

Centre Public d'Action Sociale



TRIMESTRIEL

Avr. - Mai. - Juin

2006

Numéro 28

BELGIQUE-BELGIE

P.P

LIEGE

9/2753

Bureau de dépôt:

LIEGE X

Périodique du C.P.A.S de Liège

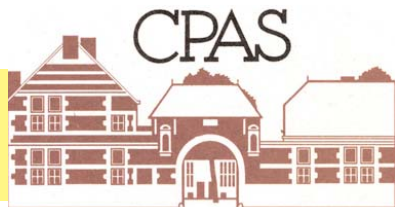
Dossier : La Médiation de dettes

Edit. responsable Claude Emonts 13, Place Saint-Jacques à 4000 Liège



Plongée au cœur de
la protection sociale :

Interview croisée :
Claude Emonts / Dominique Decoux.



CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE DE LIEGE

LA MÉDIATION DE DETTES

Créé en 1994, le Service de Médiation de Dettes du CPAS de Liège offre à toute personne domiciliée à Liège des outils de lutte contre le surendettement. Le service gère efficacement un nombre très important de dossiers mais il lui reste à relever de nouveaux défis, notamment en matière de prévention. Interview de Jasmine Albrecq, coordinatrice du Service.

- Quels sont les objectifs généraux du service et comment détermine-t-on si une personne peut recourir à la médiation de dettes ?

- Jasmine Albrecq : La médiation de dettes s'adresse à toute personne non-commerçante domiciliée à Liège qui présente une situation de surendettement. Il faut bien différencier l'endettement du surendettement. Etre endetté, c'est simplement avoir un crédit. Beaucoup de gens ont des crédits qui peuvent parfois s'avérer très utiles. Par contre, être surendetté, implique que les charges de remboursement des dettes sont trop importantes par rapport aux revenus, d'où situation de déséquilibre.

Les personnes qui s'adressent à notre service sont celles qui parviennent à vivre normalement en payant leur loyer et leurs charges, mais n'arrivent plus à rembourser leurs dettes. D'autres au contraire se mettent en retard de paiement de leur loyer et de leurs charges parce qu'elles doivent rembourser leurs dettes.

- De manière générale pourquoi le CPAS a-t-il accepté d'assumer cette mission ?

- J.A. : Les services de médiation de dettes ont été créés sur impulsion de la *Région wallonne* en 1994. Le CPAS de Liège a tout de suite voulu faire partie de cette expérience. Au départ, il s'agissait d'une action-pilote entre plusieurs CPAS (Charleroi, La Louvière, etc). Le service a été l'un des premiers à être agréé. Je pense que c'était une nécessité, ne fut-ce qu'à cause de la taille de

l'institution. A Liège, nous sommes le seul service public de médiation de dettes. Par ailleurs, la FMSS, l'asbl "Inforfamilles" et l'asbl "Bâtissons notre avenir" proposent aussi des services de médiation de dettes.

- Finalement, que fait un médiateur qu'une personne ne peut pas faire par elle-même ?

- J.A. : Un médiateur est l'intermédiaire entre les créanciers et la personne. Il y a deux types d'interventions distinctes : la *médiation à l'amiable* (où toutes les dettes se négocient directement avec les créanciers) et le *règlement collectif des dettes* (où tout se passe devant le juge des saisies).

Mais le principe est le même, à savoir sortir la personne concernée du surendettement mais avec des moyens différents.

- Une personne surendettée ne peut-elle pas demander un règlement à l'amiable sans recourir à un médiateur ?

- J.A. : Bien sûr, mais c'est toujours un peu plus difficile. De nombreuses personnes nous disent qu'elles ont essayé par elles-mêmes de prendre un arrangement avec le créancier mais que celui-ci ne répondait pas. Le *service de médiation de dettes* est tout de même reconnu par l'ensemble des créanciers. C'est donc beaucoup plus facile pour nous d'avoir des réponses.

- Comment fonctionne le service ?

- **J.A.** : Quand une personne souhaite avoir un rendez-vous chez nous, le premier contact se fait souvent par téléphone. Les communications téléphoniques sont réceptionnées par les agents administratifs qui vérifient d'abord si la personne est bien sur le territoire de Liège et qu'elle n'est pas commerçante, parce que le service ne s'occupe pas des commerçants.

Ce premier contact permet aussi de définir en gros quelle est la difficulté de la personne et le rôle du service. Si elle désire maintenir sa demande, nous lui envoyons un document à remplir - un formulaire de base utilisé par tous les services de médiation de dettes.

Ce formulaire reprend les coordonnées et les revenus et charges de la personne qui doit par conséquent essayer de mettre sur papier son budget et lister toutes ses dettes. Dès réception de ce formulaire, une date de rendez-vous est fixée à la permanence sociale où commence le travail de médiation.

- Vous êtes doté d'une permanence administrative, à quoi sert-elle ?

J.A. : On s'est aperçu qu'il y avait des personnes qui rencontraient des difficultés à remplir ce formulaire. Pour diverses raisons. Cette permanence a donc été créée pour que les gens puissent avoir un soutien pour remplir le formulaire correctement. Ceci dit, quand les gens se présentent pour cette raison, en général ils en profitent aussi pour poser des questions générales sur la médiation de dettes. Les agents administratifs répondent à ces interrogations, mais sans entrer dans les détails. Parfois nous recevons un formulaire ne comprenant pas le relevé des dettes. Nous convoquons alors la personne pour qu'elle précise ses difficultés. Nous convoquons également des

personnes qui nous déclarent n'avoir qu'une seule dette. Nous les informons alors qu'il est peut être inutile d'attendre le délai pour être reçu au service. N'étant pas surendettées, nous conseillons ces personnes quant à la manière de prendre un arrangement. La permanence administrative permet donc d'effectuer un premier tri des personnes que nous sommes en mesure d'aider...

- Vous évoquez un délai d'attente. Qu'en est-il en général ?

- **J.A.** : Nous recevons 6 demandeurs par semaine. Même si nous avons beaucoup de demandes, il nous est impossible de recevoir plus de 6 demandeurs aux permanences sociales. Nous accueillons les personnes au fur et à mesure que nous parviennent leurs formulaires et les assistants sociaux effectuent les permanences à tour de rôle. Pour le moment, le délai d'attente est très court, c'est-à-dire 1 mois et demi. Mais à d'autres moments, ce délai peut aller jusqu'à 3 mois...

- Quel est votre public ?

- **J.A.** : Nous recevons très peu de personnes aidées par le CPAS (+/- 20% de notre public est aidé par le CPAS). Par contre, nous recevons beaucoup d'allocataires sociaux et aussi des salariés.

- On pourrait pourtant s'attendre à plus de personnes aidées...

- **J.A.** : Pas nécessairement. Les personnes à petits revenus ont des dettes liées à leurs petits revenus. Ce sont des dettes hospitalières, des taxes non payées, etc. Les personnes qui sont aidées par le CPAS depuis des années n'ont pas accès au crédit.

- Que proposez-vous en matière de prévention ?

- **J.A.** : Pour le moment, pas grand chose. L'année dernière, une collègue recevait un groupe de personnes surendettées. Mais ce type d'animations ne se fait plus pour le moment.

- Pour quelles raisons ?

- **J.A.** : Simplement pour une question de disponibilités. Nous devons d'abord faire face aux demandes de médiation de dettes. Nous sommes donc obligés de mettre la prévention de côté. Mais il est clair que des mesures de prévention seraient très utiles.

- La Ministre wallonne de l'action sociale vient de supprimer des subsides destinées à la prévention du surendettement...

- **J.A.** : Ce n'est pas tout à fait correct. La Région wallonne subsidiait des écoles de consommateurs. A un certain moment, la Ministre a constaté que ces écoles ne touchaient qu'un public très restreint.

Elle a donc proposé de ne plus subsidier ces écoles et de consacrer cet argent à d'autres domaines de prévention, notamment pour un travail de groupe à l'intérieur des services de médiation de dettes, avec des personnes surendettées. Et je pense qu'il s'agit là d'une bonne idée !

Et donc, il y aurait un projet allant dans ce sens en ce qui concerne votre service ?

- **J.A.** : A ce stade, il ne s'agit que d'un projet de modification du décret ministériel, à savoir qu'un subside serait alloué aux services de médiation de dettes animant des groupes de surendettés. Pour le moment, nous n'avons pas vraiment de projet en matière de prévention, mais nous

attendons de voir quels seront les subsides dont nous pourrions disposer pour engager éventuellement du personnel supplémentaire.

