

# CENTRE D'APPUI-MEDIATION DE DETTES

## RAPPORT D'ACTIVITES 2022



**Asbl Centre d'Appui-Médiation de dettes**  
Boulevard du Jubilé, 153-155 - 1080 Bruxelles  
Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07  
[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be) - [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

## TABLE DES MATIERES

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
1.1. Les origines .....	5
1.2. L'objet social .....	5
1.3. La finalité.....	5
1.4. Les objectifs généraux .....	6
<b>2. LES MISSIONS DU CENTRE D'APPUI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Les missions qui nous ont été confiées par la Cocom.....	6
2.2. Les missions qui nous ont été confiées par la Cocof .....	7
2.3. Les missions qui nous ont été confiées par le Fonds Social Européen.....	7
<b>3. LES ACTIVITES DU CENTRE D'APPUI .....</b>	<b>8</b>
3.1. Le soutien général aux médiateurs de dettes bruxellois.....	8
3.1.1. <i>L'organisation de la formation de base à la médiation de dettes et des formations continues à l'attention des professionnels.....</i>	<i>8</i>
3.1.2. <i>L'organisation de supervisions techniques et méthodologiques (permanence téléphonique, interventions) .....</i>	<i>12</i>
3.1.3. <i>La création et la diffusion d'outils de travail (lettres-types, programmes de calcul, brochures, etc.).....</i>	<i>17</i>
3.1.4. <i>La diffusion d'informations via la newsletter (gazette des médiateurs) et le site Web www.mediationdedettes.be .....</i>	<i>18</i>
3.2. La concertation et l'échange avec l'ensemble des services de médiation de dettes du secteur à Bruxelles, la fédération des services agréés par la Cocof, et le travail en réseau.....	20
3.2.1 <i>L'organisation de groupes de travail et de concertation avec l'ensemble des médiateurs de dettes bruxellois (agréés par la Cocom, la Cocof et la VG).....</i>	<i>20</i>
3.2.2. <i>L'organisation d'échanges entre médiateurs de dettes et avec d'autres acteurs de terrain .</i>	<i>22</i>
3.2.3. <i>Le travail en réseau : L'organisation de formations et de séances d'information sur les thèmes liés au surendettement pour les professionnels et acteurs de terrain autres que les médiateurs de dettes.....</i>	<i>23</i>
3.2.4. <i>La concertation et la fédération des services de médiation de dettes de la Cocof.....</i>	<i>25</i>
3.2.5. <i>Les autres partenariats .....</i>	<i>30</i>
3.3. La prévention du surendettement.....	32
3.3.1. <i>Un site web et une permanence téléphonique pour informer et orienter les personnes en situation de surendettement vers le service social approprié .....</i>	<i>32</i>
3.3.2. <i>Les campagnes de prévention « tout public » .....</i>	<i>39</i>
3.3.2. <i>Les ateliers et animations de prévention ciblés pour des publics spécifiques.....</i>	<i>41</i>
3.3.3. <i>Les ateliers à destination de professionnels-relais (aides familiales et aides à domicile) .....</i>	<i>50</i>
3.3.4. <i>Le développement de projets novateurs : faire de la prévention avec le théâtre.....</i>	<i>51</i>
3.3.5. <i>Les séances d'informations collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes.....</i>	<i>51</i>
3.3.6. <i>Le soutien méthodologique/pédagogique aux professionnels (médiateurs et autres) qui souhaitent démarrer des activités de prévention en région bruxelloise.....</i>	<i>52</i>
3.3.7. <i>Les formations pour les futurs animateurs.....</i>	<i>52</i>
3.3.8. <i>La création et le partage des outils .....</i>	<i>53</i>
3.3.9. <i>L'utilisation de nos capsules-vidéo d'information et de sensibilisation.....</i>	<i>56</i>

3.4. Le plaidoyer politique.....	57
3.4.1. La lutte contre les pratiques abusives des huissiers de justice : les plaintes déposées à la Chambre Nationale des huissiers de justice.....	57
3.4.2. Le Mémoire des médiateurs de dettes pour les élections 2019 : 36 recommandations pour lutter contre le surendettement.....	59
3.4.3. Le plaidoyer pour une réforme de la médiation amiable.....	60
3.4.4. Le plaidoyer pour une réforme du recouvrement amiable.....	62
3.4.5. Le plaidoyer pour une réforme du recouvrement judiciaire.....	63
3.4.6. Le plaidoyer pour une réforme du règlement collectif de dettes.....	63
3.4.7. Plaidoyer contre l'extension de la procédure de recouvrement de créances incontestées aux relations entre une entreprise et un consommateur.....	64
3.4.8. Auditions et avis au Parlement.....	65
3.4.9. Notre représentation au sein de la Commission consultative spéciale « Consommation » instituée au sein du Conseil central de l'Economie.....	65
3.5. La recherche et l'innovation.....	66
3.5.1. La réalisation de travaux de recherche, d'enquête, d'études et de publications.....	66
<b>4. LA DEMARCHE EVALUATION QUALITE.....</b>	<b>68</b>
4.1. Rappel des thèmes du projet.....	68
4.2. Personne de contact.....	70
4.3. Suivi des objectifs.....	70
4.4. Les activités témoignant d'une dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ.....	70
4.5. Les constats et les effets produits.....	70
4.6. Les actions entreprises en termes d'information, de sensibilisation, de formation continue ou d'accompagnement des travailleurs en lien direct avec le projet.....	71
<b>ANNEXES.....</b>	<b>72</b>
Annexe 1 : Programmes des formations 2021-2022 et 2022-2023.....	73
Annexe 2 : Evaluations détaillées des formations année académique 2021-2022.....	74
Annexe 3 : Evaluations détaillées des formations – année académique 2022-2023.....	77
Annexe 4 : Evaluations détaillées des ateliers consomm'acteurs.....	80
Annexe 5 : Evaluations détaillées des ateliers FSE.....	86
Annexe 6: Rapport d'activités : La campagne « Trop de Dettes ».....	95
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>96</b>
1. Les objectifs de la campagne.....	97
2. La finalité du projet :.....	97
3. Mise en œuvre et évaluation de la campagne « trop de dettes ».....	97
3.1. Les contenus créés.....	97
3.2. La diffusion.....	98
3.3. Les autres outils de prévention & formation ateliers « Consom'acteurs ».....	99
4. WAKOSTA ?! Un nouvel outil de prévention.....	99
5. Le réseau de partenaires.....	100
6. Le partenariat avec les services de médiation de dettes cocof.....	100
<b>APERÇU INTERMEDIAIRE D'AUDIENCE FACEBOOK &amp; INSTAGRAM.....</b>	<b>101</b>

**APERÇU INTERMEDIAIRE DU CONTENU FACEBOOK & INSTAGRAM .....102**

# 1. INTRODUCTION

---

## 1.1. Les origines

Dénommée à l'origine asbl GREPA, l'association a été constituée en décembre 1999 à l'initiative de quelques avocats volontaires dans le cadre de l'aide juridique de première et de seconde ligne, de juristes et assistants sociaux travaillant dans des services sociaux et d'associations telles qu'ATD Quart Monde.

Mener des combats pour que soient en mesure de faire valoir leurs droits tous les citoyens, même les plus démunis. Réunir dans ce but tous les acteurs de terrain, qu'ils soient issus du milieu associatif, des services institutionnels ou du barreau. Tels étaient les objectifs du GREPA lors de sa création.

Les champs d'action n'ont pas manqué : accès à la justice, aide sociale, surendettement. La mise en œuvre de la loi relative à l'aide juridique a été suivie de près en veillant tout particulièrement à développer la qualité des services offerts aux consultants et à instaurer une liaison souple et efficace entre les services de première ligne et le barreau. Sur le plan social, le thème de la « dignité humaine » a été le fil conducteur du travail et dans cette logique, par exemple, un protocole a été négocié avec les magistrats du Tribunal du travail de Bruxelles en vue d'accélérer le traitement des recours singulièrement en matière de droit au revenu d'intégration.

En 2004, l'ASBL a pu mettre en place, grâce au soutien financier de la Cocom et de la Cocof, un centre d'appui destiné à soutenir l'action des services de médiation de dettes agréés.

Ainsi au fil du temps nos réflexions et activités liées au surendettement se sont accrues à tel point qu'il a été finalement décidé en 2008 de procéder à une refonte de nos statuts afin qu'ils correspondent davantage aux activités de l'association.

C'est ainsi, qu'en 2008, l'ASBL GREPA est devenue l'ASBL Centre d'Appui-Médiation de Dettes !

## 1.2. L'objet social

Notre objet social demeure inchangé : notre association œuvre, depuis sa création, à améliorer l'accès à la justice, aux droits et à la défense des intérêts des personnes en difficultés financières et/ou en situation de pauvreté.

L'association reste apolitique et non confessionnelle et accueille au sein de son assemblée générale : « Toute personne physique ou morale qui exerce une activité dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et le surendettement ou de la médiation de dettes ou qui justifie de son intérêt pour ces questions et pour la défense des personnes en situation de difficultés financières ou de pauvreté ».

## 1.3. La finalité

Promouvoir l'accès aux droits et à la justice sociale et défendre la dignité humaine pour les personnes en difficultés financières, faisant face à des dettes.

## 1.4. Les objectifs généraux

Le Centre d'Appui a pour objectifs de :

1. Prévenir le surendettement ;
2. Promouvoir le respect de la dignité humaine des personnes en situation de surendettement pendant le rétablissement de leur situation financière.

S'agissant du premier objectif, le CAMD agit à la fois comme acteur de première et seconde ligne, organisant des actions qui visent tantôt les professionnels, tantôt les particuliers en situation de surendettement ou de précarité financière et/ou sociale, tantôt les pouvoirs publics.

S'agissant du deuxième objectif, le CAMD est principalement un acteur de seconde ligne, qui agit auprès des professionnels, dans le but notamment de :

- Fédérer l'ensemble des services de médiation de dettes autour d'une définition commune du métier, d'une méthodologie de traitement des dossiers et d'une charte de valeurs à défendre et à respecter ;
- Professionnaliser l'ensemble des acteurs de la médiation de dettes ;
- Mettre sur pied des projets innovants.

## 2. LES MISSIONS DU CENTRE D'APPUI

---

### 2.1. Les missions qui nous ont été confiées par la Cocom

*En 2012, le Collège réuni de la Région de Bruxelles-Capitale (Cocom) nous a confié par convention à durée indéterminée, les missions suivantes :*

- 1) organiser les formations de base et formations continues destinées aux travailleurs sociaux et juristes des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- 2) fournir un soutien aux médiateurs de dettes notamment par l'organisation de formations, de supervisions techniques, l'échange et la diffusion d'informations par tous moyens, y compris par l'édition d'ouvrages, de périodiques ou la diffusion d'informations sur internet ;
- 3) favoriser la concertation et le travail en réseau entre les différents acteurs de terrain ;
- 4) favoriser l'échange de savoirs, le développement de méthodes et de projets ainsi que la prévention dans les domaines liés à son secteur d'activité ;
- 5) soutenir et développer des projets de prévention du surendettement ;
- 6) offrir une assistance aux personnes surendettées par la prévention et l'information sur les solutions au surendettement et l'orientation vers les services compétents ;
- 7) être un point d'information central pour les usagers les services publics et privés et les structures travaillant ou non dans le secteur de l'aide aux personnes et pour les pouvoirs publics ;
- 8) formuler des recommandations et conseiller le Collège réuni en ce qui concerne les questions liées au surendettement ;

En outre, il est également prévu dans la convention que l'ASBL Centre d'Appui-Médiation de Dettes pourra développer à terme et moyennement financement complémentaire les missions suivantes :

- 9) 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 ;
- 10) réaliser des travaux de recherche, d'enquête, d'études et de publications.

## **2.2. Les missions qui nous ont été confiées par la Cocof**

Par arrêté (subvention facultative), la Cocof nous confie chaque année depuis 2003 la mission générale de soutien aux professionnels, de formation et de prévention en matière de surendettement.

***En outre, depuis 2013, notre association est agréée en tant que fédération (organisme représentatif et de coordination) du secteur des services de médiation de dettes agréés par la Cocof et reçoit donc pour missions :***

- d'offrir son aide et ses conseils à ses affiliés ;
- de développer les échanges et les réflexions entre ses affiliés ;
- de coordonner et promouvoir les actions menées par ses affiliés ;
- d'assurer la diffusion de l'information parmi ses affiliés et relative à ses affiliés ;
- 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 :

- promouvoir la formation continuée des travailleurs de leurs affiliés ;
- effectuer des travaux de recherche, d'enquête, d'étude et de publication dans les matières social/santé.

## **2.3. Les missions qui nous ont été confiées par le Fonds Social Européen**

Depuis le mois de mai 2015, le Centre d'Appui bénéficie d'un subside du Fonds Social Européen pour une durée de 5 ans. Ce soutien nous a permis d'engager une personne supplémentaire pour un projet de prévention du surendettement.

Il s'agit d'organiser des ateliers de guidance budgétaire qui s'adressent en priorité aux personnes qui sont inscrites dans un dispositif de formation ou d'insertion socio-professionnelle (article 60, programme de transition professionnelle, ...) ou aux personnes précarisées qui sont en marge du marché du travail (public des maisons d'accueil, des CPAS, des services sociaux de première ligne, des services de médiation de dettes, ...).

## 3. LES ACTIVITES DU CENTRE D'APPUI

---

### 3.1. Le soutien général aux médiateurs de dettes bruxellois

Le Centre d'Appui-Médiation de Dettes a pour mission principale de soutenir l'action des services de médiation de dettes du secteur public (créés par les CPAS notamment) et du secteur associatif.

Le Centre d'Appui forme les médiateurs de dettes et organise des supervisions techniques et méthodologiques (par téléphone, par mail ou lors de réunions de travail). Il les informe et les rassemble pour permettre le partage d'expériences, le suivi des évolutions législatives et la mise au point d'outils de travail. Des rencontres régulières sont organisées avec les pouvoirs publics, les intervenants judiciaires et les créanciers.

#### **3.1.1. L'organisation de la formation de base à la médiation de dettes et des formations continues à l'attention des professionnels**

Depuis 2003, notre association organise les formations destinées aux travailleurs sociaux et aux juristes des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale.

La formation des médiateurs de dettes qui doivent perpétuellement intégrer un ensemble de connaissances nouvelles, d'ordre juridique, économique et psychologique est évidemment essentielle. Elle a certainement contribué au fil des années à la professionnalisation de l'activité du médiateur de dettes.

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

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 et de compréhension des aspects psycho-sociaux du surendettement.

Voyez en annexe le programme de l'année académique avec le descriptif, les objectifs pédagogiques ainsi que les évaluations détaillées de chaque formation.

Chacune des formations fait l'objet d'une enquête de satisfaction approfondie dont vous trouverez les résultats dans les tableaux ci-après. Les commentaires laissés par les participants nous permettent d'améliorer à chaque fois notre dispositif. En outre, 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 pratiques.

## **Les programmes des formations de l'année académique 2021-2022 et 2022-2023**

### **Pour l'année académique 2021-2022**

Le cycle 2021-2022 a encore été perturbé par la crise sanitaire et ses suites. Nous avons néanmoins organisé **25 journées de formations pour 204 participants**. Le **taux de satisfaction** reste élevé malgré les circonstances et l'organisation modifiée (zoom) puisqu'il est de **87 %**.

Le nombre de formations a légèrement baissé par rapport aux autres années.

En raison de l'incertitude liée à la crise sanitaire, nous avons, en effet, programmé moins de jours de formations et évité de mettre au programme les formations qui d'habitude se déroulent sur plusieurs jours. Nous avons privilégié les demi-journées de formation plutôt que les journées entières trop lourdes en vidéo-conférences. Par exemple : la formation « Les dettes de couples » se donne d'habitude sur deux jours. Or, en 2021-2022, nous n'avons programmé qu' $\frac{1}{2}$  jour de formation et limité la formation aux aspects fiscaux de la thématique.

En outre, suite au désistement de dernière minute de la formatrice, nous avons dû postposer les journées formations qui étaient programmées avec le SPF Finances (sur le Secal et les amendes pénales) alors que le nombre d'inscrits était élevé. Ces deux formations ont été reprogrammées en 2023.

Nous avons également dû annuler 3 autres formations par manque de participants. Mais ces trois formations ont également été reprogrammées en 2022-2023 et ont eu lieu avec un nombre de participants satisfaisant.

De manière générale, le nombre d'inscrits à nos formations était moins important lors de la crise sanitaire. Plusieurs services interrogés nous ont dit que le Covid et le télétravail avaient modifié l'organisation de leurs services et qu'il leur était plus difficile en pratique de s'inscrire à certaines formations, notamment celles qui tombaient les jours où ils étaient en télétravail ou au contraire, celles qui tombaient les jours où ils devaient assurer une permanence « physique » au bureau.

### **Pour l'année académique 2022-2023**

La situation est revenue à la normale et toutes les formations se sont déroulées en présentiel.

Nous avons déjà organisé **19 journées de formations** (sur un total de 30,5 journées de formations programmées) pour **113 participants** et **87 % de taux de satisfaction**.

**Tableau récapitulatif : Evaluation des formations 2021-2022 (formation de base et formations continues)**

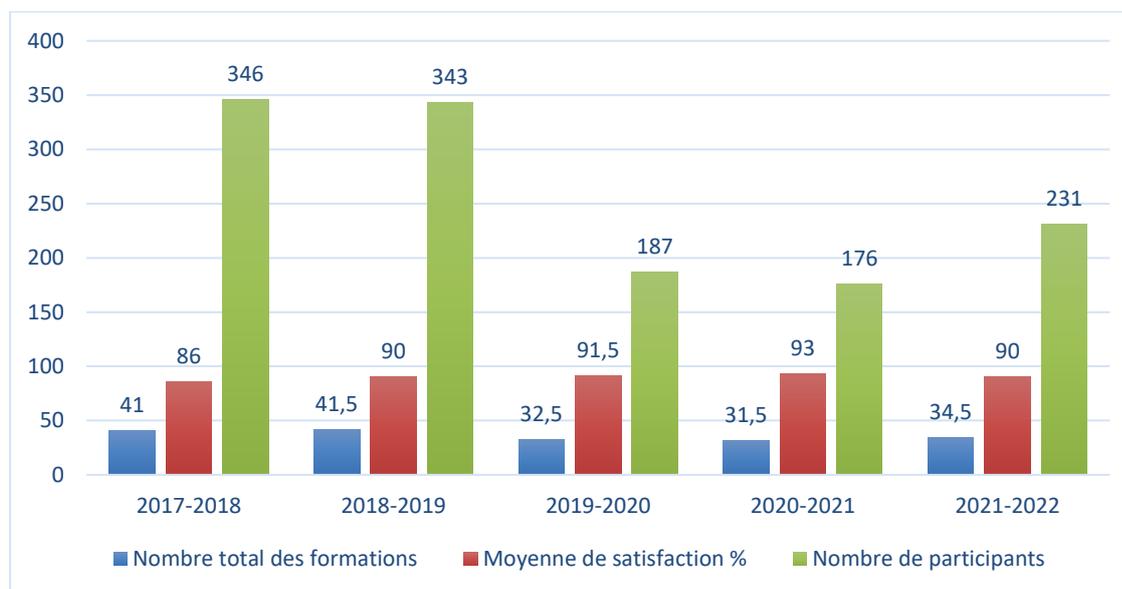
Titre de la formation	Dates	Durée programmée en jours	Durée réelle en jours	Nombre de participants	Taux de satisfaction
Formation de base	15, 16, 23 et 29-11-2021 7, 13, 17 et 23-12-2021 13 et 21-01-2022	10	10	11	92%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	18, 19 et 22-11-2021	2,5	2,5	6	91%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers ?	1 et 8-06-2022	2	2	4	88%
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base	21-09-2021	1	1	11	85%
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité (zoom)	30-11-2021	0,5	0,5	18	87%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 1) (zoom)	19-10-2021	0,5	0,5	18	84%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 2) (zoom)	21-10-2021	0,5	0,5	9	80%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 3)	26-10-2021	0,5	*	*	annulée
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	postposée	0,5	*	*	postposée
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	postposée	0,5	*	*	postposée
La saisie arrêt exécution	31-03-2022	0,5	0,5	10	91%
Succession et médiation : les bons réflexes du médiateur	5-05-2022	1	1	10	92%
La "valise sesam, ouvre-moi" ou le mode d'emploi pour des animations consom'acteurs avec des groupes	22-11-2021	0,5	0,5	2	89%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions aux jeux	14-03-2022	0,5	0,5	16	88%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions à l'alcool	15-03-2022	0,5	0,5	15	85%
Comment bien rédiger une requête en RCD	17-02-2022	1	1	8	87%
Comment accompagner au mieux la personne en RCD en tant que médiateur amiable ?	20-05-2022	1	*	*	annulée
Les différents titres de séjour et les aides sociales auxquelles ils donnent droit (zoom)	8-02-2022	1	1	21	89%
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	7-10-2021	1	1	11	86%
Comment faciliter la "prise en mains" de son budget par la personne ?	15-06-2022	1	1	9	83%
Comment encourager des comportements et faire changer des habitudes grâce au groupe	9 et 12-11-2021	2	*	*	annulée
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	22 et 28-10-2021	2	*	*	annulée
Le recouvrement des dettes fiscales à charge des (ex)conjoints et des (ex)cohabitants légaux	29-04-2022	0,5	0,5	15	89%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	14-09-2021	0,5	0,5	10	88%
<b>Total de toutes les formations</b>		<b>31,5 jours</b>	<b>25 jours</b>	<b>204</b>	<b>87%</b>

## Tableau récapitulatif : Evaluation des formations 2022-2023 (formation de base et formations continues)

Les formations marquées d'une \* sont programmées ou en cours mais n'ont soit pas encore été organisées, soit pas encore encodées

Titre de la formation	Dates	Durée programmée en jours	Durée réelle en jours	Nombre de participants	Taux de satisfaction
Formation de base	8, 15, 18, 22, 29/11 et 6, 8, 13, 20/12/2022 et 10-01-2023	10	10	16	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	21, 23-03-2023 et 5-04-2023	2,5	2,5	*	*
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	1-06-2023	1	1	*	*
Echanges de bonnes pratiques autour de dossiers d'indépendants	13-02-2023	1	/	*	annulée
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité des indépendants : quelques notions-clés	31-01-2023	1	1	14	84%
La boîte à outils de mon budget	10-11-2022	0,5	0,5	3	96%
Les dettes d'énergie	15-12-2022 et (16/12 mais postposée) au 3-02-2023	1,5	1,5	15	90%
Comment accompagner au mieux l'utilisateur pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	2-02-2023	1	1	10	87%
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	28-03-2023	0,5	0,5	*	*
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	14-03-2023	0,5	0,5	*	*
La saisie exécution immobilière	31-03-2023	0,5	0,5	*	*
Dossiers de guidance, de gestion budgétaire, de médiation de dettes, ... Objectifs, contraintes, limites	2-12-2022	0,5	0,5	11	80%
Les procédures d'expulsion dans le logement privé et public	9-02-2023	0,5	0,5	18	84%
Les dettes du couple	des 23 et 24-01-2023 postposée aux 16 et 17-03-2023	2	2	*	*
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	19 et 20-01-2023	2	2	14	79%
Comment faciliter l'apprentissage et faire changer des habitudes de consommation grâce au groupe	7 et 17-02-2023	2	2	12	96%
Les prescriptions	7-04-2023	1	1	*	*
Les dettes liées aux infractions de roulage	18-04-23	0,5	0,5	*	*
Comment préparer votre usager à une audience en justice	16-05-2023	1	1	*	*
Comment accompagner au mieux une personne souffrant de dépression ou d'anxiété	15-06-2022	1	1	*	*
<b>Total de toutes les formations</b>		<b>30,5 jours</b>	<b>19 jours</b>	<b>113</b>	<b>87%</b>

**Tableau récapitulatif : Evolution du nombre TOTAL de jours de formations organisés, ainsi que le nombre de participants et le % de satisfaction**



Le tableau ci-dessus reprend le **total des formations**. Il s'agit :

- **des formations à destination des médiateurs de dettes** (formation de base et formations continues) ;
- **des formations destinées aux autres professionnels et acteurs de terrain** : sensibilisation au traitement du surendettement, pratique de la médiation judiciaire et formations à la carte (décrites au point 3.2.3 ci-dessous) ;
- **des séances d'information sur le règlement collectif de dettes pour le public** (décrites au point 3.3.6 ci-dessous).

### **3.1.2. L'organisation de supervisions techniques et méthodologiques (permanence téléphonique, interventions)**

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 **permanence téléphonique** (hotline) permet aux médiateurs de bénéficier de conseils juridiques, économiques ou même méthodologiques spécialisés. Les médiateurs de dettes posent leurs questions soit par téléphone, soit par e-mail.

Les questions sont assez pointues ce qui implique des recherches parfois poussées pour donner une réponse complète.

#### **✓ La permanence téléphonique**

En 2022, le nombre d'appels est resté relativement stable et nous avons pu répondre à **494 demandes de conseils de la part des médiateurs de dettes (permanence juridique pour les professionnels)**.

Avec la **permanence juridique pour les particuliers** (détaillées au point 3.3.1, ci-dessous), le nombre de questions traitées par nos deux juristes grimpe à **944 demandes de conseils (contre 779 appels en 2020)**.

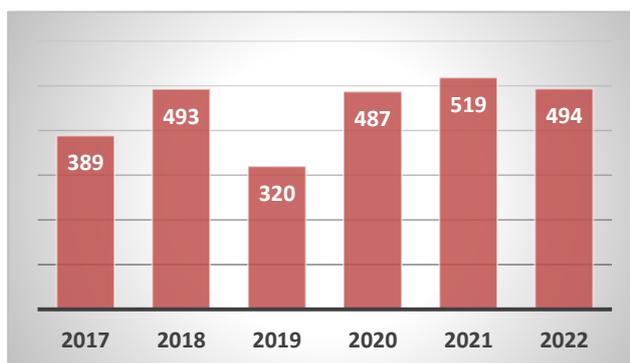
S'agissant des professionnels, les questions émanent majoritairement (87 %) des médiateurs de dettes et ensuite des autres travailleurs du social-santé à Bruxelles (12 %). Elles nous parviennent aussi bien par e-mail (55 %) que par téléphone (44%).

Parmi les sujets abordés, les questions relatives aux saisies-cessions, au règlement collectif de dettes et au crédit à la consommation reviennent en tête.

La plupart des questions des professionnels nécessite un temps d'examen/réflexion plus ou moins long. Même lorsque les questions sont posées par téléphone, les juristes ont souvent besoin d'analyser les documents et/ou les informations complémentaires qui leur sont transmises par e-mail pour pouvoir répondre avec précision aux questions posées. C'est pratiquement toujours le cas lorsqu'il s'agit d'analyser des décomptes d'huissier, des dettes de crédit à la consommation ou celles vis-à-vis du SPF Finances ou lorsqu'il faut évaluer le caractère abusif d'une saisie. Une question posée par un médiateur (même par téléphone) peut donc générer de nombreux échanges écrits par la suite.

