

LA MÉDIATION DE DETTES AMIABLE : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Novembre
2022

Avis des organisations actives dans la lutte contre le
surendettement et la pauvreté

Rédigé par :



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement



steunpunt mens
en samenleving



Cosignataires :



Table des matières

Résumé	3
I. La médiation de dettes amiable - contexte	5
1. Définition de la médiation de dettes et cadre légal	5
2. Autorisation d'exercice	5
3. Agrément et subventionnement des institutions publiques ou privées agréées	6
4. Règlement collectif de dettes	6
II. La médiation de dettes amiable – constats	7
III. Le renforcement de la médiation de dettes amiable actuelle - propositions	10
1. Exigence de formation et d'impartialité	11
2. Accès à la procédure	13
3. Ouverture du dossier	14
4. Premier(s) entretien(s)	15
5. Contact avec les créanciers et réception des déclarations de créance	16
6. Vérification des décomptes	17
7. Elaboration d'un plan de paiement	18
8. Négociation	19
9. Exécution et suivi	20
10. Remarques finales	22
Annexe	23
Contacts	27

Résumé

De nombreuses personnes doivent faire face à un **endettement** plus ou moins important, qu'il soit la conséquence d'un accident de la vie, de revenus trop faibles, des charges incompressibles de plus en plus importantes...

Pour les aider à sortir de cette situation problématique, les personnes endettées peuvent s'adresser gratuitement à des **services de médiation de dettes agréés** qui adoptent une approche globale (juridique et accompagnement social). Ces services disposent d'une **expérience de plus de trente ans** en la matière.

Les agents de recouvrement, tels que les huissiers, les avocats et les bureaux de recouvrement, ne sont pas restés inactifs et ont présenté, au cours de l'année écoulée, diverses propositions destinées à lutter contre le surendettement des particuliers (coaching de dettes, MyTrusto...).

Dans ce contexte, le Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement, le Réseau belge de lutte contre la pauvreté et le steunpunt Mens en Samenleving vzw ont analysé ces différents projets. Ceux-ci, bien qu'ils aient le mérite d'exister, ne tiennent pas suffisamment compte des aspects essentiels de la médiation de dettes amiable, qui a fait ses preuves depuis de nombreuses années. Nous estimons néanmoins nécessaire l'apport au niveau fédéral de quelques **outils et aménagements légaux** qui permettraient un meilleur accompagnement de tout débiteur en difficulté financière et un renforcement du statut et de la reconnaissance du médiateur de dettes amiable.

Nous plaidons notamment pour les **adaptations** suivantes :

1. Prévoir une obligation d'agrément et de formation et imposer un devoir d'impartialité à tous les médiateurs de dettes amiables ;
2. Prévoir différents modèles établis par arrêté royal :
 - a. un modèle reprenant les informations minimales à fournir à un débiteur souhaitant bénéficier d'une médiation de dettes amiable ;
 - b. un modèle de grille budgétaire standardisée et obligatoire ;
 - c. un modèle de convention reprenant les devoirs, droits et obligations de chacune des parties ;
 - d. un modèle de courrier aux créanciers les invitant à transmettre dans un délai d'un mois une déclaration de créance ventilée, un détail des paiements déjà effectués par le débiteur ainsi que toutes pièces justificatives ;
 - e. un modèle de plan amiable reprenant le montant total de l'endettement, le montant du disponible pour le remboursement de la dette et demandant aux créanciers de marquer leur accord ou de transmettre leurs objections dans un délai de 15 jours ;

- f. un modèle de document de clôture de dossier reprenant l'identité des créanciers, le plan budgétaire établi et les modalités de paiement des créanciers ;
3. Prévoir la gratuité de la médiation ou, à tout le moins, un coût minimal et fixé par la loi ;
4. Permettre au médiateur de dettes amiable d'accéder aux informations reprises au nom d'un débiteur dans le Fichier central des Avis de Saisies (FCA) et lui permettre d'y enregistrer, si nécessaire, un avis de médiation amiable ;
5. Prévoir qu'à la suite de l'enregistrement d'un avis de médiation amiable au FCA, un moratoire de minimum 4 mois s'impose aux créanciers. Les voies d'exécution en cours seraient suspendues, les nouvelles voies d'exécution seraient interdites et la prescription serait suspendue ;
6. Prévoir l'obligation, pour tous les médiateurs, de vérifier la légalité des créances et le bien-fondé du décompte ;
7. Prévoir la possibilité de saisir le tribunal en cas de désaccord d'au moins un créancier¹ quant au plan de paiement proposé et de permettre au juge de :
 - a. demander un complément d'information ;
 - b. rejeter la demande qui vise à imposer le plan de paiement ;
 - c. imposer le plan de paiement au(x) créancier(s) « récalcitrant(s) » ;
 - d. relancer les négociations entre le débiteur, le médiateur et le(s) créancier(s) récalcitrant(s),
 - e. [si la compétence est confiée au tribunal du travail] admettre le débiteur qui le souhaite en règlement collectif de dettes s'il remplit les conditions et marque son accord exprès et désigner un médiateur judiciaire ;
8. Prévoir que le document de clôture de dossier soit transmis au débiteur ainsi qu'aux créanciers leur rappelant qu'en cas de difficultés survenant en cours d'exécution du plan, le médiateur doit en être informé avant toute reprise des poursuites.

¹ Une absence de réponse étant assimilée à un désaccord du créancier.



La médiation de dettes amiable - Contexte

1. Définition de la médiation de dettes et cadre légal

Au niveau **fédéral**, le Code de droit économique est le seul cadre légal qui définit et réglemente l'exercice de la médiation de dettes amiable.

Il la **définit** comme « la prestation de services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit, en vue de réaliser un aménagement des modalités de paiement de la dette qui découle totalement ou partiellement d'un ou de plusieurs contrats de crédit »².

Dans la pratique, l'**objectif** de la médiation de dettes, qu'elle soit amiable ou judiciaire, est de rembourser les dettes d'un débiteur tout en lui permettant, ainsi qu'à sa famille, de mener une vie conforme à la dignité humaine. À cette fin, le médiateur de dettes procède à l'analyse des situations financière, budgétaire et sociale de la personne et négocie les modalités de paiement des dettes avec l'ensemble des créanciers afin de permettre le remboursement tout en veillant au respect de la dignité humaine.

2. Autorisation d'exercice

Outre cette définition, le Code de droit économique contient un article unique³ qui **interdit la pratique** de la médiation de dettes **sauf** aux professionnels suivants⁴ :

- les institutions publiques ou privées agréées ;
- les avocats, les officiers ministériels ou un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction.

Dans les faits, elle est principalement pratiquée par les services de médiation de dettes, institutions publiques (C.P.A.S, associations de C.P.A.S., ...) ou privées (A.S.B.L., C.A.W., ...) agréées (appelés SMD dans cette note).

² C.D.E., art. I.9, 55°. À l'origine, cette définition figurait à l'article 1^{er}, 13°, de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.

³ CDE, art. VII.115.

⁴ C.D.E., art. VII.115 (ancien art. 67 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation).