Ceci dit, et au niveau de la prévention, il arrive que nous soyons contactés pour organiser des séances d'information. Nous l'avons fait par exemple avec un groupe de RÉINSER. D'autre part, nous avons une collègue qui est agent de sécurité à la Ville et qui fait des permanences de quartiers (Droixhe - Sainte-Walburge). Il s'agit là d'un autre type de prévention.

- Vous insistez sur le fait que vous ne faites pas de gestion budgétaire. Qu'en est-il ?

- **J.A.** : Dans certains CPAS, il y a ce qu'on appelle la gestion budgétaire des comptes cogérés. Cela signifie que l'assistant social gère le compte de la personne. Au CPAS de Liège cela n'existe pas.

- Et ça serait une bonne idée d'effectuer ce type de travail ?

- **J.A.** : Peut-être. Mais c'est un peu lourd comme travail. Cela pourrait être utile pour certaines personnes. Pour le reste, je pense qu'à un moment donné il faut essayer de rendre les personnes responsables de leur budget. Nous essayons autant que possible d'établir des plans d'apurement et c'est la personne concernée qui doit gérer ses paiements par elle-même.

Mais ceci dit, nous effectuons toujours un suivi des personnes que nous aidons.

- Avez-vous déjà constaté des situations où des personnes qui passent par votre service retombent au bout d'un certain temps dans le surendettement ?

- **J.A.** : Malheureusement, oui. Et c'est bien pour cette raison que la notion de travail en groupe est importante. Nous nous sommes aperçus que des personnes surendettées bénéficiant d'un très bon plan, éprouvent de sérieux problèmes au niveau de leur relation avec l'argent. C'est particulièrement le genre de problèmes qu'il faudrait travailler en groupe.

- Qu'en est-il du travail de guidance budgétaire ?

- **J.A.** : Nous recevons des personnes disposant de peu de revenus. Avec ces personnes, il n'est pas toujours aisé d'élaborer des plans parce qu'elles n'ont pas toujours beaucoup d'argent disponible. Par conséquent, nous concentrons nos efforts sur un travail de suivi régulier afin d'aider les personnes à gérer leur budget mois par mois et à effectuer régulièrement des petits paiements pour certaines dettes...

- Que se passe-t-il lorsqu'une personne ne dispose que d'un minimum de revenus pour subsister ?

- **J.A.** : A ce moment, nous écrivons aux créanciers que la personne est dans l'incapacité de payer ses dettes. Et nous demandons aux créanciers de ne pas alourdir la dette par des frais supplémentaires. Par exemple, il est clair que ça ne sert à rien d'assigner la personne concernée en justice...

- Et les créanciers acceptent facilement cette situation ?

- **J.A.** : En général, oui. C'est à dire que les créanciers mettent la dette "au frigo" en

attendant que la personne revienne à meilleure fortune. Certains huissiers insistent parfois pour récupérer malgré tout une dizaine ou une quinzaine d'euros par mois.

A ce moment, nous en reparlons avec la personne pour voir si c'est possible. Cela permet de rétablir l'équilibre entre le créancier et la personne. Le créancier est clairement au courant de la situation - p u i s q u e nous l'informons en détail des ressources et des charges de la personne. Notre intervention permet de mettre un terme au " harcèlement ".

En définitive, quand il n'y a pas d'argent disponible pour payer les dettes, nous nous contentons de figer la situation afin de ne pas l'aggraver.

- Un mot sur le coût de la médiation. N'y a-t-il pas une contradiction entre le fait d'aider une personne surendettée et de lui faire payer un coût assez important pour ce service ? Qu'en est-il par exemple des bénéficiaires du revenu d'intégration ?

- **J.A.** : D'abord, il faut savoir que nous sommes un service public et que nos services sont gratuits en matière de médiation amiable. Pour le règlement collectif de dettes, c'est la loi qui fixe le coût de la médiation et les honoraires du médiateur.

Mais il faut dire qu'il existe un Fonds de surendettement. Donc, quand quelqu'un se trouve dans l'incapacité de payer le médiateur, ce dernier fait appel au Fonds du surendettement qui se charge de payer les honoraires du médiateur.

Il n'y a pas de barème pour déterminer qui peut bénéficier de cette mesure. C'est du "cas par cas" et c'est le juge des saisies qui prend la décision.

- D'une manière générale, quelles sont les difficultés auxquelles vous êtes confrontés ?

- **J.A.** : Je pense qu'un renfort de personnel serait vraiment bienvenu. Entre autre, pour assurer le suivi des dossiers de règlement collectif de dettes.

Nous avons un juriste qui s'occupe de ces dossiers mais il faudrait également en assurer le suivi social.

Encore une fois, parce que les personnes bénéficiant d'un bon plan homologué par le juge des saisies, sont malgré tout confrontées à des problèmes de gestion du quotidien. Pour le règlement collectif des dettes, tous les revenus passent par le compte du médiateur du CPAS qui détermine ce qui reste pour les dettes.

La personne surendettée doit gérer le paiement de ses factures courantes et c'est là où surgissent de nouvelles difficultés : les personnes se retrouvent avec de nouvelles dettes d'énergie par exemple. D'où la nécessité d'un suivi plus rapproché par un assistant social.

- Cette situation de manque de personnel est nouvelle pour vous ?

- **J.A.** : Non, cette situation n'est pas nouvelle mais les difficultés sont de plus en plus importantes.

- Pour quelles raisons ? Parce qu'il y a de plus en plus de demandes ?

- **J.A.** : Les demandes sont relativement constantes. Par contre, nous sommes confrontés à un phénomène de précarisation. La

population a beaucoup changé. Elle est de plus en plus précarisée au niveau social et financier. Les personnes ne s'en sortent plus seules. Même avec un plan solide. Pour le règlement collectif de dettes, il faut un suivi des personnes parce que nous sentons dans certains cas que lorsque le plan sera terminé, elles risquent de replonger. Et c'est ce que nous voulons éviter à tout prix. Mais il faut avoir les moyens pour le faire...

- Et qu'en est-il de cette demande de renfort ?

- **J.A.** : Elle est à l'étude !

- Qu'est ce que la notion de "*vie conforme à la dignité humaine*" ?

- **J.A.** : Nous élaborons un budget DISCUTÉ avec la personne. Nous n'imposons rien. Si nous constatons qu'il y a un poste budgétaire trop important - par exemple des frais de téléphone ou de GSM -, nous en parlons avec la personne qui doit faire des choix.

Il est clair qu'il n'y a pas de norme : tout dépend du montant du loyer, des frais médicaux... Nous essayons de définir un budget viable AVEC la personne et de simplement lui faire prendre conscience que certaines dépenses pourraient être réduites. Et ceci, tant au niveau de la médiation amiable qu'au niveau du règlement collectif de dettes.

Tout ce que vous devez savoir sur la Médiation de dettes

Création - objectif du service

Le service est agréé et subsidié par la Région wallonne. Il est ouvert au public depuis le 13 octobre 1994. Il a pour objectif de permettre aux personnes rencontrant la problématique du surendettement étrangère à une activité commerciale en cours, de retrouver un équilibre financier et si possible de rembourser leurs dettes de manière conforme à la dignité humaine.

Une équipe pluridisciplinaire...

... composée de 4 assistants sociaux dont un s'occupant plus particulièrement des personnes résidant à Bressoux-Droixhe, de trois administratifs et d'un juriste chargé du règlement collectif de dettes.

Pour contacter le service :

SERVICE MEDIATION DE DETTES
Rue Foidart, 85 - 4020 LIEGE
04/349.38.92 ou 04.349.38.80
Fax : 04/349.33.79

Population suivie par le service Médiation de dettes :

Le service s'adresse à toute personne physique (pas de société) domiciliée sur le territoire de la commune de Liège et qui rencontre un problème de surendettement. Le surendettement signifie que les charges de la dette sont impossibles à assumer par rapport aux revenus (différent de l'endettement).

Quel types de dettes ?

Des dettes relatives au crédit à la consommation (prêts à tempérament, ouvertures de crédit) ; des crédits hypothécaires ; des dettes alimentaires (pensions alimentaires) ; des dettes fiscales (impôts, taxes amendes) ; des créances propres aux soins de santé (hôpitaux, médecins) ; des arriérés de

loyer ; des dettes de téléphonie.