**Tableau récapitulatif : Evolution du nombre d'appels (permanence juridique uniquement pour les professionnels)**

Nombre d'appels	
2017	389
2018	493
2019	320
2020	487
2021	519
2022	494



➤ **Tableau récapitulatif : Canal des appels en 2022 (permanence juridique pour les professionnels)**

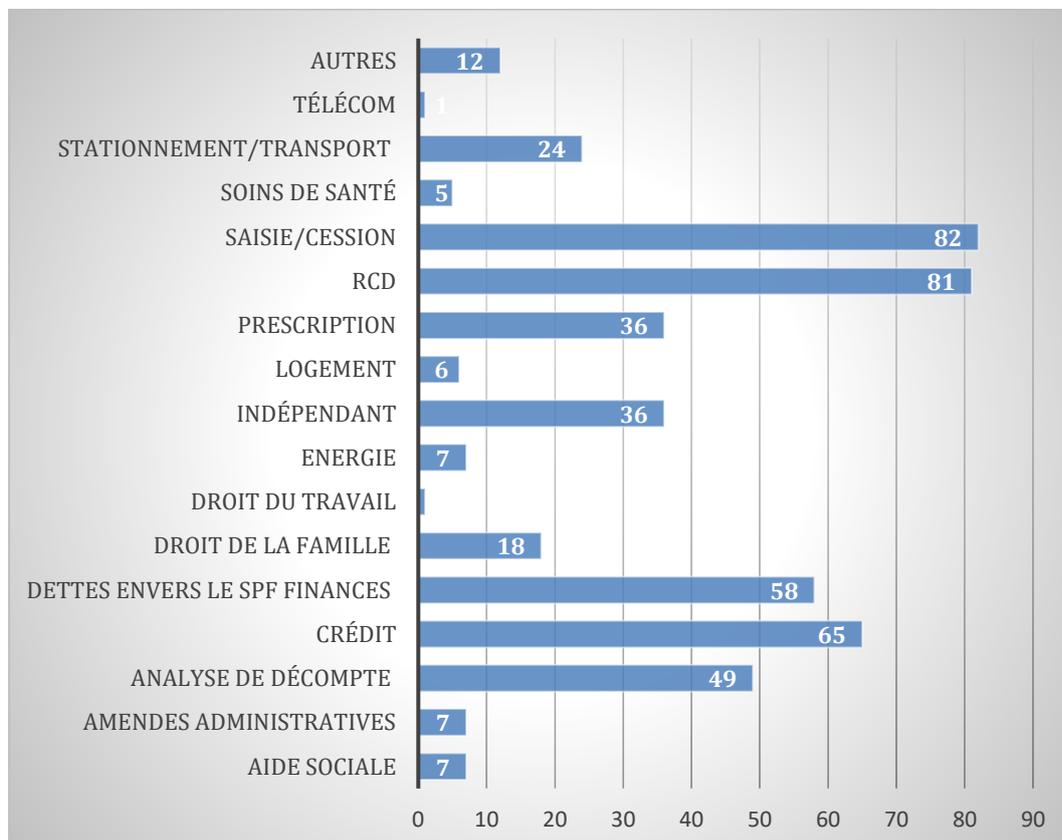
Canal	Pourcentage	Total
E-mail	55%	276
Tél.	44%	221
Bureau	1%	3
<b>Total</b>		<b>500</b>

➤ **Tableau récapitulatif : interlocuteurs en 2022 (permanence juridique pour les professionnels)**

Interlocuteur	Pourcentage	Total
Professionnel du social	12%	59

Services de médiation de dettes bruxellois	87%	435
Autre (avocats, presse, politique, ...)	1%	6
<b>Total</b>		<b>500</b>

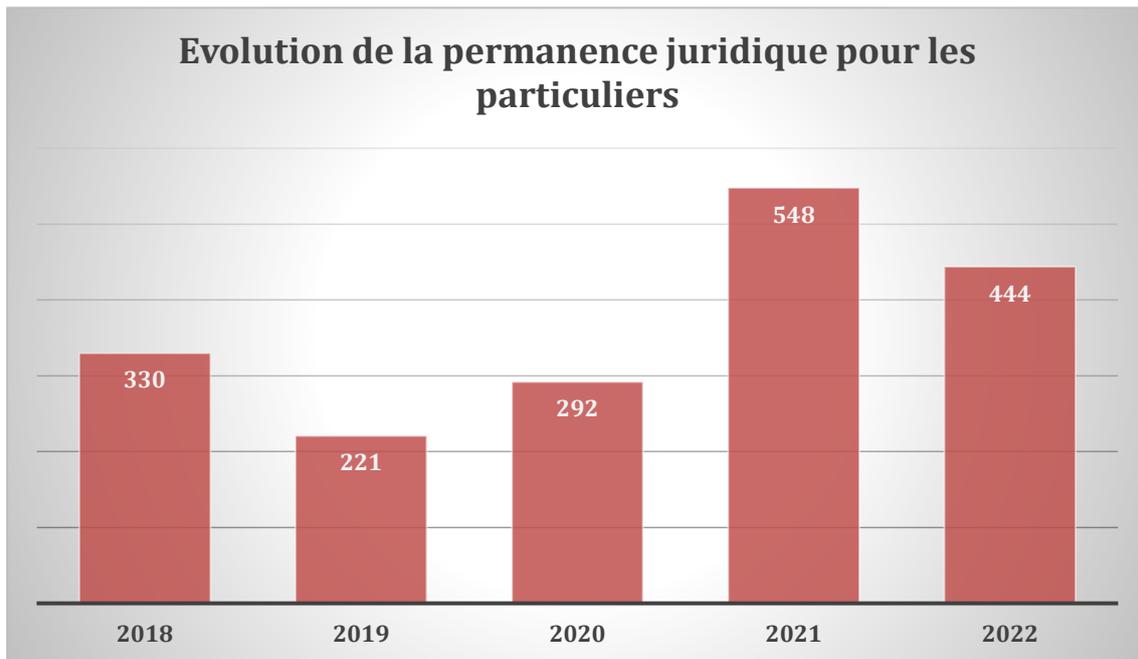
**1. Tableau récapitulatif : Nombre d'appels par sujets (permanence juridique pour les professionnels)**



**2. Tableau récapitulatif : Nombre total d'appels en 2022 (permanence juridique pour les professionnels et permanence juridique pour les particuliers)**

Mois	Permanence juridique pour les professionnels	Permanence juridique autre (avocats, parlementaires, etc)	Permanence juridique pour les particuliers
Janvier	30	1	24
Février	47	0	38
Mars	51	0	35
Avril	54	0	29
Mai	50	2	39
Juin	27	3	45
Juillet	27	0	32
Août	36	0	32
Septembre	36	0	45
Octobre	52	0	29

<b>Novembre</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
<b>Décembre</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>6</b>	<b>444</b>



#### **Les supervisions dans le cadre des dossiers concernant des indépendants**

Depuis novembre 2022, nous avons pu mettre en place une permanence juridique pour les travailleurs des services de médiation de dettes qui gèrent des dossiers d'indépendants ou d'anciens indépendants.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir dans l'équipe Maître Louis Dermine, ancien avocat et curateur de faillites au barreau de Charleroi.

Me Dermine se tient tous les jeudis de 10h30 à 16h à leur disposition pour répondre à leurs questions

- soit par e-mail, soit par téléphone ;
- soit sur place au CAMD pour une supervision avec leur dossier et de préférence avec l'utilisateur.
- par la suite, Me Dermine reste à leur disposition pour toutes les questions juridiques relatives au suivi du dossier.

**En 2022, nous avons déjà pu organiser 4 supervisions.**

<b><u>DATES</u></b>	<b><u>Service</u></b>	<b><u>Problème</u></b>
17/11/2022	Mme (vient seule. N'est pas encore suivie par un SMD)	Était actionnaire d'une SNC. A cédé ses parts en 2019. On lui réclame aujourd'hui +/- 27.000 €
8/12/2022	Mr (vient seul. En attente d'un RDV avec SMD)	Indépendant PP encore en activité avec dettes TVA + saisie SPF
8/12/2022	Espace Social Télé Services	Indépendante encore en activité
15/12/2022	Service de médiation de dettes du Cpas de Watermael-Boitsfort	Indépendant PP. Problème avec un travailleur. Faillite ?

C'est encore assez peu mais ce n'est que le début du projet qui a démarré en novembre. La demande est là. Nous avons plusieurs services qui tentent d'aider les indépendants en difficultés

et nous essayons de soutenir et de former au mieux les médiateurs de dettes car il y a un réel besoin. D'où la mise en place de ces supervisions.

Nous avons sondé de manière informelle les médiateurs de dettes qui sont venus et les retours sont très positifs. On verra comment cela évolue en 2023 ...

### **3.1.3. La création et la diffusion d'outils de travail (lettres-types, programmes de calcul, brochures, etc.)**

La mise au point et la diffusion d'outils permet à la fois de professionnaliser et d'alléger le travail des services de médiation de dettes : il s'agit de courriers juridiques et argumentés et de programmes permettant de vérifier l'exactitude des montants réclamés.

**Ces outils se trouvent dans la partie sécurisée de notre site accessible aux professionnels qui disposent d'un mot de passe.**

- En 2022, nous avons continué à informer au mieux les professionnels et les particuliers sur les actualités juridiques en publiant un **relevé des petites infos utiles du secteur** à raison d'environ 2 publications par semaine dans la rubrique « [actualités juridiques en bref](#) ». En 2022, nous avons publié 114 annonces (contre 67 en 2021) que nous avons également relayées à quelques reprises sur Facebook.
- En 2022, nous avons également :
  - mis à jour le syllabus en ligne de la formation de base ;
  - créé ou mis à jour certaines lettres-types (demander un compte bancaire de base, invoquer la prescription d'une prime d'assurance, rappel en cas d'absence de contrat de crédit consommation, ...);
  - alimenté notre base de données de jurisprudence et de doctrine (510 décisions à ce jour soit +70).
- Nous proposons actuellement **223 modèles et lettres-type en français et en néerlandais** téléchargeables sur le site. Ces lettres-type et modèles sont pour la plupart accompagnés d'un mode d'emploi. Elles font l'objet d'une mise à jour régulière en fonction de l'évolution des législations.
- **Les programmes de calcul** (calcul des quotités saisissables, calcul du solde restant dû en matière de crédit à la consommation, calcul des intérêts) qui sont mis à la disposition des médiateurs de dettes sur le site dans la version sécurisée ont été comme chaque année réactualisés et remis à jour.
- Le **site « Check Your budget »** [www.checkyourbudget.be](http://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 référencie 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, 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.

Il est mis à jour (révision des textes et des liens, etc.) tous les deux ans. **La dernière mise à jour a été effectuée en 2021.**

- Les **outils et supports de prévention** sont détaillés au point 3.3.8 ci-dessous.

### **3.1.4. La diffusion d'informations via la newsletter (gazette des médiateurs) et le site Web [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)**

La gazette des médiateurs est un outil qui vient en complément des formations continues et des outils qui sont disponibles sur le site.

Elle permet aux médiateurs de dettes d'être 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.), des nouveaux projets qui se développent sur le terrain, des offres d'emploi du secteur, des activités du CAMD, etc.

Elle permet donc d'informer les médiateurs de dettes, mais également de valoriser et de promouvoir leur travail et rendre visibles leurs actions.

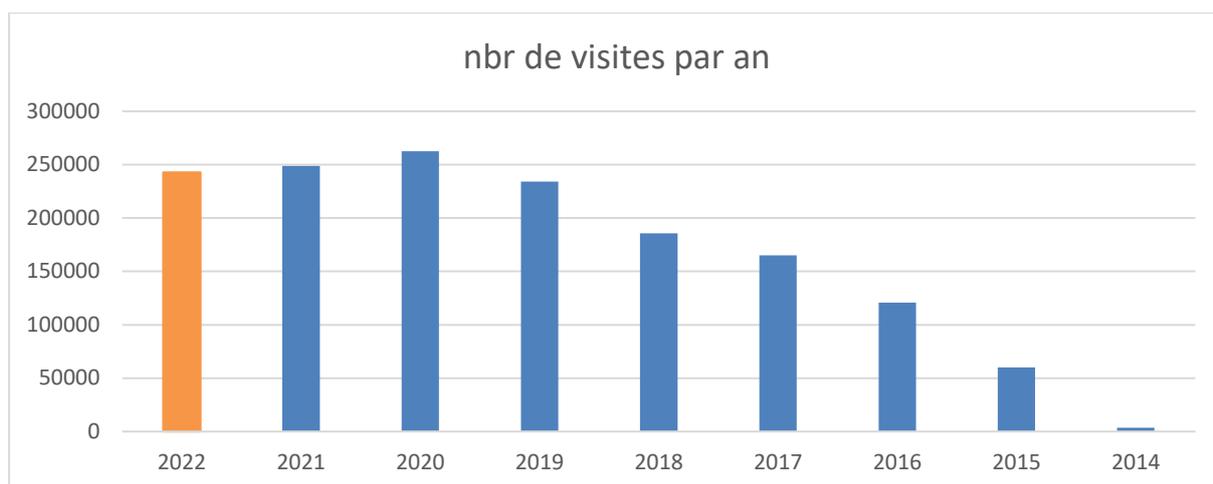
**En 2022, la gazette est envoyée à 757 adresses mail en français et à 55 adresses mail en néerlandais (contre 699 francophones et 49 néerlandophones en 2021, soit une augmentation de 8,2% malgré un nettoyage régulier des adresses désactivées).**

**Ces gazettes sont consultables directement sur notre site internet dans le menu « Info et Outils ».**

**En 2022, nous avons publié 4 gazettes « newsletter » :**

- **La gazette de mars 2022** □ <https://www.mediationdedettes.be/La-Gazette-de-Mars-2022>
- **La gazette de juin 2022** □ <http://www.mediationdedettes.be/La-Gazette-de-Juin-2022>
- **La gazette de septembre 2022** □ <http://www.mediationdedettes.be/La-Gazette-de-Septembre-2022>
- **La gazette de novembre 2022** □ <http://www.mediationdedettes.be/La-Gazette-de-Novembre-2022>

Les visites se sont un peu tassées par rapport à la période du Covid mais restent néanmoins plus élevées qu'en 2019. Notre site a été **visité 242.818 fois** (contre 248.815 en 2021) **par 188.472 visiteurs** (contre 191.237 en 2021).



**63,99% des visiteurs sont reconnus en tant qu'utilisateurs francophones** (contre 59,07% en 2021) et **24,95% en tant que néerlandophones** (contre 28,88% en 2021).

Les consultations varient de mois en mois avec un minimum de 13.765 visiteurs en juillet et un maximum de 18.801 visiteurs en mars. Le site est plus souvent visité les jours de semaine que le week-end.

Les pages les plus visitées en 2022 sont :

1. Que deviennent les dettes d'une personne décédée : 17.495 vues (+9).
2. Page d'accueil : 17.432 vues (+1).
3. Recours contre les abus d'huissiers de justice : 11.795 vues (+3).
4. Où trouver un service de médiation de dettes : 10.366 vues (+1).
5. A quoi sert un Service de Médiation de Dettes : 9.477 vues (+1).
6. Les montants insaisissables : 9.455 vues (-4).
7. Politique de confidentialité : 8.999 (nouveau).
8. Les revenus insaisissables : 8.837 (+1).
9. Op welke bedragen kan beslag gelegd worden : 8.302 vues (-7).
10. Wat gebeurt er met de schulden van een overledene : 6.712 vues (nouveau).

Pour la première fois, le classement diffère largement des autres années. Sans surprise, les articles sur le coronavirus ont disparu du top 10 et c'est un petit nouveau datant d'octobre 2021 traitant des dettes d'une personne décédée, qui s'empare de la 1<sup>ère</sup> place.

Notre ancien numéro 1 de toujours, qui concernait les montants insaisissables, a perdu près de 10.000 consultations en 2022, ce qui démontre selon nous l'arrivée de nouveaux sites d'informations sur le sujet puisque les problématiques de saisies sont toujours aussi actuelles, mais que l'information est désormais aussi disponible ailleurs.

A noter que la consultation de la nouvelle politique de confidentialité se remarque également dans ce classement.

## **3.2. La concertation et l'échange avec l'ensemble des services de médiation de dettes du secteur à Bruxelles, la fédération des services agréés par la Cocof, et le travail en réseau**

Le CAMD promeut l'échange, la réflexion et la concertation avec l'ensemble des services de médiation de dettes bruxellois ainsi que le travail en réseau avec d'autres partenaires.

Le CAMD est le représentant officiel des services de médiation de dettes agréés par la Cocof et leur porte-parole devant les autorités.

### **3.2.1 L'organisation de groupes de travail et de concertation avec l'ensemble des médiateurs de dettes bruxellois (agréés par la Cocom, la Cocof et la VG)**

Outre les échanges qui peuvent avoir lieu lors des conférences-débats et tables rondes, de plus petits **groupes de travail rassemblent des médiateurs souhaitant réfléchir et agir sur des problématiques communes.**

Ainsi, 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 (Cocom, Cocof et VG) au sein du **groupe porteur**<sup>1</sup>.

**Comme chaque année, les réunions du groupe porteur se sont poursuivies tous les mois en 2022.**

**Outre le soutien apporté dans le cadre de l'organisation de notre programme de formations et des conférences-débats/tables rondes, le groupe porteur a abordé entre autres, en 2022, les thématiques suivantes :**

- **L'organisation des séances d'information sur le règlement collectif de dettes au public**

Suite à la diminution du nombre de participants, il a été décidé de procéder à une évaluation et un questionnaire a été envoyé à l'ensemble des médiateurs de dettes. Suite aux réponses reçues il s'est avéré que les médiateurs de dettes estimaient que les outils développés par le CAMD (brochures et vidéos) et leurs explications suffisaient à informer les usagers. Les séances prévues ont été maintenues mais ont dû être annulées faute de participants en nombre suffisant. Elles n'ont donc plus été reprogrammées en 2022-2023. Une nouvelle évaluation aura lieu au moment de la confection de nos programmes d'activités pour l'année académique 2023-2024.

- **Les problèmes d'accessibilité au compte bancaire de base**

Plusieurs services nous ont alertés sur le fait que leurs usagers ne parvenaient pas à ouvrir un compte en banque notamment parce qu'ils étaient en médiation.

---

<sup>1</sup> Ce 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, de réfléchir ensemble à leurs pratiques et de les faire évoluer. L'objectif 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 ».

Ce point a fait l'objet d'un [article sur le site](#), d'une nouvelle lettre-type et de questions à l'ombudsman des banques.

- **Les saisies abusives ou disproportionnées de la part du SPF Finances**

Depuis 2021, nous avons été alertés par plusieurs services concernant les saisies-arrêt exécution réalisées par le SPF Finances sur les comptes bancaires de leurs usagers, et particulièrement sur les comptes de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale ou autre revenu insaisissable.

Ce point a fait l'objet de plusieurs démarches en 2021. En 2022, nous avons rédigé un nouvel [article avec une lettre - type](#) pour obtenir le déblocage plus rapide du compte bancaire des usagers concernés (main-levée de la saisie).

Nous avons également programmé une conférence débat avec le SPF Finances. Malheureusement, cette rencontre a été postposée à deux reprises suite au désistement de l'orateur.

- **Les questions/constats/problèmes concernant Bruxelles Parking**

Nous avons également programmé une conférence-débat le 29/09/2022 avec Bruxelles Parking. Malheureusement, cette rencontre a été annulée suite au désistement de l'orateur. Nous avons néanmoins reçu quelques réponses à nos questions par e-mail.

- **La problématique des CPAS**

Plusieurs services nous ont alertés en ce qui concerne des dysfonctionnements liés à la surcharge de travail, aux burn out, pénuries de personnel, incapacités, et autres au sein de certains CPAS bruxellois.

*Exemples :*

- a. *Les demandes des usagers ne sont plus actées. La situation se généralise. Du coup les usagers n'ont pas de recours. Parfois leur demande n'est plus actée lors des permanences (lorsque l'usager se présente pour la première fois au CPAS). Elle ne sera actée que lors du rdv avec l'assistant social (parfois plusieurs semaines après la demande de l'usager).*
- *Les demandes des personnes sont refusées (soit directement à l'accueil, soit lors des rdvs avec les as) sans être actées et sans passer par une demande formelle au comité (au motif que la demande ne sera « de toute façon pas acceptée »).*
- b. *Le traitement des demandes est parfois très long (plus de 3 mois).*
- c. *Les recours au tribunal du travail prennent également 3 mois.*
- d. *Le suivi des dossiers n'est plus assuré lorsque l'assistant-e social-e est absent-e/malade : pas de message d'absence, on ne sait pas qui reprend le dossier.*
- *Certains Cpas refusent d'octroyer aux détenus sous bracelet le complément auquel ils ont droit (car le montant octroyé par le SPF Justice est inférieur au RIS).*

Il a été convenu d'interpeller de manière informelle le médiateur bruxellois ainsi que la Fédération des CPAS Bruxellois de Brulocalis et de rédiger un article (parution en 2023) afin d'informer les usagers de leurs droits (ils peuvent faire leur demande par écrit, exiger un accusé de réception, etc.) avec un courrier type de demande d'aide à envoyer par mail.

- **Le refus des banques de clôturer un compte bancaire en négatif**

Il a été convenu rédiger un article sur cette question avec une nouvelle lettre-type (parution en 2023).

- **Le recouvrement des factures d'énergie : dépassement du plafond de 55,00 €**

A Bruxelles, le fournisseur d'énergie qui veut recouvrer des factures impayées de gaz ou d'électricité est très encadré au niveau des frais supplémentaires qu'il peut réclamer pendant la phase amiable. Il ne peut réclamer que 7,50 € pour un rappel et 15,00 € pour la mise en demeure ET le total des frais et intérêts qui peuvent être calculés par dossier ne peut pas dépasser le plafond de 55,00 €<sup>2</sup>.

Si les rappels concernent le gaz et l'électricité, le plafond reste de 55,00 euros. Le fournisseur ne peut demander des frais qu'une seule fois pour les deux énergies.

Cependant, nous avons remarqué dans plusieurs dossiers que certains fournisseurs ne tenaient aucun compte de ce plafond et ne mettaient rien en place pour ne pas dépasser la limite de 55,00 € au cours de la phase amiable.

Il a été convenu de récolter les dossiers problématiques, d'alerter Brugel et de rédiger un article sur cette question avec des lettres-type pour inciter les médiateurs de dettes à contester les frais abusifs et à porter plainte (parution en 2023).

**Les actions de plaidoyer sont décrites en détail ci-dessous au chapitre consacré au plaidoyer politique (point 3.4).**

### **3.2.2. L'organisation d'échanges entre médiateurs de dettes et avec d'autres acteurs de terrain**

Les **conférences-débats et tables rondes** rassemblent l'ensemble des services pratiquant la médiation de dettes en région bruxelloise et 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 leurs points de vue sur des thèmes importants (déontologie, méthodes de travail, etc.).

Elles contribuent donc :

- à promouvoir la qualité du travail accompli par les médiateurs de dettes,
- à instaurer une meilleure compréhension voire même confiance mutuelle entre les médiateurs, et avec les créanciers ou les autres acteurs importants du surendettement.

***En 2022, nous avons organisé 4 conférences-débats et 1 table ronde et 1 grande journée de réflexion.***

---

<sup>2</sup> Le plafonnement des frais de recouvrement est prévu par les Ordonnances Electricité (article 25 sexies, §2) et Gaz (article 20 quater, §1er, alinéa 3)

**1° Jeudi 20 janvier 2022 : Conférence-débat de 13h30 à 16h : Actualités juridiques de l'année 2021 :** Tour d'horizon des modifications législatives et des décisions de jurisprudence parues l'année précédente et qui sont susceptibles d'avoir une influence sur le travail du médiateur de dettes. **Participants : 51 en zoom.**

**2° Jeudi 24 février 2022 : Table ronde de 13h30 à 16h00 sur l'échange de BONNES PRATIQUES en matière de négociation. Participants : 31 en zoom.**

**3° Jeudi 28 avril 2022 : Conférence-débat de 13h30 à 16h00 avec le CEBUD et présentation des références budgétaires minimales à Bruxelles. Participants : 34 présents (6 en zoom et 28 en présentiel).**

**4° Jeudi 19 mai 2022 : Conférence-débat de 13h00 à 16h00 - Conférence-débat autour du thème du SERVICE BANCAIRE DE BASE : 21 présents (12 en zoom et 9 en présentiel).**

**5° Jeudi 20 octobre 2022 de 9h à 16h : Grande JOURNÉE DE RÉFLEXION des médiateurs de dettes bruxellois. Participants : 85 en présentiel.**

**6° Jeudi 24 novembre 2022 : Conférence-débat de 13h30 à 16h00 avec la nouvelle OMBUDSMAN DE LA RÉGION BRUXELLOISE Participants : 21 présents (15 en zoom et 6 en présentiel).**

A noter que les conférences-débats programmées avec BRUXELLES-FISCALITÉ le jeudi 24 février 2022 et avec PARKING.BRUSSEL le jeudi 29 septembre 2022 ont dû être annulées suite au désistement des invités.

### **3.2.3. Le travail en réseau : L'organisation de formations et de séances d'information sur les thèmes liés au surendettement pour les professionnels et acteurs de terrain autres que les médiateurs de dettes**

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 en situation de surendettement.

L'objectif est d'**améliorer le travail en réseau** au-delà du secteur de la médiation de dettes, de mieux outiller les acteurs de première ligne afin qu'ils puissent mieux répondre aux situations de surendettement qu'ils rencontrent ou orienter les personnes vers le service adéquat.

Il s'agit de 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).

### ✓ La formation « Sensibilisation au traitement du surendettement »

#### 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 en situation de surendettement :

- 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,
- de savoir aiguiller et informer correctement les personnes sur les solutions au surendettement et notamment sur le travail de services de médiation de dettes.

#### Evaluation de la formation « Sensibilisation au traitement du surendettement 2022-2023 »

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Satisfaction globale
STS	26/09, 30/09 et 4, 7, 11, 13, 18/10/2022	7 x 1/2 jours	19	91%

Voyez également les évaluations détaillées de la formation « Sensibilisation au traitement du surendettement » en annexe.

### ✓ La formation à la Pratique de la médiation judiciaire

Il n'y a pas eu de formation à la « Pratique de la médiation judiciaire en matière de règlement collectif de dettes » en 2022.

### ✓ Les formations ou séances d'information « à la carte »

#### Les séances d'information à la carte :

Ces formations ou séances d'information visent à répondre à des demandes ponctuelles qui nous sont formulées par les acteurs de terrain.

Durant l'année académique 2021-2022, nous avons participé ou organisé **2 jours** de colloques formations/informations/sensibilisation sur les thématiques liées au surendettement :

- Participé comme orateur au congrès annuel organisé par l'Union francophone des huissiers de Justice sur le thème « *Procès du tarif de l'huissier de justice : éléments à charges et à décharges* » le 12 mars 2022 ;
- Co-organisé et participé comme orateur aux deux webinaires organisés par la FDSS sur *les nouvelles ordonnances eau* le 17 et le 22 mars 2022 de 14h à 15h30.

### **3.2.4. La concertation et la fédération des services de médiation de dettes de la Cocof**

Dans le cadre de ses missions de fédération des services agréés par la Cocof, les activités déployées par le CAMD visent à :

- offrir son aide et ses conseils à ses affiliés ;
- développer les échanges et les réflexions entre ses affiliés ;
- coordonner et promouvoir les actions menées par ses affiliés ;
- assurer la diffusion de l'information parmi ses affiliés et relative à ses affiliés ;
- 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.

Ainsi, nous organisons des **réunions de concertation** qui rassemblent uniquement les services agréés par la Cocof. L'objectif de ces réunions étant de développer les échanges et les réflexions sur les thématiques spécifiques aux services Cocof, de faire circuler l'information entre les services affiliés et de les soutenir au mieux.

En outre, nous organisons en **encadrement juridique** spécifique pour les services ainsi que des supervisions, et un **soutien à la récolte de données statistiques**. Nous participons également activement aux **réunions inter fédérations** organisées par le CBCS.

#### ➤ **Les réunions de concertation**

Les réunions de concertation sont fixées en différents temps comme suit :

- Infos des/vers les pouvoirs publics ;
- Echanges sur les pratiques/le suivi des dossiers/les difficultés rencontrées par les services ;
- Echanges sur les nouvelles des services, les nouveaux projets mis en place dans les services (quoi, comment, vers quel public) : tour de table avec pour objectif : partage des idées, des supports, échange des documents ou travail en commun, etc. ;
- Un sujet à débattre.

En 2022, nous avons organisé **11 réunions de concertation** en zoom ou en présentiel

- 20-01-2022 : subsides – agenda.
- 2-02-2022 : réunion subsides – zoom.
- 15-02-2022 : réunion avec les asbl Cocom – présentation et discussion autour du PSSI – zoom.
- 3-03-2022 en présentiel.
- 17-03-2022 : rencontre avec Valentina Silva (cabinet du Ministre Maron).
- 19-05-2022 : coordinateurs et équipes en présentiel : rencontre avec l'asbl Lama autour des problématiques de santé mentale.
- 24-06-2022 : campagne trop de dettes- présentiel.
- 14-07-2022 : campagne trop de dettes- présentiel.
- 23-08-2022 : campagne trop de dettes- présentiel.
- 27-09-2022 : campagne trop de dettes- présentiel.
- 17-11-2022 : campagne trop de dettes- présentiel
- 23-11-2022 : divers - présentiel.
- 13-12-2022 : campagne trop de dettes - présentiel.

Une grande partie de l'année 2022 a été consacrée à l'élaboration de la campagne de sensibilisation « trop de dettes ». Les autres réunions ont été consacrées aux demandes de subsides destinés au renfort des services, à l'amélioration de la communication et de la

collaboration entre la fédération et les services au niveau du lobbying (contact avec le cabinet et l'administration), au PSSI (plan social santé intégré), aux statistiques et au rapport harmonisé, au choix des thèmes de la DEQ.

➤ **La représentation et la défense des intérêts du secteur**

L'année 2022 a été assez intense. Nous avons également été fortement sollicités notamment dans le cadre de la mise en œuvre du Plan social santé Intégré.

Outre les réunions de travail, nous avons notamment fourni au cabinet du Ministre Maron :

- Une note reprenant les remarques et difficultés de notre secteur en ce qui concerne le rapport harmonisé ;
- Une note reprenant l'avis du secteur sur diverses questions concernant l'articulation entre le Plan Social Santé Intégré et les aspects transversaux du décret ambulatoire ;
- Un récapitulatif des demandes du secteur la médiation de dettes et des dispositions du décret ambulatoire et de l'arrêté d'exécution à modifier. Certaines avec impact budgétaire, d'autres sans.

Pour plus d'informations voyez aux points ci-dessous.

Le 12/09/2022 nous avons organisé pour le cabinet une visite des services de médiation de dettes de l'asbl Télé services et du Cpas d'Etterbeek.

➤ **Le soutien à la récolte de données statistiques**

Depuis 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.

Outre l'aide au traitement des dossiers (par des fonctions de publipostage, de calculs automatiques, etc.), ce logiciel permet de récolter des données statistiques à la fois sur le profil des usagers et sur l'activité des services.

En 2022, nous avons fourni au cabinet et à l'administration Cocof une note reprenant les questions, remarques et difficultés potentielles d'encodage des données demandées dans le cadre du rapport harmonisé.

Voici les difficultés essentielles qui ont été relevées pour notre secteur :

**1) Les données liées au type d'activités.**

Les services sont agréés pour exercer des missions spécifiques qui sont définies dans le décret.

Dans un souci d'harmonisation des données récoltées ces missions ont été rassemblées dans le rapport harmonisé en 5 types/référentiels d'activités défini à l'article 5 §1.

L'ensemble des fédérations<sup>3</sup> avait déjà souligné les difficultés liées au caractère extrêmement standardisé des catégories utilisées. En outre, les catégories utilisées ne sont pas définies.

---

<sup>3</sup> Voyez notre rapport final de juin 2018 : Réaction intersectorielle et commentaires à l'étude « Élaboration d'indicateurs contextuels, d'indicateurs d'activité des services, d'un rapport d'activité et d'un dossier individuel standardisé du bénéficiaire » page 1

Nous attirons l'attention sur les effets de l'usage d'un vocabulaire et de définitions transversales à tous les secteurs :

- quant à la possibilité de faire entrer la multiplicité des activités réelles menées par les services dans les catégories disponibles,
- et quant à la possibilité d'identifier, grâce à ces catégories, des activités complexes qui relèvent de plusieurs référentiels (ex. : accueil ou prévention ? accueil ou accompagnement dans sa dimension d'écoute ? écoute comme accompagnement ? entretien psychologique comme soin ? ...).

