



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement

PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 3-4

Qu'est-ce que le surendettement ? 3

Quel est le profil des personnes surendettées ? 3

Quelles sont les causes du surendettement ? 4

Quelles sont les conséquences du surendettement ? 4

Quelques points d'attention en matière de consommation... 5-9

Que faire en cas de litige de consommation ? 5-6

Les ventes couplées 6

Les offres promotionnelles et autres cadeaux 6

Les ventes par correspondance 7

Le démarchage 8

Pièges et arnaques 9

Les crédits 10-15

Le crédit hypothécaire 10

Les crédits à la consommation 10-11

Le crédit social 12-13

Le « fichage » à la Centrale des crédits aux particuliers 13

Les regroupements de crédits 14

La publicité pour le crédit 14-15

Que faire en cas de difficultés financières ? 16-19

Vous avez des difficultés financières. Comment vous en sortir ? 20-29

Les bons réflexes à adopter 20-22

La médiation de dettes amiable ou judiciaire 23-25

La guidance et la gestion budgétaire 26

Les aides sociales disponibles 27-29

Autres brochures et adresses utiles 31



INTRODUCTION

Qu'est-ce que le surendettement ?

Le surendettement désigne une situation où les revenus d'une personne ne sont pas suffisants pour lui permettre d'assumer toutes ses dépenses et ses dettes de manière durable.



Quel est le profil des personnes surendettées ?

Quelle que soit la situation familiale ou professionnelle, tout le monde peut vivre un jour une situation de surendettement. En effet, nul n'est à l'abri d'un accident de vie, d'une perte d'emploi ou d'une diminution de revenus, d'une maladie ou d'un décès... qui peut faire basculer l'équilibre budgétaire du ménage.

Toutefois, les enquêtes statistiques de l'Observatoire montrent que certaines catégories de la population sont davantage touchées par la problématique : les personnes sans activité professionnelle ou percevant des revenus de manière irrégulière, les personnes isolées et les familles monoparentales, les personnes vivant sous le seuil de pauvreté...



Quelles sont les causes du surendettement ?

D'après les analyses de l'Observatoire, les trois principales causes du surendettement sont :

- Des revenus trop faibles de manière structurelle pour couvrir les besoins vitaux du ménage.
- Des accidents de vie (maladie, séparation, perte d'emploi ou décès d'un proche) pouvant déséquilibrer le budget et causer des difficultés financières.
- Des difficultés à gérer son budget.

Quelles sont les conséquences du surendettement ?

Le surendettement présente de multiples conséquences qui ne sont pas uniquement financières et touchent aussi la vie familiale, professionnelle, relationnelle...

Le surendettement peut avoir :

- Des conséquences psychologiques et sociales : isolement, repli sur soi, dépression, perte de confiance, état de santé relativement moins bon...
- Des conséquences sur le logement : impossibilité de se chauffer ou de payer son loyer...
- Des conséquences sur la famille : tensions familiales pouvant conduire à une séparation, impact sur le bien-être et l'éducation des enfants...
- Des conséquences sur la situation professionnelle : baisse de la motivation, absentéisme plus fréquent, diminution de la productivité...



QUELQUES POINTS D'ATTENTION EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Télévision, radio, internet, réseaux sociaux, panneaux d'affichage, boîtes aux lettres..., la publicité est partout et peut pousser à une consommation importante. Les messages publicitaires jouent sur les valeurs des consommateurs, les habitudes, les envies et les besoins. Ils ont pour principal objectif d'inciter à l'achat.

Il est important d'être prudent et d'identifier les véritables bonnes affaires pour le portefeuille...

Que faire en cas de litige de consommation ?

Contester une facture dont les montants réclamés semblent trop élevés ? Être en litige avec un vendeur pour un bien acheté qui ne répond pas aux normes ? Parfois, tout dialogue est impossible avec le fournisseur. Dans ce cas, plusieurs organismes jouant un rôle de médiateur sont à disposition :

Les ombudsmans

Un ombudsman est un médiateur qui examine les plaintes en toute indépendance et objectivité. Il tente de trouver des solutions à des problèmes non résolus.

