

CONVENTION EN MÉDIATION DE DETTES AMIABLE

MODE D'EMPLOI

MODÈLE DE CONVENTION

ANNEXE

Centre appui - Médiation de dettes / CDR-
GILS / Créno / GAS / MEDENAM /
Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Avant-propos

Ce projet a été conçu afin d'éclairer et de soutenir les médiateurs dans le respect de leurs obligations légales. Il s'agit d'un outil mis à votre disposition, non contraignant, que vous pouvez utiliser pour adapter, compléter ou remplacer la convention précédemment utilisée.

Il est important de noter que **la convention ne peut pas être utilisée telle quelle** et doit impérativement être adaptée aux spécificités de votre service. Un mode d'emploi a été spécialement élaboré pour vous accompagner dans cette démarche.

Ce mode d'emploi vous fournit également des informations utiles pour vous aider lors de votre premier entretien et explique certaines notions juridiques essentielles, telles que le secret professionnel ou le conflit d'intérêt.

Enfin, nous vous invitons à faire remonter toute idée d'amélioration que vous pourriez avoir par rapport à ce projet, afin que nous puissions continuer à l'enrichir et à le rendre encore plus adapté à vos besoins.

Pouvoirs subsidiaires des participants

Région de Bruxelles-Capitale :



Région Wallonne :



Table des matières du mode d'emploi de la convention

En-tête

Préambule

- Le conflit d'intérêt

Articles de la Convention

Art. 1 : Définition et objectif de la médiation de dettes

- Généralités
- Secret professionnel

Art. 2 : Collaboration entre les parties et accord du débiteur

- Informations strictement nécessaires à l'exercice de la médiation de dettes
- Toute autre démarche/communication devra recueillir votre accord écrit

Art. 3 : Déroulement de la médiation de dettes amiable

- Informations relatives à la situation familiale, financière, juridique et sociale
- Droits et avantages sociaux
- Vérification de la légalité des décomptes
- Motifs de contestation et assistance du médiateur

Art. 4 : Obligations des parties

- Respect des rendez-vous fixés et délai d'annulation
- Ménagement de la preuve écrite et démarches à effectuer
- Respect du plan de remboursement et assistance dans le cadre des paiements
- Changement intervenu dans la situation du demandeur
- Notion de « dettes évitables »
- Lister les solutions alternatives

Art. 5 : Coût de la médiation de dettes amiable

Art. 6 : Fin de la médiation de dettes amiable

- Notion de support durable
- Point de départ du délai de préavis
- Ce qu'il se passe durant le préavis

Art. 7 : Plaintes du demandeur

Art. 8 : Traitement et transmission des données à caractère personnel

Mode d'emploi de la convention

En-tête

Identification et numéro ou mention de l'agrément du service

Pour les services de médiation de dettes agréés par la Région wallonne : identité, coordonnées et numéro d'agrément du service¹.

Pour les services de médiation de dettes agréés par la COCOF : identité, coordonnées et mention de l'agrément du service.

Pour les services de médiation de dettes agréés par la Communauté germanophone : identité, coordonnées et mention du service

Pour les services de médiation de dettes agréés par la COCOM :

- Les CPAS sont agréés d'office pour pratiquer la médiation de dettes : identité et coordonnées du service ;
- Les autres types d'institutions (personnes morales de droit public ou de droit privé) : identité, coordonnées et mention de l'agrément du service.

Pour les services de médiation de dettes agréés par Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) : identité, coordonnées et mention de l'agrément du service.

Préambule

Le conflit d'intérêt

Dans le cadre de la prise en charge en médiation de dettes amiable, le conflit d'intérêt s'entend du cas d'un lien familial ou amical entre le médiateur et le débiteur ou d'une implication directe de l'institution du médiateur dans la situation du débiteur ce qui peut être le cas lorsque cette institution est un CPAS.

Par exemple : Si le CPAS est employeur du débiteur, si le CPAS est à la fois créancier et débiteur de la personne...

Le médiateur est donc tenu de divulguer tout éventuel conflit d'intérêt qu'il aurait avec le débiteur afin que ce dernier puisse décider de poursuivre la médiation en toute connaissance de cause.

Il appartient au médiateur dans ce cas de faire état du conflit d'intérêt dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel en utilisant une formulation « générique » (lien de parenté, relation amicale, débiteur employé/ bénéficiaire et débiteur du service général de l'institution...).

Il y va de la responsabilité du médiateur d'évaluer dans quelle mesure le conflit va ou risque d'impacter son indépendance et/ou de le placer dans une situation inconfortable au regard du débiteur. Le cas

¹ Art. 125, 1° Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie décrétable).

échéant et dans la mesure du possible, le médiateur l'informera sur les alternatives et autres services compétents.

Cette obligation se poursuit tout au long de la mission du médiateur de dettes.

Art. 1 : Définition et objectif de la médiation de dettes

Généralités

Nous attirons votre attention sur le fait que le texte du Code de droit économique prévoit que la médiation de dettes amiable ne démarre qu'à compter de la signature de la présente convention. Il convient d'adapter votre pratique pour qu'elle soit conforme au prescrit légal et d'informer le demandeur sur le début de la prise en charge et des premières démarches.

Par exemple, si vous travaillez au sein d'un CPAS et que le début de la médiation dépend d'une décision du Comité, informez-en le demandeur afin qu'il sache que la médiation ne commencera pas immédiatement.

Secret professionnel

Il est rappelé à l'article XIX.23, al. 1er du Code de droit économique que le médiateur de dettes est tenu au **secret professionnel** dont la violation est sanctionnée par l'article 458 du Code pénal² et peut conduire à des sanctions pénales, civiles et disciplinaires.

