

# LE REGLEMENT COLLECTIF DE DETTES CONSTATS ET RECOMMANDATIONS



CENTRUM **KAUWENBERG** <sup>VZW</sup>

---

**Anne DEFOSSEZ, Centre d'Appui aux Services de Médiation de  
Dettes de la Région de Bruxelles Capitale**

**Hilde LINSSEN, Centrum Kauwenberg vzw**

## **TABLE DES MATIERES**

<b>1. Les objectifs de la plate-forme .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Les membres de la plate-forme .....</b>	<b>4</b>
2.1 Centrum Kauwenberg vzw.....	4
2.2. L'asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes (ex Grepa) .....	5
<b>3. Les associations qui soutiennent la plate-forme .....</b>	<b>6</b>
3.1. Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen (Réseau flamand des associations dans lesquelles les personnes défavorisées prennent la parole).....	6
<b>4. La méthodologie de travail.....</b>	<b>7</b>
4.1. Pour l'asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes .....	7
4.2. Pour le Centrum Kauwenberg .....	8
<b>5. La prévention et le traitement du surendettement.....</b>	<b>10</b>
5.1. Historique et cadre légal.....	10
5.2. Le rôle des services de médiation de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes .....	12
5.2.1. Conseiller et informer.....	12
5.2.2. Assurer un suivi durant la procédure.....	12
5.2.3. Médiation amiable ou judiciaire : la double casquette .....	12
5.3. Le rôle des associations où les pauvres prennent la parole .....	13
<b>6. Un premier état des lieux des difficultés rencontrées de manière récurrente avant, pendant et après la procédure en règlement collectif de dettes.....</b>	<b>15</b>
6.1. Pour une meilleure prévention du surendettement .....	15
6.1.1. Constat : La prévention du surendettement ... peut mieux faire !.....	15
6.1.2. Constat : Très peu de prévention chez les enfants.....	17
6.1.3. Constat : Très peu de prévention chez les adultes .....	17
6.1.4. Constat : Trop peu d'informations concernant le règlement collectif de dettes .....	18
6.1.5. Constat : Un manque de cohérence et d'efficacité aux niveaux régional et fédéral .....	19
6.2. Pour une meilleure information, un meilleur suivi des personnes surendettées et une plus grande implication des personnes durant la procédure en RCD.....	21
6.2.1. Constat : Le manque d'information des requérants .....	21
6.2.2. Constat : Des prolongations de délai au-delà de 6 mois sans informer le requérant .....	21
6.2.3. Constat : Le manque de transparence au niveau des comptes, le manque d'information et de dialogue entre le médiateur et la personne sont des constats récurrents. ....	22
6.2.4. Constat : Des médiateurs inaccessibles .....	23
6.3. Pour une plus grande implication des personnes surendettées (droit à la parole) .....	26
6.3.1. Constat : Le requérant est partie à la procédure mais n'a que très peu de choses à dire durant la procédure	26
6.4. Pour un meilleur suivi social des personnes en difficulté durant la procédure.....	27
6.4.1. Constat : Les services de médiation de dettes ne font pas partie de la procédure et ne sont pas informés des suites de la procédure même si le requérant le souhaite.....	27
6.5. Pour un budget conforme à la dignité humaine.....	28
6.5.1. Constat : Des personnes laissées sans ressources .....	29
6.5.2. Constat : Des budgets insuffisants, en-deçà des quotités insaisissables .....	30
6.5.3. Constat : Des budgets sans épargne/provisions, des montants qui ne sont pas indexés .....	31
6.5.4. Constat : On ne prend pas en compte les problèmes de gestion pour les personnes qui éprouvent des difficultés à gérer leur budget quotidien.....	32
6.5.5. Constat : Des modifications de plan très difficiles à obtenir .....	33
6.5.6. Constat : Des honoraires qui ne sont pas provisionnés et qui viennent grever les budgets .....	34
6.5.7. Constat : Le RCD, un piège à chômage ? .....	34

6.6. Pour une procédure conforme à la dignité humaine.....	35
6.6.1. Constat : Des durées de plans très longues.....	35
6.6.2. Constat : Peu de remises totales de dettes .....	36
6.7. Pour des médiateurs judiciaires formés.....	40
6.8. Pour une plus grande cohérence dans l'application de la loi.....	41
6.8.1. Constat : Les formulaires de requête varient en fonction des arrondissements .....	41
6.8.2. Constat : Dans certains arrondissements les services de médiation de dettes ne sont pas désignés comme médiateurs judiciaires.....	42
6.8.3. Constat : De grandes disparités dans le calcul des honoraires.....	42
6.8.4. De grandes disparités dans les recours au fonds de traitement du surendettement entre arrondissement	
43	
<b>7. Conclusion.....</b>	<b>44</b>
<b>8. Récapitulatif des recommandations.....</b>	<b>45</b>

# 1. Les objectifs de la plate-forme

La plate-forme créée par l'asbl Grepa et le Centrum Kauwenberg a pour objectif :

- De réaliser un premier état des lieux (non exhaustif) des difficultés rencontrées de manière récurrente avant, pendant, voire après la procédure en règlement collectif de dettes sur la base d'expériences vécues.
- De mettre en évidence les bonnes pratiques rencontrées ou de proposer des recommandations afin d'améliorer la législation existante.

Les problèmes sur lesquels nous nous sommes penchés sont tous basés sur les témoignages et les expériences vécues par des personnes vivant dans la pauvreté, mais également par des médiateurs de dettes (amiables).

Ces expériences nous ont poussés à dévoiler certains problèmes et inconsistances liés notamment à l'application de la loi sur le règlement collectif de dettes. Les difficultés relevées touchent principalement à la prévention du surendettement, au suivi des personnes en règlement collectif de dettes, à l'information, à la communication et à la dignité humaine.

Par souci d'authenticité, nous avons volontairement intégré les commentaires et témoignages « bruts » (en italique) dans le texte.

Au-delà de ce premier état des lieux, nous pensons qu'il est nécessaire de procéder à une évaluation approfondie de la loi sur le règlement collectif de dettes

- Tant au niveau quantitatif (durée des plans, viatique laissé aux requérants, nombre de révocations, nombre de « rechutes », etc) ;
- Qu'au niveau qualitatif (ressenti des personnes).

## 2. Les membres de la plate-forme

### 2.1 Centrum Kauwenberg vzw

Les personnes qui participent au fonctionnement du Centrum Kauwenberg<sup>1</sup> vivent dans la pauvreté depuis plusieurs générations. La pauvreté est un phénomène complexe qui se caractérise par une exclusion de différents domaines de la vie (revenus, logement, santé, enseignement, culture, etc). Les problèmes ressentis dans un domaine aggravent souvent les difficultés rencontrées dans les autres domaines de la vie.

---

<sup>1</sup> Plus d'informations sur le Centrum Kauwenberg vzw sur le site [www.kauwenberg.be](http://www.kauwenberg.be).

De plus, bon nombre de pauvres générationnels ont eu des relations difficiles ou rompues dans leur enfance et ont souffert d'un manque de sécurité de base. Ce qui mène souvent à la détérioration de fondements : sentiments de gêne, faible estime de soi-même et manque de confiance en soi. Ces éléments font qu'il est encore plus difficile de sortir tout seul de cette pauvreté. Il faut s'attaquer à tous les domaines de la vie à la fois pour qu'un problème n'en crée pas un autre ou ne l'aggrave pas. Il est indispensable de renforcer les personnes se trouvant dans la pauvreté pour leur éviter de transmettre leurs incertitudes et leur gêne aux générations futures.

De ce point de vue, un accompagnement et un soutien individuels sont insuffisants pour combattre la pauvreté. Les personnes qui vivent dans la pauvreté attachent de l'importance au fait de se réunir et de s'organiser pour pouvoir occuper une place en tant que groupe et en tant qu'individu dans la société. Plus les gens se rassemblent en groupe, plus ils développent des forces pour évoluer individuellement. Outre la formation de groupes et le soutien individuel, il est nécessaire d'aider les pauvres à modifier les structures sociales qui entraînent la pauvreté et de dialoguer avec les politiques et la population.

Le Centrum Kauwenberg fait partie de la " Antwerps Platform Generatiearmen (APGA)" (Plate-forme anversoise des pauvres générationnels) et du « Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen » (Réseau flamand des associations dans lesquelles les personnes défavorisées prennent la parole).

Les associations laissant la parole aux pauvres travaillent autour des critères repris dans le décret relatif à la lutte contre la pauvreté de 2003 et détaillé ci-dessous au point 5.1. page 10.

**Contact:**

Hilde Linssen  
Centrum Kauwenberg vzw  
Korte Winkelstraat 1  
2000 Antwerpen  
Tel: 03/232 72 96  
E-mail: [Hilde.linssen@kauwenberg.be](mailto:Hilde.linssen@kauwenberg.be)  
Site web: [www.kauwenberg.be](http://www.kauwenberg.be)

**2.2. L'asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes (ex Grepa)**

Active sur le terrain de la médiation de dettes en région bruxelloise depuis sa fondation en 1999, l'Asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes (anciennement appelée GREPA) dont l'objet social est de faciliter l'accès à la justice pour les personnes en difficulté notamment par la mise en oeuvre optimale de l'Aide juridique, a pu mettre en place, grâce au soutien de la CoCom, le Centre d'Appui aux services de médiation de dettes de la région de Bruxelles-Capitale. Celui-ci a pour mission principale de soutenir l'action des services de médiation de dettes du secteur public (créés par les CPAS notamment) et du secteur associatif.

Les missions du Centre d'Appui comportent également une assistance aux personnes surendettées par la prévention, l'information sur les solutions au surendettement et sur l'existence et les activités des services.

En outre, le Centre d'Appui s'efforce également de mener une réflexion sur la question du surendettement et les thèmes qui en sont proches.

**Contact :**

Anne Defossez

Directrice du Centre d'Appui aux services de Médiation de Dettes de la région de Bruxelles Capitale.

Bld du Jubilé, 153-155

1080 Bruxelles

Tél : 02/217.88.05

Fax : 02/217.88.07

E-mail : [anne.defossez@grepa.be](mailto:anne.defossez@grepa.be)

Site web : [www.grepa.be](http://www.grepa.be)

### **3. Les associations qui soutiennent la plate-forme**

#### **3.1. Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen (Réseau flamand des associations dans lesquelles les personnes défavorisées prennent la parole)**

Au 'Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen' ou Réseau flamand des associations dans lesquelles les personnes défavorisées prennent la parole, une cinquantaine d'associations s'investissent pour enrayer la pauvreté et l'exclusion sociale. Les associations se consacrent principalement aux personnes vivant dans la pauvreté. Elles agissent à tous les niveaux. Elles recherchent activement des personnes pauvres afin de les inclure dans leur fonctionnement, de leur donner la parole, de les soutenir pour avoir plus de prise sur leur propre situation et d'agir contre les injustices sociales.

Les associations peuvent faire appel à l'équipe du Vlaams Netwerk pour obtenir un soutien.

L'échange mutuel d'expériences, de visions, d'histoires de réussite et de processus d'apprentissage entre les associations constituent également une tâche importante pour le « Vlaams Netwerk ».

Le Vlaams Netwerk recherche activement des informations, des expériences de personnes vivant dans la pauvreté et d'alliés autour des thèmes du logement, du travail et de l'enseignement afin de faire des propositions et de mener des actions qui peuvent conduire à une politique qui empêcherait et éradiquerait la pauvreté. A la demande des associations affiliées, le "Vlaams Netwerk" aborde également d'autres thèmes (dettes, soutien dans l'éducation, aide intégrale aux jeunes, enfants et jeunes, ...) lors de ses contacts avec les autorités. Le "Vlaams Netwerk" regroupe les opinions et les expériences et les soumet au gouvernement. Gentiment si possible, fermement si nécessaire.

### **Contact :**

Frederic Vanhauwaert  
Beleidsmedewerker Vlaams netwerk  
Rue du Progrès 323  
1030 Bruxelles  
Tel: 02/204.06.50

## **4. La méthodologie de travail**

### **4.1. Pour l'asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes**

Les médiateurs de dettes sont les témoins privilégiés de la mise en œuvre des diverses législations visant à lutter contre le surendettement. Ils peuvent prendre la mesure de l'écart entre les besoins et les dispositifs mis en place.

C'est pourquoi, afin de rester en phase avec la réalité de terrain et dans le souci de rester à l'écoute des demandes des médiateurs de dettes, nous organisons régulièrement des réunions de travail avec des médiateurs de dettes de différents CPAS et ASBL.

C'est ainsi que nous avons pu constater que les services de médiation de dettes sont très souvent interpellés par des « médiés » qui rencontrent des difficultés réelles dans le cadre de la procédure en règlement collectif de dettes.

Face à ce constat, notre association a entamé dès 2004, une réflexion avec les services de médiation de dettes et l'Association des médiateurs (judiciaires) de dettes du barreau francophone de Bruxelles.

L'objectif était d'entamer un dialogue avec les avocats et de chercher avec eux des solutions très concrètes aux problèmes qui peuvent se poser dans le cadre de la relation à trois qui se noue durant la procédure en règlement collectif de dettes entre:

- Le médiateur judiciaire (qu'il soit un avocat ou un service agréé) ;

- Le requérant ;
- L'avocat du requérant ou le service social auquel le requérant a fait appel.

Destiné à susciter une discussion entre les services sociaux et les médiateurs judiciaires, un premier texte « martyr » fut proposé par le Centre d'Appui lors d'une **réunion organisée par l'Association des médiateurs judiciaires au palais de justice de Bruxelles le 27 octobre 2005.**

La réunion a abouti à un **relevé des bonnes pratiques à recommander avant et pendant la procédure en règlement collectif de dettes** tant pour le service de médiation de dettes qui aide une personne à introduire sa requête que pour le médiateur judiciaire qui est désigné.

Certaines recommandations reprises dans le texte ci-dessous sont le fruit des discussions et amendements qui avaient (déjà) été proposés en 2005.

D'autres réunions organisées en octobre 2008 nous ont permis de récolter les témoignages repris dans ce document et de réaliser ainsi un premier état des lieux (non exhaustif) des difficultés rencontrées de manière récurrente avant, pendant, voire après la procédure en RCD ci-dessous.

#### **4.2. Pour le Centrum Kauwenberg**

L'expérience qu'ont les travailleurs du Centre Kauwenberg, de par leur soutien individuel et les visites à domicile, démontre que de nombreuses familles sont confrontées à d'énormes dettes. De nombreux témoignages récoltés lors de rencontres en groupe font également état de ce problème. Depuis quelques années, le règlement collectif de dettes offre une solution. Mais toutes les personnes n'entrent pas en compte pour ce règlement collectif et les plans qui sont mis en œuvre ne se déroulent certainement pas tous sans encombre.

