

20 octobre 2022

Grande journée de réflexion des médiateurs de dettes

Présentation de la campagne tropdedettes.be

- Projet « COCOF22 »
- La campagne
- Et vous dans tout cela?



Le projet « COCOF22 »

- Subside COCOF aux services de médiation de dettes pour une campagne de prévention
- **Projet confié au Centre d'Appui et construit en collaboration avec ces services**



ASBL
ESPACE SOCIAL
TÉLÉ-SERVICE
Centre d'Actions Sociales



Planning Familial
Leman



bxl laïque



Le projet « COCOF22 »

Un projet de prévention en plusieurs volets



Communication

Faire connaître les SMD

&



Outils d'animation

Répertorier les outils des SMD : un inventaire simplifié pour faciliter l'accès



Ateliers Conso

Création et test de nouveaux outils



Formation et soutien

Formation aux nouveaux outils

Le projet « COCOF22 »

Constats de départ

- Pauvreté et insolvabilité structurelle : le surendettement touche de nombreux ménages bruxellois
- Non-recours aux droits : les freins à la demande d'aide sont nombreux
- Recours tardif à la médiation de dettes : les nouveaux demandeurs arrivent déjà fortement surendettés

Objectifs du projet de prévention COCOF22

- Lutter contre le non-recours : connaissance des procédures bouclier (plan de paiement, médiation amiable, Règlement Collectif de Dettes)
- Prévenir le surendettement : éducation financière et outillage pour la gestion de budget

Objectif du volet « communication » de COCOF22 *aka* tropdedettes.be

Faire connaître les services de médiation de dettes et inviter le public à y recourir plus rapidement.

Message



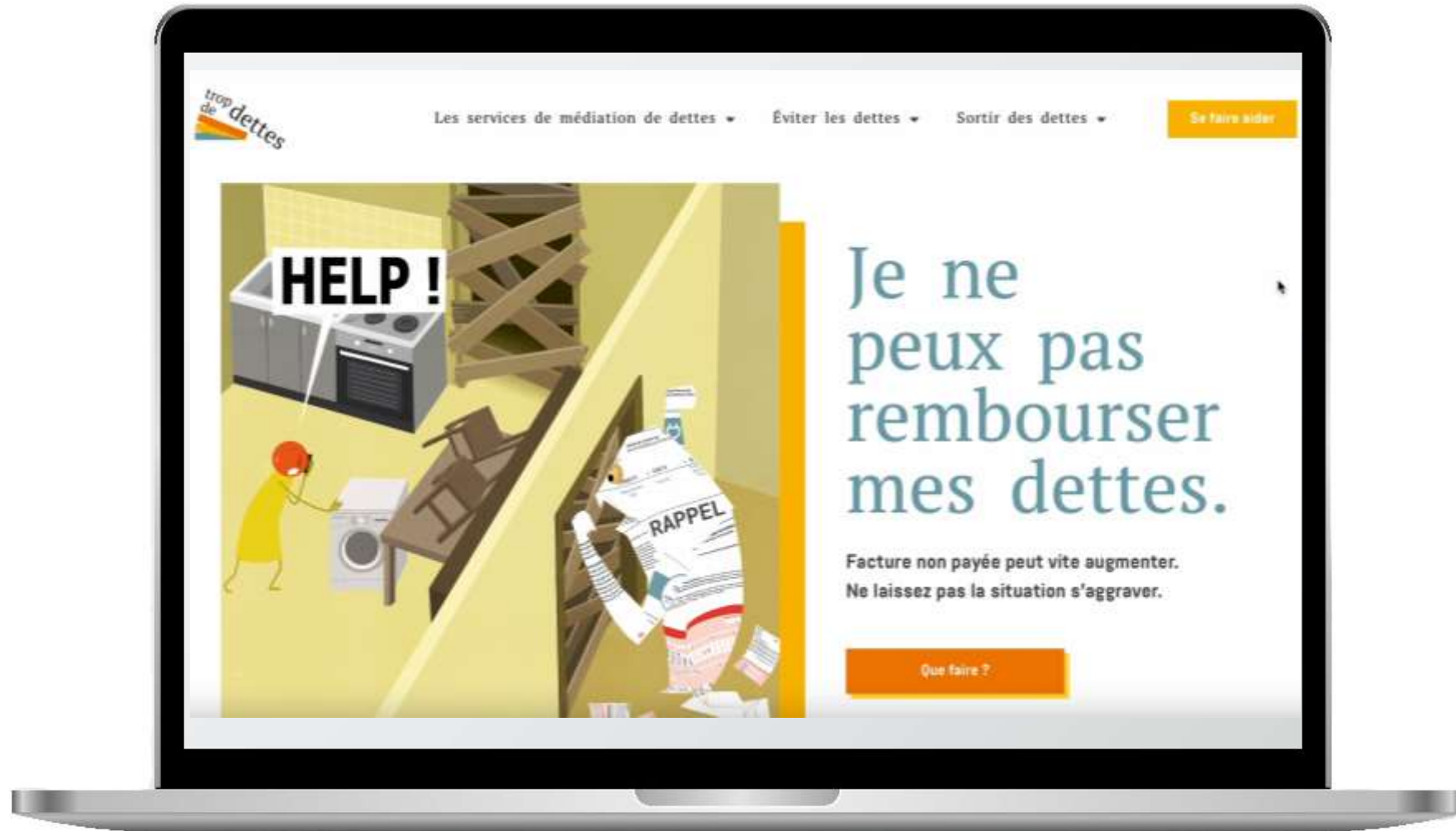
**Facture non payée peut vite augmenter.
Ne laissez pas la situation s'aggraver.**

