



Service d'information et de conseil en matière de surendettement

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

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.

Le 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. CADRE

1.1. Moyens humains du Service

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

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

1.2. Compétence territoriale, heures d'ouverture

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
1, rue Helen Buchholtz
L-4048 Esch/Alzette
Tél : 54 77 24 – 1
Fax : 54 77 24 -26

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Service de conseil à Luxembourg-Gare :
13, rte de Thionville
L-2611 Luxembourg
Sur rdv, Tél : 54 77 24 - 1

Le Service peut encore être joint par courriel : endettement@inter-actions.lu ou via le site web : www.dettes-net.lu.

Les entrevues se font uniquement sur rendez-vous.

1.3. Objectifs

Notre travail quotidien consiste à aider les personnes à stabiliser et à normaliser leur situation financière.

Cela nécessite généralement un processus plus ou moins long, qui doit être adapté à la situation individuelle et sociale de la personne concernée.

Un résultat efficace ne signifie donc pas exclusivement le remboursement intégral des créanciers. Mais un résultat positif est atteint, lorsque les conditions de vie résultent en des améliorations permanentes et stables.

Notre travail est ainsi autant un travail social que purement financier.

1.4. Groupe cible

L'offre du Service s'adresse à tous les ménages privés touchés par le surendettement ou menacés par le surendettement vivant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

1.5. Service d'information, de conseil 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 2019, **281 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.

1.6. Service d'intervention

Des entrevues individuelles ont été fixées à **88** ménages.

Pour 43 d'entre eux, un dossier est toujours en cours d'instruction.

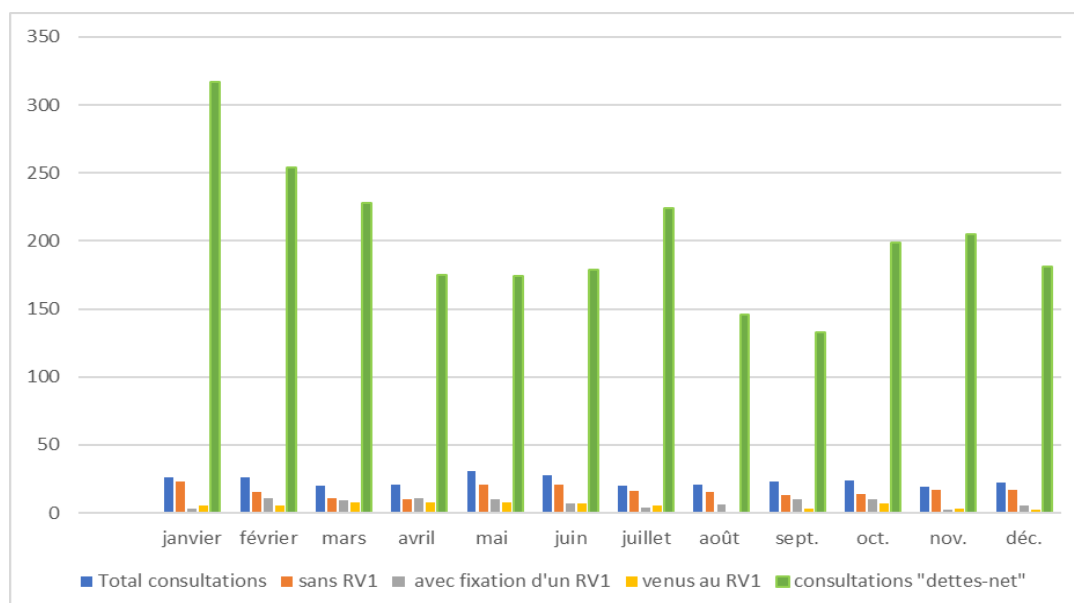
Un examen du vécu est établi en considérant non seulement les problèmes financiers et économiques mais également les aspects personnels et sociaux ainsi que les perspectives d'évolution des concernés.

