant

Chaque année, une réunion se tient avec chaque tribunal représenté par son Président, juges en charge des RCD, greffier(s), médiateurs avocats/travailleurs sociaux.

MEDENAM assure le partage des informations, des modèles d'actes de procédure et des recommandations du tribunal aux médiateurs.

Cette réunion annuelle est l'occasion d'échanger de manière collégiale en présence de différents acteurs de la médiation de dettes judiciaire.

INTERVENTIONS DIVERSES

La Newsletter

Une Newsletter est diffusée chaque mois à destination première des médiateurs et juristes de la Province de Namur.

Nous y épinglons les nouveautés législatives, les actualités diverses, de la jurisprudence ainsi que toute information sur les activités et nouveaux outils de MEDENAM.

Nous ciblons les matières utiles à la pratique des médiateurs et juristes.

Les groupes de travail et rencontres

L'équipe de MEDENAM poursuit également des activités "dans l'ombre" qui servent l'intérêt des services que nous soutenons . En 2025, elles ont pris la forme :

- de participations au comité de rédaction des Echos du Crédit et rédaction d'articles.
- de participations aux réunions du groupe FAQ de juristes.
- de participation à la Table Ronde des opérateurs du Brabant Wallon Est (TREST).
- de participation à la Table Ronde sur les difficultés liées aux ventes immobilières judiciaires.
- de participations à divers salons : salon des familles monoparentales, le salon de la réinsertion à la prison d'Ittre.
- de participation à un podcast avec AUBE INVEST.

Les activités de prévention du surendettement et d'éducation financière

Parallèlement à sa mission de soutien juridique et méthodologique des SMD, MEDENAM a développé des activités préventives. Celles-ci prennent différentes formes; animations, formations et informations auprès du grand public et auprès de professionnels/personnes-relais.

Elles ont pour vocation d'éveiller le sens critique quant à la consommation dès le plus jeune âge, d'informer sur les thématiques de consommation, de partager des outils permettant une consommation consciente et responsable.

ANIMATIONS

Enfants

Parce que nos enfants sont les consommateurs de demain, ils constituent un public privilégié en matière d'éducation financière.

MEDENAM se rend dans les classes primaires, à partir de la 3ème année, pour parler d'argent, jouer avec l'argent (fictif), réfléchir en groupe à son importance et au niveau de bonheur qu'il peut procurer.

Les animations sont proposées sous forme de jeux adaptés à l'âge de chaque classe.

En 2025, nous constatons une légère diminution du nombre d'animations à destination des enfants. Ainsi, 16 animations ont été réalisées dans différentes écoles, contre 55 en 2024.

Cette évolution s'explique par une réorganisation de l'équipe, dont l'effectif est passé de trois agents en 2024 à deux en 2025.



ANIMATIONS

Ados

Au sein des écoles secondaires et maisons de jeunes, nous proposons des animations ciblées aux adolescents de 14 ans et plus. Ils ont acquis des connaissances et de l'expérience en matière de consommation.

Nous venons ici "tester" leurs premières aptitudes à consommer, déconstruire des idées reçues, compléter leurs connaissances; notamment en matière de gestion financière.

En 2025, nous avons abordé les thématiques du budget, de la consommation, des crédits, de la publicité et du surendettement dans une dizaine de classes, notamment à la Régie de Quartier d'Andenne et au CEFA d'Andenne.

Nous observons que les demandes d'animations à destination des adolescents demeurent stables. Ainsi, **11 animations** ont été dispensées en 2025, soit un niveau identique à celui de 2024, malgré la diminution des équivalents temps plein, passant de 2,8 ETP en 2024 à 1,8 ETP en 2025.

Etudiants

- MEDENAM est chargée du **cours à option "Médiation de dettes"** en 3ème BAC Assistant social de l'Henallux. Nous sensibilisons également les 1ères BAC à la gestion budgétaire.

Ces interventions ont représenté **4 demi-journées** d'animation collective en BAC1 et 24 heures de cours en BAC3.

- En collaboration avec le Pôle académique de Namur, des animations relatives au **budget étudiant** sont proposées aux rhétoriciens et aux étudiants de première année du supérieur.