L'aide d'un ombudsman est gratuite (à l'exception d'éventuels frais des copies). De plus, si le numéro de téléphone est un numéro vert (0800), tous les appels sont alors gratuits pour l'appelant.

Le Centre Européen des Consommateurs de Belgique

Il est parfois compliqué pour les consommateurs qui ont acheté des biens sur internet dans un autre État membre de l'Union Européenne de se faire rembourser lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de leurs achats. Les différences linguistiques et législatives compliquent tout problème avec une partie adverse étrangère. Parce que les droits des consommateurs ne s'arrêtent pas à la frontière, le Centre Européen des Consommateurs de Belgique (CEC) défend les droits des consommateurs et joue gratuitement un rôle de conseiller juridique et de médiateur.

Les ventes couplées

Les opérateurs de téléphonie proposent très souvent de coupler l'achat d'un smartphone avec un abonnement. Ces offres semblent avantageuses car elles permettent de bénéficier d'un smartphone à prix cassé.

Conseils

- Analyser le service inclus dans l'abonnement.
- Comparer le coût total de cette offre (le paiement de l'abonnement pendant toute la durée du contrat + le prix du smartphone) avec le coût de l'achat d'un nouveau smartphone au prix plein avec le paiement de l'abonnement ou de la formule tarifaire habituelle.

Attention : les abonnements proposés dans les offres couplées exigent toujours un engagement pour une durée déterminée de 12 à 24 mois et des indemnités sont à payer en cas de résiliation anticipée.

Les offres promotionnelles et autres cadeaux

Une 2^{ème} paire de lunettes offerte, 1 acheté = 1 gratuit, 1 échantillon gratuit... Certaines marques n'hésitent pas à proposer des bonus lors d'un achat ou la conclusion d'un abonnement.

Conseils

Analyser les offres proposées et les conditions générales car il est parfois nécessaire de dépenser davantage pour bénéficier de ces « cadeaux ».

Par exemple, la deuxième paire de lunettes n'est gratuite que si le prix de la première paire est supérieur à 299 euros ou l'échantillon n'est offert qu'après conclusion d'un abonnement d'un mois.



La vente par correspondance

Acheter sur base d'un simple coup de fil ou en quelques clics après avoir feuilleté un catalogue. Simple et pratique avec possibilité de payer en plusieurs fois.

Conseils

- Comparer le prix des articles proposés dans les catalogues de vente par correspondance avec les prix pratiqués dans les magasins classiques.
- Lire les conditions générales de l'étalement de paiement car il peut s'agir d'un crédit (vente à tempérament ou ouverture de crédit) avec un taux d'intérêt très élevé.



Le démarchage

Qu'il soit par téléphone, courrier, email ou via le porte-à-porte, le démarchage est une pratique commerciale qui consiste à contacter un consommateur pour lui proposer l'achat d'un bien ou la fourniture d'un service.

Conseils

- S'inscrire sur les sites suivants :
 - La liste "Ne m'appellez plus" pour ne plus être démarché par téléphone (inscription gratuite et à vie). Attention, si malgré votre inscription, vous êtes encore appelé, vous pouvez le signaler sur la plateforme "Consumer Connect" du SPF Economie.
 - La liste "Robinson" pour ne plus être démarché par courrier.
- Gérer vos abonnements pour ne recevoir que les emails promotionnels et newsletters qui vous intéressent vraiment.

Les pièges et arnaques

Proposition d'héritage, gagnant à de fausses loteries, sms ou emails suspects, arnaques au paiement sécurisé...

Conseils

- Vérifier systématiquement l'identité de l'expéditeur avant d'ouvrir un lien ou une pièce jointe.
- Supprimer immédiatement les messages suspects sans y répondre.
- Utiliser uniquement les sites officiels pour les démarches administratives ou financières.
- Mettre à jour régulièrement vos appareils (smartphone, ordinateur, tablette) pour bénéficier des protections de sécurité.
- Ne jamais communiquer de données personnelles ou bancaires par téléphone, SMS ou email non sollicités.
- Consulter un conseiller de confiance (famille, ami, assistant social) en cas de doute.