De manière générale, il y a trois types de surendettement :

- ✓ Le surendettement provoqué par une diminution des revenus suite à un "accident" de la vie : perte d'emploi, maladie, séparation, deuil...
- ✓ Le surendettement dit "boule de neige" : engrenage financier (crédits sur crédits) avec souvent au départ une mauvaise évaluation des capacités de remboursement.
- ✓ Le surendettement provoqué par des revenus modestes, qui permettent tout juste de faire face aux besoins alimentaires. Ces personnes accumulent notamment des retards de paiement de soins de santé, des taxes, des assurances etc...

Fonctionnement

Un premier contact peut être pris par téléphone. Les missions du service sont expliquées, et si la personne est intéressée un document à compléter lui est envoyé (relevé des ressources, charges, dettes). Dès réception du document complété, un rendez-vous à la permanence sociale (une fois par semaine les jeudis après-midi), est fixé par courrier.

Une permanence administrative est assurée tous les mardis de 13h00 à 16h00 sans rendez-vous et consiste à aider les personnes le cas échéant à remplir le formulaire de base, à répondre globalement aux questions posées (missions du service, fonctionnement...)

Cadre de travail

L'utilisateur doit être demandeur personnellement (pas de demande par des tierces personnes) ; il est essentiel que la personne soit motivée. La demande doit rester libre et consentante.

Nous ne travaillons pas dans l'urgence. Pas d'intervention ponctuelle sauf pour les dossiers déjà en cours.

S'il y a urgence, (ex. saisie mobilière, coupure d'énergie), nous renvoyons aux services de première ligne (ex. service d'Urgence Sociale, service Energie...).

La médiation de dettes est un travail de fond qui demande du temps.

Il est impératif d'avoir une vision globale de la situation et de ne pas travailler au coup par coup.

Nous travaillons en tenant compte des conditions concrètes de vie des personnes demandeuses.

Lorsqu'une personne vit en couple, nous demandons la présence des deux personnes lors des entretiens. En effet, tous deux doivent être parfaitement d'accord sur les solutions qu'ils devront apporter à leur problèmes de surendettement.

L'aide est contractualisée. Une convention (droits et obligations) est signée par l'utilisateur et le service. En cas de non-respect, le dossier peut être clôturé (ex. en cas de non-respect du plan ou des rendez-vous).

Nous n'accordons pas d'aide financière et n'effectuons pas de gestion budgétaire, l'intéressé reste seul responsable de son budget.

Le premier entretien a pour but de comprendre l'histoire du surendettement (ce qui s'est passé, le "stade" de la procédure, les arrangements pris...) et de cerner la demande, les attentes, ainsi que la motivation par rapport au remboursement. Il s'agit également d'expliquer les missions et les limites du service. Lors de ce premier entretien, les personnes sont invitées à faire un tri dans leurs papiers concernant les dettes.

Les entretiens suivants ont pour but d'approfondir la problématique et dans la mesure du possible d'établir un plan d'apurement.

Ce plan sera négocié soit à l'amiable, soit dans le cadre de la loi du 05 juillet

1998 relative au règlement collectif de dettes.

Qu'est ce que la médiation extra-judiciaire ou médiation "amiable" ?

3 étapes principales :

✓ Le relevé des dettes :

Cette première étape consiste à effectuer l'inventaire des dettes et à examiner tous les documents (contrat de prêt, exploits d'huissiers, derniers courriers reçus...). C'est une étape importante car elle permet à la personne surendettée de prendre conscience de la réalité de sa situation (niveau d'endettement, causes...)

Il faut d'abord "y voir clair" avant tout.

Un tri est opéré entre les diverses dettes. Une priorité est accordée aux dettes relatives au logement (ex. arriérés de loyer ou dettes d'énergie), afin d'assurer une qualité de vie décente. Il est également tenu compte du privilège légal de certains créanciers (ex. pension alimentaire, crédit hypothécaire...) et de l'état d'avancement des procédures (exploits d'huissiers, jugement...). C'est la loi, dans ce cas, qui fixe les priorités dans le remboursement.

Le médiateur contacte ensuite tous les créanciers par courrier afin de connaître les soldes dus.

✓ L'établissement du budget

Le budget de chaque personne est discuté avec le médiateur. Les données du budget doivent être complètes et précises. Pour ce faire, il est nécessaire de connaître la composition du ménage et de faire un inventaire des ressources et des charges.

Une distinction est effectuée entre les charges mensuelles fixes (ex. loyer, gaz, électricité, transport...), les charges mensuelles variables (frais alimentaires, frais de santé, frais scolaires...) et les charges périodiques qui sont évaluées en fonction des dépenses qui reviennent à échéance

régulière (ex. assurances, mutuelle, taxes...).

Le solde du budget ainsi établi (ressources - dépenses), détermine le montant disponible (montant à affecter au remboursement des dettes et à répartir entre tous les créanciers).

Si un disponible existe, un plan d'apurement est envoyé à tous les créanciers ainsi qu'aux usagers.

Diverses stratégies sont possibles et sont discutées au cas par cas (ex. solder dans un premier temps les petites dettes et/ou solder les dettes prioritaires (logement, énergie), ou faire opposition sur salaire...).

Dès que le plan est envoyé aux créanciers, le débiteur commence à payer. Il assure lui-même les paiements.

Le plan peut évidemment être revu en cas de changement de situation ou réajusté à la demande des créanciers (quand c'est possible).

Pour les dossiers où il s'avère qu'il n'y a pas de somme disponible, à proposer pour le remboursement des créanciers (où les revenus suffisent juste à faire face aux charges de la vie courante), le médiateur écrit aux créanciers pour les informer de ce constat et leur demander de ne pas alourdir inutilement la dette.

L'intervention du médiateur ne peut alors que se borner à figer une situation difficile.

✓ Suivi du plan et négociation de la réduction de dette avec les créanciers

Après démarrage du plan, les personnes continuent à être suivies par le médiateur à un rythme variable (selon la situation). Il s'agit de voir si le plan "tient la route", d'examiner la réaction des créanciers. C'est un soutien important parce que la situation est souvent déstabilisante.

Qu'est ce que la médiation judiciaire ou règlement collectif de dettes ?

Depuis 1998, de dizaines de milliers de personnes et de familles, confrontées aux difficultés financières et incapables de faire face aux factures de la vie courante, ont eu recours à la loi sur le règlement collectif de dettes.

L'objectif de cette loi est de faire en sorte que les personnes se trouvant dans cette situation, pour autant qu'elles ne soient pas commerçantes, soient domiciliées en Belgique et de bonne foi, paient leurs dettes tout en se voyant garantir de mener une "existence digne".

Le règlement collectif de dettes est une procédure judiciaire :

Cette procédure judiciaire mobilise la personne surendettée, le Service Médiation de Dettes et le Juge des Saisies au Tribunal de première instance. Cette compétence sera néanmoins transférée prochainement au Tribunal du Travail.

C'est la personne surendettée qui requiert la procédure de règlement collectif de dettes et reste au centre de celle-ci. Il lui est demandé de présenter, en guise de bonne foi, une évaluation détaillée de son patrimoine (revenus, effets immobiliers, diverses dettes) et de ses charges ménagères incompressibles. La personne surendettée doit veiller tout spécialement à gérer de manière rigoureuse son budget, de façon à ne pas se créer de nouvelles dettes. Elle doit aussi collaborer pleinement à la bonne fin de la procédure et déclarer tout changement qui pourrait intervenir dans sa situation.

✓ Rôle du Service de Médiation :

Le Service de Médiation de dettes assiste la

personne surendettée dans la rédaction et présentation de sa requête en règlement collectif de dettes.

S'il est désigné médiateur par le Juge des Saisies, le Service procédera à la mission que la loi lui confie : le médiateur doit réceptionner les déclarations de créances, faire une proposition de plan de règlement et assurer le suivi et la bonne exécution de celui-ci, une fois homologué ou ordonné par le juge.

✓ **Le juge :**

Le Juge des Saisies est la personne de référence pour toutes les parties (personne surendettée, médiateur, créanciers).

Si un accord se dégage entre personnes précitées sur un projet de plan de règlement, le juge l'homologuera, c'est-à-dire le rendra exécutoire, après en avoir vérifié la viabilité et le respect des dispositions légales.

Le Juge a cependant des pouvoirs bien plus importants. En fonction des créances, il peut faire payer certaines dettes en priorité, spécialement celles qui mettent en péril une existence conforme à la dignité humaine. Il peut également décider d'une remise partielle ou totale de la dette et imposer toutes les mesures d'accompagnement qu'il jugera adéquates.

Le règlement collectif de dettes est une réponse aux situations de précarité.

Le règlement collectif de dettes joue un rôle social indéniable, dans la mesure où il constitue un instrument de lutte contre la précarité.