Faites appel à un service de médiation de dettes
pour un accompagnement spécialisé, gratuit et sans jugement.

Supports

- Site internet tropdedettes.be
- Brochure, flyer et affiche pour diffusion aux services de 1^{ère} ligne
- Encart aux valves métro
- Contenus et vidéos sur Facebook & Instagram
- Brochure à destination des huissiers et créanciers







Les services de médiation de dettes

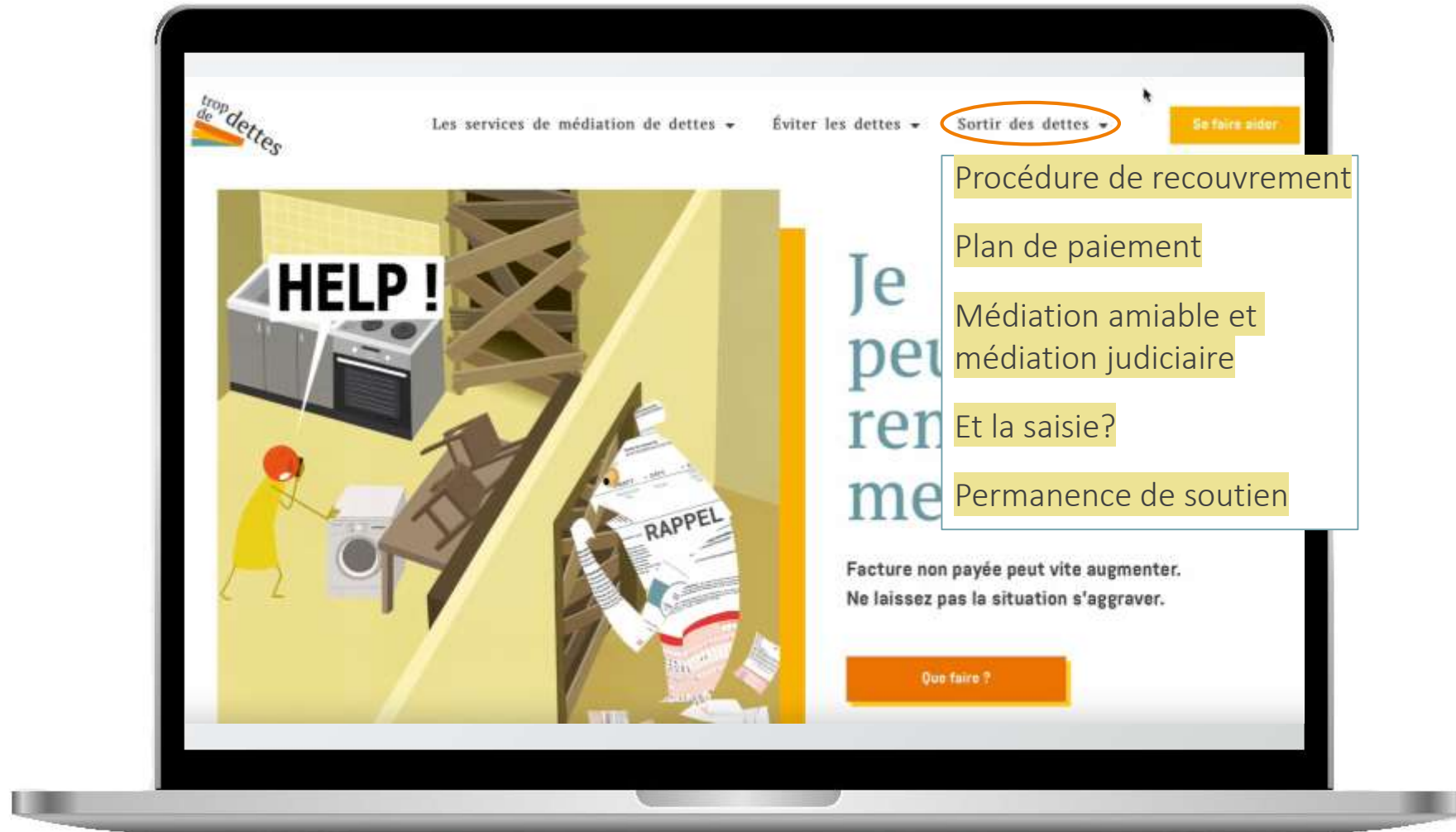
Où trouver un service de médiation?

Je ne
peux pas
rembourser
mes dettes.

Facture non payée peut vite augmenter.
Ne laissez pas la situation s'aggraver.

Que faire ?







Facture non payée peut vite augmenter. Ne laissez pas la situation s'aggraver.

Faites appel à un service de médiation de dettes pour un accompagnement spécialisé, gratuit et sans jugement. +32 2 217 88 05 tropdedettes.be



Qui peut être suivi par un service de médiation de dettes ?

Toute personne peut être suivie, quelle que soit sa situation, le nombre de ses dettes et leur montant.

Les services de médiation de la Région bruxelloise pour les habitants des 19 communes bruxelloises.

Trouvez un service de médiation de dettes à Bruxelles

+32 2 217 88 05
Du lundi au vendredi de 9h à 17h
tropdedettes.be
Consultez, informez-vous, contactez

Vous avez d'autres difficultés ?

Difficultés administratives, problèmes de logement, argent, famille, isolement.

Passez en appel immédiat et gratuit au n° vert Aide Sociale +32 800 35 243

1016 Centre d'Accompagnement de Dettes
Boulevard du Jardin 102 115 1200 Bruxelles
www.mediandettedesdettes.be
+32 2 217 88 05
info@mediandettedesdettes.be

Facture non payée peut vite augmenter. Ne laissez pas la situation s'aggraver.

Comment réagir à temps ?
En quoi les services de médiation de dettes peuvent-ils vous aider ?

tropdedettes.be

Si on n'y prend pas garde, un simple retard de paiement peut rapidement se transformer en une grosse dette. Il faut réagir le plus tôt possible pour éviter trop de frais supplémentaires ou des poursuites judiciaires.

+50€ +75€

Un retard de paiement peut entraîner des frais supplémentaires et des poursuites judiciaires.