Vous pouvez les signaler sur la plateforme "Consumer Connect" du SPF Economie.

Le crédit hypothécaire

Un crédit hypothécaire est un crédit qui, dans la majorité des cas, est garanti par une hypothèque. Ce type de crédit est généralement contracté pour acheter ou réaliser des travaux dans un immeuble/une habitation. L'hypothèque est une garantie signée à la conclusion du contrat de crédit permettant au créancier de mettre en vente l'immeuble en cas de non-remboursement du crédit.

Les crédits à la consommation

Le crédit à la consommation sert à financer des projets personnels tels que l'achat d'un bien meuble (une voiture, une télévision, une cuisine...), l'achat d'un service (l'organisation d'un mariage...) ou pour des besoins privés (la possibilité de descendre en négatif sur son compte bancaire...).

Il peut prendre plusieurs formes, notamment :

- un prêt à tempérament,
- une vente à tempérament,
- une ouverture de crédit.



Bon à savoir

- À la signature d'un **prêt** ou d'une **vente à tempérament**, le consommateur reçoit un "tableau d'amortissement". Ce document reprend, à chaque échéance, les montants déjà remboursés, les intérêts payés et le solde restant dû. Avec ces types de crédits, aucune mauvaise surprise : tout est transparent dès le départ.
- La **vente à tempérament** comporte une clause de réserve de propriété. Le vendeur reste propriétaire du bien jusqu'au paiement intégral. Il peut donc le récupérer en cas de défaut de paiement.
- L'**ouverture de crédit** peut être utilisée en fonction des besoins du consommateur. Attention toutefois à son utilisation :
 - L'emprunteur doit rembourser tous les mois 10 % du montant prélevé au minimum. Cependant, elle doit être intégralement remboursée dans un délai déterminé (appelé « délai de zérotage »).
 - Les taux d'intérêt sont souvent élevés.
 - De nombreux magasins proposent d'acheter un bien en contractant une ouverture de crédit avec un taux d'intérêt à 0%. Attention aux conditions générales car ce taux d'intérêt préférentiel n'est souvent valable que lors du 1^{er} achat !



Le crédit social

Le crédit social permet aux personnes disposant de faibles revenus d'acheter une habitation, d'effectuer des travaux de rénovation mais également d'acheter une voiture d'occasion, un ordinateur, de payer des cours pour passer son permis de conduire, les frais de notaire...

Il existe différents crédits sociaux :

Pour quoi ?	Qui contacter ?
Acheter, construire ou rénover son habitation	Se renseigner auprès de la Société Wallonne du Crédit Social ou du Fonds du Logement de Wallonie sur les conditions d'octroi d'un crédit hypothécaire, les frais et pour savoir comment introduire une demande.
Effectuer des travaux pour économiser de l'énergie	Se renseigner auprès de la Société Wallonne du Crédit Social ou du Fonds du Logement de Wallonie sur les conditions d'octroi d'un prêt travaux, les frais et pour savoir comment introduire une demande.
Acheter des équipements ménagers, du mobilier, de l'électroménager, un ordinateur, améliorer le confort de son logement, acheter une voiture d'occasion, un scooter, suivre une formation, payer des soins de santé non remboursés, des lunettes, des soins dentaires...	Se renseigner auprès de Crédal sur les conditions d'octroi des crédits, les frais et pour savoir comment introduire une demande.

Le « fichage » à la Centrale des crédits aux particuliers

La Centrale des crédits aux particuliers est un outil de la Banque nationale contenant des données sur les contrats de crédit accordés en Belgique.

Cette Centrale comporte deux volets :

- Un volet positif où sont enregistrés les contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire en cours.
- Un volet négatif où sont enregistrés les défauts de paiement de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et les découverts non autorisés.