Ces animations ont pour objectif de sensibiliser les étudiants aux dépenses liées aux études ainsi qu'aux aides qu'ils peuvent activer.

Par exemple, nous avons organisé deux journées d'animation sur le thème la "préparation du budget dans le supérieur" au sein de l'Etablissement Des Soeurs Notre-Dame de Namur.

ANIMATIONS

Adultes

A la demande de partenaires sociaux, CPAS, communes, Forem, mutualités, enseignement en alternance, asbl, fondations, etc., nous intervenons au sein de leurs groupes et proposons des animations sur les thématiques suivantes :

- budget
- budget et pension
- surendettement
- arnaques à la consommation
- santé
- consommation
- crédits
- monde bancaire
- publicité

Nous réalisons également des animations “sur mesure” en fonction des besoins des groupes. Nous avons, par exemple, proposé une animation sur la guidance et gestion budgétaire auprès des CPAS de Fosses-la-Ville et Gembloux.

En 2025, nous constatons un intérêt croissant pour les animations à destination des adultes. En effet, nos agents préventifs ont réalisé **120 animations en 2025** contre 105 animations en 2024.

Les thématiques les plus sollicitées sont les animations autour du “Budget” et de “Consommation/Alimentation”.



LA COORDINATION DES GROUPES D'APPUI DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT (GAPS)

LE DISPOSITIF

Il s'agit d'un dispositif mis en place par le SPW permettant aux services de médiation de dettes d'organiser des activités de prévention autour de thématiques liées au surendettement.

Cette mission confiée aux Centres de référence vise à lancer l'appel à projets annuel auprès des SMD, à réceptionner les dossiers des services souhaitant mettre en place un Groupe d'Appui de Prévention du Surendettement, à les traiter, à donner un avis sur les projets, à réceptionner les appels définitifs et à analyser les rapports d'activité annuels des GAPS.

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

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

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

En 2025, **14 groupes** étaient actifs dans les CPAS et ASBL suivants : CPAS d'Andenne, Cluster des CPAS de Perwez - Villers-la-Ville et Chaumont-Gistoux, CPAS de Wavre, Actions Sociales du Brabant Wallon (ASBW), GASCOT, CPAS de Court-Saint-Etienne, CPAS d'Onhaye, CPAS de Floreffe, CPAS d'Yvoir, Solidarités Plurielles, CPAS d'Ottignies - Louvain-la-Neuve.



LA COORDINATION DES GROUPES D'APPUI DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT (GAPS)

LES INTERVISIONS

Deux réunions d'intervision doivent être organisées chaque année au minimum. Les travailleurs sociaux des SMD et les animateurs des GAPS y sont conviés.

MEDENAM tente, à travers sa mission d'intervision, de répondre aux besoins des animateurs et encadrant des GAPS. A cette fin, des intervenants extérieurs sont invités à partager des contenus et des bonnes pratiques.

En 2025, Madame Honlet de l'ASBL Espace du Coeur a notamment dispensé une formation sur le thème "travail sur la relation à l'argent".

Il en ressort de ces deux réunions d'intervision un excellent retour de la part des médiateurs. En effet, ces moments leur permettent de se rencontrer, d'échanger des idées, mais aussi de partager les freins et les difficultés rencontrés au sein des groupes.

La plateforme de concertation locale

Parmi ses missions, MEDENAM est chargée d'organiser une plateforme annuelle de concertation locale en matière de lutte contre le surendettement.

Le premier objectif de cette plateforme 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.).

Elle vise l'échange sur les expériences et difficultés et, si possible, le développement de solutions et de bonnes pratiques.

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

En 2025, 2 **plateformes** ont été organisées :

- Rencontre avec Psynam : présentation de leurs missions en santé mentale.
- Rencontre avec le SPF Justice : la question des amendes routières.



Le centre de documentation

MEDENAM dispose d'une bibliothèque qui, d'une part, permet au Centre de référence d'assurer sa mission d'assistance juridique et méthodologique des SMD et qui, d'autre part, est mise à la disposition des SMD intéressés.