De très nombreuses familles souffrent d'un manque structurel de revenus (revenu d'intégration, mères célibataires sans pension alimentaire, de très faibles indemnités pour cause de maladie et invalidité, etc.)

Lorsque les assistants ont mis le doigt sur ces problèmes et en ont discuté en petit groupe, il s'est avéré que les gens, et nous-mêmes, n'y voyions plus clair. Nous venions de clôturer le thème «santé». C'est là qu'ont été mises en évidence les énormes dettes des personnes liées à des dépenses pour des soins de santé indispensables. Lors de la conclusion du projet «santé», le groupe de projet du Centrum Kauwenberg a pour cette raison clairement et à l'unanimité (nécessaire) opté pour le thème « dettes et revenus ».

Le domaine des « dettes et revenus » est évidemment très vaste et nécessitait une première approche avec le groupe de projet autour de ce thème. Et il ne fut pas évident de trouver un sujet qui intéressait tout le monde. Il était primordial de trouver un dénominateur commun pour le groupe de projet.

Nous avons travaillé autour du thème de l'énergie. Les tarifs sociaux et les interventions supplémentaires ont été minutieusement analysés, les problèmes rencontrés ont été notés et les récits ont été recueillis pour déboucher sur le thème de la médiation de dettes. Une grande partie des personnes a déjà eu recours à la médiation de dettes (sous toutes ses formes) et de plus, il y a de nombreux besoins réels à ce sujet.

Parallèlement, l'aide aux personnes surendettées a connu une évolution et certains manquements sont ressortis (à différents niveaux) : le CPAS d'Anvers avait décidé de renvoyer environ huit cents dossiers vers le barreau pour règlement collectif de dettes, la mauvaise connaissance des différentes formes de médiation de dettes par les clients et le besoin criant d'avoir un accompagnement budgétaire. Le thème a pris forme...

Des informations et des expériences ont été recueillies à l'aide d'un formulaire standard remis lors de visites à domicile. Nous avons également profité de la grande assemblée<sup>2</sup> du 24 novembre 2006 pour résumer tous les problèmes cruciaux. Différentes discussions ont eu lieu lors des groupes de projets avec entre autres le CPAS et les juges des saisies. Bart de Wever (NVA) a été invité à un groupe de projet à la suite de certaines déclarations qu'il avait faites concernant les personnes vivant dans la pauvreté. A l'occasion d'un autre groupe de projet, nous nous sommes penchés sur la question de savoir comment organiser une formation à propos de l'argent.

Nous avons également questionné différents CAW et des informations ont été recueillies à l'aide de témoignages que nous avons recueillis auprès des personnes en situation de pauvreté. Grâce à la collaboration avec l'APGA (Plate-forme anversoise des pauvres générationnels) et le CPAS, nous avons rédigé un dépliant « Médiation de dettes ! Qu'en est-il ? » Le dépliant tente d'établir de façon claire un relevé des différentes formes de médiation de dettes au sein du CPAS. Le Centrum Kauwenberg fait partie du [basisopleiding schuldbemiddeling](#) (formation de base médiation de dettes) du "Vlaams Centrum Schuldbemiddeling" (Centre flamand pour la Médiation des dettes) afin d'éclairer les médiateurs de dettes sur le problème de la pauvreté. Nous avons participé à l'enquête de l'HIVA pour le lancement de [www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be) ainsi qu'à l'enquête sur les indicateurs de dettes du SFP Sécurité sociale. Nous avons établi des contacts avec les juges du travail qui ont repris le travail des juges des saisies à l'avenir. Nous avons collaboré au Lokaal Sociaal Beleidsplan (plan de politique sociale local) de la ville d'Anvers (accès au droit et groupe de travail sur les moyens d'y parvenir). Nous avons eu la possibilité de faire part de nos griefs lors de la « Platform voor Schuldenoverlast » (Plate-forme pour le surendettement) et une partie en a été retenue. Le « Verbruikersatelliet » lance une étude approfondie sur le règlement collectif de dettes et le lien avec les soins de santé. Et au niveau européen, nous avons pris part à des séminaires concernant l'inclusion sociale et les normes standard au sein de l'UE.

---

<sup>2</sup> La Grande assemblée est un échange entre des personnes vivant dans la précarité venant de différentes associations où les personnes pauvres prennent la parole

Tout cela a débouché sur le dossier final 'Schuldbemiddeling ontoereikend!?'<sup>3</sup> (Médiation de dettes insuffisante!?) qui a été présenté au grand public le 18 mars 2008.

Le dossier final a suscité de nombreuses réactions auprès des associations, des personnes pauvres, des CAW et des autres acteurs sur le terrain.

Notre mission est de tenter de faire bouger les choses et de continuer d'insister pour adapter la réglementation mais également d'investir suffisamment de temps et de moyens pour les problèmes d'endettement chez les personnes vivant dans la pauvreté.

## 5. La prévention et le traitement du surendettement

### 5.1. Historique et cadre légal

Depuis le début des années 1990, l'arsenal législatif visant à lutter contre le surendettement s'est considérablement renforcé.

Les préoccupations du législateur belge ont toujours été de deux ordres :

D'une part, il s'agissait de mettre en place une **réponse curative** à des situations humainement intolérables, à des situations d'endettement tout à fait désespérées pour lesquelles il fallait chercher d'autres solutions que des remboursements pendant des années entières sans espoir d'améliorer la situation. C'est l'instauration le 1<sup>er</sup> janvier 1999 de la procédure en règlement collectif de dettes (loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes) qui ambitionne ainsi de *rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment dans la mesure du possible de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine.*

L'objectif de la loi relative au règlement collectif de dettes est de réintégrer les personnes exclues dans le circuit économique en leur permettant un nouveau départ, *a fresh start*, pour reprendre l'expression anglo-saxonne fréquemment utilisée dans le nord du pays.

---

<sup>3</sup> Ce dossier peut être téléchargé intégralement et gratuitement via le site [www.kauwenberg.be](http://www.kauwenberg.be)

D'autre part, il s'agissait aussi parallèlement **d'agir préventivement** contre le surendettement, notamment :

1. En encadrant le crédit à la consommation afin que le consommateur bénéficie d'un niveau d'information et de protection suffisant (loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation) ;
2. En enregistrant tous les contrats de crédit à la consommation dans le fichier de la Banque Nationale de Belgique. La mise en œuvre de cette Centrale des Crédits aux particuliers le 1<sup>er</sup> juin 2003 est venue se substituer à la Centrale négative et renforce la responsabilité des prêteurs lors de l'octroi du crédit (loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des Crédits aux particuliers) ;
3. En réglementant le recouvrement amiable en tant qu'activité professionnelle (loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur) ;
4. En garantissant à tous les citoyens l'accès à des services jugés essentiels, tel que le compte bancaire. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2003, a été mis en place le service bancaire de base.

**C'est dans cette optique préventive que se sont développés les services de médiation de dettes. Inconnus il y a dix ans, ces services sont aujourd'hui plus de 500 en Belgique.**

La médiation de dettes a été reconnue par le législateur depuis la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.

En vertu de l'article 67 de la loi, la médiation de dettes est interdite sauf si elle est pratiquée par certains intervenants désignés ou agréés.

Il s'agit :

- 1 Des avocats ;
- 2 Des notaires ;
- 3 Des huissiers de justice.

Et des intervenants agréés. Il s'agit

- 1 Des institutions publiques (ex. : les C.P.A.S., les communes) ;
- 2 Des institutions privées (ex. : les A.S.B.L.)

Ce sont les services de médiation de dettes.

Le premier décret fixant les conditions d'agrément date du 7 juillet 1994, la région wallonne ayant été pionnière en la matière, suivie très rapidement en 1996 par les autres communautés et régions.

Ces décrets organisent les exigences qualitatives que les institutions doivent remplir afin d'assurer un service professionnel : formation spécialisée des travailleurs sociaux, emploi d'un juriste, etc...

Actuellement, il existe 31 services de médiation de dettes agréés dans la Région de Bruxelles-Capitale (dont vous trouverez les coordonnées complètes sur notre site internet [www.grepa.be](http://www.grepa.be)), 194 en Région wallonne et 305 en Région flamande.

## **5.2. Le rôle des services de médiation de dettes dans le cadre du règlement collectif de dettes**

### **5.2.1. Conseiller et informer**

Lorsque le disponible ne permet pas d'apurer les dettes à l'amiable dans un délai raisonnable, l'introduction d'une requête en règlement collectif de dettes sera évidemment envisagée.

Toutefois, la procédure en règlement collectif de dettes est une procédure longue et coûteuse, à l'issue incertaine et s'accompagne d'une série de contraintes qui sont parfois extrêmement difficiles à assumer pour certaines personnes.

Le médiateur peut jouer ici un rôle non négligeable de conseil et d'information. Nous en reparlerons plus longuement (Voyez au Point 6.1.4 page 18).

### **5.2.2. Assurer un suivi durant la procédure**

Dans de nombreuses situations (avec l'accord du médiateur judiciaire et de la personne), le service de médiation de dettes pourra également continuer à suivre le ménage durant la procédure.

Il s'agira alors d'un accompagnement social et budgétaire qui vise à aider le ménage à résoudre ses problèmes quotidiens et à lui (re) donner la maîtrise de son budget.

### **5.2.3. Médiation amiable ou judiciaire : la double casquette**

En vertu de l'article 1675/17 §1 de la loi relative au règlement collectif de dettes, seuls peuvent être désignés comme médiateurs de dettes dans le cadre de la procédure :

- Les avocats, les officiers ministériels ou les mandataires de justice dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction ;
- Et les institutions publiques ou privées agréées à cet effet par l'autorité compétente, ce sont les services de médiation de dettes.

Les services de médiation de dettes agréés peuvent donc cumuler les fonctions de médiateur de dettes amiable et de médiateur judiciaire.

### **5.3. Le rôle des associations où les pauvres prennent la parole**

Les associations laissant la parole aux pauvres sont reconnues par le Décret flamand sur la pauvreté. Elles doivent remplir six critères pour pouvoir fonctionner comme association dans lesquelles les personnes défavorisées prennent la parole).

#### **1er critère :**

##### **➤ Les pauvres se rassemblent**

Les personnes vivant dans la pauvreté se réunissent, se rencontrent et échangent des expériences pour sentir qu'elles ne sont pas seules.

#### **2ème critère :**

##### **➤ Les pauvres prennent la parole**

Les personnes pauvres sont peu écoutées dans la société. Elles doivent avoir la possibilité de s'exprimer tant au sein de l'association (par exemple en échangeant des expériences, en donnant leur avis sur le fonctionnement et les offres d'emplois) qu'à l'extérieur (par exemple en dialoguant avec des services, avec différents pouvoirs ou avec les autres associations).

#### **3ème critère :**

##### **➤ Œuvrer à l'émancipation sociale des pauvres**

Le but est de renforcer les personnes et de développer une identité positive dans un groupe, afin de leur permettre de trouver des forces pour changer quelque chose à leur vie. Elles apprennent à connaître leurs droits et à les défendre.

#### **4ème critère :**

##### **➤ Œuvrer aux structures sociales**

La société exclut des personnes de différentes façons et dans différents domaines (enseignement, logement, santé, culture, justice, emploi, etc.). Nous souhaitons aider ces personnes à trouver ce qui les exclut et ce qu'il faut faire pour éviter cette exclusion.

#### **5ème critère :**

##### **➤ Formation et dialogue avec la société et les politiques**

Les personnes pauvres entrent en contact avec la société, les services et les politiques pour qu'ils apprennent à mieux se connaître et à se comprendre.

## 6ème critère :

### ➤ **Continuer de rechercher des personnes pauvres**

Notre désir est de rester ouverts à de nouvelles personnes dans la pauvreté et d'essayer de les impliquer activement dans notre fonctionnement.

La partie francophone de la Belgique compte des associations qui travaillent de la même façon mais qui ne sont pas reconnues par un décret ou une loi.

Combattre la pauvreté va plus loin que soutenir des personnes individuellement et de rendre les gens plus forts. Combattre la pauvreté signifie également que nous rendons les services, l'assistance et la politique plus accessibles aux personnes dans la pauvreté pour que celles-ci puissent faire valoir leurs droits autant que les autres.

Notre expérience au sein de groupes, dans le soutien individuel, lors de discussions avec des personnes dans la pauvreté, les visites à domicile, nous montre qu'il y a des problèmes communs que les personnes rencontrent avec les services, les assistants et les politiques.

En accord avec les personnes, nous décidons du thème autour duquel nous voulons travailler.

Une première étape est de recueillir les expériences et les difficultés rencontrées par des personnes pauvres autour d'un thème. Cela peut se faire par le biais d'un questionnaire individuel auprès de personnes et en regroupant les expériences du groupe. La plupart du temps, nous constituons un groupe de projet avec toutes les personnes qui sont intéressées par le thème, qui ont de l'expérience dans ce domaine et qui sont prêtes à travailler dessus.

A cette étape, le thème est encore très vaste et n'a pas encore pris une direction particulière.

La deuxième étape consiste à inviter les services, les assistants et les autres tiers au sein du groupe pour y poser une série de questions autour du thème ou pour éclairer certaines questions. Nous dialoguons avec eux concernant les expériences de personnes pauvres et les écoutons.

Nous pouvons également rendre visite à des services ou autres organisations qui travaillent autour de ce thème.

La direction que va prendre le thème se précise.

Nous agissons également sur ce qui se passe au niveau politique afin de créer des ouvertures au changement. Si un politique, une organisation ou un service s'ouvre au changement ou à l'amélioration, les chances de réussite sont grandes. Cette influence se joue aux niveaux de la Ville, de la Région, aux niveaux flamand ou Fédéral.

Une troisième étape consiste à formuler des recommandations. Nous ne nous contentons pas de dire ce qui ne va pas mais voulons également donner notre avis pour améliorer les choses. Ces recommandations sont faites sur la base d'expériences vécues par des personnes pauvres.

Une prochaine étape est la constitution d'un dossier ou d'un produit fini comprenant les difficultés, les recommandations et le déroulement du processus, ponctué par de nombreux témoignages de personnes pauvres.

Le produit fini sert à convaincre les politiques, les services et les assistants d'adapter les structures de la manière que nous proposons.