✓ **La suspension des intérêts et des voies d'exécution :**

Si la dette est déjà en elle-même un tracas, les intérêts de celle-ci ainsi que les divers frais qu'elle engendre suite aux mesures d'exécution forcée, ne font généralement qu'aggraver la situation et rendent encore plus problématique l'apurement.

Le règlement collectif de dettes crée à cet égard des conditions plus sereines pour rechercher une solution.

Par ailleurs, il arrive fréquemment que d'autres personnes, les cautions notamment, soient elles aussi entraînées dans la spirale de surendettement. La loi leur offre dorénavant une porte de sortie.

✓ **L'implication de tous les créanciers :**

Le règlement collectif de dettes rassure les créanciers, en permettant, non seulement de clarifier la situation mais de dégager les possibilités de règlement dans la transparence et la régularité et en assurant une égalité entre tous.

En outre, les créanciers qui n'avaient pas compétence pour une remise de dettes (impôts, lois sociales,...) ont maintenant la possibilité légale de le faire.

Quel est le coût de la requête ?

Le Conseil de l'Aide Sociale a fixé à 61,97 € la participation à la rédaction de la requête. L'appui du Service à cet égard constitue un gain de temps et d'efficacité.

Les honoraires et indemnités du médiateur :

La loi détermine, pour les prestations accomplies dans le cadre de la procédure, les montants que peuvent percevoir les médiateurs. En outre, une indemnité leur est versée pour couvrir les frais (recommandés, téléphone, courrier ordinaire, photocopies...).

Le coût moyen de la procédure, y compris la requête, tourne autour de 650,00 €.

Les honoraires et indemnités du médiateur sont payés par priorité. Toutefois, le Service veille à ce que ce coût ne constitue pas un obstacle pour les personnes auxquelles la procédure s'avère utile.

Par ailleurs, un fonds de traitement du surendettement permet de couvrir le coût du règlement collectif lorsque le débiteur est dans l'incapacité d'y faire face.

TRAVAIL SPECIFIQUE

- Préventif

Conformément au projet "renouveau urbain" qui prévoyait d'accorder une attention plus particulière aux personnes surendettées habitant les quartiers de Bressoux-Bas, Droixhe, Burenville et Ste-Walburge, une assistante sociale a été engagée en juillet 1999 et détachée au service Médiation de dettes du C.P.A.S. de Liège.

Ce projet comporte deux volets : curatif et préventif.

- Curatif

Le travail de l'assistante sociale s'inscrit dans le même contexte que ses collègues.

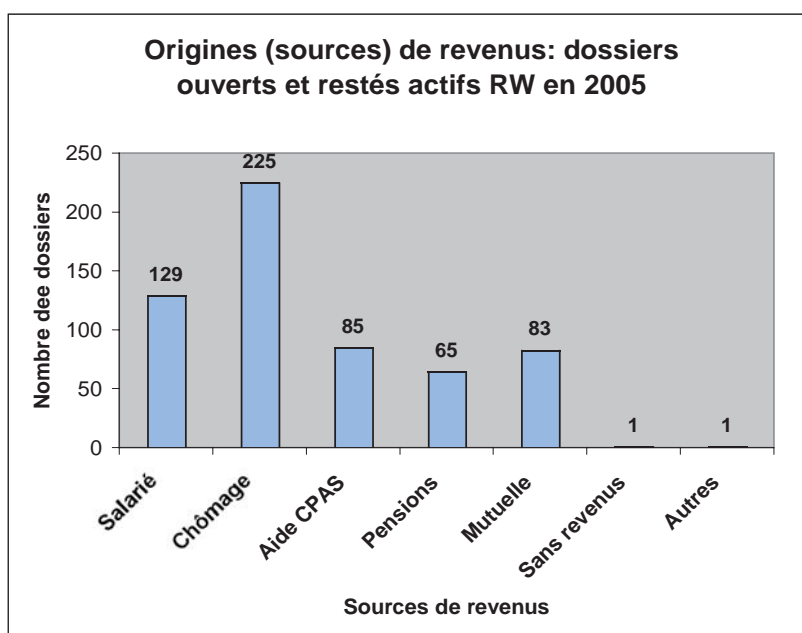
Les acteurs de terrain en sont convaincus, il ne faut pas seulement agir curativement. En conséquence, les actions s'inscrivent dans plusieurs registres :

✓ Une permanence sociale est assurée tous les mercredis de **13h30 à 16h30, rue J.M. Nysen, 20 à 4020 DROIXHE**
(Tél : 04/342.31.50)

✓ Une permanence sociale est assurée tous les mardis de **13h30 à 16h30, Place Seeliger, 5 à 4000 LIEGE (Ste Walburge).**

✓ Animations sur le surendettement à la demande de Services Sociaux et autres.
Exemple de thème : Comment gérer son portefeuille et éviter les dettes ?

2005 : Le service de Médiation de dettes en chiffres



□

Dossiers	Total du mois	Activités depuis la création du service
Indexés	22	2978
Clôturés	27	2312
Actifs	22	666

□ « Règlement collectif de dettes »

Dossiers	Total du mois	Activités depuis la création du service
Requêtes rédigées	5	163
Désignation comme médiateur	3	135



Plongée au cœur de la protection sociale

Article de J. Detober paru dans la revue de débats "Politique", numéro 45 - juin 2006, p. 31-35 (Dans le cadre d'un dossier de 28 pages intitulé "Démocratie et Proximité")

site : www.politique.eu.org

Ultimes maillons du système de sécurité sociale, les Centres publics d'Action sociale sont aussi, et surtout, les piliers de toute politique sociale communale.

Depuis leur naissance, les CPAS ont connu une diversification et une augmentation de leur public, une multiplication de leurs missions ainsi que des problèmes de financement constants...

Confrontation d'expériences et de points de vue entre deux acteurs de première ligne.

Claude Emonts (PS) est Président du CPAS de Liège

Dominique Decoux (Écolo) est Présidente du CPAS de Schaerbeek

En 30 ans d'existence, les missions des CPAS se sont fortement élargies et diversifiées. En plus de l'allocation du revenu d'intégration (ex-minimex) qui reste leur rôle principal, les Centres publics d'Action sociale travaillent à l'insertion professionnelle de leur public et offrent une série d'aides financières complémentaires en matière d'énergie, de logement ou encore de culture. Quelles sont les raisons de cette évolution ? Et celle-ci vous semble-t-elle appropriée aux réalités sociales que vous rencontrez sur le terrain ?

- **Claude Emonts** : Depuis leur naissance, les CPAS sont passés de la notion d'"assistance" à celle d'"aide", donc de droit, et enfin à celle d'"action" sociale. Dans les faits, ce changement de nom est une adaptation à la pratique. Dès les années quatre-vingts, on s'est rendu compte que donner un revenu d'intégration - à l'époque on parlait de minimex - ne suffisait pas et

que dans un certain nombre de cas importants, il fallait offrir aux gens la possibilité de faire autre chose.

Dès cette époque, des structures d'insertion professionnelle ont été mises en place ici et là, qui étaient et restent distinctes du Forem car le public et la gravité des problèmes sociaux rencontrés ne sont pas les mêmes. Paradoxalement, vu de l'extérieur, on pourrait croire qu'entre le bénéficiaire du revenu d'intégration et le chômeur, la différence n'est pas énorme, alors qu'en réalité le chômeur est très souvent prêt à l'emploi quand le bénéficiaire du revenu d'intégration ne l'est qu'assez rarement.

En fait, ces services ne visent pas à remettre les gens au travail mais bien, dans beaucoup de cas, à leur offrir un suivi social et administratif qui va leur permettre après un long parcours d'être, peut-être, prêts au travail.

RÉINSER déménagement

Le 21 juin, l'équipe RÉINSER gérant les mises à l'emploi (Articles 60 et 61) s'installe Place Cathédrale 16 - 5ème étage - 4000 Liège. Tel : 04/220.23.30.

- **Claude Emonts** : Il faut insister sur cette notion d'insertion sociale parce qu'une grande partie des personnes dont les CPAS s'occupent ne sera jamais prête à l'emploi, que ce soit pour des raisons physiques, psychologiques, mentales ou encore d'âge. On ne peut pas abandonner ces personnes-là, il faut leur offrir quelque chose d'autre qui n'est pas un emploi car même si l'insertion professionnelle reste l'objectif voire le rêve de la majorité des gens y compris du public des CPAS, elle n'est pas le seul objectif à promouvoir dans la vie.