En ce qui concerne les services de médiation de dettes, ils assurent dans un seul dossier :

- un premier accueil des demandeurs avec une première analyse de leur(s) situation(s), et le cas échéant une information et/ou une orientation vers un service adapté ;
- un suivi systématique du ménage pendant le plan de remboursement (guidance budgétaire avec le cas échéant des comptes co-gérés) = prévention individuelle ;
- des missions de prévention = prévention communautaire ;
- et bien d'autres activités : analyse juridique des créances, négociation avec les créanciers, introduction de requête en règlement collectif de dettes, etc.

Nous apprécions néanmoins les champs libres qui nous permettront de détailler de manière qualitative les actions mises en place pour répondre à nos missions.

## 2) Le nombre total de « bénéficiaires uniques »

**Nous comptabilisons un dossier de médiation de dettes par ménage mais un dossier n'égal pas forcément un seul bénéficiaire.** Les dettes concernent le ménage. Nous ouvrons/comptabilisons donc un dossier de médiation de dettes par ménage sachant qu'il peut s'agir d'un ménage isolé ou d'un couple avec 3 enfants par exemple.

Il n'est pas clair à l'heure actuelle, de savoir si chacune de ces personnes doit être encodée ou pas comme bénéficiaire du service. Cela concerne aussi d'autres secteurs.

Voyez la remarque générale que nous avons faites en page 5 du rapport précité sur les co-bénéficiaires : *Autre cas de figure : les co-bénéficiaires (consultations de couple, de famille, de groupe). On déduit facilement qu'une consultation est égale à un usager. Or, ce n'est pas forcément le cas. Si l'on encode qu'une consultation, le professionnel est obligé d'identifier un seul usager, or ils étaient plusieurs. Pour pouvoir rendre compte du nombre exact de bénéficiaires de la consultation, le professionnel peut aussi décider d'encoder une consultation par bénéficiaire, ce qui fausse le nombre réel d'heures de consultation et le nombre réel d'heures prestées.*

## 3) Les indicateurs d'activités

Les services doivent encoder le nombre de prestations d'accompagnement.

A l'instar des diverses prestations de soins qui sont détaillées dans le rapport harmonisé, nous lisons le nombre de « prestations » comme le nombre d'« actes » accomplis dans le cadre de l'accompagnement en médiation de dettes.

En médiation de dettes, un dossier n'est pas égal à un acte. Pour un seul dossier médiation de dettes sous la thématique *situation financière/endettement* nous accomplissons un très grand nombre d'actes différents (rencontre de la personne, analyse du dossier, suivi social, suivi juridique du dossier, rédaction du budget, rédaction de nombreux courriers, contacts et négociations avec les créanciers, accompagnement en justice, rédaction de requêtes, ...).

Notre préoccupation étant de pouvoir valoriser ce travail dans le rapport harmonisé.

#### **4) Eviter le double encodage**

Vu la charge de travail actuelle, il est essentiel d'éviter un encodage supplémentaire aux travailleurs de terrain.

Pour les informations concernant les structures (données qui changent peu), il serait utile que le programme conserve les données encodées d'année en année. Cela permettrait de simplement mettre à jour les informations sans tout devoir encoder chaque année.

Les services Cocof disposent tous d'un programme informatique à double finalité qui permet la gestion des dossiers de médiation de dettes et la récolte de données pertinentes et spécifiques d'un point de vue statistique (sous format excel). Il est important de veiller à ce que nos fichiers excel puissent être « injectés » directement sur la plateforme web de récolte des données statistiques au niveau de la Cocof.

#### **✓ La révision du décret Cocof**

Nous avons plaidé pour la révision des fonctions et l'augmentation de l'équipe de base des services de médiation de dettes.

Il s'agit d'obtenir la reconnaissance des fonctions de coordination, de la fonction administrative (fonction différente de celle de l'accueil) et celle d'un « agent » de prévention.

La demande des services étant d'obtenir le financement du cadre minimal suivant :

- 3 ETP assistants sociaux (au lieu de 2 ETP),
- (0,33 ETP) juriste,
- 1 ETP administratif,
- 1 agent de prévention,
- 1 coordinateur (avec un financement similaire à celui comme des CASG - harmonisation au niveau de l'ambulatoire).

Une note a également été rédigée en ce sens.

#### **✓ 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. C'est Alain Willaert du CBCS qui coordonne, invite et rédige les PV.

Ces réunions ont pour objectif de relayer des préoccupations communes vers le politique et de mettre en place une concertation/collaboration entre toutes les fédérations des secteurs santé et social prévus dans le décret ambulatoire à savoir :

- a. la Fédération des services sociaux (secteurs des Centres d'action sociale globale, des services d'aide aux justiciables et des Espace-Rencontres) ;
- b. la Fédération des services bruxellois d'aide à domicile ;
- c. la Fédération des maisons médicales ;
- d. la Fédération laïque de centres de planning familial ;
- e. la Ligue bruxelloise francophone pour la santé mentale ;
- f. la Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes ;

- g. la Fédération bruxelloise pluraliste des soins palliatifs et continus ;
- h. Le Centre d'Appui-Médiation de dettes fédère l'ensemble des services de médiation de dettes.

### ✓ L'encadrement juridique

Depuis 2014, le Centre d'Appui fournit un encadrement juridique de proximité aux 6 services agréés par la Cocof qui comprend les prestations suivantes (mises à jour en 2021) :

- a. Interventions d'un juriste sur place chez le membre à raison de l'équivalent de XX heures par semaine selon le calendrier établi en annexe 1 de la présente convention.
- b. L'assistant social est le référent du dossier de médiation de dettes. Le juriste ne peut pas être seul en charge d'un dossier.
- c. Réponse aux questions juridiques des médiateurs par rapport à leurs dossiers (pouvoir les informer et les conseiller).

*Les réponses seront orales ou écrites en fonction des besoins et de la complexité de la question.*

- d. Participer à l'analyse des demandes et conseiller le médiateur sur l'orientation du dossier, les stratégies à mettre en place en fonction des implications légales.

*Il s'agit ici de travailler en équipe sur le dossier et en ayant connaissance de l'entièreté de la situation socio-économique de l'usager, et plus seulement de répondre à des questions ponctuelles. L'apport du juriste étant juridique.*

- e. Le cas échéant, à la demande du médiateur, assister à certains rendez-vous avec le médiateur.

*Il est entendu que la nécessité de la présence du juriste à un rendez-vous doit être examinée au cas par cas en fonction des besoins et doit être préparée avec le médiateur en amont (pour poser des questions juridiques et faciliter la compréhension juridique du dossier, pour faciliter la compréhension des usagers, pour expliquer et appuyer les solutions juridiques proposées, etc.).*

- f. Vérification des dossiers (légalité, validité des montants réclamés, prescriptions, décomptes d'huissiers, contrat de crédits, ...) et informer le médiateur de ce qu'il y a lieu de faire en explicitant le fondement juridique, la motivation juridique précise à invoquer.

*Il est entendu que la présence actuelle du juriste dans les services ne permet pas la vérification systématique de l'entièreté de tous les dossiers. L'amplitude du soutien (sur tout le dossier ou seulement à la demande) dépendra de l'expérience et des besoins du médiateur de dettes et de la complexité du dossier.*

- g. Aide à la rédaction et/ou relecture de courriers juridiques ou autres actes/interventions auprès des créanciers-huissiers-services recouvrements.

*L'aide peut le cas échéant aller jusqu'à la rédaction complète du courrier si c'est nécessaire (courriers complexes).*

- h. Se former et se tenir au courant des évolutions législatives et jurisprudentielles et Informer de manière proactive les médiateurs des nouveautés légales, des évolutions jurisprudentielles et autres en lien avec la médiation de dettes (par exemple après la parution d'une gazette, après avoir suivi une formation, etc.).

*Se tenir au courant des évolutions législatives est essentiel à la qualité du service fourni.*

- i. Le cas échéant, aider à l'introduction des requêtes en RCD.
- j. Le cas échéant, accompagner le médiateur judiciaire dans les dossiers en règlement collectif de dettes.

- k. Participer aux intervisions (réunions d'équipe autour des dossiers qui permettent d'échanger et d'avoir une approche globale du dossier tant dans ses aspects juridiques que dans ses aspects psycho-sociaux).

- l. Eventuellement, et à la demande du médiateur, répondre aux questions juridiques de personnes par téléphone.

*Il est entendu que dans le cadre de la présente convention le juriste travaille pour le service de médiation de dettes et en soutien aux médiateurs de dettes (ce qui n'empêche pas de pouvoir*

*collaborer en bonne entente avec les autres collègues au sein d'une institution ☺).*

m. Le cas échéant, préparer les personnes aux audiences par téléphone ou lors d'un entretien sur demande.

n. Eventuellement, à la demande du médiateur, accompagner les personnes en justice (par exemple les personnes en règlement collectif de dettes convoquées au tribunal du travail, personnes citées devant le juge de paix ou le tribunal de première instance pour contester les créances, pour appuyer l'introduction d'une requête afin d'obtenir un plan en matière de crédit à la consommation, etc.).

o. Assurer l'encadrement des nouveaux médiateurs de dettes (par exemple, en assistant aux entretiens avec eux, en répondant à leurs questions juridiques, en relisant les courriers, etc.). *Il s'agit du même type de soutien que celui qui est développé aux points précédents mais qui sera plus soutenu pour les assistants sociaux qui débutent et qui n'ont pas d'expérience en médiation de dettes.*

Dans ce cadre, nous organisons chaque année l'agenda annuel du juriste en fonction des desiderata des services, la supervision de ses activités, ainsi que l'ensemble du volet administratif.

L'augmentation de cadre octroyée prévoit l'intervention d'un juriste dans chaque service à raison de l'équivalent de 0,33 heures par semaine. En 2021, le Service social Juif a pris la décision de mettre fin à la convention pour l'un des juristes engagé en 2020 dont le contrat n'a pas été renouvelé.

**Depuis 2022, 3 services (sur 6) se « partagent » toujours un juriste engagé au CAMD.**

### **3.2.5. Les autres partenariats**

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 CED (centre pour entreprises en difficultés) pour le suivi des indépendants.**

Dans le cadre de ses missions, le CED offre des conseils spécialisés aux entrepreneurs en difficultés mais le suivi du dossier dans le temps est volontairement assez court et s'ils peuvent faire une analyse détaillée de la situation et donner des conseils précis, ils ne rédigent pas les courriers à la place des personnes et ne font pas de suivi sur le long terme.

Depuis 2021, nous avons redémarré une collaboration avec la nouvelle coordinatrice du CED et nous avons maintenu ces rapports en 2022, dans le but de collaborer, chacun dans son domaine de compétence, dans la gestion dossiers de surendettement des indépendants. Nous avons entre autres :

- Présenté un cas concret de bonne collaboration entre le CED et un SMD (le CPAS de Bruxelles) lors de notre Table Ronde sur l'échange de bonnes pratiques en février 2022.
- Publié sur notre site plusieurs textes sur les indépendants (Checklist de la faillite – protection du domicile de l'indépendant – RCI).
- Incité les médiateurs à faire usage de notre protocole de collaboration avec le CED lors de nos formations et de nos permanences juridiques.
- Repris contact avec le CED en septembre pour faire le point.

#### **Collaboration avec les coupoles médiation de dettes wallonne (l'Observatoire du crédit et de l'Endettement) et flamande (SAM, Steunpunt Mens en Samenleving vzw)**

Des réunions de coordination sont organisées régulièrement 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). En 2022, nous avons intensifié les contacts afin de pouvoir présenter des recommandations communes en vue de lutter contre le surendettement. Ces recommandations portent sur (1) le recouvrement amiable de dettes du consommateur, (2) le recouvrement judiciaire, (3) le règlement collectif de dettes, (4) la médiation amiable « renforcée »

Pour la rédaction et la diffusion de ces recommandations communes, nous avons, en outre, collaboré avec le BAPN (*Belgisch netwerk armoedebestrijding vzw – réseau belge de lutte contre la pauvreté asbl*). Des réunions de coordination de 2 heures ont eu lieu toutes les 3 semaines en 2022. Pour plus de détail quant au contenu, voir points 3.4 « lobbying politique ».

### **Partenariat avec les juristes des centres de référence wallons, l'OCE et SAM – réunions**

#### **FAQ**

Ces réunions « FAQ » rassemblent les juristes des centres de références wallons, de l'OCE, du SAM et du Centre d'Appui. 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.

En 2022, deux réunions (10h à 16h) ont été organisées les 28/03/2022 et le 25/11/2022.

#### **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 précédent 3.2.4.

#### **Cebud (Centrum voor budget advies en onderzoek) [www.cebud.be](http://www.cebud.be)**

Nous sommes membre de l'assemblée générale 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.

#### **Association des médiateurs judiciaires du Barreau de Bruxelles**

Nous sommes membre du comité d'organisation de l'association des médiateurs judiciaires. Si les réunions ont été suspendues durant le Covid, elles ont repris en présentiel depuis 2021.

#### **Le réseau Trapes**

Tout en continuant à collaborer ponctuellement avec les membres du Réseau bruxellois TRAPES asbl nous avons néanmoins pris la décision de ne plus être membre du réseau.

#### **Le groupe de travail « agents de prévention » avec les wallons**

Depuis plusieurs années, les centres de référence wallons se rencontrent régulièrement afin de mener des projets de prévention communs. Cette collaboration se concrétise par un partage d'outils existants ou par la création d'outils en lien avec la prévention du surendettement. Depuis 2021, le CAMD et l'OCE ont rejoint le groupe de travail.

Plusieurs groupes de travail ont été constitués (création d'un escape game, création d'outils pour les enfant, s...). Nous avons choisi de nous inscrire dans un premier temps dans le groupe de travail chargé d'adapter le jeu du Loup Garou. Après plusieurs tentatives avec les thématiques du crédit, de la dette ou de la consommation, notre choix s'est finalement porté sur le thème des arnaques. En effet, au fur et à mesure que nous tentions de développer un autre thème, nous nous rendions compte d'incohérences dans le dispositif du jeu. Ce qui a aussi motivé notre choix est l'augmentation des situations rencontrées, la diversification dans les types d'arnaques et surtout, le peu d'outils disponibles pour introduire le sujet.

Nous nous sommes réunis à 6 reprises durant l'année 2022 pour adapter, tester ce nouvel outil.

Le jeu du Loup Garou est un jeu de carte qui se joue en grand groupe. Les joueurs sont divisés en deux « clans » ; les villageois et les loups garous. Le but du jeu est qu'un villageois gagne la partie ...

Durant cette année, nous avons créé des personnages, choisi les arnaques, choisi le graphisme des cartes, créé le guide pour l'animateur, testé le jeu ...

Le jeu est terminé. Chaque Centre se charge de l'imprimer. Cet outil est illustré dans les annexes.

Nous avons également marqué notre intérêt pour la création d'un outil à destination des primo-arrivants. Ce projet n'a pas encore démarré.

### 3.3. La prévention du surendettement

Le CAMD déploie des **actions de prévention globale et ciblée**.

Il agit à la fois comme acteur de première et seconde ligne, organisant des actions qui visent tantôt les particuliers en situation de surendettement ou de précarité financière et/ou sociale, tantôt les professionnels, tantôt les pouvoirs publics.

**La prévention auprès des particuliers** s'articule en actions de **prévention primaire** (qui visent un public large qui n'est pas surendetté, **secondaire** (qui visent un public à risque qui est peut-être déjà en difficulté) et **tertiaire** (qui visent les personnes qui sont en situation de surendettement).

En se basant sur le sens étymologique du terme « éduquer » qui veut dire : « guider hors de/développer », la prévention auprès des particuliers consiste à développer, favoriser, renforcer, valoriser, au moyen d'une pédagogie appropriée, dans le chef des personnes visées :

- des connaissances, capacités et compétences utiles dans les démarches de prévention et de traitement des problèmes sociaux liés au surendettement ;
- une analyse critique de la société de consommation et des multiples manières d'y prendre part ;
- une meilleure prise sur leur situation financière et l'ensemble de leurs ressources (sociales, relationnelles, motivationnelles, cognitives, ...).

**Nous développons des projets pilote et mettons également notre expertise au service des professionnels afin de les former, de les accompagner et de les outiller au mieux.**

#### **3.3.1. Un site web et une permanence téléphonique pour informer et orienter les personnes en situation de surendettement vers le service social approprié**

- **Le site internet**

Notre **site internet** nous permet 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.*

- **La chaine youtube**

En 2021, nous avons créé une chaine youtube pour l'ensemble de nos productions vidéos.  
<https://www.youtube.com/channel/UCh9Zu03i1qFSqagE6rS4CDQ/featured>

Les vidéos ont été mises en ligne en mai 2021.

	Langue	Nombre du vues en 2021 (à partir de mai)	Nombre de vues en 2022
<b>Le règlement collectif de dettes</b>	Fr	406	858
<b>La médiation amiable</b>	Fr	367	637
<b>La ligne du temps de la dette</b>	Fr	265	270
<b>Le règlement collectif de dettes</b>	Nl	56	160
<b>La médiation amiable</b>	Nl	45	121
<b>La ligne du temps de la dette</b>	Nl	21	58
<b>Présentation du réseau Trapes</b>	Fr	95	79
<b>Total</b>		<b>1.255</b>	<b>2.183</b>

	2021	2022
<b>Durée moyenne des vues</b>	00:03:34	00:03:56
<b>Nombre de nouveaux abonnés</b>	23	26

- **Les permanences téléphoniques**

Nous organisons depuis le début de nos activités une **permanence téléphonique pour les particuliers qui se trouvent en difficultés financières**. L'objectif est de les informer sur les solutions au surendettement et de les orienter au mieux vers le ou les services compétents.

Vu l'importance des demandes et la difficulté pour nos employées administratives de répondre aux **questions juridiques spécifiques**, nous avons également ouvert en 2015 une ligne spécifique les mercredis et vendredi après-midi pour que nos juristes puissent répondre aux questions juridiques (en matière d'endettement) des particuliers.

Il s'agit ici **d'éviter l'aggravation** des situations de surendettement des personnes et de les orienter rapidement vers le service adéquat.

**On constate, depuis 2016, une augmentation constante du nombre d'appels.**

**C'est très certainement l'engagement d'un juriste supplémentaire au Centre d'Appui qui a permis de répondre à la demande croissante des usagers.**

Ces appels sont :

- Soit des **demandes de renseignements sur les services de médiation de dettes**. Dans ce cas, nous expliquons aux particuliers le fonctionnement des services et leur renseignons le ou les services compétents.
- Soit des **questions juridiques liées au surendettement**. En fonction de leur difficulté, ces questions sont traitées soit directement au niveau de l'accueil, soit au niveau de la permanence assurée par nos juristes.

### **1) Les permanences téléphoniques « Vivaqua »**

Depuis janvier 2022, notre association est mentionnée sur les factures de Vivaqua. L'article 23 de l'ordonnance Eau du 16/05/2019 prévoit en effet qu' *« en annexe de la facture intermédiaire adressée aux ménages, des informations seront fournies concernant l'existence des dispositifs d'accompagnement existants au sein de la Région de Bruxelles-Capitale et les coordonnées utiles pour les contacter »*.

Dans le cadre de la prévention du surendettement, une de nos missions étant d'informer les personnes en difficultés financières sur les solutions au surendettement et de les réorienter vers le service adéquat (services de médiation de dettes ou CPAS), nous avons donc proposé de mentionner notre numéro de téléphone.

**Sans surprise, en 2022, le nombre d'appels a encore augmenté. Nous avons répondu à un total de 2.654 appels de particuliers (contre 1.873 en 2021), dont 683 appels concernant Vivaqua et 767 questions juridiques plus complexes.**

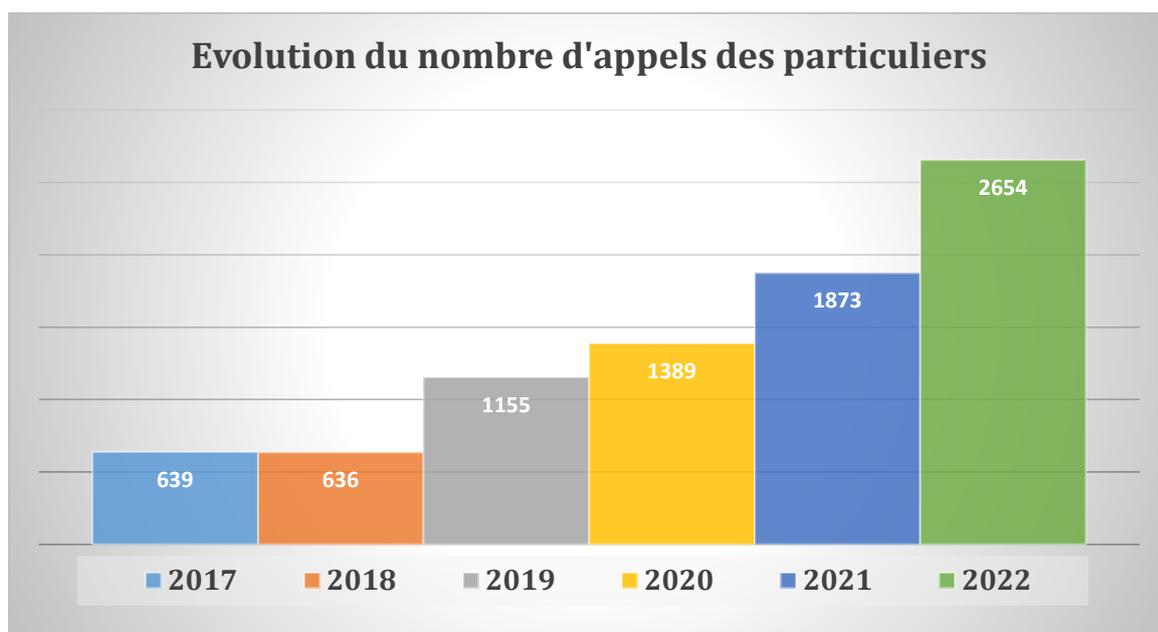
Concernant Vivaqua, nous sommes extrêmement interpellés par le nombre d'appels que nous recevons et par les retours des usagers qui ne parviennent pas à joindre le service clientèle de Vivaqua par téléphone.

Les statistiques de notre permanence téléphonique montrent que :

- **A peine 12 % des appels « Vivaqua » nous concernent.** Il s'agit des situations où l'appelant fait état de difficultés financières importantes et ne peut pas proposer un plan de paiement sur 12 mois. Nous les orientons alors vers un service de médiation de dettes ou un CPAS pour une aide financière en fonction de leur situation ;
- 27 % des appels concernent des demandes qui relèvent du service facturation ou du service technique de Vivaqua (questions sur la facture, la consommation, déménagement, erreurs, fuite, ...)
- 61 % des appels concernent des demandes de plan de paiement standard (moins de 12 mois) qui devraient être traités directement par le service clientèle de Vivaqua.

Les personnes nous disent, le plus souvent, qu'elles ne sont pas parvenues à joindre Vivaqua par téléphone. Nous avons, nous-mêmes, tenté de joindre le service clientèle à divers moments de l'année. Plusieurs fois, le service était totalement injoignable (il n'y avait tout simplement aucune réponse, pas de message et pas de son indiquant que la ligne est occupée). A d'autres moments, il nous a fallu entre 15 et 28 minutes pour obtenir quelqu'un en ligne.

➤ **Evolution du nombre total d'appels des particuliers**



➤ **Total du nombre d'appels (permanence particuliers 2022)**

Permanence téléphonique pour les particuliers Nombre d'appels en 2022	
<b>Janvier</b>	<b>248</b>
<b>Février</b>	<b>241</b>
<b>Mars</b>	<b>240</b>
<b>Avril</b>	<b>204</b>
<b>Mai</b>	<b>191</b>
<b>Juin</b>	<b>210</b>
<b>Juillet</b>	<b>251</b>
<b>Août</b>	<b>243</b>
<b>Septembre</b>	<b>193</b>
<b>Octobre</b>	<b>182</b>
<b>Novembre</b>	<b>242</b>
<b>Décembre</b>	<b>209</b>
<b>Total</b>	<b>2.654</b>

➤ Origine de la demande : permanence téléphonique pour les particuliers 2022 (avec Vivaqua)

Origine des appels	Permanence téléphonique particuliers
Non complété	1147
1000 - 1020 - 1120 - 1130 Bruxelles	305
Région Flamande	291
Région Wallonne	198
1080 Molenbeek-Saint-Jean	163
1030 Schaerbeek	97
1070 Anderlecht	96
1090 Jette	66
1050 Ixelles	44
1190 Forest	31
1060 Saint-Gilles	30
1140 Evere	28
1081 Koekelberg	22
1082 Berchem-Sainte-Agathe	21
1083 Ganshoren	20
1180 Uccle	20
1200 Woluwe-Saint-Lambert	18
1210 Saint-Josse-ten-Noode	17
1040 Etterbeek	16
Etranger	9
1150 Woluwe-Saint-Pierre	7
1160 Auderghem	5
1170 Watermael-Boitsfort	3
<b>Total</b>	<b>2654</b>

➤ Langue

Langue	Pourcentage	Total
FR	97%	2.570
NL	3%	82
EN	0 %	2

➤ Réorientation

Réorientation	Pourcentage	Total
Vers un service de médiation de dettes	41%	1078
Pas de réorientation nécessaire (demande d'info)	43%	1114
Vers la permanence Juridique du CAMD	5%	139
Vers autre (BAJ, ...)	12%	323
<b>Total</b>		<b>2654</b>

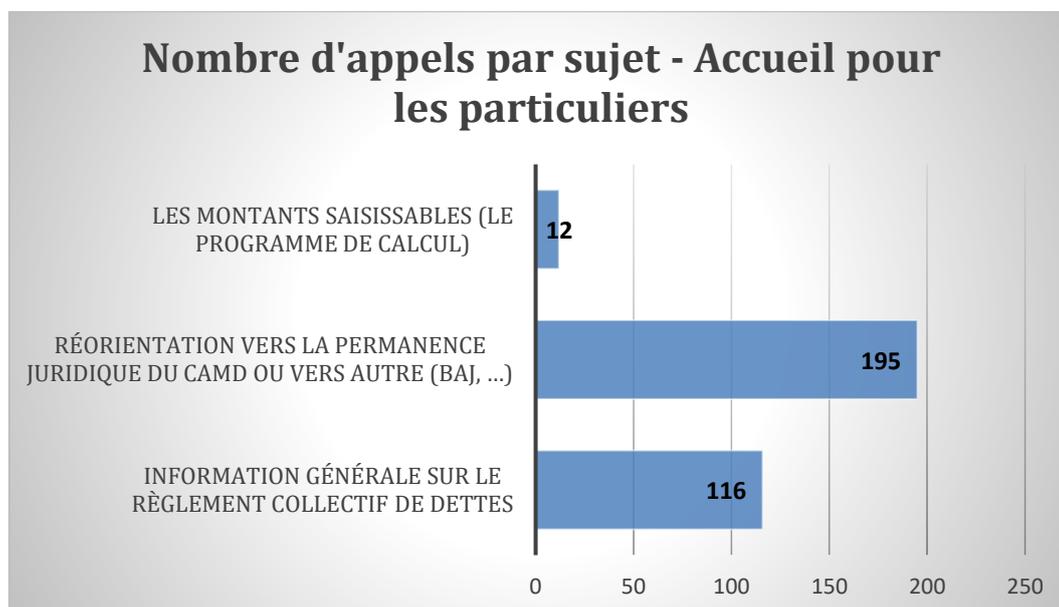
➤ Canal

Canal	Pourcentage	Total
Tél.	89%	2.356
E-mail	10%	276
Sur place	1%	22
<b>Total</b>		<b>2.654</b>

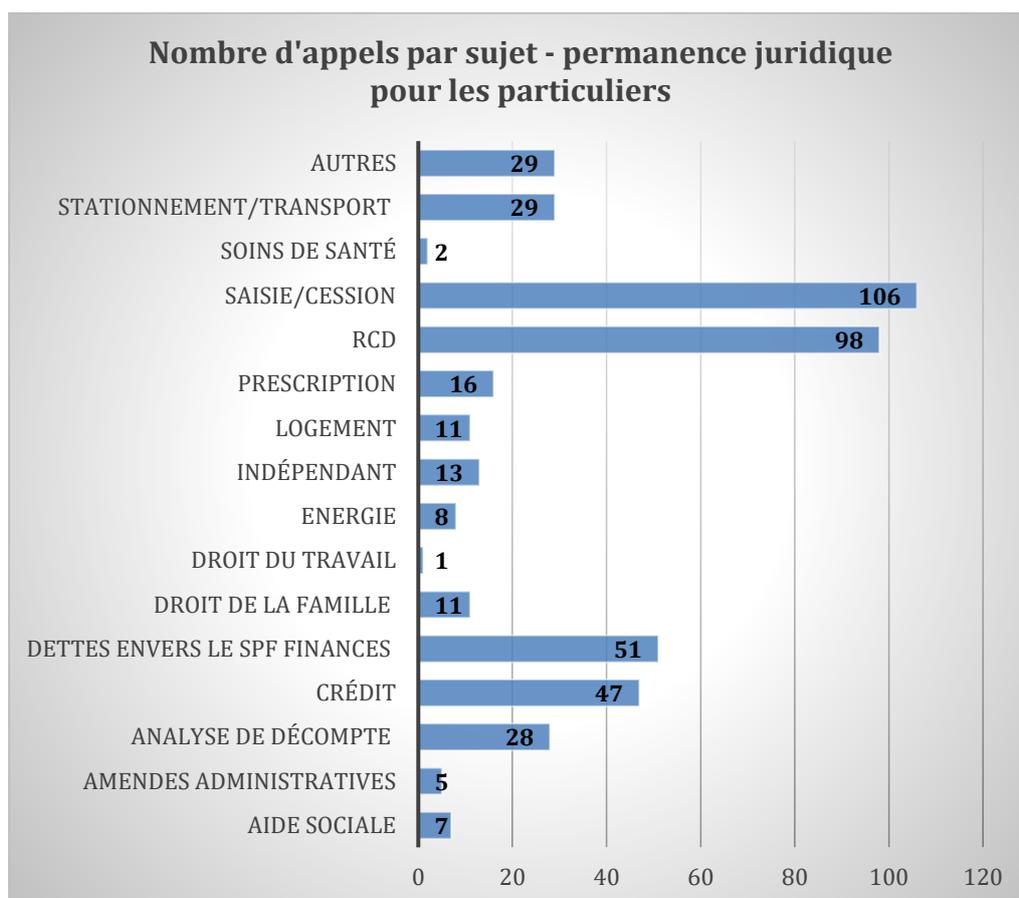
➤ Type de questions posées par les particuliers (2022)