Ces institutions sont **agrées** par les entités fédérées et doivent répondre à une série **d'exigences** visant à garantir la qualité du service rendu aux citoyens (équipes pluridisciplinaires composées de travailleurs sociaux et de juristes, obligation de formations...).

Les avocats, officiers ministériels et mandataires de justice ne sont, quant à eux, soumis à aucune obligation d'agrément, de formation ou d'inspection.

3. Agrément et subventionnement des institutions publiques ou privées agréées

Les **conditions** d'agrément et de subventionnement sont définies par les entités fédérées. Elles varient d'une entité à l'autre.

Un tableau repris en annexe synthétise ces conditions et présente quelques caractéristiques des institutions agréées.

4. Règlement collectif de dettes

Une autre procédure existe pour traiter la problématique du surendettement d'un particulier : le **règlement collectif de dettes** (RCD).

Il s'agit d'une **procédure judiciaire** introduite devant le tribunal du travail. L'objectif du RCD est identique à celui de la médiation de dettes amiable, à la différence que les conditions d'accès à la procédure de RCD sont beaucoup plus restrictives (présenter un **endettement structurel et durable**, ne pas être une **entreprise**, ne pas avoir manifestement organisé son insolvabilité...). De plus, en cas de révocation, le débiteur doit attendre cinq ans avant de pouvoir introduire une nouvelle procédure.

Cette procédure fait l'objet d'un **cadre légal spécifique** (article 1675/2 et s. du Code judiciaire). Les revenus du débiteur sont perçus par un médiateur de dettes⁵ (judiciaire) désigné par le tribunal du travail qui dispose de 6 mois, renouvelables, pour proposer un projet de plan amiable d'une durée maximale de 7 ans. En cas d'échec, le tribunal peut imposer un plan judiciaire sur un maximum de 5 ans. Pour tout acte qui sort de la gestion normale de son patrimoine, le débiteur doit obtenir une autorisation préalable du tribunal.

Contrairement à la médiation de dettes amiable, le RCD est donc une procédure plus contraignante et coûteuse réservée aux situations d'endettement durable. Elle permet d'obtenir, le cas échéant, une remise totale ou partielle des dettes à l'issue du plan.

⁵ Le médiateur verse au débiteur un pécule qui lui permet de maintenir une vie conforme à la dignité humaine.



La médiation de dettes amiable – Constats⁶

Il ressort de diverses enquêtes réalisées dans les trois régions que la majorité des SMD n'est pas favorable à une réforme de la lutte contre le surendettement qui instaurerait une nouvelle procédure intermédiaire entre la médiation de dettes amiable et le RCD.

Le secteur plaide plutôt pour un **renforcement** du processus existant soulignant les avantages de la médiation amiable telle qu'elle est pratiquée actuellement.

La médiation de dettes amiable actuelle présente de nombreux avantages :

- sa **gratuité** lorsque le débiteur s'adresse à un service agréé. En effet, la médiation de dettes a été réglementée par le législateur au début des années 1990 précisément pour éviter d'alourdir les charges d'un ménage qui se trouve en difficulté financière avec des coûts liés à un accompagnement dans la résolution de celle-ci. En outre, pour de nombreux ménages, devoir faire face aux honoraires d'un médiateur de dettes impliquerait de ne plus avoir aucun disponible pour le remboursement des créanciers ;
- la **souplesse** et la **flexibilité** offertes par la médiation amiable en matière de négociation. Cette procédure permet aux médiateurs une créativité importante et des possibilités d'aménagement du plan d'apurement. La méthode de travail permet de s'adapter à la diversité et la variabilité des situations rencontrées et d'adapter le mode de négociation à chaque créancier ;
- la **position de tiers** du médiateur. Cette position allie notamment neutralité, indépendance et impartialité. Elle permet de renouer le dialogue entre les parties (alors que le dialogue et la confiance sont très souvent rompus) dans l'objectif de rembourser les dettes, de redonner confiance aux créanciers quant au respect du plan proposé et de remotiver le débiteur à faire face à ses engagements ;
- la proposition d'un accompagnement **adapté (« sur mesure »)**, **régulier et gratuit** avec le débiteur. Cet accompagnement dans la durée est assuré par un

⁶ Voir C. JEANMART, *Médiation de dettes amiable : points forts et obstacles. Résultats d'enquête auprès des SMD et des centres de référence wallons*, Observatoire du Crédit et de l'Endettement, Marchienne-au-Pont, 2021 : <https://observatoire-credit.be/storage/2198/Obstacles-%C3%A0-la-r%C3%A9ussite-d%27une-m%C3%A9diation-de-dettes-amiable---Enqu%C3%AAta-aupr%C3%A8s-des-SMD-wallons.pdf> et SAM, steunpunt Mens en Samenleving : *Werken aan een betere aanpak van schulden*, point 6.2.2. « De mogelijkheid om een 'bericht van schuldbemiddeling' op te maken voor de erkende instellingen voor schuldbemiddeling (en andere actoren die aan schuldbemiddeling mogen doen) met wettelijke gevolgen » et point 6.2.3. « Geef de erkende instellingen voor schuldbemiddeling de mogelijkheid om een 'dwangakkoord' door de rechter te laten opleggen » :

[https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Werken aan een betere aanpak van schulden SAMvzw 15 april 2019 1 0.pdf](https://www.samvzw.be/sites/default/files/2020-01/Werken%20aan%20een%20betere%20aanpak%20van%20schulden%20SAMvzw%2015%20april%202019%201%200.pdf)

professionnel ayant une formation sociale et spécialisée en médiation de dettes lui permettant de soutenir le débiteur et sa famille tout au long de sa démarche ;

- la prise en considération de **l'ensemble des problématiques** du débiteur (familiale, sociale, socioprofessionnelle...). Elle ne se limite pas aux aspects financiers et permet d'offrir un accompagnement global dans un but préventif pour éviter notamment les « rechutes » ;
- la **responsabilisation** du débiteur et son **autonomie**. Contrairement au RCD, la médiation amiable permet au débiteur de rester autonome et de garder la main sur ses revenus et sur le remboursement de ses dettes. Elle responsabilise le débiteur, nettement plus impliqué et « acteur » qu'en RCD ;
- la **proximité** du médiateur. La médiation de dettes exercée par un service agréé assure une accessibilité⁷ du médiateur de dettes pour le débiteur et un accompagnement « de proximité ». La plupart des médiateurs insistent sur le caractère « humain » de l'accompagnement proposé ;
- l'importance d'être en **dehors d'un cadre judiciaire** offrant plus de souplesse et une absence de contraintes et de coûts liés à la justice ;
- les **remboursements** aux créanciers généralement **supérieurs** en médiation amiable par rapport au RCD ;
- la nécessité de **propositions d'aides** pour améliorer la situation financière du débiteur et pour veiller à ce que celui-ci dispose de tous ses droits sociaux. Cette compétence ne peut être dans d'autres mains que dans celles de professionnels du secteur social ;
- l'absence de **durée** maximale d'un plan de paiement dont l'objectif reste néanmoins de rembourser l'entièreté des dettes.

