

RAPPORT D'ACTIVITES 2013

1^{er} janvier 2013 – 31 décembre 2013



Centre d'Appui aux Services de Médiation de
Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale

Bvd du Jubilé, 155 à 1080 Bruxelles
Tél. 02/217 88 05 - Fax 02/217 88 07
info@grepa.be - www.grepa.be

TABLE DES MATIERES

PARTIE I	5
1. LE CENTRE D'APPUI MEDIATION DE DETTES	5
1.1. Les missions du Centre d'Appui	5
1.2. Nouvelle reconnaissance du Centre d'Appui en tant que fédération des services de médiation de dettes.....	5
1.3. L'équipe	7
2. LES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES A BRUXELLES - ETAT DES LIEUX	8
2.1. Les nouveaux agréments Médiation de Dettes.....	8
2.2. Le nombre de travailleurs.....	8
2.3. Services médiation de Dettes et Cellules Energie au sein des CPAS.....	9
2.4. Le subventionnement des services de médiation de dettes	9
2.4.1. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la Cocom.....	9
2.4.2. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la Cocof.....	9
2.4.3. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la VGC	9
2.5. La mise en place d'un outil de gestion des dossiers de médiation de dettes.....	10
2.5.1. Dans les services agréés par la COCOF.....	10
2.5.2. Dans les services agréés par la COCOM.....	11
2.5.3. Dans les services agréés par la Communauté flamande	11
3. LES FORMATIONS.....	12
3.1. Les formations en médiation de dettes	12
3.1.1. La formation de base.....	12
3.1.2. Les formations continues.....	13
3.2. Les formations d'approche du surendettement	13
3.2.1. La formation Sensibilisation au traitement du surendettement	13
3.2.2. Les séances d'information à la carte.....	14
3.3. Les formations liées à la prévention du surendettement	14
3.3.1. Les séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes	14
3.3.2. Les formations pour les futurs animateurs des écoles de consom'acteurs :	14
3.4. L'évaluation quantitative et qualitative des formations.....	14
3.4.1. Tableau1. Evaluation quantitative des formations 2012-2013	16
3.4.2. Tableau 2 : Evaluation qualitative des formateurs 2012-2013	18
3.4.3. Tableau 3 : Evaluation qualitative de la logistique des formations 2012-2013.....	20
3.4.4. Tableau 4: Evaluation quantitative des formations 2013-2014.....	22
3.4.5. Tableau 5 : Evaluation qualitative des formateurs 2013-2014	24
3.4.6. Tableau 6: Evaluation qualitative de la logistique des formations 2013-2014.....	26
4. LES CONFERENCES-DEBATS ET TABLES RONDES	28
5. LES OUTILS DESTINÉS AUX SERVICES DE MEDIATION DE DETTES	30
5.1. Le site Internet.....	30
5.2. La Gazette des médiateurs de dettes.....	31

5.3. Les outils, informations et programmes de calcul.....	32
5.4. Les lettres type	32
5.5. Le site « Check Your budget ».....	32
6. LA HOTLINE.....	34
6.1. Les conseils juridiques	34
6.2. Les conseils économiques.....	34
6.3. Les données chiffrées.....	34
6.3.1. <i>Tableau du nombre d'appels des médiateurs de dettes à la hotline en 2013 par type de demande : conseils juridiques/conseils économiques</i>	35
6.3.2. <i>Tableau du nombre d'appels par sujet</i>	36
6.4. Les informations au public	37
6.4.1. <i>Tableau du nombre d'appels de particuliers à la hotline</i>	37
6.4.2. <i>Tableau du nombre d'appels de particuliers à la hotline par sujet</i>	38
7. LA FEDERATION DES SERVICES AGREES PAR LA COCOF	39
7.1. La concertation avec les services de médiation de dettes agréés par la cocof.....	39
7.2. La démarche Evaluation Qualité	40
7.3. La concertation avec les autres secteurs et fédérations Cocof	40
8. LA CONCERTATION ET LES SYNERGIES MISES EN PLACE AVEC L'ENSEMBLE DES MEDiateurs DE DETTES : LES GROUPES DE TRAVAIL.....	42
8.1. Le Groupe Porteur.....	42
8.2. Le Groupe prévention	43
8.2.1. Le Groupe concepteur de projets	43
8.2.2. Le Groupe s'auto-évalue.....	43
9. LA CONCERTATION AU SEIN DU SECTEUR : REFLEXION SUR LES PROBLEMATIQUES LIEES AU SURENDETTEMENT ET INTERPELLATIONS.....	48
9.1. Les huissiers et le recouvrement amiable.....	48
9.2. Le Memorandum 2014 : L'évolution du surendettement et l'adaptation des politiques de lutte contre le surendettement	49
9.3. Le surendettement et les jeunes – contribution au rapport de l'Observatoire de la Santé et du social	49
9.4. Le Crédit à la consommation – les questions de pauvreté.....	49
10. AUTRES PARTENARIATS ET COLLABORATIONS	50
PARTIE II: LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT.....	51
1. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT À DESTINATION DE TOUS LES PUBLICS	51
1.1. La Journée Sans Crédit.....	51
1.2. L'information et la prévention du surendettement.....	52
1.3. Les outils pédagogiques : « Le DVD -reportage Attrape moi si tu peux «.....	52
1.4. L'interpellation des pouvoirs publics.....	52
2. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT À DESTINATION DES PUBLICS À RISQUE	53
2.1. Les ateliers consom'acteurs	53

2.1.1. L'analyse de la demande.....	53
2.1.2. Liste des organismes commanditaires.....	54
2.1.3. Les méthodes d'évaluation.....	54
2.1.4. Evaluation quantitative des ateliers et animations Consom'acteurs 2013.....	56
2.1.5. Evaluation qualitative des animations Consom'acteurs.....	57
3. LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS QUI SOUHAITENT DEMARRER DES PROJETS DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT	60
3.1. Les formations	60
3.1.1 Dans la formation de base	60
3.1.2. Dans le programme des formations continues.....	60
3.2. Le soutien méthodologique à la carte	60
3.3. Les outils de prévention mis au service des professionnels.....	61
3.3.1.La gazette et le site web.....	61
3.3.2. Mise à jour de la valise pédagogique « Sesam, ouvre-moi/open mij »	61
4. LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT POUR LES PERSONNES DEJA EN MEDIATION DE DETTES OU COMMENT REMONTER LA PENTE ET NE PAS RECHUTER ?	64
4.1. Les séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes	64
4.2. Groupe de soutien pour les personnes en situation de surendettement	64
4.2.1. Les étapes de la mise sur pied.....	64
4.2.2. Public participant.....	65
4.2.3. Activités et contenu des réunions	65
4.2.4. Résultats attendus.....	66
4.2.5. Suivi et méthodes d'évaluation.....	67
PARTIE III ANNEXES	68
Annexe 1 : Programme et évaluation des formations 2013-2014.....	68
Annexe 2 : Position commune engagement juriste Services médiation de dettes.....	68
Annexe 3 : Règlement d'ordre intérieur : modalités pratiques du fonctionnement du Centre d'Appui.....	68
Annexe 4 : Atelier conso prévention évaluation graduée	68

PARTIE I

1. LE CENTRE D'APPUI MEDIATION DE DETTES

1.1. Les missions du Centre d'Appui

Active sur le terrain de la médiation de dettes en Région bruxelloise depuis sa fondation en 1999, notre association (dénommée à l'origine asbl GREPA) a pu mettre en place en 2003, grâce au soutien de la CoCom et de la Cocof, le Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le Centre d'Appui a pour missions :

- le soutien de l'action des médiateurs de dettes,
- la fédération de l'action des services de médiation,
- l'organisation des formations de base en médiation de dettes,
- l'organisation des formations continues,
- l'organisation de supervisions techniques,
- la collaboration avec des services ayant l'expérience de terrain,
- la création d'un lieu d'échange,
- la prévention du surendettement.

Une grande majorité de nos activités de soutien (formations, midi-débats, réunions de travail avec les médiateurs de dettes) sont organisées sur un calendrier académique de septembre à juin.

Ce rapport présente donc

- à la fois les activités organisées de septembre 2012 à août 2013 (année académique 2012-2013)
- et celles programmées de septembre 2013 à août 2014 (année académique 2013-2014)

1.2. Nouvelle reconnaissance du Centre d'Appui en tant que fédération des services de médiation de dettes

Outre le soutien et l'appui indispensable aux services de médiation de dettes, notre association s'efforce également, depuis sa création, de mener avec les travailleurs de terrain une réflexion sur la question du surendettement et les thèmes qui en sont proches.

Grâce à la concertation et au travail en réseau, le Centre d'Appui Médiation de Dettes a déjà pu porter de nombreuses fois les constats et recommandations des acteurs de terrain auprès des instances concernées : Cocof, Cocom, Parlement bruxellois, Parlement fédéral, etc.

Ainsi, nous plaidons depuis de nombreuses années pour le financement du secteur, mais également pour une reconnaissance de la prévention du surendettement.

Par ailleurs, en collaboration avec les médiateurs de dettes, nous menons régulièrement des actions de lobbying visant à améliorer l'accès à la justice, aux droits et à la défense des intérêts des personnes en difficultés financières ou en situation de pauvreté. Au fil des années ces actions ont pu trouver échos auprès des parlementaires notamment, puisque nous avons pu obtenir des modifications essentielles de la loi relative au crédit à la consommation, de la loi sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur et de la loi sur le règlement collectif de dettes.

Ce rôle essentiel de concertation et de recommandation a, au fil du temps, fait l'objet d'une reconnaissance officielle.

Au niveau des services agréés par la Cocom (Cpas et asbl bicommunautaires), le Collège réuni de la Région de Bruxelles Capitale nous a, par convention du 26 juin 2012, confié les missions suivantes :

1. favoriser la concertation et le travail en réseau entre les différents acteurs de terrain;
2. formuler des recommandations et conseiller le Collège Réuni en ce qui concerne les questions liées au surendettement ;
3. développer, en collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social, le recueil de données utiles relatives à son secteur d'activité, organiser la collecte, le traitement et la présentation de ces données dans un rapport annuel ;
4. réaliser des travaux de recherche, d'enquête, d'études et de publications ;

Au niveau des services agréés par la Cocof

Afin d'officialiser et de renforcer notre action auprès de la Cocof, nous avons déposé une demande d'agrément en 2013 afin de pouvoir être reconnus comme fédération des services de médiation de dettes agréés par la Cocofl.

Pour ce faire et afin de répondre aux conditions du décret, nous avons au préalable invité l'ensemble des services de médiation de dettes agréés par la Cocof à devenir membres de notre association lors de notre assemblée générale de mai 2013. Tous les services ont accepté et nous ont soutenu dans nos démarches.

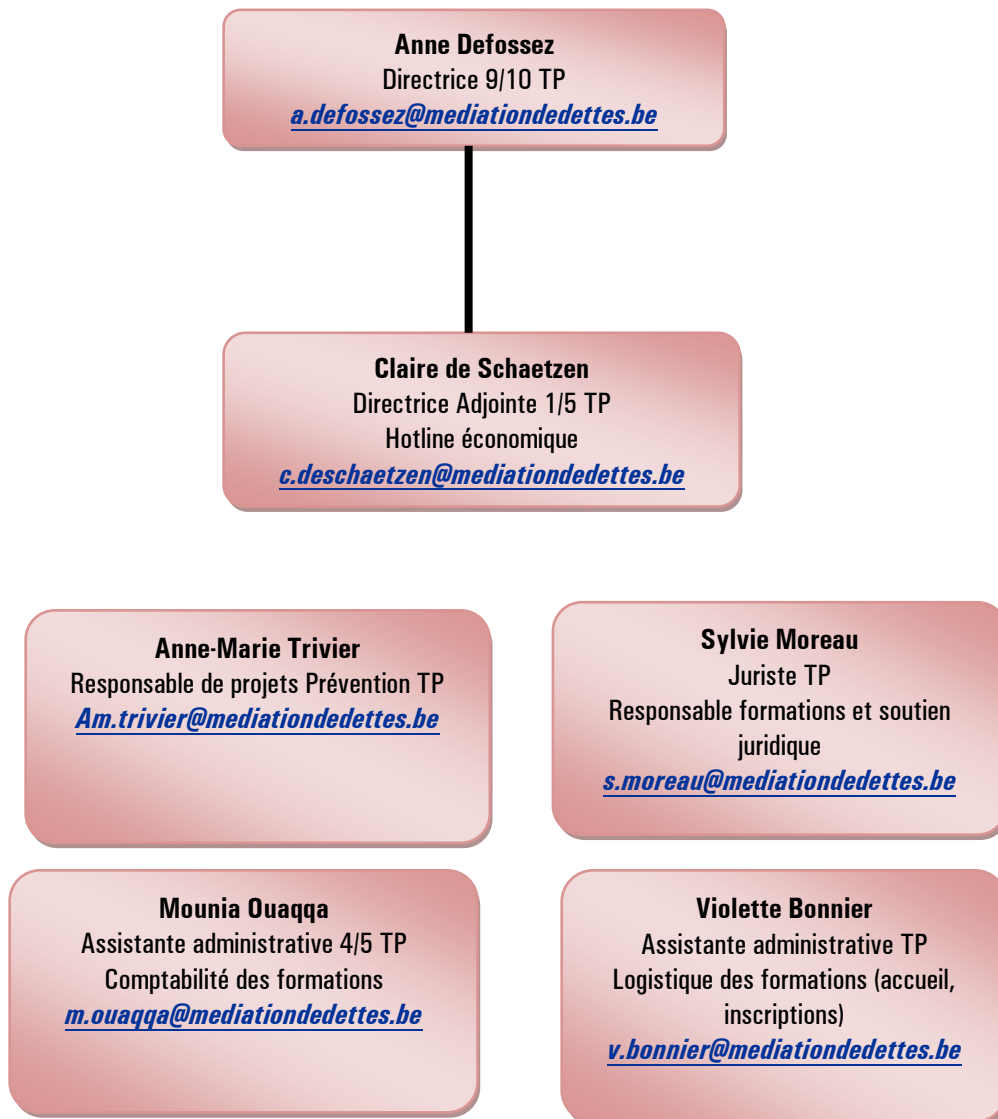
Ainsi, depuis le 1^{er} août 2013, notre association est agréée en tant qu'organisme représentatif et de coordination du secteur des services de médiation de dettes (arrêté du Collège de la Commission communautaire française 2013/1050) et a donc pour missions :

1. d'offrir son aide et ses conseils à ses affiliés;
2. de développer les échanges et les réflexions entre ses affiliés;
3. de coordonner et promouvoir les actions menées par ses affiliés;
4. d'assurer la diffusion de l'information parmi ses affiliés et relative à ses affiliés;
5. de développer une coordination avec les autres organismes de la Santé, de l'Action sociale, de la Famille et de la Cohésion sociale, sans exclure d'autres partenaires.
Il peut en outre :
6. promouvoir la formation continuée des travailleurs de leurs affiliés;
7. effectuer des travaux de recherche, d'enquête, d'étude et de publication dans les matières social/santé.

¹ Cfr articles 141 et suivants du décret relatif à l'offre des services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé du 5 mars 2009

1.3. L'équipe

L'équipe est inchangée depuis 2011.



2. LES SERVICES DE MEDIATION DE DETTES A BRUXELLES – ETAT DES LIEUX

2.1. Les nouveaux agréments Médiation de Dettes

Il y a eu un nouvel agrément en 2013 : L'asbl Woluwe Services est désormais agréée en tant que service de médiation de dettes par la Cocof.

On recense donc - au 1^{er} janvier 2014 - 32 services de médiation de dettes agréés en activités dans la région de Bruxelles Capitale :

- 6 services issus du secteur associatif sont agréés par la Cocof.
- 25 services sont agréés par la Cocom dont 7 sont issus du secteur associatif
- 1 service est agréé par la Communauté flamande.

2.2. Le nombre de travailleurs

Service de médiation de dettes	Agrément	juriste	Administratif	Assistant social	Cellule Energie	Total	Situation	
							Au sein du CPAS	Service Séparé
CAW Brussel	GGC	1	0	3	0	4		
ARMÉE DU SALUT ASBL - LEGER DE HEILS VZW	Cocom	1	1	2	0	4		
CAFA ASBL - CPAS DE SAINT GILLES	Cocom	1	1	5	3	10		
CENTRE D'ACCUEIL SOCIAL ABBÉ FROIDURE ASBL	Cocom	1	0	3	0	4		
CENTRE SOCIAL PROTESTANT ASBL	Cocom	1	0	3	0	4		
CPAS D'ANDERLECHT	Cocom	0	2	6	4	12		OUI
CPAS D'AUDERGHEM	Cocom	0	0	3	1	4		OUI
CPAS DE BERCHEM SAINTE-AGATHE	Cocom	0	0	2	1	3		OUI
CPAS DE BRUXELLES	Cocom	1	10	18	12	41		OUI
CPAS DE FOREST	Cocom	0	2	4	5	11		OUI
CPAS DE JETTE	Cocom	0	0	3	0	3	OUI	
CPAS DE KOEKELBERG	Cocom	0	0	2	0	2	OUI	
CPAS DE MOLENBEEK SAINT-JEAN	Cocom	0	3	9	1	13		OUI
CPAS DE SAINT-JOSSE-TEN-NOODE	Cocom	0	0	3	0	3	OUI	
CPAS DE SCHAERBEEK	Cocom	1	10	4	15	30		OUI
CPAS DE WATERMAEL-BOITSFORT	Cocom	0	0	3	2	5		OUI
CPAS DE WOLUWE-SAINTE-LAMBERT	Cocom	2	0	5	2	9		OUI
CPAS DE WOLUWE-SAINTE-PIERRE	Cocom	0	0	2	1	3		OUI
CPAS D'ETTERBEEK	Cocom	1	0	6	6	13		OUI
CPAS D'IXELLES	Cocom	1	3	5	2	11		OUI
CPAS D'UCCLE	Cocom	0	1	5	4	10		OUI
LE NOUVEAU 150 ASBL	Cocom	0		5	0	5		
MAISON SOCIALE ASBL - CPAS D'EVERE	Cocom	1	0	5	2	8		OUI
OFFICE CENTRAL D'ACTION SOCIALE ET CULTURELLE DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE	Cocom	0	0	2	0	2		
OFFICE DE RÉADAPTATION SOCIALE ASBL	Cocom	1	0	3	0	4		
S.A.S.L.S. ASBL	Cocom	0	1	8	0	9		
CASG WOLU-SERVICE Asbl	Cocof			3	0	3		
PLANNING FAMILIAL LEMAN ASBL	Cocof	0	0	1	0	1		
FREE CLINIC ASBL	Cocof	1	0	2	0	3		
CASG DU SERVICE SOCIAL JUIF ASBL	Cocof	0	0	4	0	4		
BRUXELLES LAÏQUE ASBL	Cocof	0	0	2	0	2		
ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE ASBL	Cocof	0		8	0	8		
Total		13	34	136	61	244		

Selon les informations qui nous sont données par les services de médiation de dettes (*Attention ces données peuvent fluctuer assez rapidement et il s'agit du nombre de travailleurs en chiffres absolus et non d'ETP.*) :

Lors de notre dernier recensement fin 2013, 244 personnes (136 travailleurs sociaux, 13 juristes et 34 administratifs) travaillaient dans les services agréés bruxellois:

- 219 (contre 218 en 2012, 199 en 2011 et 161 en 2010) personnes travaillaient dans les services agréés par la Cocom. Cette augmentation s'explique essentiellement par l'engagement de personnel dans les cellules énergie créées au sein des Cpas.
- 21 (contre 16 en 2012) personnes travaillaient dans les services agréés par la Cocof. Cette augmentation s'explique, sans doute, par le financement octroyé fin 2013 par la Cocof.
- 4 personnes travaillaient dans le service agréé par la Communauté flamande (inchangé).