Type de questions	Nombre d'appels
Renseignements généraux sur la médiation et les services de médiation de dettes	1126
Informations juridiques	767
Vivaqua	683
<b>Total</b>	<b>2654</b>

➤ Type de questions juridiques posées par les particuliers à l'accueil



➤ **Type de questions juridiques posées par les particuliers à nos juristes**



➤ **Nombre d'appels concernant uniquement Vivaqua**

Nombre d'appels Vivaqua 2022	
<b>Janvier</b>	<b>59</b>
<b>Février</b>	<b>56</b>
<b>Mars</b>	<b>49</b>
<b>Avril</b>	<b>29</b>
<b>Mai</b>	<b>26</b>
<b>Juin</b>	<b>36</b>
<b>Juillet</b>	<b>140</b>
<b>Août</b>	<b>85</b>
<b>Septembre</b>	<b>35</b>
<b>Octobre</b>	<b>38</b>
<b>Novembre</b>	<b>86</b>
<b>Décembre</b>	<b>44</b>
<b>Total</b>	<b>683</b>

➤ **Détails des appels concernant Vivaqua par sujet**

	Pourcentage d'appels
Demande d'infos pour le service clientèle de Vivaqua sur l'obtention d'un plan de paiement standard de 12 mois : explications sur la procédure.	61%
Problème technique (fuite d'eau, déménagement, ...). Souvent le service ne répond pas.	4%
Difficultés importantes à payer la facture d'eau : explications sur l'aide du CPAS et les services de médiation de dettes.	12%
Demande d'infos pour le service facturation de Vivaqua (paiement, domiciliation, questions sur le montant de la facture, montant élevé, ...), Souvent le service ne répond pas.	20%
Autres : ne comprend pas d'où vient sa facture, ne comprend pas pourquoi payer une consommation de 3 mois et pas un mois, ne comprend pas pourquoi le service ne répond pas, etc. ...	3%

### **3.3.2. Les campagnes de prévention « tout public »**

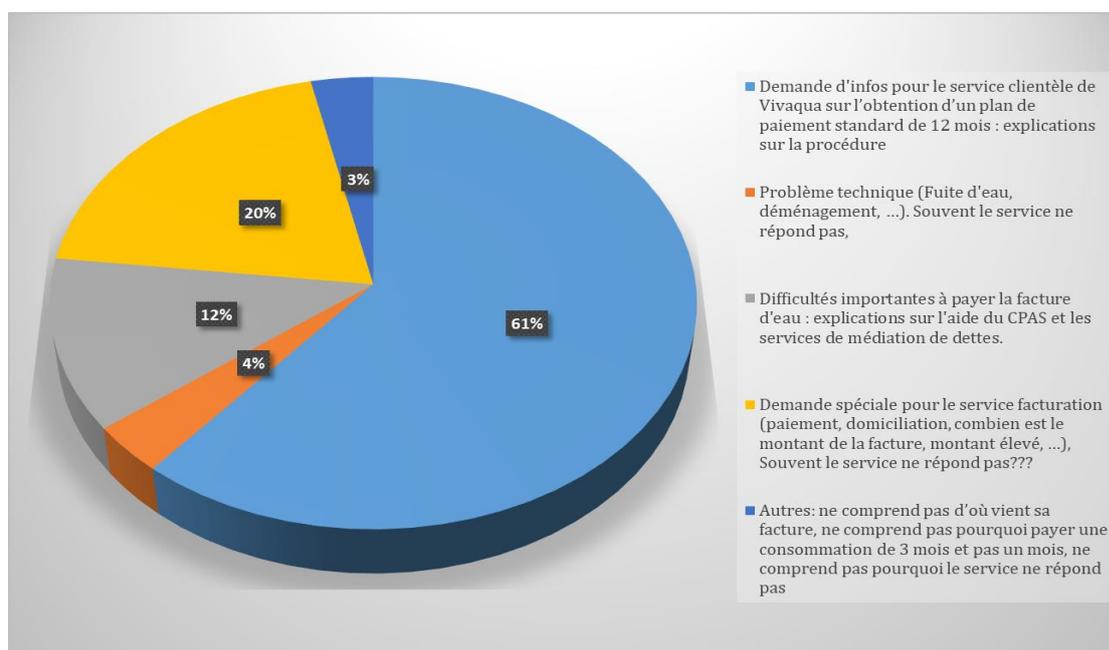
- **Le festival « Trop chère la vie » au Centre Culturel Breughel**

Comme annoncé l'année dernière, le Centre d'Appui a participé activement au Festival « Trop chère la vie !!!! » sur le thème de la précarité et le surendettement organisé durant une semaine du 7 au 11 juin 2022 au Centre Culturel Breughel dans les Marolles.

Notre Centre était présent tant dans l'organisation de l'évènement que durant la semaine de Festival.

Rémi Pons a réuni autour de lui et de son spectacle « Apnée » différentes associations en lien avec la médiation de dettes (CAMD, TRAPES, ...), des acteurs du monde associatif (culture et démocratie, Esquifs, Librairie Météores, union des locataires marolliens, ...) et des acteurs du monde culturel (GSARA, Cie Tultetar, Cie du Goupil, Poussières, ...).

L'angle choisi pour traiter de la précarité s'est décliné autour des sujets suivants : précarité et santé, précarité et logement, précarité et fracture numérique.



Des photos illustrant les différentes activités sont proposées dans les annexes.

Ce festival a été ponctué d'interviews des participants, des personnes de passage ... Un compte-rendu des différents ateliers a été rédigé. Ce travail devrait déboucher sur un livret ou sur un cahier de revendications. Des discussions sont en cours, en 2023, sur la suite à donner à ce travail.

Les activités suivantes ont été organisées :

- **Exposition d'affiches** : Dans la salle d'accueil du centre culturel, le CAMD a exposé les affiches encadrées des différentes campagnes de la « Journée Sans Crédit » et des affiches réalisées par les étudiants de l'EPFC suite à nos ateliers et animations. Cette exposition est restée ouverte pendant toute la durée du festival.

- **Emissions radio** animées par l'ASBL GSARA : Le mardi matin, en ouverture du festival et en direct dans le cadre de l'émission de Radio Panik, les différents participants ont présenté les activités, les spectacles, les ateliers qui auraient lieu durant la semaine : le CAMD, TRAPES, Poussières, Apnée, ...

Le jeudi matin, dans le cadre de l'émission « la voix de la rue » pour la Radio Maritime, diverses interviews ont été réalisées sur le thème du surendettement. Parmi les interviewés, le CAMD, Fanny (témoin du vécu), des passants, ...

- **Projection de nos vidéos** : De manière permanente, les vidéos du Centre d'Appui ont été diffusées sur des écrans de télévision dans le hall d'entrée. Les personnes intéressées disposaient d'un fauteuil et d'un casque pour pouvoir, en toute liberté, regarder les vidéos suivantes : la médiation amiable, la médiation judiciaire, la ligne du temps de la dette et TRAPES.

- **Stand d'info** : Un village de stands a été ouvert durant toute la semaine. Parmi les participants à ce village permanent, le CAMD, Culture et Démocratie, la librairie Météore, TRAPES, ... Avant le spectacle d'Apnée, le mardi après-midi, les SMD des CPAS de Molenbeek, et de Bruxelles, ainsi que celui de Bruxelles Laïque sont venus présenter leurs outils et leur travail .

Notre stand avait un double objectif : présenter les activités du Centre d'Appui auprès d'un large public et présenter des outils de prévention (la ligne du temps de la dette, la boîte à outil de mon budget, la valise Sésame, ...) à destination des professionnels de passage.

La tenue de ce stand a été l'opportunité pour le Centre d'Appui de « dépoussiérer » les brochures existantes en y incluant des images de nos vidéos. Nous avons donc créé trois documents :

- le premier présente le CAMD et ses activités ;
- le second présente la prévention au CAMD. C'est un document plutôt à destination des professionnels ;
- un flyer sur la prévention au CAMD à destination du grand public.

Ces documents se trouvent dans les annexes.

- **Parcours de stands** : l'idée de ce parcours était de permettre aux participants de voyager au travers de différents stands où une petite animation leur était proposée en lien avec le thème du festival. Concrètement, après un moment d'animation en grand groupe destiné à briser la glace, les participants ont pu circuler dans les stands suivants : le stand de TRAPES où ils ont été invités à réfléchir sur les préjugés dont sont victimes les personnes surendettées, le stand SURENDETTO où Enzo Fathi, comédien, a présenté une partie de son nouveau spectacle, le stand du CAMD avec l'activité "En attendant l'huissier" ... Il s'agissait d'un jeu en équipe autour de la ligne du temps de la dette. Chaque équipe était soumise à une question en lien avec l'étape de recouvrement. L'équipe arrivée la première au bout de la ligne du temps était déclarée vainqueur. Un moment d'échanges, animé par Esquifs, a conclu cette matinée.

## Les spectacles

La semaine a été ponctuée par la présentation de différents spectacles tant en journée qu'en soirée :

- ✓ Apnée : Spectacle de Rémi Pons.
- ✓ Chronique d'une ex-banquière : Conférence Gesticulée d'A. Farès.
- ✓ Surviva for live : Spectacle de Clown : Compagnie du Goupil.
- ✓ Poussières : spectacle de danse et de slam
- ✓ Basta Précarité : spectacle proposé par TRAPES.
- ✓ Heure de la prescription : spectacle proposé par la Compagnie Tultétar. Ce spectacle a été introduit et présenté par une animatrice du CAMD, puis suivi d'une animation, autour de la visite du Huissier.

## -Les ateliers thématiques

- ✓ Dette et santé.
- ✓ Dette et logement animé par l'union des locataires marolliens.
- ✓ Femme, intimité et précarité, animé par la Compagnie El Caracol.
- ✓ Dette et féminisme – lecture collective animée par Esquifs.

Petit bémol. En dehors des différents spectacles qui ont fait carton plein, le festival a drainé malheureusement trop peu de public à notre goût. Il faut dire que la publicité de l'évènement a été difficile car les flyers et les affiches sont arrivés assez tardivement. De plus, cette période (début juin) coïncidait avec le début des examens tant dans le secondaire que dans le supérieur.

### - La campagne "Trop de dettes"

La campagne "Trop de dettes" a fait l'objet d'un rapport particulier que vous trouverez en annexe 6 en fin de rapport.

## 3.3.2. Les ateliers et animations de prévention ciblés pour des publics spécifiques

Nous organisons des ateliers et animations interactives adaptés aux besoins et spécificités des institutions demandeuses et du/des public(s) concerné(s).

Une analyse de la demande est faite avec le responsable de l'organisation demandeuse et une offre d'intervention est proposée. Celle-ci est conçue pour s'adapter aux attentes des institutions demandeuses, ainsi qu'aux préoccupations et aux besoins du/des public(s) concerné(s). Le choix stratégique consiste à préférer assurer une activité, même dans des conditions non optimales, plutôt que de refuser ou postposer.

Il s'agit ici d'actions de **prévention** qui s'adressent à un **public à risques et en situation de transition** : les publics en formation Insertion Socio-professionnelle, public des homes d'accueil, bénéficiaires des CPAS, travailleurs en ALE, premiers contrats de travail, Art. 60 §7, les primo-arrivants, les jeunes entre la fin de l'obligation scolaire et le 1<sup>er</sup> contrat de travail, ...

**L'engagement d'une animatrice supplémentaire en 2015 a permis la mise en place d'un véritable « pôle-prévention », avec 2 animatrices aux profils complémentaires, et a ainsi permis de décupler les forces vives et de développer des pistes nouvelles d'intervention.**

Depuis le mois de mai 2015, le Centre d'Appui bénéficie en effet d'un subside émanant du Fonds Social Européen pour organiser des animations qui s'adressent spécifiquement aux personnes en parcours d'insertion sociale et professionnelle.

L'objectif de nos animations est d'aider les participants à développer des connaissances en groupe et de valider des compétences dans différents domaines : budgétaire, social et juridique. Ceux-ci étant nécessaires à la résolution de problèmes et pour une prévention efficace des risques d'endettement.

On trouve donc parmi nos thèmes de travail en groupe : élaborer son budget, négocier un plan de paiement avec un créancier ou un huissier, lire et comprendre les courriers reçus et savoir quoi répondre à un avocat ou un créancier ou un huissier de justice, savoir ce que peut faire un service de médiation de dettes, faire la différence entre médiation amiable et médiation judiciaire, savoir à qui s'adresser en cas de problème, lire un contrat avec les conditions générales, se préparer à aller à une audience à la justice de paix, savoir réagir face aux stratégies de récupération forcée par un huissier de justice, etc.

Il s'agit de clarifier, en petits groupes, les règles de fonctionnement de la société. Et en même temps de clarifier les responsabilités de chaque citoyen consommateur.

La finalité étant de soutenir la capacité de chaque participant à reprendre en main sa situation sociale et administrative et à pouvoir adopter le comportement adéquat en cas de problème. L'hypothèse étant que cela permettrait de consacrer plus de temps et d'énergie à leur réinsertion socio-professionnelle (recherche d'un emploi, d'une formation, développement d'un projet personnel, ...).

Le projet financé depuis 2015 par le FSE et intitulé « **Encore une facture ! Que faire ?** » s'est développé et diversifié. De nouvelles thématiques ont pu être ajoutées au panel de propositions existantes. Des supports explicatifs et dynamiques ont été réalisés et testés avec des groupes. Des ajustements et des améliorations ont pu être effectués pour proposer des animations sur les nouvelles thématiques suivantes :

- ✓ La lecture d'une fiche de paie,
- ✓ Le fonctionnement de la sécurité sociale et son histoire récente,
- ✓ Le système des cotisations sociales et de la répartition sur plusieurs institutions,
- ✓ Le calcul des impôts et la déclaration fiscale,
- ✓ Le fonctionnement interne d'un CPAS et les possibilités de recours pour la personne demandeuse,
- ✓ Les différents services et aides proposés par un CPAS,
- ✓ Le recouvrement spécifique des dettes administratives (taxes, impôts, ...),
- ✓ Le recouvrement spécifique aux dettes d'énergie et de loyer,
- ✓ La dégressivité des allocations de chômage : de quoi s'agit-il ?
- ✓ Travailler en qualité d'article 60 ; qu'est-ce que cela m'apporte ?
- ✓ Les aides sociales auxquelles je peux prétendre après mon contrat de travail,
- ✓ Les bons plans pour mon budget,
- ✓ Les sites internet et les coordonnées des associations si je cherche une information en cas de difficulté.

• **Les éléments marquants de l'année : la reprise confirmée des collaborations et l'ouverture à de nouvelles demandes**

En 2022, nous avons encore augmenté le nombre d'animations. Nous avons organisé un total de **149 animations** (contre 132 animations en 2021, 50 animations en 2020, 105 animations en 2019) et nous avons touché ainsi **1.473 apprenants** (contre 960 apprenants en 2021, 576 apprenants en 2020 et 1.250 apprenants en 2019).

Après une année d'animations « à distance », les ateliers ont repris leur cours normal en présentiel.

Les collaborations historiques ont été maintenues et parfois même amplifiées. Par exemple avec **l'asbl Chôm'Hier** où nous avons pu développer<sup>4</sup> une approche pédagogique adaptée aux besoins des formateurs en alphabétisation ou encore avec **l'ISPAT à Saint-Josse**, où nous avons mis au point un processus pédagogique adapté aux apprentissages en Alpha choisis dans l'asbl.

Il s'agit dans les 2 situations, d'une adaptation maximale aux besoins et spécificités des organisations et des publics. Ce qui nous a permis d'apprendre comment améliorer nos dispositifs d'animation en groupe.

Nous avons traité 2 nouvelles demandes concernant des aides familiales et aides à domicile. Le CIB Bruxelles et l'asbl Gammes ont souhaité une formation destinée à leurs travailleurs.

Un constat partagé met en évidence les difficultés financières des travailleurs eux-mêmes, amenés régulièrement à demander des avances sur salaire. Or, ces mêmes travailleurs sont en contact régulier avec des personnes en situation précaire financièrement ou en difficultés de gestion et d'organisation personnelle. Ils sont donc amenés à repérer les situations à risque, les problèmes d'endettement et à envisager, avec leurs responsables, des modes d'action en amont de la médiation de dettes elle-même.

#### **En 2022, nous avons donc maintenu des collaborations avec les organismes suivants :**

- L'EPFC pour le cursus menant à l'obtention du CESS avec Madame Sara Bokich. La collaboration avec cette enseignante va jusqu'à l'étape où nous assistons à la présentation des travaux réalisés par les étudiants. Cette fois, il s'agissait d'une affiche de prévention du surendettement réalisée en petits groupes et présentée à l'occasion d'un exposé oral.
- L'asbl Siréas :
  - Section bureautique – avec l'apprentissage de l'usage de feuilles de calcul Excel pour la constitution d'un budget ;
  - Section Horeca ;
  - Section bâtiment/chauffage ;
  - Section couture.
- Le BAPA Convivial – intervention dans la formation à la citoyenneté organisée pour les Primo-Arrivants.
- Le BAPA Via - intervention dans la formation à la citoyenneté organisée pour les Primo-Arrivants.
- Le CPAS de Forest pour les travailleurs en contrat Art.60 §7.
- Euclides asbl.
- L'asbl Chôm'Hier – pour tous les groupes en formation alpha, tous niveaux.
- Duo Dynamique au CPAS de Forest.
- L'asbl Talita – pour les femmes/mamans en maison d'accueil et freinées dans leur projet d'autonomie par des dettes de couple, notamment.
- Le Refuge asbl – pour les jeunes LGBTQI+ hébergés et accompagnés dans leur projet d'avenir
- La Mission Locale Molenbeek – le Resto social Les Uns et les Autres – pour leurs stagiaires en Horeca.

#### **De nouveaux partenariats ont vu le jour :**

---

<sup>4</sup> Voir ci-dessous le point 3.3.3

- Le Café citoyen de Koekelberg : une toute nouvelle initiative qui permet de proposer des discussions et des échanges d'informations sur les questions d'actualité (coût de la vie, prix de l'énergie, inflation, ...).
- L'asbl GAMES – pour les aides à domicile.
- L'asbl Les Petits Riens – pour les hommes hébergés et accompagnés.
- Le Centre Familial de Bruxelles, pour les aides à domicile.
- L'asbl ISPAT à Saint-Josse pour ses groupes d'apprenants en alpha.

Toutes les animations ont fait l'objet d'une **évaluation quantitative** (nombre d'ateliers et nombre de participants) comme les années précédentes.

Vous trouverez les résultats globaux des enquêtes réalisées dans le tableau ci-après.

**Voyez également la liste des partenaires, les thèmes abordés ainsi que les évaluations détaillées de chaque animation en annexe.**

### ***a. Les évaluations qualitatives***

En ce qui concerne les **évaluations qualitatives**, nous avons pris conscience que les questionnaires distribués à la fin de chaque atelier révèlent surtout un indicateur de satisfaction de la part des participants. D'un point de vue méthodologique, ils ne donnent accès qu'à un indice de satisfaction directe, à chaud, dans l'ambiance de la séance et des effets de groupe.

Evidemment, ces aspects sont importants et mettent bien en évidence le rôle du groupe, de l'émulation, des échanges et récits d'expériences, des effets de répercussion que les questions de l'un ont pour les autres, ... Ils donnent une idée de l'impact direct que nos ateliers peuvent avoir sur la prise de conscience, la meilleure compréhension, la recherche de solutions, la meilleure orientation vers les solutions personnelles et les services compétents.

Cependant, il demeure un flou important quant à savoir avec quel contenu précis de connaissances les participants repartent. Il ne nous est pas possible d'effectuer un test de type QCM à la fin des séances pour vérifier les acquis ni d'interroger les participants par la suite puisque nous ne le voyons plus.

Par contre, suite à nos expériences répétées à l'EPFC (où les étudiants doivent réaliser un travail en petit groupe sur un thème lié à la problématique du surendettement, en se basant sur le contenu de nos ateliers), nous avons pu mieux apprécier comment ils ont « digéré », réutilisé et reformulé les explications co-construites en ateliers. Nous avons pu mieux mesurer l'écart entre d'une part la variété et la justesse des questions et échanges et d'autre part la synthèse et le rendu final qui peuvent en être faits.

C'est pourquoi, dès que les collaborations le permettaient, nous avons orienté le travail pédagogique vers une reformulation directe par les participants eux-mêmes, sous forme de **posters écrits illustrés et d'exposés oraux à destination de pairs en formation**.

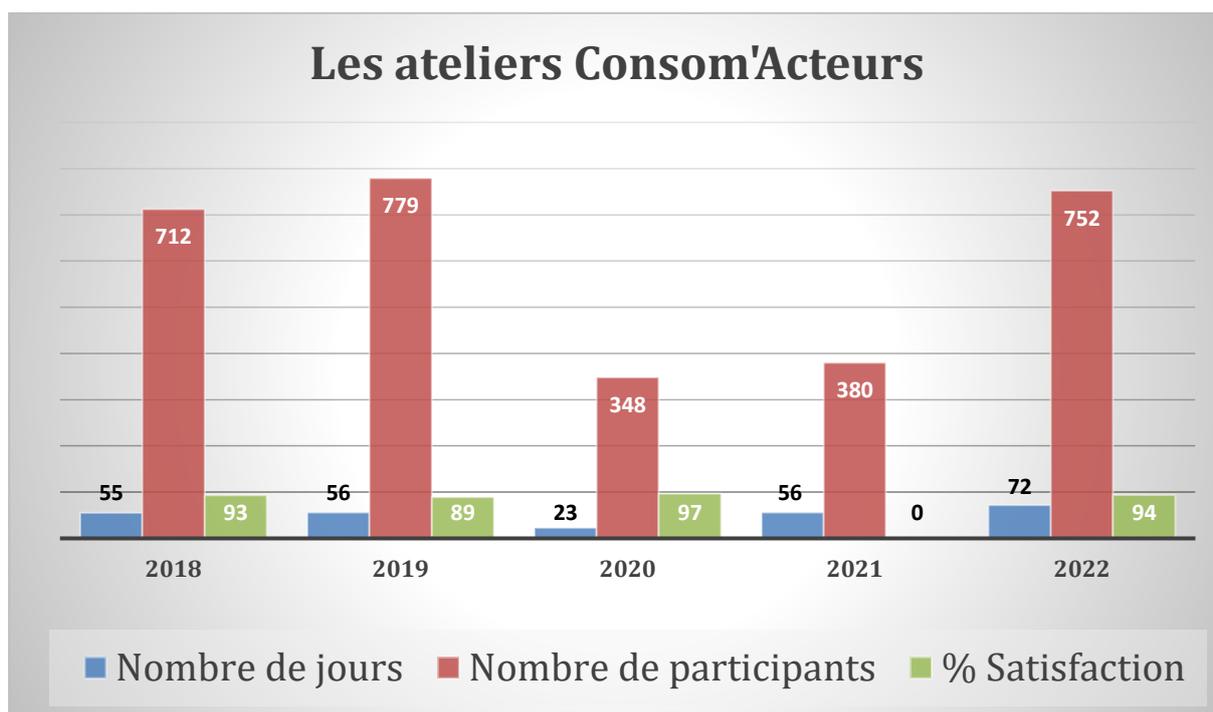
Systématiquement, nous prenons un temps de production de synthèse par les participants eux-mêmes. Ceci est facilité par le choix de quelques questions-clé qui servent de guide et auxquelles il est prévu de répondre en fin de séance.

**Par ailleurs, nous avons toujours régulièrement des évaluations avec les commanditaires des ateliers.**

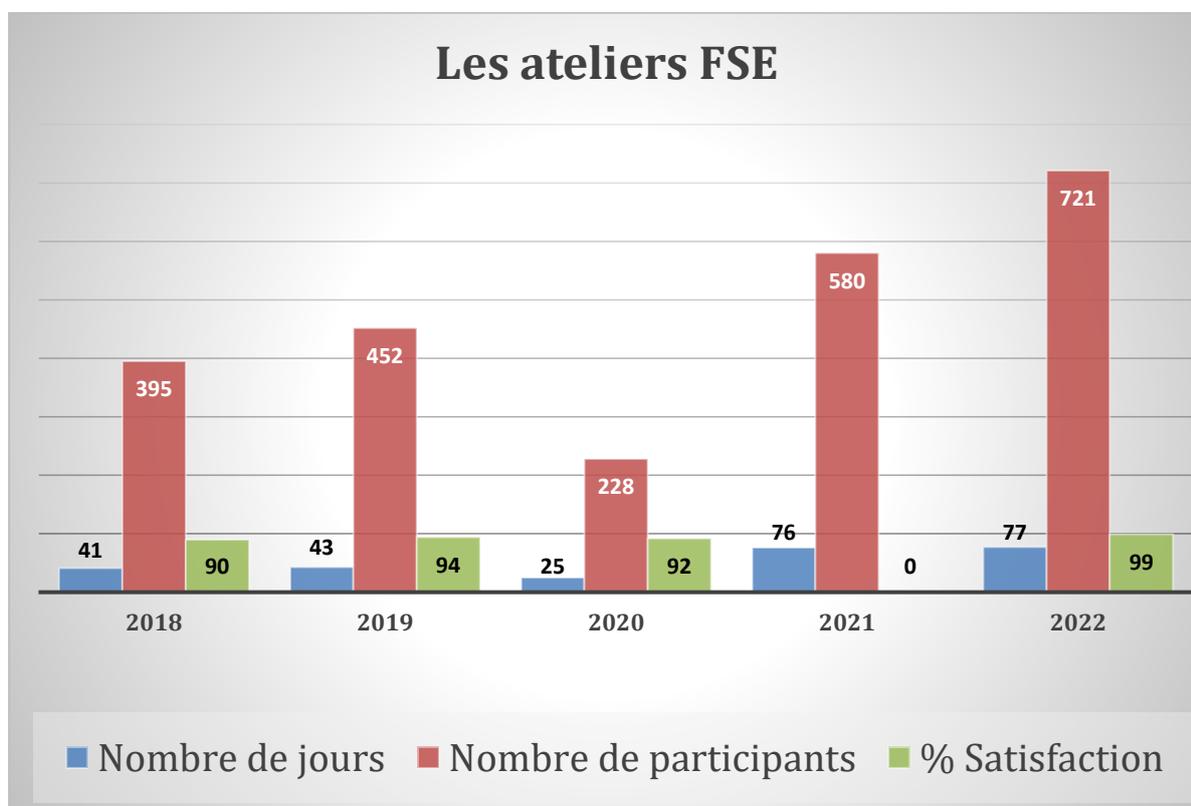
➤ **Tableau récapitulatif : Evaluation quantitative et qualitative des ateliers Consom'acteurs et ateliers FSE en 2022**

Atelier	Organisme partenaire	Nombre de jours	Thème de l'animation	Public	Travailleur social	Pourcentage appréciation générale de l'animation
Consom'Acteur	CAFE CITOYEN	3	Energie : mieux comprendre que faire ? Le cout de l'énergie trucs et astuces	28	2	*
	EPFC	7	La ligne du temps de la dette	85	7	*
			La publicité - La consommation			
			Comment une facture devient une dette - Le rôle du budget			
			Le crédit et moi ami ou ennemi?			
	Euclides	2	Travaux réalisés par les étudiants	15	2	*
			Mon budget et moi ami ou ennemis			
	Sireas	1	Mon budget : mon organisation - BIM - Bons plans	7	1	*
	Sireas étangs noirs	3	Mon budget et moi - Les bons plans	43	3	*
			Dettes et énergie que faire ?			
	Sireas horeca	3	La médiation de dettes comment pourquoi	22	3	*
			Le crédit et moi - Bons plans			
	Sireas Bureau	4	La ligne du temps de la dette - L'huissier de justice	38	1	*
			Mon budget en Excel			
	Sireas Couture	3	Bons plans, aides sociales	44	3	*
			Mon budget en Excel			
	Chomhier	14	Encore une facture ! Que faire ?	166	17	*
			Mon budget - Les bons plans			
			Dette et énergie...Que faire ?			
			Energie : mieux comprendre que faire ?			
Les Petits Riens	1	Les factures d'énergie	7	3	*	
LE REFUGE	5	Quelles aides face au surendettement?	10	8	*	
ISPAT	4	Bons plans pour la facture énergie	27	4	*	
		Encore une facture ! Que faire ?				
PLANNING BRUXELLES	4	En route vers l'autonomie	42	0	90 %	
TALITA	1	Ligne du temps de la dette	2	1	*	
Via asbl	13	Bons plans pour le budget	177	13	100 %	
DUO DYNAMIQUE	1	Préparation présentations aux alpha 3	6	0	*	
GAMMES ASBL	3	Encore une facture ! Que faire ?	33	0	100 %	
FSE	CPAS de Forest	31	L'huissier de justice- La ligne du temps	233	0	98 %
			Les impôts - La sécurité sociale - Le chômage			
			Mon budget, mes choix			
	Convivial asbl	19	Le crédit, ami ou ennemi	166	19	100 %
			De la facture a la dette que faire ?			
	Via asbl	21	CPAS	278	21	98 %
Mission locale Molenbeek	6	Encore une facture ! Que faire ?	44	4	100 %	
		La ligne du temps de la dette- Huissier de justice				
			Les impôts - Le chômage - La sécurité sociale			
			Mon budget-mes choix - La médiation de dettes			
	<b>Total</b>	<b>149</b>		<b>1473</b>	<b>112</b>	<b>98 %</b>

➤ Evolution du nombre d'ateliers Consom'Acteurs organisés depuis 5 ans



➤ Evolution du nombre d'ateliers FSE organisés depuis 5 ans :



## **b. Nos orientations pédagogiques : la co-construction des savoirs**

Avec la recherche menée par la FDSS en 2021 et sa publication sous forme de Cahier de la recherche-action, nous avons entamé et poursuivi une réflexion sur nos pratiques de prévention.