Comme le mentionne clairement l'article XIX. 23, al.2 du Code de droit économique, il est donc interdit au médiateur de dettes de partager avec des tiers (au sens large) des informations qu'il reçoit dans le cadre de sa mission.

Par information, il y a lieu d'entendre tous éléments, faits ou renseignements, même de notoriété publique, confiés, connus, vus, constatés, découverts, dans l'exercice ou à l'occasion de sa mission.

Toutefois, il existe deux dérogations permettant au médiateur de dettes d'échanger des informations moyennant le respect de certaines conditions :

1° Afin de mener à bien sa mission, ce dernier est en effet autorisé à partager des informations avec les créanciers du débiteur à la double condition que ces informations soient strictement nécessaires à l'exercice de sa mission ET qu'il dispose de l'accord préalable du débiteur (article XIX.23, al. 3 du Code de droit économique).

- Concernant la notion d'informations strictement nécessaires (voir. Articles 2 et 8 de la convention) ;
- Concernant l'accord préalable du débiteur, cet accord préalable est formalisé par la signature de la convention.

² C. pén., art.458 : Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sage-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (ou devant une commission d'enquête parlementaire) et celui où la loi, le décret ou l'ordonnance les oblige ou les autorise faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement d'un an à trois an et d'une amende de 100 à 1000 euros ou d'une de ces peines seulement

Attention que la transmission de toutes informations (autres que celles couvertes par l'article XIX.23, al.3 du Code de droit économique) nécessite donc au préalable d'obtenir l'accord spécifique du débiteur. La charge de la preuve de l'accord du débiteur appartenant au médiateur de dettes³, il est vivement conseillé même recommandé de formaliser cet accord dans un document écrit précisant notamment la nature des informations transmises, le destinataire et la finalité.

2° Dans le cadre de sa mission, le travail du médiateur de dettes peut difficilement se concevoir sans un minimum d'échanges et de partage d'informations notamment entre collègues du service ou d'un autre service de l'institution dans laquelle il travaille. Concernant cette pratique, il est primordial de rappeler que ce partage doit obligatoirement être encadré et être conforme au respect des conditions strictes et cumulatives suivantes :

- Le débiteur doit avoir été informé du partage et doit avoir donné son accord préalable et éclairé ;
- Le partage doit avoir lieu dans l'intérêt exclusif du débiteur ;
- Le partage ne peut concerner que des informations indispensables et nécessaires à la réalisation de la mission du médiateur, dépositaire du secret ;
- Le partage du secret ne peut avoir lieu qu'entre personnes soumises au secret professionnel ;
- Le destinataire du partage doit exercer une fonction poursuivant les mêmes objectifs. Le secret ne peut dès lors être partagé que dans le cadre d'une collaboration professionnelle.

Il en découle que l'accord du débiteur sur le partage d'informations indispensables et nécessaires dans son intérêt exclusif n'est pas suffisant pour ne pas respecter le secret professionnel. Il faut en outre que l'interlocuteur du médiateur (collègue du même service ou d'un autre service de l'institution) soit également soumis au secret professionnel ET qu'il poursuive les mêmes objectifs, ce qui, on le rappelle, n'est pas le cas entre le médiateur de dettes et un travailleur social de 1ère ligne, par exemple.

On rappellera que si le partage d'informations s'avère nécessaire malgré son interdiction, le débiteur dispose du droit de partager lui-même les informations qui le concernent notamment avec d'autres professionnels.

Enfin, on mentionnera également que dans le cadre de la vérification des conditions d'agrément et de la justification des subventions allouées, les inspecteurs du SPW (Région wallonne) sont amenés à consulter un échantillon de dossiers et par conséquent ont accès à un ensemble de données dans l'objectif de contrôler leur éligibilité à la subvention⁴.

Art. 2 : Collaboration entre les parties et accord du débiteur

Nous attirons votre attention sur les notions suivantes :

- **« Informations strictement nécessaires à l'exercice de la médiation de dettes »** : veillez à bien clarifier avec le demandeur les informations qui peuvent ressortir de cette catégorie. Les informations en question sont celles reprises à l'article 8 de la convention, relatif aux données personnelles ;

³ C.D.E., art. XIX.25, §.2, al. 3.

⁴ Art. 125, 3° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie décrétable)

- « **Toute autre démarche/ communication devra recueillir votre accord écrit** » : l'accord du demandeur est présumé pour les trois démarches clairement détaillées dans la convention. Dès que le médiateur entame une démarche qui ne ressort pas de ces trois situations, il convient de se réserver la preuve écrite de l'accord du débiteur sur la démarche concernée. L'exemple le plus évident est l'établissement du plan de remboursement qui doit recueillir l'accord du débiteur (en le contresignant, par exemple).

Art. 3 : Déroulement de la médiation de dettes amiable

Alinéa 1^{er} : Informations relatives à la situation familiale, financière, juridique et sociale

La situation personnelle et financière du demandeur est importante pour l'analyse budgétaire.

En conséquence, il est utile de rappeler aux médiateurs que dès le 1^{er} entretien, les questions suivantes, concernant la composition du ménage du demandeur, doivent être posées :

1	• Isolé ?
2	• Cohabitant avec ou sans revenus (noms, prénoms et dates de naissance) ?
3	• Personnes à charges (noms, prénoms et dates de naissance) ?