Pour une situation financière donnée, une solution aux difficultés est proposée. Outre l'allègement du traitement des dettes, il importe d'améliorer de manière durable toute la situation sociale.

19 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 54 audiences en Justice de Paix à Esch/Alzette, Luxembourg et Diekirch.

Consultations au SICS sur l'année 2019 :



Ce graphique fait apparaître le nombre masqué (« *Dunkelziffer* ») important de personnes concernées (consultation site internet) qui ne font pas encore recours à l'aide directe d'un professionnel.

1.7. Documentation et assurance qualité

Stabiliser la situation d'endettement et améliorer la condition psychosociale des bénéficiaires du Service sont d'une grande importance alors que cette tâche permet d'éviter des effets néfastes du surendettement tels que perte d'emploi, perte de logement et liens sociaux, ainsi que les coûts correspondants pour la société.

Le professionnalisme est une condition préalable importante pour atteindre nos objectifs. Reconnaître les exigences de qualité et permettre leur révision constante sont des éléments importants. L'adaptation de l'organisation interne et la restructuration de la prestation de service entraîne la nécessité d'analyser sa propre qualité, de susciter un changement et d'appliquer les adaptations nécessaires.

Pour ce faire, des procédures sont mises en place et documentées.

2. PRÉVENTION et actions de communication

Afin d'assurer un travail efficient, 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.

Sensibiliser le public au « sujet tabou » du surendettement est donc un élément tout autant important que son traitement. L'endettement, et plus particulièrement le surendettement des ménages privés sont devenus un problème central, une charge pour l'économie et la société, qui doit partant être pris en compte et traité sans tarder.

La présence médiatique abordant les questions de pauvreté, d'inégalités sociales et de surendettement témoignent de cette réalité.

Des articles de presse ont été publiés, des interventions publiques auprès d'employeurs ont été assurées, et des affiches d'information ont également été distribuées par nos soins.

Mais le travail informatif et préventif se doit d'aller plus loin. Il doit être pris dans une envergure plus globale. Raison pour laquelle le Service a rédigé un rapport témoignant de l'importance et de la nécessité de la mise en place d'une « cellule nationale de prévention ».

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.

Diverses institutions nationales ne cessent de pointer du doigt le manque d'actions au solutionnement des difficultés sociales grandissantes de la population.

L'implication du Service d'information et de conseil en matière de surendettement est requise ; la prévention doit compléter l'offre du SICS.

Annexes :

1. Statistiques 2019/Profil des bénéficiaires en procédure de règlement collectif des dettes
2. Rapport « Cellule de prévention »

Annexe 1 : Données statistiques

Nombre de demandes d'informations (appels téléphoniques, courriers, mails, etc. sans prise de RDV):		349
	HELPLINE (demandes de débiteurs):	281
Nombre de clients demandant un 1er RDV (entre le 01/01/19 et le 31/12/19)		
Client absent au 1er RDV		27
Client présent au 1er RDV	dont faisant l'objet d'une demande d'admission au sens de la loi par la suite (= dossier)	16
	dont client a déjà formulé une demande d'admission au sens de la loi auprès de la COMMED avant le 1er RDV (= dossier)	3
	dont une autre solution a pu être trouvée à l'aide du SICS en dehors de la procédure	42
Total		88
consultations www.dettes-net.lu		2415

<u>Profil des clients faisant l'objet d'un dossier (état à la date de la demande)</u>	
<u>Sexe</u>	
Homme	13
Femme	5
<u>Âge</u>	
18-25	0
26-30	2
31-40	4
41-50	7
51-60	5
61-70	0
70+	0
<u>Nationalité</u>	
Luxembourgeoise	9
UE	9
Pays tiers	0

