



Service d'information et de conseil en matière de surendettement

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

Le surendettement n'est pas qu'une question de dettes. Il touche la personne dans son entier. Lorsqu'elles prennent conscience de la gravité de leur situation, les personnes surendettées ont généralement un sentiment d'insécurité, d'échec personnel voire d'incompétence. Leur estime d'elles-mêmes chute et il arrive qu'elles se replient sur elles-mêmes et se sentent découragées. Les conséquences tant sociales qu'économiques sont importantes pour elles, mais également pour toute la société, qui les soutient.

Notre Service d'information et de conseil en matière de surendettement (SICS) assure aux ménages, éprouvant des difficultés financières, un soutien qui a pour objectif de surmonter ou de réduire les problèmes découlant du surendettement.

Une séparation ou un divorce, une diminution de revenu, quand ce n'est pas le chômage, des difficultés de gestion, la maladie ou l'accident, l'entrepreneuriat échoué, voire l'invalidité, constituent les principales causes du surendettement.

Si le chemin qui mène au surendettement n'est pas un et unique, celui qui mènera au désendettement se conjugue aussi au pluriel et ne se limitera pas à une question de gestion financière mais dépendra pour une grande part de toute la situation sociale de la personne concernée.

1. Moyens humains du Service

Le Service compte 5 collaborateurs effectifs pour quatre postes à temps plein.

Courant 2018, en raison d'un congé de maternité suivi d'un congé parental à mi-temps, un nouvel assistant social est venu prêter main forte à l'équipe.

Le Service compte également, via un contrat d'affectation temporaire indemnisée, sur l'aide d'un collaborateur chargé de diverses tâches de secrétariat.

Le SICS d'Inter-Actions intervient principalement dans la circonscription sud et centre du pays, n'empêchant pas le traitement de toute autre demande provenant du reste du pays.

Le bureau principal se trouve à Esch-sur-Alzette et est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Un second bureau, se trouvant à Luxembourg-Gare, permet de rencontrer, au besoin, les bénéficiaires du centre et nord du pays.

Afin de préserver un certain anonymat au demandeur, les entrevues se font uniquement sur rendez-vous.

2. Service d'information et d'orientation – HELPLINE

La « Helpline » permet d'accomplir notre mission primaire d'information et de conseil.

Les demandeurs s'adressent à la même personne de référence tout au long des échanges, ce qui est rassurant pour établir un rapport de confiance.

Un contact sans contraintes, anonyme et qui a pour objectif d'apporter des réponses et recommandations rapides permettant de surmonter une crise, de motiver et de préparer le cas échéant une entrevue pour la mise en place de procédures de rétablissement (médiation ou règlement collectif des dettes).

Au cours de l'année 2018, **296 ménages** ont pris contact avec notre Service. Il s'agit de *nouvelles demandes* sur l'année.

Un dossier est ouvert en interne à leur nom ; ceci permet de donner les suites appropriées tout au long de l'accompagnement qui pourra s'étendre sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

3. Service d'intervention

Des entrevues individuelles ont été fixées à **121 ménages**.

Pour 53 d'entre eux, un dossier est toujours en cours d'instruction.

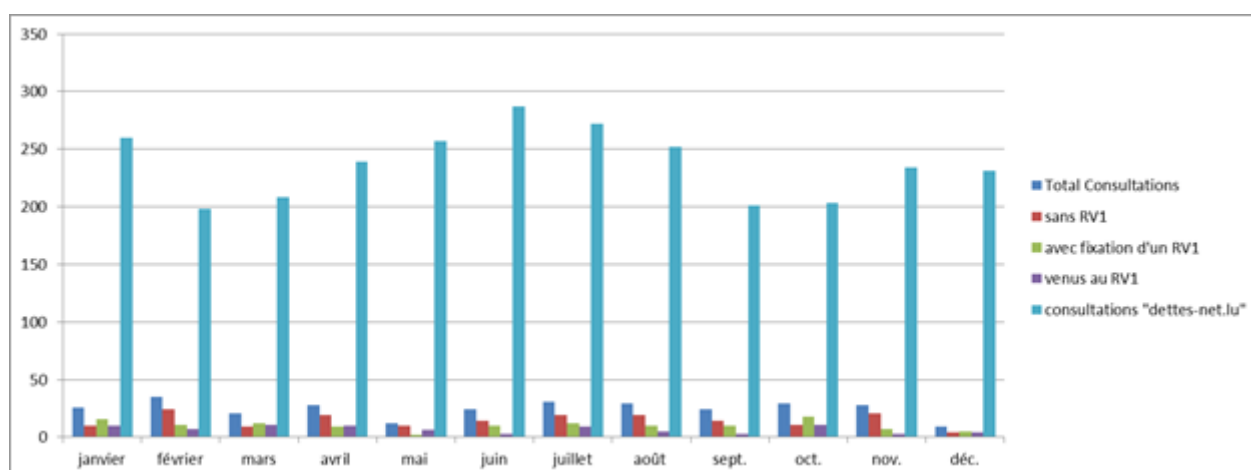
Un examen du vécu est établi en considérant non seulement les problèmes financiers et économiques mais également les aspects personnels et sociaux ainsi que les perspectives d'évolution des concernés.

