

RAPPORT D'ACTIVITES 2018

L'Association



Le **Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement**, en abrégé G.I.L.S., a été créé en juin 2007, sous forme d'une association chapitre XII, régie par la loi organique du 8 juillet 1976.

En 11 années d'existence, l'association est passée de 10 à 42 membres. Constituée par les CPAS d'Ans, Awans, Esneux, Flémalle, Grâce-Hollogne, Herstal, Liège, Pepinster, Saint-Nicolas et Seraing. L'Association a, au fil des ans, été rejointe par de nouveaux membres, à savoir les CPAS d'Anthisnes, Aubel, Aywaille, Baelen, Bassenge, Beyne-Heusay, Chaudfontaine, Dalhem, Fléron, Hamoir, Herve, Jalhay, Juprelle, Malmedy, Neupré, Olne, Ouffet, Oupeye, Plombières, Saint-Georges, Spa, Sprimont, Stavelot, Theux, Trois-Ponts, Waimes, Welkenraedt et l'Association Aide-Action-Médiation regroupant les CPAS d'Amay, Clavier, Engis, Havelange, Héron, Modave, Nandrin, Villers-le-Bouillet et Wanze.

En 2018, les CPAS de **Lierneux, Dison, Marchin** ainsi que l'**ASBL Bâtissons Notre Avenir** ont également décidé d'adhérer à l'association, ce qui porte à 42 le nombre de ses **membres** dont une association de CPAS, soit un total de 49 **CPAS**, et une ASBL.

Le surendettement en province de Liège

A l'analyse des statistiques de la Centrale des Crédits aux Particuliers pour l'année 2018, la situation de la province de Liège est inquiétante en matière de surendettement et celle-ci apparaît comme l'une des plus touchée de Belgique et plus particulièrement de Wallonie (après le Hainaut).

Trois indicateurs peuvent, notamment, nous renseigner sur le sujet :

- le nombre d'emprunteurs,
- le nombre d'emprunteurs défaillants,
- le nombre de dossiers en règlement collectif de dettes.

On constate que :

- la population liégeoise compte proportionnellement plus d'emprunteurs (**68,8 %**) que la moyenne nationale (67,5 %);
- parmi ceux-ci, **5 %** connaissent des problèmes de paiement (44.028 emprunteurs défaillants), cette proportion dépasse, à nouveau, la moyenne belge qui s'élève à 3,6 %;
- en matière de règlement collectif de dettes, **13.600 dossiers** sont en cours en province de Liège sur les 89.034 dossiers ouverts en Belgique. Cela représente **15,28 %** des dossiers pour une province qui compte 9,72 % de la population nationale.

Ajoutons qu'en 2018, les services liégeois ont traité 28 % des dossiers de médiation de dettes pour la Région wallonne (5.385 pour un nombre total de 18.937), dont 40 % des RCD confiés aux services agréés.

Le Centre de référence



Le 8 octobre 2007, le G.I.L.S. a obtenu l'agrément de la Région wallonne en tant que **Centre de référence en médiation de dettes**.

Sa compétence territoriale couvre l'ensemble de la province de Liège, à l'exception des communes germanophones.

Les missions des CR sont définies comme suit à **l'article 128 § 2 du Code wallon de l'action sociale et de la santé** :

1° d'assister sur le plan du droit et de la pratique de la médiation de dettes plusieurs institutions de médiation de dettes agréées, cette assistance pouvant consister en la prise en charge des cas les plus difficiles ;

2° d'une mission générale de prévention du surendettement ainsi que d'accompagner les groupes d'appui de prévention du surendettement organisés par les institutions agréées de médiation de dettes ou créés en vertu d'une convention de partenariat, sur les plans pédagogique, technique et de l'évaluation ;

3° d'organiser une plate-forme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement.

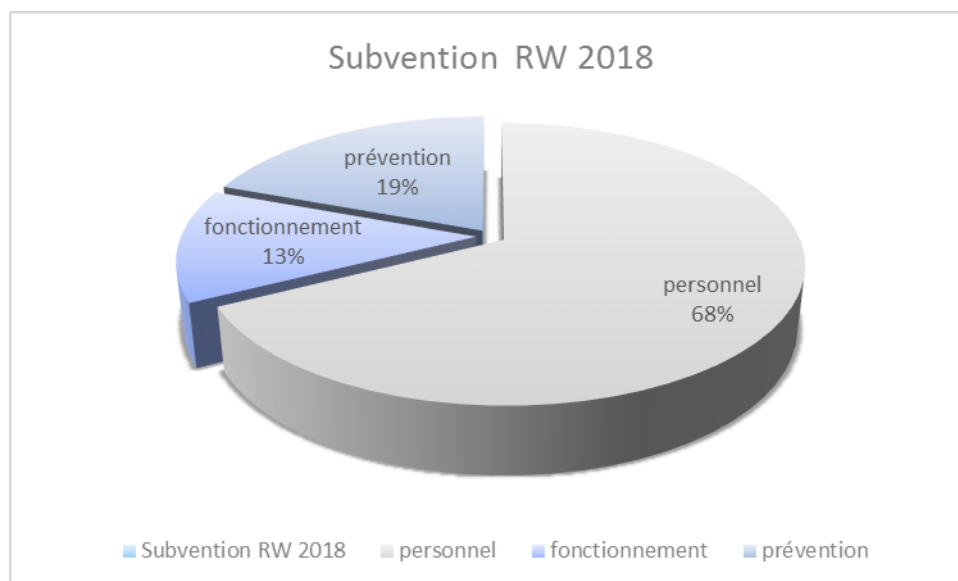
Le Centre de référence devra disposer de la documentation lui permettant d'offrir aux institutions de médiation de dettes agréées relevant de son ressort territorial toute l'information nécessaire relative à la bonne exécution de leurs missions. Cette information concerne notamment la jurisprudence et son évolution la plus récente.

Moyens

Pour mener à bien ces missions, le Centre de référence bénéficie annuellement d'une subvention de la Région wallonne répartie en 3 enveloppes différentes :

- l'une couvrant les **rémunérations** d'un médiateur de dettes, d'un juriste et d'un employé d'administration ;
- une enveloppe pour les frais de **fonctionnement**, il s'agit d'un forfait calculé au prorata de la population desservie mais plafonné à 35.000 € indexés ;
- et la dernière pour les frais de **prévention**. Cette enveloppe se chiffrait initialement à 40.000 € mais a été doublée en cours d'année.

En 2018, la subvention de la Région wallonne s'est élevée à un montant de **271.122 €**.



A cette subvention de base, s'ajoutent des aides à l'emploi obtenues au fil des années et qui ont permis l'engagement de personnel, à savoir :

- un subside **Maribel social** pour 1 ETP et demi,
- **4 points APE** spécifiques octroyés annuellement,
- **7 points APE Plan Marshall 2.vert** accordés pour la période 2018-2019 auxquels s'ajoute une subvention complémentaire de 5.000 € de la RW,
- **1 point APE** cédé par le CPAS d'ANS.

Courant 2018, un subside Maribel social supplémentaire nous a également été accordé et a permis un engagement à partir d'octobre.

Ces moyens sont encore complétés par les **cotisations des CPAS** membres et des ressources liées aux activités du service (participation aux frais pour les formations et animations, mutualisation des coûts pour les conventions juridiques).

L'équipe

Durant l'année, le personnel a été composé de 7 agents, dont plusieurs à temps partiel soit 6,5 ETP :

- 1 coordinatrice - médiatrice de dettes,
- 2 juristes,
- 3 agents de prévention - assistantes sociales,
- 1 employée administrative.

A. Encadrement des Services de médiation de dettes

Le G.I.L.S. a pour mission première le soutien aux Services de médiation de dettes (S.M.D.). Nous nous adressons à tous les services de la province (excepté ceux situés en Communauté germanophone), soit **60 services** dont 53 CPAS, 2 Associations Chapitre XII et 5 services privés.

Ces services ont traité globalement, en 2018, un nombre de 5.385 dossiers sur les 18.937 dossiers subventionnés par la Région wallonne (28,4 %).

En tant que Centre de référence, nous sommes soucieux de répondre aux besoins et attentes des services. Au fil des rencontres depuis la création du G.I.L.S., nous avons constaté que les conditions de travail dans les S.M.D. sont loin d'être uniformes et que les besoins des médiateurs sont parfois fort différents. Certains souhaitent des informations juridiques plus pointues, d'autres sont à la recherche d'outils pour améliorer leur pratique, d'autres encore sont plutôt demandeurs de réflexions et d'échanges avec d'autres services.

Nous avons développé une offre de services afin de répondre au mieux aux souhaits exprimés par les médiateurs.

1. Appui juridique et technique aux S.M.D.

Le G.I.L.S. assure des **permanences juridiques et techniques** par téléphone, fax et mail. Les médiateurs peuvent contacter le service chaque jour de la semaine pour toute question juridique ou pratique survenant dans la gestion de leurs dossiers.

Nous tentons d'y apporter réponse dans les plus brefs délais.

Cet appui juridique et technique s'effectue en principe en deuxième ligne, soit après que le S.M.D. ait fait appel à son juriste (employé ou conventionné). En effet, si quelques services disposent d'un juriste au sein de l'institution, la majorité d'entre eux doivent exclusivement compter sur la présence ponctuelle d'un juriste conventionné.

La médiation est toutefois un travail complexe qui nécessite des compétences très diverses et une connaissance du droit particulièrement étendue dans de nombreux domaines : les saisies et cessions, les crédits, les différentes prescriptions, les régimes matrimoniaux, le bail...

Le médiateur doit pouvoir jongler avec toutes ces matières au jour le jour.

Or, si le juriste de première ligne examine le cœur des dossiers à l'occasion de ses visites dans les S.M.D., il n'est pas présent ni disponible au quotidien pour répondre aux questions qui se présentent et qui nécessitent une réponse rapide ou des recherches approfondies pour permettre au médiateur de donner une orientation aux dossiers.

Au travers de ses permanences, le Centre de référence est donc un relais essentiel pour les S.M.D. dans leur travail au quotidien. Par sa disponibilité, son expérience acquise au fil des questions posées, les outils mis à disposition comme sa newsletter ou son site internet, il apporte des réponses précises et actualisées aux questions juridiques. Il peut également

proposer aux médiateurs une formation continue adaptée à leurs besoins et leur permettre de prendre du recul par rapport aux dossiers en confrontant les points de vue.

Les questions qui nous sont soumises envisagent des thèmes vastes et variés. Si les matières de la médiation de dettes et du règlement collectif ont été régulièrement abordées, d'autres sujets font l'objet de recherches, de vulgarisations ou de précisions tels que les matières de la prescription, du droit des consommateurs ou du crédit à la consommation.

Le service a répondu à **582 questions** en 2018 (soit 167 de plus que l'année précédente et 337 de plus qu'en 2016).

A titre d'exemples, voici quelques thèmes qui ont fait l'objet de recherches approfondies :

- les nouveaux contrats de bail mis en place par le décret du 15 mars 2018 de la Région Wallonne ;
- les dettes contractées par des mineurs devenus majeurs ;
- le délai de prescription de contrats particuliers tels que la pose d'un compteur à budget ou des factures de laboratoires... ;
- la légalité des frais réclamés par certaines sociétés lors d'un recouvrement amiable.