Statut professionnel	
Salarié	8
Fonctionnaire	2
Indépendant	0
Chômeur indemnisé	1
Bénéficiaire Revis	4
Pensionné/invalide	1
Employé dans le cadre d'une mesure d'insertion professionnelle	2
Sans	0
Composition de ménage	
Personne seule	8
Couple sans enfants	5
Couple avec enfants	1
Famille monoparentale	1
Autre	1
Nombre d'enfants dans le ménage	
0	13
1	2
2	1
3	0
4	0
5	0
6+	0
Etat civil	
Célibataire	7
Marié(e)	5
PACS	1
Divorcé(e)	5
Veuf(ve)	0

Annexe 2 : « Cellule de prévention »

Iwwerverschëldung gëtt zu Lëtzebuerg zënter knapp 20 Joer, offiziell, als gesellschaftleche Problem unerkannt.

Déi 2 Scholdeberodungen (S.I.C.S.), vun Inter-Actions a vun der Ligue Médico-Sociale, hunn eng Konventioun mam Familljeministär.

Iwwerverschëldung ass en Hiweis, dass sech déi Betreffen an enger schwiereger a komplexer Noutlag befannen, déi ganz differenzéiert analyséiert muss ginn. Oft sinn et en Unheefen vun vereenzelte Problemer a Benodeelegungen, déi an hirer Vernetzung, zu dynameschen a komplexen Iwwerverschëldung-Situatiounen féieren.

Onsëcher a flexibel Akommes-Biografien, prekär, befristet, kleng Beschäftegungen huelen, och hei zu Lëtzebuerg, zou a féieren zu minimalen Pensiouns-Beiträg.

De Wiëssel vun ofhängegen Beschäftegungen an eng Selbststännegkeet mat klengem Akommes, hypothekéieren spéiderhin och d'Altersofsëcherung.

Net selten kommen och nach gesondheetlech Problemer zu de besteende Problematiken derbäi.

Jonk Erwuessener, am Alter vun 18-24 Joer, tendéieren derzou respektiv mussen, no hirer Volljäregkeet, Scholde maachen.

Dëst muss net zwéngend problematesch sinn, mä kann awer, jee no hirem Liewenslaf, eng potentiell Gefor fir eng Iwwerverschëldung duerstellen.

Souwuel d'Gréisst vun engem Haushalt wéi och den Haushalt-Typ kënnen, jee nodeem, méi séier zu enger Iwwerverschëldung féieren.

Familljen mat méi Kanner an elengerzéiend Familljen sinn méi heefeg vun Iwwerverschëldung betraff.

Präventioun

*Laut den internationale Studien vun der OECD (2006-2009), sollt „finanziell Bildung“ méi wäit goen wéi d'Vermëttlung vu Wëssen: si sollt **kritescht Denken** fërderen souwéi d'**Fäegkeet finanziell Problemer léisen** ze kënnen, ausbauen.*

Am Mëttelpunkt stinn Informatiounen fir de räifen opgeklärte Konsument, iwwer d'Handelen an d'Verstoë vun Zesammenhäng a Funktiounsmechanismen vun der Wirtschaft (OECD 2009).

Leider gëtt net ënnersicht wéi „finanziell Bildung“ tatsächlech wierkt oder wéi Präventiouns- a Bildungsanbieter, fir Risikogruppen mat Iwwerverschëldungs-risiken, sollen ausgeschafft ginn.

Eng quantitativ Studie ¹ beleet och, dass d'Vermëttlung vu Finanzwëssen, eleng, de Risiko fir eng Iwwerverschëldung net erfetzt.

Et brauch eng Kombinatioun vu finanzieller Bildung a vu staarker „Selbstwierksamkeit“ ².

Anescht gesot, e gestärkt Selbstwäertgefill a Selbstvertrauen favoriséieren en eegeverantwortlechen Ëmgang mat Geld a Scholden. ³

A sénger Evaluatiounstheorie hält den Dieter Korzcak ⁴ fest, dass Präventiouns-wéi och Bildungsanbieter an de Schoulen, méi effizient wierken, wann d'Elteren mat abezu ginn.