Afin que le médiateur puisse exécuter sa mission de manière optimale, il est essentiel qu'il puisse obtenir des informations sur la situation financière du demandeur et, si ce dernier y consent, de ses éventuels cohabitants.

La médiation amiable s'applique tant pour les dettes privées que professionnelles. Il est donc essentiel de connaître le parcours « professionnel » du demandeur.

Ci-dessous, les informations/pièces utiles à récolter :

Indépendant	Ouvrier	Employé	Allocataire social	Retraité	Enfant mineur
AER	AER	AER	AER	AER	Caisse d'allocations familiales (n° de dossier)
Caisse d'assurance sociale	Fiches de paie (chèque-repas, prime de fin d'année...)	Fiches de paie (chèque-repas, prime de fin d'année...)	Attestation de la mutuelle	Attestation du SFP	Part contributive versée par un parent
Revenu garanti en cas de maladie	ONVA	Congés payés	Attestation de la caisse d'allocations de chômage	GRAPA	Etc.
Etc.	Caisses spécifiques congés payés (secteur de la	Etc.	Attestation du SPF Sécurité sociale pour des ARR/AI	Etc.	

	construction par exemple)				
	Timbres de fidélités		Etc.		
	Chômage - "intempéries"				
	Etc.				

Outre les coordonnées de ces différents organismes (liste non-exhaustive), il convient de transmettre les justificatifs des sommes perçues/ payées.

Ce point rejoint une autre disposition de la convention, soit l'article 8, qui traite des données à caractère personnel des personnes concernées par le dossier de médiation, à savoir le débiteur, les employés et représentants des créanciers et le conjoint/ toute personne qui cohabite avec le débiteur.

Alinéas 2 et 3 : Inventaire des dettes et établissement du budget

Ces alinéas n'appellent pas de remarque particulière.

Alinéa 4 : Droits et avantages sociaux

Il appartient au médiateur de lister les différents avantages et droits sociaux qui peuvent être activés en fonction de la situation personnelle du demandeur.

Le médiateur doit orienter la personne vers les services compétents qui peuvent accompagner le demandeur pour activer ces différents avantages.

Il peut aussi conseiller au demandeur d'activer une gestion et/ ou une guidance budgétaire si la personne rencontre des difficultés dans la gestion de son budget.

Il est rappelé qu'en Région wallonne, le médiateur de dettes a l'obligation d'informer le débiteur de la possibilité de mettre en œuvre une guidance budgétaire conformément à l'article 121, 4° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie décrétable).

Il existe un outil en ligne qui rassemble les aides et avantages sociaux disponibles dans différents domaines : Memento des avantages sociaux.

Pour rappel, le médiateur peut s'appuyer sur les sites suivants :

- Pour la Belgique : [Socialsecurity](#)
- En Wallonie : [Portail de l'Action sociale](#) et [Memento des avantages sociaux](#)
- A Bruxelles : [Région de Bruxelles-capitale](#)
- En Flandre : [Gouvernement flamand](#)

Alinéa 5 : Vérification de la légalité des décomptes

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il appartient au médiateur de **vérifier la légalité des décomptes** concernant notamment : les délais de prescription, les conditions générales (connaissance et acceptation), légalité des clauses contractuelles notamment indemnitaires (réciprocité et plafonds des montants), le respect des procédures et des coûts de recouvrement amiable et judiciaire ...

Nous tenons à vous rappeler que votre juriste/ avocat conventionné ainsi que le CAMD/ les centres de référence se tiennent à votre disposition pour vous assister dans l'analyse des décomptes qui vous semblent problématiques.

Alinéas 6 et suivants : Motifs de contestation et assistance du médiateur

Le demandeur est en droit de contester les montants qui lui sont réclamés pour différentes raisons : montants prescrits, non justifiés (pas de titre), etc.

Dans la mesure où le médiateur doit vérifier la légalité des créances reçues, il informe le débiteur des éventuelles contestations (prescription, légalité des frais de rappel, des intérêts de retard, des indemnités forfaitaires...). Le débiteur peut donc porter la ou les contestations auprès du créancier ou demander au médiateur de l'assister.

Le demandeur peut en effet solliciter du médiateur qu'il expose lui-même l'objet de la contestation auprès du créancier.

Exemple : aide à la rédaction du courrier que le demandeur signera et enverra lui-même ou sur base d'un accord écrit du demandeur, le médiateur écrit directement au créancier en sa qualité de mandataire.

En vertu des travaux parlementaires, le médiateur est tenu d'informer le débiteur de toutes les démarches possibles lorsque le créancier refuse de modifier ses prétentions alors que le débiteur maintient sa contestation.

Il appartient au médiateur de bien rappeler qu'il ne peut pas représenter le demandeur en justice.

Si une contestation doit être portée devant le Tribunal, il lui appartient de consulter un avocat dans le cadre de l'aide juridique : aide juridique de 1^{ère} ligne et de 2^{ème} ligne.

- **Aide juridique de 1ère ligne** : permanence organisée par la commission d'aide juridique et tenue par des avocats qui donnent des conseils juridiques et orientent le cas échéant vers l'AJ de 2ème ligne.
- **Aide juridique de 2ème ligne** : demande pour être assistée d'un avocat auprès du Bureau d'aide juridique (catégories de personnes et/ ou conditions de revenus).

La convention ne lie que le médiateur et le demandeur. Le créancier n'est pas une partie au contrat. La médiation peut dès lors malheureusement prendre fin si le créancier ne respecte pas le plan convenu... C'est un risque.

