

# Circulaire unique relative à la médiation de dettes

## Table des matières

<b>1. SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES .....</b>	<b>3</b>
1.1. PROGRAMMATION.....	3
1.2. AGRÉMENT.....	3
1.2.1. <i>Limitations de la pratique de la médiation de dettes et de l'agrément</i> .....	3
1.2.2. <i>Conditions pour l'obtention d'un agrément</i> .....	4
1.2.2.1. La personnalité juridique.....	4
1.2.2.1.1. Le cas des CPAS dotés de plein droit de la personnalité juridique .....	4
1.2.2.1.2. Les associations privées : les ASBL et les autres.....	4
1.2.2.2. L'exclusion de toute activité de lucre .....	4
1.2.2.3. L'objet social : l'aide aux personnes en difficulté .....	4
1.2.2.4. L'indépendance de l'institution .....	5
1.2.2.5. L'honorabilité des dirigeants et du personnel .....	5
1.2.2.5.1. Les comportements sanctionnés pénalement .....	5
1.2.2.5.2. Les comportements inadmissibles sans être pénalement sanctionnés .....	6
1.2.2.6. La décision formelle d'organiser un service de médiation .....	6
1.2.3. <i>Procédure d'agrément</i> .....	7
1.2.4. <i>Obligations découlant de l'agrément</i> .....	8
1.2.4.1. Mention de l'agrément.....	8
1.2.4.2. Dossier actualisé de l'agrément .....	8
1.2.5. <i>Personnel affecté à la médiation de dettes</i> .....	9
1.2.5.1. L'alliance des compétences : aide juridique et aide sociale .....	9
1.2.5.2. Formation spécialisée du personnel affecté à la médiation de dettes .....	9
1.2.5.2.1. Formation spécialisée des travailleurs sociaux .....	9
1.2.5.2.2. Formation spécialisée du juriste .....	10
1.2.6. <i>Les recours</i> .....	10
1.2.6.1. Le recours administratif interne .....	10
1.2.6.1.1. Les décisions susceptibles de recours .....	10
1.2.6.1.2. La forme .....	10
1.2.6.1.3. Le délai .....	11
1.2.6.2. Le recours en annulation .....	11
1.3. SUBVENTION .....	11
1.3.1. <i>Principes généraux</i> .....	11
1.3.1.1. Demande de subvention .....	11
1.3.1.2. Condition d'accès à la subvention .....	11
1.3.1.3. Interdiction de cumul de subventions .....	12
1.3.1.4. Indexation de la subvention .....	12
1.3.2. <i>Partie forfaitaire</i> .....	12
1.3.2.1. Pour les institutions publiques .....	12
1.3.2.2. Pour les institutions privées .....	12
1.3.3. <i>Partie variable</i> .....	12
1.3.3.1. Dossiers éligibles à la subvention .....	12
1.3.3.2. Groupes d'Appui et de Prévention du Surendettement (GAPS).....	13
1.3.3.3. Formation continuée .....	13
1.3.3.4. Décentralisation de l'institution .....	14
1.3.3.5. Plafonds du montant de la partie variable de la subvention .....	14
1.3.4. <i>Modalités et procédure d'octroi</i> .....	14
1.4. FONCTIONNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES AGRÉÉS .....	15
1.4.1. <i>Rôle des services de médiation de dettes</i> .....	15
1.4.2. <i>Public-cible</i> .....	15
1.4.2.1. Médiation de dettes à l'amiable.....	15
1.4.2.2. Médiation de dettes judiciaire (RCD).....	15
1.4.3. <i>Ouverture et fermeture des dossiers</i> .....	16

1.4.4.	<i>Fiche de suivi standardisée</i> .....	16
1.4.5.	<i>Désignation et rôle du juriste</i> .....	17
1.4.6.	<i>Règlement collectif de dettes</i> .....	17
1.4.6.1.	Enclenchement de la procédure en règlement collectif de dettes .....	17
1.4.6.2.	Dossiers en règlement collectif de dettes .....	18
1.4.7.	<i>Guidance et gestion budgétaire</i> .....	18
1.4.7.1.	Guidance budgétaire .....	18
1.4.7.2.	Gestion budgétaire.....	19
1.4.8.	<i>Délégation de signatures</i> .....	19
1.4.9.	<i>Prévention des incidents dans la gestion des comptes bancaires de tiers gérés par les services de médiation de dettes</i> .....	19
1.4.9.1.	Pour les CPAS.....	19
1.4.9.2.	Pour les ASBL .....	20
1.4.10.	<i>Conservation des dossiers en médiation de dettes</i> .....	21
1.4.11.	<i>Code de déontologie et secret professionnel</i> .....	21
1.4.11.1.	Respect du secret professionnel.....	21
1.4.11.2.	Sanctions en cas de non respect du secret professionnel .....	21
1.4.11.3.	Exceptions au respect du secret professionnel .....	22
1.4.11.4.	Spécificités de l'activité de médiation de dettes : déontologie et secret professionnel .....	23
1.4.12.	<i>Secret professionnel et protection de la vie privée (pour les ASBL)</i> .....	23
1.4.13.	<i>Rapport d'activités simplifié harmonisé (RASH)</i> .....	23
1.4.14.	<i>Groupe d'Appui pour la Prévention du Surendettement (GAPS)</i> .....	24
1.4.15.	<i>Prise en charge de certains dossiers par le Centre de référence</i> .....	24
1.4.16.	<i>Les contrôles</i> .....	25
<b>2.</b>	<b>CENTRES DE RÉFÉRENCE</b> .....	<b>26</b>
2.1.	CONSTITUTION, RESSORT TERRITORIAL ET MISSIONS .....	26
2.1.1.	<i>Constitution</i> .....	26
2.1.2.	<i>Ressort territorial</i> .....	26
2.1.3.	<i>Missions légales</i> .....	26
2.1.4.	<i>Personnel</i> .....	27
2.2.	AGRÉMENT.....	28
2.3.	SUBVENTIONNEMENT .....	28
2.4.	CONTRÔLES .....	28
<b>3.</b>	<b>OBSERVATOIRE DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT</b> .....	<b>29</b>
3.1.	RECONNAISSANCE.....	29
3.2.	MISSIONS .....	29
3.3.	SUBVENTIONNEMENT .....	29
3.4.	CONTRÔLES .....	30
<b>4.</b>	<b>COMITÉ DE COORDINATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT</b> <b>31</b>	
	<b>ANNEXES</b> .....	<b>32</b>
1.	TABLEAU DES ABRÉVIATIONS .....	32
2.	TABLEAU DES RÉFÉRENCES LÉGALES.....	32

# **1. Services de médiation de dettes**

## **1.1. Programmation**

La programmation a été mise en place pour assurer une répartition optimale des services de médiation de dettes, en tenant compte du nombre d'habitants par commune, afin d'offrir suffisamment de services à la population et d'éviter une dispersion des moyens sur un trop grand nombre de services.

En conséquence, la législation prévoit qu'une seule institution de médiation de dettes par commune pourra être agréée, sous réserve que la commune ne soit pas desservie par une association « Chapitre XII » dont le CPAS de la commune est membre. Cette limite est augmentée d'un service de médiation de dettes par tranche entamée supplémentaire de 30.000 habitants au-delà de la première tranche de 30.000 habitants.

Sont exclues de cette programmation les institutions qui prestent leurs activités à destination d'un public spécifique (par exemple l'O.C.A.S.C. pour les membres des forces armées ou assimilées et le Service social du Gouvernement de la Région wallonne), les centres de référence qui ont obtenu l'agrément spécifique en qualité d'institution de médiation de dettes et l'ASBL V.S.Z., dépendant de la Communauté germanophone.

## **1.2. Agrément**

### **1.2.1. Limitations de la pratique de la médiation de dettes et de l'agrément**

L'article VII.115 du Code de droit économique (qui a repris les dispositions de la Loi du 12 juin 1991) interdit la médiation de dettes, sauf :

- *1° si elle est pratiquée par un avocat, un officier ministériel ou un mandataire de justice dans l'exercice de sa profession ou de sa fonction;*
- *2° si elle est pratiquée par des institutions publiques ou par des institutions privées agréées à cet effet par l'autorité compétente.*

En Wallonie, l'article 118 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé empêche une personne physique de bénéficier d'un agrément pour la pratique de la médiation de dettes, celui-ci étant limité aux institutions.

De plus, l'agrément octroyé par la Région wallonne ne peut se faire qu'au profit d'une institution exerçant son activité en région de langue française, tel que délimitée par les articles 4 et 5 des Lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative (A.R. du 18 juillet 1966), c'est-à-dire :

- Les provinces du Brabant wallon, de Namur, du Hainaut, et de Luxembourg ;
- La province de Liège, à l'exception des communes de langue allemande, à savoir : Eupen, La Calamine, Lontzen, Raeren, Amblève, Bullange, Butgenbach, Burg-Reuland et Saint-Vith.

En d'autres termes, est tenu de se soumettre à l'agrément de la Région wallonne tout service de médiation de dettes, quelle que soit la localisation de son siège social, pourvu qu'il soit accessible au public en un lieu situé sur le territoire de la région de langue française.

L'institution sera agréée pour un lieu d'exercice concret et réel (le lieu où la personne entre en contact avec le médiateur).

La question ne se pose pas de la même façon pour les CPAS, institutions publiques, dotées de la personnalité juridique par la loi organique des CPAS et qui ne peuvent exercer que sur un territoire défini, sauf convention passée avec d'autres CPAS. Ainsi, une institution publique agréée en tant que service de médiation de dettes ne prendra en charge que les dossiers des bénéficiaires ayant leur résidence habituelle et effective sur son ressort territorial (sauf convention avec un autre CPAS et dans le cas de certains RCD).