2.3. Services médiation de Dettes et Cellules Energie au sein des CPAS

Outre la médiation de dettes proprement dite, on constate également que de plus en plus de Cpas ont mis en place des cellules énergie distinctes

- 15 CPAS (contre 14 en 2012) ont mis en place une cellule énergie distincte.
- 3 CPAS ont ajouté cette mission à celles de la médiation de dettes : Koekelberg, St Josse, Jette.
- 1 CPAS (Ganshoren) n'a pas de Service de médiation de dettes : il a une convention avec l'Armée du Salut pour la médiation de dettes et confie les problèmes d'énergie à son service social.

Les coordonnées des cellules énergie mises à jour annuellement par nos soins et se trouvent à la disposition du public et des assistants sociaux sur notre site internet.

2.4. Le subventionnement des services de médiation de dettes

2.4.1. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la Cocom

En Région de Bruxelles Capitale, les services de médiation de dettes, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif), ne bénéficient à ce jour d'aucun subventionnement spécifique de la part de la Cocom.

La situation des CPAS est légèrement plus enviable que celle des asbl puisque les CPAS bénéficient depuis 2002 d'un subside fédéral (Fonds Energie) et d'une subvention régionale depuis 2008 pour les missions réalisées dans le cadre des Ordonnances gaz – électricité.

Il s'agit de l'unique source de financement des services de médiation de dettes mis en place au sein des CPAS de la région bruxelloise. En outre, le public visé par la loi est restreint : il s'agit des personnes qui ont des dettes d'énergie.

2.4.2. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la Cocof

Les asbl bruxelloises agréées par la Cocof, ont reçu en 2013 un subside qui leur permet de financer 1 mi-temps par service et un juriste 6h par semaine, ainsi qu'un peu de frais de fonctionnement.

Nous espérons que les modifications du décret ambulatoire et de l'arrêté d'exécution qui sont en cours aboutiront rapidement afin d'assurer un financement à long terme des services concernés.

2.4.3. Au niveau des services de médiation de dettes agréés par la VGC

En ce qui concerne la VGC, l'unique service de médiation de dettes agréé par la Communauté flamande à Bruxelles (le CAW Archipel) bénéficie de subsides du gouvernement flamand pour 1 TPE "projectsubsidies voor regionale samenwerkingsverbanden met het oog op kwaliteitsverbetering van schuldhulpverlening, inclusief preventie van schuldenlast", ainsi qu'un subside "Bruxellois" pour 1 TPE juriste médiation de dettes sur base d'une convention avec la VGC.

Perspectives

Ces moyens restent largement insuffisants pour couvrir l'ensemble des besoins en médiation de dettes de la population bruxelloise et ne laissent que peu ou pas de place au développement de projets préventifs.

Il nous semble pourtant extrêmement important de veiller à ce que les services puissent accueillir rapidement et efficacement les personnes en situation de surendettement, mais aussi de leur permettre de mettre en place des dispositifs qui touchent les personnes avant que leur situation ne soit complètement obérée.

En outre, nous pensons qu'il faut aussi veiller à ce que des services de médiation de dettes puissent également se développer au sein de services sociaux de l'associatif qui touchent un public différent de celui des CPAS. Il faut donc veiller à un équilibre entre les moyens financiers alloués au secteur public (les Cpas) et au secteur privé (les asbl).

C'est pourquoi nous plaçons pour une reconnaissance des services de médiation de dettes bruxellois et du métier de médiateur de dettes à travers un subventionnement spécifique et non plus couplé aux subsides pour l'Energie.

Seul un subventionnement spécifique de la part des autorités compétentes permettra aux services pratiquant la médiation de dettes, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif), de :

- Répondre à la demande croissante des personnes surendettées ;
- Satisfaire aux exigences strictes de professionnalisme et de formation liées à la pratique de la médiation de dettes (présence d'un juriste, nécessité de suivre des formations) ;
- Faire de la prévention du surendettement une mission des services de médiation de dettes au même titre que la pratique curative de la médiation de dettes.

Ce financement spécifique et récurrent devrait permettre de couvrir la charge salariale mais aussi les frais d'installation, de fonctionnement et de formation des travailleurs (assistants sociaux et juristes) employés au sein des services de médiation de dettes.

2.5. La mise en place d'un outil de gestion des dossiers de médiation de dettes

Relayant les demandes du secteur, nous plaçons depuis plusieurs années déjà, auprès de nos pouvoirs subsidiaires, pour que les services de médiation de dettes puissent disposer d'un outil informatique performant et spécifique à la médiation de dettes.

L'objectif étant à la fois

- d'alléger le travail administratif des médiateurs de dettes,
- de pouvoir récolter sans double encodage des données statistiques à la fois pour les propres besoins de son service mais aussi pour pouvoir à terme disposer de statistiques au niveau de la région bruxelloise.

2.5.1. Dans les services agréés par la COCOF

En 2011, les services de médiation de dettes agréés par la Cocof ont pu renouveler leur matériel informatique et acquérir le logiciel Medius développé par Logical Systems grâce au soutien financier de la Cocof.

2.5.2. Dans les services agréés par la COCOM

Faisant suite à l'enquête réalisée en 2010 par notre association en collaboration avec l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale – Section CPAS et au rapport final, délivré en décembre 2010, la Cocom a dérogé le 19 juillet un subside de 100.000 euros

Ce subside a pour but de mettre à disposition et d'installer, au sein des services de médiation de dettes agréés par la COCOM, un programme informatique développé par le CPAS de Bruxelles, permettant, d'un côté, la gestion des dossiers de médiation de dettes, et de l'autre côté la collecte d'informations sur la situation de surendettement des ménages bruxellois.

Il a été proposé à chaque service de médiation de dettes agréé de conclure une convention tripartite avec le Collège réuni et le CPAS de Bruxelles, moyennant quoi le Collège réuni s'engagera à prendre en charge les coûts liés à l'installation du logiciel.

La présentation officielle du programme et de la convention par la Ministre Evelyne Huytebroeck et la Ministre Brigitte Grouwels a eu lieu le jeudi 30 janvier 2014.

Le programme sera mis gratuitement à disposition et installé dans les services de médiation de dettes qui signeront la convention en échange de la collecte de données statistiques.

2.5.3. Dans les services agréés par la Communauté flamande

Les services Médiation de Dettes en Flandre ne bénéficient pas d'un outil spécifique pour la gestion de leurs dossiers.

Ils doivent néanmoins encoder des statistiques depuis l'Arrêté du Gouvernement flamand datant du 11/1/2008 (modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 25 mars 1997 portant exécution du décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément des institutions de médiation de dettes dans la Communauté flamande), pris en exécution du Décret du 28/4/2006 (modifiant le décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément des institutions de médiation de dettes dans la Communauté flamande, en vue d'une politique flamande justifiée en matière de surendettement).

3. LES FORMATIONS

Depuis plusieurs années, notre association organise les formations destinées aux travailleurs sociaux et aux juristes des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale grâce à l'appui de la Commission Communautaire Commune (CoCom) et de la Commission Communautaire Française (CoCoF).

Au-delà des médiateurs de dettes, nos formations touchent aussi :

- les futurs médiateurs judiciaires, qu'ils soient avocats, juristes ou travailleurs sociaux des services agréés,
- les assistants sociaux de première ligne (au sein des CPAS, des services sociaux de l'associatif ou des entreprises),
- les entreprises.

L'objectif poursuivi étant d'apporter une meilleure compréhension du surendettement, de ses causes et des solutions qui peuvent être apportées et d'améliorer l'aide et le conseil qui peut être apporté aux personnes en situation de surendettement par chacun de ces intervenants.

Mais nous organisons aussi

- des groupes de travail et de réflexions sur les thèmes liés à la pauvreté et au surendettement et sur la mise en œuvre des législations (règlement collectif de dettes, crédit à la consommation, saisies, recouvrement amiable, etc).
- Des rencontres et débats sur les thèmes liés à la pauvreté et au surendettement

Durant l'année académique **2012-2013**, nous avons organisé un total de 54 journées de formations avec le soutien de la Cocom et de la Cocof.

Chacune des formations a fait l'objet d'une appréciation par les participants, voyez les tableaux 1, 2 et 3 ci-dessous au point 3.4.

Pour l'année académique **2013-2014**, 40 journées et demi de formations en médiation de dettes ont été organisées ou sont programmées à ce jour avec le soutien de la Cocom et de la Cocof.

Les formations organisées en 2013 ont fait l'objet d'une appréciation par les participants, voyez les tableaux 4,5 et 6 ci-dessous au point 3.4

3.1. Les formations en médiation de dettes

3.1.1. La formation de base

La formation de base est essentielle et constitue une première initiation au « métier » de médiateur de dettes. Il s'agit d'un cycle de 10 journées.

Voyez le programme complet et le descriptif de la formation de base en annexe 1.

Le travail de refonte du syllabus de la formation de base, entamé en 2012, s'est poursuivi en 2013. Les chapitres consacrés au crédit à la consommation, au crédit hypothécaire et aux comptes bancaires ont été complètement remaniés afin de les rendre beaucoup plus pratiques et concrets pour les médiateurs de dettes.

L'amélioration des méthodes pédagogiques se poursuit également. L'objectif est de faciliter les apprentissages en veillant à ce que l'ensemble des exposés soient beaucoup plus pratiques et qu'ils « collent » à la réalité de terrain.

3.1.2. Les formations continues

Les formations continues permettent aux médiateurs de dettes :

- d'approfondir et/ou de mettre à jour leurs connaissances dans diverses matières extrêmement techniques (le crédit à la consommation, les prescriptions, les régimes matrimoniaux, les dettes fiscales, les indépendants, etc),
- de développer leurs compétences en matière d'écoute, de négociation, de compréhension des aspects psycho-sociaux du surendettement.

Voyez le programme complet et les descriptifs des formations continues en annexe 1

3.2. Les formations d'approche du surendettement

Parallèlement au soutien et à la formation des médiateurs de dettes, nous organisons depuis 2005 des formations pour d'autres intervenants tels que :

- les assistants sociaux de première ligne,
- Les avocats,
- Les employeurs, syndicats, etc...
- Toute personne qui dans le cadre de sa profession peut se trouver confrontée à une personne surendettée.

L'objectif est ici préventif. Puisque ces formations ou séances d'information ont toutes pour objectif de permettre aux participants de mieux comprendre le surendettement, d'y être plus attentif, de mieux connaître les activités des services de médiation de dettes et d'accroître leur maîtrise d'aspects techniques ou juridiques plus particuliers (notamment concernant le crédit à la consommation et le règlement collectif de dettes).

3.2.1. La formation Sensibilisation au traitement du surendettement

Cette formation est organisée chaque année depuis 2005 par le Centre d'Appui.

Elle a pour objectif de permettre aux assistants sociaux confrontés à des personnes surendettées :

- de disposer d'outils pour analyser objectivement la situation,
- de pouvoir déterminer s'il y a effectivement une situation urgente qui nécessite une intervention rapide voire immédiate de leur part,
- de leur donner le minimum d'outils nécessaires pour faire face efficacement à ces situations d'urgence,
- d'éviter les interventions inutiles, voire dangereuses pour le demandeur.

3.2.2. Les séances d'information à la carte

3.3. Les formations liées à la prévention du surendettement

3.3.1. Les séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes

Ces séances sont ouvertes à toutes les personnes qui pensent à introduire une requête en règlement collectif de dettes ainsi que les requérants qui sont encore au début de la procédure (par exemple : ceux dont la requête vient d'être déclarée admissible).

L'objectif est de veiller à ce que les personnes soient informées au mieux des conséquences de l'introduction d'une requête en règlement collectif de dettes

Les séances sont organisées avec la collaboration des médiateurs de dettes du groupe porteur qui animent bénévolement les séances d'information.

Les perspectives

Vu le succès rencontré et les évaluations ayant été extrêmement positives, nous sommes passés à 9 séances pour l'année académique 2013-2014 (contre 3 séances durant l'année académique 2010-2011, 5 séances en 2011-2012 et 5 séances en 2012-2013).

3.3.2. Les formations pour les futurs animateurs des écoles de consom'acteurs :

Un certain nombre de formations sont destinées aux assistants sociaux qui ont mis en place ou qui souhaitent démarrer des projets de prévention du surendettement.

Nous veillons à outiller méthodologiquement et pédagogiquement les professionnels qui vont passer du suivi individuel à l'animation de groupes et aux apprentissages collectifs. Le programme de formations propose donc chaque année un module sur les techniques d'animation de groupes, un module sur la pédagogie d'auto-socio-construction des savoirs (« Animateur et pédagogue ») et des groupes de travail où s'expérimentent et s'échangent des bonnes pratiques et des outils appropriés pour la prévention.

Un module spécifique sur la méthodologie du projet collectif a été testée, il s'agit de « *Comment mettre sur pied un projet de prévention ?* ». Cette formation a permis de co-construire, à partir des interactions entre les participants et la formatrice, une ébauche méthodologique des étapes de mise sur pied de projets en prévention.

La perspective

Avec l'accord des participants, il est prévu de formaliser un véritable guide méthodologique pour la mise sur pied de projets en prévention, utilisable par tout professionnel.

3.4. L'évaluation quantitative et qualitative des formations

Chacune des formations fait l'objet d'une **évaluation** dont vous trouverez les résultats dans les tableaux ci-après.

Les connaissances des participants à la formation de base font également l'objet d'une évaluation en fin de session sous la forme d'une analyse de cas pratique.

Les perspectives

Les évaluations des formations sont extrêmement positives avec un **taux moyen de satisfaction de 83,55 %** pour le cycle 2012-2013 et de **83 %** pour le cycle 2013-2014.

Nous continuerons donc à veiller à offrir la même qualité dans les années à venir.

3.4.1. Tableau1. Evaluation quantitative des formations 2012-2013

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Evaluation globale
Formations psycho-sociales				
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	26/10, 09/11, 21/12/2012, 25/01 et 01/03/2013	5 x 1/2 jours	10	71%
Et l'enfant, dans tout ça ?	22/11, 06/12/2012 ET 24/01/2013	3 jours	7	55%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'usager et les différents intervenants	15, 16 et 17/01/2013	3 jours	0	Annulé par manque de participants
L'argent, objet d'attirance et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	28 et 29/03/2013, 16 et 17/05/2013	4 jours	6	88%
Formations approche du surendettement				
Sensibilisation au traitement du surendettement	07/09, 11/05, 14/09, 24/09, 02 et 04/10/2012	6 x 1/2 jours	18	83%
Séances d'information à la carte	11/02, 12/03, 16/05, 14/06, 18/06/2013	5x1/2 jours		NA
Formations prévention du surendettement				
Techniques d'animation de groupe	19 et 20/11/2012	2 jours	11	79%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	1/10/2012	2 heures	18	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	3/12/2012	2 heures	32	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	4/02/2013	2 heures	29	92%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	15/03/2013	2 heures	12	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	3/06/2013	2 heures	9	93%
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	08/03, 22/03 et 21/06/2013	3 jours	10	69%
Groupes de travail prévention	24/10/2012	1/2 jour	6	88%
Groupes de travail prévention	21/11/2012	1/2 jour	7	NA
Groupes de travail prévention	19/12/2012	1/2 jour	7	83%
Groupes de travail prévention	27/02/013	1/2 jour	7	88%
Groupes de travail prévention	27/03/2013	1/2 jour	7	NA
Groupes de travail prévention	24/04/2013	1/2 jour	7	NA
Groupes de travail prévention	22/05/2013	1/2 jour	7	97%
Groupes de travail prévention	19/06/2013	1/2 jour	7	87%
Formations en droit				
Trouver les failles d'un contrat de crédit	18 et 25/09/2012	2 jours	10	77%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	16/10/2012	1 jour	12	80%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	18/10/2012	1 jour	10	77%

Consumentenkrediet	13 et 15/11/2012	2 jours	0	Annulé par manque de participants
Comment et que puis-je négocier avec le créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?	18/12/2012	1 jour	10	81%
Les indépendants en difficultés	18/02, 04/03 et 11/03/2013	3 jours	16	75%
Droit des étrangers	19 et 22/02/2013	2 jours	16	85%
Saisies et Cessions : approfondissement	5 et 19/03/2013	2 x 1/2 jours	16	74%
Vous avez dit IPP ?	25 et 26/03/2013	2 jours	18	88%
Les débiteurs incapables	26/04/2013	1 jour	8	77%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	24/10/2012	2 heures	7	88%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	19/12/2012	2 heures	7	83%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	28/02/2013	2 heures	7	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	19/04/2013	2 heures	7	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires	14/06/2013	2 heures	7	NA
Formations de base				
Formation de base	18, 22, 28, 29/01, 08, 21, 26/02, 07, 12, 18 et 21/03/2013	10 jours	19	81%

3.4.2. Tableau 2 : Evaluation qualitative des formateurs 2012-2013

Nom de la formation	Clarté des explications	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Structure de l'exposé	Moyenne
Formations psycho-sociales					
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	73%	78%	60%	58%	71%
Et l'enfant, dans tout ça ?	64%	63%	36%	45%	55%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'utilisateur et les différents intervenants	FORMATION ANNULEE				
L'argent, objet d'attraction et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	87%	97%	76%	83%	88%
Formations d'approche du surendettement					
Sensibilisation au traitement du surendettement	87%	85%	82%	85%	83%
Séances d'information à la carte	NA	NA	NA	NA	NA
Formations prévention du surendettement					
Techniques d'animation de groupe	82%	84%	80%	69%	79%
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	67%	80%	60%	50%	67%
Groupe de travail prévention - 24/10/2012	93%	93%	90%	77%	88%
Groupe de travail prévention - 21/11/2012	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 19/12/2012	91%	94%	86%	63%	83%
Groupe de travail prévention - 27/02/2013	87%	90%	83%	87%	88%
Groupe de travail prévention - 27/03/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 24/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupe de travail prévention - 22/05/2013	100%	100%	100%	87%	97%
Groupe de travail prévention - 19/06/2013	87%	100%	80%	80%	87%
Formations en droit					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	73%	78%	82%	82%	77%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	84%	90%	82%	82%	80%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	88%	85%	75%	85%	77%
Consumentenkrediet	FORMATION ANNULEE				
Comment et que puis-je négocier avec le	93%	90%	70%	80%	81%

créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?					
Les indépendants en difficultés	76%	77%	69%	69%	75%
Droit des étrangers	85%	88%	83%	85%	85%
Saisies et Cessions : approfondissement	76%	78%	78%	68%	74%
Vous avez dit IPP ?	90%	92%	89%	90%	88%
Les débiteurs incapables	88%	85%	75%	85%	77%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 26/10/2012	93%	93%	77%	90%	88%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/12/2012	94%	91%	63%	86%	83%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 28/02/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 19/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/06/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Formation de base					
Formation de base					
Introduction	pas eu d'évaluation	pas eu d'évaluation	pas eu d'évaluation	pas eu d'évaluation	pas eu d'évaluation
Méthodologie	75%	84%	69%	64%	77%
Prévention	84%	82%	78%	75%	82%
Outils négociation	93%	92%	86%	83%	87%
Droit des obligations	93%	85%	84%	92%	88%
Droit de l'exécution	85%	78%	64%	79%	79%
Crédit conso et compte courant	87%	84%	81%	81%	84%
Dettes spécifiques	83%	83%	83%	81%	83%
Dettes d'énergie	83%	71%	71%	78%	77%
Crédit conso calcul	53%	61%	62%	63%	64%
Le règlement collectif de dettes	87%	83%	80%	83%	83%
Déontologie	86%	88%	85%	84%	85%
Evaluation	83%	81%	77%	78%	81%