« J'ai trop de factures à payer et je ne sais pas qui rembourser en premier. Je n'y vois plus clair et je subis des pressions. »

« Je n'ai plus assez d'argent pour rembourser mes crédits. Que dois-je faire ? »

Ne restez pas seul avec des problèmes de paiement, contactez l'accompagnement professionnel pour vos démarches.

Que fait un service de médiation de dettes ?

- Il vous écoute
- Il analyse vos dettes
- Il vous aide à établir un budget
- Il calcule le montant disponible pour le remboursement de vos dettes
- Il négocie des plans de paiement avec vos créanciers, dans la mesure du possible
- Il vous accompagne dans la dette

Les gestes qui aident

- Ouvrir ses comptes, régler les factures et programmer un paiement dans les délais
- Un problème pour payer ? Contacter le fournisseur pour demander un délai supplémentaire ou un plan de paiement étalé dans le temps
- Faire son budget pour valider un plan de paiement qui peut être négocié sur le long terme

Plus de conseils sur tropdedettes.be

Les services de médiation de dettes vous accompagnent gratuitement.

HELP!

Facture non payée peut vite augmenter. Ne laissez pas la situation s'aggraver.

tropdedettes.be

Faites appel à un service de médiation de dettes

Difficultés liées à un créancier, surendettement, manques de revenus.

Ne restez pas seuls

Trouvez un service de médiation de dettes à Bruxelles pour un accompagnement spécialisé, gratuit et sans jugement

+32 2 217 88 05

Toute personne peut être suivie, quelle que soit sa situation et le montant de ses dettes.

tropdedettes.be

Vous avez d'autres difficultés ?

Difficultés administratives, problèmes de logement, argent, famille, isolement.

Appelez le n° vert Aide Sociale pour une assistance professionnelle +32 800 35 243

Valves du métro • nov. 2022 – nov. 2023



trop de dettes

Accompagnement spécialisé,
gratuit et sans jugement

tropdedettes.be

Trouvez un service
de médiation de dettes
à Bruxelles

+32 2 217 88 05

Lun. à ven. de 9h à 17h

Réseaux sociaux

Nov. – décembre

- Publications & publicités
- « Appels à action » : appeler le CAMD & visiter tropdedettes.be



Faites appel à un service de médiation de dettes pour un accompagnement spécialisé, gratuit et sans jugement






tropdedettes.be 

 TROP de dettes

Appelez-nous

Trop de dettes


Problème d'argent ? Un service de médiation de dettes vous accompagne gratuitement et sans jugement.


-  Conseils
-  Infos
-  Contacts




Intro

Problème d'argent ? Un service de médiation de dettes vous accompagne gratuitement et sans jugement.

 Page · Organisation à but non lucratif

 +32 2 217 88 05

 info@mediationdedettes.be



 tropdedettes.be

 tropdedettes.be



Trop de dettes

Être convoqué en justice n'est pas une catastrophe. C'est plutôt une occasion pour :

- ✓ Expliquer au juge votre situation financière difficile
 - ✓ Demander un plan de paiement conforme à votre budget
 - ✓ Demander de réduire au minimum les frais de procédure
-  Attention, une audience dure toute la matinée. Arrivez un peu à l'avance par rapport à l'heure fixée. Si possible, prenez contact avec un avocat pour vous faire représenter à l'audience.
-  Plus d'infos, conseils & contacts sur www.tropdedettes.be/la-procedure-de-recouvrement
- [#tropdedettes](#) [#mediationdedettes](#) [#bruxelles](#)
[#dette](#) [#dettes](#) [#difficultésfinancières](#) [#problèmesfinanciers](#)

Vidéos

Vidéos CAMD & TRAPES (2021)