Des recherches de jurisprudence sont régulièrement effectuées concernant les problématiques évoquées, notamment avec l'aide des juristes des autres Centres de référence.

Le soutien aux médiateurs peut aussi consister en la **vérification de décomptes** ou la **rédaction d'un courrier** particulier.

À la demande de plusieurs services de médiation de dettes, le G.I.L.S. a déposé une **demande d'avis à la Commission des clauses abusives** concernant la clause des conditions générales de la société NETHYS (agissant sous la dénomination « VOO ») qui prévoit de multiples frais comptabilisés au débiteur en cas d'absence de paiement à l'échéance d'une facture. Après avoir déclaré le G.I.L.S. incompétent pour formuler une demande d'avis, la Commission des clauses abusives (devenue la Commission spéciale « Clauses abusives »), a indiqué, dans un bref courrier, qu'elle remarquait que les violations déjà mises en lumière dans son avis de juillet 2016 semblaient être toujours d'actualité. Toutefois, aucun nouvel avis n'a été rendu à l'encontre de la clause litigieuse à la suite de la demande du G.I.L.S.



Notre Un grand nombre de services ont également fait part de certaines pratiques de l'Étude ALAIN BORDET – HUISSIERS DE JUSTICE dans le cadre de recouvrements amiables menés au profit de la société NETHYS. Ces pratiques sont entre autres : la comptabilisation de frais manifestement illégaux, l'absence de réponse utile et circonstanciée, l'application de conditions générales de paiement qui n'ont pas été connues ni acceptées au moment de la conclusion du contrat ainsi que les décomptes et mises en demeure obscurs quant à l'obligation qui a donné naissance à la dette et aux différents montants réclamés. L'huissier est en effet soumis à la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur ainsi qu'à des obligations déontologiques. Parmi les manquements soulevés, se retrouvent notamment les critiques qui ont été formulées à l'égard de l'Étude LEROY & PARTNERS dans l'émission Question à la Une intitulée « *Les huissiers ont-ils tous les droits ?* » diffusée le 12 décembre dernier sur la RTBF.

service a tenté de faire prendre conscience à l'Étude concernée des problèmes afin qu'elle puisse les solutionner mais en vain. C'est pourquoi il a été décidé de **déposer plainte**, le 13 juillet 2018, **auprès de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice**.

A l'heure de la rédaction de ce rapport, aucune instance n'a déclaré fondée ou non la plainte du G.I.L.S.

2. **Prise en charge de dossiers difficiles**

Pour ce qui est de la **prise en charge de dossiers difficiles**, notre service est occasionnellement sollicité par des médiateurs confrontés à un dossier « difficile » ou délicat, notamment des dossiers d'indépendants. Dans ce cas, nous privilégions le soutien au médiateur pour des raisons à la fois pratiques (proximité pour l'utilisateur) et pédagogiques. Nous proposons, avant toute chose, qu'un de nos juristes se rende sur place pour recevoir les personnes, ce avec le médiateur, afin de clarifier la situation. Par la suite, un suivi particulier est apporté au dossier. En pratiquant de cette façon, il ne s'est, jusqu'à présent, pas révélé nécessaire de transférer un dossier géré par un service de médiation vers le G.I.L.S.

Par ailleurs, en 2018, notre service a été désigné par le Tribunal du travail en qualité de médiateur judiciaire dans le cadre de **3 nouveaux dossiers**.

Ces dossiers ne correspondent pas strictement aux critères des dossiers dits difficiles mais le Conseil d'administration a décidé de les accepter, notamment parce que nous avons sollicité l'inscription sur la liste des médiateurs auprès du tribunal du travail et qu'il serait inopportun de refuser une désignation. D'autre part, la prise en charge de dossiers R.C.D. constitue un nouvel aspect du travail du service, particulièrement intéressant et formatif pour le personnel qui développe une pratique en la matière et accroît son expertise.

3. **Mise à disposition de documents-types**

Divers documents et courriers-types ont été rédigés pour outiller les médiateurs de dettes dans leur travail quotidien. Il s'agit de modèles mis à leur disposition pour servir de base ou

d'inspiration dans l'élaboration de la correspondance que le service entretient tant avec les créanciers qu'avec les médiés. La plupart de ces modèles sont disponibles via notre site.

4. Informations législatives et jurisprudentielles

➤ Le Courrier du G.I.L.S.

Depuis 2007, nous éditons une newsletter à l'attention des médiateurs de la province.

Son objectif est de faciliter la mise à jour des connaissances en leur apportant une information sur toutes les nouveautés en matière législative, d'indexation et de jurisprudence touchant de près ou de loin la médiation de dettes.

Nous y insérons également des articles sur des thèmes qui ont fait l'objet de questions dans le cadre des permanences juridiques.

Une rubrique est consacrée à la prévention du surendettement. Nous y présentons nos actions particulières, nos nouvelles brochures, les outils pédagogiques ou ouvrages de notre bibliothèque.

Cette publication permet enfin de communiquer le programme de nos activités, d'annoncer aux lecteurs les événements organisés par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ou les autres Centres de référence.

Le Courrier du G.I.L.S. a fait l'objet de **4 parutions** en janvier, avril, juillet et octobre.

Un exemplaire est envoyé sous format papier aux **60 services** de médiation de dettes de notre ressort ; à noter que son impression est prise en charge par le Département des Affaires Sociales de la Province.

Il est également transmis sous format électronique à l'attention de tous les médiateurs de dettes et d'autres professionnels qui le sollicitent, soit **195 destinataires**.

Enfin, il est disponible en téléchargement sur notre site internet.

➤ Mailing

Entre les parutions de la newsletter, des emails sont adressés ponctuellement à l'ensemble des médiateurs pour leur transmettre des informations particulières ou qui ne peuvent attendre, comme des directives venant du Tribunal du travail.

➤ Site internet

Notre site internet est, dès la page d'accueil, scindé en deux volets : un pour les particuliers et l'autre pour les professionnels de la médiation.

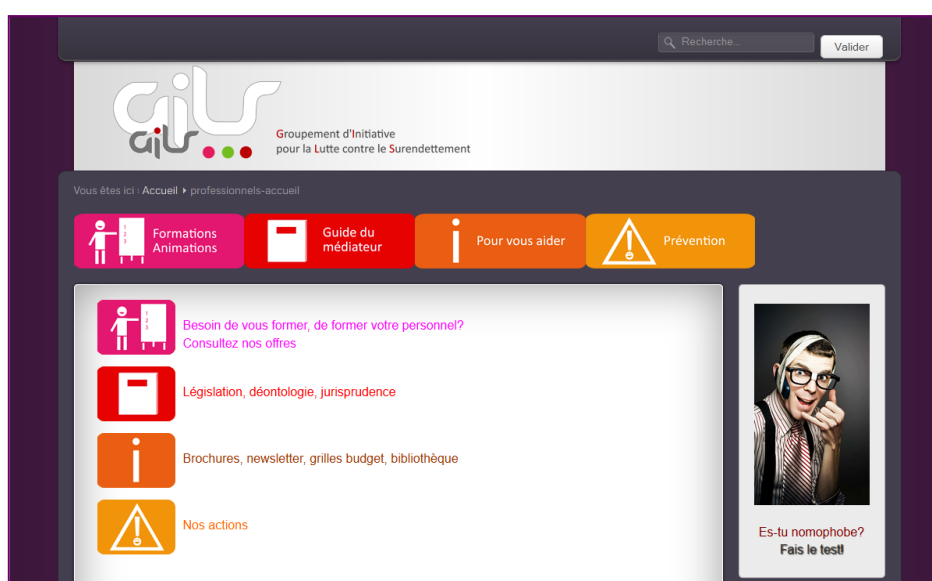
La partie destinée aux professionnels se présente sous plusieurs onglets.



Sous la rubrique « Formations/animations », les professionnels trouveront les informations concernant nos activités, notamment l’agenda de nos formations, tables-rondes et de nos différents groupes de travail, mais également les différentes animations que nous proposons.

Le « Guide du médiateur » regorge d’informations utiles sur les thèmes liés à la médiation de dettes et au règlement collectif de dettes, ainsi que des nouveautés législatives, de la jurisprudence, les circulaires de la Région wallonne...

« Pour vous aider » présente notre newsletter, nos publications et outils tels que la grille budgétaire et le planning annuel mais aussi des modèles de courriers pour de nombreuses démarches. S’y trouve également la liste des ouvrages et jeux que nous mettons à leur disposition.



Le dernier onglet est consacré à nos activités de prévention : animations, réalisations particulières et aux Groupes d’Appui et de Prévention du Surendettement.

Enfin, toutes les nouveautés en matière d’actions, de brochures et toutes les informations utiles sont mises en avant dans un onglet spécifique.

➤ Centre de documentation

Le service dispose de diverses sources documentaires (abonnement à Inforum, au Memento des saisies, au Bulletin social & juridique, Budget & Droits, ...) et acquiert les ouvrages qui paraissent sur le surendettement et les procédures qui s’y rapportent.

Nouveaux ouvrages acquis en 2018 :

- **Le règlement général sur la protection des données (RGPD/GDPR). Analyse approfondie**, sous la dir. de C. de Terwagne et K. Rosier, Larcier, 2018.
- A. Beelen, **Guide pratique du RGPD**, Bruylant, 2018
- P. Van Ommeslaghe, DE PAGE, **Traité de droit civil belge, Tome II. Les obligations**, vol. 1 à 3, 2013.
- M. Marchandise, DE PAGE, **Traité de droit civil belge, Tome VI. La prescription**, 2014.
- F. Coutureau, **La TVA et les pouvoirs locaux, Questions pratiques**, Vandenberghe, 2017.

Le service s'est également abonné à diverses revues qui recensent la jurisprudence récente sur un thème spécifique :

- *Journal des Juges de paix,*
- *Jurisprudence Liège, Mons et Bruxelles,*
- *Journal des Tribunaux,*
- *Droit de la Consommation.*

Cette documentation est mise à disposition des médiateurs et des étudiants mais sert essentiellement au travail de nos juristes.

5. Formations

L'organisation de formations continues pour les médiateurs de dettes est, à présent, reconnue comme faisant partie des missions du Centre de référence.

Les formations que nous proposons se distinguent toutefois de celles de l'Observatoire du Crédit (OCE) par le fait qu'il s'agit uniquement de demi-journées.



Nos formations sont assurées par des professionnels spécialistes de la matière traitée ou des intervenants locaux avec lesquels les médiateurs pourraient avoir des contacts par la suite. Les thèmes sont choisis en fonction des demandes des médiateurs, de l'actualité ou des questions récurrentes que les médiateurs nous adressent lors de nos permanences juridiques.

Depuis 2017, de nouvelles formations sont proposées pour de petits groupes. Dispensées par nos juristes, elles sont axées sur des thématiques qui leur sont fréquemment soumises et se veulent essentiellement pratiques. Cette formule a été particulièrement appréciée par les médiateurs.

Pour financer l'organisation de ces formations, une participation aux frais de 20 € est demandée aux participants, celle-ci est gratuite pour les services membres de l'Association.

En 2018, nous avons proposé **5 thèmes** différents et compté **156 participants**.