Les observations d'ateliers en groupe et les entretiens individuels réalisés par les 2 sociologues de la FDSS ont permis de mettre en évidence les effets positifs de la co-construction des savoirs dans nos ateliers sur les connaissances et le comportement des participants.

En effet, la co-construction des savoirs favorise et valorise les idées et connaissances produites au sein du groupe, à partir des expériences et des repères propres aux personnes elles-mêmes. Ces idées ont d'ailleurs davantage de force et de pouvoir d'influence qu'un savoir expert élaboré par un professionnel extérieur au groupe d'appartenance.

Forts de ces résultats<sup>5</sup>, nous avons orienté la méthodologie de certaines de nos animations afin de garantir une synthèse et une reformulation des acquis par les participants eux-mêmes.

Deux collaborations peuvent, à cet égard, être prises comme exemples :

### **a) Avec Chôm'Hier asbl**

Puisque nous avons l'opportunité de rencontrer les groupes d'apprenants de différents niveaux (alpha 2 et 3, formation de base, français intensif), nous avons proposé que chaque groupe produise une synthèse écrite après chaque atelier. Les productions, sous forme de posters<sup>6</sup>, pouvaient être exposées dans les locaux de formation et servir d'occasions de partage de connaissances avec les autres groupes. D'autre part, la rédaction de phrases sous forme de conseils en utilisant un verbe d'action permettait de renforcer les compétences en apprentissage du français. De nombreux liens avec le cours de maths ont pu être repérés et exploités par le formateur en charge (calcul des intérêts pour un crédit, comparaison des promos pour les courses, calcul du prix au litre/au kilo, ...).

Cette méthodologie nous a permis d'une part, de vérifier les connaissances acquises. Parfois, de ré-ajuster nos explications (en effet, certains domaines sont plus complexes comme les conditions d'accès au statut BIM). Et d'autre part, d'encourager la capacité à reformuler, transmettre et partager des connaissances en mobilisant les acquis en alphabétisation.

### **b) Avec ISPAT asbl**

Avec la formatrice en charge d'un groupe d'apprenants en alpha 3, il a été prévu que les stagiaires présenteraient un exposé oral avec posters<sup>7</sup> à un groupe en alpha 4. La présentation consistait à expliquer aux autres stagiaires ce qui arrive quand on néglige de payer une facture d'hôpital. Ce scénario permettait d'expliquer la ligne du temps de la dette, l'importance du budget et le travail du médiateur de dettes, ainsi que quelques idées fortes pour les économies du ménage. C'était une occasion de renforcer les connaissances partagées et de faire une mise au point sur les éléments plus difficiles à comprendre. Expression orale, rédaction de phrases complexes, intégration de

---

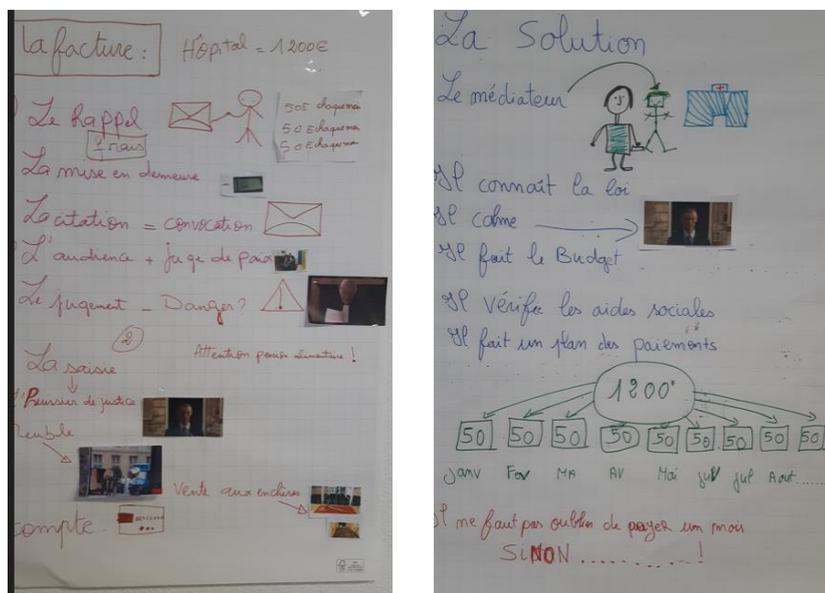
<sup>5</sup> Voir la publication jointe en annexe

<sup>6</sup> Voir photos en annexe 4.3

<sup>7</sup> Voir photos en annexe 4.3

mots de vocabulaire, ... Ces apprentissages typiques de l'alphabétisation étaient associés à nos objectifs de prise de recul par rapport aux règles sociales, aux habitudes de consommation et de renforcement des comportements sociaux orientés vers la solution des problèmes liés aux dettes.

Quelques photos de posters ci-dessous et en annexe 4.3 montrent une partie de la production liée à ces groupes d'apprenants en alphabétisation.



### **c. Notre rôle dans le prochain projet FSE+ : le programme pour les années 2021 - 2027**

Le Fonds social européen (FSE) a souhaité pour la programmation 2021-2027 inclure une obligation supplémentaire dans le chef des opérateurs qui souhaitent obtenir un nouveau financement. Tout projet remis dans le cadre de la Programmation FSE+ 2021-2027 doit s'inscrire dans une perspective plus large que celle de son propre champ ou domaine d'intervention.

Cette approche a pour ambition d'améliorer l'efficacité des projets soutenus dans la mesure où les opérateurs qui les portent ne travaillent plus de manière isolée mais participent à une démarche collective et globale.

Les portefeuilles de projets ont pour vocation de créer des synergies entre les projets en permettant notamment aux opérateurs de développer des actions communes, de proposer des parcours (intégrant des mesures d'accompagnement, de formation, d'inclusion, ...), de répondre à de nouveaux besoins ou encore de suivre un public auparavant méconnu.

Durant la fin d'année 2021 et en 2022, nous avons contacté nos partenaires historiques afin de constituer ensemble un portefeuille de projets que nous avons nommé FuturISP et pour lequel nous avons été choisis comme chef de projet.

Il s'agit d'un portefeuille axé sur le parcours des bénéficiaires, parcours allant de l'accueil, en passant par la formation de base, la préformation et ensuite la formation qualifiante, en passant par les ateliers de guidance budgétaire, pour ensuite intégrer le marché de l'emploi grâce au suivi d'insertion et au mentoring en duo.

L'objectif poursuivi étant de mieux articuler les interventions de chacune des associations entre elles afin d'offrir un parcours intégré et complet de formation et de favoriser ainsi au maximum les chances d'insertion (ou de réinsertion) socio professionnelles des personnes.

Il s'agit donc d'allier des démarches complémentaires afin de sécuriser les parcours des stagiaires (publics très défavorisés, très éloignés du marché de l'emploi) et de faire en sorte d'augmenter le taux de sorties positives, plutôt que de travailler sur des projets similaires.

L'intégration dans un même portefeuille permettrait aux associations de mieux se connaître, de pouvoir réfléchir ensemble afin de mieux collaborer et de favoriser un travail en réseau plus soutenu autour du stagiaire.

Une collaboration accrue peut faciliter les transitions entre les institutions et limiter les échecs. Par exemple, motiver le stagiaire à entrer dans un programme, augmenter ses chances de trouver une formation qualifiante qui lui convient, de réussir les tests d'entrée qui vont lui permettre d'intégrer cette formation qualifiante, etc.

La guidance et l'accompagnement des stagiaires vers l'emploi pourra être renforcé par les ateliers de guidance budgétaires et par le mentorat en s'intégrant à plusieurs niveaux et moments clés dans le parcours de la personne en fonction de son évolution (de son niveau de français par exemple), de ses préoccupations et de ses besoins (qui vont être différents s'il s'agit d'un jeune ou d'une personne qui vient d'arriver en Belgique ou d'un stagiaire en fin de parcours qui est sur le point de se lancer dans une recherche d'emploi).

Les membres de ce portefeuille sont les organismes suivants :

1. Chôm'Hier
2. Ateliers du Soleil
3. Sireas
4. CAMD
5. PLS
6. Convivial
7. Collectif Alpha
8. CAF
9. ISPAT
  
10. FAE

Il y a eu deux réunions du portefeuille en 2022. La première a été organisée en juin, juste après l'introduction du projet au FSE. Cette réunion a été l'occasion de (re)faire connaissance avec les différents membres, de pouvoir discuter des avantages et des craintes liés à ce portefeuille. Cette réunion a également permis de faire un brain-storming autour des actions, collaborations à mettre en œuvre dans le cadre du portefeuille.

La seconde réunion, fin d'année, a permis de poursuivre la réflexion sur les actions à mener, de penser aux priorités à développer dans un futur proche. Différents axes sont dégagés :

- Axe administratif et financier : qu'est-ce qui est possible de faire ensemble ?
- Axe pédagogique : les échanges de savoirs et de pratiques entre les équipes des différentes institutions ;

- Axe public : comment aller à la rencontre du public ? comment évaluer ses besoins ?
- Axe lobbying : il interviendra en dernier lieu en fonction des idées et réflexions faites dans les différents groupes de travail.

La prochaine réunion sera consacrée au travail en sous-groupes (axe 2 et axe 3) et se déroulera début 2023.

### **3.3.3. Les ateliers à destination de professionnels-relais (aides familiales et aides à domicile)**

Le but de ces ateliers visait la sensibilisation des participants au surendettement tant à titre individuel qu'en tant que professionnels de l'aide sociale.

Une attention particulière a été accordée aux situations de travail et aux possibilités de report des connaissances dans l'exercice de leur métier. Une approche spécifique a été développée pour permettre un va-et-vient entre les expériences individuelles, la mise en commun dans le groupe de pairs et le report de ces compétences vers les « clients ». En tant qu'intervenants sociaux de 1ère ligne, ces aides à domicile ont besoin d'un bagage polyvalent pour pouvoir analyser tous les paramètres d'une situation de vie et savoir que faire à leur niveau.

- **Centre Familial de Bruxelles**

Une demande de formation sur le budget et le traitement des dettes nous a été adressée par le Club Soroptimist à l'attention des aides familiales du CIB. En tant que personnes de confiance auprès des bénéficiaires âgés, les aides familiales étaient en recherche d'outils et d'explications pour mieux intervenir dans les situations problématiques. Le souci des responsables du Club Soroptimist étant de prendre soin des besoins des femmes peu qualifiées, il fallait donc veiller à outiller les participant.es à la fois en tant que professionnel.les et en tant que travailleurs en situation financière précaire.

Un questionnement spécifique a été initié pour apprendre à repérer les situations-problèmes des bénéficiaires et ensuite pour intervenir de manière adéquate à partir des choix faits au sein du Centre Familial Bruxelles.

- **Gammes asbl**

Une demande équivalente nous a été adressée par l'asbl Gammes, centre de services et aides à domicile pour la Région bruxelloise. En lien avec leur finalité sociale de répondre conjointement aux besoins d'insertion socio-professionnelle d'un public peu qualifié (inscrit comme chercheur d'emploi inoccupé auprès d'Actiris et ne pas disposer d'un CESI) et de fournir une aide à domicile de qualité, l'asbl souhaitait que son personnel bénéficie d'une formation. Or, vu le type de contrat à durée limitée qui est proposé aux travailleurs, il était important d'aborder les questions concernant le budget, les aides sociales, le recouvrement de dettes à la fois sous l'angle professionnel ET personnel.

Quelques photos de posters en annexe 4.4 montrent une partie de la production liée à ces groupes de professionnels-relais.

### **3.3.4. Le développement de projets novateurs : faire de la prévention avec le théâtre**

La collaboration avec Tultétar :

➤ « *L'Heure de la prescription* »

Cette pièce met en scène, de manière burlesque, la rencontre improbable entre un huissier de justice et une personne surendettée. La pièce dure 30 minutes et une animation-débat est ensuite proposée au public.

En 2022, la pièce a été jouée à deux reprises durant le festival « Trop chère la vie ». Une des animatrices du CAMD a présenté le spectacle durant l'émission de radio en ouverture du festival et en introduction des deux représentations. Après le premier spectacle, elle a assuré une animation sur la ligne du temps de la dette.

➤ « *Surendetto* »

Il s'agit du second spectacle de la Compagnie Tultetar. Ce spectacle évoque différentes thématiques liées au surendettement ; la dette, le crédit, la consommation, ... La forme choisie est le théâtre objet. Cette technique permet d'attribuer à des objets des rôles, des fonctions, ... Le spectacle évoque les difficultés rencontrées par Madame Naked (représentée par une vache), productrice de lait qui se laisse tenter par l'achat d'un bijou ... et c'est là que les difficultés commencent.

Une avant-première du projet a été proposée lors du Festival « Trop chère la vie » lors du parcours de stands.

Durant l'année 2022, les animatrices du CAMD ont accompagné le projet, encouragé et conseillé le comédien.

### **3.3.5. Les séances d'informations collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes**

Ces séances s'adressent aux personnes qui pensent introduire une requête en règlement collectif de dettes ainsi qu'à celles 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 correctement informées des conséquences de l'introduction d'une requête en règlement collectif de dettes afin que la procédure se déroule au mieux pour elles et d'éviter les révocations, les échecs, les nouvelles dettes, etc.**

Il s'agit donc ici de **prévention tertiaire**.

Suite à la diminution du nombre de participants en 2021, il a été décidé de procéder à une évaluation et un questionnaire a été envoyé à l'ensemble des médiateurs de dettes. Suite aux réponses reçues il s'est avéré que les médiateurs de dettes estimaient que les outils développés par le CAMD (brochures et vidéos) et leurs explications suffisaient à informer les usagers.

Les séances prévues en 2021-2022 ont été maintenues mais ont dû être annulées faute de suffisamment de participants. Elles n'ont donc plus été reprogrammées en 2022-2023.

Dates	Nombre de participants	Taux de satisfaction
22-09-2021	2	100%
20-10-2021	4	100%
24-11-2021	0	annulée
22-12-2021	0	annulée
26-01-2022	0	annulée
23-02-2022	0	annulée
23-03-2022	0	annulée
27-04-2022	0	annulée
25-05-2022	0	annulée
22-06-2022	0	annulée
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### **3.3.6. Le soutien méthodologique/pédagogique aux professionnels (médiateurs et autres) qui souhaitent démarrer des activités de prévention en région bruxelloise**

Nous apportons également notre **soutien méthodologique/pédagogique** à tous les professionnels (médiateurs de dettes ou autres) qui souhaitent démarrer des projets de prévention du surendettement à Bruxelles. Ainsi, nous mettons notre expertise à leur service pour les accompagner dans la mise en place de leur projet et partageons nos outils et supports d'animation.

En 2022, nous avons fourni un appui méthodologique avec partage de conseils, idées et supports d'activités :

- Aux médiateurs de dettes du Planning Familial Leman (Ribeaucare) qui ont ainsi pu réaliser des animations pour le public du CPAS de Molenbeek ;
- Aux médiateurs de dettes du Centre Social Protestant qui ont ainsi pu répondre à une demande dans une école ;
- Une jeune enseignante en techniques sociales nous a également contactés. Ce qui a donné lieu à partage d'infos, d'outils, de supports (vidéos, sites web, photolangage, jeux de plateau) et au renvoi vers le site internet [www.wikifin.be](http://www.wikifin.be).

### **3.3.7. Les formations pour les futurs animateurs**

Nous veillons également dans notre programme de formations à **outiller méthodologiquement et pédagogiquement les professionnels**.

Une demi-journée est consacrée à la prévention dans la formation de base. Il s'agit de les informer sur les projets et les ressources qui sont à leur disposition au CAMD mais également de leur apporter des outils et des manières de faire qui vont faciliter le travail avec la personne en médiation de dettes.

Le programme de formations continues propose également chaque année des modules qui ont pour but de former, d'aider et d'outiller les professionnels qui souhaitent démarrer des projets de prévention du surendettement et qui vont passer du suivi individuel à l'animation de groupes et aux apprentissages collectifs.

Il s'agit notamment de formations aux techniques d'animation de groupes, sur la pédagogie d'auto-construction des savoirs ou encore de groupes de travail qui permettent d'expérimenter et d'échanger des bonnes pratiques et des outils appropriés pour la prévention.

En 2022, nous avons assuré une formation à la prise en mains et l'usage de la Boîte à outils de mon budget :

- la **«Boîte-à-outils de mon budget : un outil pratique d'aide à la guidance budgétaire»**

Nous intervenons également durant la Formation de Base des futurs médiateurs de dettes. Nous présentons le chapitre lié à la prévention. Nous avons retravaillé le syllabus et créé un outil présentant tous les aspects de la prévention au CAMD sur la plateforme génially.

<https://view.genial.ly/60db18e361dbed0dd1bd4b7a/presentation-fb-2021-la-prevention-au-camd-fb-2020>.

De même pour la formation destinée aux intervenants de 1<sup>ère</sup> ligne :

- **« Sensibilisation au traitement du surendettement »**, où nous abordons la pratique du budget à partir des expériences des participants et en mobilisant les ressources des supports de la Boîte à outils ou de ceux que nous utilisons en animation. Outre le contenu variable des budgets réalisés pour chaque demande, il y a une méthodologie que l'on peut adapter aux besoins et habitudes des bénéficiaires de l'aide sociale.

Voyez le programme avec le descriptif, les objectifs pédagogiques ainsi que les évaluations détaillées de chaque formation en annexe.

Chacune des formations fait l'objet d'une enquête de satisfaction approfondie dont vous trouverez les résultats dans le tableau récapitulatif au point 3.1.1.

### **3.3.8. La création et le partage des outils**

Le pôle prévention est attentif et conscient que le public auquel s'adressent ses animations est diversifié par la situation sociale, financière et l'origine des participants.

Nos animatrices sont, dès lors, continuellement occupées à rechercher de nouveaux outils (vidéo, jeux, ...) à créer ou adapter des supports d'animation qui puissent s'adapter aux besoins de nos publics.

Nous disposons de **divers outils et supports répertoriés sur notre site internet. Ils sont mis gratuitement à la disposition des professionnels qui le souhaitent** (DVD, livres, jeux, fardes pédagogiques, etc.).

Nous avons également développé nos propres outils tant pour les formations données aux professionnels que pour les animations : la galette de blé, la valise pédagogique « Sesame ouvre moi », « la boîte à outils de mon budget », « Les petits outils à l'usage de l'entretien individuel », « Mon Kit à moi », la fiche de paie, la fin de contrat, mon changement de statut, un photo langage sur les moyens de paiement, ...

Une grande partie de ces outils sont également mis à la disposition des professionnels.

En 2022, nous avons organisé une nouvelle commande groupée de la « Boîte à outils de mon budget » à l'attention des services de médiation de dettes.

- 500 exemplaires ont été imprimés et 437 distribués auprès de plusieurs services de médiation de dettes demandeurs : Etterbeek, Forest, Anderlecht, Uccle, Molenbeek et Fauvillers ainsi qu'auprès de l'asbl Free Clinic et des 6 services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

- D'autres professionnels nous ont contactés pour recevoir notre Boîte à outils pour leurs propres activités de prévention et d'accompagnement : le CPAS de Visé, l'asbl Rélian à Liège, l'hôpital de jour Le Renouée à La Hulpe, la Maison médicale Santé et Bien-être à Schaerbeek, le Foyer schaarbeekoïse, l'asbl Centre social protestant.
- Au Québec, le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie Est nous a contacté également pour en recevoir un exemplaire et pour obtenir l'autorisation de s'en inspirer.

Quant à la Valise « Sesam, ouvre-moi » destinée aux professionnels de l'animation, elle attire encore l'attention en Wallonie et à Bruxelles puisqu'elle nous a été commandée par le service de médiation de dettes de l'asbl Reviviscence et par le SIEP Bruxelles (service jeunes).

### **En 2022, nous avons créé les nouveaux supports suivants :**

- **Les contacts indispensables pour votre carnet d'adresses :**

Ce document inventorie toute une série d'organismes officiels et d'associations dans des domaines variés tels que : logement, santé, endettement, crédits, impôts, aide face aux décisions du CPAS, permanences juridiques, ... Le but est de fournir un carnet de contacts de base pour faciliter l'orientation des personnes et accélérer le traitement d'un problème.

[https://www.mediationdedettes.be/Je-cherche-de-l-aide-1084?var\\_mode=calcul](https://www.mediationdedettes.be/Je-cherche-de-l-aide-1084?var_mode=calcul)

- **Mode d'emploi de la Boîte à outils et exemples :**

Ce document synthétise les opérations nécessaires à la confection et au suivi d'un budget familial, personnel. Chaque support est illustré par un exemple complété et fournit une variété de « portes d'entrée » dans la pratique et l'amélioration d'un budget.

- **Les factures d'énergie : ce qui est important à savoir :**

Ce document aborde toutes les questions liées à l'énergie dans la maison : contrat, choix d'un fournisseur, types de factures, lecture des factures, économies, déménagement, problème de fuite, tarif social, client protégé, infos juridiques, organismes de référence. Dans le contexte de la hausse fulgurante des prix de l'énergie, cette thématique a été très souvent traitée, vu les questions pressantes des publics rencontrés.

- **La fiche de paie sous la loupe**

Cet outil reprend de manière imagée les différents postes de la fiche de paie. Il permet de comprendre à quoi servent la retenue ONSS et le précompte professionnel. Il permet de repérer le revenu imposable qui est le revenu qui sert de référence dans le paiement et dans l'octroi des aides sociales (allocation de logement, BIM, ...). Il permet également d'introduire une des thématiques travaillées avec les travailleurs engagés dans un contrat article 60 ; mes revenus sont-ils soumis à l'impôt ? <https://view.genial.ly/6273f484831db70011d0bae7/presentation-la-fiche-de-paie-sous-la-loupe>

- **La fin du contrat de travail**

Ce PowerPoint nous permet de parler de la grosse somme d'argent que tout travailleur perçoit à la fin de son contrat de travail comprenant le dernier salaire et le pécule de vacances anticipé. Un second paiement est également prévu fin d'année ; il s'agit de la prime de fin d'année. Cet outil permet d'attirer l'attention sur l'utilisation de ce pécule et des implications budgétaires pour l'avenir que la personne se retrouve au chômage ou perçoit à nouveau un salaire.

- **La dégressivité des allocations de chômage**

Le propre du contrat article 60 est qu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée. Beaucoup de travailleurs se posent la question concernant leur avenir, plus particulièrement sur le montant

qu'ils vont percevoir lorsqu'ils seront au chômage. Ils veulent savoir en quoi la dégressivité des allocations de chômage va impacter leur vie, leur quotidien ou pas. L'outil que nous avons conçu permet aux participants de se faire une idée, par le biais de graphiques, de l'évolution de la situation au cours du temps en fonction de leur situation familiale. Le graphique est construit à partir des taux minimum et des taux maximum communiqués par l'ONEm et réactualisé régulièrement.

- **Le statut BIM**

Lorsqu'on a des faibles revenus, le statut BIM permet de faire des économies substantielles dans le budget d'une famille. Beaucoup de personnes pouvant bénéficier de ce statut n'en font pas la demande parce qu'elles sont peu ou pas du tout informées. Cet outil est devenu essentiel dans nos animations, quel que soit le public rencontré.

Nous avons longtemps cherché la manière la plus adéquate d'expliquer ce statut de manière simple et imagée. C'est lorsque nous avons demandé à une classe d'expliquer à une autre classe le statut BIM que nous avons pleinement pris conscience de la complexité de cette aide sociale

Nous avons créé deux versions sur le support génially :

- Le statut BIM :

Cette version reprend de manière claire et détaillée (en lettres et en chiffres) les conditions à réunir pour bénéficier de ce statut, les avantages accessibles pour les personnes pouvant en bénéficier et les démarches éventuelles à effectuer pour en bénéficier.

- Le statut BIM en image :

Ce génially recouvre identiquement les mêmes sujets (conditions d'octroi, démarches à effectuer et avantages). Toutefois, cette version ci est agrémentée d'images et d'exemples concrets.

<https://view.genial.ly/6373cbf1b27d1e0013f2dc93/presentation-le-bim-en-image>

- **Le tarif social et le statut de client protégé**

Ce génially est complémentaire au statut BIM et à celui concernant les aides sociales. Il explique les conditions pour obtenir le tarif social pour l'électricité et le gaz. Il précise les avantages du statut de client protégé, il décrit la manière de l'obtenir (condition, à qui s'adresser, ...) et la procédure qui se met en place pendant la reconnaissance de ce statut.

<https://view.genial.ly/6356380304d4730018f8d7bb/presentation-tarif-social-client-protége>

- **L'allocation de loyer**

L'allocation de loyer est une aide financière, en Région de Bruxelles-Capitale, à destination des personnes en attente d'un logement social. L'outil présente les conditions d'octroi, les différents montants alloués et la procédure de demande.

- **Le jeu « En attendant l'huissier »**

Il s'agit d'un jeu autour de la ligne du temps de la dette qui peut se jouer individuellement ou en équipe. La ligne du temps est affichée et chaque joueur ou équipe est représenté.e par un bateau (de couleurs différentes). Les bateaux se déplacent le long de la ligne du temps. Les joueurs sont soumis à une question à chaque étape de la ligne du temps. Le vainqueur est celui ou l'équipe qui arrive le plus vite à la dernière étape.

<https://www.mediationdedettes.be/En-attendant-l-huissier>

- **Le jeu « La maison ne fait pas de crédit »**

Cette activité se passe en deux temps : dans un premier temps, les participants doivent déterminer par rapport à toute une série de mots ou de phrases (la carte avantage, la banque m'autorise à aller en négatif sur mon compte, la carte VISA, la carte BANCONTACT, ...) ce qui relève du crédit ou pas. Dans un second temps, ils doivent déterminer le crédit idéal qui correspond à un type d'achat précis (un électroménager, une voiture, un ordinateur, un financement pour partir en

vacances, l'achat d'un logement, ...) et argumenter leur choix. Cette animation devant déboucher sur la compréhension des différents types de crédits, les avantages et dangers de chacun d'entre eux.

- **La production des étudiants de l'EPFC**

En 2022, les étudiants de l'EPFC ont suivi trois ateliers autour des thématiques suivantes : les statistiques du surendettement, la ligne du temps de la dette, le travail du médiateur de dettes et le crédit. Au bout des quatre ateliers, les étudiants ont été interrogés sur la matière et ont dû produire par petits groupes un travail autour des thèmes abordés. En 2022, ils devaient produire des affiches pour sensibiliser au problème du surendettement. Ces affiches ont fait partie de l'exposition organisée dans le cadre du Festival "Trop chère la vie" ...

- **Le jeu du loup garou**

Ce jeu a été conçu en collaboration avec les agents de préventions des Centres de Référence wallons et de l'Observatoire du crédit. L'idée a consisté à adapter le jeu du Loup Garou en un outil de prévention sur les arnaques à la consommation. Le jeu se déroule dans la ville de « Conso-city : la ville où la consommation ne dort jamais » ; magasins, webshop, téléphone, réseaux sociaux, ... Le but du jeu est que les consommateurs évitent les pièges tendus par les arnaqueurs et sortent vainqueurs de la partie. Certains personnages viennent en aide aux consommateurs (médiateur de dettes, la police, le SPF Economie, ...). Le jeu se déroule en plusieurs tours. Durant chaque tour, une arnaque est mise en évidence. Des fiches conseils et des informations sur ce qu'il y a lieu de faire en cas de problème font également partie de l'animation. [http://www.mediationdedettes.be/ecrire/?exec=article&id\\_article=1485](http://www.mediationdedettes.be/ecrire/?exec=article&id_article=1485)

### **3.3.9. L'utilisation de nos capsules-vidéo d'information et de sensibilisation**

En 2018, nous avons démarré la conception et la réalisation de **3 capsules-vidéos expliquant en quoi consistent 1) la médiation amiable, 2) la médiation judiciaire et 3) comment une simple facture peut mener à l'endettement et aux différentes formes de saisie.**

Les vidéos font désormais partie de nos supports habituels d'animation. Elles permettent soit de faire la synthèse des idées apportées par les participants, soit de mettre en route une discussion sur le type d'aide qu'est la médiation de dettes.

Les vidéos fournissent une explication claire et en même temps, elles favorisent la discussion et la clarification sur ce que chacun peut faire par lui-même pour résoudre ses problèmes financiers (ex. : plan de paiement, ré-équilibre du budget, activation des aides sociales, ...).

En 2022, les vidéos ont été largement utilisées dans le cadre de la campagne « Trop de dettes ».

### 3.4. Le plaidoyer politique

Le CAMD a pour objectif d'orienter les politiques économiques et sociales en lien avec les problématiques liées au surendettement et leur mise en œuvre. Il se fonde sur les constats de terrain des médiateurs, sur les apports des actions de prévention, sur l'expérience des personnes ayant vécu le surendettement et, de manière générale, et sur les apprentissages et conclusions que le CAMD tire de ses propres activités.

Dans ce cadre, le CAMD peut déployer les activités suivantes :

- Lancer des campagnes de sensibilisation ;
- Interpeler les autorités compétentes ;
- Formuler des recommandations ;
- Répondre aux questions des parlementaires, des pouvoirs politiques ;
- Organiser ou participer à des colloques, des interventions publiques.