A cet effet, nous organisons des formations avec les personnes pauvres, nous collaborons à des projets de lois ou des projets de décrets, nous dialoguons avec les services, les politiques et les organisations et nous sommes représentés dans les organes consultatifs.

Le changement ne se fait jamais rapidement. Nous devons continuellement tirer la sonnette d'alarme concernant un thème pour pouvoir obtenir des résultats.

Plusieurs associations issues de la partie flamande et de la partie francophone de la Belgique ont travaillé ces dernières années autour des thèmes de l'endettement et de ses conséquences chez les personnes pauvres.

Les retombées de certaines de ces expériences sont reprises dans l'ensemble du texte de la résolution.

## **6. Un premier état des lieux des difficultés rencontrées de manière récurrente avant, pendant et après la procédure en règlement collectif de dettes**

### **6.1. Pour une meilleure prévention du surendettement**

#### **6.1.1. Constat : La prévention du surendettement ... peut mieux faire !<sup>5</sup>**

Malheureusement, tout le monde ne naît pas au même endroit ou avec les mêmes capacités. Le rôle des pouvoirs publics est donc de protéger les citoyens en élaborant une législation qui permet de rétablir un certain équilibre entre les parties. Pensons par exemple à l'octroi de crédits. Il est, d'autre part, également nécessaire de bien informer les citoyens et de leur faire part de leurs droits et de leurs devoirs.

---

<sup>5</sup> Centrum Kauwenberg vzw, Schuldbemiddeling ontoereikend !?, 18 mars 2008, p.43-46

Il arrive souvent que les gens ne sachent pas ce qu'ils font lorsqu'ils demandent un crédit. *Quelqu'un nous a confié qu'il avait reçu une ligne de crédit de 5000€ pour l'achat d'un salon. Lorsqu'il recevait des factures dans la période qui a suivi, il utilisait cette ligne de crédit pour acheter des appareils qu'il revendait, ce qui lui permettait de payer ses factures.*

Sous l'adage 'Prévenir vaut mieux que guérir', nous constatons qu'il existe un grand besoin d'information et de formation. Il faut bien entendu que les services sociaux compétents soient connus auprès du public (cible). Il est donc primordial de créer une image accessible et transparente. La publicité de bouche-à-oreille est considérée comme étant le moyen le plus efficace au Centrum Kauwenberg. Chez nous, mais également dans d'autres associations qui offrent la parole aux pauvres, la plupart des primo-arrivants sont introduits par des amis et de la famille. Les assistants sociaux peuvent également amener des personnes en donnant des explications ou des formations. Les professionnels ou les bénévoles des organisations et des institutions sociales sont souvent les premiers à entrer en contact avec le groupe cible. Les enseignants, les médecins de famille, les assistants sociaux, etc. pourraient dès lors jouer un rôle important dans l'aiguillage vers une aide adéquate.

Ce qui pour de nombreuses personnes est une évidence, ne l'est pas forcément pour des enfants issus de familles vivant dans la pauvreté. Vous ne pouvez pas transmettre à vos enfants des choses importantes ou une aptitude à gérer l'argent que vous n'avez jamais reçues ou apprises en tant que parent. Survivre ici et maintenant avec un manque de moyens financiers amenuise les plans d'avenir. Le cercle vicieux continue, sauf si nous offrons suffisamment de protection à une nouvelle génération et que nous la préparons aux risques financiers de notre société.

La prévention ne s'arrête pas au moment où les personnes en arrivent à un règlement collectif de dettes. L'accompagnement et la prévention tout au long de cette procédure est indispensable pour éviter que peu de temps après le règlement collectif de dettes les personnes ne retombent dans le surendettement.

Bien souvent, le suivi social mis en place cesse pendant le règlement collectif de dettes parce que le médiateur de dettes (judiciaire) ne veut et/ou ne peut pas assumer ce rôle ou parce que le service de médiation de dettes (CPAS ou associatif) qui assurait ce suivi avant l'introduction de la requête donne la priorité à l'accompagnement de personnes qui ne sont pas (encore) en règlement collectif de dettes.

**Recommandation : Encourager la prévention durant le règlement collectif de dettes**

Pendant la durée du règlement collectif de dettes, les personnes qui le souhaitent devraient pouvoir continuer à bénéficier d'un accompagnement ou d'autres mesures préventives.

### **6.1.2. Constat : Très peu de prévention chez les enfants<sup>6</sup>**

*« J'ai toujours été en institut. On ne m'a jamais appris à gérer l'argent. En sortant de l'institut, on ne savait pas comment gérer notre argent, comment l'utiliser. Aujourd'hui j'ai une fille qui a suivi un accompagnement pour le logement durant un an. Elle y a appris à gérer l'argent. Ils commencent par de petites choses. Parvenir à boucler le mois en s'achetant à manger, des produits d'entretien, des sacs poubelle, etc. Le service assure le suivi. Ils y apprennent ainsi que tout coûte de l'argent et comment boucler son mois. »*

Les personnes vivant dans la pauvreté disent qu'il est très important d'introduire un module pour « apprendre à gérer l'argent » à tous les niveaux de l'enseignement.

En Flandre, il existe déjà un module « Voler de ses propres ailes » qui est spécifique à l'enseignement professionnel et technique du dernier degré. En Région wallonne, divers outils ont été mis à la disposition des professeurs.

Ce sont des premiers pas ...Gérer l'argent peut s'apprendre petit à petit dès l'enseignement primaire et se développer à tous les niveaux de l'enseignement secondaire. Et ce dans toutes les options, y compris dans l'enseignement général et spécialisé.

#### **Recommandation : Encourager la prévention chez les enfants**

Intégrer la prévention du surendettement dans les socles de compétence obligatoires de l'enseignement primaire et dans toutes les options du secondaire tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles.

### **6.1.3. Constat : Très peu de prévention chez les adultes**

Pour les adultes, les rencontres de groupe peuvent apporter une aide. Par ailleurs, pour certaines personnes, un accompagnement individuel important sera également nécessaire pour éviter qu'un échec se produise. Cet accompagnement individuel est d'autant plus nécessaire qu'il est évident que tout le monde ne sera pas prêt à dévoiler ses revenus devant un groupe. Encore moins lorsque le groupe est constitué d'inconnus.

Le CPAS n'est pas toujours perçu comme étant l'organisateur le plus adapté car il a une image de contrôleur pour certaines personnes. C'est pourquoi nous prôtons la mise en place de partenariats sur le terrain : les services de médiation de dettes agréés, les CPAS et autres organisations qui sont proches des pauvres peuvent organiser ces cours ensemble. Tous deux apportent leur expertise : la médiation de dettes et les connaissances en matière de prévention et de guidance budgétaire, ainsi que le travail dans la confiance et l'ouverture à tous.

<sup>6</sup> Centrum Kauwenberg vzw, Schuldbemiddeling ontoereikend !?, 18 mars 2008, p.43-46

### **Recommandations : Encourager la prévention chez les adultes**

Promouvoir et organiser des formations, des ateliers de consommateurs sur la gestion de l'argent sur une base volontaire et avec le soutien individuel nécessaire.

#### **6.1.4. Constat : Trop peu d'informations concernant le règlement collectif de dettes**

*« Mes dettes sont remboursées. Mon règlement collectif peut cesser mais le dossier reste sur la pile au tribunal. Combien de temps cela va-t-il encore durer ? »<sup>7</sup>*

*« On ne savait pas vraiment ce qu'ils entendaient par 'règlement collectif de dettes' »<sup>8</sup>*

De nombreux requérants introduisent une requête en règlement collectif sans avoir été préalablement informés correctement des conséquences.

Ils ne savent pas qu'en principe ils ne percevront plus eux-mêmes leurs revenus. Ils n'ont aucune idée du déroulement et de la durée de la procédure, ni de son coût.

Les services de médiation de dettes peuvent jouer ici un rôle non négligeable de conseil et d'information :

1. Ils peuvent informer la personne sur les avantages et les inconvénients de la procédure en règlement collectif de dettes, sur les diverses phases de la procédure, sa durée, etc ;
2. Ils peuvent vérifier si le requérant répond aux conditions d'accès à la procédure et s'assurer qu'aucune autre solution n'a été oubliée ;
3. Ils peuvent s'assurer que les conditions de succès de la procédure sont également réunies<sup>9</sup> ;
4. Ils peuvent aider la personne à remplir le formulaire de la requête à déposer auprès du tribunal ;
5. Ils peuvent ainsi assurer une transition en douceur vers le règlement collectif de dettes ;
6. Dans de nombreuses situations (avec l'accord du médiateur judiciaire et de la personne), le médiateur de dettes pourra également continuer à suivre le ménage durant la procédure. Il s'agira alors d'un accompagnement social et budgétaire qui vise à aider le ménage à résoudre ses problèmes quotidiens et à lui (re) donner la maîtrise de son budget.

<sup>7</sup> Themapermanentie schulden 19-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

<sup>8</sup> Témoignage sur le règlement collectif de dettes, T'Hope, Roeselare.

<sup>9</sup> Par exemple, pour toutes les situations familiales chaotiques, les personnes souffrant d'assuétudes (alcoolisme, toxicomanie, maniaque-dépression, le jeu), il sera extrêmement difficile de se plier aux conditions exigées par le règlement collectif de dettes. En effet, durant toute la durée de la procédure le débiteur ne peut plus faire de nouvelles dettes (art.1675/7 §3) et est tenu de collaborer loyalement et de se comporter de bonne foi, dans tous les sens du terme, sous peine d'être exclu de la procédure<sup>2</sup>.

La diffusion d'informations pourrait également se faire via les Cpas, les associations d'aide sociale, les associations où les pauvres prennent la parole, les maisons de quartier, les écoles, les bureaux de poste ou les médecins de famille. Le matériel d'information tel que les dépliants et les affiches doit être adaptés aux différents groupes cibles, tant pour le contenu que pour le style linguistique. En effet, on constate bien souvent les dépliants ne touchent pas le public cible surtout lorsqu'ils contiennent des informations peu claires, compliquées et abondantes. Il faut également que les informations soient diffusées à des endroits fréquentés par les groupes cibles. On peut également avoir recours aux journaux régionaux ou locaux et aux magazines. Les chaînes de télévision locales sont également efficaces.

Les assistants sociaux peuvent avoir une politique proactive en matière de prévention du surendettement. En rencontrant des groupes de personnes pauvres, on instaure la confiance, on donne des informations sur place, on aide les gens à prendre conscience de l'endettement, et on répond à leurs questions.

#### **Recommandations : Mieux informer avant le règlement collectif de dettes**

- Donner des informations de manière compréhensible.
- Amener les informations aux personnes.
- Que les services de médiation de dettes consacrent un rôle plus important à l'information et à l'accompagnement de personnes qui souhaitent franchir le pas vers le règlement collectif de dettes.

#### **6.1.5. Constat : Un manque de cohérence et d'efficacité aux niveaux régional et fédéral**

« Citibank fait beaucoup de publicité, c'est très flou et il est très facile d'obtenir un crédit. »<sup>10</sup>

Les Régions sont compétentes en ce qui concerne les aspects préventif et curatif du surendettement (agrément et subventionnement des services de médiation de dettes et prévention du surendettement), tandis que le niveau fédéral est chargé de la mise en œuvre des législations relatives au crédit à la consommation, au règlement collectif de dettes et de l'information et de la sensibilisation du consommateur (via notamment le Fonds de traitement du surendettement).

Ainsi, il nous semble essentiel de mieux coordonner les politiques fédérales et régionales afin que les mesures prises de part et d'autre soit cohérentes et efficaces.

<sup>10</sup> Themapermanentie schulden, 19-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

### **Exemple : le subventionnement des services de médiation de dettes**

En Wallonie, les services de médiation de dettes et la prévention sur le terrain sont directement soutenus financièrement par la Région.

Par contre, en Région de Bruxelles Capitale et en Flandre<sup>11</sup>, les services de médiation de dettes ne bénéficient d'aucun subventionnement spécifique de la part des autorités compétentes.

La pratique de la médiation de dettes, qu'elle soit amiable ou judiciaire, s'inscrit sans aucun doute dans les missions d'aide générale aux personnes des CPAS et des Asbl mais elle n'a aucun financement propre en Région de Bruxelles Capitale et en Flandre.

La situation des CPAS est légèrement plus enviable que celle des Asbl puisque les CPAS bénéficient d'un subside fédéral (Fonds Energie) mis en place dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002<sup>12</sup>.

Il s'agit de l'unique source de financement des services de médiation de dettes mis en place au sein des CPAS de la région bruxelloise et de la région flamande.

En outre, le public visé par la loi est restreint : il s'agit des personnes qui ont des dettes d'énergie.

Nous regrettons aussi qu'il y ait un tel déséquilibre entre les moyens financiers alloués au secteur public (les Cpas) et au secteur privé (les Asbl). Nous pensons qu'il est important de veiller à ce que des services de médiation de dettes puissent également se développer au sein de services sociaux de l'associatif qui touchent un public différent de celui des Cpas.

### **Exemple : La prévention au niveau fédéral :**

Au niveau fédéral, les moyens tardent également à se libérer.

En février 2006, le gouvernement fédéral (en particulier Freya Van Den Bossche, Ministre en charge de la protection de la consommation) annonçait qu'un budget de 300.000 euros, prélevé du Fonds de traitement du surendettement, serait affecté à des actions d'information et de sensibilisation sur le crédit et le surendettement. Malheureusement l'enveloppe réservée aux actions de prévention a immédiatement été absorbée pour couvrir les importants retards de paiement des honoraires des médiateurs de dettes. En 2007, deuxième désenchantement : le fonds incompressible et indétournable de 150.000 euros pour la prévention 2007, voté fin décembre 2006, n'a à ce jour donné lieu à aucune action sur le terrain.

Ainsi, de nombreuses associations<sup>13</sup> regrettent de ne pas pouvoir bénéficier du soutien financier du gouvernement fédéral pour poursuivre leurs actions en matière de prévention du surendettement.

---

<sup>11</sup> La Flandre a voté un décret reconnaissant plus de moyens aux services de médiation de dettes. Il doit encore y avoir des arrêtés d'exécution et une législature future doit encore libérer le budget nécessaire à cet effet.

<sup>12</sup> Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, Moniteur belge du 28/09/2002.