Art. 4 : Obligations des parties

Première partie : Obligations du demandeur

Obligation n° 1 : Respect des rendez-vous fixés et délai d'annulation

La notion de **déla**i raisonnable est laissée à l'appréciation du médiateur. Il revient donc au médiateur de préciser dans la convention le délai fixé par le service dans cette situation (par exemple : dans les 24 heures / dans les 48 heures avant le rendez-vous...)

Obligation n° 2 : Collaboration avec le médiateur de dettes

Cette obligation n'appelle pas de remarque particulière.

Obligation n°3 : Ménagement de la preuve écrite et démarches à effectuer

Il est important d'établir un écrit signé (annexe à la convention⁵), reprenant les démarches à effectuer et les délais à respecter, afin de se ménager une preuve des engagements du demandeur. Une copie de celui-ci sera remise au demandeur

L'annexe que nous vous proposons est un outil que nous avons conçu pour vous aider à mener à bien votre mission. Elle nous semble essentielle tant pour le demandeur, car elle lui fournit une liste concrète des démarches administratives à effectuer, que pour le médiateur, en lui offrant une trace écrite qui pourra le protéger en cas de difficulté.

Obligation n°4 : Respect du plan de remboursement et assistance dans le cadre des paiements

Il est recommandé d'expliquer, dans la convention, ce qui est entendu par assistance et donc d'expliquer le mode de fonctionnement du médiateur à cet égard.

Par assistance, on entend : mise en place des ordres de paiement avec le demandeur, rencontre mensuelle pour réaliser les paiements avec le demandeur, mise en place d'une gestion ou d'une guidance...

Attention pour les services agréés par la Région wallonne : Il convient de ne pas oublier d'insérer dans la convention la mention de l'obligation de proposer au débiteur une guidance budgétaire librement consentie conformément à l'article 121, 4° du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie décrétable).

Sous la forme suivante par exemple :

« La guidance budgétaire proposée a été acceptée/refusée par le débiteur (biffer la mention inutile) »

⁵ Voir modèle en annexe de la convention

« Le débiteur est informé qu'il peut, à sa demande, bénéficier d'une guidance budgétaire dans le cadre de son suivi par le service de médiation de dettes : Médiation de dettes amiable avec ou sans guidance budgétaire (biffer la mention inutile) »

Dans le cadre du suivi du dossier, le médiateur sera amené à demander une justification des paiements. Il convient de reprendre ce point dans la convention.

Obligation n°5 : Changement intervenu dans la situation du demandeur

Il est recommandé d'expliquer oralement ce qu'on entend par « *tout changement intervenu dans votre situation qui pourrait avoir une influence directe ou indirecte sur l'exécution du plan de remboursement ou sur la poursuite de la médiation de dettes amiable* », notamment en donnant des exemples : une perte d'emploi/ nouvel emploi, une séparation/ mariage, un déménagement hors de la commune, une modification de la composition du ménage ...

Obligation n°6 : Ne pas entreprendre de démarche sans en avertir le médiateur

Cette obligation n'appelle pas de remarque particulière.

Obligation n°7 : Notion de « dettes évitables »

Il est recommandé d'expliquer ce qu'on entend par « nouvelles dettes qui seraient évitables ». Par exemple :

- Le non-paiement d'une charge annuelle qui a été budgétisée mensuellement (taxe de circulation ou les impôts) ;
- La souscription d'un crédit⁶ sans concertation avec le médiateur ;
- Le non-paiement des charges mensuelles (loyer, acompte énergie, part contributive...).

Deuxième partie : Obligations du médiateur de dettes

Obligation n°1 : Conflit d'intérêt

Voir préambule du présent mode d'emploi.

Obligation n°2 : Secret professionnel

Voir article 1 du présent mode d'emploi.

⁶ Prêt et vente à tempérament, ouverture de crédit...

Obligation n°3 : Lister les solutions alternatives

Par solutions alternatives, on pense notamment au règlement collectif de dettes, à la gestion budgétaire, à l'administration de biens, faillite, procédure en réorganisation judiciaire, aide juridique, service social général...

Obligation n° 4 : Rencontres régulières

Cette obligation n'appelle pas de remarque particulière.

Art. 5 : Coût de la médiation de dettes amiable

En principe, la médiation de dettes amiable est gratuite pour le bénéficiaire. Les services de médiation de dettes agréés ne peuvent réclamer d'autres frais que ceux qui sont limitativement fixés par l'autorité régionale compétente qui fixe leurs conditions d'agrément.

Il convient de préciser qu'en l'espèce, seule la Commission communautaire commune (COCOM), compétente pour la Région bruxelloise, a fixé des tarifs applicables aux services de médiation de dettes. Ces tarifs sont strictement encadrés et ne peuvent être modifiés par les services de médiation.

Si des frais sont appliqués, la convention de médiation de dettes amiable doit clairement mentionner les coûts liés à l'intervention du médiateur.

Art. 6 : Fin de la médiation de dettes amiable

Notion de support durable

La notion de support durable est large. Elle est définie par le Code de droit économique en son article I.1.15° :

« Peut constituer un support durable, lorsque ces fonctions sont préservées, le papier ou, dans l'environnement numérique, un courrier électronique reçu par le destinataire ou un document électronique enregistré sur un dispositif de stockage ou attaché à un courrier électronique reçu par le destinataire »

Dans le cadre de la présente loi, cela implique un écrit et un moyen de transmettre/ de stocker cet écrit.

Les informations transmises par écrit doivent en effet être communiquées au moyen d'un instrument qui permet de les conserver/ de les stocker et ce, de manière durable.

A titre d'exemple, un écrit transmis sur une boîte mail, un écrit repris et conservé sur une clé USB, etc.