Les documents et analyses produits sont téléchargeables sur notre site internet dans l'onglet « fédération ».

Comme vous pourrez le constater ci-dessous, l'année 2022 a été intense. Nous avons été très sollicités et consultés tant au niveau fédéral que régional. C'est un travail qui n'est pas négligeable.

Nous avons pu réagir rapidement et mobiliser nos partenaires pour nous opposer à des projets dangereux pour la protection des consommateurs. Et last but not least, nous avons également travaillé pro-activement sur des recommandations communes avec nos partenaires de Flandre (le SAM) et de Wallonie (l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement) et le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (le BAPN).

Il nous semble en effet plus que jamais utile et nécessaire de proposer des réformes concertées tant au niveau de la médiation amiable, que du recouvrement amiable et judiciaire et du règlement collectif de dettes. C'est un travail de longue haleine qui devra se poursuivre dans les années à venir.

Pour le travail réalisé au niveau régional, voyez au point 3.2.4 ci-dessus.

#### **3.4.1. La lutte contre les pratiques abusives des huissiers de justice : les plaintes déposées à la Chambre Nationale des huissiers de justice**

En 2022, nous avons continué à déposer des plaintes à la Chambre Nationale des huissiers de Justice contre les comportements abusifs les plus flagrants de certains huissiers de justice.

Les pratiques incriminées concernent toujours les mêmes études. Elles sont récurrentes et ces quelques dossiers de plaintes ne représentent en réalité qu'une petite partie des dossiers qui nous sont transmis par les services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le 16 août 2022, nous avons déposé plainte contre l'étude de l'huissier Modero qui comptabilisait des frais supplémentaires injustifiés de 25,00 € (parfois intitulés "frais administratif : art 1382 C.C., parfois "surtaxe ») en plus de la surtaxe de 107,00 € par infraction **dans les dossiers des voyageurs contrôlés sans titre de transport**. L'Ombudsman de la STIB, nous a confirmé que la réclamation de ce supplément n'était pas conforme à la législation applicable (ce que nous savions déjà) ni même à ce qui était convenu entre la STIB et les huissiers qu'elle a désignés dans le cadre du marché public ayant mené à la conclusion d'un accord-cadre pour l'encaissement de créances commerciales, d'amendes et de surtaxes. Il

s'agissait là d'une initiative de l'huissier qui d'ailleurs conservait l'argent sans le reverser à la STIB. A ce jour nous n'avons pas encore obtenu de décision dans ce dossier.

**Au total depuis 2018, nous avons donc déposé 19 plaintes détaillées concernant tant le recouvrement amiable que le recouvrement judiciaire. La durée moyenne du traitement de ces plaintes dépasse les 1.000 jours, soit plus de 3 ans.**

A ce jour, une seule de nos plaintes a abouti à une sanction définitive. Il s'agissait d'un dossier de crédit à la consommation dans lequel l'huissier n'avait pas appliqué correctement la règle d'imputation des paiements. En effet en matière de crédit à la consommation, ceux-ci doivent s'imputer en priorité sur les sommes productives d'intérêts et non sur les intérêts eux-mêmes. Le Centre d'Appui a échangé des conclusions puis plaidé devant la Commission Disciplinaire et la condamnation, qui portait plus sur la mauvaise réaction de l'huissier à la contestation motivée du service de médiation de dettes, a été prononcée en date du 8/06/2022, soit 1.108 jours après le dépôt de la plainte. L'huissier a été condamné à un rappel à l'ordre et une amende de 250,00 €. Nous ignorons à ce jour si l'huissier a fait appel de cette décision et/ou si la sanction est devenue définitive ou pas. La Chambre Nationale nous a confirmé en date du 20/09/2022 qu'ils avaient reçu la confirmation orale du Greffe de l'absence d'appel, mais nous ne pouvons pas en être certains.

Pour les autres plaintes, le délai d'instruction a varié entre 500 et 1.000 jours. Si la moitié de nos plaintes a été bloquée au niveau du Comité de Direction de la Chambre Nationale (la 2<sup>ème</sup> étape), l'autre moitié a été renvoyée devant la Commission Disciplinaire. Les motifs de refus ont rarement porté sur le fond, mais plutôt sur la forme, comme lorsque la Commission Néerlandophone a estimé les faits prescrits (après 1.165 jours), alors même que la Commission Francophone acceptait de juger des faits plus anciens. A noter que le délai de traitement est uniquement imputable à la Chambre Nationale elle-même. La seule condamnation obtenue précédemment devant la Commission Disciplinaire avait été réformée devant le tribunal de première instance au motif que les fautes reprochées à l'huissier étaient bien fondées mais pas répétitives (difficile en effet de prouver qu'il s'agit de pratiques récurrentes et répétitives puisque le tribunal n'est à chaque fois saisi que d'un seul dossier et donc d'une seule faute à la fois).

Pour un aperçu des procédures de plaintes disciplinaires, cliquez [ICI](#).

**Encore une fois, ceci met en évidence la nécessité de soumettre les huissiers à un contrôle réel externe et indépendant (voyez notre mémorandum en ce sens).**

A noter que la nouvelle réforme de la procédure disciplinaire des huissiers de justice qui a été publiée en date du 22/12/2022 et qui entrera en vigueur le 1/01/2024 **est extrêmement décevante et constitue même un recul** sur plusieurs points par rapport à la procédure actuellement en vigueur : **Il n'y a pas de garantie d'impartialité de traitement des plaintes. En effet, la plainte est toujours instruite au niveau de la Chambre nationale des huissiers de justice.** La création d'un auditorat ne change rien au système actuel. La loi ne prévoit aucune règle pour assurer l'impartialité du ou des huissiers chargés d'instruire le dossier et de prendre une décision de renvoi ou non vers le Conseil de discipline. En quand bien même des règles seraient mises en place, il est actuellement quasi impossible de s'assurer de la réelle impartialité de l'auditorat. En effet, en raison du nombre restreint d'huissiers et du développement important de certaines études qui rassemblent de nombreux huissiers et offrent leurs services sur plusieurs arrondissements (avec le concours d'autres huissiers à qui ils sous-traitent leurs dossiers), il est de plus en plus fréquent que les huissiers soient d'une manière ou d'une autre en relation d'affaires les uns avec les autres.

1. **Les délais** prévus sont censés limiter un peu mieux la procédure dans le temps. Ceci est un point positif puisqu'actuellement il n'y a aucun délai prévu ni pour l'instruction de la plainte devant la CNHB ni devant la commission disciplinaire. Mais la loi manque singulièrement de clarté et il n'y a pas de sanction prévue en cas de dépassement si ce n'est le remplacement de l'auditeur ce qui implique l'écoulement d'un nouveau délai d'instruction qui n'est pas encadré par la loi ... on risque vite de retomber dans les dérives constatées précédemment
2. **Les recours du plaignant** ont été réduits : Il est réduit au simple rôle de lanceur d'alerte. Il ne pourra, par exemple, plus saisir directement le Conseil disciplinaire si l'auditeur ne donne pas suite à sa plainte ;
3. **Le plaignant doit désormais motiver sa plainte**, voire même (selon certaines interprétations) qualifier lui-même les faits sur le plan de la déontologie. C'est une exigence qui n'existait pas auparavant et qui est injustifiée. Elle risque de disqualifier des plaintes parfaitement fondées. En effet, les particuliers ne sont pas des juristes avertis et les faits reprochés à l'huissier peuvent parfaitement s'avérer fondés après examen même si la plainte est à l'origine peu ou mal motivée en fait ou en droit.
4. **La composition et le fonctionnement du Conseil de discipline qui sera créé ne garantit pas l'impartialité des débats**: En effet, la place des huissiers y est prépondérante puisqu'il est composé d'un siège à trois membres, deux sont huissiers et votent (art. 555/5sexies). En outre, **on a supprimé l'obligation de présence d'un membre extérieur** à la profession qui était prévue antérieurement. Il est évident que le magistrat n'a pas forcément la connaissance du terrain. Néanmoins, d'autres professions, experts peuvent lui apporter un éclairage utile. En outre, le magistrat devrait être le seul à prendre la décision ou à tout le moins avoir une voix prépondérante.
5. **La règle d'incompatibilité qui prévoit que l'huissier « assesseur » doit être un huissier issu d'un autre arrondissement judiciaire n'est absolument pas suffisante pour assurer son impartialité**. En effet, en raison du nombre restreint d'huissiers et du développement important de certaines études qui rassemblent de nombreux huissiers et offrent leurs services sur plusieurs arrondissements (avec le concours d'autres huissiers à qui ils sous-traitent leurs dossiers), il est de plus en plus fréquent que les huissiers soient d'une manière ou d'une autre en relation d'affaires les uns avec les autres.
6. **La procédure disciplinaire devant le Conseil de discipline doit être, sous peine de prescription, ouverte dans les deux ans de la connaissance des faits**. Ici aussi ce délai risque d'avoir un effet pervers et d'aboutir au rejet de plaintes parfaitement fondées.

En 2022, nous avons également été consultés par [l'Observatoire des prix](#) du SPF Economie qui a rédigé une large étude sur le secteur des huissiers de justice. Nous leur avons fait part des dysfonctionnements dont nous avons connaissance. A ce jour l'enquête n'a pas encore été publiée.

### **3.4.2. Le Mémoire des médiateurs de dettes pour les élections 2019 : 36 recommandations pour lutter contre le surendettement**

En 2018, nous avons élaboré, de concert avec les médiateurs de dettes de la Région de Bruxelles - Capitale, le mémoire des médiateurs de dettes.

Basé sur notre expérience et nos constats de terrain, nous y formulons **36 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.

Le mémorandum est disponible sur notre site dans l'onglet « fédération ».



Il est à noter que nos recommandations rejoignent les engagements de notre nouveau gouvernement puisque la lutte contre les frais abusifs en matière de recouvrement de dettes est pour la 1ère fois inscrite à l'agenda politique à la fois au niveau bruxellois et au niveau fédéral

Dans sa déclaration de politique générale, le gouvernement bruxellois a affirmé sa volonté de lutter contre les frais abusifs : « *Dans le cadre des législations régionales, le Gouvernement privilégiera d'autres procédures que celles recourant aux huissiers de justice pour le recouvrement de dettes, et si celles-ci s'avèrent inévitables, le Gouvernement s'engage à travailler notamment sur la limitation des frais abusifs* ».

Dans l'accord de gouvernement du 30/09/2020, on peut lire également : « *Dans le cadre de la lutte contre le surendettement, le gouvernement prendra des mesures pour réduire les coûts liés au recouvrement judiciaire et amiable des dettes. Cela implique à la fois des coûts liés à l'intervention du professionnel chargé de récupérer une somme et des coûts liés à la procédure elle-même. Des efforts seront faits pour assurer le recouvrement centralisé et éthique des dettes à l'État fédéral* ».

Nous avons donc rencontré le cabinet du Ministre Maron en charge de l'aide sociale et de la médiation de dettes à Bruxelles, le cabinet du Ministre de l'Economie, Monsieur Pierre-Yves Dermagne, le cabinet de la Ministre de l'Intégration sociale et de la Lutte contre la pauvreté Karine Lalieux pour y présenter le CAMD et les propositions du secteur reprises dans notre Memorandum.

Nous avons été sollicités par ces deux cabinets pour relayer nos recommandations en matière de lutte contre le surendettement.

En 2022, nous avons travaillé main dans la main avec nos homologues de Flandre (le SAM) et de Wallonie (l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement) ainsi qu'avec le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (le BAPN) afin de proposer des réformes concertées tant au niveau de la médiation amiable, que du recouvrement amiable et judiciaire et du règlement collectif de dettes.

Le 2022 nous avons enfin obtenu ensemble une entrevue avec une représentante du cabinet du Ministre de la Justice.

Le 21 juin 2022, nous avons été invités par AVOCATS.BE à une table ronde autour du surendettement afin d'échanger avec des magistrats du règlement collectif de dettes et des huissiers du Comité de direction de la Chambre nationale des huissiers de justice sur les différentes réformes en cours.

### **3.4.3. Le plaidoyer pour une réforme de la médiation amiable**

Il est certain que l'absence de réglementation au niveau fédéral affecte l'efficacité de la médiation amiable. C'est un constat qui est partagé par tous les acteurs de terrain : magistrats, avocats, huissiers, services sociaux.

Les services de médiation de dettes plaident, depuis longtemps, pour une plus grande reconnaissance de leur travail.

Peu de textes législatifs règlementent la médiation amiable de dettes : seule une disposition de la loi sur le crédit à la consommation (intégrée maintenant dans le Code de droit économique) y fait référence et formule une interdiction. Ainsi, la médiation amiable en matière de dettes de crédit à la consommation est interdite, sauf si elle est pratiquée par des avocats, notaires, huissiers de justice d'une part ou par des institutions privées ou publics dûment agréées, d'autre part.

Les conditions d'agrément des services de médiation de dettes sont fixées par les régions, mais au niveau fédéral il n'y a pas de précisions quant à la manière dont une médiation de dettes amiable doit se dérouler.

En outre, **la médiation amiable n'entraîne juridiquement aucun changement :**

1. Les mesures d'exécution ne sont pas suspendues (saisies, cessions, expulsions, coupures, ...) et les intérêts continuent à courir

Ainsi, même s'il est prévenu de l'intervention d'un service de médiation de dettes, un banquier pourra toujours mettre en œuvre sa cession de créance. De même, un huissier de justice pourra recourir à une saisie mobilière « pression » pour obtenir un paiement.

Or, il est nécessaire de bénéficier d'un minimum de temps pour mettre sur pied des propositions concrètes de paiements qui pourront être suivies et respectées par la personne. Le recensement des dettes, l'analyse de leur légalité et des procédures intentées, l'établissement de l'actif et du budget de la personne, ... toutes ces actions constituent le préalable indispensable à tout travail de médiation de dettes.

Pour être correctement réalisé, ce travail requiert un temps dont les services de médiation de dettes ne disposent pas toujours.

2. Le médiateur amiable n'a aucun pouvoir pour faire accepter son plan aux créanciers

Ses constatations/déductions/décisions n'ont aucun poids particulier. Le budget qu'il a établi ou le constat de carence (absence de biens mobiliers de valeurs) qu'il a fait suite à une visite à domicile n'ont aucune force probante particulière.

Quant aux propositions de remboursement (plan de paiement) les créanciers peuvent ne pas en tenir compte, exiger plus, passer outre.

Ces limites constituent les principales faiblesses de l'institution : de facto, **le système donne une prime aux créanciers les moins aptes à collaborer puisque la loi les autorise à mettre en œuvre leur garantie ou à faire valoir leurs privilèges en dépit de la médiation de dettes en cours.**

**Alors que des solutions amiables pourraient être trouvées, et seraient bénéfiques à la fois à la partie débitrice et à la partie créancière, les procédures suivent leur cours comme si de rien n'était. Certains créanciers refusent de négocier et/ou d'adhérer au plan qui leur est proposé. D'autres vont même jusqu'à accélérer leur procédure de recouvrement lorsqu'ils apprennent qu'une personne est suivie par un service de médiation de dettes.**

Pourtant, d'un point de vue social et économique, une médiation de dettes amiable efficace s'avère très utile, notamment comme alternative peu onéreuse au règlement collectif de dettes.

### **Nécessité de renforcer la médiation de dettes amiable**

C'est pourquoi, nous plaidons donc pour que la médiation amiable telle qu'elle existe actuellement soit renforcée et non pas pour la mise en place d'une nouvelle procédure judiciaire (d'A à Z) qui **risquerait d'engorger inutilement les tribunaux.**

Nous pensons qu'il est essentiel de garder la **souplesse** de la médiation amiable, tout en offrant au médiateur de dettes amiable des outils supplémentaires tels qu'un moratoire et un recours simplifié au juge en cas de non-acceptation de la proposition de plan par un ou plusieurs créancier(s).

En outre, **il est essentiel que les conditions d'accès à cette médiation amiable renforcée restent les plus larges possible**. En effet, la médiation de dettes amiable a pour vocation de venir en aide rapidement aux personnes avant que leur endettement ne soit trop important et nécessite un RCD, mais également à tous ceux qui n'entrent pas dans le champ de la procédure en RCD.

Cela concerne un grand nombre de personnes, notamment :

- celles qui ont trop peu de revenus pour dégager un disponible ;
- celles qui ne peuvent bénéficier d'une remise totale de dettes en RCD soit parce qu'elles ne sont pas jugées comme totalement et définitivement insolvable, soit parce qu'elles ont des dettes dites incompressibles (i.e. qui légalement ne peuvent faire l'objet d'une remise)
- celles qui refusent d'opter pour cette procédure ou qui ne pourraient pas se plier aux contraintes liées au RCD.
- ...

**Il importe donc de ne pas restreindre l'accès à la médiation amiable ni en droit (en excluant certains profils de personnes surendettées), ni en fait (en la réservant de facto aux seuls débiteurs ayant la capacité de rembourser leurs dettes en principal dans un délai déterminé).**

En effet, instaurer une procédure uniquement pour les personnes dont les revenus dépassent un certain seuil (comme dans la procédure de centralisation des dettes) ou pour celles qui sont en capacité de rembourser l'entièreté du capital (comme dans le coaching de la dette) dans un délai de 5 ans, n'apportera aucune solution pour la grande majorité des personnes qui fait actuellement appel aux services de médiation de dettes agréés.<sup>8</sup>

Nos recommandations pour une médiation amiable renforcée ont fait l'objet d'une note commune qui a été adressée aux Ministres de l'économie, Monsieur Dermagne et de la Justice, Monsieur Van Quickenborn.

Aucun projet de loi n'a été déposé à ce stade.

#### **3.4.4. Le plaidoyer pour une réforme du recouvrement amiable**

La synthèse de nos recommandations est disponible sur notre site.

---

<sup>8</sup> Selon les enquêtes réalisées par l'OCE et le SAM, les SMD sont principalement sollicités par des personnes isolées sans enfant (ménages d'une seule personne) : 42,8 % en Wallonie et 48,4 % en Flandre. Les ménages sollicitant un SMD se retrouvent parmi ceux à plus faibles niveaux d'instruction. Un faible niveau d'instruction augmente le taux de risque de pauvreté et constitue simultanément un obstacle à l'accès à un emploi. Malgré des différences importantes des taux de chômage ou d'incapacité de travail entre les deux régions, les personnes sollicitant les institutions agréées sont majoritairement sans activité professionnelle (à plus de 70 %). Concernant spécifiquement les ménages consultant un SMD en Wallonie, ils sont nettement plus touchés par la pauvreté monétaire que le reste de la population. Ainsi, en 2018, plus de la moitié (51,2 %) des ménages en médiation vivait sous le seuil de pauvreté. Cette donnée n'est pas disponible pour la Région flamande. Selon les données de l'OCE, les deux éléments déclencheurs de difficultés financières durables les plus fréquents sont l'insuffisance structurelle des revenus et les accidents de parcours.

Un projet de loi de **réforme de la procédure de recouvrement amiable** est actuellement débattu au Parlement.

Il a été tenu compte de plusieurs de nos [revendications](#).

Nous avons également eu l'occasion défendre nos positions dans le cadre du Conseil Central de l'Economie, puisque la Commission Consultative Spéciale « pratique de Commerce », dont nous faisons partie, a été sollicitée par le cabinet pour remettre un avis sur le projet de loi.

### **3.4.5. Le plaidoyer pour une réforme du recouvrement judiciaire**

En mai 2022, nous avons enfin obtenu avec SAM, l'Observatoire du Crédit et le Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (le BAPN) une entrevue avec une représentante du cabinet du Ministre de la Justice.

Nous avons pu lui présenter nos recommandations ainsi que nos préoccupations concernant les projets tels que la plateforme CPC et l'extension de la procédure de recouvrement des créances incontestées (RCI) aux relations entre professionnels et consommateurs (BtoC) prônés par les huissiers de justice.

En ce qui concerne la plateforme CPC. Nous constatons qu'est toujours en activité. Nous avons cru comprendre, qu'au vu des nombreuses critiques formulées notamment en ce qui concerne le non-respect du RGPD, la CNHJ avait l'intention de mettre fin à ce projet.

Il semble néanmoins, qu'à ce jour, aucune action concrète en ce sens n'ait été entreprise et que le fichier informatique soit toujours opérationnel et utilisé par certains huissiers. Nous avons interpellé officiellement la CNHJ qui nous a répondu : *Le comité de direction a décidé de mettre le dossier en stand-by pour le moment. Nos services étudient les éventuelles prochaines étapes à entreprendre.*

Nous avons demandé au Ministre de nous éclairer. Il nous a confirmé ne pas avoir l'intention d'étendre la plateforme à un niveau national.

En ce qui concerne l'extension de la procédure de recouvrement des créances incontestées (RCI), voyez le point ci-dessous.

### **3.4.6. Le plaidoyer pour une réforme du règlement collectif de dettes**

Nos recommandations concernant le règlement collectif de dettes ont fait l'objet d'une première note commune qui a été adressée aux Ministres de l'économie, Monsieur Dermagne et de la Justice, Monsieur Van Quickenborn.

La synthèse de nos [recommandations](#) se trouve sur notre site. Elle a également été communiquée aux Ministres compétents.

### **3.4.7. Plaidoyer contre l'extension de la procédure de recouvrement de créances incontestées aux relations entre une entreprise et un consommateur**

En juillet 2022, nous avons appris que le Ministre de la Justice, Monsieur van Quickenborne, avait l'intention d'étendre la procédure de recouvrement des créances incontestées (RCI) aux relations entre professionnels et consommateurs (BtoC).

Cette mesure proposée dans le cadre de la lutte contre l'endettement pourrait, bien au contraire, avoir des conséquences désastreuses pour les consommateurs et contribuer à un renforcement de l'endettement des particuliers.

#### **De quoi s'agit-il ?**

La procédure de recouvrement des créances incontestées offre au créancier la possibilité d'obtenir un titre exécutoire au moyen d'une procédure expéditive, sans avoir à recourir à un juge.

En effet, il lui suffit, après avoir reçu l'aval d'un avocat de mandater un huissier de justice pour en réclamer le paiement au débiteur. L'huissier de justice signifie, alors, une sommation de payer au débiteur, à laquelle est joint un formulaire de contestation. Si le débiteur ne réagit pas dans le mois de la sommation de payer, le créancier dispose d'un titre exécutoire équivalent à un jugement !

Cette procédure constitue un renversement des principes fondamentaux qui régissent notre état de droit et porte atteinte de manière disproportionnée aux intérêts légitimes du consommateur :

- Ce n'est pas parce qu'une créance n'est pas contestée qu'elle n'est pas contestable !
- Le consommateur, partie faible au contrat, doit à ce titre bénéficier de la protection d'un juge. Le droit européen impose d'ailleurs que le juge contrôle d'office (même lorsque le consommateur n'est pas présent à l'audience) la légalité de certaines clauses d'un contrat de consommation.
- En favorisant l'obtention rapide d'un titre exécutoire, cette procédure réduit d'autant les chances d'un règlement à l'amiable de la créance.
- Cette mesure est contreproductive pour lutter efficacement contre le surendettement puisque le consommateur fera plus rapidement l'objet de mesures de recouvrement forcé (saisies sur salaire, saisie de biens mobiliers, etc...). Or, si les frais de justice alourdissent effectivement la dette, les frais d'exécution (= les frais d'huissier) peuvent s'accumuler sans limite pèsent encore plus lourds pour le débiteur.
- La possibilité donnée au consommateur de s'opposer, après coup, au PV de non-contestation devant un juge ne compense en rien l'absence de contrôle du juge avant l'obtention du titre exécutoire. La pratique montre en effet que le consommateur, surtout lorsqu'il est précarisé ou financièrement fragilisé, est totalement démuné face à la complexité du système judiciaire et à son coût. La possibilité d'opposition offerte aux consommateurs restera donc purement théorique pour beaucoup d'entre eux.
- L'argument selon lequel cette procédure coûtera au final moins au consommateur que les frais liés à une citation en justice est à relativiser car inévitablement, l'avocat et l'huissier de justice seront indemnisés pour leur intervention et l'huissier, pour la sommation qu'il devra signifier. Même plafonnés par arrêté royal, ces frais seront élevés et augmenteront d'autant le poids de la dette.

Nous avons donc mené une large action de sensibilisation au niveau national tant auprès du Ministre qu'auprès d'autres membres du gouvernement, des parlementaires, des magistrats, des avocats et de nos partenaires de l'associatif afin qu'ils se joignent pour s'opposer à cette initiative qui risquait de porter fortement atteinte aux droits des consommateurs et de précipiter de nombreuses personnes dans la spirale du surendettement.

D'autant plus qu'il existe d'autres propositions pour lutter efficacement contre le surendettement, propositions qui sont soutenues par notre association et par de nombreux autres acteurs de terrain (avocats, magistrats, etc.).

Nos efforts ont porté leurs fruits car l'initiative semble avoir été abandonnée.

Pour en savoir plus, voyez notre [article en ligne](#)

### **3.4.8. Auditions et avis au Parlement**

Nous avons été consultés par la Commission Justice du Parlement dans le cadre d'une proposition de loi (nr 2502) visant à **imposer l'utilisation des références budgétaires minimales pour déterminer le montant du pécule en RCD.**

Dans notre avis écrit (dont vous pouvez prendre connaissance [ICI](#)), nous avons souligné l'impact positif que pourrait avoir les références budgétaires minimales sur l'établissement de budgets conformes à la dignité humaine (en tant que seuils objectifs en deçà desquels il ne serait pas possible de descendre).

Néanmoins, nous estimons qu'elles ne devaient pas être imposées telles quelles pour l'établissement du pécule. D'une part parce que les références n'existent pour l'instant que pour la Flandre, et d'autre part parce qu'elles ne pourraient pas remplacer purement et simplement l'analyse des besoins du ménage par le médiateur judiciaire.

La plupart des intervenants (*dont les huissiers et les avocats*) étaient de notre avis et il n'a pas été donné suite à la proposition.

### **3.4.9. Notre représentation au sein de la Commission consultative spéciale « Consommation » instituée au sein du Conseil central de l'Economie**

Nous avons été élus représentant des consommateurs au sein de cette commission et y siégeons depuis septembre 2018.

C'est un lieu important où nous pouvons agir en amont sur la protection des consommateurs les plus vulnérables et plus particulièrement sur les législations en lien avec les problématiques de surendettement.

La Commission consultative Spéciale Consommation (anciennement nommé Conseil de la consommation) est un organe consultatif paritaire qui a pour mission de :

- rendre des avis sur des questions relatives à la consommation de produits et l'utilisation de services et sur les problèmes présentant de l'importance pour les consommateurs ;
- permettre l'échange de vues et la concertation entre les représentants des organisations de consommateurs et les représentants de la production, de la distribution, de l'agriculture et des classes moyennes pour tout ce qui a trait aux problèmes de consommation.

La Commission est un instrument privilégié d'aide à la décision politique. Si ses avis ne lient pas l'autorité, ils sont cependant davantage suivis s'ils sont unanimes.

Depuis sa création, le Conseil de la Consommation a rendu de nombreux avis touchant tous les aspects de la consommation. Il a joué un rôle non négligeable dans l'élaboration et la modernisation des grandes législations de protection du consommateur (pratiques du marché, crédit à la consommation, sécurité des produits, etc.).

Pour consulter les avis et rapports d'activités de la Commission :

<https://economie.fgov.be/fr/propos-du-spf/organisation/commissions-et-conseils/conseil-de-la-consommation>

## 3.5. La recherche et l'innovation

Le CAMD stimule et diligente de la recherche et des projets pilotes afin d'améliorer la performance générale (efficacité et efficience) des outils de prévention et de traitement du surendettement.

Dans ce cadre le CAMD peut développer les activités suivantes :

- Développer le recueil de données utiles relatives au secteur de la médiation de dettes ;
- Organiser la collecte, le traitement et la présentation de ces données dans un rapport annuel ;
- Réaliser des travaux de recherche, d'enquête, d'études et de publications ;
- Développer des projets pilotes innovants ;
- Développer des partenariats.

### **3.5.1. La réalisation de travaux de recherche, d'enquête, d'études et de publications**

#### **Echos du crédit et du surendettement – Comité de rédaction**

Depuis 2004, L'Agence Alter publie, en collaboration avec l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE), les « Echos du crédit et de l'endettement » (ECE). Ce support informatif trimestriel, méthodologique et réflexif aborde les réalités des professionnels impliqués dans les dossiers du surendettement, fournit des outils et propose des mises à jour en matière juridique. De nombreux services de médiation de dettes bruxellois y sont abonnés.

Nous sommes **membres du Comité de rédaction et collaborons activement à la rédaction des Echos du crédit et du surendettement.**

Ainsi, outre la participation aux réunions du Comité de rédaction, **nous avons rédigé 3 articles en 2022:**

- 1. Echos du crédit n° 73 : « Vente des biens d'une personne en RCD : contours et limites » ;**
- 2. Echos du crédit n° 75 : « Les procédures de recouvrement d'une créance incontestée : de quoi s'agit-il ? »**
- 3. Echos du crédit n°76 : « Redorer le blason de l'amiable : tout l'intérêt de l'amiable : démonstration ».**

#### **Anthémis**

En 2022, nous avons contribué à la rédaction de l'ouvrage « Au cœur de la médiation de dettes » publié aux éditions Anthémis, en écrivant le chapitre : « *Le débiteur : un consommateur protégé qui s'ignore?* », p. 293 à 337.

## **Cartes blanches**

Le Centre d'Appui Services de Médiation de Dettes Bruxelles, à également co-rédigé ou co-signé avec d'autres réseaux et acteurs de terrain :

- une carte Blanche : Energie - des mesures trop timides publiée dans le journal [Le Soir du 07/09/2022](#)
- un communiqué de presse : [Les organisations de consommateurs défendent l'importance d'un secteur bancaire plus accessible](#) en septembre 2022
- un communiqué de presse : [Impact de l'inflation sur le secteur social santé bruxellois](#) et une mobilisation en octobre 2022
- Une lettre ouverte : [les services sociaux et de santé sont asphyxiés !](#)
- Une opinion - Démantèlement du tarif social pour les bénéficiaires du statut BIM : une mesure désespérante publiée sur le [site de la RTBF le 09/02/2023](#)

## 4. LA DEMARCHE EVALUATION QUALITE

---

Cette partie de notre rapport est établie dans le cadre de la démarche évaluation qualité telle qu'elle 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.