Pour une situation financière donnée, une solution aux difficultés est proposée.

35 nouvelles demandes de procédure de règlement collectif des dettes (loi du 08 janvier 2013) ont été soumises au Service.

Certains dossiers sont suivis en procédure judiciaire ; le Service a, en ce sens, assisté à 27 audiences en Justice de Paix à Esch/Alzette, Luxembourg et Diekirch.

Consultations au SICS sur l'année 2018 :



Ce graphique reflète non seulement le nombre masqué (« *Dunkelziffer* ») des concernés mais appelle à la mise en place d'une « cellule de prévention ».

4. Prévention et actions de communication

Afin d'assurer un travail efficace, il importe au Service de se repositionner continuellement et de s'adapter au phénomène dynamique et complexe du surendettement.

Sans cela, le SICS ne touchera pas bon nombre de personnes concernées, leurs problèmes financiers perdureront et risquent de s'amplifier.

Dans son rapport « *Iwwerscholdung ass wäitaus méi wéi e rengen materielle Problem* », le SICS a posé la nécessité et l'utilité de proposer aux bénéficiaires un accompagnement social à un stade précoce. Cette offre n'a pas encore pu aboutir courant 2018.

A ce stade le SICS ne sait offrir qu'un travail de prévention ponctuel, au vu de ses capacités en moyens humains.

Quelques interventions sur le terrain auprès d'un public-cible, et des interviews auprès des médias (radio, télévision, journaux) ont été assurées courant 2018 :

- Echanges avec le Fonds de Logement
- Fondation ELISABETH – dans le cadre de leur réunion plénière avec les directeurs : exposé « *Lutter contre le surendettement* »
- Séances de sensibilisation « *Mon Budget* » (CIGR Mëllerdall, Proactif asbl, ACT d'Inter-Actions, Schlaiffmiller)
- Diddelenger Sozialtreff : exposé « *Iwwerscholdung ass méi wéi e rengen materielle Problem* »
- Article dans la REVUE, articles de presse dans le JOURNAL, le TAGEBLATT et WORT

La prévention doit être menée de façon continue et conséquente pour produire un effet durable.

Conclusion

Dans la problématique du surendettement s'entremêlent à la fois des explications propres à chaque expérience de vie et des causes contextuelles.

Les soi-disant « accidents de la vie », les nouvelles constellations familiales, les enjeux de la société de consommation, montrent la complexité de la problématique du surendettement et appellent au développement de mesures adéquates selon une politique coordonnée.

La solution consiste donc à agir également dans le fond ; l'intervention réparatrice ne suffit plus à elle seule pour faire face à l'importance et à la complexité du phénomène.

La prévention doit compléter l'offre du SICS.

En ce sens, le Service veillera à soumettre courant 2019 ses réflexions au Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Annexes :

1. Statistiques 2018/Profil des bénéficiaires en procédure de règlement collectif des dettes
2. Rapport « Iwwerscholdung ass méi wéi e reng materielle Problem »

ANNEXE 1

Nombre de demandes d'informations (appels téléphoniques, courriers, mails, etc. sans prise de RDV):	381
HELPLINE (demandes de débiteurs):	296

Nombre de clients demandant un 1er RDV (entre le 01/01/18 et le 31/12/18)		
Client absent au 1er RDV		
	31	
Client présent au 1er RDV	dont faisant l'objet d'une demande d'admission au sens de la loi par la suite (= dossier)	31
	dont client a déjà formulé une demande d'admission au sens de la loi auprès de la COMMED avant le 1er RDV (= dossier)	4
	dont une autre solution a pu être trouvée à l'aide du SICS en dehors de la procédure	51
Total		117

consultations www.dettes-net.lu	2842
--	------

Profil des clients faisant l'objet d'un dossier (état à la date de la

Sexe	
Homme	20
Femme	21

Âge	
18-25	0
26-30	2
31-40	9
41-50	18
51-60	11
61-70	1
70+	0

Nationalité	
Luxembourgeoise	14
UE	26
Pays tiers	1

Statut professionnel	
Salarié	17
Fonctionnaire	2
Indépendant	2
Chômeur indemnisé	3
Bénéficiaire RMG	9
Pensionné/invalidé	3
Employé dans le cadre d'une mesure d'insertion professionnelle	4
Sans	1