Nous constatons néanmoins une faible utilisation de celle-ci; les contenus en ligne étant privilégiés.

C'est pourquoi nous favorisons le publication de jurisprudence, de références législatives et d'outils techniques et méthodologiques directement sur notre site internet.



Les supervisions juridiques

Comme évoqué précédemment, chaque service médiation de dettes doit être supervisé par un juriste.

Les avis juridiques que rendent MEDENAM dans sa mission générale interviennent dans un second temps, après la première analyse du juriste du service ou en cas d'absence de ce dernier.

Peu de temps après la mise en place des groupes de supervision, MEDENAM a été sollicitée par plusieurs SMD pour assurer le rôle de juriste de première ligne au sein de leur service.

Ce service n'était pas proposé au sein de notre association, contrairement aux autres Centres de référence qui poursuivent cette mission supplémentaire depuis plusieurs années.

En 2025, MEDENAM a reconduit les 5 conventions juridiques avec les CPAS de Fernelmont, Florennes, Hamois, Vresse-sur-Semois, Yvoir/Anhée et, en 2025, en a conclu 2 nouvelles avec les CPAS de Ciney et Somme-Leuze.



Les Centres de reference wallons

La région wallonne compte 3 autres Centres de référence : le Créno compétent sur la province du Hainaut, le GILS, pour la province de Liège et le GAS sur le territoire de la province de Luxembourg.

Les 4 CR poursuivent une étroite collaboration ; échange de pratiques, co-construction d'outils, soutien réciproque, ...

Coordinateurs, juristes et agents de prévention se réunissent à fréquence régulière, par fonction, pour échanger et optimiser leurs activités.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

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

Les 4 Centres de référence travaillent de concert avec l'Observatoire lorsque des outils ou interventions régionales sont requises.

Le Tribunal du travail de Liège, divisions Namur et Dinant

Nous poursuivons notre collaboration avec les magistrats du Tribunal du Travail, Divisions Namur et Dinant..

MEDENAM sert de canal d'information entre le Tribunal et les médiateurs de dettes des SMD, notamment par le biais des réunions de la plateforme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement.

Nous collaborons avec les tribunaux notamment pour la mise à jour des modèles d'acte, l'utilisation de la Plateforme JustRestart et l'uniformisation des pratiques entre médiateurs de dettes des CPAS et avocats.

Sauf exception, une réunion plénière des médiateurs de dettes est au moins fixée par année et par Division.



23 CONCLUSION

Le fonctionnement de MEDENAM est pleinement opérationnel ; notre association bénéficie d'une reconnaissance tant de la part des SMD que, plus largement, des CPAS et des autres acteurs impliqués dans le traitement du surendettement et l'éducation financière.

Au-delà de nos missions générales de soutien pratique aux SMD, nous nous attachons, depuis plusieurs années, à renforcer les liens entre ces services. Favoriser les échanges entre médiateurs de dettes, souvent isolés géographiquement et confrontés seuls à la complexité de cette matière, ainsi que leur permettre de développer des collaborations et de trouver un appui auprès de leurs pairs, constitue l'une de nos priorités.

Au regard du taux de fréquentation des groupes de supervision et de la continuité des conventions juridiques, nous pouvons nous réjouir d'avoir atteint cet objectif.

Ces activités contribuent à renforcer nos offres de formations à destination des professionnels du secteur. À travers les questionnements exprimés par les SMD et les thématiques abordées lors des supervisions, nous sommes en mesure de mieux identifier leurs besoins collectifs et d'y apporter des réponses ciblées.

Quant à nos activités de prévention, elles sont en constante évolution. Chaque animation donnée est l'occasion de transmission d'informations, d'éducation financière. Elles représentent également de précieux outils de veille sur les besoins du public, nous permettant d'adapter en continu nos supports et contenus, afin de rester au plus près des réalités de terrain.

Le contexte sociopolitique actuel, marqué par de nouvelles mesures sociales gouvernementales, s'annonce à la fois complexe et exigeant. Dans ce cadre, nous veillons à renforcer notre soutien aux SMD ainsi qu'à nos partenaires, afin de leur permettre de mener à bien leurs missions dans les meilleures conditions.