### 4.1. Rappel des thèmes du projet

Nous avons choisi le thème **Missions et adaptation des pratiques en lien avec les besoins**.

Dans le cadre de nos missions, le Centre d'Appui-Médiation de dettes soutient **le rôle de prévention des médiateurs bruxellois** en organisant des formations spécifiques, en fournissant un support technique, méthodologique et logistique, en développant des outils didactiques et un centre de documentation, en lançant des projets pilotes et en favorisant la réflexion et le travail en réseau.

**La prévention du surendettement** est, en effet, reconnue comme une mission des services de médiation de dettes au même titre que la pratique curative de la médiation de dettes.

Il est évident qu'il est impossible de mener une action curative efficace sans envisager simultanément une action préventive. Sans éducation financière, sans une prise de confiance de sa valeur personnelle et sans une remise en confiance quant à ses capacités, il est bien souvent impossible d'éviter que la personne surendettée, ayant apuré ses dettes grâce à la médiation de dettes, ne retombe dans les affres du surendettement.

Développer des actions de prévention primaires en amont (auprès d'un public qui n'est pas surendetté) à tout son sens également. Il s'agit alors de réaliser un travail d'éducation et d'information, de proposer une réflexion sur la consommation et développer (chez les jeunes notamment) une analyse critique et une prise de distance par rapport aux sollicitations dont ils font l'objet notamment en matière de crédit à la consommation.

Grâce à l'augmentation récente de leurs moyens humains et financiers, nous espérons que de nouveaux projets de prévention verront le jour au sein des services de médiation de dettes et qu'à terme la prévention du surendettement pourra se généraliser.

En tant que fédération, nous sommes attachés à évaluer et adapter si besoin est nos pratiques en fonction des besoins de nos membres. Il s'agit pour nous de pouvoir offrir une expertise et des ressources de qualité à nos membres. L'objectif ici étant de leur permettre d'acquérir, les compétences et les outils nécessaires en matière de communication, de pédagogie, de connaissances législatives et économiques mais aussi de savoir-être et de savoir-faire qui font d'eux les personnes clés dans la prévention du surendettement. En effet, nous sommes persuadés qu'une formation adéquate des animateurs est un aspect essentiel qui garantit la qualité des animations proposées.

La matière est riche et touche une gamme très large de savoirs, dont la transmission nécessite une gamme tout aussi large de méthodes et d'outils.

Certains secteurs et leurs fédérations ont développés une large expertise et de nombreuses réflexions sur les questions de prévention. On pense notamment à l'Éducation à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle (EVRAS)<sup>9</sup> ou à la prévention et de réduction des risques des problèmes de toxicomanie<sup>10</sup>.

Au regard de ces pratiques, la prévention du surendettement et la question de l'éducation financière est encore très neuve et balbutiante.

Si dans certains pays européens (UK) la question de l'éducation financière a été prise en main depuis longtemps et de manière concertée avec les différents acteurs et divers niveaux de pouvoir, la Belgique est à la traîne en ce domaine.

On peut également regretter le manque de coordination ou de travail en réseau. Les initiatives développées au niveau local sont peu communiquées voire restent totalement "confidentielles". D'autre part, les outils qui existent sont de qualité inégale et sont rarement diffusés.

Il n'y a pas encore de cadre légal ni de définition partagée sur ce que devrait être la prévention du surendettement ou l'éducation financière, sur les objectifs poursuivis, sur la manière dont il faudrait implémenter les interventions, sur la place des bénéficiaires, sur les normes de qualité minimales idéales, ou encore sur les méthodes d'évaluation ou les mesures d'impact pertinentes à mettre en place.

Ces questions sont pourtant essentielles. La posture éthique, le savoir-être et les savoir-faire des professionnels sont des déterminants majeurs de l'accompagnement et doivent être soutenus par des compétences pédagogiques et d'analyse, des moments d'échanges, des outils et de supervision.

A ce stade, il nous semble donc important en tant que fédération de pouvoir alimenter et nourrir ces réflexions de base essentielles au sein de notre asbl au bénéfice de l'ensemble du secteur.

L'idée était donc grâce à la DEQ 4 de pouvoir nous « arrêter » en équipe pour avoir une approche réflexive sur les dispositifs en lien avec la prévention du surendettement que nous avons mis en place, de prendre du recul pour analyser nos pratiques professionnelles et leurs conséquences, et de pouvoir les théoriser.

Le projet s'inscrit donc à la fois

- dans une perspective de production de connaissances : Apporter une **contribution écrite**
- dans une logique « d'intervision » : Proposer aux membres de l'équipe puis à l'ensemble des professionnels des **moments de partage d'expériences**, de prise de recul et de construction d'analyses collectives, qui leur permettent d'accroître leurs compétences et d'ajuster le cas échéant les dispositifs mis en place.

---

<sup>9</sup> <https://www.planningsfps.be/nos-dossiers-thematiques/evras/#ftoc-heading-9>

<sup>10</sup> <https://feditobxl.be/fr/2016/06/processus-de-consensus-normes-de-qualite-minimales-ideales-prevention-traitement-reduction-risques-problemes-de-toxicomanie-comiqs-be/>

## 4.2. Personne de contact

La personne de contact pour la DEQ est Anne Defossez : 02/217.88.06  
a.defossez@mediationdedettes.be.

## 4.3. Suivi des objectifs

L'ensemble du processus de cette DEQ a été réalisé avec le soutien de la Cellule recherche'action de la Fédération des Services Sociaux.

L'ensemble de nos objectifs a été atteint.

L'année 2022 a été essentiellement consacrée à la relecture, à la finalisation et à la diffusion du [cahier de la recherche action](#) qui constitue un résumé du rapport de recherche de 74 pages finalisé en 2021 qui reprend la synthèse des moments de travail avec l'équipe du CAMD et le travail d'analyse des entretiens réalisés auprès des participant.e.s aux ateliers.

## 4.4. Les activités témoignant d'une dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ

Outre la relecture attentive du cahier, la FDSS nous a également confié le soin d'écrire l'éditorial, ce que nous avons fait en équipe.

Ce travail a été l'occasion de clarifier et surtout de synthétiser nos intentions à l'attention du lecteur et de travailler en équipe sur ce que nous avons retiré comme enseignements de la recherche.

Les échanges en équipes et les allers-retours par mail avec les chercheuses sur le contenu et la structure du texte à finaliser nous ont encore permis d'approfondir nos réflexions. Il est très clair que ce travail nous a confortés/légitimés dans beaucoup de nos choix (méthodologiques notamment).

## 4.5. Les constats et les effets produits

Le cahier de la recherche'action a été diffusé largement.

La recherche nous a permis prendre le temps de vérifier auprès des participants aux ateliers ce que « ça leur fait », et plus largement de s'arrêter sur « ce que l'on fait », « pourquoi et comment on le fait ».

La recherche nous a permis de valider la posture, les contenus et l'approche mobilisée par les animatrices dans les ateliers, mais aussi de mettre en évidence les précautions à prendre quand il s'agit de parler d'argent et de budget.

Ella a permis de mettre en évidence que les ateliers sont aussi des espaces où on peut lutter efficacement contre le non- recours aux aides et aux droits.

Et enfin de valider notre postulat méthodologique selon lequel s'appuyer sur le groupe et les expériences vécues par les participants permet la construction de savoirs qui soient utiles et

mémorisés. Sans compter que cette posture d'animation fait aussi des ateliers des espaces de débat et de réflexion plus politique.

Elle nous a également permis d'aller plus loin. Voyez ci-dessus page 52 sur le chapitre consacré à la co-construction des savoirs lors des ateliers.

Bien que la recherche et l'observation se soit centrée sur les ateliers, elle nous a aussi permis de mettre en évidence la cohérence d'articuler les ateliers avec d'autres actions de prévention du surendettement au sein du CAMD. Il s'agit par exemple de la formation des professionnels de première ligne et de nos actions de plaidoyer qui nous permettent d'agir à un niveau plus macro sur les causes structurelles du surendettement.

#### **4.6. Les actions entreprises en termes d'information, de sensibilisation, de formation continue ou d'accompagnement des travailleurs en lien direct avec le projet**

Comme souligné plus haut, cette recherche qualitative a été menée avec l'ensemble des travailleurs du Centre d'Appui.

Elle a été l'occasion de prendre du recul sur ses activités, de dégager les lignes de force des logiques d'action qu'elle met en œuvre dans une perspective de prévention et de dégager des pistes de travail pour le futur. Les analyses produites viendront également alimenter les réflexions menées dans le cadre de la DEQ du CAMD.

Le rapport a été présenté à l'assemblée générale de mai 2022.

Le cahier a fait l'objet d'une large diffusion sur notre site web et via notre newsletter. Elle est également disponible sur [le site de la FDSS](#).

## **ANNEXES**

---

**Annexe 1 : Programmes des formations 2021-2022 et 2022-2023**

**Annexe 2 : Evaluations détaillées des formations année académique 2021-2022**

**Annexe 3 : Evaluations détaillées des formations – année académique 2022-2023**

**Annexe 4 : Evaluations détaillées des ateliers consomm'acteurs**

**Annexe 5 : Evaluations détaillées des ateliers FSE**

**Annexe 6 : Rapport d'activités : campagne trop de dettes**

## **Annexe 1 : Programmes des formations 2021-2022 et 2022-2023**

1. [Programme formation de base et formations continues 2021-22](#)
2. [Programme formations sensibilisation au traitement du surendettement 2021-22](#)
3. [Programme formation à la pratique de la médiation judiciaire](#)
4. [Programme formation « séance informative RCD au public » 2021-22](#)
5. [Programme formation de base et formations continues 2022-23](#)
6. [Programme formations sensibilisation au traitement du surendettement septembre 2022-23](#)
7. [Programme formations sensibilisation au traitement du surendettement avril 2022-23](#)

## Annexe 2 : Evaluations détaillées des formations année académique 2021-2022

### ➤ Evaluation quantitative et qualitative des formations 2021-2022

Titre de la formation	Dates	Durée programmée en jours	Durée réelle en jours	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
Formation de base	15,16,23 et 29-11-2021 7,13, 17 et 23-12-2021 13 et 21-01-2022	10	10	11	92%	92%	92%	94%	95%	93%	88%	90%	94%	89%	92%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	18, 19 et 22-11-2021	2,5	2,5	6	90%	91%	93%	93%	94%	92%	91%	84%	90%	93%	91%
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	1 et 08-06-2022	2	2	4	83%	85%	90%	95%	80%	78%	85%	95%	90%	90%	88%
Comment aider les indépendants en difficultés ? Notions de base	21-09-21	1	1	11	85%	84%	87%	80%	85%	91%	73%	91%	92%	83%	85%
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité (zoom)	30-11-21	0,5	0,5	18	90%	87%	76%	85%	86%	92%	86%	89%	90%	90%	87%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 1 ) (zoom)	19-10-21	0,5	0,5	18	85%	88%	89%	82%	91%	88%	71%	85%	85%	77%	84%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 2 ) (zoom)	21-10-21	0,5	0,5	9	80%	90%	83%	77%	87%	90%	73%	75%	67%	80%	80%
La faillite et l'utilisation de Regsol (Cycle 3 )	26-10-21	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	postposée	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	postposée
Tout comprendre aux décomptes du SECAL	postposée	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	postposée
La saisie arrêt exécution	31-03-22	0,5	0,5	10	93%	93%	90%	92%	81%	96%	91%	91%	93%	94%	91%
Succession et médiation : les bons réflexes du médiateur	05-05-22	1	1	10	94%	93%	93%	94%	95%	94%	89%	91%	93%	86%	92%
La "valise sesam, ouvre-moi" ou le mode d'emploi pour des animations consom'acteurs avec des groupes	22-11-12	0,5	0,5	2	90%	90%	80%	85%	85%	85%	90%	100%	95%	90%	89%
Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions aux jeux	14-03-22	0,5	0,5	16	90%	88%	87%	85%	90%	93%	89%	85%	89%	90%	88%

Comment accompagner les personnes souffrant d'assuétudes : addictions à l'alcool	15-03-22	0,5	0,5	15	88%	86%	85%	85%	88%	86%	78%	82%	90%	83%	85%
Comment bien rédiger une requête en RCD	17-02-22	1	1	8	85%	86%	88%	93%	91%	90%	88%	74%	91%	79%	87%
Comment accompagner au mieux la personne en RCD en tant que médiateur amiable ?	20-05-22	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
Les différents titres de séjour et les aides sociales auxquelles ils donnent droit (zoom)	08-02-22	1	1	21	86%	92%	86%	90%	*	95%	83%	90%	97%	83%	89%
Le tarif légal et paraprofessionnel des huissiers de justice en matière de recouvrement judiciaire	07-10-21	1	1	11	84%	91%	88%	91%	91%	86%	70%	83%	92%	86%	86%
Comment faciliter la "prise en mains" de son budget par la personne?	15-06-22	1	1	9	84%	80%	86%	90%	87%	91%	81%	83%	89%	63%	83%
Comment encourager des comportements et faire changer des habitudes grâce au groupe	9 et 12-11-2021	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	22 et 28-10-2021	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
Le recouvrement des dettes fiscales à charge des (ex)conjoints et des (ex)cohabitants légaux	29-04-22	0,5	0,5	15	93%	90%	86%	88%	93%	92%	86%	91%	93%	82%	89%
Actualités et questions choisies en règlement collectif de dettes	14-09-21	0,5	0,5	10	91%	91%	87%	81%	90%	94%	78%	80%	96%	93%	88%
<b>Total de toutes les formations</b>		<b>31,5 jours</b>	<b>25 jours</b>	<b>204</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>90%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>

### ➤ Evaluation de la formation « Sensibilisation au surendettement 2021-2022

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
STS	10, 16, 17, 20, 23, 29 et 30/09/2021	7 1/2 jours	12	82%	83%	84%	78%	85%	85%	80%	81%	84%	81%	82%

### ➤ Evaluation de la formation « A la pratique de la médiation judiciaire en matière de règlement collectif de dettes 2021-2022 » :

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
A la pratique de la médiation judiciaire en matière de règlement collectif de dettes	4, 8, 12, 14, 18, 26/10/2021	6 1/2 jours	9	92%	92%	88%	89%	93%	92%	86%	92%	94%	89%	91%

➤ **Evaluation des séances d'informations collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes 2021-2022**

Dates	Nombre de participants	Info reçue de mon médiateur sur le contenu	Infos pratiques (lieu, horaires...reçues de mon médiateur	Lieu	Horaires	Accueil	Cette séance m'a aidé à y voir plus clair	Informations claires	Place laissée aux questions	Documentation claire	Je me sens entendu	Ambiance du groupe	Taux de satisfaction
22-09-21	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20-10-21	4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24-11-21	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
22-12-21	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
26-01-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
23-02-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
23-03-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
27-04-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
25-05-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
22-06-22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
<b>Moyenne</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Annexe 3 : Evaluations détaillées des formations – année académique 2022-2023

### ➤ Evaluation quantitative et qualitative des formations 2022-2023

Les formations marquées d'une \* sont programmées ou en cours mais n'ont soit pas encore été organisées, soit pas encore encodées

Titre de la formation	Dates	Durée programmée	Durée réelle	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
Formation de base	8, 15, 18, 22, 29/11 et 6, 8, 13, 20/12/2022 et 10-01-2022	10	10	16	89%	87%	89%	89%	90%	89%	86%	89%	91%	87%	89%
Comment trouver les failles d'un crédit à la consommation pour mieux négocier avec le prêteur	21, 23-03-2023 et 05-04-2023	2,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Wat dient u te weten over consumentenkrediet om beter te kunnen onderhandelen met kredietgevers?	01-06-23	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Echanges de bonnes pratiques autour de dossiers d'indépendants	13-02-23	1	/	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	annulée
Comment aider les indépendants en difficultés ? La comptabilité des indépendants : quelques notions-clés	31-01-23	1	1	14	84%	82%	82%	81%	87%	85%	81%	88%	89%	80%	84%
La boîte à outils de mon budget	10-11-22	0,5	0,5	3	97%	97%	93%	93%	93%	97%	97%	97%	97%	97%	96%
Les dettes d'énergie	15-12-2022 et (16/12 mais reporté) au 3-2-2023	1,5	1,5	15	91%	89%	90%	91%	93%	93%	86%	88%	94%	86%	90%
Comment accompagner au mieux l'utilisateur pendant le RCD et résoudre les difficultés qui se présentent en cours de procédure ?	02-02-23	1	1	10	89%	87%	88%	89%	87%	89%	84%	84%	89%	84%	87%
Tout comprendre aux décomptes des amendes pénales	28-03-23	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Tout comprendre aux décomptes du SECAL	14-03-23	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
La saisie exécution immobilière	31-03-22	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Dossiers de guidance, de gestion budgétaire, de médiation de dettes ... Objectifs, contraintes, limites	02-12-22	0,5	0,5	11	78%	78%	76%	78%	83%	88%	76%	83%	86%	76%	80%
Les procédures d'expulsion dans le logement privé et public	09-02-23	0,5	0,5	18	82%	87%	86%	86%	86%	86%	74%	86%	89%	79%	84%
Les dettes du couple	des 23 et 24-01-2023 postposé aux 16 et 17-03-2023	2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment animer un groupe et gérer les situations difficiles	19 et 20-01-2023	2	2	14	80%	70%	73%	80%	79%	87%	81%	77%	93%	75%	79%
Comment faciliter l'apprentissage et faire changer des habitudes de consommation grâce au groupe	7 et 17-02-2023	2	2	12	96%	96%	96%	96%	98%	96%	96%	94%	100%	94%	96%
Les prescriptions	07-04-23	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Les dettes liées aux infractions de roulage	18-04-23	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment préparer votre usager à une audience en justice	16-05-23	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Comment accompagner au mieux une personne souffrant de dépression ou d'anxiété	15-06-23	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
<i>Total de toutes les formations</i>		30,5 jours	19 jours	113	87%	86%	86%	87%	88%	90%	85%	87%	92%	84%	87%

➤ **Evaluation de la formation « Sensibilisation au traitement du surendettement 2022-2023 » :**

Une prochaine session est prévue pour au courant du mois d'avril 2023

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
STS	26, 30/09 et 4, 7, 11, 13, 18/10/2022	7 1/2 jours	19	91%	90%	90%	90%	91%	92%	88%	90%	94%	90%	91%

Titre de la formation	Dates	Durée	Nombre de participants	Satisfaction globale	Contenu conforme aux attentes	Augmentation de mes connaissances pratiques	Transposable dans ma pratique	Formation à recommander	Clarté des explications	Rythme de la formation	Qualité du support écrit	Interactivité formateur - Apprenants	Equilibre Théorie - Pratique	Taux de satisfaction
STS	4, 11, 13, 17, 20, 24, 28/04/2023	7 1/2 jours	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

➤ **Evaluation de la formation « A la pratique de la médiation judiciaire en matière de règlement collectif de dettes 2022-2023» :**

La formation « la pratique de la médiation judiciaire en matière de règlement collectif de dettes » n'a pas eu lieu en 2022-2023.

➤ **Evaluation des séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes 2022-2023**

Les « séances d'information collectives à destination des personnes qui souhaitent introduire un règlement collectif de dettes » n'ont pas eu lieu en 2022-2023.

## Annexe 4 : Evaluations détaillées des ateliers consomm'acteurs

### ➤ Evaluation quantitative des ateliers Consomm'acteurs

Organisme	Date	Thème de l'animation	Public	Travailleur social	Total
<b>CAFE CITOYEN</b>	18-03-22	ENERGIE : MIEUX COMPRENDRE QUE FAIRE ?	8	0	8
	06-05-22	LE COUT DE L"ENERGIE TRUCS ET ASTUCES	14	1	15
	23-12-22	LE COUT DE L"ENERGIE TRUCS ET ASTUCES	6	1	7
<b>EPFC</b>	14-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	8	1	9
	14-01-22		12	1	13
	21-01-22	LA PUBLICITE - LA CONSOMMATION	10	1	11
	21-01-22		11	1	12
	28-01-22	LE CREDIT ET MOI AMI OU ENNEMI?	12	1	13
	28-01-22		12	1	13
	23-02-22	TRAVAUX REALISES PAR LES ETUDIANTS	20	1	21
<b>EUCLIDES</b>	21-04-22	MON BUDGET ET MOI AMI OU ENNEMIS	5	1	6
	24-11-22	MON BUDGET : MON ORGANISATION - BIM - BONS PLANS	10	1	11
<b>ISPAT</b>	03-10-22	LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	6	1	7
	17-10-22	BONS PLANS "POUR LE BUDGET	5	1	6
	07-11-22	PREPARATION PRESENTATION AUX ALPHA 3	4	1	5
	14-11-22	PRESENTATION AU GROUPE ALPHA 3	12	1	13
<b>LE REFUGE</b>	12-01-22	EN ROUTE VERS L'AUTONOMIE	4	2	6
	09-02-22		2	2	4
	09-03-22		1	1	2
	20-04-22		2	2	4
	11-05-22		1	1	2

<b>CHOMHIER</b>	20-01-22	DETTE ET ENERGIE...QUE FAIRE ?	7	0	7
	24-01-22		11	0	11
	11-03-22	ENERGIE : MIEUX COMPRENDRE QUE FAIRE ?	9	1	10
	24-03-22	LES FACTURES D'ENERGIE	5	1	6
	28-04-22	QUELLES AIDES FACE AU SURENDETTEMENT?	7	1	8
	19-05-22	BONS PLANS POUR LA FACTURE ENERGIE	6	1	7
	03-06-22		7	1	8
	29-09-22		21	2	23
	29-09-22		22	2	24
	13-10-22		20	2	22
	16-11-22		13	2	15
	17-11-22		20	2	22
	07-12-22	LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE	10	1	11
	22-12-22		8	1	9
<b>LES PETITS RIENS</b>	06-09-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	7	3	10
<b>CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES</b>	05-07-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	9	0	9
	12-07-22		11	0	11
	30-08-22		14	0	14
	06-09-22		8	0	8
<b>SIREAS</b>	10-02-22	MON BUDGET MES PRIORITES – BONS PLANS	7	1	8
<b>SIREAS BUREAU</b>	10-03-22	MON BUDGET EN EXCEL	8	0	8
	17-03-22	BONS PLANS, AIDES SOCIALES	8	1	9
	31-03-22	MON BUDGET EN EXCEL	7	0	7
	10-11-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	15	0	15

<b>SIREAS COUTURE</b>	18-02-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	15	1	16
	25-02-22	MON BUDGET - LES BONS PLANS	15	1	16
	13-12-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	14	1	15
<b>SIREAS ETANGS NOIRS</b>	04-02-22	LA MEDIATION DE DETTES COMMENT POURQUOI	15	1	16
	11-02-22	DETTES ET ENERGIE QUE FAIRE ?	7	1	8
	21-10-22	DETTES ET ENERGIE QUE FAIRE ?	21	1	22
<b>SIREAS HORECA</b>	19-01-22	LE CREDIT ET MOI - BONS PLANS	10	1	11
	26-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - L'HUISSIER DE JUSTICE	7	1	8
	19-10-22		5	1	6
<b>TALITA</b>	24-02-22	LA MEDIATION DE DETTES COMMENT POURQUOI	2	1	3
<b>VIA</b>	17-01-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	10	1	11
	25-01-22		12	1	13
	31-01-22		21	1	22
	14-02-22		8	1	9
	17-03-22		15	1	16
	21-03-22		10	1	11
	27-04-22		13	1	14
	20-05-22		16	1	17
	02-06-22		16	1	17
	03-06-22		14	1	15
	08-06-22		17	1	18
	29-06-22		12	1	13
	04-07-22		13	1	14
<b>DUO DYNAMIQUE</b>	22-09-22		6	0	6
<b>GAMMES ASBL</b>	30-11-22	TROP CHERE LA VIE ?	9	0	9
	12-12-22		12	0	12
	19-12-22		12	0	12
<b>Total</b>	<b>72</b>		<b>752</b>	<b>68</b>	<b>820</b>

➤ Evaluation qualitative des animations Consom'Acteurs

Organisme	Date	Evaluation
CAFE CITOYEN	18-03-22	Pas d'évaluation
	06-05-22	
	23-12-22	
EPFC	14-01-22	Pas d'évaluation
	14-01-22	
	21-01-22	
	21-01-22	
	28-01-22	
	28-01-22	
	23-02-22	
EUCLIDES	21-04-22	Pas d'évaluation
	24-11-22	
ISPAT	03-10-22	Pas d'évaluation
	17-10-22	
	07-11-22	
	14-11-22	
LE REFUGE	12-01-22	Pas d'évaluation
	09-02-22	
	09-03-22	
	20-04-22	
	11-05-22	

<b>CHOMHIER</b>	20-01-22	Pas d'évaluation
	24-01-22	
	11-03-22	
	24-03-22	
	28-04-22	
	19-05-22	
	03-06-22	
	29-09-22	
	29-09-22	
	13-10-22	
	16-11-22	
	17-11-22	
	07-12-22	
22-12-22		
<b>LES PETITS RIENS</b>	06-09-22	Pas d'évaluation
<b>CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES</b>	05-07-22	90%
	12-07-22	
	30-08-22	
	06-09-22	
<b>SIREAS</b>	10-02-22	Pas d'évaluation
<b>SIREAS BUREAU</b>	10-03-22	Pas d'évaluation
	17-03-22	
	31-03-22	
	10-11-22	

<b>SIREAS COUTURE</b>	18-02-22	Pas d'évaluation
	25-02-22	
	13-12-22	
<b>SIREAS ETANGS NOIRS</b>	04-02-22	Pas d'évaluation
	11-02-22	
	21-10-22	
<b>SIREAS HORECA</b>	19-01-22	Pas d'évaluation
	26-01-22	
	19-10-22	
<b>TALITA</b>	24-02-22	Pas d'évaluation
<b>VIA</b>	17-01-22	100%
	25-01-22	
	31-01-22	
	14-02-22	
	17-03-22	
	21-03-22	
	27-04-22	
	20-05-22	
	02-06-22	
	03-06-22	
	08-06-22	
	29-06-22	
04-07-22		
<b>DUO DYNAMIQUE</b>	22-09-22	90%
<b>GAMMES ASBL</b>	30-11-22	100%
	12-12-22	
	19-12-22	
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95%</b>

## Annexe 5 : Evaluations détaillées des ateliers FSE

### ➤ Evaluation quantitative des animations FSE

Organisme	Groupe	Date	Thème de l'animation	Public	Travailleur social	Total
CPAS de Forest	1	18-01-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	6	0	6
		25-01-22	MON BUDGET – MES CHOIX	6	0	6
		01-02-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	6	0	6
		08-02-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	2	15-02-22	LA LIGNE DI TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	5	0	5
		22-02-22	MON BUDGET – MES CHOIX	5	0	5
		08-03-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	6	0	6
		15-03-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI ?	5	0	5
	3	22-03-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	6	0	6
		29-03-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	7	0	7
		19-04-22	MON BUDGET MES CHOIX	5	0	5
		26-04-22	LE CREDIT ; AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	4	03-05-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE) L'HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		10-05-22	LES IMPOTS – LE CHOMAGE – LA SECURITE SOCIALE	9	0	9
		17-05-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
		24-05-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	9	0	9
	5	14-06-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE – L'HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		21-06-22	LA SECURITE SOCIALE - LE CHÔMAGE - LES IMPOTS	10	0	10
		28-06-22	MON BUDGET - MES CHOIX -	6	0	6
	6	13-09-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		20-09-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
		27-09-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	8	0	8
		04-10-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	6	0	6
	7	11-10-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		18-10-22	MON BUDGET - MES CHOIX	8	0	8
		25-10-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	9	0	9
		08-11-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7
	8	15-11-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE - HUISSIER DE JUSTICE	10	0	10
		22-11-22	MON BUDGET - MES CHOIX	9	0	9
		28-11-22	LES IMPÔTS – LA SECURITE SOCIALE-LE CHOMAGE	6	0	6
		13-12-22	LE CREDIT ET MOI : AMI OU ENNEMI?	7	0	7

<b>Convivial asbl</b>	1	31-01-22	Le CPAS	5	1	<b>6</b>
		01-02-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	7	1	<b>8</b>
		03-02-22	Le CPAS	7	1	<b>8</b>
		07-02-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	7	1	<b>8</b>
		07-02-22	LE CPAS	11	1	<b>12</b>
		10-02-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	11	1	<b>12</b>
		23-03-22	LE CPAS	5	1	<b>6</b>
		28-03-22	LE CPAS	8	1	<b>9</b>
		28-03-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	6	1	<b>7</b>
		31-03-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	8	1	<b>9</b>
		29-04-22	DE LA FACTURE A LA DETTE QUE FAIRE ?	8	1	<b>9</b>
		05-05-22	LE CPAS	10	1	<b>11</b>
		01-06-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	11	1	<b>12</b>
		07-06-22	LE CPAS	10	1	<b>11</b>
		09-06-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	10	1	<b>11</b>
		09-06-22	LE CPAS	10	1	<b>11</b>
		22-09-22	DE LA FACTURE A LA DETTE ! QUE FAIRE ?	10	1	<b>11</b>
		30-09-22	LE CPAS	11	1	<b>12</b>
17-11-22	LE CPAS	11	1	<b>12</b>		