- La position de neutralité du médiateur de dettes** - le 27 février - 21 participants
Par Fabian BATTISTONI, psychothérapeute à l'Institut Savoir-Être
- Vente de meubles et d'immeubles en RCD** - le 27 mars - 36 participants
Par Sophie QUINTART, juriste à l'ASBL Droits Quotidiens
- Faillite et réorganisation judiciaire** – le 19 avril - 30 participants
Par Me Laura NICOLINI, Avocate et curatrice
- Les prescriptions** - 4 séances (17/01, 22/02, 20/03 et 26/04) – 38 participants
Par Pablo SALAZAR et Arnaud GALLOY, juristes au G.I.L.S.

- **Les dettes dans le couple** - 4 séances (18/09, 11/10, 6/11 et 6/12) - 31 participants
Par Pablo SALAZAR et Arnaud GALLOY, juristes au G.I.L.S.

Le taux de participation élevé nous renseigne quant à l'intérêt des médiateurs pour ces formations. Un formulaire d'évaluation est également remis aux participants.

6. Groupes de travail

Nous proposons aux médiateurs de participer à des groupes de travail qui permettent l'échange d'expériences, d'informations et de pratiques sur des thèmes spécifiques. Ces groupes sont organisés à la demande des médiateurs ou en fonction des besoins.

Cette année, le G.I.L.S. a organisé **5 groupes de travail** différents, ce qui représente 12 réunions pour 75 participants, soit une moyenne de 6,25 participants.

- **Médiation de dettes : cas pratiques**

Ce groupe de travail avait été lancé pour préparer les médiateurs à la prise en charge de dossiers de règlement collectif de dettes. Au fil du temps, ce groupe a évolué et réorienté ses activités vers d'autres préoccupations des médiateurs et des questions d'actualité. Ces réunions sont animées par les juristes.

Vu le nombre de participants, ce groupe a été divisé en deux, le premier se réunit à Ans, l'autre dans la région verviétoise.

En 2018, 3 réunions ont été organisées (19/04, 23/04 et 15/10) comptant une moyenne de 8,3 participants.

- **Guidance budgétaire**

Depuis 2013, les S.M.D. ont l'obligation de proposer des guidances budgétaires aux personnes suivies en médiation de dettes. Tous les médiateurs ne pratiquant pas la guidance, nous avons mis en place ce groupe dans l'objectif d'échanger sur les pratiques et mettre en commun des outils de travail. Après avoir réalisé un agenda budget, le groupe a souhaité créer un complément à celui-ci sous la forme d'idées de menus pour chaque mois et fiches recettes à base des produits de saisons. Le projet s'est cependant révélé à la fois complexe et ambitieux.

Ce groupe s'est réuni 3 fois (11/01, 04/06 et 17/09) avec une moyenne de 5,3 participants.

- **Supervisions psychologiques**

Les supervisions sont l'occasion de réfléchir à sa pratique, prendre le recul nécessaire pour analyser les situations qui posent problème. L'objectif est d'échanger et, avec l'éclairage d'un professionnel, d'élaborer des hypothèses, d'éclaircir les perceptions de chacun et, si possible, d'apporter des pistes d'action.

Depuis 2017, il a été décidé de collaborer avec l'Asbl Savoir-Etre qui a développé une expertise dans le domaine du surendettement et de la médiation de dettes.

A la demande des participants, le groupe a été scindé et les réunions ont été organisées à Ans et à Spa.

En 2018, 3 réunions ont été organisées pour chaque groupe pour une moyenne de 5,7 participants, c'est peu mais les participants en ont fait une évaluation très positive.

□ **Questions juridiques particulières**

Ce groupe, constitué en 2017, s'adresse aux juristes travaillant au sein des services de médiation de dettes ou conventionnés avec ceux-ci. Son objectif est d'examiner des questions juridiques pointues soulevées par des médiateurs et créer une synergie entre les juristes de notre ressort.

Ce groupe n'a pas eu l'occasion de se réunir en 2018, aucune date ne convenant à la majorité des participants. Ceux-ci ont toutefois prévu de se revoir courant 2019.

7. Conventions juridiques

Depuis 2016, notre service propose des conventions juridiques.

A la demande de CPAS membres soucieux de se conformer aux exigences de la RW, le service a proposé de mettre à leur disposition, via une convention, un juriste spécialisé en matière de médiation de dettes. Un second juriste a donc été engagé, à mi-temps, à cet effet.

La convention proposée prévoit des permanences dans les locaux du service et des interventions à distance pour le suivi des dossiers ou des questions plus urgentes.

Une intervention financière est réclamée pour ce service supplémentaire.

Les **CPAS d'Ans, Dalhem, Oupeye et Saint-Nicolas** ont adhéré à ce projet dès son lancement.

Depuis, d'autres services de médiation de dettes ont également souhaité faire appel à notre service, à savoir les **CPAS d'Anthisnes, Awans, Malmedy, Pepinster, Saint-Georges, Theux, Trois-Ponts, Waimes et l'ASBL Bâtissons Notre Avenir**.

En 2018, le **CPAS de Dison** s'est ajouté à la liste ce qui nous fait **14 conventions**.

Les CPAS d'Oupeye, Saint-Nicolas et Anthisnes ont pour leur part augmenté le nombre d'heures de permanence, ce qui représente un total de **39,5 heures** de permanences chaque mois au sein des services conventionnés. A cela, il faut ajouter le temps de déplacement et surtout le suivi effectué à distance.



Les évaluations qui en ont été faites sont très positives tant du point de vue des utilisateurs que des juristes. Ces conventions ont, en effet, amené une dynamique très intéressante pour notre service juridique, du fait de la présence d'un second juriste, des visites régulières dans les services et de l'intervention directe dans les dossiers.

Il est également constaté qu'au contact des juristes, les médiateurs acquièrent de nouveaux réflexes et les sollicitent plus régulièrement en dehors des permanences dans leurs locaux.

8. Collaboration avec les tribunaux du travail

Au fil des ans, une collaboration a été instaurée avec les tribunaux de notre ressort (Liège, Huy et Verviers) qui reconnaissent le G.I.L.S. comme le représentant des services agréés, un intermédiaire qui leur diffuse l'information. Nous entretenons, notamment, de bons contacts avec Monsieur MARECHAL, Président du nouveau « grand » Tribunal du travail, et organisons chaque année une rencontre avec les médiateurs des S.M.D. de la province (voir rubrique plate-forme locale).

Cette année, nous avons également participé à une rencontre entre le Tribunal du travail de Verviers et les médiateurs organisée, le 25 octobre, par le Jeune Barreau de Verviers.

9. Collaboration avec le SPW

Notre service a également participé à diverses réunions de travail organisées à l'initiative de la DGO5, ceux-ci portaient notamment sur :

- le fichier central des RCD (28/03),
- la réforme de la formation de base des médiateurs de dettes (07/03),
- la refonte du Portail surendettement (07/03 et 25/06),
- l'automatisation de l'octroi du tarif social de l'énergie aux clients protégés régionaux, en particulier les personnes en médiation de dettes (18/05).

10. Collaboration avec l'OCE

➤ **Comité scientifique de l'Annuaire juridique du crédit** : nos juristes participent habituellement aux réunions de ce comité composé de représentants des universités, du SPF économie, de la magistrature, du barreau, des S.M.D. Cette publication propose, chaque année, une analyse de la jurisprudence en matière de crédit et de R.C.D. et constitue pour nous une source d'information précieuse en la matière. Cette année, cependant, en raison de la charge de travail importante, nous n'avons pas eu l'occasion d'y assister.

➤ **Tables-rondes décentralisées** : fin 2018, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement a proposé, en collaboration avec les Centres de référence, des tables-rondes intitulées « Communiquer ? Oui ! Mais quoi, comment et jusqu'où ? Déontologie et secret professionnel en médiation de dettes » et prenant la forme de quatre rencontres provinciales. Plusieurs réunions préparatoires ont été organisées entre l'OCE et les Centres de référence.



Pour Liège, la table-ronde a eu lieu à Ans, le 4 octobre 2018, et a rassemblé une trentaine de participants. M. Istasse, Chargé du cours Méthodologie-déontologie à l'HELMO, était invité à intervenir. Les échanges furent intéressants et constructifs.

➤ **Formation de base** : à la demande de l'OCE, Mme Jamaigne a, en qualité de médiatrice, assuré une journée de formation dans le cadre de la formation de base pour médiateurs de dettes. Celle-ci s'est donnée à Liège le 15 mai.

11. Collaboration avec les Centres de référence

Que ce soit pour la gestion du service, la prévention ou les aspects juridiques, une belle collaboration s'est installée entre les Centres de référence. Ainsi, des réunions de travail sont organisées de façon régulière afin d'échanger sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de nos missions et d'y rechercher des solutions communes. Ces réunions rassemblent, suivant les besoins, les coordinateurs, les juristes ou les agents de prévention.

Outre les échanges, il est apparu intéressant de développer des projets et de mettre en commun nos moyens à la fois humains et financiers.



12. Collaboration avec les huissiers

À la suite de la table-ronde sur la médiation amiable de dettes qui s'est déroulée fin 2017, Maître Bernard VIDICK, Huissier de justice compétent dans l'arrondissement de Liège, a maintenu le contact avec le G.I.L.S. afin de mettre en relation les huissiers de justice et les services de médiation de dettes en province de Liège.

Dans ce cadre, le G.I.L.S. a rédigé une proposition de collaboration à l'attention de la Chambre d'arrondissement des huissiers de justice de Liège. Cette proposition avait pour vocation de faciliter les tâches de chacun de ces deux groupes de professionnels ainsi que d'établir des recommandations de travail qui profiteront aux médiés et à ses créanciers. Pour l'instant, la Chambre d'arrondissement n'a malheureusement pas souhaité entamer une discussion.

Néanmoins, depuis lors, diverses réunions ont été organisées en collaboration avec Maître Vidick et divers CPAS de notre ressort (Seraing, Flémalle, Chaudfontaine) afin de mettre en place le projet « **Huissier Pop-up** ». Ce projet a pour vocation d'organiser des permanences permettant à tout citoyen de rencontrer un huissier et de lui poser gratuitement tout type de question.

Par ce projet, le G.I.L.S. a principalement pour ambition de faire prendre conscience aux personnes de leur éventuelle situation d'endettement afin que celles-ci trouvent des solutions adéquates et évitent le surendettement.

Ces permanences sont également accessibles aux médiateurs afin d'obtenir des réponses à des questions ou à des problématiques qu'ils rencontrent.

13. Divers

➤ Notre service participe également au groupe de travail « **Foire aux Questions** » qui regroupe des juristes venant de divers services actifs dans le domaine du surendettement issus des 3 régions du pays. L'objectif est un travail commun sur des questions particulièrement « pointues » qui leur sont adressées.

➤ Un représentant du G.I.L.S. participe également aux réunions du Comité de rédaction des « **Echos du crédit et de l'endettement** », trimestriel d'information sur les pratiques et les réglementations en matière de surendettement, édité par l'Agence Alter en collaboration avec l'Observatoire du Crédit.

échos
DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT



Depuis 2015, notre service assure la rédaction d'articles pour la rubrique « *On nous écrit, on nous demande* » en alternance avec le Centre d'Appui de Bruxelles. Cette collaboration est rémunérée à raison de 250 €/article.