**Recommandations : Mieux financer les SMD et les actions de prévention du surendettement au niveau régional et organiser une large diffusion d'informations au niveau fédéral**

- Augmenter sensiblement les moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes qui assument un travail essentiel en terme d'information, de sensibilisation et de traitement des dossiers de personnes surendettées et/ou engagées dans un processus de médiation de dettes.
- Veiller à un équilibre des subventions accordées aux services issus du secteur public et du secteur privé.
- Organiser une large diffusion d'informations vers le grand public afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation ainsi que la procédure de règlement collectif de dette

**6.2. Pour une meilleure information, un meilleur suivi des personnes surendettées et une plus grande implication des personnes durant la procédure en RCD**

**6.2.1. Constat : Le manque d'information des requérants**

Les services médiation de dettes sont très souvent sollicités par des requérants qui se plaignent du manque d'information quant à l'évolution de la procédure ou à l'état du compte médiation ou tout simplement, qui ont une tonne de questions laissées sans réponses quant à leur avenir pendant la procédure ...

**6.2.2. Constat : Des prolongations de délai au-delà de 6 mois sans informer le requérant**

En vertu de l'article 1675/11 §1<sup>er</sup> CJ le médiateur judiciaire dispose d'un délai de 6 mois à dater de sa désignation pour élaborer un plan amiable et recueillir l'accord des parties.

Ce délai peut-être prorogé moyennant accord du juge (article 51 CJ).

Or, on constate dans la pratique que de nombreux médiateurs judiciaires ne demandent plus de prorogation de délai aux tribunaux (parfois avec l'assentiment de ces derniers qui estiment que les délais octroyés par la loi sont trop courts).

Certains auteurs estiment même que ce délai de 6 mois peut être prorogé moyennant accord tacite des parties<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Telles que la Plate-forme Journée sans crédit, qui regroupe des associations francophones et néerlandophones qui se mobilisent depuis trois ans pour lutter contre le crédit facile.

<sup>14</sup> Denis Patart, Le règlement collectif de dettes, 2008, Ed. Larcier, p.177

Ainsi, bien souvent, les prolongations de délai sont octroyées automatiquement, parfois sans contrôle du magistrat et surtout, sans que le(s) requérant(s) n'en soi(en)t informé(s).

*« Dans un dossier, le médié n'a plus de nouvelles depuis l'admissibilité il y a 2 ans sans qu'il n'ait encore reçu de projet de plan ».*

*« Après 4 mois nous voulions savoir ce qu'il en était. Via le CPAS et les contacts que nous avons avec le Bijzondere Jeugdzorg, nous avons reçu plus d'informations sur ce qu'est le règlement collectif de dettes. Bien que cela ne faisait pas fort évoluer notre situation, nous étions contents de recevoir plus d'explications. »<sup>19</sup>*

### **6.2.3. Constat : Le manque de transparence au niveau des comptes, le manque d'information et de dialogue entre le médiateur et la personne sont des constats récurrents.**

L'ignorance des requérants sur les conséquences de la procédure entamée aboutit bien souvent à des difficultés relationnelles avec le médiateur et même parfois au remplacement de celui-ci. De nombreux exemples de jurisprudence en attestent<sup>15</sup>.

*« Combien de temps va encore durer mon règlement de dettes? Je n'en ai aucune idée. » “Travailler avec un médiateur de dettes s'avère difficile aujourd'hui. Le relevé annuel des revenus, des dépenses et éventuellement des dettes remboursées est toujours assez flou. De plus, le médiateur de dettes consacre peu de temps aux explications concernant ce document. »<sup>16</sup>*

*« Notre premier rendez-vous avec elle comme médiatrice de dettes s'est déroulé bizarrement. Je ne me sentais pas à l'aise. Elle m'a demandé mon nom, mon numéro de compte et encore d'autres choses. Nous avons décidé du montant du budget quotidien dont nous avons besoin. Elle nous verserait cet argent chaque semaine sur notre compte. En réalité, nous n'avons pas pris beaucoup de décisions. Je suis sortie de chez elle avec un sentiment bizarre. Je n'en savais pas plus sur le règlement collectif de dettes qu'en arrivant. Je n'ai pas posé de questions car je n'en ai pas eu l'occasion. »<sup>17</sup>*

*« Cette situation est souvent ressentie par les médiés comme un manque de transparence. Certains même deviennent méfiants et perdent confiance en leur médiateur. Certains nous ont même déjà rapporté qu'ils pensaient qu'on détournait leur argent ».*

---

<sup>19</sup> Témoignage sur le règlement collectif de dettes, T'Hope, Roeselare.

<sup>15</sup> Voyez Civ. Liège, 25 avril 2002, Annuaire juridique du crédit, 2002, p346 et Civ. Liège 3 février 2005, Annuaire Juridique du Crédit, 2005, p.162, Civ. Anvers, 28 février 2005, Annuaire Juridique du crédit, 2005, p.167,

<sup>16</sup> Témoignage aide à la gestion des dettes: règlement collectif de dettes, De Springplank, Sint-Niklaas

<sup>17</sup> Témoignage concernant le règlement collectif de dettes, T'Hope, Roeselare.

*« Bien sûr, il y a des personnes qui sont en demande constante et je comprends qu'il faille leur mettre des limites, Mais, la plus part du temps, si les médiateurs prenaient du temps pour expliquer et répondre aux questions en prenant le temps..., ils gagneraient du temps. Il faut peut être faire comprendre cela aux médiateurs ».*

#### **6.2.4. Constat : Des médiateurs inaccessibles**

On constate que certains médiateurs de dettes ne rencontrent les médiés qu'une seule fois durant toute la durée de la procédure, d'autres refusent de répondre aux coups de téléphone et exigent que toute communication soit faite par écrit même pour des requérants analphabètes.

*« Une fois passé le premier entretien avec le médiateur, certains médiés n'ont parfois plus de nouvelles pendant plus de six mois. Ils ne comprennent pas à quoi est destiné leur argent. La différence entre la phase amiable et judiciaire n'est pas toujours expliquée ».*

*« Certains médiateurs judiciaires ne répondent que tardivement à nos courriers (voire jamais) et ne répondent pas plus vite ni davantage aux courriers des médiés. Certains sont injoignables par téléphone même pour les urgences. Certains ont tellement de RCD en gestion qu'ils confondent les dossiers et les histoires individuelles »*

*« Le manque de disponibilité, d'accessibilité, d'explications adressées aux médiés et de transparence à leur égard sont des éléments qui semblent ressortir assez fréquemment de la pratique, sans que les médiateurs judiciaires ne nous mettent par ailleurs dans la possibilité, en notre qualité de service de médiation de dettes initiateur de la procédure, d'apporter notre propre concours et notre soutien à l'égard du médié, en mettant de l'huile dans les rouages ».*

*« Plusieurs médiateurs refusent qu'on leur téléphone et demandent que les questions soient posées par écrit, ce qui n'est pas le fort en général de notre clientèle. De plus, quand elles écrivent, les personnes ne reçoivent pas toujours des réponses à leur courrier et n'osent plus aborder leur médiateur. »*

*« Plusieurs personnes m'ont déjà demandé un changement de médiateur...Je tente toujours d'encourager les personnes à demander l'aide d'une personne extérieure pour jouer le rôle de médiateur. Le fait parfois d'expliquer aux personnes le pourquoi de telle attitude du médiateur, en recadrant cette attitude par rapport aux exigences de la loi et à la responsabilité du médiateur permet de comprendre et de restaurer (un peu) la confiance ».*

*« Parfois, une assistante sociale du CAW prend contact avec lui (le médiateur) en mon nom. Les relations se passent alors mieux pendant un moment mais tout redevient vite comme avant. »<sup>18</sup>*

---

<sup>18</sup> Témoignage aide à la gestion des dettes: règlement collectif de dettes, De Springplank, Sint-Niklaas

*« Mon avocate m'a tout bien expliqué. Je sais parfaitement bien comment mes affaires se portent. Elle me montre par exemple quand les paiements ont été effectués. Elle veille aussi à rembourser directement les petites dettes. J'ai l'impression de ne plus avoir de soucis. Elle explique également comment elle procède. Cela me met en confiance et je trouve cela très important »<sup>20</sup>*

## **Recommandations**

### **➤ Une meilleure information du requérant dès le début de la procédure**

Certaines bonnes pratiques doivent être soulignées. Ainsi, les juges des saisies néerlandophones de Bruxelles ont très rapidement imposé aux médiateurs judiciaires une convention à signer entre le(s) requérant (s) et le médiateur de dettes. Cette convention avait pour objectif d'informer le plus complètement possible le requérant sur ses obligations et les conséquences précises du règlement collectif de dettes, mais également de l'informer des obligations du médiateur de dettes dans le cadre de la procédure.

L'association des médiateurs judiciaires du barreau francophone de Bruxelles avait également publié une brochure d'information qui a été largement distribuée par le greffe.

Mais, le plus souvent, nous constatons que les gens ne savent pas ce qui les attend et ce qu'ils peuvent espérer du médiateur de dettes.

Une brochure peut aider, ainsi qu'un langage clair et simple de la part du médiateur de dettes.

Si les personnes, avant d'entamer la procédure en règlement collectif de dettes, bénéficient déjà d'une aide en médiation de dettes amiable, il est souhaitable d'organiser la première rencontre avec le médiateur judiciaire et le requérant, en présence du service de médiation de dettes. Cela aide à instaurer un climat de confiance et permet le dialogue (voyez le point 6.4.1. ci-dessous).

### **➤ Une meilleure information du requérant pendant la procédure**

- Le médiateur judiciaire devrait informer régulièrement le requérant de l'avancement du dossier et du déroulement de la procédure (notamment lorsqu'il y a des prolongations), et ce, pas seulement à la demande de la personne, mais de sa propre initiative.

- Il faut veiller à ce que le rapport sur l'état de la procédure et son évolution (visé par l'article 1675/17 §3, al 3 CJ) soit également transmis au requérant accompagné le cas échéant d'explications complémentaires. Ce rapport qui mentionne également l'état de frais et honoraires du médiateur judiciaire est transmis au juge soit annuellement, soit à l'issue du plan, soit lorsque le juge le demande.

- Il serait utile de détailler ce que doit contenir ce rapport : avancement du dossier, état du compte de médiation et relevé des mouvements du compte de médiation, etc. Ce rapport doit être clairement lisible et donner un résumé des dettes déjà payées, pour que les gens puissent voir l'avancement de leur dossier.

Un éclairage oral au moins une fois par an permettra d'éclairer les malentendus, aussi bien au sujet du rôle du médiateur de dettes que du déroulement pratique.

<sup>20</sup> Témoignage sur le règlement collectif de dettes, T'Hope, Roeselare.

➤ **Une meilleure information du requérant sur le compte de médiation**

- La gestion des avoirs de tiers impose au médiateur une grande rigueur. Il doit pouvoir rendre compte à tout moment de sa mission au requérant ou au juge. Il s'impose donc d'ouvrir un compte rubriqué par dossier de médiation dont un décompte ou les extraits devront pouvoir être produits en cas de demande de la juridiction ou du requérant.

- Un décompte, ainsi que les extraits devront être produits au minimum une fois par an dans le rapport annuel communiqué au juge et au requérant. L'utilisation d'un logiciel est recommandée. Cette communication ayant pour objectif de permettre un meilleur contrôle du juge, ainsi qu'une plus grande transparence à l'égard des requérants

➤ **Une meilleure disponibilité du médiateur judiciaire**

- En vertu de la loi, le médiateur judiciaire supervise l'exécution du plan et doit effectuer toutes les diligences nécessaires pour assurer la réussite du plan<sup>21</sup>. Une certaine disponibilité du médiateur judiciaire est nécessaire notamment pour informer le requérant de l'avancement de la procédure, mais également pour faire face aux demandes urgentes des requérants confrontés à une saisie subite d'un créancier oublié, à une dépense de santé nécessaire dans l'urgence, à une menace d'expulsion, etc.

- Les contacts avec le requérant ne peuvent se limiter à des contacts écrits ou à des contacts avec l'employée administrative.

- Comme soulevé plus haut, la gestion des revenus de personnes confrontées à des budgets limités exige également une certaine rigueur dans le respect des délais. En cas de départ en vacances, le médiateur doit veiller à anticiper les paiements prévisibles et organiser un remplacement permettant le cas échéant d'assurer des paiements urgents.

---

<sup>21</sup> Denis Patart, Le règlement collectif de dettes, 2008, Ed. Larcier, p.2008

### **6.3. Pour une plus grande implication des personnes surendettées (droit à la parole)**

#### **6.3.1. Constat : Le requérant est partie à la procédure mais n'a que très peu de choses à dire durant la procédure**

##### **La communication du plan amiable au requérant**

Conformément à la loi (art. 1675/10, §4), le médiateur adresse le plan amiable qu'il a élaboré au requérant et aux créanciers qui peuvent s'y opposer dans les 2 mois (soit par courrier, soit par déclaration devant le médiateur). A défaut, ils sont présumés consentir au plan.

Dans la pratique, on constate, bien souvent, que l'accord des requérants est tacite. Ils ne réagissent pas parce qu'ils n'ont pas compris la teneur ni les conséquences du courrier qui leur est adressé.

*« Les personnes ne savent pas toujours qu'elles ont leur mot à dire par rapport aux propositions du médiateur. Elles subissent parfois des budgets très étriqués sans oser le signaler au médiateur ».*

Par ailleurs, on constate aussi que le plan est envoyé au requérant en même temps qu'aux créanciers. Ceci a pour conséquence que le requérant n'a pas le temps de formuler des observations qui sont parfois essentielles par rapport aux propositions de remboursement qui sont déjà faites aux créanciers.

Par exemple, il est courant que des éléments essentiels du budget aient été modifiés entre la date d'introduction de la requête et l'établissement du plan (augmentation du loyer, des charges, etc) et affectent directement la capacité de remboursement du ménage. Si le médiateur judiciaire n'en a pas tenu compte dans l'établissement de son plan amiable, c'est toute la viabilité de ce plan qui est en jeu.

##### **La nécessité d'un aperçu global de la situation financière du requérant**

*« Pour pouvoir proposer un plan de règlement amiable, le médiateur de dettes doit avoir un aperçu global de la situation du requérant. Il lui faut donc déterminer de manière précise l'étendue de l'insolvabilité<sup>22</sup> ».*

Outre les déclarations de créances des créanciers qui permettent de déterminer l'étendue du passif, il nous semble essentiel de veiller également à ce que le plan soit réalisé sur base d'un budget détaillé et actualisé (ressources et charges) et en tenant compte des réalités psycho, médico-sociales des requérants. C'est le seul moyen de vérifier effectivement que le requérant dispose de moyens financiers suffisants pour lui permettre de faire face aux dépenses indispensables pour vivre dans la dignité.