D'Fro stellt sech, wéi Jugendlecher mat Schoulofbroch, mat Abezéien vun hiren Elteren, eng besser finanziell Bildung vermëttelt kënne kréien?

Ziler vu Präventioun

„Präventioun“ ⁵ ëmfaasst, sämtlech Strategien a Moosnamen, déi ergraff ginn fir d'Entstehung, d'Verbredung an d'negativ Auswierkungen vu Risikoverhalen ze verhënneren an ze reduzéieren.

“Iwwerverschëldung-Präventioun” setzt sech auserneen mat den Ursaache vun Iwwerverschëldung, souwéi hiren Auswierkungen / Konsequenzen an de Geforen vu risikoräichem Konsumverhalen.

¹ Meier Magistretti, Claudia; Arnold, Claudia; Zinniker, Maya; Brauneis, Peter (2013): Wirkt Schuldenprävention? Empirische Grundlagen für die Praxis mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen, Schlussbericht. Luzern: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

² Unter **Selbstwirksamkeit** (self-efficacy beliefs) versteht die kognitive Psychologie die Überzeugung einer Person, auch schwierige Situationen und Herausforderungen aus eigener Kraft erfolgreich bewältigen zu können. Geprägt wurde der Begriff von dem amerikanischen Psychologen Albert Bandura.

Albert Bandura erforschte in zahlreichen Experimenten und Studien seit den 1960er-Jahren, wie das menschliche Verhalten und Denken durch Lernen und selbstbezogene Überzeugung beeinflusst wird. Eine wesentliche Erkenntnis Banduras war, dass Menschen meistens nur dann eine Handlung beginnen, wenn sie davon überzeugt sind, dass sie diese Handlung auch tatsächlich erfolgreich ausführen können.

Die Überzeugung, eine Handlung erfolgreich ausführen zu können, bezeichnete Bandura als Selbstwirksamkeits-Überzeugung, wobei in vielen Fällen unerheblich ist, ob die Person tatsächlich zur Ausführung in der Lage ist oder nicht: Ohne Selbstwirksamkeits-Überzeugung werden Herausforderungen oft nicht angenommen.

³ Müller, Stratmann 2011,56f

⁴ Evaluationstheorie zur Verschuldungsprävention in Kindergärten und an beruflichen Schulden in Deutschland (2007)

⁵ Theorie und Praxis – Schuldenberatung Aargau - Solothurn

Wat soll a wat kann Iwwerverschëldung-Präventioun leeschten?

Generell ass et schwéier ze soen wou Präventioun besonnesch effektiv kann usetzen.

Wann et drëms geet, méiglechst vill Persounen z'erreechen, da sinn et ganz sécher „universell“ Konzepter / Projeten, z. B. iwwert Schoulen.

Dës Behauptung gött vu schwäizer Fachleit ënnermauert (Abezéiung vun den Eltere, PEERS).

Geet et awer drëms, Persounen z'ënnerstëtzen an ze stäerken, bei denen e gewëssent Risikoverhalen besteet, wat sech nach net als Problem gefestegt huet (z.B. Persounen mat Gestionsproblemer, Jonker mat Scholden,...), da sinn sg. „zielgruppenspezifesch“ Hëllefsmëttelen a Methoden erfuerdert, fir enger Iwwerverschëldung, präventiv virzepräifen.

Grenzen vun Iwwerverschëldung-Präventioun

Präventioun stéisst un hir Grenzen wa finanziell Liewensstandarden duerch „Imprévuën“, aus dem Gläichgewicht geroden.

Präventioun ass net dat richtegt Instrument fir d'Geforen an d'Konsequenzen vu kriteschen Liewensphasen opzefänken.

Fachkräften, déi länger Zäit am Beräich vun der Präventioun aktiv sinn, gesinn an der staarker Konsum- an Scholdekultur och Grenzen vu Präventiounsaarbecht an hirer Wierkung.