3.4.3. Tableau 3 : Evaluation qualitative de la logistique des formations 2012-2013

Nom de la formation	Accueil	Convivialité	Impression globale de la (demi) journée	Qualité du / des support(s) écrits	Transposable dans votre pratique
Formations psycho-sociales					
Médiation et assuétude : comment travailler avec des personnes dépendantes ?	85%	88%	70%	63%	63%
Et l'enfant, dans tout ça ?	87%	80%	63%	NA	47%
Comment initier le changement : une approche systémique de la communication avec l'utilisateur et les différents intervenants	FORMATION ANNULEE				
L'argent, objet d'attraction et d'aversion dans l'action sociale : éthique du social et esprit du capitalisme	92%	93%	92%	NA	76%
Formations d'approche du surendettement					
Sensibilisation au traitement du surendettement	83%	84%	85%	84%	85%
Séances d'information à la carte	NA	NA	NA	NA	NA
Formations Prévention du surendettement					
Comment mettre sur pieds un projet de prévention ?	67%	80%	60%	50%	67%
Techniques d'animation de groupe	80%	78%	78%	76%	80%
Groupes de travail prévention 24/10/2012	93%	93%	90%	NA	77%
Groupes de travail prévention 21/11/2012	NA				
Groupes de travail prévention 19/12/2012	91%	94%	86%	NA	63%
Groupes de travail prévention 27/02/2013	93%	93%	90%	NA	77%
Groupes de travail prévention 27/03/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupes de travail prévention 24/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Groupes de travail prévention 22/05/2012	100%	100%	100%	néant	93%
Groupes de travail prévention 19/06/2013	93%	93%	80%	néant	80%
Formations en droit					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	78%	79%	74%	89%	74%
Bonnes pratiques en matière d'élaboration du budget et de rédaction d'un plan amiable	80%	80%	80%	76%	68%
Le juge, l'avocat, le débiteur et...moi	75%	83%	80%	80%	80%
Consumentenkrediet	FORMATION ANNULEE				
Comment et que puis-je négocier avec le créancier d'un débiteur, cocontractant défaillant ?	80%	80%	80%	77%	80%
Les indépendants en difficultés	78%	81%	75%	71%	77%
Droit des étrangers	86%	88%	88%	néant	83%
Saisies et Cessions : approfondissement	78%	78%	72%	69%	71%

Vous avez dit IPP ?	88%	90%	90%	80%	87%
Les débiteurs incapables	75%	83%	80%	80%	80%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 26/10/2012	93%	90%	77%	néant	93%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/12/2012	91%	63%	86%	néant	94%
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 28/02/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 19/04/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Séances d'intervisions pour les médiateurs judiciaires 14/06/2013	NA	NA	NA	NA	NA
Formation de base					
Formation de base					
Introduction	NA				
Méthodologie	89%	86%	76%	néant	75%
Prévention	87%	88%	76%	86%	81%
Outils négociation	84%	88%	87%	82%	88%
Droit des obligations	88%	87%	86%	néant	89%
Droit de l'exécution	84%	85%	73%	néant	85%
Crédit conso et compte courant	81%	83%	84%	néant	89%
Dettes spécifiques	83%	84%	84%	néant	85%
Dettes d'énergie	76%	76%	76%	néant	81%
Crédit conso calcul	73%	72%	67%	néant	60%
Le règlement collectif de dettes	82%	84%	84%	néant	80%
Déontologie	84%	85%	85M	néant	80%
Evaluation	83%	83%	80%	84%	81%

3.4.4. Tableau 4: Evaluation quantitative des formations 2013-2014

Les formations marquées d'une * sont en cours. Les évaluations ne sont pas encore disponibles.

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Evaluation globale
Formations psycho-sociales				
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	27/01, 28/01/2014	2 jours	12	82%
Apprendre à Apprendre	13/03, 14/03, 15/05 et 16/05/2014	4 jours	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	21/02 et 25/04/2014	2 jours	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	05/06, 12/06 et 20/06/2014	3 jours	*	*
Formations approche du surendettement				
Sensibilisation au traitement du surendettement	à déterminer		*	*
Séances d'information à la carte	15/10, 6/12/2013	2x1/2 jours	*	NA
Formations prévention du surendettement				
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	16/09/2013	2h	13	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	14/10/2013	2h	11	94%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	12/11/2013	2h	17	84%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	9/12/2013	2h	12	93%
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	13/01/2014	2h	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	10/02/2014	2h	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	10/03/2014	2h	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	12/05/2014	2h	*	*
Séance d'information sur le règlement collectif de dettes	16/06/2014	2h	*	*
Sesam, ouvre-moi	17/02/2014	1 jour	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	20/02/2014	1/2 jour	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	25/03/2014	1/2 jour	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	29/04/2014	1/2 jour	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	27/05/2014	1/2 jour	*	*
Groupe de travail prévention : classement et suivi des documents importants	19/06/2014	1/2 jour	*	*
La dette dans tous ses états	03/04 et 22/04/2014	1 jour 1/2	*	*
Formations en droit				

Trouver les failles d'un contrat de crédit	21 et 24/10/2013	2 jours	11	81%
L'Aide juridique	4/11/2013	1/2 jour	19	79%
Contrats à distance et commerce électronique	18/11/2013	1 jour	18	73%
Consumentenkrediet	19 et 21/11/2013	2 jours		Annulé par manque de participants
Les dettes de sécurité sociale	3/12/2013	1 jour	21	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	6/12/2013	1 jour	21	83%
Nouveautés en matière de RCD	10/12/2013	1/2 jour	19	79%
Les Aliments	6/02/2014	1 jour		*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	24/02/2014	1 jour		*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une simplification de la matière ?	28/03/2014	1 jour		*
Rechten en Plichten	à déterminer			*
Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable	8/05/2014	1 jour		*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au détour d'un dossier de médiation	23/05/2014	1/2 jour		*
Formation de base	14/01, 16/01, 23 ou 24/01, 04/02, 11/02, 25/02, 27/02, 11/03, 18/03, 27/03/2014	10 jours		*

3.4.5. Tableau 5 : Evaluation qualitative des formateurs 2013-2014

Les formations marquées d'une * sont en cours. Les évaluations ne sont pas encore disponibles.

Nom de la formation	Clarté des explications	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Structure de l'exposé	Moyenne
Formations psycho-sociales					
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	87%	92%	80%	82%	82%
Apprendre à Apprendre	*	*	*	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	*	*	*	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	*	*	*	*	*
Formations d'approche du surendettement					
Sensibilisation au traitement du surendettement	*	*	*	*	*
Séances d'information à la carte	*	*	*	*	*
Formations prévention du surendettement					
Sesam, ouvre-moi	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	*	*	*	*	*
Groupe de travail prévention : classement et suivi des documents importants	*	*	*	*	*
Formations socio-économiques					
La dette dans tous ses états	*	*	*	*	*
Formations en droit					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	78%	80%	85%	83%	81%
L'Aide juridique	80%	80%	76%	75%	79%
Contrats à distance et commerce électronique	74%	74%	63%	76%	73%
Consumentenkrediet	Formation annulée				
Les dettes de sécurité sociale	72%	69%	57%	64%	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	87%	88%	82%	87%	83%
Nouveautés en matière de RCD	80%	80%	82%	78%	79%
Les Aliments	*	*	*	*	*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	*	*	*	*	*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une	*	*	*	*	*

simplification de la matière ?										
Rechten en Plichten						*	*	*	*	*
Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable						*	*	*	*	*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au détour d'un dossier de médiation						*	*	*	*	*
Formation de base										
Formation de base						*	*	*	*	*
Introduction						*	*	*	*	*
Methodologie						*	*	*	*	*
Prévention						*	*	*	*	*
Outils négociation						*	*	*	*	*
Droit des obligations						*	*	*	*	*
Droit de l'exécution						*	*	*	*	*
Crédit conso et compte courant						*	*	*	*	*
Dettes spécifiques						*	*	*	*	*
Dettes d'énergie						*	*	*	*	*
Crédit conso calcul						*	*	*	*	*
Le règlement collectif de dettes						*	*	*	*	*
Déontologie et Evaluation						*	*	*	*	*
Moyenne de la formation						*	*	*	*	*
Prévention du surendettement										
<i>Séance d'information gratuite sur le règlement collectif de dettes</i>										
Date formation	Nombre participants	Infos reçues de mon médiateur	Infos pratiques (horaires...reçues de mon médiateur)	Cette séance m'a aidé à y voir plus clair	Qualité documentation					
16/09/2013	13	93%	93%	90%	90%					
14/10/2013	11	83%	100%	100%	92%					
12/11/2013	17	85%	96%	73%	77%					
9/12/2013	12	89%	100%	93%	93%					
13/01/2014	*	*	*	*	*					
10/02/2014	*	*	*	*	*					
10/03/2014	*	*	*	*	*					
12/05/2014	*	*	*	*	*					
16/06/2014	*	*	*	*	*					
Convivialité	Place laissée aux questions	Accueil	Lieu	Horaires	Je me sens entendu	Moyenne				
100%	93%	100%	93%	97%	93%	94%				
93%	93%	100%	93%	97%	93%	94%				
91%	82%	91%	85%	80%	83%	84%				
100%	86%	100%	89%	89%	87%	93%				

3.4.6. Tableau 6: Evaluation qualitative de la logistique des formations 2013-2014

Les formations marquées d'une * sont en cours. Les évaluations ne sont pas encore disponibles.

Nom de la formation	Accueil	Convivialité	Impression globale de la (demi) journée	Qualité du / des support(s) écrits	Transposable dans votre pratique
Formations psycho-sociales					
Animer un groupe, quand 1 + 1 font 3	73%	82%	83%	75%	82%
Apprendre à Apprendre	*	*	*	*	*
Comment découvrir les valeurs d'une personne pour l'aider à établir un budget réaliste ?	*	*	*	*	*
Médier pour l'autre ou médier avec l'autre : de l'utilité de l'accompagnement à l'efficacité dans la collaboration	*	*	*	*	*
Formations d'approche du surendettement					
Sensibilisation au traitement du surendettement	*	*	*	*	*
Séances d'information à la carte	*	*	*	*	*
Formations Prévention du surendettement					
Sesam, ouvre-moi	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : usage d'une grille budgétaire	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : achat malin dans grands magasins	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : économies dans postes budget	*	*	*	*	*
Groupes de travail prévention : lecture des factures et autres documents	*	*	*	*	*
Groupe de travail prévention : classement et suivi des documents importants	*	*	*	*	*
Formations socio-économiques					
La dette dans tous ses états	*	*	*	*	*
Formations en droit					
Trouver les failles d'un contrat de crédit	83%	84%	76%	82%	77%
L'Aide juridique	82%	78%	82%	80%	78%
Contrats à distance et commerce électronique	76%	73%	74%	80%	67%
Consumentenkrediet	Formation annulée				
Les dettes de sécurité sociale	75%	71%	64%	73%	68%
Analyse pratique de décomptes d'huissier de justice	83%	83%	83%	77%	80%
Nouveautés en matière de RCD	74%	82%	80%	78%	80%
Les Aliments	*	*	*	*	*
Les conséquences financières d'un jugement pénal	*	*	*	*	*
La nouvelle loi sur l'administration provisoire des biens, vers une simplification de la matière ?	*	*	*	*	*
Rechten en Plichten	*	*	*	*	*

Journée d'étude et d'analyse de cas relatifs à la pratique de la médiation amiable	*	*	*	*	*
Notaire et médiateur : lorsque les deux professions se rencontrent au début d'un dossier de médiation	*	*	*	*	*
Formation de base					
Formation de base					
Introduction	*	*	*	*	*
Méthodologie	*	*	*	*	*
Prévention	*	*	*	*	*
Outils négociation	*	*	*	*	*
Droit des obligations	*	*	*	*	*
Droit de l'exécution	*	*	*	*	*
Crédit conso et compte courant	*	*	*	*	*
Dettes spécifiques	*	*	*	*	*
Dettes d'énergie	*	*	*	*	*
Crédit conso calcul	*	*	*	*	*
Le règlement collectif de dettes	*	*	*	*	*
Déontologie et Evaluation	*	*	*	*	*
Moyenne de la formation	*	*	*	*	*

4. LES CONFERENCES-DEBATS ET TABLES RONDES

Ces réunions qui rassemblent l'ensemble des services pratiquant la médiation de dettes en région bruxelloise ont lieu dans la grande salle de l'asbl Bruxelles Laïque située à deux pas de la place Rouppe.

Elles permettent aux médiateurs de dettes :

- de rencontrer des créanciers ou des acteurs importants du monde du surendettement,
- d'être tenus au courant des actualités juridiques qui sont nombreuses et extrêmement importantes dans le cadre de leur travail quotidien,
- d'être formés sur des matières ponctuelles qui ne nécessitent pas forcément une journée de formation,
- de se rencontrer et d'échanger leur points de vue sur des thèmes importants.

Elles contribuent :

- à promouvoir la qualité du travail accompli par les médiateurs de dettes,
- à instaurer une certaine confiance mutuelle entre les médiateurs et les créanciers ou les autres acteurs importants du surendettement.²

Les invitations se font par e-mail.

En 2012-2013, 3 midi-débats et 3 Tables rondes ont été organisés sur les thèmes suivants :

- **Mardi 23 octobre 2012: Table ronde** de 8h45 à 12h30: **Méthodologie quant à la gestion des dossiers de médiation de dettes** (ouverture/clôture des dossiers, gestion des listes d'attentes, des personnes insolvable, de l'absentéisme, du manque de collaboration, ...) : 26 participants.
- **Jeudi 20 décembre 2012: Midi-Débat** de 12h à 14 h: **Rencontre avec Monsieur Fabian BATTISTONI, psychothérapeute et membre de l'équipe de l'ASBL " savoir-être "**, dont l'un des objectifs est de permettre, en collaboration avec des services de médiation de dettes, aux personnes précarisées qui en ont le désir, d'avoir accès à un accompagnement psychothérapeutique : 6 participants.
- **Jeudi 10 janvier 2013 : Table ronde** de 8h45 à 12h30 **sur la Prévention du surendettement : Rencontre avec les Centres de référence wallons** qui depuis plus de dix ans développent des projets de prévention en Wallonie : 18 participants.
- **Jeudi 7 février 2013: Midi-Débat** de 12h à 14 h: **Les actualités juridiques**, Sylvie Moreau : 36 participants
- **Jeudi 14 mars 2013: Midi-Débat** de 12h à 14h: **Le crédit à la consommation et les conditions générales abusives : les réflexes à avoir et les bonnes pratiques à développer dans la négociation** : 12 participants
- **Jeudi 18 avril 2013 : Table-ronde** de 8h45 à 12h30: **Le règlement collectif de dettes : quand l'introduire, comment établir le budget, comment améliorer la collaboration et la communication entre les intervenants, comment mettre en œuvre les nouvelles dispositions de la loi du 26 mars 2012, quelles conséquences en pratique ? Echange d'idées avec les magistrats du tribunal du travail** : 37 participants

²« Les médiateurs comprennent mieux ce qui motive le créancier...Ces rencontres ont été l'occasion pour les créanciers de dire leurs reproches et leurs attentes aux services de médiation... », Texte de Béatrice Verhaegen.

En 2013-2014, 5 Conférences-débats et 2 Tables rondes ont été programmées sur les thèmes suivants :

- **Jeudi 17 octobre 2013 (postposée au 14/02/2014): Conférence-débat** de 14h à 16h: *Rencontre avec L'OMBUDSMAN DES ASSURANCES* autour de la question de l'assurance solde restant dû (perte de revenus, maladie, invalidité) conclue dans le cadre d'un contrat de crédit à la consommation.
- **Jeudi 7 novembre 2013: Conférence-débat** de 14h à 16h: *Comment faire taire un créancier? Quelques exemples concrets!* 34 participants
- **Jeudi 12 décembre 2013: Conférence-débat** de 14h à 16h: *Rencontre avec L'OMBUDSMAN DE LA SNCB* : 23 participants
- **Jeudi 30 janvier 2014: Table ronde** de 8h45 à 12h30: *Une meilleure gestion des listes d'attente pour un meilleur service aux usagers* : 35 participants
- **Jeudi 20 mars 2014: Conférence-débat** de 14h à 16 h: *nouvelle réforme de la procédure disciplinaire des huissiers de justice.*
- **Jeudi 24 avril 2014: Conférence-Débat** de 12h à 14h: *Actualités juridiques et jurisprudentielles.*
- **Jeudi 22 mai 2014: Table-ronde** de 8h45 à 12h30: *La prévention du surendettement.*

Les perspectives

Constatant une baisse de participation en 2012-2013, nous avons procédé en avril 2013 à une enquête par questionnaire auprès de 61 médiateurs de dettes. De cette enquête, il est ressorti d'une part que 70 % des médiateurs de dettes avaient le sentiment d'assister moins souvent aux conférences-débats et d'autre part que les causes citées en premier lieu étaient « trop de travail », puis l'horaire insuffisamment adéquat.

Suite aux résultats de cette enquête, nous avons pris la décision de modifier l'horaire des conférences depuis le démarrage de l'année académique 2013-2014.

Par ailleurs, même si les conférences sont gratuites, nous invitons désormais les médiateurs à s'inscrire préalablement. Cette formule nous permet d'envoyer le cas échéant des rappels lorsqu'il y a trop peu d'inscriptions.

Cette méthode semble porter ses fruits puisque le taux de participation est remonté sensiblement depuis le début de l'année scolaire 2013.

5. LES OUTILS DESTINÉS AUX SERVICES DE MEDIATION DE DETTES

5.1. Le site Internet

Conçu en 2004, notre site était trop vieux et insuffisamment sécurisé. Nous avons été victimes d'attaques par des virus dès 2011 qui ont bloqué l'accès au site d'abord de manière intermittente pendant plusieurs semaines, puis définitivement en juillet 2013.

Le remplacement de cet outil essentiel est dès lors devenu une priorité en 2013.

Dans le cadre de nos missions, notre site internet (www.mediationdedettes.be) est, en effet, un outil essentiel qui nous permet :

- de communiquer efficacement aux médiateurs de dettes toutes les informations concernant les formations (agenda, programme, informations, inscriptions on-line), les midi-débats et les tables rondes ou toute autre activité que nous organisons,
- de diffuser efficacement les actualités juridiques, économiques et autres par le biais de la gazette (newsletter) qui paraît tous les 2 mois,
- de diffuser les outils que nous développons (les lettres type, les programmes de calcul, liens vers d'autres sites, adresses utiles, FAQ, bibliothèque),
- d'améliorer le travail des groupes de réflexion (les PV, notes des divers groupes sont consultables sur le site avec accès sécurisé et réservé aux personnes disposant d'un login).

En 2012, nous recensons 638 utilisateurs.