Avant d'accorder un crédit, le prêteur doit consulter cette Centrale afin de vérifier la capacité de remboursement du demandeur (c'est-à-dire sa possibilité de rembourser le crédit). Une inscription dans le fichier négatif empêche l'octroi d'un nouveau crédit.

Toute personne peut consulter ses propres données enregistrées dans la Centrale. La demande peut être introduite :

- Par internet sur le site de la Banque Nationale de Belgique, en se connectant avec un lecteur de carte d'identité ou en utilisant l'application itsme sur son smartphone.
- Par courrier : envoyer la demande avec une copie recto-verso de la carte d'identité à Banque Nationale de Belgique, Centrale des Crédits aux Particuliers, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles.
- Par courriel : envoyer la demande avec une copie recto-verso de la carte d'identité à ckp.ccp@nbb.be.
- En se rendant aux guichets de la Banque nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont, 18 à 1000 Bruxelles.

Les regroupements de crédits

Un regroupement de crédits est un rassemblement de tous vos crédits en cours en un seul. Cela permet de diminuer la mensualité, de payer une seule mensualité et d'allonger la durée du remboursement.

Attention aux conséquences :

- le délai de remboursement est souvent plus long,
- des intérêts sont de nouveau dus,
- cela coûte donc plus cher.

Conseil

Faire le calcul de l'offre proposée car le coût total à payer pour le nouveau crédit est souvent beaucoup plus important.

La publicité pour le crédit

Avant de contracter un crédit, il est utile de comparer plusieurs offres proposées par différents prêteurs.

Toute publicité pour un crédit doit comporter la mention « *Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent* ».

Afin de pouvoir reconnaître des arnaques, la FSMA a publié une série de recommandations :

- **Repérer les spams** : des indices importants tels que fautes d'orthographe, logos illisibles et adresses électroniques imprécises n'ayant rien à voir avec le prêteur aideront.
- **Vérifier les adresses électroniques utilisées** : les personnes qui envoient de telles propositions se servent souvent d'adresses électroniques se terminant par @hotmail.com, @gmail.com et @outlook.com. Les prêteurs agréés utilisent en principe une adresse électronique professionnelle.
- **Se méfier des propositions de crédit à des conditions particulièrement avantageuses** : montant prêté très élevé au regard de la situation financière du consommateur, taux d'intérêt extrêmement faible, durée de remboursement exceptionnellement longue.
- **Être d'autant plus suspicieux si le « prêteur » impose le paiement d'une somme d'argent destinée à couvrir certains frais**. Avant d'octroyer un crédit, il donnera différentes raisons pour justifier ce versement préalable. Il expliquera que c'est une prime d'assurance le couvrant contre le risque de

non-remboursement du prêt, de frais de dossier, de frais d'authentification, de frais administratifs... Ces frais sont purement fictifs. Une fois le montant versé, le « prêteur » disparaît et la victime ne parvient plus à récupérer son argent.

- **Contrôler toujours l'identité du prêteur** : ne jamais faire confiance à une personne ou une entreprise qui ne peut être identifiée avec certitude.
- **Vérifier si le prêteur dispose d'un agrément** : sur le site de la FSMA, un moteur de recherche qui permet de trouver facilement l'information. Un prêteur non agréé ou non enregistré ne peut pas proposer de crédits.
- **Chercher la personne au moyen de moteurs de recherche** : cela permettra peut-être de trouver des témoignages de gens qu'elle a déjà approchés. Rester prudent car il s'agit parfois de témoignages faussement positifs susceptibles d'être écrits par le « prêteur » lui-même pour gagner la confiance des consommateurs.
- **Toujours se méfier des courriels non sollicités**. Restez prudent face aux messages que vous n'avez pas demandés. Comme ils ne répondent à aucune démarche que vous avez effectuée, ils peuvent souvent être liés à des tentatives de fraude.

La vigilance est plus que jamais de mise. Au moindre doute, contacter directement la FSMA.





QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

1

1^{ère} étape : faire son budget

Le budget est un outil permettant de faire le point sur sa situation financière. Il donne une vue détaillée de toutes les rentrées financières (salaires, allocations sociales, allocations familiales...) et de toutes les dépenses du ménage.