D'Konsumwirtschaft baséiert op engem irrationalem Konsumverhalen. Erliefnesser an Emotiounen gi verkaaft.

Virun allem benodeelegt Leit gi gären Opfer vun der Konsum- a Marketingindustrie, déi mat gezielte Strategien versichen hir Produkter ze verkafen.

Déi Betreffen kréien d'Gefill vermëttelt, durch de Besëtz vu Produkter, Deel vun der Gesellschaft ze sinn.

T'ass eng fachlech grouss Erausforderung, un d'Experten, fir dësen Mechanisemen mëttels enger adequater Präventioun an / oder Bildung entgéintzewierken; zemoos wann déi finanziell Nout, net duerch exzessiv Ausgaben entsteet, mä duerch ze mann Akommes bedéngt ass.

Bei der Aarmut stéisst d'Präventioun un hir Haaptgrenzen.
D'Aarmut ass awer ganz oft en Ausléiser vun enger Iwwerverschëldung.

Zil muss et sinn, d'Aarmutssituatioun z'erkennen, well d'Léisung läit net am Versuch de Budget nach méi eng ze halen.

Präventioun lount sech

Verschiede Risiko- a Schutzfacteuren beaflossen d'Ëntstehung an d'Verhënnerung vu finanziellen Schwieregkeeten.

Präventiounsmaassnahmen, déi op den individuellen Liewensstil an op d'gesellschaftlecht Ëmfeld (Rahmebedingungen) awierken, verbessern, net nëmmen, deene betreffenen a risikogefährte Persounen hir Liewenssituatiounen, mä stäerken och hiert familiäert a beruflecht Ëmfeld.

Souwuel Staat a Gesellschaft, spueren un Käschten, déi aus Scholdeproblematiken entstinn, wa Risikofacteuren reduzéiert a Schutzfacteuren gestärkt kënnen ginn.

Präventioun am SICS

De SICS stellt a senger deeglecher Berodungsaarbecht fest, dass kritesch Liewensëmstänn, z.B. Aarbechtsverloscht, manner Akommes, Krankheet, Trennung/Scheidung, ze héich Wunnéngspräisser,...., betrafte Persounen a finanziell Enkpäss stierzen.

Doduerch riskéieren si progressiv an eng „Verloscht-Spiral“ ze geroden:
Akommes, Gesondheet, sozial Kontakter,...

Eng Iwwerverschëldung-Situatioun kann, am Prinzip, jiddereen zu all Moment a sengem Liewen treffen.

D'Gesetz vum 08/01/2013, betreffend Iwwerverschëldung definéiert déi eenzel Missiounen vum SICS:

- *d'informer les particuliers en matière d'endettement et de surendettement;*
- ***de participer aux initiatives de prévention;***
- *de participer à la formation des professionnels du travail éducatif et social confrontés à des situations de surendettement;*
- *d'élaborer des projets de plans de règlement conventionnel;*
- *de participer aux procédures de règlement des dettes;*
- *de participer aux travaux de la Commission et du juge de paix;*
- *de contrôler l'exécution des engagements pris;*
- *d'établir des relations d'échange et de coopération avec des organismes similaires;*
- ***d'examiner l'évolution de l'endettement et du surendettement des ménages au Luxembourg, d'en apprécier les causes, d'en évaluer les effets et les conséquences;***

• *d'élaborer des propositions de lutte contre le surendettement et de les soumettre au Gouvernement*

Laut Gesetz, définiert sech d'Aarbecht am SICS, ronderëm 2 Missiounen: déi "kurativ" an déi "präventiv".

Déi lescht gëtt, am Hibleck op aktuell Fakten, Zuelen an Entwécklungen, ëmmer méi wichteg.