Converties en 9:16 et sous-titrées

- Ligne du temps de la dette
- Médiation amiable
- Médiation judiciaire

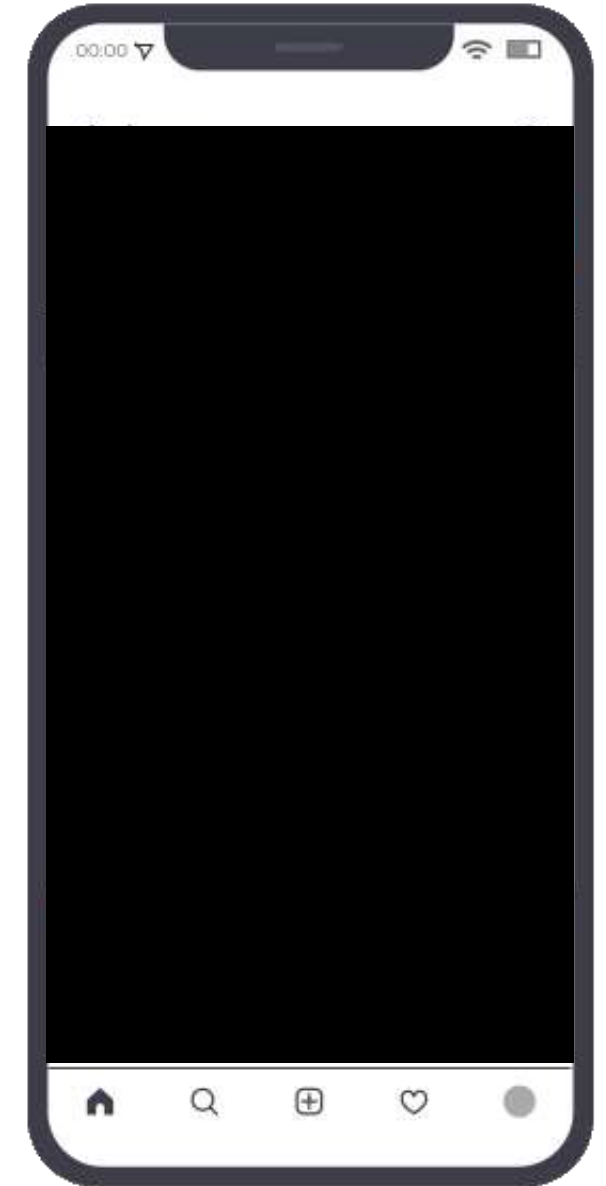
Capsules « thématiques »

- Parcours d'une dette classique
- Parcours d'une dette énergie
- Parcours d'une dette administrative

- Comment fonctionne un SMD
- Ne pas laisser la situation s'aggraver
- Témoignages: être surendetté-e
- Témoignages: au SMD
- Témoignage: le travail de médiatrice

- Règlement Collectif de Dettes
- Avantages & inconvénients de la procédure

+ Teasers



Vidéos

GuiHome vous détend

- Youtuber & humoriste
- Facebook: 500 000 followers en Belgique, dont 100 000 à Bruxelles



GuiHome vous détend le 25 septembre à 18:29 · 🌐

RÉUNION AU SOMMET 🤔🤔🤔
COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES ? 🤔🤔
Et vous, des propositions ? 🤔🤔

En tournée partout -> www.guihome.be 📍

22:43:29;12
0:27 / 2:38

folisabelle, Agriculture7500 et 11 K autres personnes · 481 commentaires 6,4 K partages

J'aime Commenter Partager

Huissiers & créanciers

Merci au **ajur** Groupement d'initiative pour la lutte contre le surendettement

LA MÉDIATION PRATIQUÉE PAR LES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES

L'intervention d'un service de médiation de dettes (SMD) peut aider à renouer un dialogue entre créancier et débiteur.

Les SMD sont des services spécialisés, agréés par les Commissions communautaires. Pour ce, ils doivent présenter des garanties de sérieux et de professionnalisme.

Leur personnel se compose au minimum d'un travailleur social spécialisé en médiation de dettes, épaulé par un juriste.

Ils sont organisés dans de nombreux CPAS mais également dans quelques institutions privées (ASBL, mutualité...).