➤ Un de nos juristes a également participé à une table ronde « **La semaine de la médiation** » organisée par AGORA MEDIATION, le 19/10.

14. Observations

Cette année encore, la charge de travail a continué d'augmenter (le nombre de questions, de convention et de dossier R.C.D. s'est encore accru). Raison pour laquelle, l'agrandissement du service juridique a été envisagé fin d'année.

En concertation avec le SPW, il a été choisi de réorienter les questions des particuliers (sauf les appels téléphoniques n'appelant pas de développement particulier) vers l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui organise maintenant une permanence à leur attention.



B. Plate-forme locale de concertation

Par le décret du 31 janvier 2013, les Centres de référence se sont vus confier une mission nouvelle, à savoir « *d'organiser une plateforme de concertation réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement* ».

La circulaire explicative du 11 juin 2013 précise qu'« *actuellement, les CR sont organisés par province, c'est donc sur cette base territoriale que la concertation devra être organisée. Toute institution de médiation de dettes est donc susceptible de participer à cette plateforme* ».

Ce décret a institutionnalisé des activités que nous menions déjà, telles que les tables-rondes organisées pour permettre aux médiateurs de dettes de rencontrer des acteurs ou services actifs sur le territoire, dans des domaines connexes à la médiation de dettes, ou les réunions avec les représentants des tribunaux du travail.

En 2018, nous avons proposé **5 réunions** et compté **167 participants**.

Rencontre avec la DGO5 : présentation de la circulaire unique

le 30 janvier - 46 participants

Des représentants du SPW intérieur action sociale, Direction de l'Action sociale, dont Valentin EGON, Responsable de la cellule Médiation de dettes et plusieurs inspecteurs, sont venus présenter la circulaire unique de 2017 relative à la médiation de dettes. Ils ont pu répondre aux interrogations des participants.

Rencontre avec le SPF Finances : Team recouvrement / perception / juridique

le 19 juin - 39 participants

Mme RIXHON, Directrice régionale (Liège 2) et Mme WINAND, Responsable de l'Info Centre de Liège sont venues présenter le fonctionnement et la stratégie des plans de paiements du S.P.F.

Table-ronde avec la société de recouvrement EUROFIDES

le 17 mai - 30 participants

A cette occasion, les services de médiation de dettes ont eu l'occasion de rencontrer plusieurs membres du bureau de recouvrement EURO FIDES CREDIT MANAGEMENT. Cette rencontre a permis un échange constructif prenant sa source dans un respect mutuel et la mise en évidence du travail de chacun mais également de ses difficultés.

Rencontre avec le Tribunal du travail – le 18 octobre - 33 participants

Comme chaque année, le G.I.L.S. a organisé une rencontre entre les S.M.D. et le Tribunal du travail. Monsieur le Président Denis Maréchal y est venu accompagné de plusieurs collaborateurs : Mme Belleflamme, juge au TT de Verviers, Mme Piccinin et M Sacré, juges à Liège.

Nous avons donc eu la chance d'avoir une approche globale de la jurisprudence en Province de Liège.

La réunion a principalement porté sur la réforme des arrondissements judiciaires et diverses questions des participants.

La séance rassemblait 33 médiateurs des 3 divisions : Huy, Liège et Verviers.

Un compte-rendu de la rencontre a été publié dans notre newsletter.

- **Présentation du service Entreprises en rebond** - le 08 novembre - 19 participants
M. Sébastien WAGELMANS, Conseiller pour le Bassin de Liège, est venu présenter ce nouveau service dont l'objectif de ce nouveau dispositif est d'apporter une aide d'urgence et gratuite aux entrepreneurs en situation difficile. Un nouveau contact utile au carnet d'adresse des médiateurs de dettes.



C. Prévention générale

Le Centre de référence est chargé d'une mission générale de prévention du surendettement sur son territoire, ainsi que d'une mission particulière d'accompagnement des groupes d'appui.

Nos moyens

Pour mener à bien cette mission, la Région wallonne nous octroie annuellement un subside de 40.000 € (indexé), ce montant étant destiné à couvrir les frais de personnel et de fonctionnement liés aux activités de prévention du surendettement sur notre territoire.

Dans le courant de l'année 2018, Madame la Ministre de l'Action sociale, a obtenu qu'un budget supplémentaire de 1.000.000 € soit affecté annuellement pour la lutte contre le surendettement. Cette augmentation a été répartie entre les acteurs en Région wallonne, et destinée en priorité aux services de médiation de dettes, mais les Centres de référence se sont vus attribuer chacun un montant supplémentaire de 40.000 € pour leurs activités de prévention.

La notification officielle ne nous est cependant parvenue qu'en fin d'année et, de ce fait, peu de dépenses ont été engagées dans ce cadre.

A cette subvention de base, se sont ajoutés :

- un subside complémentaire de 5.000 € pour le renforcement de la prévention ;
- un subside exceptionnel de 5.900 € pour un projet particulier.

En 2018, l'équipe de prévention se composait principalement de trois assistantes sociales (2,7 ETP). Les juristes et la coordinatrice contribuent également aux activités de prévention.

Nos activités

En matière de prévention du surendettement, nous poursuivons plusieurs objectifs :

- la **sensibilisation** du public à la problématique du surendettement, aux dangers du crédit et aux dérives de la société de consommation,
- **l'information** sur la médiation de dettes, les procédures de recouvrement et les droits des consommateurs,
- **l'éducation financière** (gestion du budget, connaissance des produits financiers...).

Pour ce faire, le service développe plusieurs types d'action :

- des **animations** et des formations s'adressant à différents publics,
- la création d'**outils pédagogiques**, de dépliants, de brochures ou d'affiches,
- la gestion d'un **site internet** s'adressant au grand public.

Nous jouons également un rôle de **conseil et de soutien** (documentation, prêt de matériel pédagogique) à l'égard d'initiatives menées par d'autres services.

1. Animations & formations

Au cours de l'année 2018, **108 animations** (ou formations) ont été réalisées auprès de différents services de la province (liste en annexe).

Selon le nombre de participants, les animations sont assurées par un ou deux agents de prévention. Les juristes et la coordinatrice participent également suivant les thèmes abordés. Divers supports ont été créés pour ces animations comme des tableaux, des questionnaires, des photo-langages ou encore des présentations power point ...

Ajoutons que les modules doivent être régulièrement mis à jour ou adaptés en fonction de l'actualité, des expériences, du public, du contexte ou des objectifs.

Une intervention financière est demandée aux services ne faisant pas partie de notre association. Celle-ci a été fixée de façon forfaitaire à 100 € par animation pour les groupes de moins de 10 personnes et/ou une durée de – de 3h et 150 € pour les groupes de plus de 10 personnes et/ou une durée de + de 3h.

Considérant que la prévention passe principalement par les jeunes et le manque de moyens financiers à disposition des enseignants intéressés par nos animations, il a été décidé d'accorder la gratuité aux écoles.

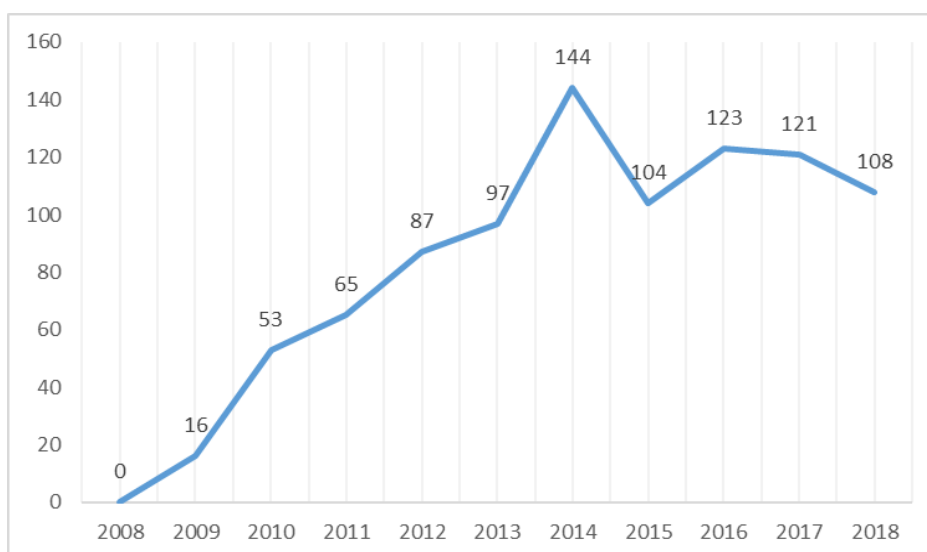
Evolution

Le nombre d'animations est en légère baisse, soit **108 en 2018** pour **121** en 2017.

Cette diminution est notamment liée au fait que nous avons réalisé moins d'animations durant les grandes vacances car l'équipe se consacrait à un projet.

A noter également que, cette année encore, nous constatons une diminution des animations payantes. En effet, de nombreuses structures, notamment des EFT, connaissent des restrictions en matière budgétaire et ne savent plus supporter la participation financière demandée.

Par contre, la demande augmente dans les écoles.



Les thèmes

Des modules d'animation ou de formation ont été proposés autour de **17 thématiques** relatives au surendettement, ils sont adaptés et combinés suivant la demande des organisateurs.

Au fil des ans, de nouveaux thèmes ont été ajoutés afin de répondre à la demande des services avec lesquels nous collaborons.

1. Budget

Ce module envisage la gestion du budget du ménage. Il comporte un inventaire des différents postes du budget, la présentation d'une grille budgétaire type et d'un planning annuel des dépenses mais aussi des conseils pour économiser au quotidien. Le thème est envisagé de façon ludique et interactive.

2. Crédit

A partir d'un cas pratique, l'animation présente des informations relatives au crédit : ses différentes formes, ses dangers... dans une dynamique interactive. Il s'ensuit une réflexion sur la problématique du crédit.

3. Consommation

Ce module propose d'initier une réflexion critique sur la consommation et ses dérives, à partir d'un photo-langage et d'une réflexion sur les besoins et envies.

4. Publicité

La publicité est omniprésente dans notre vie ; ce module propose une analyse des différentes techniques utilisées par les publicitaires au travers d'illustrations contemporaines. Ce thème est sans cesse enrichi d'exemples d'actualité.

5. Pièges à la consommation

Sur base de cas pratiques et de reportages vidéo, l'objectif est de mettre en garde les consommateurs face à une série de « pièges » et techniques de ventes agressives des sociétés commerciales. A noter qu'une mise à jour régulière du module est nécessaire afin de suivre l'évolution des pratiques.

6. Surendettement

Ce module comporte quelques données statistiques, ainsi que des informations relatives aux causes et conséquences du surendettement illustrées par une vidéo présentant des témoignages.

7. Médiation de dettes

Cette thématique est souvent associée à celle du surendettement.

L'animation comporte une présentation des procédures de médiation de dettes amiable et judiciaire. Elle est assurée par une médiatrice de dettes.

8. Prévention

Un module est consacré à la prévention du surendettement et s'adresse aux professionnels. Il consiste en une réflexion sur la nécessité et les multiples facettes de la démarche, ainsi que la présentation de divers outils disponibles auprès de notre service.