Pour une ASBL la prise en charge de dossiers n'est pas soumise à une territorialité liée à la résidence habituelle et effective de ses interlocuteurs. Le lieu d'exercice concret et réel devrait être son siège social. Si ce n'est pas le cas, ce sera le lieu d'accessibilité au public qui sera déterminant.

## **1.2.2. Conditions pour l'obtention d'un agrément**

### **1.2.2.1. La personnalité juridique**

#### *1.2.2.1.1. Le cas des CPAS dotés de plein droit de la personnalité juridique*

Les CPAS sont dotés d'office, en application de l'article 2 de la Loi du 8 juillet 1976, de la personnalité juridique et remplissent donc d'emblée cette condition. Il en va de même pour les Associations Chapitre XII.

#### *1.2.2.1.2. Les associations privées : les ASBL et les autres*

La forme la plus fréquente d'association privée dotée de la personnalité juridique est l'association sans but lucratif. Les mutualités peuvent également prétendre à l'agrément.

### **1.2.2.2. L'exclusion de toute activité de lucre**

Les CPAS et associations Chapitre XII satisfont d'office à cette condition.

Pour l'agrément des personnes morales de droit privé il est prévu que celles-ci ne peuvent avoir un but de lucre. Sont donc exclues les sociétés commerciales. En bref, seules les ASBL et les mutuelles peuvent être agréées.

Au-delà de l'objet social désintéressé inscrit dans les statuts, l'association doit dans les faits se comporter comme telle.

### **1.2.2.3. L'objet social : l'aide aux personnes en difficulté**

La médiation de dettes relève de l'aide aux personnes. La compétence réglementaire en cette matière appartient à la Région wallonne. Il est dès lors logique que les institutions publiques et privées qui entendent être agréées en vertu de cette réglementation aient pour objet l'aide aux personnes en difficulté.

Les CPAS, qui ont pour mission légale l'aide sous toutes ses formes à la population, satisfont d'office à cette condition.

Le terme « notamment » repris à l'article 122, 3° du CWASS indique que l'institution privée ne doit pas nécessairement limiter son objet social à l'aide aux personnes en difficulté. D'autres buts, compatibles bien entendu avec l'absence de lucre, peuvent être poursuivis.

#### 1.2.2.4. L'indépendance de l'institution

L'article 123, 3° du Code wallon de l'Action sociale requiert une indépendance suffisante des institutions agréées vis-à-vis des personnes ou des institutions exerçant une activité de prêteur ou d'intermédiaire de crédit soumise au livre VII du Code de droit économique.

Il convient d'éviter que sous le couvert d'institutions non lucratives ne soit poursuivie une activité de médiation dans le seul intérêt d'organismes de crédits qui, dans les faits, contrôlèrent pareille institution.

Ainsi, et à titre d'exemple, il y aurait lieu de s'interroger sur le degré d'indépendance d'une association dont les membres exerceraient par ailleurs des fonctions dans des organismes de crédit.

Pareillement, les sources de financement de l'institution pourraient constituer un indice du manque d'indépendance.

#### 1.2.2.5. L'honorabilité des dirigeants et du personnel

Le sérieux de l'institution se jugera notamment au comportement de ses dirigeants et de son personnel.

Cette idée d'honorabilité des dirigeants et du personnel est formellement inscrite à l'article 123, 1° du CWASS, qui prévoit que le Ministre qui a l'Action sociale dans ses compétences peut refuser l'agrément aux institutions « *lorsqu'il est établi un manque d'honorabilité ou de désintéressement dans leur chef, ou dans celui d'un de leurs organes, mandataires ou préposés* ».

En ce qui concerne les CPAS, dont les membres sont soumis à des conditions strictes d'éligibilité et où le traitement des dossiers individuels obéit à des normes légales et réglementaires, la vérification de l'honorabilité ne s'effectuera que vis-à-vis des membres du personnel chargés concrètement de la médiation de dettes.

##### 1.2.2.5.1. *Les comportements sanctionnés pénalement*

Les comportements susceptibles de ruiner l'honorabilité exigée des dirigeants et du personnel sont, au premier chef, les infractions pénales et singulièrement ce que l'on peut regrouper sous le terme général de délinquance financière et d'affaire.

Le CWASS complétant, pour la région de langue française, l'article VII. 115 du Code de droit économique, il faut considérer que l'ensemble des infractions visées par la loi fait obstacle à l'agrément en qualité de médiateur.

L'article 20 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit (« loi bancaire ») énumère la liste des infractions qui font obstacle à l'agrément en qualité de prêteur.

Ce qui a été considéré comme susceptible de ruiner la crédibilité d'un prêteur doit l'être tout autant pour un médiateur.

Dans cette optique, l'article 123, 2° du CWASS prévoit les infractions qui, commises *par un dirigeant de l'institution demandeuse* de l'agrément, font obstacle à la procédure.

La notion de dirigeant englobe aussi, il faut le signaler, la personne chargée de la gestion journalière, qui n'est pas nécessairement membre ou administrateur. En effet, outre le

président et les administrateurs, le décret vise également le directeur ou mandataire, ces derniers pouvant être des salariés.

Par ailleurs, l'article 135, 4° du CRWASS prévoit quant à lui une disposition similaire, mais s'appliquant ici aussi bien *aux dirigeants qu'à l'ensemble du personnel de l'institution*.

Des condamnations pour d'autres infractions ne relevant pas du droit pénal économique ou des affaires sont susceptibles, selon la gravité des circonstances, de porter atteinte à l'honorabilité de leur auteur.

Il appartiendra au Ministre d'apprécier cette gravité et ces circonstances, sachant qu'il s'agit d'une appréciation en partie discrétionnaire au cas par cas, car il s'agit de vérifier la crédibilité des institutions.

Cette prérogative découle de l'article 123, 1° du CWASS.

#### 1.2.2.5.2. *Les comportements inadmissibles sans être pénalement sanctionnés*

Le CWASS n'a pas restreint le manque d'honorabilité à des comportements pénalement sanctionnés. Il faut donc admettre que, sur base de l'article 123, 1° du CWASS, d'autres comportements pourraient faire obstacle à l'agrément.

Tel pourrait être le cas d'une personne qui se serait vue infliger par les instances disciplinaires de l'ordre professionnel auquel elle a appartenu antérieurement une sanction de suspension ou de radiation pour des manquements aux devoirs déontologiques de probité.

On sait en effet qu'une procédure disciplinaire ne débouche pas nécessairement sur des poursuites pénales.

#### 1.2.2.6. La décision formelle d'organiser un service de médiation

L'article 135, 2° du CWASS (partie réglementaire) prévoit l'introduction de la demande d'agrément par une déclaration sur l'honneur attestant notamment de la décision de l'organe compétent de l'institution de s'engager dans une activité de médiation de dettes.

Les organes compétents – conseil de l'action sociale pour les CPAS et généralement conseil d'administration pour les autres institutions publiques et associations privées – veilleront donc à prendre une délibération spéciale sur ce point préalablement inscrit à l'ordre du jour d'une réunion.

La preuve de cette délibération prendra la forme, pour les institutions privées, du procès-verbal de la réunion du conseil d'administration actant la décision de créer un service de médiation de dettes.

Les institutions publiques devront quant à elles fournir le procès verbal du Conseil de l'Action sociale (pour les CPAS) qui décide de la création du service, mais aussi le procès-verbal du Conseil communal approuvant cette décision, ainsi que celui du Comité de concertation relatif à ce point. La procédure spécifique d'agrément instaurée par le CWASS ne préjudicie en rien aux règles de tutelle auxquelles doivent répondre les décisions prises.

### 1.2.3. Procédure d'agrément

- 1) La demande d'agrément est adressée par lettre recommandée ou par formulaire électronique (article 134 du CRWASS) à la Direction générale opérationnelle, Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé du Service Public de Wallonie (appelée ci-après l'Administration).

La demande d'agrément est introduite sous la forme d'une déclaration sur l'honneur dont le modèle est établi par l'Administration et par laquelle l'institution :

- indique sa dénomination, son objet social, le siège de l'activité pour laquelle l'agrément est demandé ;
- atteste de la décision de l'organe compétent de l'institution de s'engager dans une activité de médiation de dettes ;
- atteste de l'engagement pris par l'organe compétent de l'institution de se conformer aux dispositions légales et réglementaires notamment en ce qui concerne l'occupation du personnel spécialisé (travailleur social et juriste (licence ou master en droit), ainsi que le cas échéant, de la conclusion d'une convention portant sur des prestations juridiques ;
- atteste de l'honorabilité, du désintéressement ainsi que de l'indépendance vis-à-vis de personnes ou institutions exerçant une activité de prêteur ou d'intermédiaire du président, de l'administrateur, du directeur ou des mandataires de l'institution (référence à l'article 123, 2° du CWASS) et de toute absence, dans le chef de ceux-ci et des membres du personnel, d'une des catégories de personnes et entreprises énumérées à l'article 78 de la Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation ;
- atteste de la formation spécialisée dans le chef du personnel minimum requis (travailleur social et titulaire d'une licence ou d'un master en droit).

Toute modification des données contenues dans la déclaration sur l'honneur doit être notifiée à l'Administration dans les 15 jours de sa survenance.

Il convient également de joindre à la demande d'agrément un aperçu des besoins et des moyens qui seront mis en œuvre et du champ d'action de l'institution ainsi que les derniers comptes approuvés et les moyens financiers disponibles pour la rémunération du personnel et des services.