Malgré tout, certains outils et aménagements particuliers et facultatifs permettraient aux médiateurs de dettes amiables de résoudre des situations problématiques rencontrées dans certains dossiers. Ces difficultés spécifiques sont :

- le **refus du plan** proposé par le médiateur par certains créanciers. Même lorsqu'il s'agit d'un seul créancier, ce refus met souvent à mal la poursuite de la médiation. Les médiateurs sont aussi confrontés à des contraintes inflexibles de la part de certains créanciers (formulaire à compléter, pas d'acceptation de plan supérieur à x mois, etc.) ;
- la **non-collaboration** de créanciers dans le cadre de la négociation. Dans le cadre d'une médiation de dettes amiable, le créancier n'est pas contraint de prendre part à la négociation. Certains ne répondent dès lors pas aux courriers du médiateur, mettant à mal l'élaboration d'un plan d'apurement. D'autres transmettent des documents incomplets, rendant impossible l'analyse complète de la situation du débiteur. D'autres encore ne répondent pas, perçoivent les paiements proposés, mais maintiennent les mesures d'exécution forcées (entraînant des frais supplémentaires) ;

⁷ En effet, la plupart des SMD sont facilement accessibles aux débiteurs. Cependant, en raison d'un sous-financement ou d'une absence de financement du secteur, certains services doivent travailler avec des listes d'attente plus ou moins longues. Il est donc important de revoir le financement du secteur de la médiation de dettes amiable.

- le **non-respect des engagements des créanciers dans la durée**. Certains créanciers, en cours d'exécution de plan, décident de ne plus respecter l'engagement pris et de reprendre les poursuites ;
- la non prise en compte du **statut spécifique du SMD**. Les médiateurs amiables sont confrontés à certains créanciers qui ne comprennent pas leur statut particulier (intermédiaire neutre). Les créanciers les confondent avec des assistants sociaux de 1^{ère} ligne ou avec des « défenseurs » des droits des débiteurs. Ils ne sont dès lors pas enclins à la négociation. Une majorité de SMD est demandeuse d'un statut clair et défini du médiateur amiable, les distinguant d'autres professionnels du secteur social ;
- **l'absence d'un cadre « légal »** minimum sur lequel le médiateur peut s'appuyer. Il n'existe pas de statut spécifique pour le médiateur à l'amiable, ni de définition de ses missions minimales, ni de détermination d'un délai (moratoire) en vue d'évaluer la situation d'endettement du médié. L'intervention du médiateur amiable ne s'accompagne d'aucun effet juridique ni pour le créancier ni pour le débiteur : les voies de recouvrement et les frais et intérêts continuent à courir ce qui ne permet pas au médiateur de « figer » la situation ;
- **l'insuffisance des effectifs disponibles et des moyens** de certains services agréés permettant de répondre dans des délais raisonnables aux demandes des débiteurs et la difficulté de mettre en place, lorsque c'est nécessaire, un réel travail d'éducation financière, essentiel en termes de prévention d'un nouvel endettement et de prévention des rechutes.



Le renforcement de la médiation de dettes amiable actuelle - Propositions

Pour rappel, à côté des institutions publiques et privées agréées, les avocats et les huissiers de justice sont légalement autorisés à pratiquer la médiation de dettes amiable.

Si, depuis toujours, la médiation de dettes amiable est et reste l'apanage des services publics et privés agréés, les huissiers de justice et les avocats lui manifestent un intérêt croissant. Ils démontrent leur volonté de se positionner dans ce créneau en proposant notamment une approche plus procédurale, mais aussi plus onéreuse pour le débiteur.

Or les constats des acteurs de terrain développés ci-avant permettent de conclure que :

- la médiation de dettes amiable telle qu'elle est pratiquée actuellement **atteint ses objectifs** dans la majorité des cas ;
- sa **souplesse** permet de s'adapter aux situations parfois compliquées et changeantes que connaissent certains débiteurs.

Les obstacles rencontrés dans certains dossiers pourraient être solutionnés non pas par la mise en œuvre d'une nouvelle procédure mais simplement par l'ajout de **quelques outils et aménagements légaux** qui permettraient d'obtenir – et le cas échéant d'imposer – un plan de paiement global avec l'ensemble des créanciers et ainsi de mener à bien la médiation amiable.

Compte tenu de l'intérêt d'autres acteurs pour la médiation et afin d'harmoniser les pratiques **au niveau fédéral**, il est également important de généraliser et d'encadrer « les bonnes pratiques ». Chaque personne en difficulté financière doit pouvoir recevoir les mêmes garanties et bénéficier des mêmes outils, qu'elle s'adresse à un service de médiation de dettes agréé, à un avocat ou à un huissier.

Vous trouverez ci-dessous la procédure telle qu'elle est pratiquée par les SMD avec, pour chaque étape, le **cadre légal** que nous proposons afin d'assurer un service de qualité au citoyen quel que soit l'intervenant. Nous proposons d'insérer un **nouveau chapitre dans le code de droit économique** reprenant les missions générales et l'encadrement du médiateur autorisé à pratiquer la médiation de dettes amiable.

La procédure de médiation de dettes à l'amiable se compose des éléments suivants :

1. Exigences de formation et d'impartialité
2. Accès à la procédure
3. Ouverture du dossier
4. Premier(s) entretien(s)
5. Contact avec les créanciers et réception des déclarations de créance
6. Vérification des décomptes
7. Élaboration d'un plan de paiement
8. Négociation
9. Exécution et suivi

1. Exigence de formation et d'impartialité

La pratique de la médiation de dettes amiable n'est autorisée qu' :

- 1° à un avocat, un officier ministériel ou un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction ;
- 2° aux institutions agréées à cet effet par l'autorité compétente.

Or contrairement aux institutions agréées, les avocats, officiers ministériels et mandataires de justice ne sont soumis à aucune obligation d'agrément, de formation ou d'inspection.

Recommandations

Il nous semble nécessaire **d'harmoniser** la réglementation concernant l'autorisation de pratiquer la médiation de dettes amiable.

Nous proposons que les médiateurs soient inscrits sur une **liste de médiateurs** amiables de dettes tenue par le SPF Economie. Celle-ci serait accessible au public sur le site internet du SPF Economie afin que les citoyens puissent consulter les médiateurs amiables de dettes autorisés à exercer. Le SPF Economie n'inscrirait sur cette liste que les médiateurs de dettes justifiant d'une expérience professionnelle pertinente ou ayant reçu une formation spécifique pour exercer.

Le SPF Economie serait habilité à **instruire les plaintes** des débiteurs concernant l'exercice de la médiation de dettes amiable. Ses pouvoirs d'enquête porteraient uniquement sur le tarif pratiqué (si la procédure devait s'avérer payante), les démarches minimales que suppose la médiation de dettes amiable et l'utilisation des modèles de documents prévus par l'arrêté royal. En cas de manquement à ces

principes, le médiateur de dettes amiable pourrait être **radié** de la liste des personnes et organismes pouvant exercer une médiation de dettes amiable, pour une durée minimale de 2 mois.

Pour toute autre plainte (en matière de déontologie par exemple), le débiteur devrait alors s'adresser respectivement aux supérieurs hiérarchiques pour les services sociaux, au barreau, à la CNHJ ou à l'autorité de surveillance.