Le site web, un outil d'information

Tous les professionnels disposent d'un mot de passe qui leur permet d'accéder à l'accès sécurisé du site. C'est dans cette partie que se trouvent les outils (téléchargeables) que nous développons à leur intention : lettres type, brochures, programmes de calcul, notes juridiques, PV des réunions de travail, ... Les médiateurs de dettes qui suivent nos formations reçoivent en plus un code d'accès qui leur permet d'accéder aux parties sécurisées du site (outils, PV des réunions, etc).

Le site web, un outil de communication

Toutes nos invitations aux réunions mensuelles se font par courrier électronique. La gazette (voir ci-dessous) est également envoyée aux médiateurs par e-mail. Tous les outils sont téléchargeables sur le site en Fr et en NL.

Le site web permet également aux services de publier de la publicité concernant leurs activités, l'organisation d'«événements particuliers» (animations prévention, etc), les demandes d'emploi, et autres informations de ce genre.

Le site web, un outil de prévention

Le site internet nous permet également de diffuser efficacement des informations utiles au public et plus particulièrement aux personnes en situation de surendettement.

Qu'est-ce qu'un service de médiation de dettes ? Où trouver un service de médiation de dettes à Bruxelles et dans les autres régions (avec une carte interactive des services à Bruxelles) ? Etes-vous surendetté ? Qu'est-ce que la médiation judiciaire et le règlement collectif de dettes ? Pourquoi faire un budget ? Comment ? Que faire quand il est trop tard ? Et bien d'autres informations sont accessibles au public.

Les perspectives : Que va nous apporter le nouveau site web ?

Un encodage facilité

Notre site internet avait été conçu en 2004. La technologie utilisée à l'époque (Cold fusion) est complètement obsolète aujourd'hui et il était extrêmement pénible à utiliser et à mettre à jour. L'encodage des textes qui est réalisé en interne était très lourd et nécessitait de connaître le langage « html ». Les possibilités de mises en page des textes étaient très restreintes.

Une seule de nos collaboratrices était capable d'encoder et de mettre en page les textes sur le site.

Le nouveau site sera beaucoup plus simple à utiliser pour le gestionnaire et fonctionnera avec une interface qui est tout à fait similaire aux programmes windows tels que word. Il ne sera plus nécessaire de former une personne spécifique pour l'encodage.

Le nouveau site nous permettra d'être beaucoup plus efficaces puisque la ou les personnes qui rédigent les textes de la gazette (newsletter), les invitations aux midi-débats ou aux tables rondes pourront le faire immédiatement sur le site. Il n'y aura plus de double encodage.

Il en va de même pour les mises à jour.

Par ailleurs, les possibilités offertes au niveau de la mise en page permettront de créer des textes beaucoup plus agréables à lire pour l'internaute. Ce qui aura également un effet positif.

Des statistiques de fréquentation

Le nouveau site permettra également d'analyser les statistiques de fréquentation (qui visite le site, combien de temps, quelles sont les pages les plus lues, etc) ce qui ne nous était pas possible avant. Cette analyse statistique nous permettra aussi d'améliorer la qualité de notre service en nous donnant des informations très précises sur ce que les internautes recherchent (par exemple savoir quels sont les outils les plus téléchargés, les informations les plus souvent recherchées, etc ...).

Plus de clarté et de lisibilité

Enfin, il est ressorti d'une enquête réalisée auprès des médiateurs de dettes que le site manquait de clarté et de lisibilité. Les professionnels avaient de la peine à trouver les informations utiles. La présentation du nouveau site a été revue et améliorée afin de rendre la navigation plus conviviale, de permettre aux médiateurs de dettes d'y trouver facilement (et donc rapidement) les informations dont ils ont besoin, de mettre en évidence nos activités notamment en matière de prévention du surendettement et plus particulièrement notre outil-thèque.

5.2. La Gazette des médiateurs de dettes

En 2013, **7 gazettes ont été publiées.**

Depuis le blocage du site en aoûtjuin 2013, la gazette est envoyée par mail traditionnel sous format pdf.

388 personnes (essentiellement des médiateurs de dettes) reçoivent la gazette par courrier électronique fin 2013 (contre 354 en 2012).

Le contenu des gazettes est essentiellement tourné vers les besoins des médiateurs de dettes : actualités juridiques et pratiques, annonces concernant la mise en ligne de nouveaux outils, diffusion des PV des Midi-débats et tables rondes, etc ...

Depuis 2012, la gazette comprend aussi systématiquement un article consacré à la prévention du surendettement.

Quelques exemples d'articles parus en 2013 : *La prescription des dettes de la STIB, les nouveautés législatives en matière de règlement collectif de dettes, De la validité des clauses d'attribution de compétences territoriales, les outils de prévention au service de la médiation, etc ...*

Les perspectives

Nous continuerons à éditer tous les deux mois, cette newsletter qui nous permet de diffuser régulièrement des informations juridiques et pratiques liées aux problématiques du surendettement.

C'est un outil essentiel qui vient en complément des formations continues et permet aux médiateurs de dettes d'être en permanence au courant des modifications législatives qui sont fréquentes dans les matières touchant à la problématique du surendettement (saisie, règlement collectif de dettes, recouvrement fiscal, etc)

Le nouveau site internet permettra de bénéficier d'une nouvelle mise en page attractive, de la possibilité d'insérer des images et photos, etc ...

5.3. Les outils, informations et programmes de calcul

En vue de pouvoir alimenter notre nouveau site web, nous avons mis en œuvre un gros travail de remise à jour des textes, notes, documents et informations qui se trouvaient sur notre ancien site.

Les programmes de calcul qui sont mis à la disposition des médiateurs de dettes sur le site ont également comme chaque année été réactualisés et remis à jour.

Ces documents et outils seront réinsérés dans le nouveau site.

5.4. Les lettres type

Nous sommes également en train de mettre à jour l'ensemble des lettres type.

Un total de **267 modèles et lettres type (Fr et en NL) seront téléchargeables** sur le nouveau site (accès sécurisé via mot de passe).

5.5. Le site « Check Your budget »

Le site check your budget est opérationnel depuis 2012. Il a été, comme prévu, complètement remis à jour durant le mois d'août 2013. Pour que cet outil reste pertinent et utile aux professionnels, il est, en effet, essentiel de veiller à ce que les informations qui s'y trouvent soient correctes et que les liens référencés soient actifs.

Pour rappel, le site www.checkyourbudget.be a pour but d'aider les médiateurs de dettes à élaborer un budget conforme à la dignité humaine, à vérifier pour chacun des postes du budget s'il est possible de bénéficier de réductions, de tarifs préférentiels, d'exonérations ou d'aides sociales quand les ressources du ménage sont manifestement insuffisantes (ex : aides au logement, exonérations fiscales, interventions du CPAS, colis alimentaires, épiceries sociales, et autres).

Il référence pour chaque poste du budget :

- Des montants de références minimales par rapport à la dignité humaine,
- Des trucs et des astuces pour consommer moins, mieux ou moins cher,

- La liste des aides sociales au sens large dont une personne en difficulté financière peut bénéficier à Bruxelles (aides en matière d'accès au logement, aides en matière d'accès aux soins de santé, à la culture, à l'énergie, exonérations, tarifs sociaux, crédit social, crédit vert, etc ...),
- Ainsi que les liens et adresses utiles à consulter.

L'analyse des statistiques de visite du site durant l'année 2013 permettent de constater que :

- Les visites sont en augmentation : Notre site a été visité 11.040 fois par 9.428 personnes (contre 7066 fois en 2012 et 5329 personnes entre le 1er avril 2012 et le 31 janvier 2013),
- Le nombre de visite est resté assez stable de mois en mois. Le minimum de visites étant de 743 en juin 2013 (contre 553 visites au mois d'août 2012),
- Le site est plus souvent visité les jours de semaines que le week-end,
- La page la plus visitée est celle où se trouve le tableau budgétaire,

Les perspectives

L'objectif est de garder l'outil opérationnel et vivant, de le mettre à jour pour que les informations qu'il contient restent pertinentes et de continuer à le promouvoir auprès des professionnels.

La prochaine mise à jour annuelle est programmée pour l'été 2014.

En outre, nous présentons systématiquement le site lors des formations que nous organisons pour les professionnels de la médiation de dettes, mais aussi lors des formations destinées aux assistants sociaux de première ligne. Le but est non seulement de leur présenter l'outil mais aussi de les familiariser à son utilisation.

6. LA HOTLINE

La pratique de la médiation de dettes brasse de nombreuses matières complexes.

C'est pourquoi, les médiateurs de dettes éprouvent le besoin d'avoir accès à des conseils spécialisés, ainsi qu'à une supervision dans le cadre de leur travail quotidien.

La hotline permet aux médiateurs de bénéficier de conseils juridiques, économiques ou même méthodologiques spécialisés.

On note en 2013, une diminution des conseils donnés dans le cadre de la hotline, sans doute, liée au fait que notre juriste était en congé de maternité et congé parental de fin septembre à mi février. Elle a été remplacée mais par une juriste moins confirmée et à 4/5 TP

Nous avons pu répondre à **256 demandes de conseils** de la part des médiateurs de dettes en 2013, contre 366 en 2012 et 281 en 2011.

6.1. Les conseils juridiques

Les médiateurs de dettes posent leurs questions soit par téléphone, soit par e-mail.

En 2013, nous avons répondu à **276 appels juridiques soit 5,2 appels par semaine** contre 6,5 appels par semaine en moyenne en 2012

Les questions sont assez pointues ce qui implique des recherches parfois poussées pour donner une réponse complète. Les questions relatives au règlement collectif de dettes, au crédit à la consommation et aux huissiers de justice viennent en tête.

6.2. Les conseils économiques

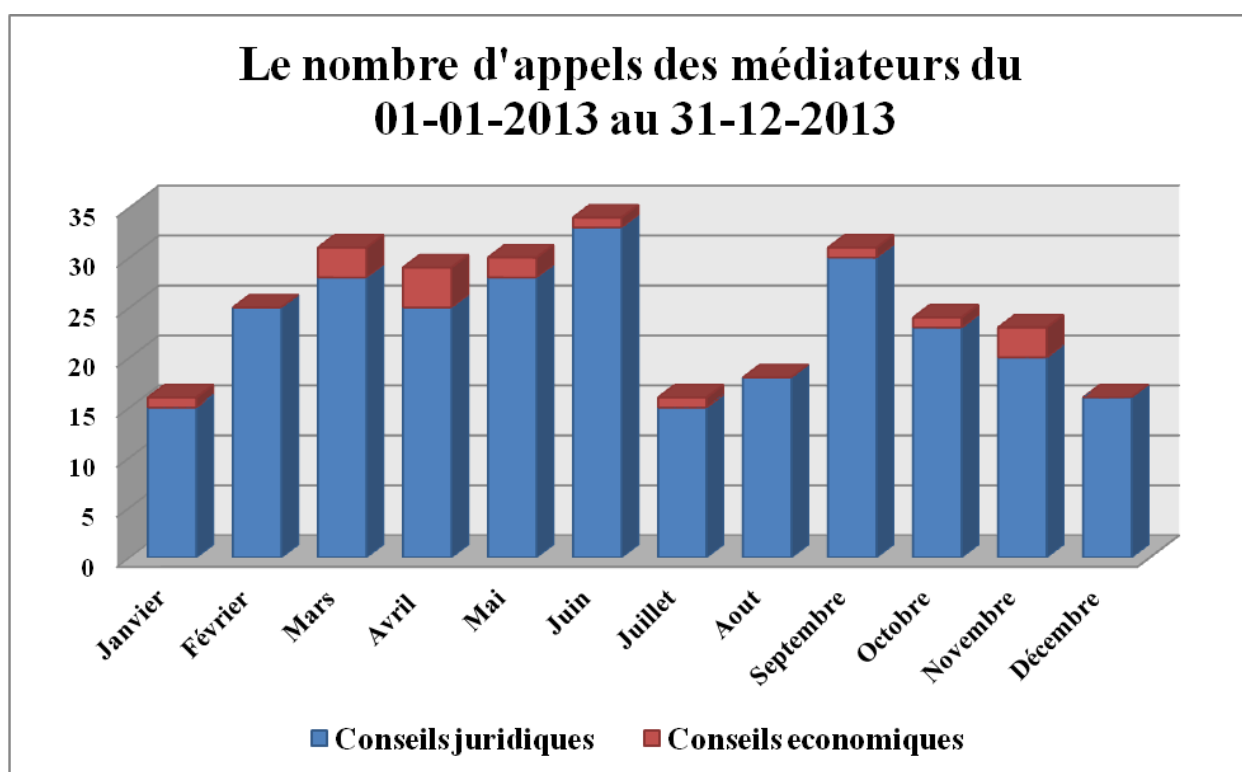
En 2013, nous avons répondu à **17 demandes de conseils économiques , contre 28 demandes** en 2012 : il s'agit essentiellement de vérifier les décomptes de prêts à tempérament. La réponse est toujours écrite.

Ce type de demande occasionne un travail de l'ordre de deux heures par dossier. Dans la grande majorité des cas nous avons pu donner une réponse dans la semaine.

6.3. Les données chiffrées

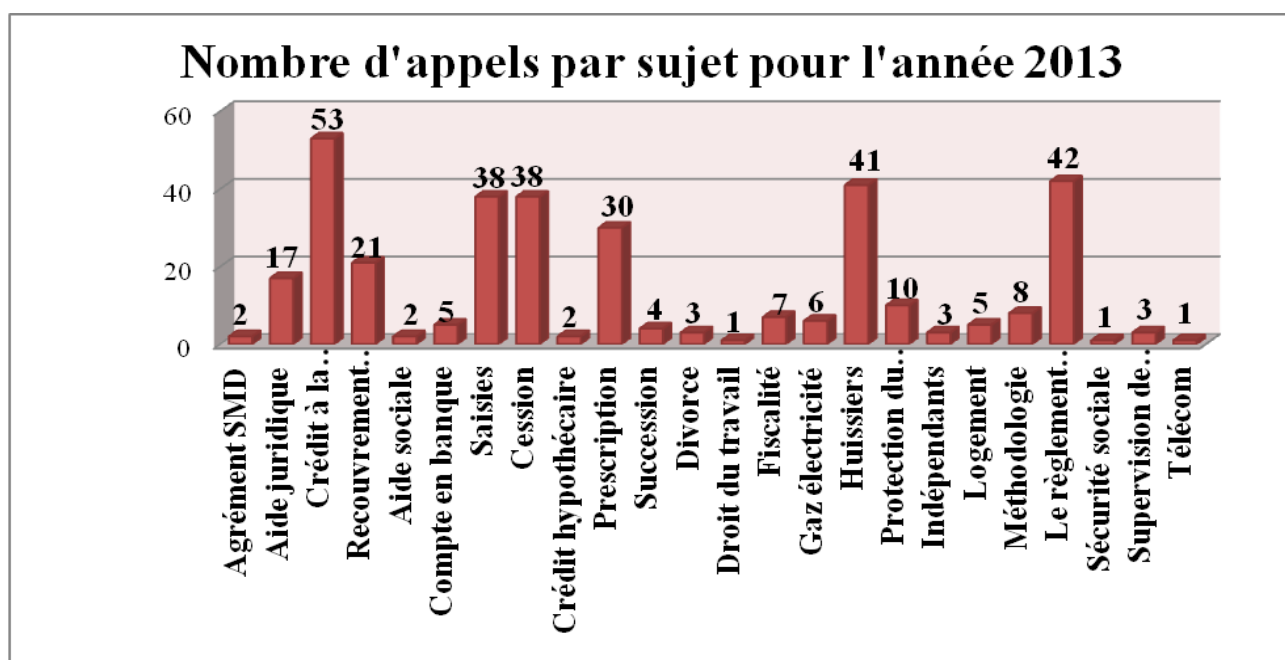
6.3.1. Tableau du nombre d'appels des médiateurs de dettes à la hotline en 2013 par type de demande : conseils juridiques/conseils économiques

	Conseils juridiques	Conseils économiques
Janvier	15	1
Février	25	0
Mars	28	3
Avril	25	4
Mai	28	2
Juin	33	1
Juillet	15	1
Aout	18	0
Septembre	30	1
Octobre	23	1
Novembre	20	3
Décembre	16	0
Total	276	17



6.3.2. Tableau du nombre d'appels par sujet

Nombre d'appels par sujet du 01-01-2013 au 31-12-2013		
Sujet	Nombre d'appels	Pourcentage
Agrément SMD	2	1%
Aide juridique	17	5%
Crédit à la consommation	53	15%
Recouvrement amiable	21	6%
Aide sociale	2	1%
Compte en banque	5	1%
Saisies	38	11%
Cession	38	11%
Crédit hypothécaire	2	1%
Prescription	30	9%
Succession	4	1%
Divorce	3	1%
Droit du travail	1	0%
Fiscalité	7	2%
Gaz électricité	6	2%
Huissiers	41	12%
Protection du consommateur	10	3%
Indépendants	3	1%
Logement	5	1%
Méthodologie	8	2%
Le règlement collectif de dettes	42	12%
Sécurité sociale	1	0%
Supervision de dossiers	3	1%
Télécom	1	0%
Total	343	



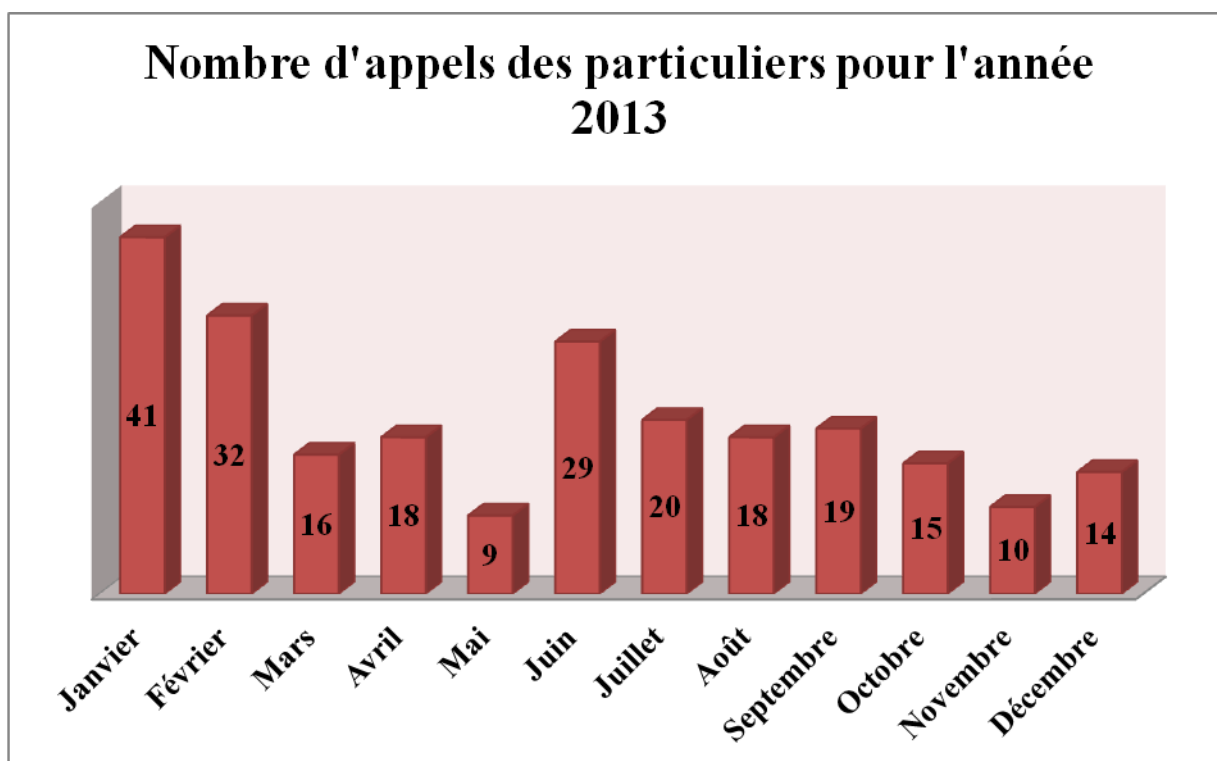
6.4. Les informations au public

Depuis avril 2011, nous encodons également les appels des particuliers que nous informons sur le travail des médiateurs de dettes et que nous aiguillons vers le ou les services compétents.