Il faut être attentif au support utilisé si la personne éprouve des difficultés avec l'outil informatique (fracture numérique). L'objectif est de permettre au demandeur de prendre réellement connaissance de l'information.

La charge de la preuve de l'envoi de cet écrit appartient au médiateur.

Point de départ du délai de préavis

Le délai de préavis débute dès le moment où le débiteur est informé de la rupture de la convention et donc de la fin de la médiation amiable.

Selon les situations, le délai de préavis peut varier : 1 mois ou 2 mois. Ce sont des minimums, rien n'empêche donc de prévoir dans la convention, des délais plus longs en fonction de la situation particulière du demandeur.

Pour l'une des situations prévues dans la convention, soit celle relative au non-respect des obligations reprises à l'article 4, le médiateur doit au préalable envoyer au demandeur un avertissement. Dans cet avertissement, le médiateur mentionnera le manquement et le délai laissé au demandeur pour s'exécuter. A l'expiration du délai, le médiateur avisera le demandeur de la fin de la médiation de dettes amiable.

Cet avertissement devrait être prévu dès que le médiateur juge opportun de mettre fin à la médiation en raison du non-respect de la convention, d'un conflit d'intérêt ou de l'impossibilité de poursuivre la médiation dans des conditions satisfaisantes.

La notion de "conditions satisfaisantes" est assez large pour viser des situations comme une mésentente entre les deux parties à la convention ou une difficulté de collaborer.

Ce qu'il se passe durant le préavis

Au terme du préavis, la médiation s'arrête sans autre formalité.

C'est comparable à un délai de préavis en matière locative ou en droit du travail. Ce délai doit permettre aux parties de prendre leurs dispositions pour « bien clôturer » le dossier.

Les travaux parlementaires précisent en effet qu' « *Il est essentiel que le débiteur puisse avoir le temps pour se retourner et trouver une alternative ou un autre médiateur* ».

De la même manière qu'il est essentiel pour le médiateur d'avoir le temps de rassembler toutes les pièces du dossier afin de le remettre au demandeur. Il doit également prévenir les créanciers durant cette période, soit dès après avoir informé le demandeur de la fin de la médiation et donc du commencement de ce préavis.

Particularité pour les CPAS : Quid de la décision du CAS ? Doit-elle intervenir après ce courrier signalant la fin de la médiation ou avant ? La décision du CAS fait courir un délai de recours de 3 mois.

Il serait par conséquent judicieux de notifier la fin de la médiation, en même temps que la notification de la décision du CAS.

Art. 7 : Plaintes du demandeur concernant la gestion et le suivi de son dossier

S'agissant d'une plainte du demandeur concernant la gestion et le suivi de son dossier dans le cadre d'une médiation de dettes amiable par un membre du personnel du service de médiation de dettes,

ce service doit d'abord choisir la procédure de traitement des plaintes qui lui est applicable en fonction de son statut, que ce soit en tant qu'ASBL ou CPAS.

Une fois cette procédure déterminée, le service de médiation de dettes doit personnaliser les informations suivantes :

- **Réclamation interne** : Il convient d'orienter le demandeur vers une procédure interne de traitement de sa plainte. Celui-ci est propre à l'institution (CPAS, ASBL, ...) : il convient donc de l'intégrer dans votre convention en précisant le délai de traitement de la plainte (lignée en jaune dans le texte de la convention).
- **Recours judiciaire** : Il convient de spécifier l'adresse du tribunal compétent auquel le demandeur pourra s'adresser en dernier recours. Il est, en outre, utile d'informer le demandeur sur le fait qu'il peut solliciter l'aide juridique, l'assistance judiciaire et qu'il peut se rendre sur le site avocat.be pour trouver un avocat qui pourra l'accompagner dans ses démarches.

Il est important de rappeler au demandeur que, en tant que médiateur de dettes amiable, vous avez une **obligation de moyen et non de résultat**. Cela signifie que votre rôle est de l'accompagner en mettant en œuvre toutes les actions nécessaires pour améliorer sa situation financière, mais vous ne pouvez, par exemple, pas garantir l'acceptation d'un plan de paiement par les créanciers. Ce rappel est essentiel pour clarifier vos limites et éviter toute attente irréaliste de la part du demandeur.

Art. 8 : Traitement et transmission des données à caractère personnel

Cet article n'appelle pas de remarque particulière.

On rappelle que le médiateur ne traite que des pièces et/ ou des informations qui lui sont librement transmises par le demandeur et/ ou communiquées par les créanciers dans l'intérêt de sa mission.

Convention en médiation de dettes amiable

CET ACCORD EST CONCLU :

Entre :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Numéro de registre national :

Ci-après appelé « le demandeur »

Et :

Le **Service médiation de dettes** du **XXX**, représenté par **XXX**

(Numéro ou mention de l'agrément) :

Adresse :

E-mail :

Téléphone :

Ci-après appelé « le médiateur de dettes »

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

Préambule

A la date de la présente convention⁷ :

- Il n'existe pas de conflits d'intérêt entre le demandeur et le médiateur de dettes désigné ;
- Il existe un conflit d'intérêt dont le demandeur a été informé (repris dans l'encadré ci-dessous). Par la signature de la présente convention, les parties reconnaissent que ce conflit d'intérêt **n'est pas** de nature à empêcher la collaboration.

Conflit d'intérêt :

Cette décision peut être revue à tout moment, à la demande de chacune des parties.

⁷ Biffez la mention inutile.