Le médiateur de dettes amiable est tenu de suivre une **formation spécialisée** ainsi que des **formations continues**. Le Roi déterminerait le contenu de ces formations ainsi que leur périodicité. La formation initiale devrait comprendre :

- une formation juridique portant sur la vérification des créances ;
- une formation sociale portant sur l'établissement du budget et les droits sociaux existants ;
- une formation portant sur les aspects psychosociaux liés au (sur)endettement et à la pauvreté ;
- une formation portant sur la communication.

Le médiateur devrait présenter des garanties d'**indépendance** vis-à-vis de toutes les parties prenantes⁸ : si c'est un avocat ou un huissier, il ne pourrait pas intervenir – de quelque manière que ce soit – pour un des créanciers préalablement ou postérieurement à la médiation. Si c'est une institution agréée, le service en charge du dossier de médiation de dettes devrait être distinct et indépendant du service chargé de recouvrer une créance envers le débiteur. Il devrait refuser de sa propre initiative d'intervenir en qualité de médiateur de dettes amiable si cette incompatibilité survenait.

Le médiateur de dettes amiable est tenu au **secret professionnel**. Il lui est interdit de partager avec des tiers les informations qu'il reçoit dans le cadre de sa mission. Il ne partage avec les créanciers que les informations nécessaires tel que convenu dans la convention de médiation. Le cas échéant, il partage des informations avec le tribunal dans la demande et le dossier de pièces (voir infra), ainsi que les compléments d'information nécessaires demandés, dans la mesure où ils sont à sa disposition et sous réserve de l'accord du débiteur.

⁸ À l'instar du cadre qui a été mis en place pour la médiation civile et commerciale dans la loi du 21 février 2005 : *Le médiateur doit être indépendant et impartial. Il ne peut intervenir comme médiateur dans des différends dans lesquels il est intervenu ou intervient, en quelque qualité que ce soit, pour l'une des parties, les deux parties ou des personnes qui leur sont proches. Il lui est interdit d'accepter une mission de médiation s'il n'est pas en mesure, pour quelque raison que ce soit, de garantir qu'il pourra se conduire de manière indépendante et impartiale à l'égard des parties ou des personnes qui, de près ou de loin, sont concernées par cette médiation ou par le différend en cause. Le médiateur ne peut ensuite intervenir (que ce soit comme conseil ou comme huissier d'une des parties) dans le cadre du différend dont il a eu à connaître. Il ne peut le devenir, dans un autre dossier, avant l'expiration d'un délai de deux ans prenant cours à la fin de la médiation. Lorsque le médiateur exerce la profession d'huissier, d'avocat ou de médiateur en commun avec d'autres personnes, sous quelque forme que ce soit, les causes de conflits d'intérêts s'étendent à ces autres personnes. Le médiateur qui, en cours de médiation, estime ne plus être en mesure de garantir son indépendance et son impartialité, en informe les parties et met fin à sa mission, sans pouvoir toutefois en indiquer les raisons.*

2. Accès à la procédure

La médiation de dettes amiable (MDA) est une procédure ouverte à toute personne physique, quel que soit son statut socio-professionnel (salarié, bénéficiaire de revenus de remplacement, indépendant...), le montant et la nature de ses revenus et de son endettement, sa nationalité. Une demande de médiation de dettes amiable se fait exclusivement sur une base volontaire.

Recommandations

Il est important de **ne pas restreindre l'accès à la médiation amiable** ni en droit (en excluant certains profils de personnes surendettées), ni en fait (en la réservant de facto aux seuls débiteurs ayant la capacité de rembourser leurs dettes en principal dans un délai déterminé).

En effet, instaurer une procédure uniquement pour les personnes dont les revenus dépassent un certain seuil (comme dans la procédure de centralisation des dettes) ou pour celles qui ont la capacité de rembourser l'entièreté du capital (comme dans le coaching de la dette) dans un délai de 5 ans⁹, n'apportera aucune solution pour la majorité des personnes qui fait actuellement appel aux services de médiation de dettes agréés¹⁰.

La MDA doit rester ouverte à **toutes les personnes physiques** présentant un état d'endettement, c'est-à-dire les personnes qui ne sont pas en état de payer leurs dettes échues et à échoir. En outre, nous ne voyons pas de raison d'exclure les indépendants du bénéfice de la médiation amiable.

Nombreuses sont les situations où le médiateur amiable finit par trouver des solutions de remboursement grâce à une augmentation des ressources via notamment les aides sociales alors que la personne était à priori insolvable. Nous ne pouvons donc pas exclure d'emblée les personnes qui n'ont pas de disponible. En outre, le médiateur, suite à une analyse budgétaire, doit pouvoir avertir les créanciers de l'insolvabilité temporaire du débiteur afin d'éviter des saisies mobilières inutiles et contre-productives.

La procédure de MDA ne pourrait être initiée que par le débiteur et à sa demande. Il est essentiel de garantir au débiteur le libre choix de son médiateur.

⁹ Voir « [Un avis critique sur les nouvelles solutions et initiatives pour lutter contre le surendettement des particuliers](#) ».

¹⁰ Selon les enquêtes réalisées par l'OCE et le SAM, les SMD sont principalement sollicités par des personnes isolées sans enfant (ménages d'une seule personne) : 42,8 % en Wallonie et 48,4 % en Flandre. Les ménages sollicitant un SMD se retrouvent parmi ceux à plus faibles niveaux d'instruction. Un faible niveau d'instruction augmente le taux de risque de pauvreté et constitue simultanément un obstacle à l'accès à un emploi. Malgré des différences importantes des taux de chômage ou d'incapacité de travail entre les deux régions, les personnes sollicitant les institutions agréées sont majoritairement sans activité professionnelle (à plus de 70 %). Concernant spécifiquement les ménages consultant un SMD en Wallonie, ils sont nettement plus touchés par la pauvreté monétaire que le reste de la population. Ainsi, en 2018, plus de la moitié (51,2 %) des ménages en médiation vivait sous le seuil de pauvreté. Cette donnée n'est pas disponible pour la Région flamande. Selon les données de l'OCE, les deux éléments déclencheurs de difficultés financières durables les plus fréquents sont l'insuffisance structurelle des revenus et les accidents de parcours.

3. Ouverture du dossier

Le SMD explique au débiteur quels sont les devoirs et obligations de chacune des parties ainsi que l'étendue du mandat donné par le débiteur au SMD pour qu'il soit autorisé à négocier avec les créanciers. Si le débiteur accepte les conditions, il signe généralement une convention¹¹.

Outre le fait que l'utilisation d'une convention soit obligatoire en Wallonie et en Flandre, sa nécessité s'explique par l'absence de cadre légal entourant l'exercice de la médiation. Elle permet de fixer, dans un écrit, l'engagement des parties et de donner force à l'intervention du médiateur.

Recommandations

Nous proposons de généraliser l'utilisation de la convention quel que soit le type de médiateur ou la région en imposant un **modèle unique de convention** reprenant les devoirs, droits et obligations minimaux de chacun, le mandat accordé au médiateur, les principes et règles applicables au traitement et à la transmission de données à caractère personnel (RGPD)... Cette convention serait établie sur base d'un modèle-type, arrêté par le Roi. Si la MDA devait être payante, la convention devrait mentionner également le tarif des frais et honoraires de la médiation amiable, étant entendu que ceux-ci seront nécessairement conformes à ce qui sera prévu par la loi.