Ici aussi nous constatons une augmentation des demandes puisque nous avons enregistré **241 appels de particuliers en 2013**, contre 219 appels en 2012, 186 appels en 2011, soit une moyenne de 4,5 appels par semaine.

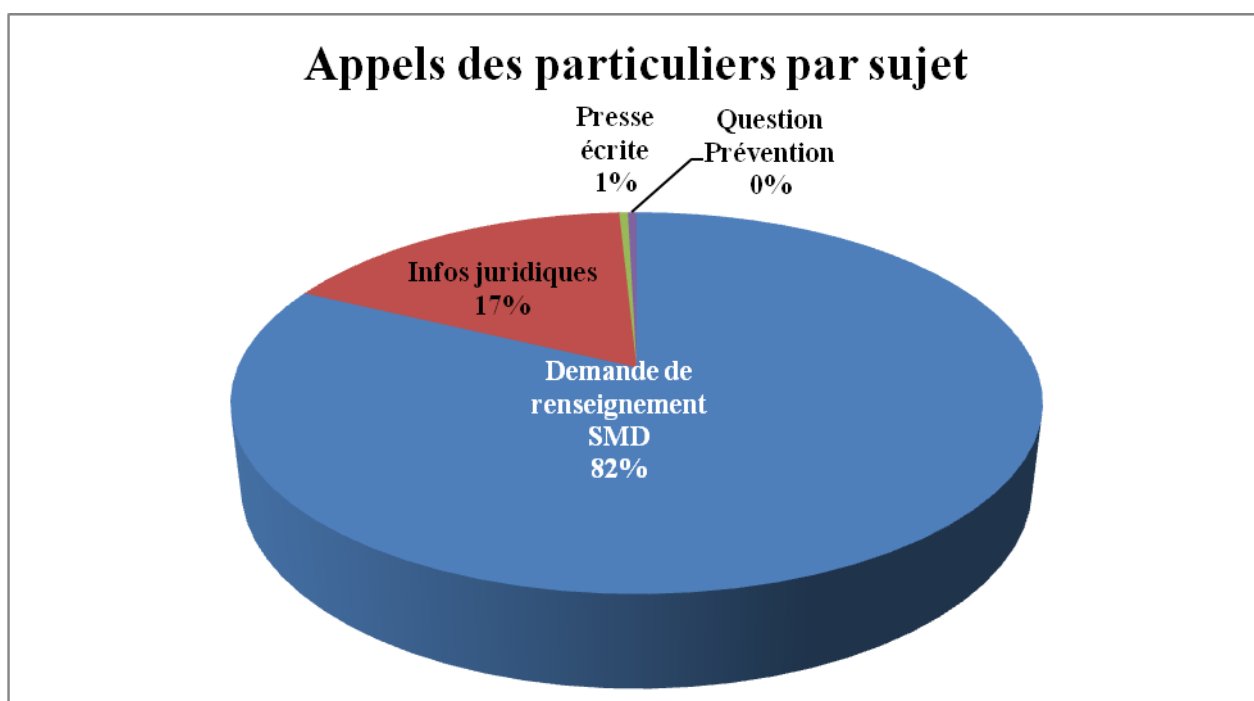
6.4.1. Tableau du nombre d'appels de particuliers à la hotline

	Nombre d'appels
Janvier	41
Février	32
Mars	16
Avril	18
Mai	9
Juin	29
Juillet	20
Août	18
Septembre	19
Octobre	15
Novembre	10
Décembre	14
Total	241



6.4.2. Tableau du nombre d'appels de particuliers à la hotline par sujet

Sujet d'appels	Nombre d'appels
Demande de renseignement SMD	198
Infos juridiques	41
Presse écrite	1
Question Prévention	1
Total	241



7. LA FEDERATION DES SERVICES AGREES PAR LA COCOF

7.1. La concertation avec les services de médiation de dettes agréés par la cocof

Nous avons organisé 3 réunions de concertation en 2013 (le 7/01/2013, le 18/02/2013 et le 14/10/2013) avec les 6 services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

Les premières réunions ont permis au secteur de se concerter sur leurs besoins communs et de formuler des recommandations en annexe quant au mode de subventionnement souhaité et à la nécessité de prévoir lors des modifications du décret la possibilité d'engager un juriste, soit en tant que salarié, soit en tant qu'indépendant mais également de permettre :

- à plusieurs services de se regrouper pour engager un juriste,
- à un ou plusieurs services de se regrouper avec l'organisme qui a pour objet l'organisation et la coordination d'activités relatives à la promotion et à l'information des services de médiation de dettes qui lui sont affiliés pour engager un juriste.

La réunion du 14/10/2013 a permis de faire le point sur le mode de subventionnement, les perspectives futures, ainsi que notre rôle en tant que fédération et le mode de communication/fonctionnement souhaité par les services.

Le mode de fonctionnement du Centre d'Appui en tant que fédération

La proposition de formaliser les modalités pratiques de fonctionnement du Centre d'Appui en tant que fédération des services de médiation de dettes agréés par la Cocof sous la forme d'un règlement d'ordre intérieur a été acceptée lors de cette réunion.

Le projet de règlement d'ordre intérieur repris en annexe synthétise les propositions formulées en réunion. Il a été soumis à l'approbation du CA du Centre d'Appui et sera également soumis à celle des membres affiliés lors de la prochaine réunion fixée en février 2014.

La question de l'engagement d'un juriste pour l'ensemble des services Cocof et les différentes pistes au niveau pratique et légal.

Au niveau du principe

Tous les services présents ont réaffirmé leur souhait d'engager un juriste commun à l'ensemble des services, d'une part parce que cette solution semble la seule financièrement « tenable », et d'autre part, parce que les médiateurs de dettes ont tous le souci d'avoir l'aide d'un juriste spécialisé en médiation de dettes.

Il est évident néanmoins que la décision finale sera prise par les Conseils d'administration et directions des diverses institutions présentes.

Au niveau de l'engagement/employeur

Le Centre d'Appui a été chargé d'approfondir les implications juridiques et financières des deux options suivantes :

- Soit l'ensemble des SMD avec ou sans le Centre d'Appui créent un groupement d'employeurs qui va engager un juriste ;

- Soit le Centre d'Appui engagerait un juriste qui effectuerait ensuite des prestations juridiques auprès des services.

L'objectif recherché est de partager le savoir-faire d'un spécialiste en mutualisant les moyens financiers à disposition (moyens qui sont insuffisants pour engager seul), de fidéliser le travailleur qui bénéficie d'un emploi stable, d'un horaire de travail proche du temps plein et de conditions de rémunération satisfaisantes, de valider à long terme ses compétences par son travail au sein du même secteur, de diminuer pour les services des coûts de formation, etc.

En ce qui concerne le Centre d'Appui, l'intérêt du partenariat serait de bénéficier d'un juriste supplémentaire au Centre d'Appui, juriste qui – sur base de son expérience de terrain et des besoins des services Cocof- pourrait développer des outils utiles à tous (ex : de nouvelles lettres type, faire état de besoins spécifiques en formation, organiser des interventions, etc).

7.2. La démarche Evaluation Qualité

La démarche évaluation qualité est prévue par le décret du 5 mars 2009, relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'Action sociale, de la Famille. Il s'agit d'une démarche d'auto-évaluation qualitative qui a pour objectif d'améliorer le ou les services que nous rendons. Le choix du ou des thèmes à poursuivre durant une période de trois ans est laissé à notre appréciation pour autant qu'il s'agisse d'un thème présent dans la liste arrêtée par le Collège.

La fin de l'année 2013 a donc également été mise à profit pour réfléchir et poser les bases nécessaires à l'introduction de notre projet attendu pour le 15 avril 2014. Voyez également le point 7.3. ci-dessous sur le choix du thème en concertation avec les autres fédérations et le CBCS.

7.3. La concertation avec les autres secteurs et fédérations Cocof

Nous participons aux réunions organisées par le CBCS (Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission communautaire française) qui se poursuivent au rythme d'une fois par mois environ. (6 novembre, 18 décembre). C'est *Alain Willaert* du CBCS qui coordonne, invite et rédige les PV.

Ces réunions ont pour objectif de mettre en place une concertation/collaboration entre toutes les fédérations Cocof (santé et social) et de relayer des préoccupations communes vers le politique.

Concrètement ces réunions ont permis d'avancer sur les trois préoccupations suivantes :

1) La Démarche Evaluation Qualité :

Dans le cadre de leur subventionnement les fédérations doivent mettre en place un projet d'auto-évaluation (appelé « Démarche Evaluation Qualité » ou DEQ) sur un thème de travail précis et pour une durée de trois ans. Le prochain thème devra être proposé pour le triennat 2014-2015-2016. Il a été convenu lors de la réunion de travailler sur un thème commun à l'ensemble des secteurs. Ceci permettra de relayer des préoccupations communes, d'échanger ou de mettre en évidence des bonnes pratiques, etc

2) Relais vers le politique

Avec l'aide du CBCS, les fédérations sociales et santé de la Cocof ont élaboré un rapport intersectoriel qui est téléchargeable sur le site du CBCS. Les fédérations sociales plaident aussi depuis plusieurs années pour le financement d'un temps plein (au lieu du mi-temps prévu actuellement) afin d'être à même de réaliser leurs missions. Malheureusement, il a été confirmé que cette demande n'avait pas

été entendue. Les fédérations ont donc interpellé les ministres compétents à ce sujet et ont rencontré le ministre Doulkeridis. L'objectif des réunions en 2014 est d'examiner la portée des remaniements qui auront lieu au niveau social et santé suite aux transferts des compétences et d'arrêter des positions communes.

3) Visibilité des services sociaux

Avec le soutien du cabinet Madrane, le CBCS et les fédérations ont organisé un événement qui se tiendra le 17/02/2014 au BIP et qui a pour but de mettre en avant le travail des services sociaux cocof. Dans le cadre de cet évènement, les fédérations ont proposé au Ministre de financer des supports qui pourront ensuite être utiles aux services à savoir :

- un DVD composé de témoignages visant à présenter le travail sur le terrain des différents secteurs. Tout comme les autres secteurs, la médiation de dettes aura donc sa « capsule » avec le témoignage de trois médiatrices de dettes.
- un fascicule de présentation des secteurs (qui ils sont, à quoi ils servent, avec renvoi vers les organismes sectoriels pour infos).

L'idée est que ces 2 supports pourront être utiles aux travailleurs de terrain à l'occasion d'évènements ultérieurs. Comme il est tout à fait possible d'envisager une exposition itinérante dans certains services et lieux (tels les locaux de la Cocof ou le Parlement).

8. LA CONCERTATION ET LES SYNERGIES MISES EN PLACE AVEC L'ENSEMBLE DES MEDIATEURS DE DETTES : LES GROUPES DE TRAVAIL

Outre les conférences-débats et tables rondes, de plus petits groupes de travail rassemblent des médiateurs souhaitant réfléchir et agir sur des problématiques communes.

Les réunions des groupes de travail ont généralement lieu au Centre d'Appui qui y participe activement.

Nous nous occupons également des mailings (invitations, comptes-rendus, notes de travail) et déposons des demandes de subsides spécifiques liées aux projets de ces groupes.

8.1. Le Groupe Porteur

Depuis sa création, l'asbl Centre d'Appui-Médiation de dettes bénéficie de la participation active et bénévole d'une douzaine de médiateurs de dettes (assistants sociaux et juristes) issus tant du secteur public (CPAS), que de l'associatif.

Ce Groupe³ Porteur se réunit mensuellement et nous aide notamment dans le choix des thèmes abordés lors des tables rondes, des réunions mensuelles et des formations.

Ce travail avec les médiateurs de dettes est essentiel car il nous permet de rester en phase avec les réalités de terrain et de pouvoir adapter nos activités aux besoins précis des médiateurs de dettes.

L'agenda annuel est planifié au mois de juin. Le Centre d'Appui se charge de rédiger le PV, d'envoyer l'ordre du jour, de l'animation et du suivi des décisions.

Début 2012, le groupe porteur a redéfini son rôle, ses objectifs et son mode de fonctionnement. La dynamique est excellente. La volonté du groupe porteur est d'approfondir les débats, les thématiques abordées et d'être beaucoup plus actif dans le cadre de ce travail.

Afin de pouvoir approfondir les débats, il a notamment été décidé d'allonger la durée des réunions mensuelles. Depuis 2012, les réunions mensuelles durent donc une matinée ou une après-midi au lieu de 2 heures sur le temps de midi.

Ainsi le rôle du groupe porteur a été défini comme suit :

« Le groupe porteur est un lieu de rencontre et d'échange entre les services de médiation de dettes. Il permet aux services de se rencontrer, de se connaître, de partager leurs expériences, leurs difficultés et de réfléchir ensemble à leurs pratiques et de les faire évoluer. »

« L'objectif du groupe porteur est de développer et d'approfondir les réflexions autour de thématiques communes, de promouvoir la réflexion et l'évolution des pratiques de l'ensemble du secteur, de développer des outils qui répondent aux attentes du secteur »

Les objectifs accomplis en 2013

³ Les 9 membres du Groupe Porteur pour l'année 2012-2013 sont ; Geneviève Debecker du CPAS d'Uccle , Pascale Crozaz du CPAS d'Ixelles; Alexia Verbraeken, du CPAS d'Etterbeek , Karine Tiberghien du SASLS, Florence Goffin du CPAS de Bruxelles ; Lore TILMANS du CPAS de Molenbeek ; Sandrine Van De Moosdijk du CPAS de Schaerbeek, Catherine Jauquet de l'asbl Espace Social Téléservice, Anne Defossez du Centre d'Appui Médiation de Dettes.

Une bonne partie des réunions à partir de septembre 2013 ont été consacrées à l'élaboration du Memorandum du secteur en vue des élections prochaines.

Les perspectives

Les perspectives d'avenir sont excellentes. Le fait d'avoir allongé la durée des réunions, nous permet réellement d'approfondir les thématiques abordées et de mettre en place des actions d'envergure.

Le groupe porteur joue pour le Centre d'Appui un rôle essentiel de caisse de résonance. Ce sont les débats et les réflexions qui y sont amenés par les médiateurs de dettes qui nous permettent de rester en lien avec les besoins du secteur et avec les difficultés vécues au jour le jour par les personnes en situation précaire.

8.2. Le Groupe prévention

8.2.1. Le Groupe concepteur de projets

Le Groupe prévention⁴ qui s'est créé en décembre 2001, à l'initiative de trois travailleurs sociaux spécialisés dans la médiation de dettes a, entretemps, participé activement au développement de plusieurs projets tels que les « groupes de parole » destinés aux personnes en médiation de dettes et la création d'outils pédagogiques (ex. : la valise « Sesam, ouvre-moi ») mis à disposition des futurs animateurs d'ateliers consom'acteurs.

Le Groupe s'est fixé un agenda de réunions mensuelles pour travailler collectivement en 2012-2013 à la mise sur pied d'un nouveau Groupe de parole destiné aux personnes en difficultés financières, sous forme d'un groupe à centre d'intérêts partagés avec le recrutement d'un animateur en adéquation avec les finalités.

Ce projet est détaillé ci-dessous dans la partie II du rapport consacré à la prévention.

8.2.2. Le Groupe s'auto-évalue

Avant de s'ouvrir en invitant de nouveaux professionnels à rejoindre l'équipe, les membres du groupe-prévention ont tenu à réaliser une évaluation de leur mode de fonctionnement. En effet, la mise sur pied du Groupe de soutien a été l'occasion de tester l'efficacité et la coordination des savoir-faire du Groupe. Afin d'améliorer ceux-ci et de mieux connaître ses spécificités, une évaluation individuelle a été effectuée sur base d'une grille de plusieurs critères à coter entre 0 et 10. Une place était réservée aux commentaires et explications.

Le bilan des réponses récoltées se présente sous la forme du tableau ci-dessous qui reprend une cote moyenne pour chaque item et la synthèse des commentaires les plus pertinents pour chaque point.

⁴ Font partie du Groupe de travail Prévention 2013 : Anne-Marie TRIVIER, Centre d'Appui-Médiation de dettes asbl, Corinne VANDE CASTEELE, Free Clinic, Anne-Françoise VAN DURMEN, CPAS Evere, Valérie HALCONRUY, CPAS Watermael-Boitsfort et Christophe VIVARIO, Epicerie sociale Amphora à Molenbeek, Sandrine Van DE MOOSDIJK du CPAS de Schaerbeek

GUIDE POUR L'EVALUATION DU TRAVAIL DANS LE GROUPE-PREVENTION

Critères	Explication	Moyenne des cotes de satisfaction : entre 0 et 10	Remarques - commentaires
Notre mode de fonctionnement général	Est-ce que le style de travail en commun nous satisfait ? = 1 réunion 1x/mois avec discussion autour de la table et prise de notes pour PV et suivi + échanges de mails ciblés et parfois informels	8	Rythme des réunions avec accueil en tournant + rédaction du PV à tour de rôle = OK Par contre, les échanges de mails entre les réunions sont parfois perçus comme dérangeants, surtout pour ceux qui ont manqué 1 séance et ne comprennent pas bien de quoi il s'agit.
Ma Participation	Est-ce que j'ai l'impression de participer activement, d'avoir ma place, d'être entendu(e) ? Est-ce qu'on tient compte de moi, de mes idées ? Est-ce qu'on fait ce qu'il faut par rapport à mon absence à une réunion ?	7,3	Certains pensent prendre trop de place, d'autres se sentent parfois de côté après avoir manqué une réunion, d'autres encore se sentent moins investis par la prévention. Il est suggéré par quelqu'un de faire le raccord avec la coordinatrice en cas de problème.
La participation de chaque membre	Est-ce que tous les membres participent de manière équivalente ? est-ce que le groupe laisse quelqu'un en rade ? est-ce que certaine(s) personne(s) prend(nent) le dessus sur les autres ?	7,5	Ecoute et participation active sont mises en avant. Disponibilité et caractère de chacun sont aussi soulignés. Il reste à faire attention à rédiger des PV qui facilitent le rattachage pour les absents.
Créativité des idées	Est-ce que nous avons l'occasion et les moyens d'être créatifs, d'avoir des idées nouvelles, inattendues, audacieuses ? ou sommes-nous freinés dans nos idées et envies ? est-ce facile d'amener des idées nouvelles ?	7,1	La majorité reconnaît une aisance dans la liberté d'imaginer, de créer du nouveau et d'innover. Par contre, il apparaît aussi le sentiment d'être freiné dans cette liberté créative. Remarque pour ne mener qu'un projet à la fois et à fond. Pour un membre, impression que les idées concrétisées étaient déjà là avant son arrivée ; mais que la reformulation en a été bien faite pour tenir compte des besoins réels du terrain.
Créativité des méthodes	Est-ce que les méthodes d'animation de nos réunions sont satisfaisantes pour nous permettre de développer des idées et des projets ? Ne sommes-nous pas freinés dans nos idées et envies à cause de la manière dont nous travaillons ensemble ? devrions-nous changer nos manières de nous réunir et de travailler ensemble ?	7,6	Pour la plupart, c'est très bien comme cela. Pour 2 membres, les réunions sont trop peu structurées et la lenteur au démarrage freine le travail et le passage en revue de tous les points à l'ordre du jour, vu le temps disponible.