QUAND LE FAIRE ?

- Une fois par an,
- Lorsque la situation familiale change (par exemple, une séparation, une naissance, l'entrée d'un enfant dans l'enseignement supérieur),
- Lorsque la situation professionnelle change (par exemple, la perte d'un emploi),
- Lorsqu'un projet est planifié (un mariage, des vacances, l'achat d'un bien important...),
- Avant de contacter un créancier pour négocier avec lui un plan de paiement.

COMMENT LE FAIRE ?

Une brochure « Mon budget, une question d'équilibre » est téléchargeable gratuitement sur le site internet de l'Observatoire (rubrique « Nos actions de prévention »). Elle explique pas à pas les différentes étapes pour faire son budget. Elle inclut une grille budgétaire mensuelle reprenant tous les postes du ménage ainsi qu'un échéancier annuel permettant de visualiser les mois où des factures plus élevées vont arriver.

POURQUOI LE FAIRE ?

Réaliser son budget permet d'avoir une vue détaillée de ses dépenses. Le budget met en évidence le fait que certains postes sont relativement élevés par rapport à d'autres. Changer ses habitudes de consommation et modifier certains comportements peuvent permettre de réaliser de belles économies.

Une brochure « Economiser, c'est possible » est téléchargeable gratuitement sur le site internet de l'Observatoire (rubrique « Nos actions de prévention »).

2

2^{ème} étape : négocier avec ses créanciers

Prendre contact avec ses créanciers pour négocier des plans de paiement.

QUAND LE FAIRE ?

Dès qu'une difficulté de paiement apparaît.

Conseil

Faire son budget avant de contacter le créancier afin d'être sûr que la mensualité proposée pourra être remboursée tout en continuant à mener une vie digne et à payer toutes ses charges.

COMMENT LE FAIRE ?

La négociation d'un plan de paiement peut se faire par téléphone ou par écrit.

Attention, en cas de négociation par téléphone, il faut demander une confirmation écrite en vue de se protéger.

Il est important de commencer les versements mensuels proposés avant même d'obtenir l'accord du créancier pour montrer sa bonne volonté et diminuer la dette au plus tôt.

Bon à savoir

Pour demander un plan de paiement par écrit, il est possible d'utiliser des lettres-types disponibles sur le portail de la Wallonie.

Si le créancier ne veut pas négocier, il est possible d'introduire une **procédure en conciliation devant le juge de paix**. Le juge essaiera de créer un dialogue entre le créancier et le consommateur et tentera d'obtenir un accord entre les parties. Il est important que les deux parties se présentent au rendez-vous de médiation. Cette procédure est totalement gratuite.



3

3^{ème} étape : se faire aider si nécessaire

En cas de budget négatif ou de situation financière compliquée, des services de médiation de dettes sont à votre disposition pour vous accompagner. Vous pouvez les contacter via la rubrique « Trouver un service de médiation de dettes » de notre site internet. Cette démarche est gratuite.

L'équipe juridique de l'Observatoire organise également des consultations juridiques gratuites par mail consultations@observatoire-credit.be.



VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES. COMMENT VOUS EN SORTIR ?

Les bons réflexes à adopter

Si vous vous retrouvez dans une situation financière difficile (solde proche de zéro ou négatif), voici quelques étapes importantes à suivre avant que la situation ne se détériore davantage.

Comprendre votre situation financière

L'équipe juridique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement est disponible gratuitement pour vous donner un 1^{er} conseil, une 1^{ère} information et vous orienter au mieux.

Vérifier les montants réclamés

Vous n'avez pas payé une facture à la date prévue. Votre créancier vous envoie un rappel de paiement et vous demande de payer des intérêts de retard et des frais.

Vérifiez si les montants sont corrects ! Les frais supplémentaires doivent être prévus dans les conditions générales ou dans votre contrat. S'ils ne le sont pas, le créancier ne peut pas vous les demander.