---

<sup>22</sup> Denis Patart, op cit., p.189

**Recommandation : Communiquer le plan amiable au requérant avant de le soumettre aux créanciers et recueillir son accord express et réaliser ce plan sur base d'un budget (ressources et dépenses quotidiennes) détaillé et actualisé**

- L'accord du requérant ne devrait pas être un accord tacite. Il faut veiller à ce qu'il soit informé correctement des conséquences du plan proposé et recueillir son accord express.

- Le plan (amiable ou judiciaire) doit être réalisé sur base d'un budget (ressources et charges quotidiennes) détaillé et actualisé.

- Le plan amiable devrait être communiqué au requérant, ainsi qu'au service de médiation de dettes lorsque celui-ci a été associé à la procédure, avant d'être soumis aux créanciers.

Ceci aurait pour but :

- De s'assurer du paiement des dettes et besoins essentiels qui mettent en péril le respect de la dignité humaine du requérant et de sa famille (conformément à l'article 1675/10 §1 CJ) ;
- De s'assurer de la viabilité à long terme du plan ;
- De s'assurer de l'accord du requérant ;
- D'envisager des mesures d'accompagnement.

#### **6.4. Pour un meilleur suivi social des personnes en difficulté durant la procédure**

##### **6.4.1. Constat : Les services de médiation de dettes ne font pas partie de la procédure et ne sont pas informés des suites de la procédure même si le requérant le souhaite.**

A Bruxelles, le greffe des Saisies de Bruxelles avait pris l'habitude soit de transmettre copie de la décision d'admissibilité au service de médiation de dettes, soit de répondre aux questions des médiateurs par téléphone. Lors du changement de compétence, dans un premier temps, le greffe du Tribunal du Travail en avait fait de même, puis a cessé tout envoi.

Le Tribunal du travail estime que, ne faisant pas partie de la procédure, le service de médiation de dettes ne peut être informé. Le greffe ne donne aucune information par téléphone au service de médiation de dettes, ce qui ne facilite pas le travail (admissibilité, complément d'information,...)

## Recommandations

1. Permettre au requérant de choisir une personne de confiance pour être soutenue durant la procédure (à l'instar de la loi relative à l'administration de biens)
2. Associer les services de médiation de dettes à la procédure et prévoir dans la requête la possibilité d'indiquer les coordonnées complètes (institution, adresse, téléphone, fax, adresse mail et personne de référence) du service de médiation de dettes qui a aidé une personne à introduire une requête en règlement collectif de dettes.
3. Prévoir dans la requête, la possibilité pour le requérant de donner mandat au service de médiation de dettes afin que celui-ci soit également informé par le greffe des suites de la procédure.
4. Prévoir une rencontre obligatoire entre le médiateur judiciaire et le requérant dès la désignation du médiateur judiciaire par le Tribunal du travail
5. Associer le service de médiation de dettes qui souhaite assurer un suivi social à cette rencontre si le requérant le souhaite (mandat dans la requête). Cette rencontre n'aura lieu qu'avec l'accord express et/ou à la demande du ou des requérant(s) et aura pour but :
  - D'assurer le relais et les modalités de transmission des informations pertinentes présentes et futures.
  - De clarifier les rôles respectifs de chacune des parties.
  - D'envisager une collaboration, un partenariat entre les trois acteurs à mettre en place pour le futur (notamment d'envisager des mesures d'accompagnement).
  - De pouvoir clarifier, compléter ou réactualiser le budget par rapport à la requête.

### **6.5. Pour un budget conforme à la dignité humaine**

Le présent point aborde la façon dont les personnes sont impliquées dans de nombreuses décisions qui sont prises par le médiateur de dettes pendant la durée du règlement collectif de dettes. Il s'agit de la hauteur du budget, des indexations, des adaptations aux conditions de vie de personnes et de familles qui évoluent et bien plus encore. Les gens ont souvent souligné le côté arbitraire des médiateurs de dettes et ont le sentiment de perdre toute emprise sur leur existence et leur vie.

*“J'ai dû me rendre seul chez mon avocat. Je n'avais pas du tout un bon contact au début. Il a décidé du montant que j'allais recevoir et de ce qu'il allait encore payer pour moi. Il a ainsi résilié mon assurance familiale et mon assurance incendie. Récemment mon fils a foncé dans une voiture avec son vélo. Mais vu que mon assurance familiale a été résiliée je dois tout payer de ma poche”.*

« J'avais une assurance chez X pour laquelle j'avais payé pendant près de 20 ans. Mon médiateur de dettes a clôturé cette assurance et je n'en ai jamais vu l'argent. Je viens de souscrire une nouvelle assurance. »<sup>23</sup>

« Si on a des problèmes financiers, l'assurance hospitalisation est supprimée car trop chère (collective). Si on tombe malade c'est un problème car les coûts sont très élevés. »<sup>24</sup>

« Il est étonnant de voir qu'il y a tant de façons différentes de gérer le budget. Certaines personnes reçoivent une somme d'argent pour vivre (leefgeld) chaque semaine, d'autres une fois par mois. Pour certaines personnes ce budget ne comprend que l'argent nécessaire pour l'achat de nourriture, alors que d'autres doivent encore effectuer tous les paiements eux-mêmes et ce ne sont que les dettes et les factures de clôture plus élevées pour l'électricité par exemple qui sont payées par le médiateur. »<sup>25</sup>

« Après quelques mois, je lui ai téléphoné et ai demandé si le montant qui nous était alloué pour vivre ne pouvait pas être augmenté. Elle m'a répondu ce qui suit: 'Si vous avez pu vivre si longtemps avec 200 € vous y parviendrez encore'. Elle n'écoutait pas ce que j'avais à dire.<sup>26</sup> »

### **6.5.1. Constat : Des personnes laissées sans ressources**

Les services sociaux doivent régulièrement intervenir dans des situations où ils constatent que des requérants sont laissés sans revenus pendant le ou même les premiers mois de la désignation de leur médiateur judiciaire.

Cette situation est due au fait que, dès que la décision d'admissibilité leur est notifiée (article 1675/9 § 1er 4°), les débiteurs de revenus (employeur, chômage, etc) ne sont plus autorisés à verser leurs revenus aux requérants. Tout paiement doit se faire entre les mains du médiateur. L'obligation de payer entre les mains du médiateur porte sur tous les revenus, en ce compris les revenus insaisissables.

La perception immédiate des revenus par le médiateur a pour corollaire l'obligation pour ce dernier de mettre à disposition du débiteur des moyens financiers suffisants pour lui permettre de faire face aux dépenses indispensables pour vivre dans la dignité.

Pourtant, pour peu que le médiateur de dettes soit inexpérimenté, inattentif, en vacances ou tarde à reverser les revenus sur le compte des requérants, on assiste à des situations où des familles se retrouvent sans aucuns revenus durant plusieurs semaines, voire même plusieurs mois, devant alors faire appel au Cpas pour obtenir une aide sociale urgente.

---

<sup>23</sup> Themapermanentie schulden 21-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

<sup>24</sup> Themapermanentie schulden 21-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

<sup>25</sup> Themapermanentie schulden 10-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

<sup>26</sup> Témoignage sur le règlement collectif de dettes, T'Hope, Roeselare.

## Recommandation

Dès sa désignation, il est essentiel que le médiateur veille à ce que le requérant dispose dans les deux jours ouvrables des ressources suffisantes pour assurer ses charges courantes. Dès sa désignation, le médiateur peut également écrire aux débiteurs de revenus du requérant afin que ses revenus continuent à lui être versés directement jusqu'à ce que l'ouverture du compte de médiation et le premier rendez-vous ait eu lieu.

Par la suite et s'il perçoit les revenus du requérant, le médiateur judiciaire devra veiller également à ce que ceux-ci lui soient versés à date fixe et mensuellement. La gestion des revenus de personnes confrontées à des budgets limités exige une certaine rigueur dans le respect des délais.

En cas de départ en vacances, le médiateur doit veiller à anticiper les paiements prévisibles et organiser un remplacement permettant le cas échéant d'assurer des paiements urgents.

### **6.5.2. Constat : Des budgets insuffisants, en-deçà des quotités insaisissables**

Les services de médiation de dettes sont encore très souvent interpellés par des requérants qui se plaignent, parfois légitimement, de devoir survivre avec un budget qui ne leur permet pas d'assurer le paiement de leurs dépenses quotidiennes.

Dans le cadre des plans amiables, il est courant de voir les médiateurs judiciaires descendre en-deçà des quotités saisissables sans que le ou les requérants aient marqué leur accord écrit (voyez le point 6.2.2. supra-page 21)

*« Nous avons un dossier où une requête a été acceptée alors qu'il n'y avait que 4 postes dans le budget quotidien du ménage et pas de poste nourriture de prévu ».*

*« Des médiés viennent se plaindre de la trop grande rigueur affichée par certains médiateurs, notamment en présentant des demandes d'aides financières ou en se plaignant de montants de revenus prélevés à la base mais non restitués – fût-ce en partie – pour faire face à des dépenses qui nous paraissent légitimes (frais liés par exemple au bien-être des enfants), de sorte que nous sommes amenés à intervenir auprès des médiateurs judiciaires en rappelant les principes de la dignité humaine ».*

*« Chaque médiateur judiciaire ayant sa propre personnalité et son approche personnelle de la matière, nous avons parfois l'impression de certains médiés qui sont « chanceux » et d'autres qui le sont moins... »*

### **6.5.3. Constat : Des budgets sans épargne/provisions, des montants qui ne sont pas indexés**

Par ailleurs, on constate bien souvent qu'aucune épargne n'a été prélevée par le médiateur ou n'est prévue dans le budget pour faire face aux dépenses exceptionnelles liées à des circonstances imprévues (maladie, accident, frigo qui lâche, etc) ou encore aux dépenses qui auraient du être prévues (impôts à venir, etc).

Il semble que peu de médiateurs judiciaires prennent en compte l'évolution de l'indexation des loyers ou encore, l'augmentation du prix de l'énergie.

Lorsque ces dépenses surviennent alors qu'elles n'ont pas été prévues, elles viennent grever le budget mensuel du ménage déjà souvent bien étriqué et engendrent de nouvelles dettes faute de budget en équilibre.

Parallèlement, on constate bien souvent que les indexations de salaire ou les augmentations d'allocations familiales (à l'occasion de la rentrée scolaire) ne sont pas re-versées aux requérants.

*« Peu de médiateurs sont enclins à adapter le budget à l'augmentation du coût de la vie mais par contre, ils conservent sur le compte de médiation les sommes correspondant aux indexations successives des revenus (de remplacement ou du travail) et même parfois les allocations familiales de rentrée scolaire ».*

*« Il est alors absurde d'entendre que ces mêmes personnes risquent la révocation du plan parce qu'elles auraient volontairement créé d'autres dettes ».*

#### **Recommandations**

- Même s'il ne souhaite pas intervenir dans la gestion quotidienne du budget du requérant, le médiateur judiciaire devrait veiller à constituer une provision pour le paiement des charges annuelles ou périodiques, ainsi que pour les petites dépenses extraordinaires. Voyez également infra point 6.5.4 page 32
- En outre, dans la mesure où cette précaution est nécessaire pour assurer la viabilité du plan, le médiateur devrait veiller à s'assurer du paiement des charges courantes essentielles (loyer, gaz, électricité). Voyez également infra point 6.5.4 page 32
- Le médiateur veillera à élaborer un plan sur base d'un budget détaillé et actualisé et prendra en considération le budget élaboré et les commentaires formulés par le service médiation de dettes dans la requête ou lors du premier entretien. Voyez supra point 6.2.2 page 21

**6.5.4. Constat : On ne prend pas en compte les problèmes de gestion pour les personnes qui éprouvent des difficultés à gérer leur budget quotidien**

**L'apparition de nouvelles dettes durant la procédure et la question du paiement des charges courantes.**

On constate sur le terrain qu'un nombre assez important de requérants réapparaissent à l'occasion de problèmes survenant au cours de la procédure, généralement liés à l'apparition de nouvelles dettes (notamment en matière de soins de santé ou liées à l'augmentation du coût de l'énergie, qui ont considérablement grevé les budgets).

Les Cpas sont fréquemment amenés à prendre en charge ponctuellement certaines dettes nouvelles, ce de manière à soulager le budget des médiés. L'apparition de nouvelles dettes peut être causée par un budget insuffisant (voyez supra) mais également par des difficultés de gestion.

Les factures augmentent parfois beaucoup, surtout dans le domaine des soins de santé.

De surcroît, les assurances hospitalisation sont parfois résiliées par le médiateur judiciaire, parce qu'il considère que c'est un produit de luxe. De ce fait, les frais augmentent encore plus et, à la fin du règlement collectif de dettes, on se retrouve à nouveau avec un monceau de dettes.

Ce sont parfois même ces difficultés de gestion qui ont conduit au surendettement et qui ont amené le requérant à solliciter le bénéfice de la procédure en règlement collectif de dettes.

*« Il est parfois regrettable de constater qu'aucune attention particulière n'est apportée aux personnes qui ont de réels problèmes de gestion. Même avertis de problèmes de gestion (face à de nouvelles dettes par exemple), certains médiateurs judiciaires refusent d'effectuer le paiement du loyer et des factures énergie. Les médiés reviennent alors souvent vers un SMD parce qu'ils ont peur d'avouer à leur médiateur qu'ils n'ont pas su payer leur loyer ».*

On constate sur le terrain que, même lorsque de nouvelles dettes apparaissent et qu'il existe un problème flagrant de gestion, certains médiateurs judiciaires refusent d'intervenir. Ils estiment que le requérant est le seul responsable de la gestion quotidienne de son budget et que le paiement des factures courantes même essentielles ne leur incombe pas.

Par ailleurs, il n'est pas certain que cette tâche soit rémunérée. En effet, l'interprétation de l'AR du 18 décembre 1998 fixant les honoraires, émoluments et frais du médiateur judiciaire pose de nombreux problèmes et les avis sont partagés quant à savoir si les paiements effectués par le médiateur au profit du débiteur sont rémunérés ou non.