Via asbl	1	27-01-22	ENCORE UNE FACTURE ! QUE FAIRE ?	8	1	9
		28-01-22		13	1	14
		24-02-22		13	1	14
		25-02-22		9	1	10
		07-03-22		11	1	12
		21-03-22		14	1	15
		20-04-22		13	1	14
		02-05-22		13	1	14
		17-06-22		13	1	14
		24-06-22		15	1	16
		07-07-22		17	1	18
		14-09-22		14	1	15
		19-09-22		18	1	19
		21-09-22		14	1	15
		23-09-22		11	1	12
		19-10-22		18	1	19
		24-10-22		14	1	15
		27-10-22		14	1	15
22-11-22	13	1	14			
28-11-22	13	1	14			
20-12-22	10	1	11			
Mission locale Molenbeek	1	13-06-22	LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE- HUISSIER DE JUSTICE	8	1	9
		13-06-22		8	1	9
		27-06-22	LES IMPOTS - LE CHOMAGE - LA SECURITE SOCIALE	8	1	9
		27-06-22		7	1	8
		30-06-22	MON BUDGET-MES CHOIX - LA MEDIATION DE DETTES	7	0	7
		30-06-22		6	0	6
<b>Total</b>		<b>77</b>		<b>721</b>	<b>44</b>	<b>765</b>

➤ **Evaluation qualitative des animations FSE**

Organisme	Groupe	Date	Evaluation
CPAS de Forest	1	18-01-22	98%
		25-01-22	
		01-02-22	
		08-02-22	
	2	15-02-22	
		22-02-22	
		08-03-22	
		15-03-22	
	3	22-03-22	
		29-03-22	
		19-04-22	
		26-04-22	
	4	03-05-22	
		10-05-22	
		17-05-22	
		24-05-22	
	5	14-06-22	
		21-06-22	
		28-06-22	
	6	13-09-22	
		20-09-22	
		27-09-22	
		04-10-22	
	7	11-10-22	
		18-10-22	
		25-10-22	
		08-11-22	
	8	15-11-22	
		22-11-22	
		28-11-22	
		13-12-22	
	Convivial asbl	1	
01-02-22			
03-02-22			
07-02-22			
07-02-22			
10-02-22			
23-03-22			
28-03-22			
28-03-22			
31-03-22			
29-04-22			
05-05-22			
01-06-22			
07-06-22			
09-06-22			
09-06-22			
22-09-22			
30-09-22			
17-11-22			

<b>Via asbl</b>	1	27-01-22	98%
		28-01-22	
		24-02-22	
		25-02-22	
		07-03-22	
		21-03-22	
		20-04-22	
		02-05-22	
		17-06-22	
		24-06-22	
		07-07-22	
		14-09-22	
		19-09-22	
		21-09-22	
		23-09-22	
		19-10-22	
		24-10-22	
27-10-22			
22-11-22			
28-11-22			
20-12-22			
<b>Mission locale Molenbeek</b>	1	13-06-22	100%
		13-06-22	
		27-06-22	
		27-06-22	
		30-06-22	
30-06-22			
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>99%</b>

➤ 4.3 Aperçu des productions par les groupes en alphabétisation (Chôm'Hier et ISPAT)

**la facture:** Hôpital = 1200€

**Le rappel**   50€ chaque semaine  
50€ chaque semaine  
50€ chaque semaine

**La mise en demeure** 

**La citation = Convocation** 

**L'audience + juge de paix** 

**Le jugement - Danger?**  

**La pause**  Attention pour dématérialiser!

**Procureur de justice** 

**embale** 

**Vente aux enchères** 

**compte** 

**La Solution**

**Le médiateur**  

SP connaît la loi

SP calme 

SP fait le Budget

SP vérifie les aides sociales

SP fait un plan des paiements

1200€

50	50	50	50	50	50	50	50	50
Janv	Feb	MA	AV	Mai	JuN	JuJ	Aout	.....

il ne faut pas oublier de payer un mois  
**SINON.....!**

**le Budget**

Revenu (+)	dépenses (-)
568€	Loyer + eau 645€
100€	Electricité 100€
2668€	courses 850€
	orange 37€
	C.S.C 12€
	Mutuelle 21€
<b>Total 2668€</b>	<b>Total / 1725€</b>
<b>RESTE : 943€</b>	

- ④ Chauffage / eau
- Mettre une brique dans la sacée.
  - Moins de douche.
  - Menace d'éteindre la chaudière pour les enfants.
  - Ouvrir la fenêtre 15 min quand on Cuisine
  - Mettre des habits chauds.
  - Fermer les pièces qui se chauffent.
  - Diminuer le thermostat.
  - Isoler les portes et les fenêtres.
  - Pas couper le chauffage.
  - Faire 40 min pour la vaisselle.
  - Lavage rapide pour les vêtements propres
  - Laisser tremper la vaisselle.
  - Ne Rien mettre devant le radiateur.
  - Purger les radiateurs.

# BONS PLANS

## Électricité

Ne pas laisser toutes les lampes allumées

on change les lampes en lampes LED 5 WATT

Reste plus de 2 ans longtemps

- Utiliser les multiprise qui s'éteignent
- On éteint tous les appareils quand on sort SAUF Frigo, Chaudière, <sup>Lave</sup> vaisselle et machine à Lave Le soir (Compteur Bi Horaire).

## EAU

Mousseur 10 Litres MAX

fermer le robinet quand on se brosse. le jardin arroser avec Mousseur

Mettre 1 Bouteille d'eau dans la chose pour ne pas utiliser toute l'eau.

## Course

AVEC le MINIMUM.

- Préparer une liste Ne pas y aller quand on a faim
- Vérifier le stock avant d'acheter
- Préparer le Budget
- produit de la marque du magasin. - produit locaux et de saison.
- Ne pas aller trop souvent au magasin.
- Comparer les prix. Acheter les promotions.
- éviter les produits préparés. Regarder en dessous du rayon
- Vérifier le ticket de course avant de partir.

## Bien gérer

- ≠ entre ongles et sorties utiles.
- Priorités
- ce qui est utile / les besoins
- résister à la pression Sociale
- prévoir

## A surveiller

- Impôts
- IBPT Téléphone

B I M  
Bénéficiaire  
Intervention  
Majorée

+ de dépenses que de revenus

Facture oubliée + Frais → dette

Acheter à crédit

Achats compulsifs

Aléas, imprévus

maladie / mutuelle

chômage

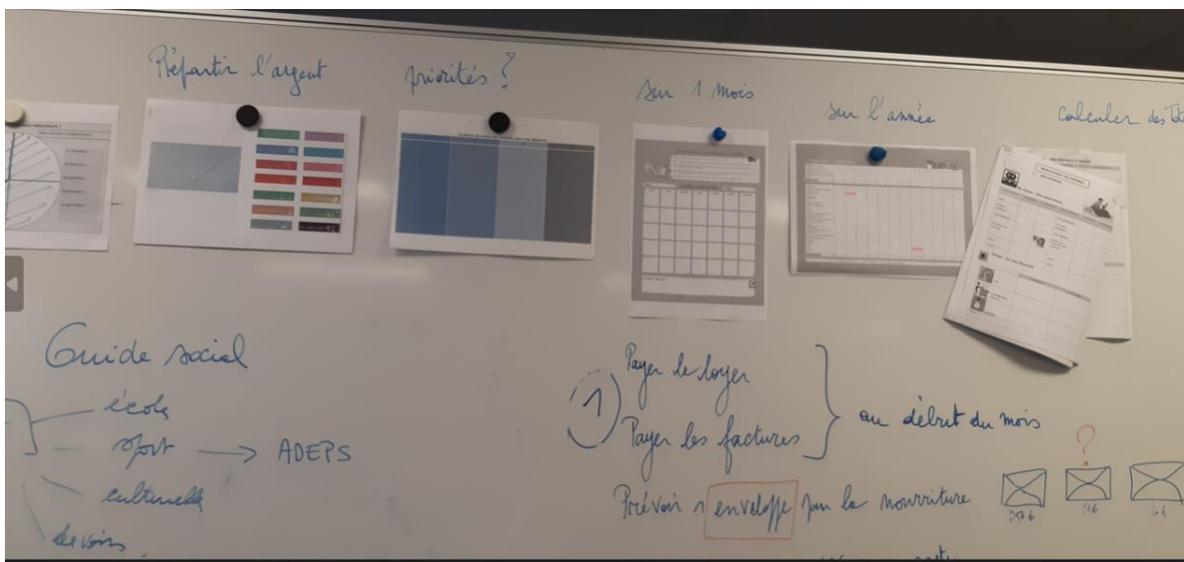
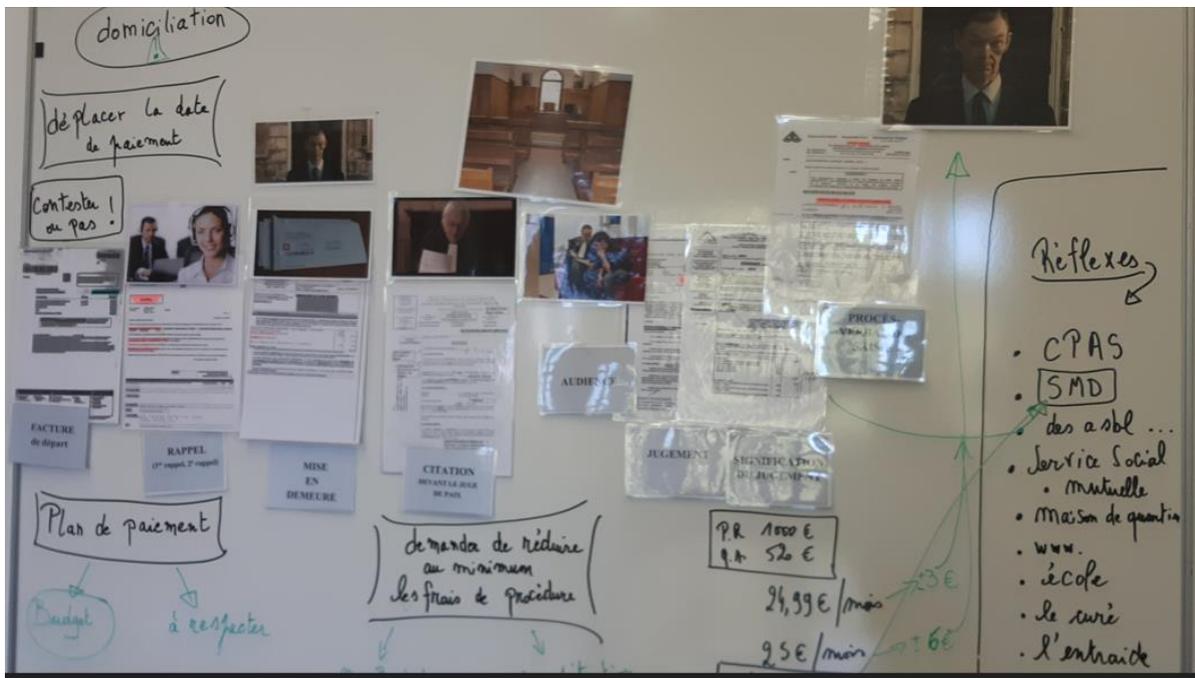
divorce / mariage

MAF pour médicaments

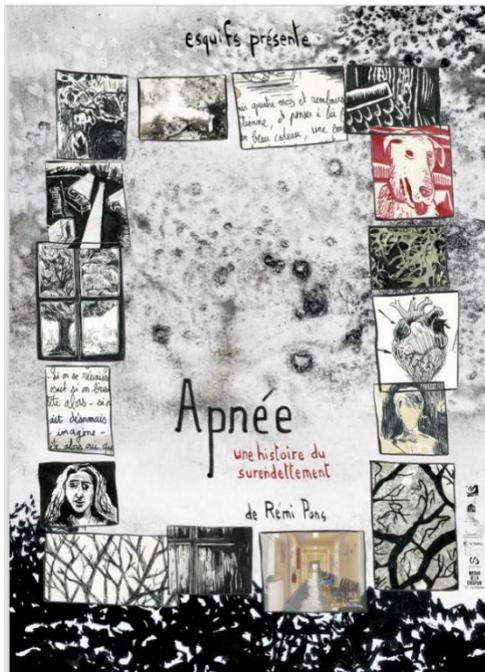
enfant → Pension

Garant éducation  
Bons Plans  
LTDette  
Lidimp SMD  
Ex Budget  
Bim

➤ 4.4 Aperçu des productions liées aux ateliers spécifiques pour les professionnels-



➤ Festival trop chère la vie



## CENTRE D'APPUI -MEDIATION DE DETTES

### Rapport d'activités : La campagne de prévention « trop de dettes »



**Asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes**

Boulevard du Jubilé, 153-155 01080 Bruxelles

Tel. 02 217 88 05 – Fax 02 217 88 07

[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be) - [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

## INTRODUCTION

---



Grâce à un subside exceptionnel de la COCOF nous avons pu organiser en 2022 une campagne d'information sur l'existence des services de médiation de dettes et les solutions qu'ils peuvent offrir (partant du constat que les personnes viennent trop tard frapper à la porte des services de médiation de dettes)

trop  
de dettes

# 1. Les objectifs de la campagne

Faire connaître les services de médiation de dettes et inviter le public à y recourir plus rapidement.

- a. Organiser une large campagne de sensibilisation dans les médias (internet, réseaux sociaux, presse, dans le métro bruxellois) ;
- b. Assurer la création, présentation et distribution de flyers, brochures, ou autres supports « papier » de sensibilisation dans les associations bruxelloises dites de première ligne afin qu'ils puissent être distribués largement au public de ces associations ;
- c. Créer des outils de prévention destinés en priorité aux publics des services de médiation de dettes partenaires (personnes précarisées mais pas surendettées reçues en première ligne, personnes en liste d'attente pour le service de médiation de dettes, etc.) et assurer la formation des médiateurs de dettes

## 2. La finalité du projet :

- a. Prévenir le surendettement ;
- b. Lutter contre le non-recours

## 3. Mise en œuvre et évaluation de la campagne « trop de dettes »

### 3.1. Les contenus créés

- a. Un site internet à destination du public : [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be): 20 pages d'information pour la prévention et le traitement du surendettement, et la promotion des services de médiation de dettes ;
- b. Deux comptes « vitrine » sur les réseaux sociaux comptant plus d'une vingtaine de publications informatives originales [Facebook](#) et [Instagram](#) @tropdedettes.be ;
- c. 9 capsules vidéos thématiques sous-titrées compatibles avec les réseaux sociaux : « Parcours d'une dette classique », « Parcours d'une dette administrative », « Parcours d'une dette énergie », « Comment fonctionne un service de médiation de dettes », « Ne pas laisser la situation s'aggraver », « Témoignages: être surendetté-e », « Témoignages: au service de médiation de dettes », « Témoignage: le travail de médiatrice », « Règlement Collectif de Dettes », « Avantages & inconvénients de la procédure » ;
- d. Une vidéo humoristique de prévention réalisée pour la campagne par le youtubeur GuiHome (3') ;
- e. [Triptyque](#), [flyer](#) et [affiche](#) de sensibilisation : imprimés respectivement en 10 000, 20 000 et 500 exemplaires ;
- f. 1 Encart pour affichage aux valves utiles du métro bruxellois ;
- g. [Communiqué de presse](#) et [annonce](#) dans le Guide Social ;
- h. [Article](#) sur le site du Centre d'Appui et [emailing](#).
- i. Nouvelles miniatures et sous-titrage des [vidéos complètes en 16:9](#) utilisées sur le site [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be), réorganisation de la [chaîne YouTube](#) du Centre d'Appui et bannière [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be) ;

## 3.2. La diffusion

### A. Présentations publiques et distributions du matériel

- a) [Grande journée de réflexion des médiateurs de dettes du 20 octobre](#) : présentation de la campagne aux travailleur.eus.es présent.e-s et distribution du matériel
- b) 7<sup>ème</sup> Midi Partagé du mercredi 2 novembre à l'asbl La Rue : présentation de la campagne aux participant.e-s et distribution du matériel. Beaucoup de questions sur la médiation de dettes posées à Ophélie Bodart, médiatrice au PF Leman.
- c) [Visioconférence du 8 novembre](#), en présence et avec l'intervention du ministre Alain Maron : 53 participant.e-s (plannings, maisons sociales et médicales, services de médiation de dettes en ASBL et CPAS...) ont répondu présent et assisté à l'ensemble de la présentation. Les questions et commentaires qui ont suivi étaient pertinents.
- d) Marché du jeudi 10 novembre à Molenbeek, sur le stand des RAQ : distribution de flyers
- e) Réunion des [Relais d'Action de Quartier \(RAQ, FDSS\)](#) le 7 décembre : présentation de la campagne aux travailleuses présent.e-s. Beaucoup de questions sur la médiation de dettes posées à Sylvie Moreau, juriste au Centre d'Appui ; gros succès de la vidéo de GuiHome montrée en avant-première ; 4000 flyers, 2000 brochures et 70 affiches distribués aux 18 RAQ représenté.e-s.

### B. Presse

- En télé sur LN24 : [Les Belges de plus en plus surendettés](#), 9/11/2022
- En radio : sur VivaCité Bruxelles [JT du 10/11](#) (de 23:18 à 25:35) et sur RTL Régions Bruxelles le 21/11/2022
- Par écrit dans La Capitale : [Une campagne pour aider les Bruxellois à payer leurs factures : « Avec l'explosion des prix, de plus en plus de ménages sont en difficulté »](#), 17/11/2022

### C. Site [tropdedettes.be](#)

- **2060 visiteurs** uniques au mois de décembre 2022 (pas de données pour le mois de novembre), dont 81% depuis les réseaux sociaux. Afflux notoire à la sortie de la vidéo de GuiHome (1870 nouveaux utilisateurs entre les 15 et 20 décembre). Taux de rebond plus important pour les utilisateurs issus des réseaux sociaux.
- **3 081 vues uniques de page** au mois de décembre. Pages les plus vues : Accueil (50%), Éviter les dettes (5%), Les services de médiation de dettes (4%)
- 61.5% de Belgique, 29,5% de France ;
- 2/3 des sessions sont des utilisateurs entre 18 et 34 ans ;
- 46% sont des femmes et 54% des hommes.

### D. Réseaux sociaux

- **4 campagnes publicitaires** menées sur Instagram et Facebook de décembre à février 2022 pour inviter le public à visiter le site internet et à appeler le Centre d'Appui
- [Vidéo de GuiHome](#) diffusée sur ses comptes et ceux de la campagne dès le 14 décembre.
- **Voir bilan final de l'agence Ribbon en annexe.** Le budget consacré à la campagne était de 1550€.

### Résultats

Au niveau de l'audience (notoriété), **nous avons touchés 269.001 personnes dont 167.790 et 167.790 via Facebook via Instagram** : dont 60 % d'hommes et 40 % de femmes, dont 34 % de personnes entre 25-34 ans, 25 % entre 35 et 44 ans et 21 % entre 18 et 24 ans.

A cela, il faut ajouter les personnes qui sont allées de leur propre chef (audience organique) sur facebook (13.794 personnes) ou sur instagram (5.225 personnes).

Il y a eu une très bonne **réaction de l'audience à la campagne publicitaire. Il y a eu 183.616 personnes** qui ont réagi et près de **10 000 clics sur les liens soit pour appeler le numéro de téléphone soit sur pour aller sur le site trop de dettes.** Le taux de conversion (ratio entre le nombre de vue et le nombre de clic) est très bon (5 %) avec un coût par clic très faible (entre 0,15 € et 0.54 €)

**Publications organiques:** 12 posts et 11 vidéos sur Instagram et 21 posts sur Facebook

**Abonnements** 336 abonné·e·s Facebook et 233 abonné·e·s Instagram, en très grande majorité des femmes (cf. audience et publications en annexe)

#### E. Matériel papier

- 20 000 flyers, 10 000 brochures et 500 affiches ont été commandés, + 5 000 brochures dans un second temps
- **12 300 flyers, 9 050 brochures et 202 affiches** ont été distribués aux associations du secteur et au public, dont un tiers via la commande et la [livraison à vélo](#) des associations intéressées.
- **17 communes** bruxelloises ont été couvertes par ces distributions, livraisons et retraits :

Commune	Pièces		
Molenbeek	3994	Woluwe-Saint-Pierre	810
Bruxelles	2551	Evere	610
Saint-Gilles	2235	Woluwe-Saint-Lambert	608
Schaerbeek	2226	Jette	503
Saint-Josse	2218	Auderghem	410
Ixelles	1327	Laeken	205
Anderlecht	1220	Etterbeek	205
Uccle	1007	Forest	205
		Koekelberg	103

Molenbeek et Saint-Gilles sont aidées dans ce chiffres par le matériel écoulé/prévu pour la FDSS sur les marchés locaux.

#### F. Dans le métro

- 60 encarts ont été affichés aux **valves utiles de la Stib** (stations de métro), où ils seront visibles pour 1 an

### **3.3. Les autres outils de prévention & formation ateliers « Consom'acteurs »**

Objectif de départ : Création d'outils pour les ateliers consom'acteurs qui seront destinés en priorité aux publics des associations (personnes précarisées mais pas surendettées reçues en première ligne, personnes en liste d'attente pour le SMD, etc.)

Assurer la formation et soutien au SMD pour l'organisation d'ateliers de prévention du surendettement

## **4. WAKOSTA ?! Un nouvel outil de prévention**

Nous avons choisi de diffuser l'application mobile WAKOSTA ?! créée par [BudgetInZicht](#) (BIZ).

Elle permet de suivre les revenus et dépenses de son ménage, et d'obtenir un aperçu mensuel de son budget. Elle est 100% gratuite, très facile d'utilisation et disponible sur [Play Store](#) et dans l'[App Store](#). Elle peut être configurée en Néerlandais, Français ou Anglais.

En entretien individuel ou dans le cadre d'une animation sur le budget pour jeunes et adultes, WAKOSTA ?! peut être présentée comme un outil de prévention à portée de main au quotidien.

Nous avons traduit 2 outils du BIZ vers le Français et diffusé l'information sur le site de Centre d'Appui ainsi que sur le site trop de dettes.

- Traduction en Français du [mode d'emploi](#)
- Traduction en Français et adaptation d'une [présentation PPT de l'application](#)
- [Article de présentation](#) sur le site du Centre d'Appui

Cette application est également présentée sur la page [Faire un budget](#) du site [tropdedettes.be](http://tropdedettes.be) ainsi que sur [Facebook](#) et [Instagram](#).

### Une brochure pour les créanciers

Il s'agit d'une brochure informative à destination des créanciers, éditée par le GILS et adaptée à la Région de Bruxelles dans le cadre de ce projet.

Objectif : faire connaître les services et légitimer leur intervention auprès des créanciers réticents.

1. [Brochure adaptée](#)
2. [Article de présentation](#) sur le site du Centre d'Appui
3. [E-mailing](#) aux services de médiation de dettes

### Une formation « réseaux sociaux » pour les services partenaires

Commande d'une **formation d'une journée aux réseaux sociaux Instagram et Facebook** pour les services partenaires, afin qu'ils puissent prendre le relais des comptes Facebook & Instagram @tropdedettes.be et éventuellement les utiliser comme canal de communication supplémentaire pour le secteur. Cette formation aura lieu en janvier ou février 2023.

## 5. Le réseau de partenaires

Le développement du réseau de partenaires est passé par et s'est limité à la **diffusion des outils et du message de la campagne**. De nombreuses associations ont répondu présentes à la présentation Zoom et à la commande de matériel.

Des contacts ont été pris avec le **BIZ Brussel** en début de projet (ils construisent en parallèle un site à destination du public néerlandophone), et en fin de projet (application WAKOSTA ?!).

Une collaboration plus poussée a été faite avec la **FDSS** : bilan de leur campagne « Allo ? Aide sociale » en début de projet ; invitation sur le stand des RAQ au marché de Molenbeek ; présentation aux RAQ et distribution de matériel tropdedettes.be par les RAQ ; partages par la cellule comm' ; future collaboration avec la cellule Aides alimentaires pour la distribution de matériel.

## 6. Le partenariat avec les services de médiation de dettes cocof

Caractère innovant : ce travail a été réalisé en partenariat avec les six services de médiation de dettes agréés par la Cocof.

Ce partenariat a débuté avec cette demande de subside et a pris officiellement fin au 31/12/2022.

Il sera prolongé par la tenue de la formation réseaux sociaux et à travers les activités de fédération du Centre d'Appui.

### Participation

**6 réunions** ont été organisées avec les services partenaires pour assurer un socle de décisions collectives et transmettre les avancées.

En moyenne, 4 sur 6 services étaient représentés à chacune de ces réunions, pour une moyenne de 6.7 participant·e·s.

Les échanges se faisaient par ailleurs par **mail** et, pour les infos courtes et légères, via le groupe **WhatsApp**.

# APERÇU INTERMÉDIAIRE D'AUDIENCE FACEBOOK & INSTAGRAM

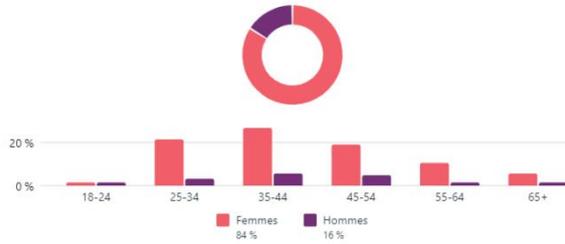
## Audience

Audience actuelle Audience potentielle

Followers de la Page Facebook

252

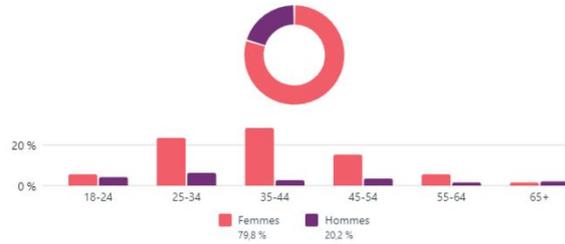
Âge et genre



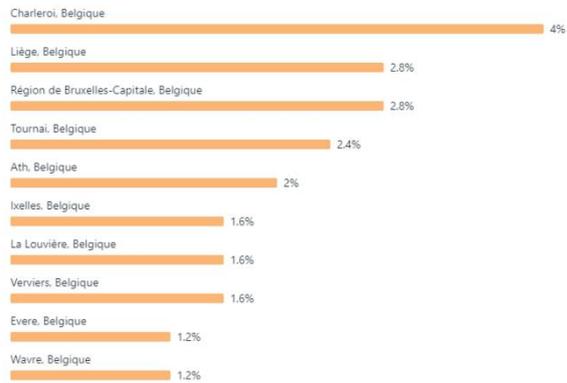
Followers Instagram

178

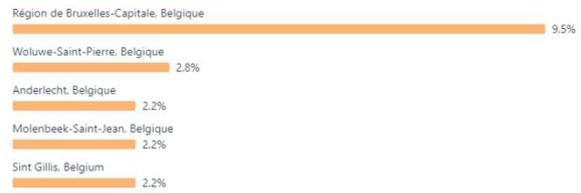
Âge et genre



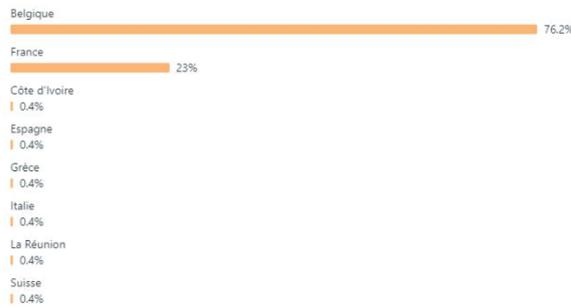
### Principales villes



### Principales villes



### Principaux pays



### Principaux pays



### Invitez de nouvelles personnes

Plus votre Page est suivie, plus votre marque est facile à découvrir. Commencez par inviter les personnes qui ont réagi à vos publications Facebook à suivre votre Page. [En savoir plus](#)

Envoyer des invitations

## APERÇU INTERMEDIAIRE DU CONTENU FACEBOOK & INSTAGRAM

Heure de publication	Type de contenu	Couverture	Mentions J'aime et réactions	Clics sur le lien	Commentaires	Partages
2022-12-28T08:30:05	Publication Instagram	68	6		0	0
2022-12-28T08:00:00	Publication Facebook	42	0	1	0	0
2022-12-27T08:31:01	Publication Instagram	88	9		0	0
2022-12-27T08:00:01	Publication Facebook	94	0		0	0
2022-12-26T08:30:46	Publication Instagram	103	9		0	0
2022-12-26T02:30:01	Publication Facebook	65	1		0	0
2022-12-23T08:32:54	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:53	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:52	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:32:51	Story Instagram			0		0
2022-12-23T08:30:01	Publication Facebook	82	1		0	0
2022-12-23T08:00:01	Publication Facebook	129	1	1	0	0
2022-12-15T10:41:56	Story Instagram			0		0
2022-12-15T10:27:58	Publication Facebook	694717	13042	1529	710	4268
2022-12-15T10:12:51	Publication Instagram		7248			2
2022-12-14T00:24:21	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:32	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:26	Story Instagram			0		0
2022-12-14T00:23:20	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:45	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:44	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:43	Story Instagram			0		0
2022-12-12T08:14:42	Story Instagram			0		0
2022-12-12T07:09:16	Publication Facebook	1330	8	23	15	4
2022-12-09T08:22:55	Publication Facebook	1147	3	32	3	1
2022-12-09T08:17:31	Publication Facebook	1131	2	5	0	4
2022-12-09T07:45:12	Story Instagram			0		0

2022-12-09T07:45:11	Story Instagram			0		0
2022-12-08T05:06:46	Story Instagram			1		0
2022-12-08T05:01:46	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:50:02	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:49:34	Story Instagram			0		0
2022-12-08T04:49:07	Story Instagram			0		0
2022-12-02T03:55:44	Publication Instagram	275	10		0	0
2022-12-02T03:27:03	Publication Facebook	1056	7		0	4
2022-12-02T03:19:10	Story Instagram			1		0
2022-12-02T03:18:43	Story Instagram			0		0
2022-12-02T03:18:35	Story Instagram			0		0
2022-12-02T03:18:25	Story Instagram			0		0