La demande d'agrément doit être signée par les personnes qui représentent l'institution.

- 2) Dans les 30 jours de la réception de la demande d'agrément, l'Administration délivre au demandeur soit un accusé de réception si la demande est complète soit un avis l'invitant à compléter, dans les deux mois, sa demande, en précisant les pièces et/ou données manquantes. A défaut d'accusé de réception dans le délai prévu, la demande est considérée comme complète et régulière (article 136 du Code réglementaire wallon précité).
- 3) L'Administration instruit la demande et la communique, accompagnée de ses observations, au Ministre dans un délai d'un mois suivant l'introduction de la demande à partir du moment où celle-ci est complète. Le Ministre qui a l'Action sociale dans ses attributions statue sur la demande d'agrément dans les deux mois de la réception des documents (article 137 du Code réglementaire wallon précité).

L'agrément est accordé pour une durée indéterminée.

- 4) La décision de refus d'agrément est notifiée au demandeur par lettre recommandée (article 138 du Code réglementaire wallon précité).

## 1.2.4. Obligations découlant de l'agrément

### 1.2.4.1. Mention de l'agrément

L'article 125, 1° du CWASS prévoit l'obligation pour les institutions agréées de mentionner l'agrément. Cet agrément doit apparaître sur toutes correspondances, communications ou documents officiels utilisés par le service de médiation de dettes. Il devra figurer également sur les enseignes, plaques ou tous moyens publicitaires généralement quelconques.

### 1.2.4.2. Dossier actualisé de l'agrément

Les services agréés sont tenus de conserver un dossier actualisé reprenant les documents justifiant l'agrément, dossier devant être disponible en permanence sur le site principal d'activités du service. Ce dossier doit être composé des pièces justificatives attestant du contenu de la déclaration sur l'honneur et contenant dès lors :

- les contrats d'emploi ;
- les actes de nomination ou conventions de collaboration juridiques ;
- les attestations de formation spécialisée ;
- les diplômes d'études ;
- la décision de l'organe compétent de s'engager dans l'activité de médiation de dettes et de se conformer à la législation en vigueur.

S'il s'agit d'un CPAS, le dossier doit comporter la délibération du Conseil de l'Action sociale de création du service et approuvée par le Conseil communal, ainsi que le procès-verbal du Comité de concertation relatif à ce point.

Si une convention de collaboration a été passée avec une association privée, il conviendra de joindre cette convention.

Pour les institutions publiques autres que les CPAS, et les institutions privées, c'est un extrait du procès-verbal de la réunion de l'organe compétent, délibérant sur ce point, qu'il y a lieu de produire.

En cas de changement concernant les données contenues dans la déclaration sur l'honneur, les services de médiation de dettes sont tenus d'informer l'Administration endéans les quinze jours (art. 135 du CRWASS). Cela vaut donc, par exemple, dans le cas d'une modification dans la composition du personnel du service. Les changements sont notifiés par une déclaration sur l'honneur modificative.

Pour conserver leur agrément, les services sont tenus de poursuivre la pratique de médiation de dettes. Il n'est par exemple pas possible pour un service de transférer ses dossiers à un cabinet d'avocats, même s'il continue de jouer le rôle de relais entre les demandeurs et l'avocat.

De même, l'aide à la rédaction de la requête est considérée comme faisant partie des missions du service dans le cadre de la prise en charge de dossiers à l'amiable. Elle ne peut donc pas être déléguée à un avocat, sauf dans le cadre d'un partenariat avec un juriste, extérieur à l'institution, conformément à l'annexe 17 du CRWASS.

L'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes peut être refusé ou retiré en cas de non-respect des dispositions du CWASS relatives à la médiation de dettes.



## **1.2.5. Personnel affecté à la médiation de dettes**

### 1.2.5.1. L'alliance des compétences : aide juridique et aide sociale

Pour jouir de l'agrément, un service doit affecter et occuper au service de la médiation de dettes deux personnes clés : un travailleur social (avec une formation spécialisée en médiation de dettes, voir point 1.2.5.2.1.) et un juriste (également spécialisé, voir point 1.2.5.2.2.).

Le personnel qui partage son temps entre le service de médiation et un autre service doit pouvoir se consacrer effectivement et de manière suffisante au traitement des dossiers de médiation de dettes. L'affectation et l'occupation ne peuvent être de pure forme ; elles doivent être concrètes et réelles.

### 1.2.5.2. Formation spécialisée du personnel affecté à la médiation de dettes

#### *1.2.5.2.1. Formation spécialisée des travailleurs sociaux*

Les travailleurs sociaux au sein d'un service agréé devront être titulaires d'un des grades académiques suivants :

- Dans l'enseignement supérieur non universitaire de plein exercice, catégorie sociale : assistant social, bachelier – assistant social, conseiller social, bachelier – conseiller social, diplômé en études spécialisées en gestion du social, spécialisation en gestion du social, master en ingénierie et action sociale ;
- Dans l'enseignement supérieur non universitaire de plein exercice, catégorie économique : gradué en droit, bachelier en droit ;
- Dans l'enseignement universitaire, domaine des sciences sociales : licencié en sociologie, licencié en sociologie et anthropologie, orientation sociologie, licencié en travail social, master en sociologie, licencié en politique économique et sociale, master en politique économique et sociale ;
- D'un diplôme d'études supérieures étranger reconnu équivalent à un des grades précités.

Les titulaires d'un des grades académiques énumérés ci-dessus ressortissant de la catégorie économique en Hautes Ecoles, de l'enseignement supérieur économique de promotion sociale, du domaine du droit à l'université devront justifier d'une formation complémentaire de 8 heures au moins relative à la déontologie du travail social et de 8 heures au moins à la guidance budgétaire.

Les infirmiers sociaux (infirmiers en santé communautaire) engagés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014 en tant que médiateur de dettes dans un service de médiation de dettes sont considérés comme remplissant les conditions pour la pratique de la médiation de dettes. Cette dérogation est accordée à titre personnel.

En plus de disposer du grade académique adéquat, le travailleur social doit avoir suivi une formation de base à la médiation de dettes. Le programme de cette formation de trente heures minimums est composé de cours théoriques portant sur les matières suivantes :

- droit des obligations ;
- crédit hypothécaire ;
- crédit à la consommation ;
- contentieux de l'inexécution de la dette et voies d'exécution ;
- aspects méthodologiques de la médiation de dettes ;

- règlement collectif de dettes.

De plus, il est prévu qu'en conclusion de ce programme de formation se tiennent, deux semaines au moins après la fin des cours théoriques, une journée consacrée à l'étude pratique de cas.

Au terme de cette formation, le travailleur social se voit délivrer un certificat prouvant sa formation.

L'organisation annuelle d'un programme de formation de base et continuée à destination des médiateurs de dettes fait partie des missions de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

#### 1.2.5.2.2. *Formation spécialisée du juriste*

Le juriste (disposant d'une licence ou d'un master en droit) travaillant pour un service agréé (en qualité de membre du personnel ou par le biais d'une convention) doit justifier d'une formation spécialisée en médiation de dettes.

Cette formation sera attestée par un certificat délivré à l'issue de la participation à un programme de formation composé de 24 heures au moins de cours théoriques, portant sur les matières suivantes :

- la médiation de dettes : aspects organisationnels, sociaux, économiques et relationnels ;
- le règlement collectif de dettes et la médiation de dettes non judiciaire : plan de règlement et problèmes périphériques ;
- le règlement collectif de dettes : évolution des textes et de la jurisprudence ;
- le crédit à la consommation : cadre légal et analyse de décomptes ;
- le crédit hypothécaire : cadre légal et analyse de décomptes.

Le décret prévoit, à titre dérogatoire, que les juristes ou avocats liés à une institution agréée pour la médiation de dettes par contrat de travail, par statut ou par convention à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2014 sont exonérés de cette formation. Cette dérogation est accordée à titre personnel.

L'organisation annuelle d'un programme de formation de base visé ci-dessus fait partie des missions de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

### **1.2.6. Les recours**

#### 1.2.6.1. Le recours administratif interne

##### 1.2.6.1.1. *Les décisions susceptibles de recours*

Certaines décisions sont susceptibles d'un recours, à savoir le refus d'agrément, le retrait d'agrément, le non-subventionnement ou la décision de récupérer une subvention.

Ce recours sera examiné par le Gouvernement wallon.

##### 1.2.6.1.2. *La forme*

Le recours est introduit par lettre recommandée ou par tout autre moyen conférant date certaine à l'envoi, auprès du secrétariat de la Commission d'avis sur les recours, Direction

générale opérationnelle « Pouvoirs locaux, Action sociale et Santé » 100 avenue Bovesse à 5100 JAMBES (Namur). Il contient les nom, prénom, demeure ou siège de la partie requérante, l'objet du recours et un exposé des faits et des moyens de défense. Il est complété par une copie de la décision querellée.

#### 1.2.6.1.3. *Le délai*

Le recours doit être introduit dans le mois de la notification de la décision contestée.

#### 1.2.6.2. Le recours en annulation

Comme toute décision administrative, la décision du Gouvernement wallon statuant sur un recours est susceptible d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat (article 14, alinéa 1<sup>er</sup> des lois coordonnées du Conseil d'Etat).

Le recours doit être introduit dans les soixante jours de la notification du Gouvernement wallon.