## Recommandation

- Il faut préciser dans la loi ce qu'il faut entendre par «des dettes et besoins essentiels qui mettent en péril la dignité humaine du requérant et de sa famille». Une liste non exhaustive de ces besoins devrait être ajoutée à l'article 1675/10 §4 al 1 CJ: le loyer, le gaz et l'électricité, le combustible pour le chauffage, la nourriture et les vêtements pour la famille, les soins de santé (visites chez le médecin, médicaments et opérations indispensables), les impôts et taxes, les assurances, l'abonnement de transports en commun ou le cas échéant l'entretien de la voiture, etc...
- Dans le cadre de sa mission et dans la mesure où cette précaution est nécessaire pour assurer le redressement de la situation financière du ménage et éviter l'apparition de nouvelles dettes, le médiateur devrait veiller à s'assurer du paiement de ces charges courantes essentielles (loyer, gaz, électricité) soit en mettant en place des mesures d'accompagnement (guidance budgétaire, etc), soit en assumant lui-même le paiement de ces charges.
- Pour les ménages qui ont des problèmes de gestion, le médiateur judiciaire devrait réaliser une épargne à redistribuer dans le courant de l'année pour les impôts, les taxes, les factures annuelles mais aussi pour les: anniversaires, jours fériés, communions, rentrée scolaire, etc.
- Les actes posés par le médiateur judiciaire dans le cadre de cette mission devraient être rémunérés et expressément prévus par l'AR du 18 décembre 1998 fixant les honoraires, émoluments et frais du médiateur judiciaire

### **6.5.5. Constat : Des modifications de plan très difficiles à obtenir**

Lors de l'exécution du plan, certains événements peuvent survenir et modifier de manière fondamentale les données sur base desquelles les parties ont convenu du plan amiable. Dans ce cas, l'article 1675/14 §2 al 3 prévoit que le plan peut être revu ou adapté.

Néanmoins, on constate, en général, qu'il est très difficile d'obtenir des modifications de plan lorsque survient un imprévu (une perte d'emploi, une maladie, une grosse dépense imprévue, une augmentation importante des charges).

La révision du plan implique en effet de soumettre un nouveau plan qui devra recueillir l'accord de l'unanimité des créanciers et faire l'objet d'une nouvelle décision d'homologation par le juge.

*« Les médiateurs n'aiment pas de modifier le plan, c'est beaucoup de boulot... MAIS, il faut l'exiger si les conditions ont changées. Or je constate que ce n'est pas toujours le cas. Il ne suffit pas d'un « fait nouveau », mais une augmentation des charges peut aussi demander une révision de plan ».*

## Recommandation

➤ Ajouter à l'article 1675/14 §2 la possibilité de suspendre l'exécution du plan pendant une durée déterminée afin de pouvoir faire face à une augmentation temporaire des charges ou à une diminution temporaires des revenus du requérant (perte d'emploi, à une grosse dépense imprévue, etc ...) sans pour cela remettre en question l'ensemble du plan.

### **6.5.6. Constat : Des honoraires qui ne sont pas provisionnés et qui viennent grever les budgets**

Le juge peut autoriser la perception d'une provision par exemple pour couvrir les frais déjà exposés dans une procédure où la recherche d'un plan amiable est particulièrement ardue.

Cette possibilité est expressément prévue par l'article 1675/19 (*le juge, sur requête du médiateur de dettes, délivre un titre exécutoire pour la **provision** qu'il détermine ou pour le montant des honoraires...*)

Malheureusement, on constate que les honoraires ne sont pas toujours expressément prévus dans le plan et viennent alors grever le budget des requérants en s'ajoutant au montant déjà prévu et prélevé pour le paiement des créanciers.

*« Dans un dossier, le médiateur judiciaire a omis de prévoir la réserve de ces honoraires dans le plan et à présent, il demande 25 EUR par mois en plus des 90 EUR dévolus aux créanciers via le plan homologué, alors que le disponible prévu dans le budget était de 90 EUR et pas un cent de plus ».*

## Recommandation

➤ Les frais et honoraires doivent être expressément prévus dans le plan. Lorsqu'une quotité disponible est réservée au paiement des créanciers, celle-ci doit comprendre une réserve pour les frais et honoraires du médiateur.

### **6.5.7. Constat : Le RCD, un piège à chômage ? <sup>27</sup>**

La procédure en règlement collectif de dettes peut aussi se révéler être un « piège à chômage ». Aller travailler ne mène pas toujours à une situation qui est plus attrayante objectivement ou subjectivement que si l'on était chômeur. Cela décourage à trouver du travail et pas seulement pour les personnes sans emploi...

<sup>27</sup> Centrum Kauwenberg vzw, Schuldbemiddeling ontoereikend !?, 18 maart 2008, blz.55

« L'année dernière, j'ai travaillé pendant quelque temps. Mon avocat refusait de payer une garderie pour mes enfants pendant les vacances. Je devais tout payer avec le montant qui m'était alloué pour vivre. De plus, il disait que ce n'était pas une si bonne idée d'aller travailler car je n'aurais plus mon supplément d'allocation familiales et que ferais-je si je perdais mon emploi ? Il faudrait alors tout reprendre à zéro ».

« Une mère reçoit 350€ par mois pour ses 2 enfants. Avec ça elle doit acheter à manger et payer les frais du médecin. Ses enfants ont besoin de soins spécifiques et elle n'arrive pas à tout payer. Elle ne mange donc que 2 repas chauds par mois. Qu'elle soit au chômage (900€) ou qu'elle ait travaillé deux mois (1600 €), elle ne recevait pas un euro de plus. Cela n'encourage pas à maintenir le travail à temps plein.<sup>28</sup>

### **Recommandation**

Si des personnes décident d'aller travailler, il faut les y encourager. Cela peut se faire en augmentant le montant qui est alloué pour vivre et en consacrant l'attention nécessaire aux dépenses qui sont liées au travail comme la garderie, les transports du et vers le travail, ...

## **6.6. Pour une procédure conforme à la dignité humaine**

### **6.6.1. Constat : Des durées de plans très longues**

L'examen des plans révèle que, lorsque le remboursement intégral du principal n'est pas possible, une durée de 7 ou 8 années à partir de la décision d'homologation est usuelle.

A ce délai, il faut encore rajouter généralement le délai qui s'est écoulé entre la décision d'admissibilité et celle d'homologation du plan (le médiateur dispose de 6 mois mais les prorogations de délais sont très courantes et il n'est pas rare qu'il s'écoule 2 ans entre les deux).

On peut se poser la question de savoir si ces durées ne sont pas contraires à l'esprit de la loi. En effet, lors des travaux préparatoires la durée des plans judiciaires avait initialement été fixée à 7 années. Cette durée a été ramenée à cinq ans, délai considéré comme « *suffisant pour s'assurer de la volonté réelle du débiteur de faire un effort sérieux* » Doc.Parl., Ch. repr., 1996/1997, 1073/1 p. 70.

<sup>28</sup> Themapermanentie schulden 10-03-08, vierdewereldgroep Aalst, mensen voor mensen.

En fixant une durée maximale de cinq ans pour un règlement judiciaire, le législateur a donné un repère quant à la durée des efforts qu'il envisage, mais, dans le cadre d'un plan amiable, il ne s'agit là malheureusement que d'une indication<sup>29</sup>.

Il faut noter qu'aux Pays bas, la durée de remboursement est de trois ans.

Ainsi constate-t-on de grandes disparités d'appréciation : tel magistrat estimant qu'est déraisonnable une durée qui ôte au demandeur l'espoir de retrouver aussi rapidement que possible une vie conforme à la dignité humaine<sup>30</sup>, pour tel autre dix années paraissent *un maximum humainement acceptable*<sup>31</sup>, tandis que pour un autre « *amener le débiteur à devoir se contenter du minimex (..) pendant une durée de 6 ans et demi (..) n'a rien d'excessif (..)*<sup>34</sup>.

### **Recommandation : Fixer une durée conforme à a dignité humaine**

Fixer la durée maximale des plans amiables à 5 ans comme pour les plans judiciaires.

### **6.6.2. Constat : Peu de remises totales de dettes**

De nombreux ménages qui viennent frapper à la porte des services de médiation de dettes ou qui font appel à la procédure en règlement collectif de dettes sont des ménages insolubles.

Il s'agit soit

- De ménage qui parviennent tout juste à faire face à leurs dépenses quotidiennes de base mais n'ont aucun disponible supplémentaire à affecter au remboursement de leurs dettes,
- Soit des ménages qui ont des revenus insuffisants qui ne leur permettent même pas d'avoir un budget un équilibre. On parle alors de surendettement structurel puisque il leur est impossible de ne pas faire de nouvelles dettes.

L'analyse des premières données statistiques récoltées entre le 1<sup>er</sup> septembre 2006 et le 31 décembre 2006 par l'asbl Grepa a permis de constater qu'**un quart des ménages suivis par les Services de médiation de dettes bruxellois** (et dont les revenus et les dépenses sont connus) **avaient des dépenses supérieures à leurs revenus.**

<sup>29</sup> Voy. E. BALATE, Du pouvoir du juge en matière de règlement collectif, note sub Civ. Mons (sais.), 9 décembre 1999, *Ann. Crédit*, 1999, p. 324.

<sup>30</sup> Liège, 20 janvier 2000, *Ann. Crédit* 2000, p. 402. Civ. Bruxelles, 13 juin 2003, *Ann. Crédit*, 2003, p. 365 qui écarte une durée de 16 années.

<sup>31</sup> Civ. Verviers (sais.), 19 octobre 2001, *J.L.M.B.*, 2002, p.79.

<sup>34</sup> Civ. Verviers (sais.), 14 octobre 1999, *Ann. Crédit*, 1999, p. 341. Une décision isolée admet néanmoins un plan d'une durée de 32 années : Civ. Arlon (sais.), 3 décembre 2002, *Ann. Crédit*, 2002, 449 avec commentaire F. de PATOUL, La phase de règlement amiable du règlement collectif de dettes : incidences d'événements imprévus, durée du plan et conséquences de contredits abusifs, p. 463

**Le Baromètre interfédéral de la pauvreté 2009<sup>3</sup>** mis en place par le SPP Intégration Sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie Sociale et Politique des Grandes Villes et qui a pour objectif principal de faire connaître la pauvreté en Belgique révèle **qu'en Belgique, un citoyen sur 7 vit en dessous du seuil de la pauvreté.**

D'un communiqué de presse du SPF Economie, direction générale statistique et information économique du 17 octobre 2008 sur la pauvreté en Belgique, il ressort que les pauvres sont les personnes dont le revenu net disponible est inférieur à un montant de référence qui s'élève pour 2006 à 10.316,44 € par an soit 860 € par mois pour une personne isolée et à 21.664,52 € par an soit 1.805 € par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

### **La procédure en règlement collectif de dettes n'offre pas forcément une issue à ces ménages insolubles**

L'absence de disponible n'est pas un obstacle à l'admissibilité de la requête, mais peut se révéler un obstacle majeur à l'établissement d'un plan.

Les travaux parlementaires, à plusieurs reprises, affirment que la loi doit s'appliquer aux situations les plus délabrées pour lesquelles une remise quasi-totale sera ordonnée

En outre, la loi du 13 décembre 2005 a expressément introduit la possibilité pour le juge d'octroyer, sur proposition motivée du médiateur, une remise totale des dettes totale sans plan de règlement collectif de dettes « s'il apparaît qu'aucun plan amiable ou judiciaire n'est possible en raison de l'insuffisance des ressources du requérant (article 1675/13 bis) »

Désormais, la remise totale de dettes peut être obtenue sans plan de règlement dès le prononcé de la décision sous réserve d'un retour à meilleure fortune dans les cinq années qui suivent cette décision.

Pourtant on constate que les cours et tribunaux continuent à s'appuyer sur l'enseignement découlant de l'arrêt prononcé le 30 janvier 2003 par la Cour d'arbitrage (*J.L.M.B.*, 2003, p. 268) et n'accordent de remises de dettes totale qu' "*au débiteur qui paraît **totalemment et définitivement insoluble*** »<sup>4</sup>.

Dans de nombreux arrondissements, les magistrats n'accordent une remise totale que si le requérant n'a, au vu de son (grand âge) ou de sa situation de santé (handicap lourd et permanent, maladie grave et sans issue) aucun espoir de voir sa situation financière s'améliorer.

Il est donc encore de nombreuses hypothèses où la loi ne peut être d'aucun secours aux débiteurs ...

---

<sup>3</sup> Voyez le site <http://www.mi-is.be> –onglet thèmes /poverty

<sup>4</sup> Bruxelles, 9 septembre 2003, *J.T.*, 2004, p. 159; Liège, 18 novembre 2003, RG 2002/RQ/42, inédit; Civ. Gand (sais.), 10 juin 2003, *Ann.Crédit*, 2003, p. 486; Civ. Mons (sais.), 26 juin 2003, *Ann.Crédit*, 2003, p. 493.

La question se pose également avec acuité dans les situations de surendettement structurel où **le budget du ménage n'est pas en équilibre et ne permet pas** d'assurer le paiement des charges vitales (logement, chauffage, eau, soins de santé, nourriture,...) sans s'endetter continuellement.

Dans ces situations de pauvreté, certains magistrats estiment qu'il faut refuser l'accès à la procédure étant donné l'impossibilité de rétablir la situation financière de la personne.

### **Recommandation : le PV de carence judiciaire**

Nous pensons pourtant que dans ces situations d'extrême pauvreté, un PV de carence homologué par le magistrat permettrait :

- D'informer valablement (grâce à la transparence patrimoniale) les créanciers de l'insolvabilité du requérant et de l'impossibilité, dans le temps, de trouver une quotité pour le remboursement.
- De mettre fin aux poursuites inutiles et coûteuses tant pour le créancier que pour le débiteur.
- De mettre fin aux pressions exercées et notamment d'éviter les saisies mobilières traumatisantes pour permettre au débiteur de repartir à zéro.

Ce PV de carence pourrait, à l'instar de la remise totale de dettes, être assorti :

- D'un délai et être accordé sous réserve d'un retour à meilleure fortune dans les cinq années.
- Et le cas échéant, de mesures d'accompagnement. Certes, le rôle du médiateur est, dans ces situations, extrêmement réduit. Mais à défaut de pouvoir rétablir la situation financière du requérant, il pourra néanmoins veiller au paiement des charges prioritaires (le loyer, le gaz et l'électricité) afin d'éviter au ménage de tomber dans une encore plus grande précarité.

Par ailleurs, à l'instar de la loi Borloo en France, lorsque l'insolvabilité peut être rapidement constatée sur base des éléments de la requête (c'est-à-dire notamment sur base de l'inventaire des dettes et du budget), il ne serait sans doute pas inutile d'envisager une procédure plus rapide, un circuit court qui permettrait de désengorger les tribunaux et d'éviter des procédures inutilement longues et coûteuses (tant pour le débiteur que pour le fonds de traitement de surendettement).