Les frais qui peuvent être réclamés en cas de retard de paiement sont réglementés et peuvent être différents en fonction de la nature de la dette.



Négocier un plan de paiement réaliste avec vos créanciers

Dès qu'une difficulté de paiement survient, il faut surtout garder contact avec votre créancier. Cela montre votre volonté de payer et permet de trouver plus rapidement des solutions. Si vous ne le faites pas, votre créancier peut penser que vous refusez de payer et entamer des procédures coûteuses.

Proposez des mensualités adaptées à votre situation financière réelle, plutôt que des montants trop élevés qui risquent de vous mettre en difficulté. Vous pouvez négocier :

- Directement avec votre créancier : dès qu'une facture devient impayable, prenez contact avec le créancier ou l'huissier (si une mise en demeure a été envoyée) pour demander un paiement échelonné. Demandez toujours une confirmation écrite de l'accord de paiement, par courrier ou par email, pour vous protéger.
- Via un intermédiaire : Vous pouvez aussi vous faire accompagner par un professionnel pour mener la négociation (Voir la médiation de dettes amiable).
- Devant le juge de paix : Si un accord amiable n'est pas possible, vous pouvez demander une conciliation gratuite devant le juge de paix. Le juge cherchera à rétablir un dialogue entre le créancier et le débiteur pour parvenir à un accord.



La médiation de dettes amiable ou judiciaire

Quand on ne parvient plus à payer une ou plusieurs factures, on parle de situation d'endettement. Ce n'est pas forcément grave au départ, tant qu'une solution peut être trouvée (un plan ou un report de paiement par exemple). Mais la situation devient vraiment préoccupante quand on n'arrive plus à rembourser ses dettes passées, ni à faire face aux dépenses à venir.

Malheureusement, personne n'est à l'abri. Nous pouvons tous un jour y être confrontés, quelle que soit notre situation familiale, professionnelle ou financière. Le fait d'être propriétaire de son logement ou d'avoir un emploi ne protège pas toujours du surendettement. Un accident de vie ou une brusque perte de revenus peut faire basculer l'équilibre budgétaire d'un ménage.

Les principales causes du surendettement sont notamment :

- Des revenus trop faibles pour couvrir les besoins vitaux du ménage.
- Des accidents de vie, des événements imprévus qui peuvent engendrer des difficultés financières telles qu'une maladie, une séparation, une perte d'emploi ou le décès d'un proche.
- Des difficultés à gérer un budget. Certaines personnes dépensent parfois sans compter ou n'ont pas de vision très claire de leurs dépenses et rentrées.

Il n'est donc pas nécessairement lié à une consommation excessive ou à la prise de mauvaises décisions.

Si vous n'arrivez plus à trouver une solution à vos difficultés financières, contactez un professionnel. Après analyse de votre situation et du montant de vos dettes, il vous orientera :

- Soit vers une médiation de dettes non judiciaire également appelée médiation de dettes amiable,
- Soit vers une médiation de dettes judiciaire également appelée règlement collectif de dettes.

Oser en parler

Il est important d'oser parler de vos difficultés, que ce soit à vos proches ou à des professionnels. Vous n'êtes pas seul et des solutions existent. Même si c'est difficile, plus tôt vous en parlez, moins les conséquences seront importantes.

Le crédit n'est pas la solution

Si vous traversez une période difficile, prendre un nouveau crédit n'est pas la meilleure option. Un autre prêt ajoutera une nouvelle charge à rembourser, ce qui peut compliquer encore plus la gestion de votre budget.

Adapter son comportement de consommation

Grâce au budget, vous avez une meilleure vision de vos revenus et de vos dépenses. Après analyse, il est peut-être possible de réduire certaines dépenses et de réaliser des économies :

- en réduisant le montant de certains postes,
- en évitant les dépenses « inutiles ».