Art. 1 : Définition et objectif de la médiation de dettes amiable

La médiation de dettes amiable est une prestation de services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit, en vue de venir en aide de manière préventive et/ ou curative à tout débiteur qui rencontre des difficultés financières ou est dans l'impossibilité de faire face à ses dettes exigibles ou à échoir.

Elle a pour objectif de trouver une solution durable aux difficultés financières et/ ou aux problèmes de surendettement du demandeur en l'aidant à respecter ses engagements envers ses créanciers dans la mesure où cela lui permet, ainsi que sa famille, de maintenir des conditions de vie conformes à la dignité humaine.

Elle ne peut être entamée qu'à l'initiative du demandeur et prend effet dès la signature de la présente convention.

Le médiateur de dettes en charge du dossier est un intermédiaire neutre et impartial entre le demandeur et ses créanciers. Il est soumis au secret professionnel.

Il n'est pas soumis à une obligation de résultat quant à la réussite de la médiation de dettes amiable. Il a une obligation de moyen : c'est-à-dire qu'il doit mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour exécuter sa mission.

Art. 2 : Collaboration entre les parties et accord du débiteur

La médiation de dettes amiable se déroule sur base d'une collaboration entre le demandeur et le médiateur de dettes.

Par la signature de la présente convention, le demandeur marque expressément son accord sur :

- Le partage avec ses créanciers des informations strictement nécessaires à l'exercice de la médiation de dettes ;
- La prise de contact par tout moyen de communication avec toutes personnes et institutions aux fins de récolter les informations strictement nécessaires relatives à ses dettes ;
- La sollicitation de ses créanciers afin de recevoir un décompte actualisé accompagné des pièces justificatives.

Toute autre démarche/ communication devra recueillir l'accord écrit du demandeur.

Les obligations des parties sont reprises à l'article 4 de la convention.

Art.3 : Déroulement de la médiation de dettes amiable

Dès l'ouverture du dossier, le médiateur de dettes prend connaissance de la situation familiale, financière, juridique et sociale du demandeur.

Le médiateur de dettes peut prendre contact par tous les moyens avec ses créanciers et les institutions pour récolter les informations strictement nécessaires concernant sa situation et établir un inventaire de ses dettes. Il peut demander des décomptes et des justificatifs à ses créanciers.

Le médiateur de dettes établit avec le demandeur le budget nécessaire pour lui garantir ainsi qu'à son conjoint ou toute personne cohabitant avec lui, une vie conforme à la dignité humaine tout en essayant de dégager un disponible pour rembourser ses dettes.

Le médiateur de dettes informe le demandeur sur ses droits et avantages sociaux et le conseille sur les étapes à suivre pour en bénéficier le cas échéant.

Option : Services Région wallonne.

Le demandeur reconnaît avoir reçu du médiateur les informations relatives à la guidance budgétaire et décide d'accepter / de refuser celle-ci⁸.

Le médiateur de dettes vérifie la légalité des montants réclamés par les créanciers avec l'aide le cas échéant du juriste du service.

S'il existe des motifs de contestation, le médiateur de dettes en informe le demandeur Le demandeur peut demander l'assistance du médiateur de dettes pour cela⁹.

- Le demandeur sollicite l'assistance du médiateur pour exposer les motifs de contestation éventuelle auprès des créanciers.
- Le demandeur ne sollicite pas l'assistance du médiateur pour exposer les motifs de contestation éventuelle auprès des créanciers.

L'option choisie peut à tout moment être revue par le demandeur en cours de médiation.

Si le créancier refuse la contestation, le médiateur de dettes exposera au demandeur les options qui s'offrent à lui, à l'amiable ou en judiciaire.

Pour rappel, le médiateur ne peut pas représenter le demandeur en justice.

En l'absence de contestation, le médiateur de dettes, avec l'accord du demandeur, négocie avec les créanciers et élabore des propositions de paiements réalistes.

Ces propositions seront reprises dans un plan de remboursement qui sera soumis au demandeur pour accord. Ce plan de remboursement pourra être modifié si un changement survient dans sa situation.

Le créancier est libre d'accepter les propositions, de les refuser les propositions ou de faire des contre-propositions.

Durant toute la durée du plan de remboursement, le demandeur et le(s) créancier(s) conservent le droit de résilier unilatéralement l'accord sans motifs.

Art.4 : Obligations des parties

Option 1 : sous forme de tableau

Obligations du demandeur	Obligations du médiateur de dettes
Respecter les rendez-vous fixés ou prévenir en cas d'imprévu dans le délai convenu : XXX	Faire part de tous les conflits d'intérêts qu'il aurait par rapport demandeur ;
Collaborer honnêtement, sincèrement et de manière transparente avec le médiateur de dettes ;	Respecter le secret professionnel tout au long de sa mission et après la fin de celle-ci ;
Effectuer les démarches administratives déterminées de commun accord avec le médiateur de dettes et nécessaires au succès de la médiation de dettes amiable ; Respecter le plan de remboursement prévu et effectuer les	Informé le demandeur sur les solutions alternatives à la médiation de dettes ainsi que leurs conditions et implications concrètes, si les négociations amiables échouent ou s'il estime que la médiation de dettes amiable n'est pas ou n'est plus de nature à rétablir la situation

⁸ Biffez la mention inutile.

⁹ Biffez la mention inutile.