### **Recommandation : Prendre en compte la situation des ménages insolubles**

- Prévoir en cas de surendettement structurel et d'impossibilité d'établir un plan (avec remise totale de dettes), une procédure plus courte permettant d'aboutir à un PV de carence homologué par le juge (PV de carence judiciaire)

### **Recommandation : Prendre en compte la situation des ménages insolubles en dehors du RCD**

Afin d'éviter la multiplication des procédures en RCD tout en prenant en compte la situation des ménages insolubles, il y aurait lieu également de veiller à mettre fin aux saisies pression ou aux saisies à répétition.

## Les saisies « pression »

Il n'est pas rare sur le terrain<sup>5</sup> de voir des huissiers procéder à des saisies « pression » (pour reprendre le terme utilisé par les huissiers eux-mêmes). Ces saisies ont pour seul but d'intimider le débiteur qui va bien souvent chercher à tout prix – et souvent au détriment du paiement de son loyer ou de sa facture de gaz ou d'électricité – à éviter la vente de ses biens en payant quelque chose à l'huissier. Ce montant couvre en général à peine le montant des frais exposés par l'huissier lors de cette saisie.

Pourtant, on le sait, la grande majorité de ces saisies mobilières ne conduisent pas à une vente publique. En effet, lorsque les biens ont peu de valeur, le rendement d'une vente publique suite à une saisie mobilière suffira à peine à couvrir les frais de la saisie (principalement les frais et honoraires de l'huissier de justice). Dans une telle situation, d'un point de vue économique toute l'opération se révèle inutile. Ni le créancier (qui doit avancer les frais d'huissier et de vente), ni le débiteur (qui voit sa dette augmenter encore plus) n'en tirent le moindre profit.

Nous estimons donc qu'il y a lieu de rendre obligatoire le **PV de carence** mentionné à l'article 1390 §1<sup>er</sup> de la loi du 29 mai 2000 qui précise que l'avis de saisie publié au fichier doit s'il y a eu constat de carence **mentionner que les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure.**

### **Recommandation**

➤ Afin de mettre fin aux saisies pression, lorsque les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure, il conviendrait de rendre obligatoire le **PV de carence prévu par la loi du 29 mai 2000 portant création d'un fichier Central des avis de saisies (MB 9-08-2000)**

<sup>5</sup> On trouve de nombreux exemples de saisies abusives dans la jurisprudence où les juges ont sanctionnés les huissiers grâce à la théorie de l'abus de droit :

- les frais de l'exécution, dans l'hypothèse où l'huissier aurait pu aisément découvrir qu'ils ne rapporteraient rien et alors que le créancier l'avait instruit de récupérer « le plus possible » (J.P. Gand , 11 février 2000, T.G.R., 2001, 43), à moins que l'huissier n'ait transmis une information adéquate au moment même de l'exécution.
- Il y a abus de droit lorsque le créancier utilise la saisie conservatoire aux fins de provoquer la ruine du débiteur sans aucun profit pour lui. (Civ. Liège, sais., 20 nov. 1995, Act. Dr.,1996,231)
- Le juge des saisies peut suspendre l'exécution quand il apparaît que les biens saisissables ne couvriront pas les frais en une fois (Civ. Liège, Sais., 20 mars 1991, JLMB,1991,694) et que le revenu du saisi ne permet pas de tranches de paiement (Civ. Anvers, Sais., 11 octobre 1984, R.W., 1985-1986,1502).
- L'abus de droit existe dès lors qu'un créancier expose des frais supplémentaires sans intérêt pour lui (Civ.Liège, sais. , 6 juillet 1988, J.L.M.B. 1988, 1368).
- la disproportion entre le solde restant dû et le coût d'une procédure d'exécution est un élément d'appréciation du caractère abusif d'une procédure (Civ.Mons, saisies, 2 novembre 1989, J.L.M.B., 1990,496, Mons, 22 mars 1996, J.L.M.B., 1996,1045)
- Si la deuxième saisie est inutile et aurait pu être évitée par la consultation du fichier des avis de saisies, l'huissier ou le créancier doit en supporter les frais. (Liège, 9 novembre 1990, J.L.M.B., 1991, 83 ; Mons, 22 janvier 1991, J .L.M.B. 1991, 834).

## **Les saisies « à répétition »**

Il n'est pas rare non plus dans les dossiers des médiateurs de dettes de constater que les biens ont été saisis par plusieurs huissiers différents, voire même par le même huissier qui saisit plusieurs fois pour le compte de créanciers différents les biens du même débiteur.

En matière de saisie immobilière, l'huissier qui veut pratiquer une saisie a l'obligation de consulter les avis de saisies publiés au greffe. Si le bien fait déjà l'objet d'une saisie il devra se « greffer » sur la saisie existante. C'est le premier huissier qui est chargé de diligenter la vente dont les bénéfices seront ensuite partagés entre tous les créanciers saisissants. C'est la procédure dite de « récolement » qui a pour objectif de limiter les frais tant pour les créanciers que pour le débiteur.

En matière de saisie mobilière, l'huissier doit en principe consulter les avis de saisies (article 1391 CJ) mais cette consultation n'est malheureusement pas prescrite à peine de nullité.

En outre, même s'il constate que les biens ont déjà fait l'objet d'une saisie, il n'est pas obligé de se greffer sur cette saisie existante. Il peut poursuivre sa propre saisie jusqu'au bout (article 1524 CJ).

### **Recommandation**

- Afin de mettre fin aux saisies à répétition, il conviendrait d'aligner la procédure de saisie mobilière sur la saisie immobilière  
    en **imposant la consultation des avis de saisie sous peine de nullité**  
    (article 1391 du CJ)  
    et en imposant **la saisie par récolement** pour une saisie qui a lieu après une autre saisie (article du 1524 du CJ)
- Par ailleurs, la mise en place effective du fichier informatique des avis de saisies prévu par la loi de 2000 s'impose également.

## **6.7. Pour des médiateurs judiciaires formés**

Certaines autorités professionnelles ont obligé leurs membres à suivre une formation complémentaire spécifique avant d'exercer des fonctions de médiateurs judiciaires<sup>36</sup>.

A Bruxelles, l'Asbl Centre d'Appui – Médiation de dettes (anciennement dénommée Asbl Grepa) organise un tel cycle de formation depuis 2005 avec le soutien du BAJ et le concours des magistrats.

---

<sup>36</sup>, M.Deger, « Quelques réflexions à propos du coût de la médiation de dettes et des difficultés d'applications de la loi du 5 juillet 1998 aux plus démunis », in Les pauvres et leurs droits – Le point en 2001, p 294.

Comme le soulignent certains auteurs, « ces exigences sont certainement souhaitables »<sup>37</sup> et existent par ailleurs pour d'autres législations telles que la curatelle en matière de faillite.

Néanmoins cette condition n'est pas imposée par l'article 1675/17 §1<sup>er</sup> CJ.

Certains barreaux prévoient une formation de base, surtout axée sur des questions juridiques. On ne trouve auprès d'aucun barreau une formation abordant la situation des gens vivant dans la pauvreté ou comment la gérer en tant que médiateur judiciaire. Ce serait pourtant un atout très important dans la résolution des problèmes de communication qui existent actuellement.

### **Recommandation**

- Insérer l'obligation de suivre une formation complémentaire pour les futurs médiateurs judiciaires dans l'article 1675/17 §1<sup>er</sup> CJ.
- Rester former dans les matières juridiques, mais aussi dans le quotidien des gens vivant dans la pauvreté.

## **6.8. Pour une plus grande cohérence dans l'application de la loi**

### **6.8.1. Constat : Les formulaires de requête varient en fonction des arrondissements**

On constate de grandes disparités dans les informations qui sont demandées au requérant selon les arrondissements.

A Bruxelles, le requérant devra remplir un formulaire de 34 pages. Ce formulaire est complexe, demande beaucoup d'informations et exige de nombreuses annexes (copies des contrats, des jugements, etc).

En outre, les demandes de compléments d'informations sont extrêmement fréquentes. En cas de demande d'information complémentaire avant l'admissibilité, le tribunal donne au requérant un mois pour répondre, avec un nouveau délai d'un mois après rappel.

Ces exigences peuvent dans certains cas constituer un frein à l'introduction de la procédure alors que l'objectif était d'assurer un accès le plus aisé possible à la procédure<sup>6</sup>.

---

<sup>37</sup> Denis Patart, Le règlement collectif de dettes, 2008, Ed. Larcier, p.89  
6 G. de LEVAL, op. cit., p 19.

La rédaction de cette requête en règlement collectif est un travail ardu qui exige des connaissances qui dépassent celles du citoyen ordinaire<sup>7</sup> et nécessite l'aide d'un service de médiation de dettes ou d'un avocat désignés dans le cadre de l'Aide juridique.

Dans d'autres arrondissements, les exigences sont bien moins contraignantes et la requête peut consister en une simple lettre.

Le modèle de requête proposé par le SPF Economie se résume à trois pages (voir brochure : « Le règlement collectif de dettes : aperçu des lois entre le 5 juillet 1998 et le 27 décembre 2006 », SPF Economie)

**Recommandation :**

- Imposer une requête type applicable au niveau fédéral

**6.8.2. Constat : Dans certains arrondissements les services de médiation de dettes ne sont pas désignés comme médiateurs judiciaires**

En vertu de l'article 1675/17 §1 de la loi relative au règlement collectif de dettes, les services de médiation de dettes agréés peuvent cumuler les fonctions de médiateur de dettes amiable et de médiateur judiciaire.

Pourtant, on constate que, dans certains arrondissements, les magistrats refusent de désigner les SMD comme médiateurs judiciaires.

On peut très certainement le regretter car les services de médiation de dettes apportent très certainement à la procédure en règlement collectif de dettes une approche « plus sociale » et peuvent offrir au requérant les compétences d'une équipe pluridisciplinaire composée de travailleurs sociaux et de juristes.

**6.8.3. Constat : De grandes disparités dans le calcul des honoraires**

Les honoraires et frais du médiateur judiciaire sont déterminés par un A.R. du 18 décembre 1998. Ces honoraires sont les seuls auxquels le médiateur judiciaire peut prétendre.

---

<sup>7</sup> Distinguer les dettes et les biens propres ou communs, calculer le solde restant dû en capital et intérêts etc...

A l'heure actuelle, on constate que certains postes du barème laissent trop de place à l'interprétation (Voyez l'arrêt de la Cour de cassation du 29 février 2008 : Cass. 29 février 2008 (1° Ch.) - Boelpaepe c. Bastogne et Slegers). A titre d'exemple une réponse rapide par fax est pour certains médiateurs facturée comme une lettre. Ainsi, on constate de nombreuses différences entre les frais et honoraires admis par les magistrats selon les arrondissements judiciaires à tel point que l'OBFJ, conscient du problème, a réalisé un travail d'unification.

En principe, le juge doit vérifier la réalité des prestations que le médiateur soutient avoir effectuées. Aucun honoraire ne peut être perçu sans avoir été préalablement taxé par le juge. A chaque demande de taxation du médiateur de dettes, est joint un décompte détaillé des prestations à rémunérer et des frais exposés ou à exposer.

Or, on constate dans la pratique que certains médiateurs judiciaires perçoivent parfois des provisions pour honoraires sans contrôle du juge ou que les honoraires taxés n'ont pas été justifiés par le médiateur judiciaire.

Il faut noter aussi :

- Que le décompte des prestations à rémunérer ou des frais exposés par le médiateur judiciaire est transmis au juge mais pas au requérant.
- Qu'en cas de contestation, il n'y a pas d'appel ni d'opposition possible (Voyez : l'arrêt de la Cour constitutionnelle, 14 février 2008, arrêt n°14/2008).

#### **Recommandation**

- Clarifier et unifier le calcul des honoraires
- Transmettre le décompte des frais et honoraires soumis au requérant et aux créanciers
- Prévoir un recours en appel ou en opposition contre la décision de taxation des honoraires pour le requérant et les créanciers

#### **6.8.4. De grandes disparités dans les recours au fonds de traitement du surendettement entre arrondissement**

Ce fonds a pour objet de couvrir le solde impayé des honoraires, émoluments et frais des médiateurs de dettes

Le recours au fonds est prévu en cas de remise de dette totale qu'il s'agisse d'un plan amiable ou judiciaire.

Si par contre, il y a une retenue sur les revenus du débiteur, le recours au Fonds sera possible « *dans la mesure où il est justifié de l'impossibilité pour le requérant de payer les honoraires dans un délai raisonnable. Le juge indique les raisons qui justifient l'intervention du Fonds* ».

Ici aussi on constate de grandes disparités entre les arrondissements.

Il nous semble qu'il est urgent de

- (re) clarifier les critères d'intervention du fonds
- Et de refinancer le fonds de traitement du surendettement notamment comme le suggère la Plateforme Journée sans crédit (voyez l'ensemble des recommandations formulées sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)) en élargissant la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) aux intermédiaires de crédit

Les intermédiaires de crédit jouent un rôle clé dans la commercialisation de certains types de crédit. Ils ont, tout comme les prêteurs, un devoir d'information et de conseil du consommateur.

Elargir la CCP aux intermédiaires de crédit (magasin, grande distribution, vendeur par correspondance) qui proposent des crédits permettrait d'élargir la base de financement du Fonds de Traitement du surendettement. Par ailleurs, cette traçabilité permettrait de vérifier si oui ou non leur intervention réduit ou augmente le risque de défaut de paiement, ou de distinguer parmi ceux-ci, ceux qui l'augmentent. et devrait avoir des retombées positives quant à la professionnalisation du personnel de ce secteur.

#### **Recommandation**

- Clarifier et unifier les critères de recours au fonds de traitement du surendettement
- Refinancer le fonds de traitement du surendettement en élargissant la Centrale des Crédits aux particuliers aux intermédiaires de crédits

## **7. Conclusion**

Le but originel du règlement collectif de dettes est noble : permettre aux personnes surendettées d'apurer leurs dettes, de trouver un nouveau départ tout en leur permettant de vivre dans des conditions de vie digne.

La pratique montre néanmoins que ces objectifs ne sont pas toujours atteints et les difficultés renseignées ci-dessus démontrent qu'une évaluation qualitative en profondeur s'impose.

Nous devons veiller à ce que les personnes surendettées n'aient pas seulement une « ardoise propre », mais également - et surtout- une nouvelle « craie » pour écrire, sans quoi, les nobles buts du règlement collectif de dettes ne seront pas atteints.