	La médiation de dettes amiable	Le règlement collectif de dettes
Comment ?	• Prise d'un rendez-vous ou permanence auprès d'un SMD. • Compétence territoriale pour les CPAS / Pas de compétence territoriale pour les ASBL.	• Requête déposée au tribunal du travail ou via la plateforme en ligne JustRestart. • Sur demande du débiteur (démarche volontaire).
Durée ?	Variable, plusieurs années.	En moyenne de 5 à 9 ans.
Par qui ?	• Les institutions publiques ou privées agréées par les entités fédérées (SMD). • Les avocats, les officiers ministériels ou les mandataires de justice dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction.	
	Essentiellement par les institutions agréées par les entités fédérées (SMD) : • Publiques (C.P.A.S., associations de C.P.A.S...). • Privées (A.S.B.L., C.A.W...).	Essentiellement par des avocats.
Pour qui ?	• Toute personne physique qui présentent une situation d'endettement, voire de surendettement, quel que soit son statut social et professionnel (salarié, fonctionnaire, allocataire social indépendant, profession libérale) ainsi que la nature et le montant de ses revenus. • Démarche volontaire.	Conditions cumulatives : • Être une personne physique. • Avoir le centre de ses intérêts principaux en Belgique. • Ne pas ou ne plus avoir la qualité d'entreprise. • Ne pas être en mesure de payer ses dettes exigibles ou à échoir de manière durable. • Ne pas avoir manifestement organisé son insolvabilité. • Ne pas avoir été révoqué depuis moins de 5 ans d'une procédure en règlement collectif de dettes antérieure.
Quelles dettes ?	• Dettes privées, • Dettes professionnelles.	
		Pas de remise sur les amendes pénales, sur les créances alimentaires, sur les dettes liées à une faillite et sur les indemnités pour préjudice corporel.
Quid des revenus ?	Disponibilité des revenus.	Indisponibilité des revenus.
Coût ?	SMD : Gratuit. Autres : demande de rémunération possible.	• Rémunération forfaitaire. • Payée par le compte de médiation.

Effets ?	• Fichage au FCA. • Pas de suspension des voies d'exécution, des intérêts, des cessions de créance et de la prescription. • Conservation de la gestion de ses revenus. • Tout repose sur la négociation et la volonté des parties. • Pas d'autorisation requise pour la vente et l'achat de biens.	• Fichage (FCA, CCP, Commission des jeux de hasard). • Concours entre les créanciers. • Indisponibilité du patrimoine du débiteur. • Suspension des voies d'exécution, des intérêts, des cessions de créance, de la prescription et des facilités de paiement. • Suspension des mesures sur les cautions/codébiteurs solidaires. • Ouverture d'un compte de médiation géré par le médiateur de dettes judiciaire. • Indisponibilité du patrimoine : autorisation du juge pour la vente et l'achat de biens. • Condition pour une remise de dettes : vente des biens.
Remboursement ?	• Négociation d'un plan d'apurement. • Totalité des dettes. • Possible négociation d'une remise des intérêts et/ou des frais. • Durée « raisonnable ». • Paiement par le débiteur (sauf si gestion budgétaire).	• Plan de règlement amiable : - Négociation. - 0% à 100% du capital (+ remise des frais, intérêts et pénalités). - Durée maximum : 7 ans (possibilité de prolongation). • Plan de règlement judiciaire : - Imposition par le juge. - 0% à 100% du capital. - Remise des frais, intérêts et pénalités. - Possibilité d'une remise totale de dettes. - Durée maximum : 5 ans.





La guidance et la gestion budgétaire

	Guidance	Gestion
Quoi ?	Dispositif d'aide à la gestion du budget et des ressources financières.	
Objectif ?	Mieux gérer et maîtriser son budget pour retrouver l'autonomie dans la gestion de ses ressources financières.	
Par qui ?	Essentiellement par des CPAS et des ASBL.	
Pour qui ?	Tous les particuliers, sur base volontaire.	
Comment ?	Accompagnement par un travailleur social.	Ouverture d'un compte bancaire au nom du bénéficiaire, cogéré par le travail social.
Coût ?	Gratuit.	
Durée ?	Doit être temporaire, individualisée et poursuivre une visée éducative.	
Remarque	Peut être mise en place en parallèle d'une médiation de dettes amiable ou judiciaire.	