Ces services ne sont toutefois pas à confondre avec les services sociaux généralistes, leur rôle est différent. Comme leur nom l'indique, ils interviennent en qualité de médiateur, soit un intermédiaire entre un débiteur et ses créanciers, qui opère dans un souci d'impartialité et d'indépendance.

Leur objectif n'est pas de défendre les intérêts d'un débiteur mais de trouver une solution réaliste et acceptable pour toutes les parties.



La médiation peut permettre d'endiguer la spirale du surendettement en proposant la solution la plus adaptée à la situation du débiteur.

Dans le contexte économique actuel, de plus en plus de factures restent impayées et la gestion de contentieux représente une charge de travail supplémentaire et coûteuse pour le créancier.

Un retard ou une absence de paiement s'explique parfois par de la négligence ou de la mauvaise foi mais, le plus souvent, révèle des difficultés financières auxquelles de nombreux ménages sont confrontés. Celles-ci peuvent avoir diverses origines (une maladie, un divorce, une perte d'emploi, etc.). Il est parfois difficile au créancier de faire la part des choses : faut-il menacer, poursuivre judiciairement au risque d'entraîner de nouveaux frais, attendre ou renoncer ?

LA MÉDIATION DE DETTES AMIALE (OU NON JUDICIAIRE)

Concrètement, comment procède le SMD ?

1. Le médiateur de dettes reçoit le débiteur afin de dresser le bilan de sa situation aussi bien financière que sociale : ses revenus, ses charges, un inventaire de ses dettes.
2. En parallèle, il demande aux créanciers de confirmer le montant de leur créance et de suspendre les poursuites durant un délai (en général, 3 mois) afin de lui permettre de réunir les informations pour rechercher la solution la plus adaptée. Pour ce faire, il établit, avec le débiteur, son budget afin de définir la part du revenu qui pourra être consacrée au remboursement des dettes en fonction de ses ressources et des besoins de son ménage. Le médiateur l'amène à établir son budget de façon objective, à faire valoir ses droits, le responsabilise face

à certaines dépenses. Cette étape nécessite un certain temps mais est essentielle pour déterminer la suite de la procédure.

3. Il informe le débiteur de ses droits, des éventuelles démarches à entreprendre mais également de ses obligations et des risques encourus.
4. D'autre part, le médiateur vérifie la légalité des sommes réclamées. Le médiateur privilégiera une médiation non judiciaire si celle-ci est possible. Dans ce cas, il proposera aux créanciers un plan d'apurement tenant compte des capacités financières du débiteur et de l'ensemble des dettes.
5. Si le plan est accepté, il veillera au respect des engagements. Pour ce faire, il suivra régulièrement le débiteur et informera les créanciers de tout changement de la situation. A noter que le médiateur ne procède pas au paiement des dettes, le médiateur est seul responsable.

Une médiation amiable (ou non judiciaire) nécessite la collaboration des créanciers qui sont libres ou non d'accepter les propositions qui leur sont faites.

Que pouvez-vous y gagner ?

- La médiation est une démarche volontaire du médiateur en vue de rembourser ses dettes.
- Il s'agit d'une procédure gratuite.
- Le médiateur a une vision globale du montant de l'endettement. Son analyse de la situation financière lui permet d'établir des propositions d'apurement réalistes afin d'assurer la régularité des paiements.
- Si le médiateur rejette des montants élevés, cela permet de diminuer l'endettement global et profite à l'ensemble des autres créanciers.
- Si aucune solution satisfaisante ne peut être obtenue à l'amiable, le médiateur pourra orienter les débiteurs vers la procédure judiciaire de "Règlement Collectif de Dettes" (RCD) et, le cas échéant, en déduire la requête. Celle-ci n'est cependant pas indiquée

dans toutes les situations et le SMD pourra informer le médiateur sur son opportunité ou non. Une médiation amiable peut se révéler plus intéressante (notamment parce que moins coûteuse) tant pour le médiateur que pour les créanciers.

Si la situation financière du débiteur ne permet pas de décharger du dépositaire pour le remboursement des créances, le médiateur ne pourra que constater son insolvabilité et en informer les créanciers afin que cessent les procédures de recouvrement, notamment pour leur éviter d'exposer des frais en pure perte.