Si le médiateur l'estime nécessaire pour la bonne gestion du dossier et avec l'accord express et écrit du débiteur, il pourrait créer un **avis de médiation amiable**. Cet avis devrait être enregistré au Fichier central des avis de saisies (FCA) par le médiateur lui-même. Il permettrait au débiteur de bénéficier d'un **moratoire de plusieurs mois** (au minimum 4 mois) pendant lequel les poursuites seraient suspendues et les nouvelles mesures d'exécution (tant celles qui visent une exécution en nature que celles qui tendent au paiement d'une somme d'argent) interdites. En contrepartie, l'avis de médiation constituerait une cause de suspension de la prescription.

Cela permettrait de pallier l'absence d'effet lié à l'intervention d'un médiateur et la poursuite des voies d'exécution par certains créanciers malgré la mise en place d'une MDA.

Cependant :

- Pour les biens meubles, si un jour de vente a déjà été fixé, le créancier pourrait poursuivre celle-ci et l'huissier instrumentant devra procéder à une répartition classique ;
- Pour les immeubles saisis, si le cahier des charges a déjà été rédigé et les parties sommées d'en prendre connaissance, la vente forcée pourrait

¹¹ La convention est obligatoire en Wallonie et en Flandre uniquement.

se poursuivre normalement et le notaire procéderait à une procédure d'ordre « classique ». ;

- Les saisies-arrêts et les cessions en cours ne seraient pas suspendues par l'effet de l'avis de médiation de dettes.

La création d'un avis de médiation ne serait qu'une possibilité offerte au médiateur de dettes (avec l'accord expresse du débiteur). Le démarrage du processus de médiation de dettes amiable n'engendrerait pas automatiquement un avis de médiation amiable enregistré dans le FCA. En effet, il faut continuer à offrir la possibilité, pour une personne qui ne souhaite pas être fichée ou pour laquelle ce fichage n'est pas nécessaire (endettement faible pouvant être résolu moyennant la conclusion de plans de paiement courts), de bénéficier des services d'un médiateur amiable en dehors de tout formalisme (comme c'est le cas actuellement).

Pour ce faire, les médiateurs amiables (tout comme c'est déjà le cas pour les médiateurs judiciaires) devraient être autorisés à recevoir un accès au FCA afin de consulter toutes les données concernant le débiteur reprises dans le FCA.

La mission du médiateur de dettes amiable peut prendre fin avant l'expiration du moratoire, parce qu'un accord a été trouvé avec tous les créanciers ou parce que le débiteur ou le médiateur de dettes a mis fin à leur coopération avant qu'un accord n'ait été trouvé. Dans ce cas, le médiateur supprimerait l'avis de médiation de dettes amiable au FCA. L'avis serait automatiquement radié à l'expiration du délai du moratoire.

Avant de pouvoir enregistrer un nouvel avis de médiation amiable au FCA, le débiteur devrait laisser passer un délai raisonnable (6 mois par exemple). Cela ne l'empêcherait pas de lancer une nouvelle médiation amiable sans pour autant bénéficier du moratoire.

4. Premier(s) entretien(s)

Lors du (ou des) 1^{er(s)} entretien(s), le médiateur prend connaissance des situations financière, familiale et sociale du débiteur. Il examine et établit avec le débiteur le budget nécessaire pour lui garantir une vie conforme à la dignité humaine. Il fait un premier tri dans les documents reçus, détermine les solutions possibles et fournit au débiteur toutes les explications nécessaires sur les aides sociales existantes, les procédures envisageables et le processus de traitement de son dossier. Les éventuels coûts (exceptionnels) qui seront à charge du débiteur lui sont présentés et expliqués. En effet, certaines institutions agréées (comme les ASBL ou les CAW, par exemple) peuvent réclamer les frais réels (par exemple, des frais de courriers).

Recommandations

Pour le bon déroulement de la médiation de dettes et afin que tous les médiateurs potentiels aient une méthodologie commune, il est particulièrement important d'établir un inventaire complet des ressources et des charges du ménage afin d'établir un budget réaliste et respectant la dignité humaine. Il est également important d'informer correctement le débiteur. Le manque d'information voire la mauvaise compréhension du processus dans lequel il s'engage sont en partie à l'origine de l'abandon ou de l'échec de la médiation.

Afin de garantir une communication uniforme aux débiteurs, nous proposons de prévoir un modèle reprenant les **informations minimales** à fournir par le médiateur lors du premier entretien (coût de la procédure, autres procédures possibles, aides sociales existantes, déroulement de la MDA...). Ce modèle serait publié par **arrêté royal**.

Concernant le budget, une **grille budgétaire** standardisée¹² et obligatoire permettrait que chaque poste soit prévu et examiné. L'objectif est que le budget établi corresponde aux charges réelles du débiteur et de son ménage. Le principe de dignité humaine est primordial et doit servir de référence au médiateur lors de chacune des décisions qu'il serait amené à prendre dans le cadre de la gestion du dossier.

La **gratuité** de la procédure doit être privilégiée. Toutefois, si un coût devait être mis à charge du débiteur, il est impératif qu'il soit **minimal et fixé par la loi**. Il doit en outre être présenté et expliqué au débiteur lors du 1^{er} entretien. Une procédure payante grèvera nécessairement son budget, réduira la quote-part qu'il pourra consacrer au remboursement de ses dettes et augmentera la durée de remboursement. Ce coût devra en outre être indiqué dans le document reprenant les informations minimales.

5. Contact avec les créanciers et réception des déclarations de créance

Le SMD écrit ensuite aux divers créanciers pour les informer de la prise en charge du débiteur par leur service et du mandat dont il dispose. Il sollicite des créanciers un décompte actuel ainsi que les pièces nécessaires à la vérification de la dette (contrat, factures, mises en demeure...). Il veille à indiquer que le courrier est adressé sous toutes réserves généralement quelconques afin de permettre toute contestation ultérieure de l'existence même de la dette, de son montant (en totalité ou en partie) ou de sa validité.

¹² Cette grille doit reprendre tous les postes nécessaires pour participer pleinement à une vie en société (à ce sujet, voir les études du CEBUD : (<https://www.cebud.be/>) ainsi que les auditions à la Chambre dans le cadre de la proposition de loi 2505 (<http://www.lachambre.be/media/index.html?language=fr&sid=55U2785>).

Recommandations

Nous proposons de prévoir que le médiateur de dettes amiable informe les créanciers concernés de son intervention par l'envoi d'un **document fixé par arrêté royal** leur rappelant la mission du médiateur amiable et leur demandant de :

- transmettre leur **déclaration de créance dans le mois**, avec le décompte ventilé en principal, accessoires et intérêts, et les éventuels frais déjà engagés pour le recouvrement judiciaire ;
- fournir un aperçu des paiements déjà effectués par le débiteur ;
- produire les **pièces justificatives** concernant l'existence de la créance dans toutes ses parties.

En l'absence de déclaration de créance de la part du créancier, le médiateur reprend, dans son projet de plan, l'incontestablement dû du montant mentionné dans le dernier décompte (en principal, intérêts et frais) reçu par le débiteur.