Développer des actions d'intégration sociale dans les quartiers, cela permet de remailler le tissu social et de reconstruire les personnes. Raison pour laquelle je dis depuis plusieurs années que la politique d'insertion sociale et de remise à l'emploi est la meilleure politique sécuritaire. La meilleure manière de lutter contre l'insécurité dans la rue, c'est en effet d'être inséré dans un milieu social.

Je ne dis pas que la politique de répression est inutile mais avant de l'appliquer, il y a tout un travail de base à faire qui permet de replacer les personnes dans une activité sécurisante, à la fois pour elles-mêmes dans leur projet de vie personnel, mais aussi par rapport aux autres. Quand on connaît son voisin, on n'en a plus peur.

- **Dominique Decoux** : Je partage assez bien le point de vue de Claude Emonts en ajoutant que passer de la notion d'"assistance" à celle d'"aide" a été un gain fondamental en termes de non-stigmatisation des personnes, de respect et du droit qui leur était donné d'être aidé. L'idée d'action sociale elle-même peut être appréhendée de deux manières. Une positive et une négative.

Positivement, elle incite les CPAS à parier davantage sur le potentiel des personnes qui s'adressent au Centre et à mettre l'accent sur le travail d'accompagnement nécessaire dans l'élaboration d'un projet qui fasse sens pour elles. Négativement, cette idée jette la suspicion sur l'aide traditionnelle des centres. On a beaucoup dit de mal

des CPAS prétendument mister-cash ! Comme si assurer revenu et aides aux personnes sans ressources n'avait pas de sens en soi !

Néanmoins, malgré les progrès, il reste bien un problème de stigmatisation des personnes s'adressant à nos centres. Quand on pense aux CPAS, on y colle facilement l'image de la cour des miracles, le lieu de rassemblement de tous les paumés et les largués. C'est la raison pour laquelle il reste trop souvent un lieu où l'on est honteux de se rendre.

De ce point de vue, diversifier les missions des CPAS est une nécessité. Je vais même jusqu'à dire que le CPAS doit devenir le centre des politiques sociales des communes. Je pense ainsi qu'on pourrait supprimer le poste d'échevin des Affaires sociales pour recentrer toute l'action sociale au sein du CPAS qui s'adresse à toutes les composantes de la population. C'est, selon moi, la condition essentielle pour échapper à ce phénomène de stigmatisation.

L'évolution des missions des CPAS (chèques énergie, chèques culture...) va dans ce sens-là. Par exemple, notre service de médiation de dettes s'adresse, pour la majorité, à des personnes qui ne sont pas concernées par le revenu d'intégration.

Ce constat pose la question de l'évolution du public des CPAS. Depuis quand celle-ci est-elle manifeste et comment l'expliquez-vous ?

- **Claude Emonts** : Le public qui s'adresse aux CPAS a fondamentalement changé depuis 30 ans. Au départ, il n'y a que quelques centaines de personnes par grande commune qui sont concernées. Ensuite, arriveront les grands phénomènes que sont les assuétudes et les migrations. Le CPAS de Liège accueille 2.500 jeunes de 18 à 25 ans.

Parmi eux, un tiers sont des toxicomanes "lourds". C'est extrêmement préoccupant. Bien évidemment, nous sommes à Liège, proche des Pays-Bas, dans une ville qui est très touchée par la toxicomanie.

Autrement dit, on n'est plus face au vagabond ou au pauvre d'avant. Aujourd'hui, les cas individuels sont beaucoup plus graves, plus difficiles à appréhender et beaucoup plus multifformes.

Sur le fond, l'explication de cette évolution est de nature exogène puisque ce sont les pouvoirs subsidiaires qui imposent aux CPAS des tâches nouvelles, soit parce qu'ils veulent se débarrasser de celles-ci, soit parce qu'à d'autres niveaux de pouvoirs, ils prétendent ne pas avoir les moyens financiers ou les compétences humaines pour traiter ce type de problèmes, choses dont les CPAS peuvent s'occuper de par leur expertise et leur expérience. Le piège étant qu'on finance seulement une partie des missions qu'on nous confie. Or, à mission nouvelle, doit absolument répondre un financement nouveau.

- **Dominique Decoux** : Effectivement, c'est le grand piège. Pour moi, on peut augmenter tant qu'on veut les missions des CPAS pour autant qu'on leur donne les moyens d'agir correctement. Un exemple simple : la distribution d'un chèque mazout auprès des personnes qui en font la demande.

Le CPAS reçoit une mini indemnité qui rembourse les frais de personnels et administratifs uniquement pour les dossiers acceptés. Or la moitié des dossiers sont refusés tout en demandant autant de travail que les autres ! C'est une politique de financement complètement aberrante.

À Schaerbeek, contrairement à ce qu'a dit Claude Emonts pour Liège, il n'existe pas de grande différence entre être chômeur ou bénéficiaire du revenu d'intégration. Certaines personnes bénéficient du revenu d'intégration suite à des accidents de la vie : un indépendant qui fait faillite et qui n'a pas droit au chômage ; une femme au foyer qui, n'ayant pas travaillé, se retrouve sur la paille après un divorce... Le profil de ces personnes, en termes de structuration sociale, n'est pas fort différent de personnes au chômage.

- **Claude Emonts** : Le public des CPAS est certes multiforme mais une partie de celui-ci est tout de même gravement déstructurée : les toxicomanes, les gens de la rue, certains étrangers... (Ce qui n'empêche pas beaucoup d'entre eux d'être volontaires dans la recherche d'emplois.) Ces personnes n'ont plus leur place dans aucune autre structure que les CPAS. Raison pour laquelle la situation des personnes qui sont au revenu d'intégration - je ne parle pas ici des "nouveaux" publics - est, en moyenne, bien plus grave sur le plan psychosocial que celle des chômeurs.

Notons par ailleurs, en termes de nouveau public, la présence de quelque 700 étudiants à Liège, puisque le revenu d'intégration permet désormais de financer les études. Ces jeunes, du moins ceux qui sont dans l'enseignement supérieur, ne sont pas déstructurés mais ils ne représentent "que" la moitié de notre public étudiant. L'autre moitié, constituée d'étudiants de l'enseignement secondaire technique ou professionnel, a un grand retard d'éducation scolaire. On peut donc penser que l'aide du CPAS sera essentielle à ces personnes pour, peut-être, un jour, leur permettre d'obtenir un diplôme.

- **Dominique Decoux** : De ce point de vue-là, il y a vraiment une grande différence entre la Wallonie et Bruxelles. D'une manière générale, dans toutes les régions du pays, la catégorie des jeunes de 18-25 ans est la plus importante des différentes catégories de publics des CPAS. Pour la plupart, ces jeunes-là sont aux études. Parmi eux, beaucoup font partie de familles nombreuses dont l'un des parents possède un revenu d'intégration et qui, une fois arrivés à 18 ans, demandent le revenu d'intégration.

Autrement dit, ces jeunes ne bénéficient pas du revenu d'intégration pour une question de déstructuration sociale mais bien pour une question de pauvreté.

Et c'est sans doute là un problème essentiel : l'augmentation considérable de la pauvreté due, notamment, aux prix élevés des loyers.

Une pauvreté que l'on ressent très bien au CPAS de Schaerbeek avec l'explosion de notre service de traitement du surendettement qui commence à devoir refuser des personnes parce qu'il est au maximum de ce qu'il peut assumer en nombre de dossiers.

Justement, le dernier Rapport général sur la pauvreté en Belgique montre que celle-ci n'a pas vraiment diminué depuis 10 ans. Peut-on en conclure que la lutte contre la pauvreté n'est pas une réelle priorité politique ? En tant qu'acteurs de terrain qui êtes témoins de cette pauvreté au quotidien, n'avez-vous pas l'impression de prêcher dans le désert, de manquer de soutien dans votre travail ?

- **Dominique Decoux** : Je pense qu'il n'y a pas de mauvaise volonté du monde politique en général mais il manque une vraie analyse structurelle, une globalisation des éléments qui mènent à la pauvreté.

Tous les présidents de CPAS disent la même chose : on ne sait pas vivre avec le revenu d'intégration, il est insuffisant. Un isolé ne sait pas vivre avec 625 euros par mois ni une famille avec 834 euros. C'est impossible. Le monde politique a pris conscience de ce problème et a initié une série de mesures d'aides complémentaires. Celles-ci sont intéressantes mais elles peuvent aussi créer des effets pervers.