A cet effet, la requête datée et signée doit être adressée :

- soit par lettre recommandée à la poste à la section du Contentieux Administratif du Conseil d'Etat (Rue de la Science, 33 à 1040 Bruxelles),
- soit par son dépôt sur le site spécifique du Conseil d'Etat (<http://eproadmin.raadvst-consetat.be>), selon, notamment, le manuel d'utilisation de la procédure électronique (disponible sur le site [www.conseildetat.be](http://www.conseildetat.be), rubrique e-Procédure).

La requête doit mentionner, outre les noms, qualité et siège des parties requérante et adverse, l'objet du recours et un exposé des faits et moyens. Une copie de la décision contestée doit y être jointe. De même, une copie de la requête doit, en même temps, être adressée à la partie adverse.

## **1.3. Subvention**

### **1.3.1. Principes généraux**

#### 1.3.1.1. Demande de subvention

Le subventionnement est accordé sur demande des institutions agréées. La demande de subvention doit être introduite pour le 1<sup>er</sup> mars suivant l'année de référence, en ligne, au moyen du [formulaire de demande de subvention pour les services de médiation de dettes](#) (voir portail de la Wallonie – subventions).

#### 1.3.1.2. Condition d'accès à la subvention

Pour être éligible à une subvention, le service doit être agréé au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de référence. De plus, il existe également un seuil concernant le nombre de dossiers traités. Celui-ci est de 2 dossiers par tranche complète de 1000 habitants pour les institutions publiques et de 30 dossiers pour les institutions privées. Les chiffres de population sont ceux publiés par l'INS au Moniteur belge pour l'année de référence. Pour les associations Chapitre XII ainsi que les CPAS conventionnés, c'est l'ensemble de la population du ressort territorial qui est pris en compte.

#### 1.3.1.3. Interdiction de cumul de subventions

Les frais de personnel et de fonctionnement ne peuvent donner lieu à une subvention que s'ils ne sont pas couverts par une autre source de financement.

#### 1.3.1.4. Indexation de la subvention

La subvention allouée aux services de médiation de dettes est indexée suivant les prescrits de la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison de l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du Trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants. Les montants prévus dans la réglementation sont basés sur l'indice 1.6084.

### **1.3.2. Partie forfaitaire**

#### 1.3.2.1. Pour les institutions publiques

L'institution publique agréée se voit attribuer 0,30 € par habitant recensé le 1<sup>er</sup> janvier de l'année de référence sur le territoire desservi (chiffres publiés au Moniteur belge ; art. 147 du CRWASS).

#### 1.3.2.2. Pour les institutions privées

L'institution privée agréée se voit attribuer 10.000 € de subvention forfaitaire par an.

### **1.3.3. Partie variable**

#### 1.3.3.1. Dossiers éligibles à la subvention

Les dossiers éligibles à la subvention sont ceux ouverts ou restés actifs au cours de l'année de référence. Ceux-ci sont valorisés à hauteur de 70€ par dossier. Par dossier ouvert, on entend le dossier contenant une analyse budgétaire réalisée à une date précise par le médiateur de dettes (ainsi que les documents ayant servi à établir cette dernière) et une liste de dettes, toutes les deux réalisées au cours de l'année de référence. Si l'analyse budgétaire a été réalisée auparavant par le service social général (pour un CPAS), il convient que le médiateur revoie celle-ci. Un dossier actif est un dossier dans lequel des interventions sont reprises dans la fiche de suivi au cours de l'année de référence. Ainsi, un dossier sera considéré comme resté actif s'il comporte soit :

- une rédaction de requête en règlement collectif de dettes (RCD) ;
- une révision du plan d'apurement ;
- des écrits individualisés adressés à des créanciers ou à des tiers (en aucun cas le débiteur médié) relatifs à l'exécution du plan (à l'exclusion de la constatation de la clôture du dossier) ;
- des rencontres régulières avec le débiteur médié (celles-ci doivent être constatées sur un écrit).

Le dossier doit comporter deux de ces actions, il n'est pas obligé d'y avoir les quatre.

Dans le cas où ces conditions ne sont pas remplies, le dossier ne peut être considéré comme actif.

Un dossier en RCD est considéré comme actif s'il répond aux exigences énumérées ci-dessus.

Pour vérifier ces critères, l'Inspection se basera sur tous les renseignements indiqués dans la fiche de suivi ainsi que sur les pièces constitutives du dossier, si nécessaire.

Un dossier clôturé au cours de l'année mais rouvert par la suite ne sera comptabilisé qu'une seule fois. Il en va de même pour un dossier pour lequel le service est désigné comme médiateur judiciaire après avoir réalisé une médiation à l'amiable. Dans le cas du dossier d'un couple qui s'est séparé durant l'année, celui-ci sera comptabilisé deux fois au maximum, pour autant qu'il existe une analyse budgétaire ainsi qu'une liste des créanciers individuelles à chaque dossier.

Ne sont pas pris en compte les dossiers (liste non-exhaustive):

- comportant uniquement une ou plusieurs dettes d'énergie. Dans ce cas, c'est un dossier de guidance énergétique ;
- où il y a absence d'analyse budgétaire ou que celle-ci est incomplète, ou qu'elle n'est pas accompagnée des documents probants (pièces justificatives) ;
- où il y a absence d'intervention ou que celles-ci sont insuffisantes ;
- si le dossier comporte uniquement des actions de clôture ;
- si le dossier ne compte plus de créanciers ;
- s'il y a non-compétence territoriale (sauf accord des deux CPAS concernés ou RCD).

#### 1.3.3.2. Groupes d'Appui et de Prévention du Surendettement (GAPS)

Un GAPS est subventionné à hauteur de 1.500 €, à condition que le service ait organisé au moins cinq animations sur l'année et que le service qui l'organise ait participé aux réunions d'intervision du centre de référence. Le service est tenu de participer à toutes ces réunions, sauf raisons valables (le service doit être excusé). Cette subvention est anticipative, et est donc délivrée sur base des activités prévues durant l'année de subvention. La subvention peut dès lors être accordée sur base d'un projet de GAPS, afin d'avoir les fonds nécessaires pour réaliser ce dernier. Si le GAPS n'est pas réalisé ou ne comporte pas le nombre d'actions requises, la subvention anticipée est récupérable.

De plus, le nombre de GAPS subventionnables organisés sur le territoire d'une commune est limité par l'article 153, al. 3 du CRWASS. Celui-ci stipule que des GAPS supplémentaires peuvent être organisés sur les territoires d'une commune comptant plus de 30.000 habitants, et ce par tranche complète de 30.000 habitants.

#### 1.3.3.3. Formation continuée

Sont considérées comme formations continuées les formations liées à la pratique de la médiation de dettes ou en rapport avec la problématique de l'endettement de manière générale ; sont exclues de cette notion les formations de base, les colloques, les conférences, les tables rondes ou autres réunions de concertation décentralisées. De même, les plateformes de concertation locale ne peuvent en aucun cas être considérées comme formation continuée, quelle que soit leur forme.

Les formations continuées donnent accès à une subvention, à hauteur de 250 € lorsqu'au plus deux équivalents temps plein sont affectés à la médiation de dettes et à hauteur de 370 € lorsque ce seuil est dépassé. A cette première condition s'ajoute une deuxième, portant

sur le nombre de demi-journées de formation annuelle (une demi-journée doit compter au minimum trois heures de formation) : 4 demi-journées de formations si le montant est de 250 €, 8 demi-journées si le montant est de 370 €. La participation à ces formations doit être attestée par l'organisateur de celles-ci, en précisant la durée de celles-ci. Ces formations doivent être suivies par le personnel affecté à la médiation de dettes (travailleurs sociaux, juristes). Les formations continuées suivies par le personnel administratif affecté à la médiation de dettes sont désormais également prises en compte, pour peu qu'elles traitent de la pratique de la médiation de dettes, des problèmes d'endettement, de finances personnelles ou de loyer. Il en découle que celui-ci doit à présent être renseigné, dans la demande de subvention, comme personnel affecté à la médiation de dettes.

#### 1.3.3.4. Décentralisation de l'institution

Un subside complémentaire de 1000 € est accordé par site décentralisé en activité, avec un maximum de trois sites décentralisés. Pour ce faire, il faut que l'institution agréée soit une association Chapitre XII, une ASBL ou un CPAS conventionné avec un ou plusieurs CPAS ou ASBL pour la médiation de dettes et qui exerce l'activité de médiation de dettes dans un ou plusieurs sites décentralisés situés dans une autre commune que celle où se trouve le siège de l'association ou du CPAS pilote.

Le site décentralisé doit permettre l'accueil, dans la confidentialité, et le traitement des dossiers, ce qui implique l'existence d'une infrastructure composée au moins d'un bureau, un local d'attente, un téléphone et d'un mobilier permettant la conservation des dossiers dans de bonnes conditions de sécurité. Toutefois, le fait de conserver sur place les dossiers ne constitue pas une condition obligatoire pour la reconnaissance du site décentralisé. En effet, dans un certain nombre de services, l'efficacité commande que les dossiers soient rassemblés au siège central. L'activité du site décentralisé doit être fixée à intervalles réguliers selon un calendrier annuel (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre).

#### 1.3.3.5. Plafonds du montant de la partie variable de la subvention

Le montant de la partie variable de la subvention est plafonné, et ce à hauteur de :

- Pour les institutions publiques :
  - 21.000 € si le territoire desservi compte moins de 50.000 habitants ;
  - 35.000 € si le territoire desservi compte entre 50.000 et 150.000 habitants ;
  - 70.000 € si le territoire desservi compte plus de 150.000 habitants.
- Pour les institutions privées : 35.000 €.