Net vun ongeféier, schreift d'Gesetz grad dem SICS de präventive Volet zou, well d'Iwwerverschëldung beinhalt eng ganz spezifesch komplex Problematik, déi nëmme mat Hëllef vu Fachleit, mat der néideger (laangjäreger) Fachkompetenz, ka bearbecht ginn.

Séng aktuell personell Besetzung bréngt mat sech, dass de SICS, bis dato, nëmme eng ganz begrenzt Präventiounsaarbecht ka leeschten.

Si limitéiert sech op verschidden "Eenzel-Initiativen" bei Kanner am Grondschulalter, Jugendlechen, souwéi punktuell Interventiounen bei Erwuessenen.

Den Interesse bei de respektiven Zilgruppen ass onëmstridden an d'Ufroen säitens Schoulen a sozialen Strukturen bestinn an huelen zou.

D'Iwwerverschëldung-Präventioun soll sech u speziell Zilgruppen adresséieren, déi d'Gefor lafen an eng Iwwerverschëldung ze geroden, mä, si soll och als Bildungsoptrag fir d'gesamt Bevëlkerung verstane ginn.

An dësem Kontext ass et wichteg ze weisen / z'erfuerschen wat alles zu Iwwerverschëldung vu Persoune féiere kann a wat och a schwierigen Situatiounen virun enger problematescher Verscholdung schütze kann.

„Geld“ ass generell en Tabu-Thema, zumindest zu Lëtzbueg: et gëtt net iwwert seng perséinlech finanziell Situatioun geschwat, nach manner wa finanziell Problemer bestinn.

Dëst erkläert villäicht, firwat déi Betreffen, bei Geld- a Scholdefroen, sech net fréizäiteg professionell Hëllef ufroen.

Präventiounsaarbecht muss also och als Enttabuiséierung verstane ginn.

Präventioun, allgemeng, oder spezifesch, egal op wellechem Gebitt, muss kontinuéierlech, konsequent an dauerhaft gefouert ginn, fir effizient ze sinn a nohalteg kënnen ze wierken.

Schlussfolgerung

Nieft der “kurativer” Aarbecht, muss de Fokus op d’Präventiounsaarbecht am SICS geluecht ginn.

D’Gesetz vum 08/01/2013 gëtt dem SICS, offiziell, ganz konkret wichteg “präventiv” Opdrägg, déi haut méi wéi je, mussen erfëllt ginn, fir d’Iwwerverschëldung an hirer ganzer Komplexitéit kënnen ze behandelen.

D’Präventioun soll, beschtefalls,

- op allen Altersstufen (bei Kanner/Jugendlecher, jonk Erwuessener, Erwuessener /Elengerzéiend, Senioren),
- op verschiddene Niveauen
- mat verschiddene Partner, stattfannen.

Si soll sech als eng Zort Plattform verstoen fir:

- Echanging mat Uspriechpartner aus spezifesche Beräicher
- Bestandsopnamen / Analysen vun Iwwerverschëldung an Aarmut zu Lëtzebuerg
- Entwécklungen vun de Problematiken
- Ausschaffen vu Konzepter / Methodiken
- Projeten / Koordinatioun
- Evaluatioun
- Kooperatioun – beräichernd Netzwierker

Rezent verëffentlecht Statistiken a Studien vun EUROSTAT, STATEC, UNEL, der Chambre de COMMERCE, der Chambre des SALARIÉS, beliichten a beschreiwen d’Problematik zu Lëtzebuerg.

Si stufen d’Situatioun als bedenklech an a fuerderen, quasi unisono, en drénglechen Handlungsbedarf.

" Die Menschen brauchen Hilfestellungen, die ihnen eine langfristige Perspektive bieten. "⁶

⁶ Serge ALLEGREZZA, Directeur du STATEC - Rapport travail et cohésion sociale 2018

Als SICS kenne mir dës onëmginglech Hëllefstellung ubidden, wann déi néideg strukturell Moßnamen gi sinn.