- **Claude Emonts** : Dans les CPAS, nous réfléchissons à cela depuis des années. Ces effets pervers, ce sont les pièges à l'emploi. Les personnes qui touchent un revenu d'intégration ont trop peu souvent intérêt à aller travailler, simplement parce que le salaire minimum garanti est trop bas. On observe ce phénomène surtout dans le cas des femmes seules avec enfants, une catégorie de personnes qui augmente sans arrêt dans nos statistiques. Lorsque l'on additionne des avantages extra-CPAS (chèque culture, mazout, allocations familiales majorées...) d'une personne isolée avec enfants, cette dernière

gagne à peu près 200 euros net en moins par mois que son homologue qui travaille pour le salaire minimum. Il n'y a donc pas d'incitation à l'emploi ! Le salaire minimum garanti est trop bas. De son côté, le revenu d'intégration ne suffit pas non plus.

En fait, il faudrait inventer un processus de lissage des différents avantages qu'on obtient quand on a un statut, en l'occurrence celui de bénéficiaire du revenu d'intégration. Dès le moment où l'on passe dans un autre statut - ici, celui de travailleur - on ne doit pas perdre directement ces avantages du jour au lendemain mais bien de manière progressive par tranche de revenus qu'on atteint.

- **Dominique Decoux** : Il faut effectivement donner les aides complémentaires en fonction d'un niveau de revenus et pas en fonction d'un statut : chômeur, revenu d'intégration, Smig...

Autre effet pervers : chaque fois que les personnes viennent demander une aide complémentaire, ils doivent "se mettre à nu", tout expliquer de leur vie, avec l'image négative de soi qui en découle.

Ce qu'il faut, c'est un vrai revenu qui tienne vraiment compte des besoins minimaux des gens. Nos seuils de revenus sont inférieurs à ce que les études sur la pauvreté font comme calcul ! Si, au moins, on pouvait remonter les salaires et atteindre un niveau de revenu décent, avec l'application d'aides complémentaires à tous les revenus, on pourrait se passer de toute une série d'aides de soutien qui sont indispensables pour le moment mais pas souhaitables à long terme.

- **Claude Emonts** : Si les politiques prennent en compte les problèmes de pauvreté, ils ne le font pas toujours de manière cohérente. Ce qui est dramatique, c'est d'abord le manque de financement à 100% des missions données aux CPAS.

Dans l'état actuel des choses cela débouche sur une lutte entre la commune et son CPAS au sujet de la dotation communale que la commune alloue à ce dernier.

La commune est en effet obligée de combler le déficit de son CPAS, un déficit inévitable par définition.

On assiste alors à une lutte pour l'obtention de budgets où s'opposent par exemple les rénovations d'écoles, les réparations de trottoirs... et l'action sociale.

Avec l'arrivée du concept d'État social actif, la responsabilisation des personnes dans leur parcours socio-professionnel s'est installée dans la législation belge (voir les mesures de contrôle des chômeurs). On parle beaucoup de méritocratie. En sentez-vous les effets dans votre travail ?

- **Dominique Decoux** : Certainement ! La question de l'activation de certaines personnes aidées par les CPAS se pose régulièrement. C'est le sens même de la loi qui a transformé le minimex en revenu d'intégration. Le problème c'est qu'il est évident que certaines personnes sont et resteront au CPAS toute leur vie parce qu'elles ont passé la cinquantaine ou parce qu'elles sont peu qualifiées et ont donc peu de chance de retrouver un emploi. On ne peut pas décemment demander à ces personnes-là d'apporter des attestations de recherche d'emploi toutes les semaines...

Je tiens à souligner par ailleurs que la remise à l'emploi n'est pas et ne doit pas être la première mission des CPAS. Il y a des organismes prévus pour cela !

Or, dans nos sociétés et dans nos CPAS, je remarque aujourd'hui une tendance lourde qui tend à considérer qu'il faut mériter son allocation. Et qui dès lors tend à rendre les gens responsables de leur situation de pauvreté. Sous cet angle-là, la loi Vande Lanotte de 2002 sur l'intégration sociale est un recul par rapport à la législation précédente.

- **Claude Emonts** : C'est sans doute une question de circonstances, de région ou de mentalité mais en dix ans de présidence du CPAS de Liège, je n'ai jamais rencontré au niveau de mon Conseil de problème visant

une contrainte à la responsabilisation de notre public ! Ou alors, dans un sens inverse : ce sont parfois des membres de notre public qui se plaignent qu'on ne prend pas assez en considération leur dossier d'insertion professionnelle alors qu'ils sont disposés à travailler.

Sur les 6.500 personnes bénéficiant du revenu d'intégration à Liège - je ne parle pas de l'aide sociale qui concerne surtout les étrangers -, 2.500 sont dans le parcours d'intégration qui va de la prise en charge de soi (ponctualité, soins corporels) à la recherche active d'emploi (rédaction de CV...) et éventuellement de stages. Mais tout ça se fait sur base volontaire.

Autant le travail ne doit pas être l'objectif principal du CPAS autant chez les gens, peut-être par pression sociale, leur première demande, avec l'obtention d'un logement, c'est d'avoir du travail. Et si nous ne rencontrons pas cette demande-là, les gens sont furieux.

Je pense donc que la loi Vande Lanotte de 2002, qui fait passer la mission des CPAS de l'aide à l'action sociale et qui fixe la mission aux CPAS de faire de l'insertion professionnelle (chose que les CPAS faisaient avant sur base volontaire et non financée), est un énorme progrès. D'abord parce que nous avons obtenu de faire de l'insertion sociale, c'est-à-dire de ne pas mettre au travail ceux que nous estimons non aptes ou non prêts à rentrer sur le marché de l'emploi.

Ensuite parce que, pour la première fois, il est enfin prévu un financement du personnel et des moyens d'action pour l'insertion professionnelle. Ce n'est pas un financement à 100% mais il nous permet au moins de construire des services d'insertion sociale.

- **Dominique Decoux** : Si l'activation prévue par la loi reste dans sa forme problématique, je reconnais bien volontiers que la loi présente aussi des avancées importantes

sous forme de financement des CPAS, c'est vrai, mais aussi en termes de droits des personnes...

Nous nous sommes beaucoup battus pour que cette dernière dimension soit développée... Selon moi, finalement, l'action des CPAS doit s'articuler autour de trois branches. D'abord permettre aux gens d'accéder aux droits - principalement à un revenu - prévus par le système de protection sociale.

Ensuite, leur permettre d'acquérir une autonomie qui passe par la reconquête d'une vraie fierté d'eux-mêmes. Je crois en effet que les gens peuvent retrouver de l'autonomie s'ils ont une image positive d'eux-mêmes, raison pour laquelle je chéris la loi qui concerne la participation culturelle, sportive et sociale des usagers.

Enfin, et en dernier lieu, le principe de responsabilité, qui doit venir à la fin du processus, quand les gens savent d'abord qu'ils vont pouvoir manger et se loger. Je fais cette distinction parce que souvent, on met la responsabilité en premier lieu.

Avec les moins de 25 ans, les CPAS doivent monter un projet d'intégration sociale dans les trois mois à partir de l'arrivée du jeune. C'est une horreur pour les travailleurs sociaux ! En fait, on leur impose une mission quasi impossible dans ce laps de temps. Ce qui aboutit souvent pour eux à devoir exercer une terrible pression sur les jeunes qui se retrouvent placés au pied du mur avant même qu'on ait pu établir avec eux un vrai état de leur situation.

- **Claude Emonts** : Le problème c'est que les travailleurs sociaux sont surtout enfermés dans une double contradiction : celle de l'aide et du contrôle. Ils sont là pour aider les gens mais aussi pour les contrôler et éventuellement pour les sanctionner. Ils sont donc perpétuellement au milieu de ces deux contraintes et, bien souvent, ils ne savent pas s'en sortir.

- **Dominique Decoux** : Ce n'est pas une contrainte facile. J'en ai discuté avec eux. Je leur dis que le contrôle doit s'intégrer dans une démarche qui a du sens : que contrôle-t-on ? Bien entendu, on contrôle les conditions d'accès au revenu d'intégration. Ça c'est assez simple et cela n'amène pas d'états d'âme. Ce qui peut poser problème, c'est la disposition au travail. Est-ce que les personnes font assez d'efforts nécessaires pour s'en sortir ? C'est là que la part subjective de l'assistant social intervient et qui peut fortement le mettre en difficulté.