### **1.3.4. Modalités et procédure d'octroi**

Une première avance sur la subvention est payée au cours du premier semestre de l'année de subvention (N), s'élevant à 85% du montant de la subvention N-2. Le solde est versé au plus tard le 31 décembre de l'année qui suit l'année de subvention, sur base des justificatifs qui doivent être transmis à l'Administration au plus tard le 1<sup>er</sup> mars suivant l'année de subvention.

Lors de la première année de subvention, une avance de 85% du montant de la subvention escompté est versée au service, si celui-ci remet une demande de subvention pour l'année

en question. Ce montant escompté est calculé sur base des subventions liquidées aux services de médiation de dettes subventionnés sur la base des mêmes dispositions.

## **1.4. Fonctionnement des services de médiation de dettes agréés**

### **1.4.1. Rôle des services de médiation de dettes**

Les institutions agréées en application du CWASS sont habilitées à pratiquer tant la médiation amiable, en dehors du cadre judiciaire, que le règlement collectif de dettes, en vertu de la désignation par le juge compétent en application du Code judiciaire (art. 1675/2 à 1675/19).

Lorsque l'institution agréée prend en charge un dossier de médiation de dettes, elle assume les actes techniques qui sont accomplis par ses travailleurs, agents ou juristes (examen de la légalité des dettes, montants, décompte des intérêts, prescriptions éventuelles, bilan du passif et des revenus, plan d'apurement des dettes, propositions aux créanciers au nom du débiteur, etc.), et la responsabilité qui en découle, sans préjudice d'une éventuelle mise en cause de la responsabilité de ses travailleurs, agents ou juriste conventionné pour les fautes qu'ils auraient commises.

Dans le cas d'un CPAS, la prise en charge d'un dossier de médiation constitue une aide sociale spécialisée.

### **1.4.2. Public-cible**

#### **1.4.2.1. Médiation de dettes à l'amiable**

La médiation amiable (hors RCD) est toujours autorisée, quels que soient la qualité et le statut de la personne, en ce compris les indépendants et donc les commerçants ou les personnes sous procédure de faillite, étant entendu que dans ce dernier cas, la médiation amiable ne doit pas interférer avec la procédure judiciaire en cours et doit s'exercer à l'égard des dettes non commerciales. Un refus de prise en charge doit donc être fondé sur un autre motif que le seul statut d'indépendant ou la seule qualité de commerçant.

Pour que l'activité soit considérée comme une médiation de dettes, la personne doit connaître une situation de surendettement, c'est-à-dire qu'il n'est structurellement plus capable de rembourser ses dettes. Celles-ci doivent découler totalement ou partiellement d'un ou plusieurs contrats de crédit (définition de la médiation de dettes à l'article I.9, 55° du Code de droit économique).

#### **1.4.2.2. Médiation de dettes judiciaire (RCD)**

L'article 1675/2 du Code judiciaire définit qui est admis à introduire une requête en règlement collectif de dettes : « *Toute personne physique (...), qui n'a pas la qualité de commerçant au sens de l'article 1er du Code de commerce, peut, si elle n'est pas en état, de manière durable, de payer ses dettes exigibles ou encore à échoir et dans la mesure où elle n'a pas manifestement organisé son insolvabilité, introduire devant le juge une requête visant à obtenir un règlement collectif de dettes.*

*Si la personne visée à l'alinéa 1er a eu autrefois la qualité de commerçant, elle ne peut introduire cette requête que six mois au moins après la cessation de son commerce ou, si elle a été déclarée en faillite, après la clôture de la faillite.*

*La personne dont la procédure de règlement amiable ou judiciaire a été révoquée, en application de l'article 1675/15, § 1er, ne peut introduire une requête visant à obtenir un règlement collectif de dettes, pendant une période de cinq ans à dater du jugement de révocation. »*

### **1.4.3. Ouverture et fermeture des dossiers**

Toute décision relative à l'état d'un dossier, c'est-à-dire aussi bien une ouverture, une fermeture ou un refus de prise en charge, doit faire l'objet d'une décision de l'organe compétent et d'une notification au bénéficiaire.

Toute décision prise par un CPAS doit être notifiée selon les formes prévues par l'article 62bis de la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Un refus de prise en charge peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal de travail.

Une convention de médiation doit être signée avec le médié pour chaque dossier pris en charge. Celle-ci ne peut être antérieure à la décision formelle d'ouverture prise par l'organe compétent. En effet, la convention engage le service. Elle engage aussi le médié qui doit s'abstenir de souscrire à de nouveaux crédits, sauf si ceux-ci sont concertés avec le service (exemple : achat d'une voiture d'occasion pour s'intégrer sur le marché de l'emploi).

Les services de médiation de dettes doivent tenir un listing complet et à jour des dossiers traités par le service, par année de subvention.

### **1.4.4. Fiche de suivi standardisée**

Il est exigé que les services tiennent pour chaque personne médiée (ou, le cas échéant, ménage) une fiche de suivi standardisée comportant au moins les éléments suivants :

- nom et prénom du débiteur ;
- date de naissance ;
- composition du ménage ;
- numéro de dossier ;
- agent(s) traitant(s) (travailleur social ou juriste) ;
- date du premier entretien (facultatif) ;
- date de l'analyse budgétaire (dossier alors considéré comme ouvert) ;
- liste des créanciers recensés à l'ouverture du dossier ;
- date(s) d'établissement du plan d'apurement et de son (ses) éventuelle(s) révision(s) ;
- dates et destinataires des courriers individualisés relatifs à l'exécution du plan ;
- dates et objets des rencontres dans le cadre de l'accompagnement individuel et de l'exécution du plan.



### **1.4.5. Désignation et rôle du juriste**

Conformément à la Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, le choix du juriste conventionné par un CPAS doit se faire au moyen d'un marché public de services, s'il s'agit d'un avocat, d'un juriste indépendant ou d'une ASBL prestataire de services juridiques.

Le juriste doit être lié à l'institution par un contrat de travail ou un statut. S'il exerce d'autres fonctions au sein de l'institution, il doit disposer du temps nécessaire pour intervenir auprès du service de médiation de dettes. Le juriste indépendant est lié par une convention selon le modèle arrêté par le Gouvernement (annexe 17 du CWASS, partie réglementaire).

Cette convention peut être passée avec un avocat ou un juriste spécialisé en médiation de dettes ou une association employant un ou plusieurs juristes spécialisés en médiation de dettes. La convention doit cependant mentionner le juriste de façon nominative et ce, quel que soit le partenaire (cabinet d'avocats, CdR, etc.).

L'intervention du juriste conventionné est exécutée pour le compte de l'institution agréée, laquelle garde la maîtrise et la responsabilité finale du dossier.

Dans le cadre de la médiation extrajudiciaire, le juriste conventionné intervient pour assurer une analyse et des conseils juridiques nécessités par le dossier géré par l'institution sans préjudice pour celle-ci de solliciter l'un ou l'autre acte technique supplémentaire.

Un visa doit être apposé sur chaque dossier de la part du juriste, qui prouve par cet acte qu'il a bien analysé le dossier. Ce visa, quelle que soit sa forme, porte sur l'ensemble du dossier, et sera vérifié par l'Inspection. Il devra être apposé au moment où le dossier est le plus complet (c'est-à-dire lorsqu'il comporte l'analyse budgétaire et le récapitulatif des dettes), sauf si l'intervention du juriste est requise plus tôt.

### **1.4.6. Règlement collectif de dettes**

#### **1.4.6.1. Enclenchement de la procédure en règlement collectif de dettes**

Dans les missions des services de médiation de dettes figurait déjà, avant le décret du 31 janvier 2013, l'aide à la rédaction de la requête en règlement collectif de dettes, ainsi que l'accompagnement du médié dans le dépôt de cette requête.

Il convient à cet égard de clarifier certains aspects sur l'enclenchement de la procédure judiciaire.

Tout d'abord, il appartient au seul débiteur et non à l'institution agréée de décider du recours à la procédure en règlement collectif de dettes.

Afin qu'il puisse prendre sa décision en toute connaissance de cause, les institutions agréées doivent l'informer des implications de sa décision.

Les CPAS sont tenus à un devoir d'information, en application de l'article 60, §2 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

Parallèlement, dans le cadre de la mission de service public conférée par l'agrément régional, les institutions privées agréées sont tenues à un devoir de bonne administration envers les personnes médiées et, à ce titre, leur sont redevables de la même information.

Dans le même ordre d'idée, il convient de rappeler que, dans sa requête, le médié est libre de proposer au juge le médiateur de dettes de son choix. A défaut, il reviendra au seul juge d'y pourvoir (art. 1675/6 du Code judiciaire).

A cet égard, l'avocat ou un autre juriste conventionné avec l'institution agréée ne peut se prévaloir d'un quelconque monopole, et les institutions agréées doivent s'abstenir d'entretenir une quelconque confusion à cet égard.

#### 1.4.6.2. Dossiers en règlement collectif de dettes

Les institutions agréées devront s'engager à suivre les procédures en règlement collectif de dettes en cas de désignation par le Tribunal du travail.

L'objectif de cette mesure est d'assurer une continuité dans le suivi du bénéficiaire : le service qui a déjà géré le dossier dans le cadre de la procédure amiable peut se voir attribuer le suivi judiciaire. Il percevra les émoluments et les frais inhérents à cette activité seront éligibles à la subvention.

Pour se proposer comme médiateur, le service doit s'inscrire sur la liste des candidats médiateurs judiciaires auprès du greffe du Tribunal de travail de son ressort ou des ressorts dans lesquels l'institution entend travailler. Par la suite, il informe le médié que le service est un des médiateurs possibles en RCD.