Un règlement collectif de dettes réussi aborde le passé et le présent et construit l'avenir. Les approches curative et préventive sont indissociables : il serait stérile de traiter le surendettement des ménages sans développer de nouveaux apprentissages des dépenses et une lecture critique du modèle de consommation.

## 8. Récapitulatif des recommandations

### Pour une meilleure prévention du surendettement

#### **1. Encourager la prévention durant le règlement collectif de dettes**

Pendant la durée du règlement collectif de dettes, les personnes qui le souhaitent devraient pouvoir continuer à bénéficier d'un accompagnement social ou d'autres mesures préventives.

#### **2. Encourager la prévention chez les enfants**

Intégrer la prévention du surendettement dans les socles de compétence obligatoires de l'enseignement primaire et dans toutes les options du secondaire tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles

#### **3. Encourager la prévention chez les adultes**

Promouvoir et organiser des formations, des ateliers de consommateurs sur la gestion de l'argent sur une base volontaire et avec le soutien individuel nécessaire.

#### **4. Mieux informer avant le règlement collectif de dettes**

- Donner des informations de manière compréhensible.
- Amener les informations aux personnes.
- Permettre aux services de médiation de dettes de consacrer un rôle plus important à l'information et à l'accompagnement de personnes qui souhaitent franchir le pas vers le règlement collectif de dettes.

#### **5. Mieux financer les SMD et les actions de prévention du surendettement au niveau régional et organiser une large diffusion d'informations au niveau fédéral**

- Augmenter sensiblement les moyens financiers alloués aux services de médiation de dettes qui assument un travail essentiel en terme d'information, de sensibilisation et de traitement des dossiers de personnes surendettées et/ou engagées dans un processus de médiation de dettes.
- Veiller à un équilibre des subventions accordées aux services issus du secteur public et du secteur privé.
- Organiser une large diffusion d'informations vers le grand public afin de mieux faire connaître l'existence et le rôle des services de médiation ainsi que la procédure de règlement collectif de dettes.

## **Pour une meilleure information, un meilleur suivi des personnes surendettées et une plus grande implication des personnes durant la procédure en RCD**

### **1. Une meilleure information du requérant dès le début de la procédure**

Certaines bonnes pratiques doivent être soulignées. Ainsi, les juges des saisies néerlandophones de Bruxelles ont très rapidement imposé aux médiateurs judiciaires une convention à signer entre le(s) requérant (s) et le médiateur de dettes. Cette convention avait pour objectif d'informer le plus complètement possible le requérant sur ses obligations et les conséquences précises du règlement collectif de dettes, mais également de l'informer des obligations du médiateur de dettes dans le cadre de la procédure.

L'association des médiateurs judiciaires du barreau francophone de Bruxelles avait également publié une brochure d'information qui a été largement distribuée par le greffe

Mais, le plus souvent, nous constatons que les gens ne savent pas ce qui les attend et ce qu'ils peuvent espérer du médiateur de dettes.

Une brochure peut aider, ainsi qu'un langage clair et simple de la part du médiateur de dettes.

Si les personnes, avant d'entamer la procédure en règlement collectif de dettes, bénéficient déjà d'une aide en médiation de dettes amiable, il est souhaitable d'organiser la première rencontre avec le médiateur judiciaire et le requérant, en présence du service de médiation de dettes. Cela aide à instaurer un climat de confiance et permet le dialogue (voyez ci-dessous).

### **2. Une meilleure information du requérant pendant la procédure**

➤ Le médiateur judiciaire devrait informer régulièrement le médié de l'avancement du dossier et du déroulement de la procédure (notamment lorsqu'il y a des prolongations), et ce, pas seulement à la demande de la personne, mais de sa propre initiative

➤ Il faut veiller à ce que le rapport sur l'état de la procédure et son évolution (visé par l'article 1675/17 §3, al 3 CJ et qui mentionne également l'état de frais et honoraires du médiateur judiciaire) qui est transmis au juge soit annuellement, soit à l'issue du plan soit lorsque le juge le demande le soit également au médié accompagné le cas échéant d'explications complémentaires.

➤ Il serait utile de détailler ce que doit contenir ce rapport : avancement du dossier, état du compte de médiation et relevé des mouvements du compte de médiation, etc.

Ces rapports doivent être clairement lisibles et donner un résumé des dettes déjà payées, pour que les gens puissent voir l'avancement de leur dossier.

Un éclairage oral au moins une fois par an permettra d'éclairer les malentendus, aussi bien au sujet du rôle du médiateur de dettes que du déroulement pratique.

### **3. Une meilleure information du requérant sur le compte de médiation**

- La gestion des avoirs de tiers impose au médiateur une grande rigueur. Il doit pouvoir rendre compte à tout moment de sa mission au requérant ou au juge. Il s'impose donc d'ouvrir un compte rubriqué par dossier de médiation dont un décompte ou les extraits devront pouvoir être produits en cas de demande de la juridiction ou du requérant.
- Un décompte, ainsi que les extraits devront être produits au minimum une fois par an dans le rapport annuel communiqué au juge et au requérant. L'utilisation d'un logiciel est recommandée. Cette communication ayant pour objectif de permettre un meilleur contrôle du juge, ainsi qu'une plus grande transparence à l'égard des requérants

### **4. Une meilleure disponibilité du médiateur judiciaire**

- En vertu de la loi, le médiateur judiciaire supervise l'exécution du plan et doit effectuer toutes les diligences nécessaires pour assurer la réussite du plan<sup>21</sup>. Une certaine disponibilité du médiateur judiciaire est nécessaire notamment pour informer le requérant de l'avancement de la procédure, mais également pour faire face aux demandes urgentes des requérants confrontés à une saisie subite d'un créancier oublié, à une dépense de santé nécessaire dans l'urgence, à une menace d'expulsion, etc.
- Les contacts avec le requérant ne peuvent se limiter à des contacts écrits ou à des contacts avec la secrétaire.
- Comme soulevé plus haut, la gestion des revenus de personnes confrontées à des budgets limités exige également une certaine rigueur dans le respect des délais. En cas de départ en vacances, le médiateur doit veiller à anticiper les paiements prévisibles et organiser un remplacement permettant le cas échéant d'assurer des paiements urgents.

### **Pour une plus grande implication des personnes surendettées (droit à la parole)**

#### **Communiquer le plan amiable au requérant avant de le soumettre aux créanciers et recueillir son accord express et Réaliser ce plan sur base d'un budget (ressources et dépenses quotidiennes) détaillé et actualisé**

1. L'accord du requérant ne devrait pas être un accord tacite. Il faut veiller à ce qu'il soit informé correctement des conséquences du plan proposé et recueillir son accord express.
2. Le plan (amiable ou judiciaire) doit être réalisé sur base d'un budget détaillé et actualisé.

<sup>21</sup> Denis Patart, Le règlement collectif de dettes, 2008, Ed. Larcier, p.2008

**3.** Le plan amiable devrait être communiqué au requérant, ainsi qu'au service de médiation de dettes lorsque celui-ci a été associé à la procédure, avant d'être soumis aux créanciers.

Ceci aurait pour but :

- De s'assurer du paiement des dettes et besoins essentiels qui mettent en péril le respect de la dignité humaine du requérant et de sa famille (conformément à l'article 1675/10 §1 CJ).
- De s'assurer de la viabilité à long terme du plan.
- De s'assurer de l'accord du requérant.
- D'envisager des mesures d'accompagnement.

### **Pour un meilleur suivi social des personnes en difficulté durant la procédure**

**1.** Permettre au requérant de choisir une personne de confiance pour être soutenue durant la procédure (à l'instar de la loi relative à l'administration de biens)

**2.** Associer les SMD à la procédure et prévoir dans la requête la possibilité d'indiquer les coordonnées complètes (institution, adresse, téléphone, fax et personne de référence) du SMD qui a aidé une personne à introduire une requête en règlement collectif de dettes.

**3.** Prévoir dans la requête, la possibilité pour le requérant de donner mandat au service de médiation de dettes afin que celui-ci soit également informé par le greffe des suites de la procédure.

**4.** Prévoir une rencontre obligatoire entre le médiateur judiciaire et le requérant dès la désignation du médiateur judiciaire par le Tribunal du travail

**5.** Associer le service de médiation de dettes qui souhaite assurer un suivi social à cette rencontre si le requérant le souhaite (mandat dans la requête).

Cette rencontre n'aura lieu qu'avec l'accord express et/ou à la demande du ou des requérants et aura pour but :

- D'assurer le relais et les modalités de transmission des informations pertinentes présentes et futures.
- De clarifier les rôles respectifs de chacune des parties
- D'envisager une collaboration, un partenariat entre les trois acteurs à mettre en place pour le futur (notamment d'envisager des mesures d'accompagnement).
- De pouvoir clarifier, compléter ou réactualiser le budget par rapport à la requête.

## **Pour un budget conforme à la dignité humaine**

- 1.** Dès sa désignation, il est essentiel que le médiateur veille à ce que le requérant dispose dans les deux jours ouvrables des ressources suffisantes pour assurer ses charges courantes. Le médiateur peut également écrire aux débiteurs de revenus du requérant dès sa désignation afin que ses revenus continuent à lui être versés directement jusqu'à ce que l'ouverture du compte de médiation et le premier rendez-vous aient eu lieu.
- 2.** Par la suite et s'il perçoit les revenus du requérant, le médiateur judiciaire devra veiller également à ce que ceux-ci lui soient versés à date fixe et mensuellement. La gestion des revenus de personnes confrontées à des budgets limités exige une certaine rigueur dans le respect des délais.
- 3.** En cas de départ en vacances, le médiateur doit veiller à anticiper les paiements prévisibles et organiser un remplacement permettant le cas échéant d'assurer des paiements urgents.
- 4.** Former les médiateurs judiciaires.
- 5.** Même s'il ne souhaite pas intervenir dans la gestion quotidienne du budget du requérant, le médiateur judiciaire devrait veiller à constituer une provision pour le paiement des charges annuelles ou périodiques, ainsi que pour les petites dépenses extraordinaires. Voyez également infra point 6.3.4.
- 6.** En outre, dans la mesure où cette précaution est nécessaire pour assurer la viabilité du plan, le médiateur devrait veiller à s'assurer du paiement des charges courantes essentielles (loyer, gaz, électricité).
- 7.** Le médiateur veillera à élaborer un plan sur base d'un budget détaillé et actualisé et prendra en considération le budget élaboré et les commentaires formulés par le service de médiation de dettes dans la requête ou lors du premier entretien.
- 8.** Il faut préciser dans la loi ce qu'il faut entendre par «des dettes et besoins essentiels qui mettent en péril la dignité humaine du requérant et de sa famille». Une liste non exhaustive de ces besoins devrait être ajoutée à l'article 1675/10 §4 al 1 CJ: le loyer, le gaz et l'électricité, le combustible pour le chauffage, la nourriture et les vêtements pour la famille, les soins de santé (visites chez le médecin et médicaments), les impôts et taxes, les assurances, l'abonnement de transports en commun ou le cas échéant l'entretien de la voiture, etc...)
- 9.** Dans le cadre de sa mission et dans la mesure où cette précaution est nécessaire pour assurer le redressement de la situation financière du ménage et éviter l'apparition de nouvelles dettes, le médiateur devrait veiller à s'assurer du paiement de ces charges courantes essentielles (loyer, gaz, électricité) soit en mettant en place des mesures d'accompagnement (guidance budgétaire, etc), soit en assumant lui-même le paiement de ces charges.

**10.** Pour les ménages qui ont des problèmes de gestion, le médiateur judiciaire devrait réaliser une épargne à redistribuer dans le courant de l'année pour les impôts, les taxes, les factures annuelles mais aussi pour les: anniversaires, jours fériés, communions, rentrée scolaire, etc.

**11.** Les actes posés par le médiateur judiciaire dans le cadre de cette mission devraient être rémunérés et expressément prévus par l'AR du 18 décembre 1998 fixant les honoraires, émoluments et frais du médiateur judiciaire

**12.** Ajouter à l'article 1675/14 §2 la possibilité de suspendre l'exécution du plan pendant une durée déterminée afin de pouvoir faire face à une augmentation temporaire des charges ou à une diminution temporaire des revenus du requérant (perte d'emploi, à une grosse dépense imprévue, etc ...) sans pour cela remettre en question l'ensemble du plan.

**13.** Si des personnes décident d'aller travailler, il faut les y encourager. Cela peut se faire en augmentant le budget à vivre et en consacrant l'attention nécessaire aux dépenses qui sont liées au travail comme la garderie, les transports du et vers le travail, ...

## **Pour une procédure conforme à la dignité humaine**

### **1. Fixer une durée conforme à la dignité humaine**

➤ Fixer la durée maximale des plans amiables à 5 ans comme pour les plans judiciaires.

### **2. Prendre en compte la situation des ménages insolvable**

➤ Prévoir en cas de surendettement structurel et d'impossibilité d'établir un plan (avec remise totale de dettes) un PV de carence homologué par le juge (PV de carence judiciaire)

➤ Afin de mettre fin aux saisies pression, lorsque les biens saisissables du débiteur sont d'une valeur manifestement insuffisante pour couvrir les frais de la procédure, il conviendrait de rendre obligatoire **le PV de carence prévu par la loi du 29 mai 2000 portant création d'un fichier Central des avis de saisies** (MB 9-08-2000)

➤ Afin de mettre fin aux saisies à répétition, il conviendrait d'aligner la procédure de saisie mobilière sur la saisie immobilière.

En **imposant la consultation des avis de saisie sous peine de nullité** (article 1391 du CJ).

Et en imposant **la saisie par récolement** pour une saisie qui a lieu après une autre saisie (article du 1524 du CJ)

➤ Par ailleurs, la mise en place effective du fichier informatique des avis de saisies prévu par la loi de 2000 s'impose également.

### **Pour des médiateurs judiciaires formés**

1. Insérer l'obligation de suivre une formation complémentaire pour les futurs médiateurs judiciaires dans l'article 1675/17 §1<sup>er</sup> CJ

### **Pour une plus grande cohérence dans l'application de la loi**

1. Imposer une requête type applicable au niveau fédéral.
2. Clarifier et unifier le calcul des honoraires.
3. Transmettre le décompte des frais et honoraires soumis au requérant et aux créanciers.
4. Prévoir un recours en appel ou en opposition contre la décision de taxation des honoraires pour le requérant et les créanciers.
5. Clarifier et unifier les critères de recours au fonds de traitement du surendettement.
6. Refinancer le fonds de traitement du surendettement en élargissant la Centrale des Crédits aux particuliers aux intermédiaires de crédits.