- **Claude Emonts** : N'oublions pas qu'il faut aussi vérifier si la personne ne fraude pas. C'est un sujet délicat mais pourtant important. Il y a des petites et des grosses fraudes. Il y a des fraudes de survie et celles-là on peut moralement difficilement les sanctionner. Par exemple, une femme de ménage et mère de trois enfants qui fait quelques heures d'ouvrage en noir. Par contre, celui qui bénéficie du revenu d'intégration et qui travaille par ailleurs à temps plein, celui-là on le poursuivra jusqu'à la cour d'appel s'il le faut. Il ne peut pas y avoir de pitié pour ce genre de cas. Il y a une phrase à laquelle je tiens beaucoup : l'aide sociale est un droit et l'abus menace le droit. Sur ce point il faut être très clair.

Dominique Decoux : On peut dire ça !

Propos recueillis par Jérémie Detober.

ECONOMIE SOCIALE : SOFIE RÉPARE ET REVEND DES ÉLECTROMÉNAGERS DE SECONDE MAIN



Récupérer et revaloriser des appareils électroménagers usagers et les revendre, à prix réduit, essentiellement à destination d'un public à faible pouvoir d'achat, telle est l'activité principale de Sofie ("Société à finalité d'insertion en environnement").



Société coopérative à finalité sociale active en région liégeoise, Sofie vise l'insertion professionnelle et la formation de travailleurs et de demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés.

Le CPAS de Liège est partie prenante dans cette initiative d'économie sociale, sous la forme d'une participation au capital et d'une représentation au Conseil d'administration de l'entreprise. Sofie est également fortement soutenue par l'Intercommunale Intradel.

Agréée comme entreprise d'insertion par la Région wallonne, Sofie emploie une trentaine de salariés. Des personnes engagées sous contrat articles 60 (mis à disposition par différents CPAS de la région) complètent son équipe.

Parmi les "déchets d'équipements électriques et électroniques" ("DEEE"), certains peuvent prétendre à une seconde vie. C'est sur base de cette réflexion que Sofie a développé en son sein un atelier de revalorisation d'électroménagers : frigos, lessiveuses, séchoirs et petits appareils électroménagers sont collectés avant d'être réparés.

La première étape consiste à récupérer du matériel usagé. Trois sources d'approvisionnement sont utilisées. Tout d'abord, des particuliers ou des structures diverses apportent spontanément du matériel chez Sofie. Par ailleurs, l'atelier prélève au "Centre de transbordement régional" (CTR) d'Intradel à Jeneffe des appareils potentiellement réparables. Notons que c'est dans le cadre de Recupel, ASBL chargée de mettre en pratique l'obligation légale de reprise des déchets électriques et électroniques, que la mission de regrouper et de trier les DEEE a été confiée à des CTR. Enfin, Sofie a mis sur pied, dans le cadre de Recupel, un système de collecte auprès des détaillants de la région liégeoise.



Il s'agit de collectes "quadrillées" : le camion de Sofie passe systématiquement chaque semaine, au même moment, chez le commerçant, ce qui solutionne ses problèmes de stockage. A cette fin, Sofie a développé un CTR propre.



Une fois les appareils collectés, la phase suivante est le tri. Il s'agit de déterminer parmi les appareils collectés ceux qui sont potentiellement réparables et dont le temps de réparation n'est pas trop long. Les électroménagers non réparables sont dirigés, via Recupel, vers des filières de traitement adéquat. Quant aux appareils retenus pour la réparation, ils arrivent à l'atelier où ils sont réparés par une équipe supervisée par un chef d'atelier et un technicien. Après réparation, ils sont testés.

A noter que les appareils réparés par Sofie bénéficient du label "Electro-REV", qui assure la qualité et le contrôle des appareils réparés. Six mois de garantie sont assurés sur les "gros blancs" (lessiveuses, séchoirs, frigos, ...) et trois mois sur les "petits bruns" (petits électros).

Les appareils réparés sont alors revendus. La clientèle privilégiée est constituée de personnes à faible pouvoir d'achat, qui viennent chez Sofie par l'intermédiaire des CPAS.

Les personnes ou les institutions intéressées par l'acquisition d'électroménagers de seconde main sont les bienvenues chez Sofie. Il en va de même si elles désirent se défaire de matériel électrique et électronique usager, en ayant l'assurance que le meilleur traitement lui sera assuré.

En combinant harmonieusement social, économique et environnemental, Sofie s'efforce d'apporter sa pierre à l'édifice d'un développement durable...

L'atelier est situé **Chaussée verte 25 à 4460 Grâce-Hollogne (Biocentre de Jeneffe, entre Crisnée et Saint-Georges)**. L'accès est aisé soit par l'autoroute E42 (sortie Saint-Georges), soit par l'E40 (sortie Crisnée).

Pour toute information pratique, contacter

Sofie au 04/220.20.00 entre 8h30 et 16h30 (entre 8h30 et 14h30 le vendredi) (Courriel : sofie.jeneffe@skynet.be).



**Chaussée verte, 25
4460 Grâce-Hollogne**

LA RÉGIE DES QUARTIERS DE LIÈGE



Agréée par le Gouvernement wallon, avec le soutien du Fonds social européen, de la Région wallonne et du Forem

Depuis janvier 2005, l'Asbl La Régie des quartiers de Liège regroupe les régies de quartier sociales (Les Venues, Droixhe et Angleur) et les régies de quartier de rénovation urbaine (Saint-Léonard et Sainte-Marguerite), dénommées aujourd'hui service d'activités citoyennes.

Public bénéficiaire :

Les actions menées par l'Asbl La Régie des quartiers s'adressent à un public particulièrement éloigné de l'emploi, souvent peu qualifié et cumulant des problématiques sociales (santé, endettement, logement, assuétudes...).

Sa mission :

- ✓ la préformation des stagiaires et l'insertion socio-professionnelle;
- ✓ l'éducation permanente ;
- ✓ l'aide au développement économique ;
- ✓ la participation citoyenne dans le développement du quartier ;
- ✓ le soutien de toute initiative locale

Ses actions :

- ✓ La formation des stagiaires visant à l'acquisition de qualifications de base sur le plan professionnel : remise à niveau des connaissances générales, réalisation de travaux non qualifiés (entretien des espaces collectifs, intérieurs ou extérieurs aux logements) ,... ;
- ✓ La socialisation pour une intégration harmonieuse dans le monde du travail par l'apprentissage de comportements relatifs à la citoyenneté et au travail de groupe : mise en œuvre d'actions d'animation favorisant la cohésion sociale, organisation de

séances d'information sur différentes problématiques sociales (droit des étrangers, sécurité sociale...), présentation et visite des institutions sociales, politiques et culturelles...

- ✓ Le développement de projets visant à améliorer la convivialité au sein des quartiers : fête de Noël, concours des façades fleuries, le guide des commerces et du quartier...

Durée du stage et accompagnement :

A l'entrée en formation, le personnel d'encadrement réalisera un bilan socioprofessionnel avec le stagiaire et, ensemble, ils fixeront des objectifs de formation. La formation débute par une période d'orientation pour une durée maximale de trois mois. Cette période de trois mois pourra être reconduite pour une période maximale d'un an.

Outil de citoyenneté, la Régie des quartiers mène une action transversale et intégrée pour :

- l'amélioration du cadre de vie, l'animation et la convivialité des quartiers
- l'insertion socio-professionnelle des stagiaires en leur offrant une formation encadrée par une équipe professionnelle.

- **Sainte-Marguerite : 04/229.97.00**

- **Saint-Léonard : 04/259.98.84**

- **Droixhe : 04/341.43.50**

- **Angleur : 04/384.85.76**

- **Les Venues : 04/342.34.20**



“ARTICLE 27” :

PROJET

“ŒUVRES COLLECTIVES”

L'ASBL "Article 27 - Liège" met actuellement en place un projet d'éducation permanente d'envergure. Le principe est de réunir travailleurs sociaux et usagers durant un jour et demi pour créer ensemble des œuvres plastiques. Le groupe comptant de 9 à 15 personnes est encadré par un artiste qui se présente comme conseiller technique et qui apporte un léger aspect théorique dans la réalisation (quelles couleurs mélanger pour donner quel effet? Quel pinceau utiliser dans quel cas? ...).

Concrètement, comment se déroule cette formation ? Dans un premier temps, le groupe fait connaissance de l'artiste qui donne une explication plus théorique en matière de peinture et de techniques plastiques. Cette introduction dure environ 1h30.

Le reste de la journée est consacré à la création des œuvres. Chaque atelier dure 1h30. Les participants sont répartis en trois groupes. Chaque groupe se trouve à un atelier qui correspond à une technique plastique :

- ✓ La peinture acrylique sur toile.
- ✓ Le collage
- ✓ Le module en trois dimensions.