Composition de ménage	
Personne seule	15
Couple sans enfants	4
Couple avec enfants	5
Famille monoparentale	9
Autre	2

Nombre d'enfants dans le ménage	
0	20
1	5
2	6
3	1
4	1
5	2
6+	0

Etat civil	
Célibataire	8
Marié(e)	12
PACS	2
Divorcé(e)	19
Veuf(ve)	0

Iwwerscholdung ass wäit aus méi wéi e reng materielle Problem

Eng Scholdeberodung ass e wichtegt an unerkanntent Aarbëchtsfeld vu Sozialer Aarbëcht.

Wat ass d'Zil?

Scholdeberodung sëtzt sech als Zil, de Mënschen, déi a sozial, wirtschaftlech an existenziell Nout gerode sinn, oder riskéieren ze geroden, eng adaptéiert Hëllef ze ginn.

Dobäi däerfe net nëmmen déi finanziell Problemer, mee **mussen** och déi **perséinlech, familiär a sozial** Liewensëmstänn vun de Betreffene berücksichtegt ginn.

Scholdeberodung muss am Zesammenhang vun engem "Prozess vu psycho-sozialer Destabiliséierung" gekuckt ginn

- ee Prozess, deen de Leit hir Existenzgrondlag bedrot, a sozial Isolatioun féiert a wirtschaftlech Restriktiounen fuerdert
- physesch a psychesch Belaaschtung mat sech bréngt, déi vu Stress, Versoëns-Ängscht, bishin zu Häerz-Kreeslaf-Krankheete féieren.

Kanner, déi an iwwerscholde Familljen liewen, leiden staark ënner physeschen a psychesche Problemer, déi sech oft a schlechte schoulesche Leeschtungen, Verhalens-Opfälligkeiten, sozialer Isolatioun, Drogekonsum,... erëmspiegelen.

Eng Scholdeberodung ass, opgrond vun hirer ëmfaassender Siicht op d'Situatioun vun de Betraffenen, nohalteg aktiv.

Eng Scholdeberodung muss kënnen eng ëmfaassend a ganzheetlech Hëllef ubidden.

Et fällt immens schwéier mat engem „Friëmen“ iwwer säi Geld a séng Liewenskrisen ze schwätzen.

Scholden hunn, ass nach ëmmer en **Tabu-Thema**.

„Geld“ ass en heefegt Sträitthema a Partnerschaften, a Familjen.

De Problem vun der Verscholdung a virun allem der Iwwerverscholdung gëtt fir d'éischt niéiert, verharmloost, verdrängt.

D'Schold gëtt sech oft géigesäiteg zougewisen.

“Helpline (54 77 24 22)” an “Online-Berodung”

Zënter gutt 3 Joer offrëiert de SICS vun I.-A eng HELPLINE. Dës Initiativ ass enstanen, fir der reeller Ufro vun all de Persounen a finanzielle Schwierigkeeten besser nozekommen.

75% - 80% vun de Betraffene si net op hiren 1. RV komm - trotz hire finanzielle Schwierigkeeten; de SICS huet missten séng deemools bestoent Aarbechtsapproche iwwerdenken fir déi 3/4 vun den Demandeure net weider duerch d'Netz falen ze loossen.

De SICS huet, am Kader vu sénger Präventiounsaarbecht, no zilgeriichten an effizienten Weeër gesicht, fir d'äer bestoender Ufro sou gutt wéi méiglech nozekommen.

Op desem Wee ass eis "HELPLINE", (= *Berodung per Telefon mat Opmaachen vun engem Dossier*), an d'Liewe geruff ginn.

Dës innovativ Aarbechts-Upassung huet eis erlaabt, de Ratio ëmzedrëinen: ronn 70% kommen aktuell op hiren 1. RV.

Desweideren erlaabt d'HELPLINE eng direkt, onkomplizéiert, onbürokratesch, präventiv an anonym Berodung, unzebidden. All Berodung beinhalt d'Opmaachen vun engem Dossier.