9. Recouvrement des dettes

Au départ d'un cas pratique, il s'agit d'une présentation des différentes voies d'exécution en cas de non-paiement du débiteur : le recouvrement amiable/judiciaire, les saisies, les cessions, les biens et revenus protégés. Le rôle de l'huissier de justice est abordé au moyen d'un reportage. Ce module est dispensé avec la participation d'un juriste.

10. Contrat de bail : droits et obligations

A partir de questions concrètes, ce module présente les droits et obligations du locataire et du propriétaire d'un logement : « Qu'est-ce qu'un contrat de bail ? Faut-il dresser un état des lieux ? En quoi consiste la garantie locative ? Comment résilier son contrat de bail ? Quels sont les frais qui incombent au propriétaire, au locataire ? ... »

Des outils pratiques tels que des modèles de courriers, des exemples de contrats de bail... sont également mis à la disposition des participants. Ce module est également assuré par un juriste.

11. Téléphonie

A la demande d'un membre de l'association, nous avons élaboré une animation sur les problèmes de téléphonie (choix de la formule, factures...). Elle propose au public des outils pour mieux gérer les nouvelles technologies (applications) et met en lumière certaines techniques de vente (offres conjointes...).

A partir d'une réflexion sur sa propre consommation, l'objectif est également de permettre au consommateur de choisir la formule la mieux adaptée à ses besoins.

12. Economies d'énergie

Une animation sur les économies d'énergie a également été créée sur demande. Au travers d'un jeu, nous plantons le décor de l'organisation du marché de l'énergie (gestionnaire de réseau, fournisseurs...). Vient ensuite une présentation de petits matériels permettant de réaliser, facilement et à moindre coût, des économies de la cave au grenier.

13. Protection du consommateur

Dans de nombreux domaines, les contrats et bons de commande renvoient à des conditions générales. Celles-ci sont censées être lues, comprises et acceptées par le consommateur et lui sont en principe applicables. Que contiennent-elles exactement ? A quoi faut-il être attentif ? Sont-elles toujours applicables ?

Outre les conditions générales, ce module aborde également le thème plus large de la protection du consommateur, notamment les achats forcés, les ventes à distance, le délai de rétractation. Un de nos juristes participe à cette animation.

14. Et si on parlait d'argent...

L'objectif de cette animation est de faire réfléchir les participants sur leur rapport à l'argent en abordant plusieurs aspects comme l'influence de l'argent sur nos comportements et émotions, le rôle de la famille et de l'enfance dans la construction de ce lien à l'argent, sa place dans le couple ou encore son lien au bonheur.

15. Conso'malin

Cette animation est destinée aux plaines de vacances.

En effet, très jeunes déjà, les enfants sont baignés dans une société de consommation et ne distinguent plus toujours la différence entre les envies et les besoins réels. L'objectif principal de cette animation est d'amener des pistes de réflexion et d'inciter les jeunes à devenir des consommateurs responsables.

Au travers de plusieurs activités, les enfants sont invités à parcourir les différents rayons d'un supermarché et à découvrir les divers pièges du marketing. Au programme, comparaison des marques et des produits blancs (test du goût), réflexion autour des « fruits moches », échanges sur les campagnes « Panini » en grande surface...

16. Dettes de couple Nouveauté 2018

Cette thématique avait fait l'objet d'une formation pour les médiateurs de dettes en 2017 dispensée par nos juristes. A la demande des participants à la formation de base pour travailleurs sociaux, elle a été adaptée et proposée dans le cadre des modules complémentaires.

Elle aborde la matière complexe du statut du couple (mariage, cohabitation, etc.) et ses implications vis-à-vis des créanciers.

17. Guidance budgétaire Nouveauté 2018

Ce nouveau thème a également été développé dans le cadre de la formation de base pour travailleurs sociaux et proposé pour la première fois en 2018.

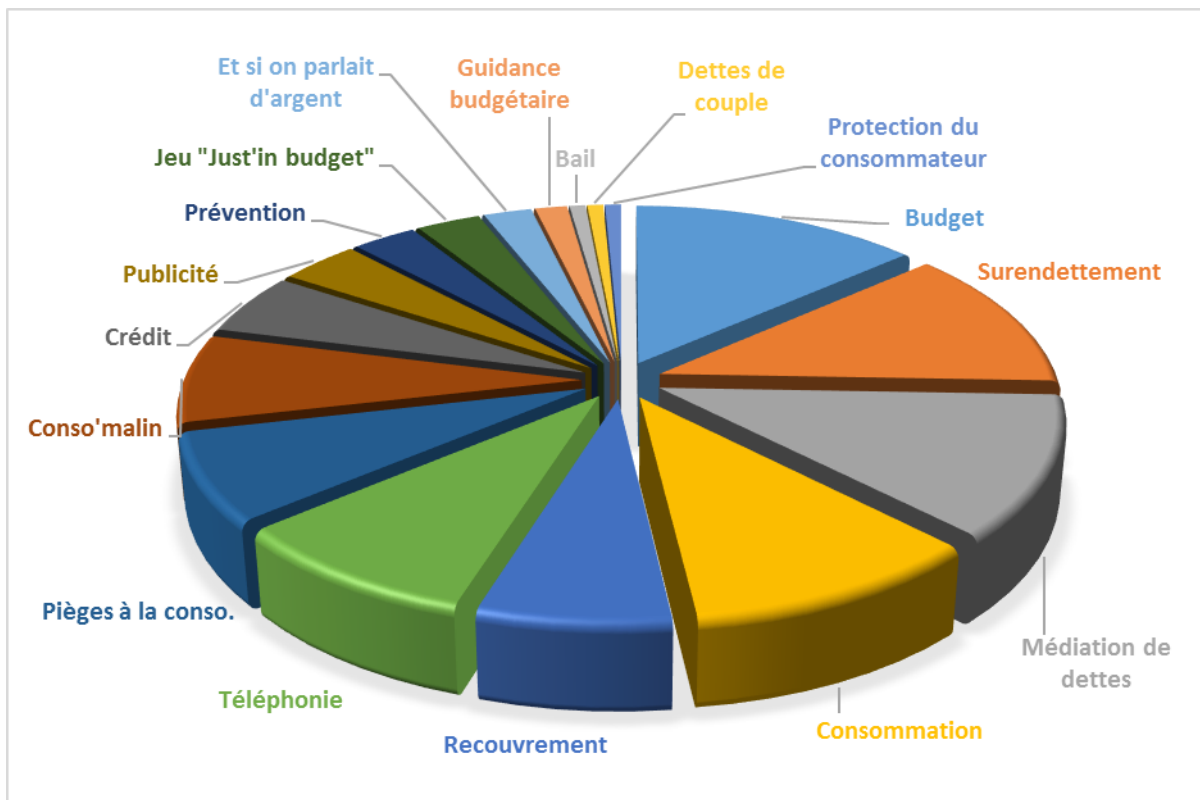
L'objectif est de poser le cadre de la guidance budgétaire et d'inviter les participants à réfléchir à différents aspects de la procédure : les objectifs, la motivation, la convention, la gestion...

Des conseils et des outils sont présentés, notamment nos *Coach Budget* et *Petit guide pour faire valoir ses droits*.

18. Just'in budget Nouveauté 2018

A l'occasion de la Semaine de l'argent 2018, des animations ont été réalisées dans divers établissements scolaires sur base du jeu « **Just'in budget** » développé par Wikifin.

En 2018, ce sont les thématiques du budget, du surendettement et de la médiation de dettes qui ont rencontré le plus de succès (18 et 16 fois chacune).



Les formations

Pour les aides familiales

Au départ de notre collaboration avec la Maison du social de la Province, nous avons mis au point, dès 2009, des modules de **formation pour des aides familiales**. Depuis lors, plusieurs modules sont programmés chaque année.

Ce public manifeste beaucoup d'intérêt pour la matière car le surendettement correspond à une problématique à laquelle sont confrontées nombre de familles où elles interviennent.

En 2018, nous avons réalisé 5 modules de 4 demi-journées pour 60 participants, soit une moyenne de 12,2 participants/animation.

Pour les travailleurs sociaux

Depuis 2013, nous proposons un module de **formation destiné aux travailleurs sociaux généralistes ou de 1^{ère} ligne** (CPAS, ASBL de réinsertion, hôpitaux, mutuelles, logements sociaux, etc.). Ceux-ci sont régulièrement confrontés à des personnes surendettées et se sentent démunis pour les aider face à ces difficultés.

L'objectif n'est pas de les former à la médiation de dettes mais plutôt de les aider à recevoir une personne surendettée, à lui fournir des conseils appropriés et, ensuite, à établir éventuellement un relais vers un service de médiation de dettes en vue d'une prise en charge. Organisée sur 4 demi-journées, cette formation leur fournit des informations et des outils utiles dans leur pratique professionnelle.

En 2018, **4 modules de formation de base** (soit 16 demi-journées) ont été organisés pour un total de **50 participants** dont un au sein de l'EFT Le Plope à Vottem et 2 au CPAS de Flémalle. Une participation financière est demandée pour ces formations; elle varie selon le type d'organisation.

A la demande de participants, des **modules complémentaires** à cette formation ont été proposés sur les thèmes suivants :

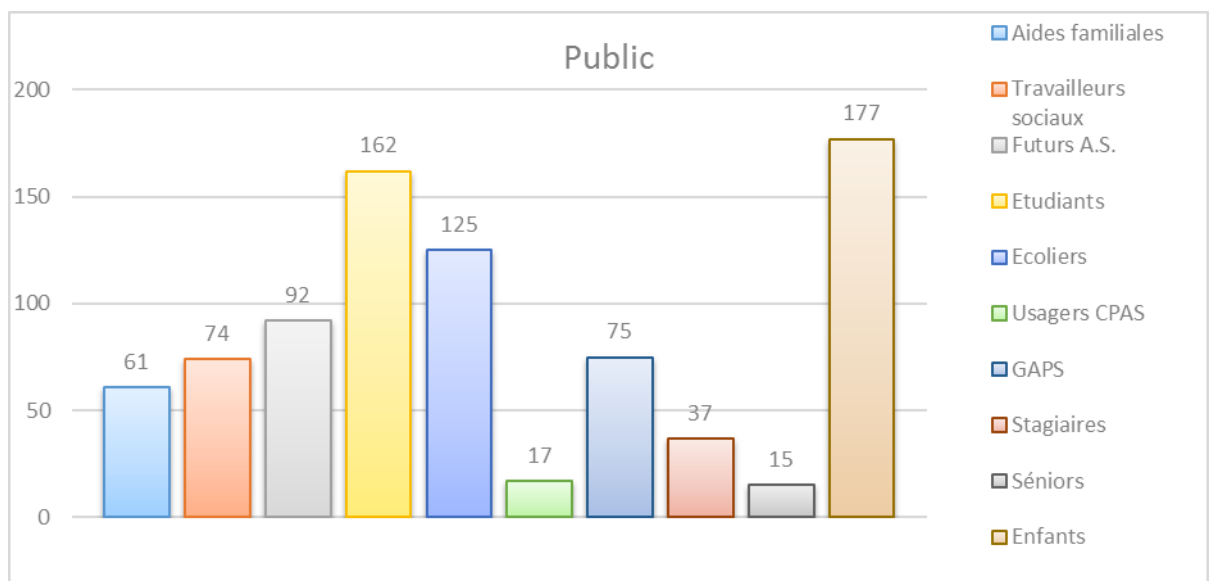
- Conditions générales et protection du consommateur,
- Le crédit,
- Les dettes de couple,
- La guidance budgétaire.