Les aides sociales disponibles¹

Différentes aides sociales peuvent être accordées aux personnes qui ont des faibles revenus ou des difficultés financières. Nous vous invitons à contacter le CPAS de votre commune pour connaître les aides auxquelles vous avez droit.

Les aides en matière d'énergie et d'eau

Ce sont des aides qui peuvent vous être accordées pour le paiement de vos factures d'eau, de gaz et/ou d'électricité et de mazout.

Le tarif social énergie	C'est un tarif avantageux dont peuvent bénéficier certaines personnes pour la fourniture de gaz et d'électricité quand elles ont le statut de client protégé.
Le Fond énergie	C'est une aide financière et/ou matérielle accordée par le CPAS aux ménages qui ont des difficultés pour payer leurs factures de gaz et d'électricité.
Le Fond social chauffage	C'est une aide financière accordée par les CPAS qui permet aux ménages à faibles revenus de chauffer leur logement.
Le Fond social de l'eau	C'est une aide financière accordée pour le paiement des factures d'eau pour les consommateurs en difficulté de paiement.

Les aides en matière de téléphonie

Les opérateurs de téléphonie proposent un tarif social c'est-à-dire un tarif réduit accordé pour raison sociale ou humanitaire à certaines conditions. Nous vous invitons à contacter votre opérateur pour connaître les conditions d'accès et les avantages.

¹ Pour en savoir plus, prenez contact avec le CPAS de votre commune.



Les aides relative à l'alimentation

Toute personne dans le besoin peut en bénéficier après une enquête sociale du CPAS ou du service fournisseur. Il s'agit des épiceries sociales, des colis alimentaires, les restos du cœur...

L'aide juridique et l'assistance judiciaire

L'aide juridique de 1^{ère} ligne consiste à consulter un avocat gratuitement pour obtenir des informations pratiques et juridiques et vous orienter vers un service spécialisé si nécessaire.

L'aide juridique de 2^{ème} ligne consiste à bénéficier de l'assistance d'un avocat pour entamer des démarches administratives, des procédures judiciaires, de négociation, de médiation... tout ce qui nécessite l'aide d'un avocat. Cette aide est partiellement ou totalement gratuite en fonction de vos revenus.

Les aides sociales proposées par les CPAS

Telles que l'assistance judiciaire, les aides alimentaires, les aides et soins à domicile, un service de taxi social...

Les aides relatives à la santé

Ce sont des aides qui sont accordées pour diminuer le coût des soins médicaux tels que le statut BIM (Barème d'Intervention Majorée), le dossier médical global (DMG), le maximum à facturer...



AUTRES BROCHURES ET ADRESSES UTILES

L'Observatoire du Crédit et de l'endettement est notamment un acteur de l'éducation financière et de la prévention du surendettement.

Notre objectif est de vous permettre d'acquérir ou d'approfondir vos connaissances en matière d'éducation financière, de maîtriser votre situation financière et de vous informer sur les aides disponibles et les dispositifs existants.

Découvrez l'ensemble de nos brochures dans la rubrique "Actions de prévention de notre site internet.

Adresses utiles

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement propose des consultations juridiques gratuites :

- Par téléphone : en fonction des disponibilités de l'équipe juridique, au **071/33.12.59** (option 1)
- Par email à l'adresse **consultations@observatoire-credit.be**

D'autres conseils (concernant le budget, les difficultés financières ou une situation de surendettement) sur le Portail surendettement de la Wallonie.



EducFIns, l'EDUCation FINAncière dans les parcours d'INSertion

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Château de Cartier,
Place du Perron n°38
6030 Marchienne-au-pont

Téléphone : 071/33.12.59

Email : info@observatoire-credit.be

Site internet : <http://www.observatoire-credit.be>

Éditeur responsable : Vincent MAGNEE

N°entr. : 0452.320.403 – RPM Hainaut (div.Charleroi)

IBAN : BE91 0682 4452 2576