6. Vérification des décomptes

Le médiateur vérifie, sur base des pièces et décomptes fournis par les créanciers, la légalité, la cause, la justification, la prescription, les montants... et fixe l'incontestablement dû par le débiteur au créancier. En cas de contestation, il informe le créancier des arguments juridiques que le débiteur pourrait lui opposer. Le cas échéant, le médiateur informe le débiteur des possibilités de recours en justice.

Le médiateur peut également négocier avec les créanciers une suspension des voies d'exécution, une éventuelle remise de dettes en faveur du débiteur (notamment concernant les intérêts, les frais et pénalités...). Le créancier n'est évidemment pas contraint d'accepter. Tout est question de négociation.

Recommandations

Le médiateur de dettes disposerait du délai du moratoire pour :

- déterminer, en collaboration avec le débiteur, l'inventaire des dettes ;
- recevoir les décomptes des créanciers ;
- examiner la légalité des montants qui sont réclamés ;
- établir un budget respectant la dignité humaine du débiteur ;
- proposer un plan de remboursement aux créanciers.

Il entre dans la mission des services de médiation de dettes de vérifier la **légalité des créances et le bien-fondé du décompte**. Il convient dès lors de généraliser

cette obligation à tous les médiateurs amiables. Le médiateur informera le débiteur de ses constatations. À la demande de celui-ci, il pourra soulever une contestation à l'égard des créanciers. À défaut d'accord des parties sur cette contestation, le médiateur de dettes amiable informerait le débiteur des mesures complémentaires qui peuvent être prises, par le débiteur ou le créancier concerné, pour régler ce litige.

7. Elaboration d'un plan de paiement

Une fois le montant de l'endettement connu, le médiateur détermine la quotité disponible pour le remboursement des dettes du débiteur. Il a la possibilité de prévoir en priorité le paiement des dettes liées à la dignité humaine ou de faibles montants, de prévoir des mensualités plus élevées pour certains créanciers... Aucune règle ne s'impose à lui lors de l'établissement de la proposition de plan de paiement. Il tient compte de tous les intérêts en jeu et explique au créancier les raisons particulières qui l'ont amené à la mensualité proposée.

Recommandations

Le médiateur de dettes amiable élaborerait un **plan d'apurement** de la dette du débiteur en tenant compte de la quotité disponible dégagée du budget préalablement établi. Le cas échéant, ce plan d'apurement ne prévoirait que le remboursement des dettes incontestées ou de la partie incontestable des dettes. Pour les dettes contestées, il peut constituer une provision en attendant le règlement du litige.

Le plan de paiement ne devrait pas nécessairement respecter l'égalité des créanciers, ni prévoir le remboursement de la totalité des dettes en capital, intérêts et frais. Le médiateur pourrait, s'il l'estime raisonnable et nécessaire, proposer un plan de remboursement qui emporterait **remise d'une partie des dettes**. Il pourrait par ailleurs décider de privilégier un ou plusieurs créancier(s), surtout ceux dont les créances sont susceptibles de mettre en péril la **dignité humaine** du débiteur ou les dettes de faibles montants, des paiements annuels plutôt que mensuels... Il est important que le médiateur amiable conserve une **totale liberté** tant dans les négociations que dans l'élaboration d'un plan.

Les créanciers concernés recevraient (au moyen d'un document établi par arrêté royal) une **proposition de règlement** de leur créance, sur laquelle le débiteur aura préalablement marqué son accord sur le plan de paiement. En même temps, ils seraient informés du montant total de l'endettement et du montant du disponible que le débiteur peut consacrer au remboursement de la dette. Ce document leur demanderait également de donner leur **accord explicite** sur cette proposition ou

d'exprimer leurs **objections** dans un délai de 15 jours. Afin de sauvegarder les droits des créanciers, l'absence de réponse serait assimilée au refus de la proposition de remboursement du médiateur de dettes amiable.

Dans un souci de limiter au maximum les frais, ce plan de remboursement serait envoyé à tous les créanciers identifiés par courrier simple ou par e-mail.

8. Négociation

En présence d'un créancier récalcitrant risquant de mettre à mal la MDA en maintenant, par exemple, une saisie sur salaire, le médiateur doit faire preuve de tout le savoir-faire dont il dispose pour arriver à convaincre le créancier que la mensualité proposée est la seule et meilleure solution pour lui d'obtenir le remboursement de sa dette compte tenu de la situation financière, familiale, sociale... du débiteur.

Toutefois, sans moyen de contrainte pour le médiateur, il arrive qu'un créancier ne lui réponde simplement pas ou continue à exercer une pression sur le débiteur en mettant en place des saisies-arrêts ou des saisies mobilières. Si le médiateur ne parvient pas à trouver une solution amiable, la dette va croître de manière exponentielle et c'est l'intégralité du plan qui risque d'être mise à mal.

Recommandations

En cas de désaccord d'un ou plusieurs créancier(s) sur la proposition formulée ou en cas d'absence de réponse, le médiateur pourrait, à la demande du débiteur, **saisir le juge**¹³ par requête pour lui demander d'imposer le plan au(x) créancier(s) récalcitrant(s). Le dépôt de la requête en vue de l'imposition d'un plan a un effet suspensif sur les nouvelles voies d'exécution.

Le juge devrait tenir compte de l'ensemble des éléments du dossier pour apprécier le caractère raisonnable de la proposition formulée par le médiateur de dettes. Il devrait donc être en possession de l'ensemble des pièces du dossier du médiateur. Le juge ne statuerait que sur le bien-fondé du plan, et non sur le fondement des dettes, de sorte que le jugement par lequel il imposerait le plan ne pourrait constituer un titre exécutoire pour le créancier qui n'en aurait pas. Le juge **statuerait sur pièces** dans le mois du dépôt de la demande et, si nécessaire, il convoque les parties à l'audience (le médiateur, le débiteur et le(s) créancier(s)).

Si, en revanche, le juge conclut au **caractère déraisonnable** de la proposition de plan, il pourrait soit :

- demander un complément d'information ;

¹³ Soit le juge de paix qui est familier des dettes issues des charges courantes et qui constituent majoritairement l'endettement des débiteurs en MDA, soit le tribunal du travail qui dispose d'une expérience issue du règlement collectif de dettes.

- rejeter purement et simplement la demande qui vise à imposer le plan de paiement ;
- charger le médiateur de renégocier un plan dans un délai déterminé. Durant ce délai, le ou les créancier(s) récalcitrant(s) ne pourraient pas reprendre les mesures d'exécution ; [si la compétence est confiée au tribunal du travail] pour autant que le débiteur y consente et soit dans les conditions, le déclarer admissible à la procédure en règlement collectif de dettes et désigner immédiatement un médiateur judiciaire.

9. Exécution et suivi

Une fois le plan établi, le débiteur est tenu de l'exécuter lui-même. En cas de difficultés de gestion, il est possible qu'un accompagnement, telle la guidance ou la gestion budgétaire, vienne compléter l'aide fournie au débiteur.