Ces modules ont été donnés 1 fois, en 2018, pour un total de **46 participants**, soit une moyenne de 11,50 participants/animation.

Le public

Ces animations et formations ont permis de toucher un total de de **1.380 participants**, soit une moyenne de **12,8 participants** par animation.

A préciser que cela représente au total **835 personnes** différentes sachant que nous revoyons parfois les mêmes participants lors de plusieurs modules d'animation.



Ceux-ci représentent divers publics, à savoir :

- **des personnes-relais :**
 - des aides familiales de divers services (61 participants) dans le cadre des formations organisées par la Province de Liège - Espace Charlemagne, la Centrale de Services à Domicile ;
 - des travailleurs sociaux de première ligne (74 p.) au travers de nos modules de formation ;
- **des « personnes à risques » :**
 - des usagers du CPAS de Seraing, Maison Carrefour du CPAS de Liège (17 p.) ;

- des Groupes d'Appui (75 p.) à Engis, Héron, Spa, Flémalle, Jalhay, Waimes et Pepinster-Verviers ;
- des stagiaires (37 p.) : Régie de Quartier de Seraing, ASBL « Mode d'Emploi » et CPAS d'Herstal (Horesol) ;
- **des seniors** : chez Enéo (15 p.) ;
- **des futurs travailleurs sociaux** : étudiants de l'HELMO-ESAS (92 p.) ;
- **des étudiants du supérieur** : étudiants de Haute Ecole Charlemagne à Liège et du CPSE à Grivegnée (promotion sociale) (53 p.) ;
- **des étudiants du secondaire** (109 p.) : IPES d'Herstal, Athénée Royal d'Ans, Institut Marie-Thérèse, CEFA Don Bosco et Ecole Professionnelle d'Ans (enseignement spécial) ;
- des **enfants** dans les écoles primaires (125 p.) à Beyne-Heusay, Liège et Neupré, ainsi que dans les plaines de vacances (177 p.).

2. Création d'outils pédagogiques

Brochure RCD

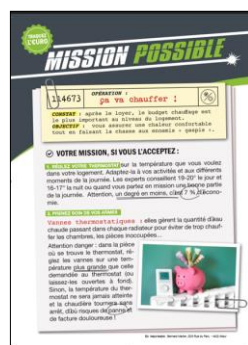
Les stocks de notre brochure d'information sur le règlement collectif de dettes étant épuisés, il était nécessaire de la réimprimer. Ce fut l'occasion d'apporter quelques mises à jour aux textes.



Mission possible



Un nouvel outil pédagogique intitulé « **Mission possible** » a été élaboré en collaboration avec les Référents sociaux des Sociétés de logements sociaux sur la province de Liège dans l'objectif d'offrir aux locataires une série de conseils simples et pratiques pour faire des économies.



Conçu sur un ton humoristique, il se présente sous forme de 7 fiches consacrées chacune à un poste qui se révèle souvent problématique dans le budget du ménage, à savoir : le chauffage, l'eau, l'alimentation, la téléphonie, les ouvertures de crédit, les assurances ou les ventes à distance.

Parcours pédagogique

Dès 2014, naît l'idée d'un parcours pour des adolescents, public difficile à capter mais ô combien important à toucher car il constitue une cible de choix des professionnels du marketing. Le projet est cependant resté dans nos tiroirs faute de moyens.

C'est fin 2017, que Madame Alda Gréoli, Ministre de l'Action sociale, à peine entrée en fonction, nous a donné ce coup de pouce indispensable à la réalisation du parcours par l'octroi d'un subside à cet effet.

Le projet consiste en la création d'un parcours interactif et ludique représentant les allées d'un supermarché et les divers « pièges » tendus au consommateur.

Il s'inscrit dans une démarche de prévention du surendettement, pur produit de la société de consommation.



Il cible en priorité un public jeune et/ou fragilisé :

- les jeunes sont facilement influençables, ils manquent d'expérience et d'éducation en matière financière. Le parcours permet de sensibiliser des étudiants en fin de scolarité, avant l'entrée dans la vie active ;
- d'autres publics présentent un risque plus élevé en matière de surendettement : personnes peu scolarisées, milieux défavorisés, personnes handicapées, primo-arrivants...

En effet, ceux-ci sont donc des proies « faciles » pour certains vendeurs et publicitaires. Qui plus est, des contrats de crédit et de téléphonie sont trop souvent signés, lors d'une visite au supermarché, sous la pression et sans réflexion, alors qu'ils peuvent avoir des conséquences dramatiques et à long terme sur la situation financière des personnes.



L'élaboration de ce parcours constituait un projet vaste et ambitieux, l'équipe de prévention a dû être renforcée pour permettre à un agent de s'y consacrer, tout en assurant nos engagements. Une année de travail et de recherches aura été nécessaire pour finaliser ce projet. Visites de supermarchés, échanges et rencontres avec différents professeurs, consultation de divers ouvrages spécialisés sur le sujet, toutes ces démarches ont permis au PG Market de progressivement prendre forme.

Plutôt qu'un exposé théorique, l'objectif est de mettre le visiteur en situation et de le confronter à différentes situations de la vie courante afin qu'il prenne conscience des techniques de marketing utilisées pour influencer son comportement.

PG... ou PiGeon Market ?

Le pigeon symbolisant le consommateur naïf qui se fait plumer a inspiré le concept du PG Market qui, par une approche caricaturale,



fera vivre une expérience à la fois ludique et éducative à ses visiteurs. À travers les allées de cette grande surface fictive, le visiteur est amené à découvrir différents pièges ainsi que certaines techniques de marketing.



La carte de fidélité, la disposition du magasin et des articles, la comparaison des prix, les diverses promotions et réductions, les dégustations, les odeurs, les marques...mais aussi les crédits, les offres conjointes en matière de téléphonie ou encore le commerce en ligne... Tous ces thèmes sont abordés et, au-delà d'une mise en garde contre les pièges du marketing, l'objectifs de l'animation est aussi d'informer le client potentiel sur ses droits et obligations en tant que consommateur.

Les participants sont invités, sur base d'un questionnaire, à découvrir les différents rayons du PG Market. À chaque étape correspond une question qui peut être basée sur l'observation, l'analyse ou la réflexion personnelle...

Divers supports enrichissent le parcours. Ainsi, un folder publicitaire, très réaliste, a notamment été pensé et conçu pour donner aux élèves un exemple concret des publicités qui inondent notre quotidien. Il fait lui aussi l'objet d'attention durant l'animation.

Celle-ci se clôture par un débriefing durant lequel la participation de chacun est vivement encouragée.

Une brochure pédagogique reprenant, étape par étape, les explications fournies lors de l'animation permet d'approfondir leurs connaissances sur les thématiques abordées.



Le 9 novembre, une présentation officielle du parcours a été organisée en présence du Conseil d'administration du G.I.L.S. et de nombreux représentants de services de médiation de dettes.

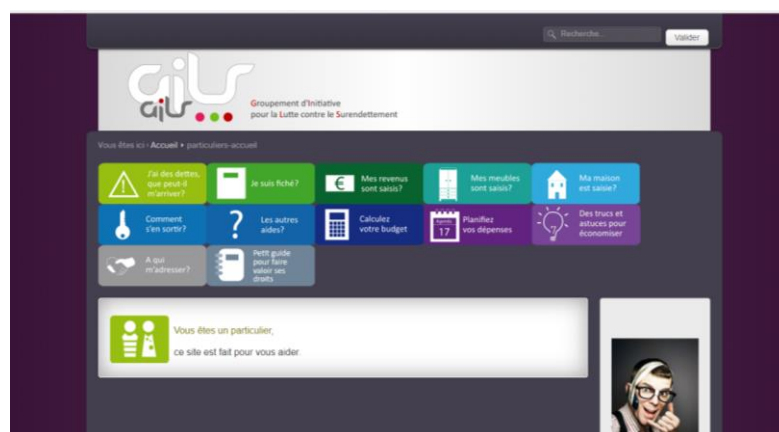
Des journalistes avaient également répondu à l'invitation, ainsi un reportage a été consacré à l'évènement sur **Vivacité**, au journal et dans l'émission radio «*On n'est pas des pigeons*», de même qu'un bel article dans **La Meuse** (en annexe).

3. Site internet

Un volet de notre site internet s'adresse **aux particuliers**, son objectif est la mise à disposition d'une information claire, compréhensible et pertinente concernant différents aspects du surendettement.

Le site propose donc une série de renseignements et de conseils utiles aux particuliers. Ainsi, une personne confrontée à des difficultés financières qui effectue une recherche sur le net, pourra trouver réponse à ses questions sur la médiation de dettes, les risques encourus, les procédures de saisies et cessions, les biens et revenus insaisissables ou trouver des conseils en matière de gestion budgétaire, de crédits... et des adresses utiles.

Ces informations répondent aux préoccupations des particuliers puisque les pages les plus consultées du site sont : « mes meubles sont saisis », « je suis fiché » et « mes revenus sont saisis ».



Dans la partie « professionnels », un onglet est consacré à la prévention.

Y sont présentés nos différentes actions, nos outils et publications.

Le professionnel peut également y trouver le détail de nos animations et formations.

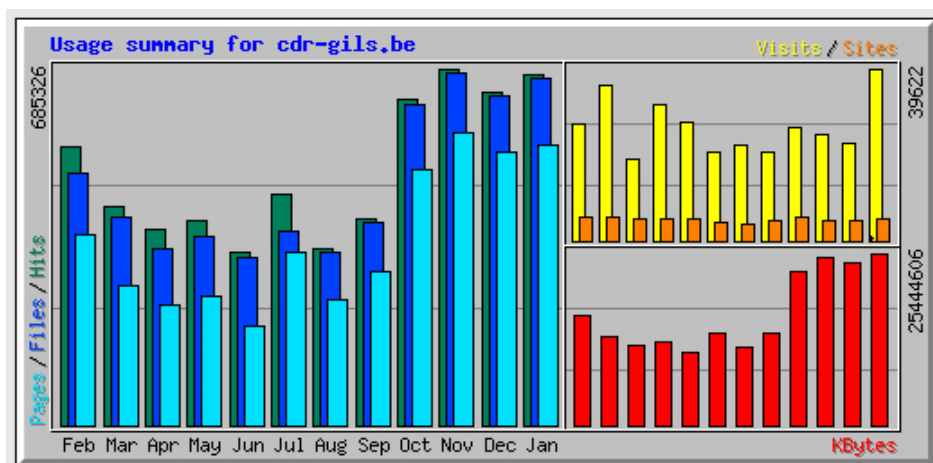
Une rubrique est consacrée aux Groupes d'appui et une autre à la Journée Sans Crédit.

Evolution

En ce qui concerne la fréquentation du site, suite au problème rencontré en 2017, certaines fonctionnalités ont été désinstallées, dont la fonction statistique. Nous n'avons donc pu disposer, pour 2018, de chiffres comparables à ceux des années précédentes.

L'hébergeur du site nous a toutefois fourni un aperçu de la fréquentation au fil des mois.