Prise de décision en groupe	Est-ce que notre manière de prendre des décisions est satisfaisante ou pas ? y-a-t-il prise de pouvoir ? ou absence de décision ? est-ce que ce sont toujours le(s) même(s) qui décide(nt) ? est-ce qu'il y a de la place pour l'avis contraire ?	7,8	Les idées de chacun sont écoutées et la recherche d'un avis commun est aussi bien appliquée. Le respect des avis + le consensus recherché donnent un style de travail respectueux des divergences. C'est un mode de fonctionnement équitable et démocratique, sans pression.
Rythme des réunions	Est-ce que nous nous réunissons assez/trop souvent pour mener à bien nos projets ? est-ce que la fréquence de nos rencontres est suffisante (ou trop ou trop peu) ?	8	Pour la majorité, le rythme est adapté aux possibilités du travail. Se réunir plus souvent serait quasi impossible pour plusieurs. Par contre d'autres perçoivent bien que certaines phases d'un projet demandent plus de disponibilité. D'où l'idée d'assurer le contact par échange de mails.
Rédaction des PV de réunion	Est-ce que le principe de la tournante est valable ? est-ce que cela n'occasionne pas trop de travail supplémentaire ? est-ce que cela apporte du positif ou des problèmes dans mon travail, dans mon institution ?	8,2	La tournante est Ok puisque équitable même s'il manque parfois de temps disponible pour ce type de travail + difficultés de synthétiser les grands débats d'idées. Pour un membre, il est important la tournante pour garantir une réunion dans son organisation.
Communication interne au groupe	Comment se passe la communication entre nous tous ? est-ce que le mailing fonctionne bien ? est-ce que les PV sont suffisants ? est-ce que les SMS sont encore acceptables ? N'y-a-t-il pas un envahissement de la communication informelle entre nous ?	8	OK pour la communication au sein des réunions. Attention aux mails qui ne sont pas clairs. Les SMS sont réservés aux situations très particulières.
Communication externe au groupe : avec le CA	Est-ce que les vecteurs de communication avec le CA sont satisfaisants ? et avec Anne ? nous sentons-nous entendus, compris, respectés, consultés, ... ? comment nos idées et nos projets sont-ils reçus ?	6,3	Il y a un tiraillement entre l'autonomie du groupe pour développer des idées de projets et la réalité du financement qui demande un accord du CA. Il y a une impression liée au passé et peu rassurante alors que les échanges concrets et les rencontres ont été très satisfaisantes et apaisantes. Le Groupe demande à clarifier sa place au sein de l'organigramme du centre d'Appui
Communication externe au groupe : avec les médiateurs et le secteur ou le public	Comment se passe la communication avec les autres médiateurs ? avec mes collègues ? avec les autres services ? est-ce que j'utilise ma « casquette » de membre du Groupe-prévention ?	8,25 Avec 2 abstentions	Deux membres n'ont pas donné de cote vu le peu de contacts avec d'autres médiateurs de dettes. Sinon les collègues directs connaissent l'appartenance au Groupe-prévention. Les plus anciens membres sont clairement perçus comme tels. Pourtant, un manque de visibilité et de connaissance par bon nombre

			de professionnels est pointé comme un problème auquel remédier.
La manière de faire d'Anne-Marie	Comment nous fait fonctionner Anne-Marie ? qu'attendons-nous d'elle ? comment définir sa fonction au sein du groupe : coordonner, réguler, soutenir, faciliter, ... ?	8,6 avec l'abstention de l'intéressée	Elle coordonne, est responsable, motivante et dynamique, incite à prendre du recul, entre suggestion poussée et auto-construction, soutient, facilite, rappelle, entend, accompagne, réfléchit. Côté militant positif
La visibilité du Groupe prévention dans le secteur de la médiation de dettes	Sommes-nous visibles, connus et reconnus ? est-ce que nos projets sont visibles ? est-ce que le Groupe-prévention joue un rôle utile dans le secteur de la médiation de dettes ? Peut-on améliorer l'intérêt du Groupe-prévention ? Allons-nous ouvrir à de nouvelles participations ?	6,3 avec 3 abstentions	Regret de voir que le Groupe n'est pas fédérateur même s'il y a eu amélioration avec le Groupe de soutien. Envie d'ouvrir à d'autres participants, même des « non-médiateurs de dettes ». Besoin de réfléchir à part entière à la stratégie de meilleure visibilité.
Le plaisir d'être membre du Groupe prévention	Est-ce que j'éprouve de la satisfaction et même du plaisir à faire partie du Groupe-prévention ? est-ce une plus-value pour mon travail ou plutôt une charge difficile à liquider ? est-ce que cela m'apporte quelque chose ou cela me pèse-t-il ?	8,5	C'est une bouée d'oxygène dans le travail. Grande satisfaction pour la réalisation du projet On est aux premières loges de projets qui ont du sens C'est une charge, mais moins importante que les bénéfices tirés de la participation Cela fait un bien fou de participer au Groupe-prévention
Autre :	Pas d'autre critère proposé		

En conclusion

La dynamique de travail est à la fois créative et démocratique mais le besoin de rigueur de suivre l'ordre du jour et de mieux cadrer les débats d'idées sont mis en avant. Il faut noter aussi une amélioration de la communication avec le CA, à l'occasion de la mise sur pied du Groupe de soutien, même s'il demeure quelques réticences et frustrations liées au manque d'autonomie ou parfois de compréhension mutuelle.

L'ouverture et l'accueil de nouveaux membres est mise à l'ordre du jour pour début 2014. La question de l'amélioration de la visibilité du Groupe au sein du secteur et celle de la reconnaissance de la prévention sur le plan du financement sont des faiblesses pointées du doigt avec l'envie d'y remédier. A noter que la réunion mensuelle du Groupe est perçue favorablement comme un moment de ressourcement avec le sentiment d'un travail utile entre collègues.

Les perspectives

Le Groupe prévention va inviter de nouveaux membres à rejoindre l'équipe de base dès le début 2014. De nouvelles idées de projets seront débattues et un choix sera opéré pour le développement d'une action en 2014.

Le suivi du Groupe de soutien fera partie des tâches récurrentes tous les 3 mois avec un moment clé à 6 mois du démarrage. La spécificité de ce projet amène le Groupe-prévention à assurer un suivi et un ajustement des actions en fonction de l'évolution des participants. Il est également prévu de formaliser cette expérience de groupe de soutien de sorte à la modéliser et à en définir des modalités de réalisation réussie sous forme de guide méthodologique à destination des professionnels du secteur.

9. LA CONCERTATION AU SEIN DU SECTEUR : REFLEXION SUR LES PROBLEMATIQUES LIEES AU SURENDETTEMENT ET INTERPELLATIONS

9.1. Les huissiers et le recouvrement amiable

Pour rappel, nous avons lancé une large action d'interpellation sur la problématique des pratiques abusives de certains huissiers de justice dans le cadre du recouvrement amiable.

Grâce au groupe porteur, nous avons pu rassembler de nombreux exemples de violation du prescrit de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur. Le dossier ainsi constitué avait été diffusé largement dès le mois de décembre 2012

Nous avons interpellé la Chambre d'arrondissement et la Chambre Nationale des huissiers de justice au sujet des pratiques de l'Etude Leroy, les sociétés ou institutions qui ont mandaté cet huissier de justice pour pratiquer le recouvrement amiable, le Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la Pauvreté, le Ministre de la Justice et le Ministre de l'Economie, ainsi que les parlementaires des commissions compétentes à la Chambre et au Sénat.

Suite à ce mémorandum, une proposition de loi a été déposée le 6 mars 2013 par les sénateurs Gérard Deprez, Jacques Brotchi et Christine Degraigne (MR) visant à :

- attribuer à la chambre nationale des huissiers de justice la compétence d'infliger à un huissier de justice la suspension, durant une période comprise entre un et trois mois, de la possibilité d'exercer sa profession,
- soumettre tous les professionnels du recouvrement amiable à l'obligation d'obtenir préalablement une inscription auprès du SPF économie avant de pouvoir pratiquer leur activité, au contrôle de cette administration et à la possibilité de se voir infliger une suspension ou un retrait de leur inscription.

Cette proposition ne rencontre encore qu'imparfaitement nos exigences mais constitue cependant une première prise de conscience de la part du politique de la nécessité de renforcer les contrôles sur les pratiques des huissiers (via notamment le SPF économie).

Par ailleurs, la Chambre nationale des Huissiers de justice nous a conviés à une réunion le 30 mai 2013 en vue, entre autres, de nous informer des suites qu'elle avait réservées à notre dossier. Ainsi, la Chambre a contacté tous les huissiers visés par notre mémorandum et leur a demandé de lui fournir des explications sur les pratiques dénoncées. Les explications fournies par deux grosses études visées dans notre dossier ne l'ont pas satisfaite. En des termes non équivoques, la Chambre les a dès lors mises formellement en demeure d'arrêter ces pratiques litigieuses qui jetaient l'opprobre sur toute la profession.

Parallèlement, la Chambre Nationale a émis une directive (qui a force de loi pour les huissiers de justice) concernant le recouvrement amiable du consommateur (directive 2013/001 du 28 mars 2013), laquelle prévoit notamment que :

- l'huissier doit s'abstenir de tromper le débiteur et ne peut faire état d'aucune menace juridique incorrecte,;
- l'huissier doit donner une description et une justification claires et précises des montants réclamés, y compris des accessoires de la dette (intérêts, indemnités,...),
- L'huissier de justice ne peut faire un usage impropre des conditions générales ; Il doit contrôler les montants réclamés ;

- Les irrégularités des conditions générales ne peuvent être couvertes par des figures de style vagues. Ex de formule vague : Les frais de recouvrement amiable sont réclamés sur base de l'article 5 de la loi sur le recouvrement amiable de dettes,
- L'huissier NE PEUT PORTER A CHARGE DU DEBITEUR LES DROITS D'ACOMPTE ET DE RECETTE (les coûts que l'huissier de justice porte en compte pour ses prestations doivent être facturés et comptabilisés à charge de son client),
- L'huissier doit être en possession des documents desquels découlent les montants réclamés,
- L'huissier est obligé de répondre dans un délai raisonnable aux questions relevantes du débiteur, des personnes qui le représentent ou des personnes qui interviennent socialement pour lui (CPAS, SMD,...).

Nous avons prévu de nous revoir avec la Chambre nationale des huissiers de justice afin de poursuivre notre collaboration sur ce dossier.

Le 24 juin 2013 nous avons été invités à présenter notre dossier avec le Vlaams Netwerk Armoede (qui dès le démarrage s'est associé à notre action) aux 28 ombudsmans membres de la CPMO - Coordination Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (www.ombudsman.be) à l'occasion de leur meeting biennuel. L'accueil a été chaleureux et plusieurs d'entre eux nous ont fait part de leurs préoccupations qui rejoignent les nôtres.

Et enfin, le 19 décembre 2013, le parlement a voté une réforme complète de la procédure disciplinaire applicable aux huissiers de justice. Bien qu'insuffisante, cette réforme est déjà un premier pas important dans le sens que nous souhaitons.

9.2. Le Memorandum 2014 : L'évolution du surendettement et l'adaptation des politiques de lutte contre le surendettement

Basé sur notre expérience et les constats de terrain des médiateurs de dettes, le Memorandum a été élaboré avec le soutien du groupe porteur qui a participé activement à la rédaction du texte.

Il formule 44 recommandations qui touchent notamment à la prévention, au contrôle des huissiers de justice, à la lutte contre le crédit facile, au règlement collectif de dettes et qui réaffirme le rôle et l'utilité des services de médiation de dettes agréés, qu'ils soient issus du secteur public (CPAS) ou du secteur privé (associatif) et demande qu'ils bénéficient d'un subventionnement spécifique de la part des autorités compétentes.

9.3. Le surendettement et les jeunes - contribution au rapport de l'Observatoire de la Santé et du social

En 2013, nous avons contribué au rapport de l'Observatoire de la santé et du Social 2012 « Jeunes en transition, adultes en devenir » dans Regards croisés page 127 sur la question du surendettement chez les jeunes bruxellois.

9.4. Le Crédit à la consommation - les questions de pauvreté

Notre association coordonne depuis 2006, dans le cadre de la Journée sans crédit, le groupe de travail qui prépare **les recommandations qui seront ensuite reprises par l'ensemble des membres de la plateforme.**

Les recommandations sont téléchargeables sur le site www.journeesanscredit.be onglet recommandations ou www.dagzonderkrediet.be

10. AUTRES PARTENARIATS ET COLLABORATIONS

Dans la mesure où ces partenariats permettent d'améliorer la concertation, le travail en réseau et les synergies, soit dans le secteur de la médiation de dettes, soit entre divers secteurs ayant des préoccupations communes au niveau local ou fédéral, nous collaborons de manière récurrente avec les associations suivantes :

Collaboration avec le VCS et l'OCE

Plusieurs réunions de coordination ont été organisées en 2013 entre nos trois entités afin d'améliorer la collaboration et la coordination des projets entre nos trois régions (formation, prévention, actions relatives aux huissiers de justice, recommandations politiques). Nous avons notamment travaillé à un Memorandum commun qui rassemble 10 recommandations présentées dans nos trois Memorandum.

Partenariat avec les centres de références wallons, l'OCE et le VCS – réunions FAQ

Ces réunions FAQ rassemblent les centres de références wallons, l'OCE et le VCS et le Centre d'Appui (Sylvie Moreau). Elles ont pour objectif de débattre et de réfléchir sur des questions juridiques très pointues sur les matières liées au surendettement. Chaque réunion fait l'objet d'un relevé des questions à débattre, d'un ordre du jour et d'un PV.

CBCS (Centre bruxellois de coordination politique et sociale)

Nous sommes membres du CBCS et participons activement aux réunions de coordination entre les fédérations bruxelloises Cocof: réunions IFA (qui rassemblent les fédérations liées au décret ambulatoire – santé et social confondu)- et IFS (qui rassemblent uniquement les fédérations des secteurs sociaux). Voyez plus haut au chapitre 7.2.

Partenariat avec les membres de la Plateforme Journée sans crédit

Nous participons aux réunions de la plateforme JSC qui rassemble une vingtaine d'associations du Nord et du Sud du pays et coordonnons le groupe de travail chargé de rédiger les recommandations de la plateforme. Voyez plus haut au chapitre 9.4.

Collaboration avec l'Union des Villes et des Communes, section Cpas.

En 2013, nous avons collaboré dans le cadre de la rédaction de notre Memorandum et du projet de mise en place d'un logiciel de médiation de dettes au sein des services agréés par la Cocom.

Collaboration au rapport de l'Observatoire de la santé et du social

Voyez plus haut au chapitre 9.3.

Cebud (Centrum voor budget advies en onderzoek) www.cebud.be

Nous sommes membre du conseil d'administration du Cebud qui est un centre de recherche et d'actions qui a pour objectif d'accroître les compétences financières des consommateurs et professionnels sur les questions de consommation et de finances.

L'épicerie sociale - asbl Amphora

Nous sommes membre du conseil d'administration de l'asbl Amphora qui est une épicerie sociale située à deux pas de nos locaux et qui travaille en étroite collaboration avec le service de médiation de dettes du cpas de Molenbeek.

Association des médiateurs judiciaires du Barreau de Bruxelles

Nous sommes membre de l'association des médiateurs judiciaires.

Echos du crédit et du surendettement – Comité de rédaction

Nous sommes membres du Comité de rédaction des Echos du crédit et du surendettement.

PARTIE II: LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT

1. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT À DESTINATION DE TOUS LES PUBLICS

Il s'agit ici de **prévention primaire** qui s'adresse donc au « grand public »

1.1. La Journée Sans Crédit

La 10ème Journée Sans Crédit (JSC) s'est déroulée cette année le 30 novembre 2013 dans tous le pays. L'action grand public étant centralisée rue Neuve en ce qui concerne Bruxelles.

Initiée à l'origine par notre association et les Equipes populaires, la plateforme journée sans crédit compte actuellement 21 associations du nord et du sud du pays. Celle-ci conserve ses objectifs de départ à savoir sensibiliser les consommateurs le jour de la symbolique « Journée sans crédit » (30 novembre 2013), tout en mettant également l'accent sur la création d'outils pédagogiques performants et sur la formulation de propositions législatives.



Objectifs de la campagne

- Sensibilisation du grand public aux dangers du « crédit facile » et aux risques de surendettement liés aux dettes de la vie courante;
- Amélioration de la protection des consommateurs fragiles;
- Présence sur l'espace public avec large diffusion de dépliants d'information en rue et dans les gares;
- Campagne de presse;
- Campagne menée par 21 associations regroupées au sein de la plate-forme "Journée sans crédit" ;
- Public cible : Tout public
- symbole choisi pour la campagne 2013 : la souris avec comme slogan : « Attrape moi si tu peux ! »

1.2. L'information et la prévention du surendettement

En 2013, la Journée Sans Crédit s'est déclinée de multiples façons selon les régions.

- En Région bruxelloise, l'action phare s'est centralisée le samedi 30 novembre autour d'un stand rue Neuve et d'une animation organisée avec la participation des comédiens du Magic Land théâtre

Outre la distribution de bics, de sacs, de folders et d'affiches (tous marqués du site web de la campagne : www.journeesanscredit.be), la collaboration des restos du Cœur de Bruxelles a permis d'offrir aux passants de la rue Neuve de la soupe pour faciliter le contact, l'échange et la communication avec le public.

1.3. Les outils pédagogiques : « Le DVD -reportage Attrape moi si tu peux »

Outre les folders et autres supports distribués en rue, les membres de la Journée sans crédit développent ensemble des outils pédagogiques destinés à être utilisés dans le cadre des ateliers consom'acteurs, des écoles, etc ...

Cette année nous avons réalisé un DVD-reportage centré sur la question du crédit :

« Laurent Lecomte et Sophie Suykerbuyk ont une chose en commun, tous deux ont connu les dérives du crédit facile. Tout commence par un simple crédit pour l'achat d'un ordinateur ou pour l'achat d'un lit... La tentation est grande de se laisser bercer par les offres alléchantes ! L'impression de pouvoir tout acheter tout de suite procure un sentiment de bien-être qui peut très vite tourner au cauchemar. Ouvertures de crédit, crédits à tempérament, crédit par sms... Ils sont nombreux mais ne recouvrent pas tous les mêmes modalités de paiement. Mais comment sont délivrés ces crédits ? A quelles conditions ? Le consommateur est-il correctement protégé par la loi ? »

Ce reportage est disponible en dvd ou sur le site de la journée sans crédit.

1.4. L'interpellation des pouvoirs publics

La plate-forme interpelle également les pouvoirs publics en vue de parvenir à une meilleure protection du consommateur et plus particulièrement du consommateur fragilisé. La plate-forme formule chaque année une série de recommandations à ce sujet, rassemblées sur le site de la journée sans crédit www.journeesanscredit.be.