N'étant pas dessaisi de la gestion de son patrimoine, le débiteur doit faire en sorte que les paiements soient exécutés chaque mois. Le service de médiation de dettes le convoque, plus ou moins régulièrement en fonction de ses difficultés de gestion, afin de s'assurer qu'aucun obstacle n'entrave la bonne exécution du plan négocié.

En cas de problème, le médiateur a la possibilité de revoir le plan et de communiquer avec les créanciers afin de trouver une solution (suspension temporaire, nouvelle mensualité...).

Recommandations

Si tous les créanciers marquent leur accord sur le plan, le médiateur mettrait **fin à sa mission** et ne s'occuperait pas de faire les paiements.

À la demande du débiteur, le médiateur pourrait maintenir le dossier ouvert afin d'assurer un suivi. **En aucun cas ce suivi ne pourra être payant pour le débiteur.** Celui-ci aurait également la possibilité de demander **une guidance budgétaire** auprès d'un service social¹⁴.

Au terme de la MDA, le débiteur conserverait la gestion de ses revenus et effectuerait lui-même les paiements aux créanciers selon le plan convenu. S'ils sont effectués auprès d'un huissier de justice, des droits d'acompte ne pourraient plus être comptabilisés.

¹⁴ Les modalités et conditions d'un suivi social ou une guidance/gestion budgétaire ne doivent pas être déterminées, selon nous, dans le Code de droit économique. Ce sont des missions qui relèvent de l'aide sociale. C'est donc aux entités fédérées qu'il appartient de régler cette question en imposant, le cas échéant, aux services de médiation de dettes de proposer des services de guidance ou de gestion budgétaire.

Le médiateur informerait le débiteur qu'il met fin à sa mission dans un document établi par arrêté royal, qui comprend le plan budgétaire établi et un aperçu des

créanciers ainsi que des modalités concrètes de paiement. Il en informerait également les créanciers concernés dans un document fixé par arrêté royal confirmant les modalités de paiement.

Cette recommandation permettrait de limiter au maximum les frais tout en favorisant **l'autonomie et la responsabilisation du débiteur**. Le médiateur pourrait cependant être interpellé ultérieurement soit par un créancier, soit par le débiteur en cas de **problème dans l'exécution** du plan. Si c'est un créancier qui l'interpelle, il ne pourrait rouvrir le dossier qu'avec l'accord du débiteur.

Dans le dernier rapport, tant le débiteur que les créanciers seraient explicitement informés qu'ils doivent contacter le médiateur de dettes amiable **en cas de difficultés** dans le respect des accords conclus ou s'ils ne sont pas respectés. Si le débiteur ne respecte pas les accords passés et qu'un créancier saisit le médiateur de dettes amiable à ce sujet, celui-ci adresserait une copie de la lettre au débiteur. Une nouvelle médiation de dettes amiable pourrait être entamée lorsque les circonstances ont changé à tel point qu'un nouvel inventaire financier doit être dressé ou lorsque la majorité des accords de paiement doivent être renégociés. Une médiation de dettes amiable complémentaire ou nouvelle ne pourrait être engagée qu'avec l'accord du médiateur de dettes amiable et du débiteur.

Si, dans un délai de 15 jours, le médiateur de dettes amiable reste **sans nouvelle** du débiteur et ne peut donc pas donner suite au courrier du créancier, ce dernier retrouverait ses droits. Dans ce cas, le créancier pourrait contacter **directement le débiteur** pour lui enjoindre de payer ou, à tout le moins, de contacter le médiateur de dettes amiable à ce sujet, laissant au débiteur un délai d'au moins 15 jours avant de prendre d'autres mesures pour recouvrer cette dette.

Il peut être mis **fin anticipativement** à la médiation de dettes amiable :

- à la demande du débiteur ;
- sur décision du médiateur de dettes amiable :
 - soit parce que le débiteur ne fait pas montre d'une collaboration loyale ;
 - soit parce que le médiateur de dettes amiable n'est pas en mesure de continuer à exercer ses fonctions.

Si aucun plan de règlement n'a pu être réalisé avant qu'il soit mis fin à la médiation, le médiateur de dettes amiable en informerait les créanciers déjà contactés.

10. Remarques finales

Il est à noter qu'aucune des propositions sur la table n'offre de solution (concluante) pour le « débiteur insolvable » qui n'a aucun disponible à proposer pour le remboursement de ses dettes. Cette problématique devrait également être prise en compte dans les réformes prévues.

Le surendettement des particuliers doit être abordé, également, de manière préventive en luttant contre la pauvreté en Belgique.

Enfin, une révision du règlement collectif de dettes et du recouvrement amiable et judiciaire des dettes du consommateur devrait également être envisagée. Seule une réforme transversale pourra permettre de solutionner la problématique globale de l'endettement. Nous vous renvoyons vers nos recommandations communes pour chacune de ces matières.

Annexe - Tableau qui reprend les conditions d'agrément et de subventionnement des institutions agréées

	Région unilingue de langue française ¹⁵	Région unilingue de langue néerlandaise ^{16 17}	Région unilingue de langue allemande ¹⁸	Région bilingue de Bruxelles-Capitale
Autorité compétente	Région wallonne (RW)	Communauté flamande (VG)	Communauté germanophone (CG)	<ul style="list-style-type: none"> - Commission communautaire française (COCOF¹⁹) - Commission communautaire commune (COCOM²⁰) - et Communauté flamande (VG)
Subvention récurrente des pouvoirs publics spécifique à la médiation de dettes²¹	Oui (sur base de conditions spécifiques ²²)	Non	Oui	<ul style="list-style-type: none"> - COCOM : oui²³ - COCOF : subside finançant 2 équivalents temps-plein assistants sociaux par service et

¹⁵ Code wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS), art. 118 à 130/1 et Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS), art. 133 à 182.

¹⁶ Décret du Conseil flamand du 24 juillet 1996 réglant l'agrément et le subventionnement des institutions de médiation de dettes et le subventionnement d'un « Vlaams Centrum Schuldenlast », arrêté du Gouvernement flamand du 25 mars 1997 portant exécution du décret du 24 juillet 1996 portant réglementation de l'agrément des institutions chargées de la médiation de dettes dans la Communauté flamande et arrêté du Gouvernement flamand du 31 janvier 2014 modifiant différentes dispositions de l'arrêté du Gouvernement flamand du 25 mars 1997 portant exécution du décret du 24 juillet 1996 réglant l'agrément et le subventionnement des institutions de médiation de dettes et le subventionnement d'un « Vlaams Centrum Schuldenlast ».

¹⁷ Voir H. LEDEGEN, *Vlaamse gezinnen in budget- en/of schuldhulpverlening*, steunpunt Mens en Samenleving, Borgerhout, 2021 :

https://www.samvzw.be/sites/default/files/2021-12/Vlaamse_gezinnen_in_budget_en_of_schuldhulpverlening_Cijfergegevens_2017_2020_Basisrapport_DEF%20%28002%29.pdf.

¹⁸ Décret du Conseil de la Communauté Germanophone du 29 avril 1996 concernant la médiation et l'apurement de dettes, arrêtés du Gouvernement de la Communauté germanophone du 4 août 2005 relatif au Fonds pour l'apurement de dettes et du 15 juin 2004 relatif à la médiation de dettes et décret-programme de la Communauté germanophone du 25 février 2013.