Les services peuvent décliner une désignation comme médiateur, pour des raisons objectives et légitimes, comme par exemple :

- pour un CPAS, la non-compétence territoriale ;
- l'existence d'un litige entre le service et le médié, ou le fait que le service ait une créance vis-à-vis du médié ;
- le trop grand nombre de dossiers de médiation ou de RCD pris en charge ;
- un cas complexe à renvoyer à un centre de référence ;
- ou toute autre raison légitime.

### **1.4.7. Guidance et gestion budgétaire**

#### 1.4.7.1. Guidance budgétaire

Les institutions agréées s'engagent à proposer, dans le cadre de la médiation de dettes et si cela est pertinent, une guidance budgétaire. Cette guidance est librement consentie et vise à l'autonomisation de la personne.

La guidance budgétaire a pour objectif d'aider les personnes à accroître la maîtrise de leur budget. Elle regroupe un ensemble de techniques de travail pour aider à la gestion du budget. Elle a donc une visée pédagogique, dans le but d'autonomiser la personne. En cas de guidance budgétaire, la personne garde la gestion de son compte et de ses avoirs. L'objet exact et la durée de celle-ci sont déterminés avec le bénéficiaire, et en fonction de sa situation. Lors de l'inspection, il convient aux services de choisir la forme la plus adéquate pour prouver que la guidance a bien été proposée (cela peut par exemple prendre la forme d'un article inséré dans la convention de médiation). L'inspection ne portera pas sur la qualité et le contenu de la guidance, se limitant à la promulgation de conseils.

Les services ne doivent pas forcément organiser la guidance budgétaire eux-mêmes, mais peuvent se conventionner avec une autre institution (CPAS, ASBL, Association chapitre XII) qui, dans ses activités, pratique de la guidance budgétaire au sens de la réglementation. En outre, cette obligation se limite seulement aux dossiers gérés par les services eux-mêmes ou par le biais d'une convention.

#### 1.4.7.2. Gestion budgétaire

La guidance budgétaire ne doit pas être confondue avec la gestion budgétaire, qui est une aide temporaire qui consiste en l'ouverture d'un compte bancaire cogéré au nom de l'usager. Celui-ci permet de réaliser les opérations financières du bénéficiaire, comme l'exécution de ses paiements ou l'enregistrement de ses recettes, tout en évitant de laisser de nouvelles dettes se créer. L'objectif n'est pas de mettre en place une tutelle budgétaire et de se substituer à la personne sur le long terme, mais de permettre de la responsabiliser, de la soutenir et de la motiver afin qu'elle recouvre son autonomie. Elle n'a d'intérêt que si on la replace dans le contexte plus général d'une guidance budgétaire avec un accompagnement spécifique en vue d'autonomiser la personne.

#### **1.4.8. Délégation de signatures**

L'article 28 §2 de la Loi organique du 8 juillet 1976 stipule que toute correspondance d'un CPAS doit être signée par son président et son directeur général. Une faculté de délégation existe pour le président, telle que prévue par la loi : « Le président peut déléguer par écrit la signature de certains documents à un ou plusieurs membres du conseil (de l'action sociale). Il peut révoquer cette délégation à tout moment. La mention de la délégation doit précéder la signature, le nom et la qualité du membre ou des membres titulaires de la délégation sur tous les documents qu'ils signent. ».

La loi organique prévoit également une possibilité de délégation pour le directeur général, telle qu'également prévue à l'article 28 §2 : « Le conseil de l'action sociale ou le bureau permanent peut autoriser [le directeur général] du centre public d'action sociale à déléguer le contreseing de certains documents à un ou plusieurs fonctionnaires du centre. Cette délégation est faite par écrit et peut à tout moment être révoquée ; le conseil de l'action sociale en est informé à sa plus prochaine séance. La mention de délégation doit précéder la signature, le nom et la qualité du fonctionnaire ou des fonctionnaires délégués sur tous les documents qu'ils signent. ».

Dans les ASBL, des délégations de signature sont également possibles, au moyen de délibération ou décision prise en application des statuts ou de la loi (voir les statuts ou la loi).

#### **1.4.9. Prévention des incidents dans la gestion des comptes bancaires de tiers gérés par les services de médiation de dettes**

##### 1.4.9.1. Pour les CPAS

Chaque CPAS est tenu de mettre en place une politique de prévention des détournements en ce qui concerne les comptes de tiers gérés par leurs soins. Dans cet objectif, un ensemble de prescriptions doit être respecté :

- 1) Chaque acte d'ouverture de compte en cogestion doit faire l'objet d'une ratification de la part du CPAS (conseil ou organe délégué).

On entend par compte en cogestion un compte ouvert au nom d'un tiers sur lequel un membre du personnel du CPAS a un pouvoir de gestion.

- 2) La liste des ouvertures et fermetures des comptes doit être communiquée mensuellement au conseil de l'action sociale (ou à l'organe délégué) en mentionnant l'identité des bénéficiaires et du gestionnaire de compte.

- 3) La carte bancaire et les codes associés aux comptes doivent être remis au bénéficiaire par les services administratifs et non par l'agent en charge de la gestion du dossier de ces personnes. Le bénéficiaire sera, en outre, systématiquement invité par écrit, dans l'accusé de réception qui lui sera remis, à modifier le code secret de la carte qui lui sera remise.
- 4) Les extraits de compte ou copies de ceux-ci doivent être remis ou transmis au bénéficiaire au moins une fois par trimestre.
- 5) La nature des opérations pouvant être effectuées doit être mentionnée dans la convention ou le mandat bancaire signé avec le bénéficiaire.
- 6) Le Directeur général, en concertation avec le président et le directeur financier, propose au conseil une procédure de contrôle trimestriel. Le conseil arrête ladite procédure. Celle-ci est exercée sous l'autorité du directeur général du CPAS pour le personnel placé sous ses ordres. Cette procédure de contrôle est régie par un règlement d'ordre intérieur.

Ce contrôle fait l'objet d'un rapport signé par la(les) personne(s) y ayant participé. Il est transmis pour information au conseil (ou à l'organe délégué) qui, le cas échéant, prend les mesures qui s'imposent.

Il est conseillé que deux personnes soient désignées par le conseil (ou l'organe délégué) pour effectuer ce contrôle.

Le rapport est accompagné d'une liste nominative des comptes ouverts et fermés durant le trimestre écoulé.

Ce contrôle opéré par coup de sonde, sur un nombre déterminé de comptes tirés au sort, aura pour objet de vérifier notamment:

- a. que l'ouverture du compte a bien été ratifiée par le CPAS;
  - b. que les opérations opérées par le gestionnaire respectent la nature et les modalités autorisées;
  - c. qu'il y a adéquation au niveau des opérations effectuées entre les comptes bénéficiaires des créanciers et des références de créance ;
  - d. le bien-fondé des mouvements financiers ;
  - e. que les extraits de compte ont bien été remis au bénéficiaire;
  - f. que les comptes n'ayant plus raison d'être ont été clôturés.
- 7) Lorsque le directeur financier accepte la mission de gestion de ces comptes, il n'agit pas dans le cadre de ses missions légales. S'il l'accepte, il ne pourra prendre part à la procédure de contrôle.

Afin de permettre une gestion transparente et de gérer facilement des difficultés éventuelles, il est également conseillé de désigner un référent en interne, non gestionnaire de compte (responsable du service social, directeur général, etc.), auprès de qui la personne en gestion budgétaire pourrait s'adresser en cas de désaccord important avec le gestionnaire.

Dans un souci de continuité de service, il est conseillé de privilégier la désignation conjointe de deux gestionnaires de compte.

#### 1.4.9.2. Pour les ASBL

Dans la mesure où les ASBL agréées en tant que SMD doivent, le cas échéant, proposer une guidance budgétaire librement consentie dans le cadre de la médiation de dettes et qu'elles recourent parfois au système de gestion budgétaire, il semble indispensable qu'elles

mettent en place des procédures de contrôle inspirées par le modèle pratiqué dans les CPAS et selon la même technique de gestion budgétaire s'il y a lieu.

A l'instar du CPAS, dans l'accomplissement du travail de médiation, de guidance et le cas échéant de gestion budgétaire, l'ASBL agréée pour la pratique de la médiation de dettes assume, en sa qualité d'employeur, la responsabilité des actes posés.

Ainsi est-il indispensable que ce soit l'organe compétent, à savoir le conseil d'administration de l'ASBL, qui admette les dossiers en médiation, en guidance ou en gestion budgétaire.

De la même façon, tout dossier de cette nature sera clôturé par une décision formalisée y mettant formellement fin.

Enfin, l'ASBL mettra en place un contrôle périodique interne afin de s'assurer de la régularité de la gestion budgétaire, si celle-ci est proposée au sein du service.

#### **1.4.10. Conservation des dossiers en médiation de dettes**

Pour ce qui est du délai légal de conservation des dossiers, l'article 2262bis du Code civil prévoit que « toutes les actions personnelles sont prescrites par dix ans ». Le délai minimum de conservation est donc de 10 ans. Les Archives générales du Royaume recommandent toutefois un délai supplémentaire de 5 ans, en guise de marge de sécurité<sup>1</sup>, portant le délai de conservation à un total de 15 ans. Après ce délai, les Archives générales du Royaume préconisent un tri des dossiers.

#### **1.4.11. Code de déontologie et secret professionnel**

##### 1.4.11.1. Respect du secret professionnel

L'ensemble des membres du personnel des CPAS, en ce compris les médiateurs de dettes, sont tenus au secret professionnel en vertu des articles 36 et 50 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et de l'article 458 du Code pénal.