Il s'agit davantage d'une action en amont par l'influence constructive sur les composants de la loi pour une meilleure protection du consommateur face aux dangers du crédit facile (notamment les ouvertures de crédit), source de surendettement.

Les informations concernant les membres de la Plateforme, la revue de presse de la Journée Sans Crédits, les activités organisées lors de la Journée sans crédit. Les outils pédagogiques développés et les publications sont disponibles sur les sites www.journeesanscredit.be et www.dagzonderkrediet.be.

2. LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT À DESTINATION DES PUBLICS À RISQUE

Il s'agit ici de **prévention secondaire** qui s'adresse donc à un public à risques : jeunes, bas salaires, public en formation Insertion Socioprofessionnelle, public des homes d'accueil, des CPAS, des ALE, premiers contrats de travail, etc...

C'est dans ce cadre que nous organisons des **ateliers et animations "Consom'acteurs"** adaptés aux spécificités des institutions demandeuses et du/des public(s) concerné(s).

2.1. Les ateliers consom'acteurs

Le Centre d'Appui continue à proposer ses services en matière de prévention sous la forme d'ateliers interactifs avec des publics variés, sur base de la demande d'une organisation, entreprise, école ou asbl. Celles-ci sont considérées comme le commanditaire à la source d'une demande de formation ou d'informations que nous assurons.

2.1.1. L'analyse de la demande

Dans le cours de l'année 2013, nous avons mis sur pied une procédure préalable qui permet de clarifier les besoins, attentes et objectifs poursuivis par l'organisation commanditaire. Il s'agit de rester attentif à la distinction entre les attentes des responsables et les besoins réels ainsi que la motivation des publics qui seront les participants aux ateliers.

Nous utilisons donc une grille d'analyse lors d'un entretien préalable afin de bien définir le champ de notre intervention et d'impliquer le commanditaire dans la définition du type d'activité adéquate et dans l'explicitation des objectifs. Cette démarche nous permet de définir des objectifs mieux adaptés aux publics, de tenir compte du contexte organisationnel et de ses contraintes et possibilités, ainsi que de prévoir la collaboration du commanditaire dans l'évaluation des effets de l'activité à moyen et plus long terme.

Cette démarche sert également à maximiser les facteurs positifs qui favorisent la motivation des participants, surtout quand la demande initiale ne dépend pas d'eux. Nous veillons à élaborer une représentation suffisamment précise et complexe des caractéristiques de ces personnes, ainsi qu'à développer un message accrocheur et positif pour annoncer notre activité tout en rencontrant leurs préoccupations.

2.1.2. Liste des organismes commanditaires

- a. L'école de propreté de Bruxelles-Propreté qui assure une formation de 210h pour les ouvriers de la propreté publique engagés dans le cadre d'un premier contrat type Rosetta. Nous poursuivons la convention avec cet organisme, à raison de 3 journées de formation par groupe d'environ 15 ouvriers âgés entre 18 et 30 ans environ.
- b. Le Siréas asbl, organisme d'insertion socio-professionnelle pour adultes peu qualifiés et peu scolarisés. La section bureautique et la section chauffage-sanitaire font appel à nos animations de prévention dans le cadre de leur programme d'activités en éducation permanente. En 2013, la section couture a fait appel à nos activités de prévention et nous avons pu tester la « grille d'analyse de la demande » pour adapter notre offre à ce public spécifique. Une collaboration régulière se met donc en place avec cet organisme de formation grâce à laquelle il devient possible d'inscrire les activités sur le budget dans leur cursus de formation sur la gestion financière.
- c. Le comité des parents de l'école Tivoli de Laeken, par l'intermédiaire de l'animatrice du secteur interculturel de la Ligue de l'enseignement asbl. Des mamans d'enfants scolarisés à Tivoli, d'origine étrangère, en difficultés avec la langue française ont été réunies pour s'exercer à l'utilisation d'une grille budgétaire, discuter des possibilités et dangers des crédits, s'échanger des trucs et astuces en matière d'économies. Un calendrier pérenne avec des images typiques des gestes d'économies d'énergie a été utilisé pour faciliter la communication et favoriser un impact de cette activité sur les enfants.
- d. Des enseignantes d'écoles secondaires, chargées de cours dans des sections de sciences économiques ou techniques ont à leur programme des cours sur le budget, les modes de paiement, le fonctionnement des banques, les crédits. Dans ce cadre, elles nous sollicitent, soit pour obtenir des supports pédagogiques appropriés aux thématiques, soit pour demander la collaboration d'un « expert » apte à sensibiliser les jeunes au risque du surendettement ou à témoigner du problème dans sa réalité directe.
 - a. L'école Maris Stella de Laeken
 - b. L'Institut de la Providence à Woluwé-St-Lambert
 - c. Une étudiante en agrégation à l'ULB en stage

2.1.3. Les méthodes d'évaluation

✓ Evaluation quantitative

L'évaluation quantitative nous permet de mesurer le nombre d'ateliers, les thèmes choisis ainsi que le nombre de séances qui ont été organisées au sein d'une même institution avec les mêmes participants, et le nombre de participants qui y ont participé.

✓ Evaluation avec les participants

Donnant suite à notre réflexion sur les manières d'évaluer et les informations pertinentes à récolter, nous avons conçu un nouveau questionnaire plus attractif et plus facile d'utilisation.

Il se présente sous la forme de 6 questions avec une ligne graduée de 0 à 10, avec case vierge par question où il est possible d'écrire des exemples et commentaires. La dernière case libre permet de noter des idées d'amélioration.

Même si nous utilisons une ligne graduée qui peut rappeler le système scolaire, nous avons choisi ce modèle pour faciliter la lecture et l'interprétation des résultats qui, sinon, étaient très vagues quand il s'agissait d'émoticônes (les visages avec un sourire ou une moue).

L'évaluation à chaud, en fin d'animation, permet donc de récolter quelques informations utiles sur différents aspects déterminants de l'animation et de solliciter le participant à apporter de nouvelles idées :

- L'ambiance générale de l'activité,
- L'aide apportée par rapport à la vie de tous les jours,
- L'apprentissage de nouvelles choses,
- Le changement d'habitudes suite à l'activité,
- D'autres thèmes intéressants à aborder,
- Les qualités de l'animatrice (dynamique, compréhensible, maîtrise du sujet, capacité d'écoute, organisation du temps, ouverture d'esprit),
- Des idées pour améliorer l'animation.

Il était important pour nous de vérifier également si nos animations avaient un impact en termes d'apprentissages nouveaux et en termes de comportements nouveaux ré-activables dans la vie quotidienne.

Dorénavant, les objectifs particuliers et critères spécifiques d'évaluation sont établis conjointement avec le commanditaire lors de l'analyse de la demande.

Selon les opportunités, deux types d'évaluation peuvent être effectués : immédiate ou postposée selon qu'il apparaît plus judicieux de recueillir les avis et ressentis « à chaud » dans la foulée de l'activité ou « à froid » après avoir laissé passer un temps d'assimilation par les participants.

L'analyse de la demande avec le commanditaire permet de conclure une convention de collaboration grâce à laquelle l'organisation demanderesse aide à l'évaluation à froid, c'est-à-dire ultérieure à l'activité, du fait qu'elle garde contact avec les participants.

2.1.4. Evaluation quantitative des ateliers et animations Consom'acteurs 2013

Organisme	Groupe	Date	Thème de l'animation	Public	Travailleur social	Total
Mission locale Molenbeek	1	11/01/2013	Mon budget	18	1	19
Mission locale Molenbeek	1	5/04/2013	Les risques des crédits	19	2	21
Siréas bureautique	1	5/02/2013	Les pubs liées aux crédits	20	1	21
Siréas bureautique		9/04/2013	Mon budget avec checkyourbudget	9	0	9
ALE Evere	N°3	20/02/2013	Mon budget avec la Galette de blé	10	1	11
BXL-Propreté	Gr1/sé1	15/03/2013	Mes valeurs et la société de consommation 1	16	1	17
BXL-Propreté	Gr1/sé2	19/04/2013	Mieux gérer son budget	16	2	18
BXL-Propreté	Gr3/sé1	25/04/2013	Mes valeurs et la société de consommation	7	0	7
BXL-Propreté	Gr1/sé3	26/04/2013	Les dangers des crédits et la médiation de dettes	7	0	7
BXL-Propreté	Gr2/sé1	2/05/2013	Mes valeurs et la société de consommation	7	0	7
BXL-Propreté	Gr4/sé1	14/05/2013	Mes valeurs et la société de consommation	6	0	6
BXL-Propreté	Gr3/sé2	23/05/2013	Mieux gérer son budget	6	0	6
BXL-Propreté	Gr4+Gr2/sé2	28/05/2013	Mieux gérer son budget	11	0	11
BXL-Propreté	Gr2/sé3	6/06/2013	les dangers des crédits et la médiation de dettes	5	0	5
BXL-Propreté	Gr4/sé3	11/06/2013	Les dangers des crédits et la médiation de dettes	9	0	9
BXL-Propreté	Gr3/sé3	13/06/2013	Les dangers des crédits et la médiation de dettes	6	0	6
BXL-Propreté	Gr5/sé1	22/10/2013	Mieux gérer son budget	6	1	7
BXL-Propreté	Gr5/sé2	26/11/2013	La finance mondiale et les banques	10	2	12
Ecole Tivoli Laeken	1	17/04/2013	Mieux gérer son budget	9	1	10
Siréas Etangs Noirs	1	3/05/2013	Mes valeurs et la société de consommation	20	1	21
Siréas Etangs Noirs		24/05/2013	Mon budget	19	1	20
Siréas Etangs Noirs		31/05/2013	Les dangers des crédits	20	1	21
Siréas bureautique	1	19/09/2013	Mieux gérer mon budget	19	1	20
		26/09/2013	Les dangers des crédits et la médiation de dettes (1/2 groupe)	9	0	9
		10/10/2013	Les dangers des crédits et la médiation de dettes (1/2 groupe)	8	0	8
Siréas couture	1	20/09/2013	Mieux gérer mon budget	15	2	17
		4/10/2013	Les pubs et les crédits	14	2	16
Total				321	20	341

2.1.5. Evaluation qualitative des animations Consom'acteurs

❖ Evaluation des animations par les participants

La durée des animations a une influence déterminante sur la possibilité et sur l'allure de l'évaluation.

Par ailleurs, l'évaluation formelle en fin d'activités ne donne souvent que des résultats biaisés par les effets de la dynamique de groupe et la complaisance. Pour éviter ce biais, nous avons voulu tester une formule d'évaluation à froid en 2013, en collaboration avec le commanditaire.

Nous avons donc essayé plusieurs fois de mettre en place des réunions ou rencontres avec le commanditaire et avec les participants pour faire le point sur notre intervention, clarifier ce qui a été appris, retenu par les participants et vérifier s'il y a encore des questions en attente.

Cette formule a rencontré d'autres obstacles liés à la fluctuation des présences des stagiaires/participants mais d'autres problèmes se présentent:

- comme le fait que les stagiaires rencontrés au début ne sont plus présents en cours ou en fin d'année,
- comme la confusion et l'amalgame que certains stagiaires font entre les différentes animations suivies par d'autres intervenants que le Centre d'Appui sur des thèmes connexes.

Organisme	Date	Ambiance des animations	Appris quelque chose	Utilité des animations	Changer ses habitudes
Mission locale Molenbeek	11/01/2013	Une rencontre était prévue avec l'organisateur/coordonateur pour évaluer les effets de formation. Cette rencontre n'a pas pu avoir lieu			
Mission locale Molenbeek	5/04/2013				
Siréas bureautique	5/02/2013	Une évaluation post-activité était prévue en juin mais a été annulée car les stagiaires ayant participé à l'animation n'étaient plus présents			
Siréas bureautique	9/04/2013				
ALE Evere	20/02/2013	Une évaluation orale a été effectuée avec la Directrice de l'ALE, qui a mis en évidence un décalage entre les attentes des participantes et l'animation avec le jeu de la Galette de blé. Ce qui nous a confirmé l'importance de mieux clarifier la demande au préalable.			
BXL-Propreté (G1/S1) ⁵	15/03/2013	8	*	6	5
BXL-Propreté (G1/S2)	19/04/2013				
BXL-Propreté (G1/S3)	26/04/2013				
BXL-Propreté (G3/S1)	25/04/2013	8	7	8	7
BXL-Propreté (G3/S2)	23/05/2013				
BXL-Propreté (G2/S1)	2/05/2013	6	6	6	5
BXL-Propreté (G4+G2/S2)	28/05/2013				
BXL-Propreté (G4/S1)	14/05/2013	8	7	7	6
BXL-Propreté (G2/S3)	6/06/2013	9	8	8	7
BXL-Propreté (G4/S3)	11/06/2013	Aucune évaluation n'a pu être effectuée parce que l'animation a été interrompue suite aux problèmes de comportement de quelques participants			
BXL-Propreté (G3/S3)	13/06/2013	8	8	9	7
BXL-Propreté (G5/S1)	22/10/2013	9	9	9	9
BXL-Propreté (G5/S2)	26/11/2013	9	9	9	7
Ecole Tivoli Laeken	17/03/2013	Aucune évaluation écrite n'a été réalisée parce que les participantes sont majoritairement illettrées - un tour de table oral a été effectué qui a mis en évidence un haut degré de satisfaction avec la volonté de poursuivre sur les thèmes apparentés			
Siréas Etangs Noirs	3/05/2013	Une évaluation orale globale était prévue en fin de cursus à l'occasion de			

⁵ G1/S1 = Groupe n°1 - séance d'animation n°1

Siréas Etangs Noirs	24/05/2013	l'évaluation globale faite par l'asbl pour tout le cursus. Cette réunion n'a pas pu avoir lieu			
Siréas Etangs Noirs	31/05/2013				
Siréas bureautique	19/09/2013	Une évaluation en direct avec les stagiaires est prévue début 2014 pour estimer les effets à moyen terme et mettre en évidence des questions en attente			
Siréas bureautique	26/09/2013				
Siréas bureautique	10/10/2013				
Siréas couture	20/09/2013	8	8	8	7
Siréas couture	4/10/2013				

❖ Evaluation de l'animateur par les participants

Organisme	Date	Dynamique	Compréhensible	Maître du sujet	Capable d'écouter	Organisation du temps	Ouverture d'esprit
Mission locale Molenbeek	11/01/2013	*	*	*	*	*	*
Mission locale Molenbeek	5/04/2013						
Siréas bureautique	5/02/2013	*	*	*	*	*	*
Siréas bureautique	9/04/2013						
ALE Evere	20/02/2013	La mise au point réalisée avec la Directrice de l'ALE tendait à distinguer les compétences reconnues de l'animatrice et l'inadéquation de l'activité par rapport aux attentes des participantes					
BXL-Propreté	15/03/2013						
BXL-Propreté	19/04/2013	8	8	9	9	8	8
BXL-Propreté	26/04/2013						
BXL-Propreté	25/04/2013	9	9	9	9	9	9
BXL-Propreté	23/05/2013						
BXL-Propreté	2/05/2013	7	6	7	6	7	7
BXL-Propreté	28/05/2013						
BXL-Propreté	14/05/2013	9	9	9	9	8	9
BXL-Propreté	6/06/2013	10	9	10	10	10	10
BXL-Propreté	11/06/2013	*	*	*	*	*	*
BXL-Propreté	13/06/2013	9	9	9	9	8	9
BXL-Propreté	22/10/2013	9	10	10	9	9	10
BXL-Propreté	26/11/2013	8	9	9	9	9	9
Ecole Tivoli Laeken	17/03/2013	Ces critères n'ont pas été évalués (voir ci-dessus)					
Siréas Etangs Noirs	3/05/2013						
Siréas Etangs Noirs	24/05/2013	*	*	*	*	*	*
Siréas Etangs Noirs	31/05/2013						
Siréas bureautique	19/09/2013	Attendre les résultats récoltés en 2014					
Siréas bureautique	26/09/2013						
Siréas bureautique	10/10/2013						
Siréas couture	20/09/2013	7	7	7	8	8	7
Siréas couture	4/10/2013						

❖ Evaluation avec les organisations commanditaires

Dans la mesure du possible, une évaluation institutionnelle est réalisée en fin de projet avec le commanditaire. En effet, les organismes qui font appel à nos services ne se considèrent pas compétents ni en matière de gestion financière, ni en matière d'évaluation. C'est pourquoi, nous proposons au commanditaire d'organiser une réunion afin de faire le bilan des acquis avec les participants eux-mêmes.

Quand il est possible de conclure une collaboration plus poussée, nous demandons à nos interlocuteurs de récolter des informations auprès des participants et d'observer si ceux-ci ont accompli certaines démarches/actions après la formation suite aux compétences acquises en formation ou s'ils ont amélioré leur situation sociale générale.

Avec le Siréas asbl (la section bureautique), la collaboration évolue vers une collaboration de type « win-win ». Plusieurs idées sont en cours d'élaboration et testées avec l'étroite collaboration du responsable pédagogique, de l'assistante sociale et de la secrétaire pour mettre en place plusieurs apports tels :

- Un panneau d'affichage collectif où les stagiaires peuvent noter des infos utiles, adresses, bons plans à partager avec les autres,
- L'usage d'une grille budgétaire en format Excell dans le cadre du cours d'informatique,
- La lecture et l'analyse de documents liés au crédit dans le cadre du cours de gestion administrative (ex : un contrat de crédit avec cession sur salaire, les conditions générales d'une carte de crédit, les conditions générales dans les factures d'hôpital, ...).

L'objectif de cet essai-pilote est d'optimiser les apports de nos animations en intégrant des outils et supports dans les cours généraux suivis par les participants. Si ce type d'intégration réussit avec la participation active des formateurs concernés, nous aurons testé une nouvelle forme de partenariat, adaptée aux ressources de l'organisation commanditaire.

Un moment d'évaluation est prévu avec les participants, en fin d'année scolaire, au moment où l'organisation réalise elle-même son bilan avec les stagiaires.

La convention de formation contractée avec Bruxelles-propreté a également permis de donner lieu à une réunion d'évaluation. Nous avons formulé plusieurs mesures de remédiation pour impliquer les responsables de formation de l'Ecole de propreté et garantir une meilleure participation des jeunes ouvriers en formation.

Nous avons notamment demandé à rencontrer chaque groupe avant toute animation afin d'assurer un accrochage suffisant, de stimuler leur motivation et leur intérêt pour les thèmes abordés en demandant aux participants les questions plus précises qu'ils se posent à propos du budget et de leur usage de l'argent.

Ceci a permis de faire évoluer le programme des animations et de thématiques proposées. Pour répondre à leur curiosité concernant le monde la finance et leur volonté de comprendre en quoi consiste la crise financière, nous avons sollicité la collaboration d'un animateur du RFA (Réseau de Financement Alternatif) qui peut aborder les thèmes plus spécifiques de la spéculation en bourse, du fonctionnement des banques, de la crise et des monnaies alternatives.

Ce nouveau dispositif de formation, amélioré, donnera également lieu à une évaluation avant la poursuite ou un réajustement.

3. LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS QUI SOUHAITENT DEMARRER DES PROJETS DE PREVENTION DU SURENDETTEMENT

3.1. Les formations

La prévention est abordée à divers moment dans notre programme de formation :

3.1.1 Dans la formation de base

Une demi-journée est consacrée à la présentation des projets et actions menées par le Centre d'Appui en matière de prévention. Par ailleurs, comme elle a lieu au début du programme, nous avons veillé à l'inclure dans la partie « méthodologie ». L'hypothèse de travail est la suivante : la prévention, de par les méthodes qu'elle utilise, peut apporter à la médiation elle-même des outils et des manières de faire qui facilitent le travail avec la personne en médiation.