<p>paiements lui-même. Le demandeur peut solliciter l'assistance du médiateur de dettes à cet égard ;</p> <p>Informez immédiatement le médiateur de dettes de tout changement intervenu dans sa situation qui pourrait avoir une influence directe ou indirecte sur l'exécution du plan de remboursement ou sur la poursuite de la médiation de dettes amiable ;</p> <p>Ne pas entreprendre de démarches auprès des créanciers sans en discuter d'abord avec le médiateur de dettes ;</p> <p>Ne pas contracter de nouvelles dettes qui seraient évitables et avertir le médiateur de dettes de toute dépense imprévue.</p>	<p>financière dans des conditions de vie conformes à la dignité humaine ;</p> <p>Rencontrer le demandeur régulièrement pour suivre l'évolution de sa situation et s'assurer que le plan de remboursement établi est respecté.</p>
--	---

Option 2 : sous forme de liste

4.1 Obligations du demandeur

- Respecter les rendez-vous fixés ou prévenir en cas d'imprévu dans des délais raisonnables ;
- Collaborer honnêtement, sincèrement et de manière transparente avec le médiateur de dettes ;
- Effectuer les démarches administratives déterminées de commun accord avec le médiateur de dettes et nécessaires au succès de la médiation de dettes amiable ;
- Respecter le plan de remboursement prévu et effectuer les paiements lui-même. Le demandeur peut solliciter l'assistance du médiateur de dettes à cet égard ;
- Informer immédiatement le médiateur de dettes de tout changement intervenu dans sa situation qui pourrait avoir une influence directe ou indirecte sur l'exécution du plan de remboursement ou sur la poursuite de la médiation de dettes amiable ;
- Ne pas entreprendre de démarches auprès des créanciers sans en discuter d'abord avec le médiateur de dettes ;
- Ne pas contracter de nouvelles dettes qui seraient évitables et avertir le médiateur de dettes de toute dépense imprévue.

4.2 Obligations du médiateur de dettes de dettes

- Faire part de tous les conflits d'intérêts que le médiateur de dettes aurait avec le demandeur ;
- Respecter le secret professionnel tout au long de sa mission et après la fin de celle-ci ;
- Informer le demandeur sur les solutions alternatives à la médiation de dettes ainsi que leurs conditions et implications concrètes, si les négociations amiables échouent ou si le médiateur de dettes estime que la médiation de dettes amiable n'est pas ou n'est plus de nature à rétablir la situation financière dans des conditions de vie conformes à la dignité humaine ;
- Rencontrer le demandeur régulièrement pour suivre l'évolution de sa situation et s'assurer que le plan de remboursement établi est respecté.

Art. 5 : Coût de la médiation de dettes amiable

Option 1 : Services Région wallonne, COCOF et VGC

Les missions de service de médiation de dettes amiables sont exercées à titre gratuit.

Option 2 : Services COCOM

Les missions de service de médiation de dettes amiable sont exercées à titre gratuit.

Toutefois, certaines prestations spécifiques peuvent donner lieu à une participation financière, dont le montant maximum est fixé à l'article 22 de l'arrêté du Collège réuni du 15 octobre 1998 relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes.

Ces montants sont indexés annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Art.6 : Fin de la médiation de dettes amiable

La médiation peut prendre fin :

- A. De commun accord ;
- B. À l'initiative du demandeur par écrit, à tout moment et sans justification ;
- C. À l'initiative du médiateur de dettes pour les raisons énumérées ci-dessous :
 - Si le demandeur déménage et que le service n'est plus territorialement compétent : dans ce cas, le médiateur de dettes l'en avise par écrit dès qu'il a connaissance de son déménagement ;
 - Après l'envoi d'un 1^{er} avertissement, si le demandeur ne respecte pas ses obligations décrites à l'article 4 de la présente convention : dans ce cas, le médiateur de dettes l'en avise par écrit et respecte un préavis d'au moins un mois ;
 - Si des conflits d'intérêts apparaissent au cours de la médiation et qu'ils sont de nature à compromettre le bon déroulement de celle-ci : dans ce cas, le médiateur de dettes l'en avise sur un support durable et respecte un préavis d'au moins un mois ;
 - Si le médiateur de dettes estime que la médiation de peut plus se dérouler dans des conditions satisfaisantes : dans ce cas, le médiateur de dettes l'en avise sur un support durable et respecte un préavis d'au moins deux mois.

Dans tous les cas, le médiateur de dettes préviendra les créanciers que sa mission est terminée.

Art. 7 : Plaintes du demandeur concernant la gestion et le suivi de son dossier

En cas de plainte du demandeur concernant la gestion et le suivi de son dossier dans le cadre d'une médiation de dettes amiable par le médiateur de dettes, la procédure suivante doit être appliquée :

Option 1 : CPAS

- Réclamation préalable auprès du CPAS

Le demandeur peut adresser une plainte écrite et motivée au CPAS concerné, par courrier recommandé ou tout autre moyen permettant d'attester de sa réception. Le CPAS dispose ensuite d'un délai de ... (Jours/semaines/mois) pour y répondre.

- **Recours judiciaire**

Si aucun accord amiable n'est trouvé, le demandeur peut saisir le tribunal du travail afin de contester les décisions ou le traitement de son dossier.

Option 2 : Les ASBL

- **Réclamation auprès de l'ASBL**

Le demandeur peut adresser une plainte écrite et motivée à l'ASBL qui assure le Service de médiation de dettes amiable, par courrier recommandé ou tout autre moyen permettant d'attester de sa réception. L'ASBL dispose d'un délai de ... (Jours/semaines/mois) pour y répondre.