La mission principale du médiateur de dettes étant d'aider et d'accompagner la personne médiée, il est primordial que tout ce qui lui sera confié, constaté ou appris dans l'exercice de sa profession soit confidentiel et ce, afin d'instaurer une relation de confiance avec le bénéficiaire de la médiation.

##### 1.4.11.2. Sanctions en cas de non respect du secret professionnel

En raison du caractère d'ordre public du secret professionnel, le médiateur de dettes pourra être soumis à diverses sanctions en cas de divulgation d'informations couvertes par le secret professionnel et ce, même s'il en a été autorisé par la personne concernée ou s'il l'a fait sans intention de nuire ou en pensant agir pour le bien de cette personne.

Plusieurs types de sanctions sont prévus:

- Sanction pénale: la violation du secret professionnel étant constitutive d'un délit, l'article 458 du Code pénal prévoit un emprisonnement de huit jours à six mois et une

---

<sup>1</sup> HONNORE, L., NUYYTENS, M., *Archives produites par les Centres publics d'Action sociale en Région wallonne. Tableau de tri*, Archives générales du Royaume, Bruxelles, 2011, p.61.

amende de cent euros à cinq cents euros pour les dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie et qui les auront révélés.

- Sanction civile: le médiateur de dettes pourra également engager sa responsabilité civile sur base de l'article 1382 du Code civil si le fait d'avoir divulgué des informations confidentielles a causé un dommage au bénéficiaire de la médiation.
- Sanction disciplinaire: l'article 51 de la loi organique des CPAS stipule que des sanctions disciplinaires peuvent être infligées aux membres du personnel statutaire des CPAS pour infraction à l'interdiction visée à l'article 50. Quant aux contractuels, la violation du secret constitue une faute grave pouvant entraîner un licenciement.

De plus, la preuve obtenue en violation de l'article 458 du Code pénal sera entachée de nullité et ne pourra donc pas être utilisée.

#### 1.4.11.3. Exceptions au respect du secret professionnel

a) Le témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire: dans ce cas, le médiateur sera autorisé à révéler le secret mais n'en aura pas l'obligation. Par témoignage en justice, on entend une déclaration faite sous serment suite à une convocation devant un juge d'instruction ou une juridiction. L'interrogatoire de police ou le témoignage volontaire ne sont donc pas visés par l'exception.

b) La dénonciation des crimes et délits prévue par l'article 29 du Code d'instruction criminelle: il s'agit d'une obligation morale non punie pénalement.

c) L'état de nécessité: le médiateur faisant face à un conflit de valeurs pourra, s'il l'estime nécessaire, transgresser la règle en révélant le secret pour sauvegarder un intérêt supérieur à condition que:

- Le médiateur se trouve face à un danger futur grave, certain et imminent.
- Le médiateur, après avoir envisagé toutes les possibilités, n'ait pas d'autre choix que de révéler le secret pour éviter ce danger.

d) Le secret partagé est une des exceptions qui posent le plus problèmes aux médiateurs de dettes, notamment dans le cadre de leurs relations avec les autres services de l'institution ou les autres institutions sociales.

En effet, la règle du secret partagé permet au médiateur de communiquer des informations couvertes par le secret professionnel, mais cette règle est soumise à des conditions cumulatives strictes:

- L'intéressé doit avoir été informé du partage et doit avoir donné son accord;
- Le partage doit avoir lieu dans l'intérêt exclusif de l'intéressé;
- Le partage ne peut concerner que des informations indispensables et nécessaires à la réalisation de la mission du médiateur. Dans le cadre de la médiation de dettes, les renseignements pouvant être divulgués sont seuls ceux relatifs à des faits ou des chiffres (situation patrimoniale ou financière du surendetté, ressources et charges) ou relatifs à la situation sociale du médié;
- Le partage du secret ne peut avoir lieu qu'entre personnes soumises au secret professionnel.
- Le destinataire du partage doit exercer une fonction poursuivant les mêmes objectifs. Le secret ne peut dès lors être partagé que dans le cadre d'une collaboration professionnelle.

#### 1.4.11.4. Spécificités de l'activité de médiation de dettes : déontologie et secret professionnel

L'activité de médiation de dettes implique une série de principes de déontologie relatifs à la spécificité de cette matière.

Il faut tout d'abord remarquer les objectifs de la médiation de dettes non-judiciaire, qui doivent servir à étalonner l'action du médiateur. La médiation de dettes a pour objectifs :

- De trouver une solution durable aux problèmes de surendettement ;
- De garantir aux débiteurs des conditions de vie conformes à la dignité humaine, tout en leur permettant, dans la mesure du possible, de respecter les engagements pris à l'égard de leurs créanciers ;
- De responsabiliser les débiteurs en leur permettant, à terme, de gérer leur budget de manière autonome.

Ces objectifs impliquent une série de prescrits pour les actions posées par le médiateur dans le cadre de la médiation de dettes. Il est par exemple important que celui-ci adopte une posture impartiale entre le débiteur et le créancier, sans chercher à en avantager un, ou à en défendre les intérêts de façon notoire.

Enfin, il faut noter que les spécificités de l'activité de médiation de dettes imposent la transmission de certaines informations. On ne peut par exemple considérer comme une violation du secret professionnel un médiateur qui, dans une communication avec un créancier, transmettrait des informations strictement nécessaires concernant le débiteur, et pour autant qu'il dispose de l'autorisation de ce dernier.

#### **1.4.12. Secret professionnel et protection de la vie privée (pour les ASBL)**

L'article 458 du Code pénal prévoit que « les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui [...] les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement [...] et d'une amende ». La jurisprudence a évolué pour prendre en compte des professions allant au-delà du corps médical, et cet article s'impose donc à toute personne dépositaire de secret du fait de sa profession, et donc également au médiateur de dettes, que celui-ci soit lié à une institution publique ou privée.

Cette obligation de secret et de respect de la vie privée est permanente, et se prolonge donc même lorsque le médiateur n'est plus employé par le service. Il ne peut donc jamais divulguer d'informations qui lui ont été confiées dans le cadre de son activité professionnelle (cf. point 1.4.10.2.).

#### **1.4.13. Rapport d'activités simplifié harmonisé (RASH)**

Le RASH doit être complété et envoyé à l'Administration pour le 1<sup>er</sup> mars. Il ne s'agit pas de la demande de subvention, mais d'un rapport indépendant à celle-ci. Celui-ci est constitué en cinq blocs, communs à tous les acteurs du domaine de l'Action sociale, dont l'identification de l'institution, les activités réalisées au cours de l'année de référence, des informations statistiques du service ou des données particulières.

Le rapport d'activités étant indépendant de la demande de subvention, il doit aussi être complété par les institutions agréées qui n'ont pas rentré de demande de subvention.

Il s'agit d'un rapport électronique qui, à terme, permettra l'extraction de données qui seront utilisées pour la constitution d'un baromètre de l'Action sociale, à travers l'identification d'indicateurs pertinents. De plus, le RASH est basé sur le principe d'*only once* : les informations demandées dans la demande de subvention ne sont plus à compléter dans le RASH. Il n'existe dès lors pas de doublon entre les deux documents.

Le RASH se trouve sur le de la DGO5. Ce portail a vocation à regrouper l'ensemble des informations utiles à destination des services concernant la demande de subvention, le rapport d'activités ou encore la justification de la subvention de l'année n-1.

#### **1.4.14. Groupe d'Appui pour la Prévention du Surendettement (GAPS)**

En ce qui concerne les GAPS, le décret de 2013 a mis en place un meilleur encadrement de la part des centres de référence, qui fournissent une aide en matière de création, suivi et évaluation de ceux-ci.

Le décret élargit également les thèmes qui peuvent être abordés par les GAPS, mais ceux-ci doivent cependant toujours être en lien avec la question de la lutte contre le surendettement.

Les centres de référence ont, quant à eux, la mission d'encadrer les GAPS. Ce sont eux qui procèdent à l'appel à projet et accordent l'organisation d'un GAPS. De plus, ils organisent des réunions d'intervision pour les animateurs de ces groupes.

La mise en place d'un GAPS est subordonnée aux conditions suivantes :

- disposer d'un local permettant d'accueillir au moins quinze personnes ;
- développer des animations pédagogiques adaptées aux besoins exprimés par les participants, tant que ceux-ci sont en lien avec la problématique du surendettement ;
- collaborer avec les acteurs utiles dans le domaine de la prévention ;
- participer à des réunions d'intervision organisées par les centres de référence (une intervension rassemble les animateurs des GAPS supervisés par le centre de référence et a pour but de réfléchir sur la pratique professionnelle ; il s'agit en premier lieu d'un échange sur les expériences mutuelles permettant aux animateurs de rechercher différentes pistes de solutions à des situations concrètes tirées du travail quotidien).

En cas d'inspection, le service de médiation de dettes agréé ayant organisé un ou plusieurs GAPS sera amené à fournir :

- les justificatifs de sa participation aux réunions d'intervision organisées par les centres de référence (attestations de présence ou PV des réunions);
- un document reprenant un ensemble de données relatives à l'organisation des animations du GAPS (dates et heures, thématiques, nombre de personnes).