Au vu du graphique ci-dessous, nous pouvons constater une hausse de la fréquentation en fin d'année, celle-ci s'explique par la couverture médiatique dont a bénéficié le PG Market (presse écrite et radio) et qui a apporté une nouvelle visibilité au service.



Difficultés rencontrées

Le site est un outil de communication incontournable à l'heure actuelle ; toutefois la gestion et la maintenance du site constituent un travail non négligeable. Chaque année, des mises à jour sont nécessaires : une actualisation des données notamment au niveau des chiffres (indexation des quotités saisissables, par exemple), l'insertion de nouveaux documents, voire de nouvelles rubriques.

A signaler également, un problème technique que nous avons subi fin d'année 2017, rendant le site inaccessible durant un certain temps et surtout occasionnant la perte d'une partie de nos données, une révision complète du site a été nécessaire en 2018.

4. Mise à disposition de documentation et de matériel pédagogique

Notre service met une documentation variée à disposition des animateurs des groupes d'appui ou de toute personne intéressée, notamment des étudiants à la recherche de documentation pour leur mémoire.

Nous avons fait l'acquisition de divers **ouvrages de référence** sur le surendettement, l'animation de groupes, la consommation, la psychologie de l'argent et sommes abonnés à des revues dont Test-Achats et Budget & Droits.

Notre bibliothèque compte actuellement **120 livres** dont 90 pour adultes et 30 pour enfants, ainsi que des mémoires, des rapports et des revues auxquelles nous sommes abonnés.

Nous disposons de plusieurs **fardes pédagogiques** sur le thème du crédit, de la consommation ou de la publicité.

Nous mettons également à disposition différents **outils pédagogiques** pouvant servir de support à une animation, tels des jeux de société, des films ou reportages pouvant être visionnés avec le groupe et alimenter un débat. Ces outils, au nombre de **27** actuellement, sont répertoriés sur notre site internet, rubrique « Outils pédagogiques », et mis gratuitement à la disposition des animateurs.

D. Encadrement des Groupes d'Appui et de Prévention du Surendettement

➤ Méthodologie

Depuis 2014, la coordination des G.A.P.S. de la province est inscrite dans les missions des Centres de référence en médiation de dettes.

Un agent est désigné au sein de l'équipe de prévention pour prendre en charge la coordination des G.A.P.S. de la province et intervient comme référent pour les animateurs tout au long de l'année. Il est disponible pour toute question relative aux G.A.P.S. et peut, sur demande, se rendre dans le service pour une supervision individualisée.

Le service offre son expertise dans la création des programmes d'animation ainsi que son soutien quotidien face aux diverses difficultés que peut rencontrer un G.A.P.S. sur le plan humain, technique, organisationnel, etc. Les animateurs peuvent également s'adresser à notre service pour une aide à la préparation d'une animation ou une recherche documentaire.

En début d'année, le G.I.L.S. analyse chaque programme rentré dans le cadre de l'appel à projets. Certaines adaptations sont suggérées et un avis positif a été rendu dans chaque cas. Cette année, en concertation avec les autres Centres de référence, le timing des appels à projets a été adapté en vue d'améliorer l'organisation des GAPS.

En 2018, 19 services de médiation de dettes ont organisé un ou plusieurs G.A.P.S., ce qui représente un total de **21 G.A.P.S. sur la province de Liège**.

Ces groupes desservent 32 communes sur les 75 du territoire de compétence du G.I.L.S.

A noter que 2 ASBL organisent un G.A.P.S. et qu'elles ne sont pas limitées territorialement, elles desservent principalement la ville de Liège qui est une entité particulièrement touchée par la problématique du surendettement.

Nous encourageons les collaborations et synergies à mettre en place entre G.A.P.S., principalement ceux qui interviennent dans une zone géographique proche. L'objectif est de ne pas cloisonner le G.A.P.S. au territoire de compétence du S.M.D. mais de permettre aux usagers de constater que, dans d'autres communes, il existe des problématiques similaires et de créer des liens pour une entraide supra-communale à la fois entre travailleurs sociaux et entre usagers.

C'est ainsi qu'en 2018, les G.A.P.S. de Olne et Spa se sont associés afin de réaliser deux activités communes : la projection d'un film et la visite d'Intradel.

Les G.A.P.S. de Faimés, Awans et Huy se sont, quant à eux, également associés pour visiter un site Intradel.

Ajoutons que plusieurs services nous ont sollicités pour des animations au sein de leurs groupes et nous en avons réalisées 21, au cours de l'année 2018, sur les thèmes suivants : téléphonie, consommation et pièges à la consommation, budget, surendettement, l'argent et moi, crédit et bail.

➤ Promotion des GAPS

Plusieurs articles ont été consacrés aux G.A.P.S. dans notre newsletter, *Le courrier du G.I.L.S.*, afin de promouvoir le dispositif, les activités réalisées par l'un d'entre eux ou encore rappeler le cadre de l'encadrement des G.A.P.S.

➤ Organisation de réunions d'intervision

En 2018, le G.I.L.S. a organisé trois réunions pour les animateurs des G.A.P.S. :

- 15 mars : Analyse et réflexion sur les difficultés rencontrées au sein des GAPS, par Fabian Battistoni, psychothérapeute et superviseur de l'ASBL Savoir-Etre - 22 participants ;
- 12 juin : Présentation d'un atelier sur la lacto-fermentation par Patricia Detaille - 19 participants ;
- 10 octobre : Présentation du parcours PG Market et bilan des G.A.P.S. par le G.I.L.S. - 20 participants.

L'organisation des réunions d'intervision se fait sur base des souhaits des participants.

En réponse à leurs attentes, nous présentons régulièrement des services ou des animations utiles pour les animateurs et consacrons, chaque année, une réunion aux échanges et à l'évaluation des projets. Nous y présentons régulièrement les nouveautés en matière de prévention et leur diffusons diverses informations utiles.

Les animateurs des G.A.P.S. ont participé massivement à ces réunions, ils se montrent satisfaits tant de leur organisation que de leur contenu.

A signaler que l'encadrement des G.A.P.S., la gestion des appels à projets, les rapports, les rencontres et l'organisation des réunions d'intervision représentent une charge de travail conséquente et nécessitent du temps en préparation, en recherches (contacts par mail, par téléphone) et déplacements.



E. Participation au Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement

Le décret du 31 janvier 2013 a également institutionnalisé un **Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement** au niveau régional wallon.



« Art. 30/2. En application de l'article 130/1 du Code décretaal, le comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement est composé des membres suivants :

- un représentant du Ministre qui a l'Action sociale dans ses compétences en assure la présidence ;
- un représentant de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui en assure le secrétariat ;
- un représentant de chaque Centre de référence ;
- un représentant de la Direction générale opérationnelle Action sociale et Santé.

Les membres de ce comité peuvent décider d'un commun accord d'admettre toute personne disposant d'une connaissance spécifique en matière de surendettement et pouvant alimenter les débats.

Le comité de coordination est destiné à instaurer un espace de dialogue et de coordination des actions menées sur le terrain par les Centres de référence, l'Observatoire du Crédit ou de l'Endettement ou par les institutions agréées. »

La coordinatrice participe aux réunions du Comité organisées par la DGO5, accompagnée de l'un ou l'autre agent suivant les thèmes à l'ordre du jour. Deux réunions plénières et une restreinte aux Centres de référence ont eu lieu en 2018.

Ces réunions sont particulièrement intéressantes car elles nous permettent de rencontrer les représentants du Ministre de l'Action sociale et de l'Administration et de relayer les préoccupations des services et les problèmes rencontrés sur le terrain.

En parallèle, suite aux nombreuses plaintes du secteur, un groupe de travail a été constitué en 2016, à la demande du Ministre, en vue d'émettre des propositions pour plus de cohérence et d'efficacité du dispositif de lutte contre le surendettement existant en Wallonie.

La coordinatrice a participé aux travaux de ce groupe qui se sont clôturés fin 2017. Les rapports de ces travaux ont été adressés à la Ministre et comportent diverses recommandations ou propositions d'adaptation de la législation.

En juin 2018, les premiers résultats concrets ont vu le jour : la Ministre Alda GREOLI est venue, en personne, à la réunion du Comité annoncer une enveloppe supplémentaire pour le secteur. Diverses pistes ont été réfléchies, lors de la réunion, afin de lui adresser des propositions en vue d'une répartition optimale de la dite enveloppe.

F. Collaborations

➤ Département des Affaires sociales de la Province de Liège



Depuis 2009, nous collaborons aux formations pour aides familiales qu'organise la Province.

En 2018, le G.I.L.S. a assuré **8 demi-journées de formation** sur les thèmes « *Consommation et pièges à la consommation* », « *Budget et crédit* », « *Recouvrement des créances* » et « *Surendettement* ».

La Province ayant revu l'organisation de son programme, la formation Surendettement ne sera plus proposée qu'une année sur deux. Aucune date n'est donc prévue en 2019.

Notre service bénéficie aussi du soutien de Mme Katty Firquet, députée en charge des Affaires sociales. Depuis plusieurs années, son département prend en charge l'impression de notre newsletter.

Nous avons également répondu présent à l'invitation de Mme la Députée dans le cadre de son projet de **Carrefour Santé Social, en abrégé CaSS**.

Après de nombreuses réunions préparatoires, la Province de Liège a inauguré, le 5 octobre 2018, son nouveau dispositif installé dans les locaux de l'ancienne Abbaye Saint-Laurent à Liège, tout aussi connue en tant que Caserne Saint-Laurent.

Une enquête ayant révélé un manque en matière de coordination des dispositifs sociaux et de la santé intervenant dans l'aide aux plus démunis, la Province a souhaité y pallier. L'objectif n'est pas de créer un service supplémentaire mais de coordonner l'action de diverses structures existantes autour de la personne en difficulté et ce, en fonction de ses besoins.

Ce dispositif vise deux publics : les personnes en grande précarité, voire en situation de pauvreté, et celles qui risquent d'y basculer ; on pense notamment aux travailleurs précarisés ou aux personnes victimes d'un accident de la vie (perte d'emploi ou de logement, violences, etc.) ne sachant où s'adresser.

Le CaSS leur offrira un accueil et une accroche en vue d'une prise en charge globale et intégrée de leur situation.

Du personnel provincial a été affecté à ce projet mais la Province a également sollicité la collaboration de nombreux services actifs dans le domaine de la santé et/ou du social. Elle met des locaux à disposition des structures intéressées.

Divers services ont répondu à l'appel. Certains s'y sont installés, d'autres tiendront des permanences au sein des locaux et/ou interviendront en relai extra-muros.



Le G.I.L.S. a souhaité apporter son soutien à ce beau projet. Une **permanence mensuelle** (dans un premier temps) sera organisée dans un objectif d'information du public sur la gestion du budget et la médiation de dettes. Il ne s'agira en aucun cas de prise en charge de dossiers mais de premiers conseils et d'orientation vers les services compétents. Une formation sera également proposée aux travailleurs sociaux des services intervenants.

➤ Services d'aide aux familles

Depuis 2011, nous collaborons à la formation des aides familiales dans différents services. En 2018, la **CSD**, Centrale de Service à Domicile, a fait appel à notre service et nous avons dispensé nos modules «*Consommation - Pièges à la conso*», «*Budget-Crédit*», «*Recouvrement*» et «*Surendettement*» pour **3 groupes** avec une moyenne de 13 participants.