775 Berodungen, iwwer **HELPLINE**, (2014 - 2016)

De SICS bidd, säit Ufank 2017, niéwt der Helpline, och eng "**Online-Berodung**" un (iwwer den "www.dettes-net.lu")

7939 Visiten, (2014 - 2016), um Internet-site www.dettes-net.lu

Eng grouss Majoritéit vu Betraffenen, a finanziellen Schwieregkeeten an domadder verbonnenen Liewenskrise, déi de Wee an de SICS nach net fonnt hunn.

Derbäi kënn, dass déi Betraffen oft den Iwwerbléck iwwer hir Engagementer verluer hunn.

D'Iwwerscholdungs-Dossieren/Situatiounen ginn ëmmer méi komplex an iwwerlueden - ëm déi materiell Problemer sammelen sech eng ganz Rei aner Suergen - Suergen, déi scholdebedéngt kënne sinn, oder awer, aus ganz anere Liewensberäicher stamen.

Hemmschwell / Iwwerwannung fir e SICS ze kontaktéieren

Leit an Iwwerscholdung schwätzen oft vun "**Erwaardungsängscht**": si maachen hir Bréiwer, hir Rechnungen net op..., si färte fir d'Dir opzemaachen, aus Angscht, et kéint en Dirweeschter do stoen,... si hiewen den Telefon net op, wann et schellt,....

Ënnersuchungen hunn erginn, dass Mënschen, ënner psycheschem Drock, oft d'Realitéit verkennen.

Oft sinn hir Ängshten awer onbegrennt.

Angscht an Ongewëssheet hënneren bei der Sich no richtege a konstruktive Léisungen

Des Fakten erklären och firwat verschidde Persounen, e puer Uleef (oft iwwer Joeren) huelen, bis si endlech Kontakt mam SICS ophuelen.

Si hu selwer versicht Léisungen ze fannen,..., mee leider zu hirem Nodeel, well hir perséinlech a finanziell Situatioun huet sech antëschent, oft drastesch verschlechtert.

Vun deser Erkenntnis geleet, wëll Inter-Actions hiren "Hëllef-Radius" erweideren.

**“Big 5” : Haaptausléiser vun enger
Iwwerscholdungssituatioun**

1. Aarbechtslosegkeet
2. Trennung, Scheedung, Doud vum Partner/in
3. Krankheet, Sucht, Akzident
4. Problemer an der Gestiou vum Budget
5. Gescheitert Selbstständegkeet

**Een Uspriechpartner an engem Service mat enger
ëmfassender, ganzheetlecher Betreierung**

Firwat?

E groussen Deel vun de concernéierte Persounen si, psychesch a physesch net “fäheg”:

- fir Prioritéiten ze sätzen
- Léisungen ze sichen

- Iwwerfuert beim Opsichen vu verschidden Hëllef-Instanzen
- den Iwwerbléck an hire Liewenskrise ze hunn, Transparenz ze schafen,.....

Iwwerscholdung bedeit grondsätzlech Ontransparenz

Um Ufank vun engem Berodungsprozess gëlt et Transparenz ze schafen, andeems de Beroder/in versicht dat Konglomerat vu ville Problemer an eenzel iwwersiichtlech Deeler ze leeën.

Déi sougenannte “Multiproblem-Situatiounen”, als Ausdrock vun enger héijer Komplexitéit vu Problemer, aus ganz verschiddene Liewensberäicher, ginn zwar meeschtens a Berodungsgesprécher vum SICS thematiséiert, mee kënnen dann awer net méi substantiell verdéift a behandelt.

Aner sozial Akteuren (Offices sociaux, Services vun der Ligue médico-sociale,..) intervenéieren a spezifeschen Beräicher.

Sie begleeten d’Leit an hiren administrativen Demarchen, zum Beispill an der Sich no enger Wunnéng, oder enger Aarbecht (oft béides zesummen),..., sie ënnerstëtzen an orientéieren d’Leit bei gesondheetlechen Problematiken,...

Dësen „dispatching“ an der Approche vu Problemer, déi awer „**partie intégrante**“ vun enger Scholden/Iwwerscholdungssituatioun sinn, bréngt, am Endeffekt, wéineg Transparenz, riskéiert ineffizient an deemno, net am Interesse vun de Betraffenen ze sinn.