Il n'y a qu'un seul support par atelier. Ainsi, l'atelier acrylique ne contient qu'une seule toile pour tous les participants. Un thème, ayant trait à la culture est donné par atelier (exemple : "scène de théâtre", "opéra", "marionnettes", ...). Chaque participant, de manière individuelle, représente sur son support et avec les

matériaux de son atelier, la première chose qui lui passe par la tête lorsqu'il entend le thème. La création doit être spontanée. Un artiste est présent pour conseiller techniquement les participants dans leur démarche (comment faire si je veux donner tel effet ? ...).

Après 1h30, les groupes changent d'atelier. Les personnes à l'acrylique se rendent au collage, celles du collage vont au module en trois dimensions et enfin, les participants qui étaient au module en trois dimensions passent à l'acrylique.

Désormais, on ne part plus d'un thème mais bien de ce qui a été fait par le groupe précédent. Il s'agit de poursuivre l'œuvre en s'inspirant de ce qui se trouve déjà sur le support (qui reste le même tout au long de la journée).

Un changement d'atelier est à nouveau effectué après 1h30. Le principe reste le même.

Le lendemain (si possible), les participants se réunissent à nouveau pour revoir leur création, émettre une critique de ce qu'ils ont fait et parler de la manière dont ils ont vécu les ateliers. Ce que ça leur a éventuellement apporté, s'ils en gardent certaines frustrations, s'ils ont appris quelque chose, s'il ont envie de poursuivre l'expérience.

Pour les travailleurs sociaux, il est possible de réaliser une évaluation méthodologique de la formation préparée avec l'aide de Claire Walthéry, professeur de méthodologie

à l'Ecole Supérieure d'Action Sociale.

Pour plus de renseignements :

Dès lors qu'une dizaine d'associations auront suivi le projet-formation, nous organiserons l'exposition de toutes les œuvres réalisées. Nous souhaitons que cette exposition soit mobile et se déplace sur toute la zone couverte par l'ASBL "Article 27 - Liège".

Julien ETIENNE

ASBL "Article 27 - Liège"
Place Saint-Jacques, 13
4000 Liège

Tel : 04/220 58 29

Fax : 04/223 61 23

Courriel : julien.etienne@article27.be

Le Théâtre de la Communauté

Présente ses spectacles d'ateliers
 En partenariat avec RÉINSER

✓ **2006-2007**

"Jusque-là, c'est une belle histoire"

Par les Graines de Rideau - Tournée prévue

✓ **9 juin 2006 Liège**

Maison d'accueil des sans-logis pour femmes

✓ **16 juin 2006 Verviers**

"Lire et écrire"

✓ **19 juin 2006 Seraing**

Atelier Jimmy

✓ **Juin 2006**

Centre pénitentiaire Ecole de Marneffe

"Bruit dans le miroir"

✓ **Août 2006**

Centre pour réfugiés, Croix-Rouge Nonceveux

✓ **Tournée prévue en 2006-2007**

Service d'entraide familiale de Huy

"Rideau"

✓ **Octobre 2006**

"Ben quoi !"

✓ **Février 2007**

"Pain perdu"

✓ **Novembre 2006**

Ecole polytechnique de Seraing Atelier I-II

✓ **Décembre 2006 - Janvier 2007**

Atelier théâtre I et II

Les ateliers théâtre sont encadrés par l'équipe

du Théâtre de la Communauté : Ramunia Duobaite, Mario Guzman Farias, Jimmy Ditende, Julie Burg, Marina Marini, Roxanne Stubbe, Marie Vienne, Carmelo Cirrincione, Dan Insel, Daniel Lesage, Nathalie Depas, Claire Vienne, Pierre Dorzée.

Contacts :

Roxanne Stubbe au 0498/86.55.29

Marie Vienne au 0497/54.96.17

Avec l'aide de la Communauté française, les Tournées Art et Vie, la Province de Liège, La Région wallonne et la Ville de Seraing

17 avenue du Progrès 411 Seraing

Tel : 04/336.23.32

Courriel : ac.tc@teledisnet.be



La Ferme de la Vache : Stages enfants

C'est le temps des vacances, le soleil est presque là...et vos enfants viennent nous retrouver, le temps d'un été pour participer à nos stages " Nature et sports " !

Les thèmes seront "Vaches de pirates !" pour le mois de juillet et "La ferme magique" pour le mois d'août.

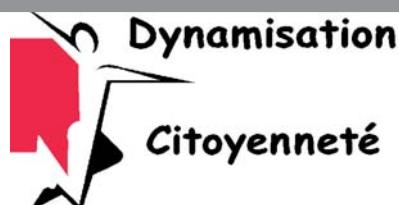
Au programme : des naufrages, des recherches de trésors, des abordages, des constructions maritimes et des balades au port... mais aussi des cours de potions et de botanique, des soins aux créatures, l'exploration d'une tour magique...

Voici les dates des réjouissances :

- En juillet : du 10 au 14 inclus
- En août : du 07 au 11 inclus

Inscriptions au 04/223.52.84

Stages réservés aux enfants dont les parents bénéficient d'allocations sociales (R.I., allocations de chômage...), ou engagés sous contrat art.60§7.



organise...

... dans le cadre de la Semaine santé...

✓ **Mardi 26 septembre et jeudi 28 septembre de 9h00 à 12h00** à l'église Saint-André : **séance d'initiation au Taï Bo**, donné par Vladimir Toutkaev-Simons, formateur de sport au service Dynamisation et Citoyenneté du CPAS de Liège et kinésithérapeute.

Le Taï Bo est un art martial qui mêle des techniques de karaté, de yoga et de kung-fu. Il permet d'apprendre à se défendre, à développer son self-control, et à libérer ses tensions. Le service Dynamisation et Citoyenneté organise deux fois par semaine des cours de Tai Bo à Wandre pour les usagers des services CPAS de Liège.

Séances d'initiation ouvertes à tous, gratuites et sans réservation

Pour plus d'informations, contactez **Mme Juliane Sauvage au 04/377.96.92**

Courriel : reinser.wandre@publilink.be

✓ **Lundi 25 septembre de 14h00 à 17h00 :**

Séance de coiffure complète (shampooing, coupe, brushing) - relooking coiffure ,ouverte à tous les bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale.

Séance gratuite et inscription obligatoire auprès de **Mme Juliane Sauvage** au **04 /377.96.92** - courriel : **reinser.wandre@publilink.be**



“ASBL COUP D'ENVOI”

OPERATION “CHEQUES SPORT”

A l'attention des clubs sportifs : pour plus d'infos sur l'opération "**Chèques Sport**" ainsi que pour l'inscription à la démarche, les responsables des clubs sportifs peuvent consulter l'adresse suivante: http://www.sodexho.be/fr/cheques_sport_cf.htm

RAPPEL DE LA PROCEDURE "**Chèques Sport**" avec le CPAS de Liège, l'ASBL Coup d'envoi et la Ville de Liège :

1. Les chèques sont destinés aux enfants dont les parents sont allocataires sociaux au sens large du terme et qui disposent d'un niveau de revenus ouvrant droit à une bourse d'étude.
2. Etre âgé entre 6 et 18 ans et résider sur le territoire de la Ville de Liège.
3. Le Chèque Sport permet une intervention dans le coût de l'affiliation à un club et dans celui de l'inscription à un stage sportif. Il permet aussi une aide à l'acquisition d'équipements sportifs via les clubs.
4. L'intervention en chèques sports est de 80% du montant de la cotisation avec un plafond maximum de 100 € par enfant.

Pour plus d'informations, composez le **04/220.58.34**.

POUR LES PLUS DE 18 ANS AUSSI (EN COLLABORATION AVEC LA LOTERIE NATIONALE)

Pour les 18 ans et plus, l'ASBL Coup d'envoi prend en charge 80% du montant annuel de la cotisation à un club sportif à raison d'un maximum de 100 € par personne et par an (idem pour un stage sportif dans l'année). Cette prise en charge s'effectue sous forme de remboursement sur preuve de paiement. Cette opération s'adresse uniquement aux bénéficiaires du CPAS de Liège.

INTERNET : NOUVEAU RECORD POUR LE SITE www.coupdenvoi.be

Depuis sa création en 2004, le site www.coupdenvoi.be vient de connaître son nouveau mois record au niveau de l'affluence avec **1.182 visites** sur le mois de mai 2006, soit une nouvelle moyenne de 38 visites par jour. Le record précédent datait du mois de mars avec un total de 963 visites (31 par jour).

Un grand merci à toutes et à tous pour votre soutien et votre fidélité !

L'équipe "*Coup d'envoi*"