➤ Journée sans crédit

Depuis plusieurs années déjà, le G.I.L.S. participe à la plateforme «*Journée Sans Crédit*» regroupant une vingtaine d'associations francophones et néerlandophones dont les Centres de Référence en Région wallonne, le Centre d'Appui de la Région bruxelloise, les Équipes Populaires...

Pour rappel, la Journée Sans Crédit a lieu chaque année le dernier samedi de novembre et a pour objectif d'attirer l'attention du grand public sur les dangers du crédit facile. Cette date n'a pas été choisie au hasard : elle a lieu juste avant les fêtes, période propice aux achats impulsifs.



Cette année, la plateforme a choisi de mettre l'accent sur le regroupement de crédits. Celui-ci est souvent perçu comme une «*bonne solution*» par le grand public, qui ne se rend pas toujours compte de son coût important et des conséquences.

Pour la réalisation de la campagne 2018, deux actions principales ont été menées : d'une part, une campagne d'affichage a été faite au sein des bus TEC durant tout le mois de novembre.

D'autre part, une capsule vidéo a été réalisée.

Durant l'année, le G.I.L.S. a participé tant aux activités des groupes «*Prévention*» que «*Recommandations*» de la JSC.

Nos juristes ont contribué activement à l'actualisation des recommandations 2018, celles-ci ont été reprises dans une brochure diffusée aux parlementaires.

➤ WIKIFIN

Du 12 mars au 18 mars a eu lieu la troisième édition de la **Semaine de l'Argent**, initiative de Wikifin.be, le programme d'éducation financière de la FSMA.



« Emprunter » était le thème choisi pour cette semaine particulière. L'objectif était d'engager le débat autour des questions d'argent et ainsi promouvoir l'importance de l'éducation financière.

Diverses activités ont été organisées, notamment à destination des écoles et du grand public. A cette occasion, plusieurs collaborateurs de Wikifin.be, dont les Centres de référence en médiation de dettes, se sont rendus dans les établissements scolaires pour la promotion du nouveau jeu, **Just'in Budget**, créé en collaboration avec le GAS. Le G.I.L.S. a ainsi présenté le jeu en Province de Liège en assurant des animations dans des écoles de l'enseignement primaire et secondaire spécialisé. Parmi ces animations, deux ont été données en collaboration avec le CPAS de Neupré, dans une école primaire de sa commune.

En plus de ces interventions, des Villages Info ont été installés dans plusieurs villes de Belgique et ont rassemblé 10 partenaires de Wikifin.

Les 4 Centres de référence étaient présents au **Village Info de Liège**, le vendredi 16 mars, afin d'y tenir un stand commun dont le thème était le crédit en matière de téléphonie.



De nouveaux outils ont été créés pour l'événement : une brochure sur l'achat d'un smartphone à crédit et une autre sur les crédits à la consommation.

Enfin, ce projet a bénéficié du soutien de la Reine. C'est ainsi que le 9 mars 2018, les organismes chargés de la prévention du surendettement en Belgique, dont les Centres de référence en Wallonie, invités par Wikifin.be, ont eu l'opportunité de rencontrer Sa Majesté et d'échanger sur leurs pratiques de terrain. Cette entrevue était aussi l'occasion pour ces partenaires d'aborder l'importance de la sensibilisation et de l'éducation financière dès le plus jeune âge et de présenter certains outils de prévention.

Pour sa part, le G.I.L.S. a choisi d'y présenter deux de ses réalisations : le plateau de jeu Conso'Malin utilisé avec les enfants dans les plaines de vacances, ainsi que son cahier pédagogique sur la publicité et la consommation destiné aux élèves de 6^{ème} primaire.



➤ Centre J

Comme chaque année, durant tout le mois de décembre, le G.I.L.S. a pris possession de la vitrine du Centre J, située Boulevard d'Avroy à Liège. L'occasion nous a ainsi été offerte de mettre en évidence notre campagne « **Une petite dette peut devenir une grosse dette** ».



Nous avons donc choisi de décorer la vitrine en illustrant les différentes étapes d'une facture impayée afin de mettre en avant cet effet boule de neige de la dette et donc de mettre en garde le public afin qu'il ne fasse pas l'autruche.

Ajoutons que notre sapin était orné de symboles « € » et de faux billets représentant le montant que peut atteindre une grosse dette.

Il s'agissait cependant de la dernière année où cette opportunité nous était offerte car la vitrine est dorénavant recouverte de stickers au logo du Centre J.

➤ Ecoles sociales

Au fil des années, le G.I.L.S. a établi une collaboration avec les écoles sociales de la province, HELET et ESAS, notamment par l'accueil des stagiaires assistants sociaux et la participation aux jurys pour les mémoires.

En matière de prévention du surendettement, aussi, nous avons pu nouer des contacts avec certains professeurs qui nous font intervenir régulièrement dans leurs cours pour des animations sur le budget, le crédit ou, de façon plus générale, pour des informations sur la médiation de dettes et le surendettement.

En 2018, seule l'ESAS a sollicité notre service pour 2 séances d'information sur le surendettement et la médiation de dettes, pour un total de **92 étudiants**.

➤ Ecoles secondaires

A la demande d'enseignants, nous effectuons chaque année des animations dans divers établissements d'enseignement secondaire ou supérieur.

En 2018, nous avons réalisé des animations sur le budget ou la téléphonie au sein des établissements suivants : l'IPES d'Herstal, l'Athénée Royal d'Ans, CEFA Don Bosco, l'Institut Marie-Thérèse à Liège et l'Ecole Professionnelle d'Ans (enseignement spécial).

➤ Hautes écoles

Nous avons également été sollicités par la Haute Ecole Charlemagne à Liège pour une animation à l'attention de futurs coachs sportifs et par l'Asbl CPSE à Grivegnée, qui organise une formation à la médiation en cours de promotion sociale, pour une information sur la médiation de dettes.

➤ Ecoles primaires

Dans le cadre d'un projet de prévention du surendettement dans les écoles primaires mené en collaboration avec le CPAS de Grâce-Hollogne, deux animations ont été élaborées pour des classes de 6^{ème} année : l'une sur la publicité et l'autre sur la consommation. Des supports pédagogiques ont été réalisés (power point, questionnaires, jeux...) avec le concours d'enseignants et un cahier pédagogique a été imprimé.

Depuis 2015, le CPAS de Beyne-Heusay a également souhaité développer l'initiative sur son territoire. En 2018, ce sont 8 animations qui ont été assurées dans 4 écoles primaires de Beyne-Heusay (4 classes), soit un total de **70 élèves touchés**.

Les animations données à Grâce-Hollogne, habituellement prévues en fin d'année, n'ont pu avoir lieu en 2018 et ont été reportées au début de l'année 2019.

➤ Plaines de vacances

Pour la 3^{ème} année, le G.I.L.S. a donné son animation « **Conso'malin** » destinée aux plaines de vacances.

Durant les mois de juillet et août, 10 animations ont été réalisées à Hamoir, Plombières, Saint-Nicolas, Flémalle et Jalhay.

Au total, **177 enfants** ont appris à devenir des consommateurs responsables et ont reçu, pour en attester, un badge « *Je suis conso'malin* ».

PRÉVENTION!

➤ Sociétés de logements sociaux

Depuis 2013, nous entretenons une collaboration avec les référents sociaux des sociétés de logements sociaux de la province qui ont, parmi leurs missions, la lutte contre les impayés. Après l'élaboration d'un dépliant et d'un outil pédagogique sur le budget, le groupe de travail mis en place a décidé, en 2016, de s'atteler à la réalisation de fiches thématiques. L'objectif était de proposer une série de conseils simples et pratiques pour faire des économies en ciblant différents postes du budget qui se révèlent fréquemment problématiques. Après la réalisation de 7 premières fiches, le groupe a décidé de poursuivre sur d'autres thèmes, notamment les économies en matière d'électricité, les frais de santé ou les procédures en cas de déménagement.

➤ CPAS d'Oupeye

Le samedi 21 avril, le G.I.L.S. a été invité, ainsi que d'autres associations, à participer à la Journée des Solidarités, organisée par le CPAS d'Oupeye.

A cette occasion, un chapiteau avait été installé et plusieurs stands d'information étaient mis à disposition de la population.

Le G.I.L.S. a naturellement axé son intervention sur la sensibilisation du public au surendettement avec un jeu de questions-réponses, en abordant des thèmes tels que la médiation de dettes, l'énergie ou encore le logement.



➤ PCS Plombières et Welkenraedt

Nous sommes partenaires des Plans de cohésion sociale des communes de Plombières et Welkenraedt qui font appel à nous pour la conception de leur projet et des animations organisées dans ce cadre.

➤ Les entreprises de formation

En 2018, nous avons collaboré avec le centre de formation professionnelle « Le Plope » à Vottem et organisé, dans ses locaux, notre module de formation pour l'équipe de travailleurs sociaux.

La Régie de quartier de Seraing et l'asbl Mode d'emploi à Huy ont, quant à elles, demandé des animations pour leurs stagiaires.

➤ ENEO Verviers

A la demande d'Eneo, un mouvement social des aînés en partenariat avec la Mutualité Chrétienne, une animation sur le budget à destination des personnes pensionnées ou à l'aube de la pension a été créée.

« *Le petit guide du pensionné : ma retraite, mon budget, mes loisirs* » a également été réalisé à cette occasion.

G. Divers

➤ Formation du personnel

Au cours de l'année, le personnel a suivi diverses formations pour un **total de 11 journées** :

- *Les agents de prévention*
Formation Excel, Formations continues de la Province : 5 J (2 personnes)
- *Un juriste*
« La pratique de l'huissier de justice face au nouveau titre XX du Code de droit économique » par l'Union Francophone des Huissiers de Justice

Ajoutons que nos juristes ont assisté à 1 colloque :

« *Le règlement collectif de dettes, les défis de demain* », colloque annuel de l'OCE

➤ Formation des étudiants

Notre service a accueilli 1 stagiaire AS de 3^{ème} année de novembre 2017 à mars 2018.

Dans le cadre de ce stage, l'étudiante a développé un projet et construit une animation sur les offres en matière de téléphonie à l'attention des étudiants du secondaire et du supérieur.

H. Observations

Notre territoire de compétence est vaste (75 communes) et la population de la province est non seulement importante (1.100.681 habitants) mais aussi parmi les plus touchées par le phénomène du surendettement. Il y a donc fort à faire en termes de prévention.

Les subsides accordés par la Région wallonne ne tiennent cependant pas compte de cette réalité puisque chaque Centre reçoit le même subside pour la prévention quel que soit le territoire desservi alors que d'importantes disparités existent.

Notre Conseil d'administration a, par courrier et lors d'entrevues, signalé ce qui nous apparaît comme une inégalité de traitement aux Ministres compétents mais sans résultat. Qui plus est, les nouveaux moyens octroyés en 2018 ont, à nouveau, été distribués à parts égales aux Centres de référence.

A signaler également en matière de gestion des ressources humaines, les interrogations quant à l'avenir du dispositif des aides à l'emploi et son impact sur l'emploi au sein d'une petite structure comme le G.I.L.S.

La Coordinatrice,

F. JAMAIGNE

Le Président,

B. MARLIER