¹⁹ Décret de l'Assemblée de la Commission communautaire française du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé et arrêté du Collège de la Commission communautaire française du 4 juin 2009 portant application du décret du 5 mars 2009 relatif à l'offre de services ambulatoires dans les domaines de l'action sociale, de la famille et de la santé.

²⁰ Ordonnance de l'Assemblée de la Commission communautaire commune 7 novembre 1996 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et arrêté du Collège réuni de la Commission communautaire commune 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.

²¹ Dans cette ligne du tableau ne sont pas prises en considération les subventions dont bénéficient indirectement les services de médiation de dettes et qui sont accordées aux CPAS en vertu de la loi (fédérale) du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'action sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (communément appelés « Fonds Energie »).

²² CRWASS, art. 144 à 154.

²³ Outre le subside fédéral résultant de la loi du 4 septembre 2002 (« Fonds Energie »), les CPAS agréés par la COCOM bénéficient également depuis 2008 d'une subvention régionale pour les missions réalisées dans le cadre des Ordonnances gaz – électricité.

				<p>1/3 équivalent temps-plein juriste)²⁴.</p> <ul style="list-style-type: none"> - VG : un subside ponctuel du gouvernement flamand pour un équivalent temps-plein dans le cadre des projets subsidiés de collaboration régionale pour une amélioration de la qualité de l'aide en matière d'endettement, y compris la prévention du surendettement et un autre subside pour un équivalent temps plein juriste sur base d'une convention avec la commission communautaire flamande²⁵.
Nombre d'institutions agréées pour la médiation de dettes	215 institutions dont 16 services privés (ASBL et mutuelles) et 199 publics (CPAS, associations de	313 institutions dont 298 CPAS, 11 centres d'action sociale globale ²⁸ (C.A.W. ²⁹) et 4 associations de CPAS.	4 institutions dont 2 CPAS, un regroupement de CPAS et la VSZ.	33 services dont : <ul style="list-style-type: none"> - 6 agréés par la COCOF, - 1 CAW agréé par la CF - 26 agréés par la COCOM (dont tous les CPAS).

²⁴ Source : Centre d'appui aux services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, Mémoire 2014. L'évolution du surendettement et l'adaptation des politiques de lutte contre le surendettement, 2014, Bruxelles.

²⁵ Source : idem.

²⁸ Les centres d'action sociale globale sont des centres de service social généralistes ayant pour objectif d'améliorer les relations entre leurs bénéficiaires et la société. Ils tentent de favoriser l'accès de leurs bénéficiaires aux droits fondamentaux ainsi qu'aux ressources sociales, sanitaires, économiques, culturelles...

²⁹ « Centra Algemeen Welzijnswerk ».

	CPAS dites chapitre XII ²⁶ et un OIP ²⁷ . Parmi ceux-ci, 198 ont reçu une subvention de la Région wallonne pour 2021.			32 pratiquent effectivement la médiation de dettes (6 agréés COCOF, 25 agréés COCOM, 1 agréé CF) ³⁰ .
Nombre de dossiers de médiation de dettes traités (estimation basse) ^{31 32}	Plus de 20.000 dossiers	Plus de 30.179 dossiers ³³	Plus de 315 dossiers	Plus de 7.800 dossiers ³⁴
Composition minimale du SMD	<ul style="list-style-type: none"> • un travailleur social disposant obligatoirement et exclusivement d'une formation spécialisée en matière de médiation de dettes ; • un juriste ou avocat ayant suivi également une formation spécifique en matière de médiation de dettes. 	<ul style="list-style-type: none"> • un travailleur social ayant suivi une formation spécialisée d'au moins 60h ou pouvant justifier d'une expérience professionnelle utile d'au moins trois ans en la matière ; • un docteur ou un licencié en droit ayant la formation ou l'expérience professionnelle 	³⁵	<ul style="list-style-type: none"> • un travailleur social disposant d'une formation spécialisée ou d'une expérience professionnelle ; • un juriste ayant une formation spécialisée ou une expérience professionnelle en matière de médiation de dettes.

²⁶ Les associations de CPAS dites chapitre XII sont des associations régies par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976. Cette loi prévoit la possibilité, pour les CPAS, de former une association avec un ou plusieurs autres CPAS, avec d'autres pouvoirs publics et/ou avec des personnes morales autres que celles qui ont un but lucratif, en vue de réaliser une des tâches confiées aux CPAS par cette même loi.

²⁷ Un organisme d'intérêt public (O.I.P.) est un organisme de droit public indépendant des administrations (source : Centre de recherche et d'information sociopolitique).

³⁰ La différence entre le nombre de services agréés et le nombre de services « actifs » dans le domaine de la médiation de dettes tient au fait que la COCOM a agréé d'office chaque CPAS des 19 communes bruxelloises alors que certains d'entre eux ne la pratiquent pas ou ont établi une convention avec d'autres services qui la pratiquent sur leur territoire. Alors qu'ils sont tous comptabilisés par les pouvoirs publics comme institutions agréés, ils ne la pratiquent pas tous dans les faits.

³¹ C. JEANMART, *Les avocats et les institutions agréées pratiquant la médiation de dettes en Belgique : Profils et spécificités régionales*, Observatoire du crédit et de l'endettement, Marchienne-au-Pont, 2015 : <https://observatoire-credit.be/storage/156/Article-profil-m%C3%A9diateurs-comparaison-r%C3%A9gions-FR-pour-site.pdf>.

³² Ne sont pas pris en considération les dossiers traités par ces institutions concernant exclusivement une gestion ou une guidance budgétaire.

³³ Les données du CAW Archipel agréé par la Communauté flamande et exerçant sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale ne sont pas comptabilisées.

³⁴ Données constituées sur base d'une enquête directe auprès des S.M.D. agréés en Région bruxelloise à laquelle 29 services (sur les 32 services bruxellois) ont pris part et sur base des données du CAW Archipel agréé par la Communauté flamande et exerçant en Région Bruxelles-Capitale. Ces données concernent donc 30 services sur les 32 agréés.

³⁵ Un cadre est prévu pour toute la Verbraucherschutzzentrale, rien n'est prévu spécifiquement pour le service de médiation de dettes. La seule exigence est que la personne en contact avec le public doit avoir une bonne connaissance de l'allemand.

		susmentionnée ou avoir conclu une convention soit avec un docteur ou un licencié en droit remplissant au moins une de ces conditions, soit avec un barreau.		
--	--	---	--	--

CONTACTS

Centre d'Appui-Médiation de Dettes (CAMD)

Anne Defossez, directrice

Mail : a.defossez@mediationdedettes.be

Tél. : 02/217.88.05 - GSM : 0473/69.06.51

Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)

Caroline Jeanmart, directrice

Mail : c.jeanmart@observatoire-credit.be

Tél. : 071/33.12.59 – GSM : 0478/10.00.24

Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN)

Caroline Van der Hoeven, coordinatrice

Mail : caroline.vanderhoeven@bapn.be

Tél: 02 265.01.53 – GSM: 0474/55 96 11

Steunpunt Mens en Samenleving (SAM)

Robin van Trigt, juriste

Mail : Robin.vantrigt@samvzw.be

GSM : 0492/97.52.83