De SICS gëtt deeglech mat Dossierer konfrontéiert, wou d’Opstelle vun enger **finanzieller** Begleitung, kombinéiert mat enger **sozialer**

Begleedung zwéngend ass, fir der betraffener Persoun kënnen effizient a nohalteg ze hëllefen.

Dës Offer ass zwar e feste Bestanddeel, an den Dossieren déi an enger „procédure de règlement collectif des dettes (RCD)“, laut Gesetz vum 08/01/2013, instruéiert ginn, besteet awer net fir déi ganz grouss Majoritéit vun Dossieren, déi ausserhalb vun deser Prozedur behandelt ginn, a mat deenen de SICS konfrontéiert ass.

Iwwerlaaschtung vun de sozialen Ämter

Sozial a finanziell Begleedung vun den Debiteuren ass e noutwendegt Instrument, dat beschtefalls an d'Aarbecht vun engem SICS misst afléissen.

Ëmsou méi wou d'Komplexitéit vun den Dossieren iwwer d'Joeren staark zouhëlt: déi betraffe Persounen befannen sech oft zäitgläich a verschiddenen Liewenskrisen (dës Ëntwécklung bestätegt sech iwwer Joeren am SICS).

Et erklärt, firwat déi bestoënd sozial Ämter, denen hir wäertvoll Aarbecht breedgefächert ass, ëmmer méi iwwerlaascht sinn, an der steigender Unzuel, vun Ufroen beim SICS, schwéier nokommen kënnen.

Laang Waardelëschten bei verschiddenen Ufroen, ineffizient Schaffen - zum Nodeel vun de Betraffenen - sinn d'Konsequenz.

Dës Ëntwécklung huet dann och hiren direkten Niederschlag am SICS, deen eng grouss Unzuel vu Persounen, an enger 1. Phase ofweise muss, respektiv weider orientéire muss.

Sou „verléiert“ de SICS eng grouss Unzuel vu Persounen, well hinnen an hirem Ëmfeld, net déi erfuërdert Hëllef kann ugebuede ginn.

Sozial Begleedung (accompagnement social) als "Plus-value" fir déi Betraffen

a) *Sëcherung vun den Existenzgrondlagen:*

- Erhalt vun der Wunnéng,
- Oprechterhaltung vun der Energie-Versuergung

b) *Verbesserung vun der wirtschaftlecher Situatioun:*

- Erhéijung vum verfügbarem Akommes,
- Sëcherung vun der Aarbechtspalz
- respektiv Vermëttlung fir eng Aarbecht,
- Ëmsetzen vun Sozial-Usprëch

c) *Verbesserung vun der perséinlecher Situatioun:*

- Gesondheetlech Situatioun
- Verbesserung vun der psychescher Verfassung
- Entspannung vum Familljeliewen
- Sozialen Undeel am gesellschaftlechen Liewen

d) *Stärkung vum Autonomie-Potenzial:*

- Berodung, déi di Betreffen an hirer Autonomie ënnerstëtzt
- Weidergi vun Informatiounen, Wëssensvermëttlung,
- Stärkung vun de Kompetenzen

Ganzheetlech sozial Betreierung – am SICS

An séngem Striëwe fir eng gréisst méiglech Unzuel vun Demandeuren **sou fréi wéi méiglech** ze erreechen an ze hëllefen, MUSS de SICS e ganzheetlechen, ëmfaassende Suivi vun de Persounen a finanzielle Schwierigkeiten, ubidden.

Déi vereenzelt Problematiken kënnen an engem gesamte Kontext analyséiert a behandelt ginn, a maachen de Wee op no méi gefestegt a nohalteg Léisungen respektiv Hëllefen, am Interesse vun de Betreffenen.

Wat bréngt eng sozial a finanziell Begleedung, an engem selwechte Service?

- Entlaaschtung vun den sozialen Ämter
- Prise en charge vum Demandeur mat “globalem” Suivi

Déi Betreffen hunn 1 Uspriechpartner (Beroder/in), deen hinnen zur Säit steet (manner Ulafstellen, besser Vertrauens-Basis):

- fir eng finanziell Begleedung
- fir Hëllef an hiren deeglechen administrativen Démarchen
- fir Hëllef bei der Sich no enger Wunnéng,
- fir Hëllef bei der Sich no enger Aarbecht
- ...

Et besteet eng **breed Majoritéit vun Ufroen**, wann een d'Zuelen vun der HELPLINE respektiv vum www.dettes-net.lu betruecht, also Dossieren, *ausserhalb vun der Prozedur RCD*, **déi, bis haut, keng adequat Léisung** fannen.