Il informe les créanciers et reste leur interlocuteur durant le suivi du débiteur. Si le débiteur cesse de collaborer avec le SMD, le médiateur en informera les créanciers immédiatement.

Que pouvez-vous y perdre ?

- Pour assurer la viabilité du plan ou encourager les efforts du médiateur, le médiateur pourra solliciter auprès des créanciers une réduction des intérêts et des pénalités financières. Par conséquent, vous risquez de l'accepter ou pas (si, évidemment, il existe le RCD).

LE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES (RCD)

Cette procédure judiciaire doit être introduite par le médiateur auprès du Tribunal du travail.

Le Juge examine le dossier et, s'il l'admet, désigne un médiateur judiciaire qui peut être un avocat, un huissier, un notaire ainsi qu'un service de médiation de dettes. Comme en médiation amiable, le médiateur judiciaire a pour mission de négocier un plan d'apurement et doit obtenir l'accord de toutes les parties.

Ce plan ne peut, sauf cas exceptionnel, dépasser une durée de 7 ans.

Que pouvez-vous y gagner ?

- Le Tribunal valide la procédure et arbitre les conflits.
- Les revenus vont versés au médiateur qui assure le remboursement des créances à hauteur du plan de paiement.
- Il y a moins de gestion à charge des créanciers.

Que pouvez-vous y perdre ?

- Des formalités, les intérêts sont bloqués et les salaires sont suspendus.
- La procédure est coûteuse, le médiateur a droit à des honoraires qui seront payés en priorité et peuvent atteindre des centaines d'euros.
- Pour parvenir à établir un plan tenant compte des capacités financières du médiateur, le médiateur propose généralement un versement des frais et des intérêts ainsi qu'une partie de la créance en principal.
- En cas d'échec de la phase amiable, le Juge tranche et peut imposer un plan judiciaire de maximum 7 ans, sauf cas exceptionnel qui peut être moins favorable au médiateur mais aussi aux créanciers. De manière exceptionnelle, une remise totale des dettes peut même être imposée aux créanciers.
- Dans certains cas, le Juge suspend la procédure, faute de disponibilité financière, un délai d'un ou deux ans se fera écouler, sans qu'aucun remboursement ne puisse être effectué. Seuls les honoraires du médiateur seront payés... et s'il le souhaite, le débiteur pourra de nouveau introduire une demande en RCD.

QUE POUVEZ-VOUS Y GAGNER EN TANT QUE CRÉANCIER ?

1er novembre : top départ

- Mise en ligne du site tropdedettes.be
- Lancement de la campagne sur les réseaux sociaux
- Affichage aux valves Stib

8 novembre : présentation publique

- 10h45 en Zoom
- En présence du Ministre Maron
- Presse conviée

10 novembre de 9h à 13h : marché de Molenbeek

- Au le stand des RAQ
- Distribution du matériel
- Presse conviée

1er décembre : on continue

- Sortie de la vidéo de GuiHome
- Présentation de la campagne aux RAQ de la Région

Et vous dans tout cela?

Vous voulez nous aider à faire connaître les services de médiation de dettes?

Vous pouvez :

- Référencer le site tropdedettes.be sur le site de votre service
- Déposer le matériel de campagne chez vos partenaires locaux (dites-le nous!)

Sur Facebook et Instagram vous pouvez encore :

- Vous abonner au compte [@tropdedettes.be](https://www.facebook.com/tropdedettes.be)
- Suivre ces comptes « en tant que » le compte de votre service
- Au lancement, partager la 1^{ère} publication (fil ou story)
- Tout au long de la campagne, partager nos publications (fil ou story)
- Changer temporairement votre bannière Facebook pour celle de la campagne

Merci pour votre attention

👤 Pamela Ciselet
☎ + 32 498 59 35 15
✉ p.ciselet@mediationdedettes.be



trop
de dettes