- **Plainte ou réclamation auprès de l'Autorité dont dépend le Service de Médiation de dettes**

Si la réponse apportée par l'ASBL n'est pas satisfaisante ou si aucune réponse n'a été reçue dans le délai imparti, le demandeur peut saisir l'autorité compétente suivante :

- Pour les services COCOF : réclamation auprès du *Service Inspection de la COCOF* (<https://www.ccc-ggc.brussels/en/form/contact> - 02/800.80.00) ;
- Pour les services COCOM : plainte adressée à *Vivalis* (<https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> - 02/502.60.01) ;
- Pour les services CAW : plainte adressée au *Klachtenbehandelaar van het CAW* (<https://www.caw.be/over-het-caw/niet-tevreden/>) ;

- **Recours judiciaire**

Si aucun accord amiable n'est trouvé, le demandeur peut saisir les instances judiciaires afin de contester les décisions ou le traitement de son dossier.

Art.8 : Traitement et transmission des données à caractère personnel

Dans le cadre de la médiation de dettes amiable, le médiateur de dettes est susceptible de traiter les données à caractère personnel des catégories de personnes concernées suivantes : le demandeur, son conjoint et/ou toute autre personne cohabitant avec ce dernier, le créancier personne physique ou les employés et représentants du créancier s'il s'agit d'une personne morale.

Les catégories suivantes de données à caractère personnel des personnes susmentionnées sont les suivantes :

1. Nom et prénoms, numéro de registre national et domicile du demandeur ;
2. Nom et prénoms, numéro de registre national et domicile du conjoint du demandeur ou de toute personne cohabitant avec le demandeur, la composition du ménage et, le cas échéant, leur régime matrimonial ;
3. Toutes les données financières, socio-familiales et professionnelles nécessaires à l'inventaire des dettes du demandeur ;
4. Toutes les données financières, socio-familiales et professionnelles nécessaires à l'élaboration d'un budget du demandeur garantissant une vie conforme à la dignité humaine du demandeur, de son conjoint et/ ou de toute personne cohabitant avec lui ;
5. Toutes les données permettant au médiateur de dettes de dettes amiable d'apprécier au mieux la situation familiale, financière, juridique et sociale du demandeur, de son conjoint et/ou de toute personne cohabitant avec lui ;

6. La liste des créanciers reconnus ou se prétendant tels, avec mention de leur nom, de leur domicile et, s'ils en ont connaissance, de leur numéro de registre national ou, s'il s'agit d'une personne morale, la dénomination, le numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises et le siège, et les coordonnées de la personne de contact du créancier ;
7. Les attestations et pièces justificatives ;
8. Toutes les données à caractère personnel que la personne concernée souhaite partager de sa propre initiative.

La finalité du traitement des données est de répondre aux objectifs décrits dans la présente convention.

Les données à caractère personnel du demandeur sont conservées physiquement en version papier et/ou électroniquement sur un serveur informatique sécurisé.

La conservation des dossiers en version papier et/ou en version électronique doit être assurée dans le respect de la confidentialité en veillant notamment à ce qu'ils ne soient ni exposés, ni accessibles, ni identifiables par d'autres personnes que le médiateur qui en a la charge.

Ces données sont conservées pendant toute la durée de la gestion du dossier et pendant 10 ans¹⁰ maximum à partir du jour de la clôture du dossier. Après ce délai, la version papier sera détruite et la version électronique sera entièrement effacée du système informatique.

Le demandeur a le droit de :

- Être informé à tout moment de tout ce que le service fait avec ses données ;
- Consulter et obtenir une copie des données personnelles dont le service dispose ;
- Demander à ce que l'utilisation de ses données personnelles soit limitée en cas d'inquiétude sur l'utilisation que le service en fait ;
- Faire corriger/modifier ses données personnelles qui seraient inexacts ou incomplètes ;
- S'opposer à tout moment à l'utilisation de ses données personnelles ;
- Récupérer ses données personnelles et de les transmettre à un tiers de son choix.

Monsieur/Madame [redacted] est le responsable de traitement qui traite les données à caractère personnel du demandeur. Il détermine les finalités des traitements appliqués à ces données ainsi que les moyens mis en œuvre pour les sécuriser.

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Si le demandeur a des questions concernant la gestion de ses données à caractère personnel ou de ses droits en matière de protection des données, il peut prendre contact avec le Délégué à la protection des données **via l'adresse mail** : _____

¹⁰ Les Archives générales du Royaume recommandent toutefois un délai supplémentaire de 5 ans, en guise de marge de sécurité, portant le délai de conservation à un total de 15 ans. Après ce délai, les Archives générales du Royaume préconisent un tri des dossiers.

Si le demandeur estime que ses données à caractère personnel ne sont pas traitées conformément au règlement européen sur la protection des données ou qu'une violation de ses droits a eu lieu, le demandeur a le droit d'introduire une réclamation auprès l'autorité de protection des données. Un formulaire de plainte est disponible sur le site internet de l'Autorité de protection des données et doit lui être transféré par e-mail (contact@apd-gba.be) ou par la poste (rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

* * *

Fait à _____, le _____

En double exemplaire, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Le demandeur

Le médiateur de dettes/Président du CPAS

(Signature précédée de la mention : « *Lu, entendu et approuvé* »)

Annexe 1 : Liste des démarches administratives

Cette annexe aide le demandeur à suivre les démarches administratives à faire dans le cadre de sa médiation de dettes amiable. Avec le médiateur de dettes, le demandeur y notera les démarches à entreprendre et la date à laquelle elles doivent être réalisées. Ce document permet à ce dernier de garder une trace écrite de ce qu'il doit faire et de ne rien oublier.

Que doit faire le demandeur ?	Pour quand ?