Outre l'information sur les ateliers consom'acteurs, la Journée sans crédit et les ressources de la bibliothèque, il est proposé aux participants de découvrir la « Galette de blé » comme outil facilitant l'élaboration du budget avec la participation active de la personne. Cet exercice donne lieu à des discussions, confrontations de points de vue divergents, des questionnements sur les manières de s'y prendre avec des personnes peu alphabétisées, en grandes difficultés, peu habituées aux documents administratifs, ... Des questions autour des valeurs et des priorités sont également débattues.

3.1.2. Dans le programme des formations continues

Ces formations ont pour objectif d'outiller, d'aider et de former les médiateurs de dettes qui vont ou qui ont déjà démarré des projets de prévention du surendettement

En 2013, nous avons organisé :

- a. 8 Groupes de travail et d'échanges de « bonnes pratiques » - basés sur les thèmes de la Valise Sesam,
- b. Une Formation aux « Techniques d'animation de groupes »,
- c. Une formation sur « Comment mettre sur pied un projet de prévention ? »,
- d. Une Table-ronde prévention : rencontre avec les équipes des Centres de référence wallons pour découvrir leurs pratiques et outils de prévention.

En ce qui concerne les évaluations de ces formations, voyez ci-dessus partie 1, chapitre 3

3.2. Le soutien méthodologique à la carte

Nous sommes disponibles pour aider les professionnels et les services à mettre sur pied des actions de prévention en analysant avec eux leur moyens et objectifs, en mettant à leur disposition nos outils et supports, en les accompagnant de diverses manières dans leur projet.

Plusieurs services ont ainsi fait appel à notre soutien méthodologique destiné aux professionnels :

- Le service des Affaires sociales de la commune de Molenbeek ;
- Le CASG Wolu-Services ;

- Le service social de la Mutualité St-Michel ;
- L'asbl InterS : intérim pour jeunes, attachée à la Mission Locale d'Anderlecht ;
- Les assistantes sociales de la Mutualité St-Michel ;

3.3. Les outils de prévention mis au service des professionnels

3.3.1. La gazette et le site web

La gazette nous permet également de diffuser largement des informations concernant la prévention ainsi que les outils qui nous semblent pertinents.

Le nouveau site web en construction comportera un menu important dédié à la prévention afin de mettre ces outils à disposition du plus grand nombre.

3.3.2. Mise à jour de la valise pédagogique « Sesam, ouvre-moi/open mij »

Un travail important de mise à jour des liens internet et des ressources annexes de la valise pédagogique a été effectué durant l'année 2013. Il s'agit de fournir à l'animateur en prévention des supports d'information pertinents pour lui faciliter le travail de préparation des animations en amont.

Quelques apports nouveaux ont pris place, soit dans les annexes disponibles sur le Cd-Rom, soit parmi les fiches d'animations thématiques. Ceux-ci ont pour objectif principal d'outiller les animateurs en prévention de grilles de préparation et de mise en place de dispositifs d'animation formatifs.

Il s'agit d'une part, d'orienter certaines animations vers une dynamique d'appropriation (selon les Modèles de Travail Pédagogique de M. Lesne – le MTP3 typique de l'éducation permanente) de données de la réalité courante (ex. : lecture et analyse de publicités pour des crédits, lecture et analyse de contrats de prêt à tempérament, ligne du temps de la dette chiffrée, documents avec les conditions générales des ouvertures de crédit en magasin, ...).

a. Documents ajoutés sur le Cd-Rom :

✓ Rubrique Présentation :

- La prévention : objectifs et évaluation (éléments de théorie psycho-pédagogique) ;
- Fiche technique et Fiche pédagogique : objectifs et évaluation ;
- Différents Modes de Travail Pédagogique ;
- Un exemplaire de fiche d'évaluation graduée pour participants.

✓ Rubrique Valeurs :

- 2 grilles de classement des choix pour les animations 'Histoire de Laura » et « Titanic » ;
- Une variante de l'activité sur les valeurs intitulée « Les rescapés de Wall Street » conçue par les médiateurs du SMD de Watermael-Boitsfort ;
- Le questionnaire « Mon rapport à l'argent » ;
- Les valeurs : théorie et bibliographie ;
- 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».

✓ Rubrique Mon Budget :

- Nouvelle grille budgétaire issue de www.checkyourbudget.be;
- Mode d'emploi de la Galette de blé ;

- Grille d'analyse de mon budget ;
 - Planning annuel ;
 - Récit « La lente chute de Fred et Sonia » (pour analyser les risques du surendettement dans un récit de vie) ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».
- ✓ **Rubrique Prêts et crédits** : une nouvelle activité « *Crédit : je signe ou pas ?* » est ajoutée dans la valise avec une fiche d'animation et des supports visuels + des documents à analyser et des apports théoriques d'explication mis à jour :
- Des exemples de contrats d'assurance;
 - Des exemples de contrats de crédit avec feuille sur cession de salaire, tableau des TAEG ;
 - Un exemplaire de SECCI ;
 - Plusieurs graphiques explicatifs en format Excel ;
 - Un support théorique explicatif pour l'animateur ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation » ;
 - Grille d'analyse des publicités ;
 - Une variante de l'activité MegaMarket ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».
- ✓ **Rubrique Logement et énergie** :
- Exemplaire de bail pour location ;
 - Documents explicatifs du Fonds du logement sur la garantie locative + prêts hypothécaires ;
 - Obligations légales certificat PEB ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».
- ✓ **Rubrique Santé** :
- Les alicaments ;
 - Théorie et histoire de l'ONSS ;
 - Présentation de l'ONSS avec lien vers vidéo ;
 - Financement ONSS ;
 - Références pédagogiques utiles ;
 - Schéma explicatif OMNIO ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».
- ✓ **Rubrique : Revenus et pouvoir d'achat** :
- Fiche de salaire expliquée ;
 - Comment interpréter sa fiche de paie ;
 - Clés pour le contrat de travail ;
 - 20 questions sur la sécurité sociale ;
 - Réforme des allocations de chômage ;
 - Quel salaire pour quel métier ?;
 - 10 métiers mal payés ;
 - Le RIS ;
 - 1 fiche pédagogique « objectifs et évaluation ».

b. Documents ajoutés dans la farde des fiches d'animation :

Il s'agit principalement d'une nouvelle fiche d'animation sur le thème « *Crédits : je signe ou pas ?* » qui propose un jeu de rôle entre prêteur (chez Cofidis ou au Carrefour) et acheteur/emprunteur pour

découvrir, à partir de la lecture et de l'analyse de publicités puis de la mise en situation d'achat, les principes de fonctionnement respectifs de l'ouverture de crédit et du prêt à tempérament. Des images couleur de publicités sont jointes pour l'usage des participants et l'animateur bénéficie d'explications et de documents de référence sur le Cd-Rom.

50 nouveaux exemplaires de la valise « Sesam, ouvre-moi » ont été imprimés et insérés dans un nouveau support de farde à anneaux + trousse pour les cartes de jeu + le tout dans un sac à poignées plus pratique pour l'usage courant.

4. LA PREVENTION DU SURENDETTEMENT POUR LES PERSONNES DEJA EN MEDIATION DE DETTES OU COMMENT REMONTER LA PENTE ET NE PAS RECHUTER ?

Il s'agit ici de **prévention tertiaire**. Les projets s'adressent à un public qui est déjà en médiation de dettes et a pour but d'offrir des occasions d'échanges en groupe, de partage d'expériences, des lieux conviviaux d'expression avec des personnes concernées par la même problématique.

En individuel, il s'agit du travail de guidance budgétaire qui s'effectue entre le médiateur de dettes et la personne en situation de surendettement.

En groupe, il s'agit notamment du nouveau projet de " Groupe de soutien ".

4.1. Les séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes

Ces séances sont ouvertes à toutes les personnes qui pensent à introduire une requête en règlement collectif de dettes ainsi que les requérants qui sont encore au début de la procédure (par exemple : ceux dont la requête vient d'être déclarée admissible).

L'objectif est de veiller à ce que les personnes soient informées au mieux des conséquences de l'introduction d'une requête en règlement collectif de dettes.

Vu le succès rencontré et les évaluations ayant été extrêmement positives, nous avons organisé 9 séances durant l'année académique 2013-2014 (contre 3 séances durant l'année académique 2010-2011, 5 séances en 2011-2012 et 5 en 2012-2013).

En ce qui concerne l'évaluation de ces séances d'information, voyez partie 1, chapitre 3

4.2. Groupe de soutien pour les personnes en situation de surendettement

Il s'agit du nouveau projet porté par le Groupe-prévention et concernant le territoire de la région de Bruxelles-Capitale. La finalité poursuivie vise, via un travail sur les émotions et les capacités propres, à permettre aux personnes de dépasser les émotions négatives comme la honte et de reprendre confiance en elles.

4.2.1. Les étapes de la mise sur pied

Suite au travail d'analyse (via questionnaire) des besoins des personnes suivies en médiation de dettes, suite aux lectures et aux rencontres avec d'autres initiatives comparables en Wallonie, le Groupe-prévention a mis au point une série de stratégies pour la mise sur pied d'un premier Groupe de soutien effectif dès le mois d'octobre 2013.

Nous avons donc travaillé à réaliser les différentes étapes suivantes en respectant un budget précis:

- a. Conception graphique et réalisation de supports d'information attractifs et clairs ;
- b. Recrutement d'un animateur expérimenté en dynamique des groupes ;
- c. Recherche d'un local approprié ;

- d. Elaboration de stratégies de communication et de collaboration avec les services de médiation de dettes ;
- e. Organisation de séances d'informations pour le public envoyé par les médiateurs de dettes ;
- f. Préparation de l'accueil effectif à la première séance et pour les quelques suivantes ;

4.2.2. Public participant

Caractéristiques : (nb: les infos ci-dessous n'ont pas toujours été récoltées systématiquement)

- Genre : 11 femmes, 6 hommes
- Age : 2 entre 25 et 40 ans, 5 entre 40 et 50 ans, 10 de plus de 50 ans.
- Suivi par SMD : 4 participants suivis par le SMD de Boitsfort, 2 à la Free Clinic, 2 à Evere, 2 à Schaerbeek, 1 à Bruxelles, 1 à Molenbeek, 5 à Woluwé-st-Lambert et 1 à Jette.
- Type de médiation : La plupart sont en médiation amiable, 3 personnes en RCD.
- Situation professionnelle : 8 sont pensionnés, 1 travaille, les autres sont en maladie, chômage ou CPAS.
- Etat de santé : pour la majorité des participants c'est un véritable problème qui préoccupe chacun dans sa vie quotidienne et est en lien direct avec leur surendettement.
- Situation familiale : 5 Mariés, 12 seuls, 5 avec enfants

4.2.3. Activités et contenu des réunions

- a. Pour rencontrer les disponibilités des participants, 2 groupes ont été constitués : un petit groupe se réunit le matin et un autre groupe se réunit l'après-midi. Dans chaque groupe, une moyenne de 6 à 7 personnes se retrouvent régulièrement à raison d'une réunion par semaine en octobre 2013 et une réunion tous les 15 jours dès novembre.
- b. Pour l'animateur, la priorité a été de ménager un espace pour la pratique de la parole libre, sans jugement. Chaque participant a pu raconter des faits marquants de son histoire, des événements traumatisants et se présenter dans son quotidien actuel avec ses difficultés et ses attentes.
- c. Afin de préciser les attentes respectives et de prévoir des objectifs à atteindre, l'animateur a proposé l'activité « *Faire un petit pas dans ma vie* ». Avec le support graphique d'un pied, la consigne donnée est de rédiger une ou plusieurs attentes que le participant a vis-à-vis du groupe. Il s'agit d'explicitier les attentes de chacun à l'égard de ce moment en groupe : en quoi le Groupe de soutien peut-il m'aider à ... ?
- d. Les deux groupes ont visité l'exposition interactive "*Dernier rappel avant poursuites*" organisée par le CAFA. A chaque fois, un débriefing avec les acteurs est fait sur place. Une mise en commun a été effectuée au sein de chaque groupe pour faire le point sur cette expérience et tester la qualité de soutien de groupe face à ce genre de re-vécu d'un parcours de surendettement.
Hypothèse méthodologique : Les participants ont-ils quelque chose à dire à propos des activités de prévention de ce type, du fait qu'ils ont eux-mêmes vécu ces moments difficiles ? Quelle est actuellement leur capacité à prendre distance de leur expérience pour la confronter à un dispositif « éducatif » de prévention ?

- e. Une réunion conviviale a été organisée le 26 décembre, entre les fêtes de fin d'année qui sont un moment sensible, et a réuni les 2 petits groupes. 13 personnes ont participé.
L'animateur a assuré une activité pour faire connaissance les uns avec les autres. Il a offert un de ses livres dédiés à chaque participant qui a également reçu une boîte de truffes au chocolat comme cadeau de fin d'année.
Une autre activité consistait à rédiger sur une carte de vœux (destinée à chaque participant), soit une qualité reconnue de la personne, soit une qualité que l'on est prêt à partager avec elle. Il s'agissait d'un échange croisé de messages positifs et de reconnaissance de la valeur de chacun au sein du Groupe.
- f. Un agenda des séances du 1^{er} semestre 2014 a été fixé et communiqué aux participants. La perspective d'inviter des professionnels de la médiation de dettes a été confirmée.

4.2.4. Résultats attendus

Un premier résultat est la constitution d'un groupe de 6 à 7 personnes qui sont venus à un premier rendez-vous et reviennent régulièrement et prennent la parole, une place parmi d'autres alors qu'aucune activité ou programme n'ont été annoncés. Un autre résultat, c'est l'utilisation effective de cet espace protégé où les personnes parlent d'elles-mêmes, acceptant d'écouter et de partager des informations, des expériences de vie, des gestes empathiques avec d'autres que, sinon, elles ne connaîtraient pas. La constitution de ce groupe, c'est aussi bien la confiance faite à l'animateur, aux organisateurs que consacrer de l'énergie à cette expérience qui en vaut la peine.

Quand l'animateur a demandé aux participants d'exprimer ce que le Groupe de soutien leur apporte, les témoignages suivants ont été récoltés et rédigés :

« Je m'y sens un peu comme « en famille », une famille qui ne me juge pas, m'accueille, me respecte, m'écoute, m'aide, me sourit ... ».

« Ici, on ne se sent pas jugé. Aux autres, je dis toujours que je vais bien, ici je dis vraiment ce que j'ai sur le cœur. »

« J'ai vraiment envie de venir au groupe, même si j'ai du mal à me lever, même si je n'ai pas le moral, même si je me sens gênée, honteuse, si j'ai peur d'aller à la rencontre des autres. Je tiens tellement à être là, l'important c'est d'être là ! »

« On ose se dire, on en a la liberté parce qu'on sent qu'on ne sera pas jugé. »

« J'aime beaucoup le partage d'expériences sans jugement, je peux dire tout ce que je ressens. »

« Les échanges sont positifs et réconfortants. »

« Les premières fois, j'ai trouvé les rencontres intéressantes et même amusantes. J'ai eu l'impression d'apprendre pas mal de choses et je me suis sentie plus forte. Aujourd'hui, gros déclic, j'ai découvert nos différences et nos points communs, entre nous, les participants en groupe. Cela m'a donné beaucoup d'émotion et de plaisir, un sentiment d'affection pour les autres. »

« Parfois on pleure mais on retourne, on se sourit, on s'écoute. »

« Le groupe me permet de mieux accepter les problèmes, voir qu'il y a d'autres personnes dans les mêmes difficultés, on se sent moins seule dans sa « misère », on peut en parler, se sentir écoutée et comprise. »

« J'accepte mieux mes difficultés, je me vois avec d'autres yeux, je peux faire des petits pas et je me sens moins « nulle ».

« On s'informe et je trouve des réponses à mes questions. »

« On échange des bons trucs pour se débrouiller et se faire plaisir avec peu d'argent. »

« On peut parler de ses projets, on se soutient, on se donne des idées. On se revalorise en parlant de ses projets, de ce qu'on essaie de faire, on avance ... »

« Pour moi, le respect du secret est essentiel dans le groupe, ce qui se dit doit rester entre nous. C'est important qu'on se le rappelle, sinon on risque de se sentir un jour trahi. »

Dans le courant du 1er mois, les participants ont principalement fait usage de la parole, du récit, de l'expression d'émotions très variées et souvent douloureuses. Dès le départ, plusieurs participants expriment avec vigueur leur révolte contre un système social injuste qui les écrase ou ne les respecte pas en les jugeant. Mais il y a une ou deux personnes qui ne parlent pas beaucoup mais sont simplement présentes.

Au cours du 2^e mois, des relations d'entraide hors du groupe, des gestes de soutien mutuel, d'échanges de bons plans, d'attention spécifique aux autres, notamment quand ils sont absents, apparaissent.

Enfin, le 3^e mois montre que la confiance en soi qui se développe grâce au groupe permet à certains de se comporter différemment dans la vie courante (ex. : entreprendre des démarches comme demander un colis alimentaire, parler à sa famille de ses difficultés financières, ...). Au fil du temps, on assiste à des débats sur des thèmes politiques ou liés aux valeurs personnelles qui se développent dans un climat de respect, d'écoute mutuelle, de décentrage par rapport à soi. Du débat et des confrontations de points de vue divergents peuvent avoir lieu sans agressivité.

Le groupe de soutien existe véritablement même si les participations effectives sont fluctuantes. Nous avons réussi à instaurer un lieu de parole libre et conviviale où des personnes en situation de surendettement peuvent venir, se retrouver avec d'autres personnes dans une situation comparable et ensemble, parler de leur expérience, de leurs difficultés, exprimer leur sentiment de révolte face à une société injuste et dure.

4.2.5. Suivi et méthodes d'évaluation

Le Groupe-prévention veille au suivi du Groupe et de l'animateur pour garantir la poursuite des objectifs prévus et tenir le projet dans les limites du budget alloué. Le Centre d'Appui demeure bien visible comme institution de référence à l'initiative du projet en assurant l'envoi d'informations, d'attestation de participation et en informant les participants des possibilités de soutien et de relais vers les professionnels que l'asbl peut leur offrir.

L'animateur est invité à participer à une réunion du Groupe-prévention tous les 3 mois environ. L'animateur rend compte de son travail et de l'évolution du groupe tout en répondant aux questions des membres du groupe-prévention. Ce qui donne lieu à la rédaction d'un rapport de suivi, réalisé en intégrant les apports de ces échanges, dont notamment la capacité à prendre du recul par rapport au vécu direct de l'accompagnement des personnes surendettées (voir une synthèse en annexe).

Une première évaluation des apports du Groupe pour les participants a donc été réalisée en novembre 2013. Une prochaine évaluation aura lieu en mars 2014, précédant l'évaluation à mi-parcours (après 6 mois) qui doit décider si le Groupe de soutien est une expérience digne d'être poursuivie.

PARTIE III ANNEXES

Annexe 1 : Programme et évaluation des formations 2013-2014

Annexe 2 : Position commune engagement juriste Services médiation de dettes

Annexe 3 : Règlement d'ordre intérieur : modalités pratiques du fonctionnement
du Centre d'Appui

Annexe 4 : Atelier conso prévention évaluation graduée