#### **1.4.15. Prise en charge de certains dossiers par le Centre de référence**

Le recours à l'assistance du Centre de référence est une latitude donnée aux services de médiation de dettes pour les cas les plus difficiles, c'est-à-dire :



- Les dossiers dans lesquels le patrimoine du requérant est très important avec diverses composantes dans l'actif. En effet, la gestion de ces dossiers peut imposer la réalisation éventuelle d'une partie de l'actif (vente de biens);
- Les dossiers concernant des anciens commerçants ou des faillis : en effet, dans certains dossiers, les procédures de faillite et de RCD ou de médiation de dettes peuvent s'appliquer simultanément au sein du ménage.

Il convient ici de ne pas confondre la qualité de commerçant et le statut d'indépendant.

L'indépendant est une personne physique exerçant à titre principal ou provisoire une activité professionnelle, sans être liée par un contrat de travail.

Le commerçant est l'indépendant qui exerce des actes qualifiés commerciaux par la loi et qui en fait sa profession habituelle (article 1<sup>er</sup> du Code du commerce). Ces actes sont précisés à l'article 2 du même Code.

L'article 1675/2 du Code judiciaire dispose que la personne qui a eu la qualité de commerçant ne peut introduire de requête en règlement collectif de dettes qu'au plus tôt six mois après la cessation de son commerce ou, si elle a été déclarée en faillite, qu'après la clôture de la faillite ; elle relève, en effet, dans cette période ou cette circonstance, du Code du commerce ou de la Loi du 8 août 1997 sur les faillites.

- Les dossiers concernant les personnes exerçant une profession libérale : en effet, la gestion de ces dossiers peut comporter une particularité due au caractère fluctuant des revenus et au caractère professionnel des dettes.

En cas d'assistance sur le plan du droit de la part du centre de référence, le service de médiation de dettes reste gestionnaire du dossier et est seul habilité à poser les actes nécessaires à la médiation, en ce compris le dépôt d'une requête en RCD.

Dans les cas cités ci-dessus, le médiateur de dettes peut proposer au médié de suggérer le Centre de référence comme médiateur, dans sa requête en règlement collectif de dettes.

#### **1.4.16. Les contrôles**

Les institutions agréées sont tenues de se soumettre aux contrôles des membres du service d'inspection de l'Administration désignés par le ministre qui a l'Action sociale dans ses attributions, conformément à l'article 125, 3<sup>o</sup> du CWASS.

Ces inspections ont pour but de vérifier le bon fonctionnement du service, et/ou les informations communiquées dans la demande de subvention, mais ont également un rôle de conseil.

Dans l'exercice de leur fonction, les membres du service de l'Inspection de l'Administration ont un devoir de discrétion et ne peuvent divulguer des informations qui pourraient porter atteinte à la vie privée (article 6 de l'A.R. du 22 décembre 2000 relatif aux statuts administratif et pécuniaire des agents de l'Etat, des Régions et Communautés). Les rapports d'inspection qu'ils établissent sont transmis à l'Administration composée de fonctionnaires soumis aux mêmes obligations.

## **2. Centres de référence**

### **2.1. Constitution, ressort territorial et missions**

#### **2.1.1. Constitution**

Les centres de référence doivent réunir au moins huit CPAS. Ils sont constitués sur la base d'une association organisée en vertu du chapitre XII de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale. Dans ce cadre, des organismes privés, notamment des ASBL reconnues en qualité de service de médiation de dettes, peuvent être associés.

#### **2.1.2. Ressort territorial**

Les Centres de référence sont compétents pour l'ensemble de la région linguistique de langue française, selon la répartition suivante :

- Province du Hainaut ;
- Province de Liège ;
- Province du Luxembourg ;
- Province de Namur.

Le Ministre qui a l'Action sociale dans ses compétences garde cependant la possibilité d'agréer des centres de référence supplémentaires.

#### **2.1.3. Missions légales**

Les centres de référence ont pour mission d'assurer :

- Une assistance juridique ou technique aux services de médiation de dettes agréés œuvrant sur le territoire qu'ils desservent. A cette fin, les prestations d'un juriste et d'un travailleur social à temps plein sont financées.

Aux fins d'assurer leur mission d'assistance des institutions de médiation de dettes, les Centres de référence sont autorisés à facturer aux institutions de médiation de dettes les frais de déplacement de leurs agents pour les prestations fournies à leur profit. En cas de facturation, les frais kilométriques seront calculés sur base du tarif fixé pour les agents de la Région wallonne.

En outre, il importe de garder à l'esprit que l'assistance sur le plan du droit fournie par le Centre de référence s'exerce au profit des services médiation de dettes. S'il peut être admis qu'un particulier s'adresse d'initiative directement au centre de référence, le service de médiation de dettes doit rester l'interface entre le particulier qui s'adresse à lui et le centre de référence s'il y a lieu de consulter ce dernier pour une question particulière.

- La prise en charge des cas les plus difficiles. Cette prise en charge doit rester exceptionnelle. Sont qualifiés de « cas les plus difficiles » :

- Les dossiers dans lesquels le patrimoine du requérant est très important avec diverses composantes dans l'actif ; en effet, la gestion de ces dossiers peut imposer la réalisation éventuelle d'une partie de ces actifs ;
  - Les dossiers concernant des anciens commerçants ou des faillis ; en effet, dans certains dossiers, les deux procédures (faillite et règlement collectif ou médiation de dettes) peuvent s'accumuler ;
  - Les dossiers concernant les personnes exerçant une profession libérale ; en effet, la gestion de ces dossiers impose une particularité due au caractère fluctuant des revenus et au caractère professionnel des dettes.
- La prévention du surendettement. De par cette mission générale, les Centres de référence développent ou soutiennent divers projets visant à prévenir le surendettement sur leur ressort territorial et ce, auprès d'un large public (citoyen, école, entreprise, etc.).

Cette mission implique également l'accompagnement des institutions de médiation de dettes qui créent des groupes d'appui et de prévention du surendettement, au travers de l'organisation de réunions d'intervision, pour lesquelles il est important de souligner que la participation de l'institution est obligatoire en vertu du Code (art. 129, al. 3, 4° du CWASS).

- L'organisation d'une plateforme de concertation locale. Les centres de référence sont tenus d'organiser une plateforme de concertation locale réunissant les acteurs locaux actifs en matière de lutte contre le surendettement.

La forme que peut prendre cette rencontre est laissée aux soins des Centres de référence. Elle doit cependant privilégier l'échange d'expériences et de bonnes pratiques, par l'établissement d'un dialogue entre les acteurs actifs en matière de lutte contre le surendettement sur le territoire du ressort du centre de référence. La plateforme ne peut en aucun cas être considérée comme une formation continuée.

En outre, dans l'exercice des activités que l'association a décidé de mener en dehors des missions confiées par le CWASS, et particulièrement dans l'organisation de formations continuées à destination du personnel des institutions de médiation de dettes, il conviendra d'être attentif à ce que les thématiques abordées soient en rapport direct avec le public cible et la problématique du surendettement.

Enfin, le suivi d'une formation continuée organisée par le Centre de référence doit être certifié par la délivrance d'une attestation de présence, reprenant le titre de la formation, la date de celle-ci ainsi que sa durée.

#### **2.1.4. Personnel**

Si le centre de référence passe une convention pour fournir les services d'un juriste à un service de médiation de dettes (et ce pour répondre aux dispositions légales requérant que les SMD bénéficient de l'assistance d'un juriste), ce juriste ne peut être le juriste prévu dans les statuts du centre de référence. En effet, ce dernier est attaché à temps plein au centre de référence, et ne peut donc pas exercer une autre fonction que celle prévue dans les dispositions légales relatives à la composition du personnel du centre de référence.

De plus, il revient aux centres de référence de vérifier que le juriste conventionné avec les services de médiation de dettes répond bien aux exigences de formation spécialisée requises pour des interventions auprès de services de médiation de dettes.

## **2.2. Agrément**

A l'instar des services de médiation de dettes, l'agrément des centres de référence est accordé pour une durée indéterminée. Si une modification des conditions reprises dans la déclaration sur l'honneur survient (par exemple, changement dans la composition du personnel), le centre de référence doit tenir l'Administration informée, et ceci endéans les quinze jours.

## **2.3. Subventionnement**

Le Gouvernement subventionne les frais de fonctionnement et les frais engendrés par le personnel normé (prévu à l'article 128, §2, alinéa 4, 2° et 3° du CWASS) ainsi qu'une assistance administrative. Sans remettre en question la faculté qu'a l'association Chapitre XII de développer d'autres actions conformes à son objet social, les moyens alloués par la Région wallonne doivent prioritairement et majoritairement être affectés aux missions décrétales développées à destination du public cible.

## **2.4. Contrôles**

Les institutions agréées sont tenues de se soumettre aux contrôles des membres du service d'inspection de l'Administration désignés par le ministre qui a l'Action sociale dans ses attributions.

Ces inspections ont pour but de vérifier le bon fonctionnement du service, et/ou les pièces justificatives des dépenses liées à la subvention.

## **3. Observatoire du Crédit et de l'Endettement**

### **3.1. Reconnaissance**

L'Observatoire est reconnu par décret de la Région wallonne depuis l'année 2000.

Il est chargé de l'étude des services financiers offerts aux personnes physiques, et notamment du crédit, ainsi que de l'étude et de la prévention du surendettement.

### **3.2. Missions**

L'article 130 du CWASS définit les missions dévolues à l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Celles-ci sont notamment les suivantes :

- Collecter et traiter des données statistiques en matière de surendettement ;
- Etudier l'évolution de la législation et de la jurisprudence, aussi bien belge qu'europpéenne ;
- Etudier les pratiques relatives au crédit et les problématiques qui y sont liées ;
- Contribuer au travail de prévention en matière de surendettement en diffusant toute information utile auprès du public et des professionnels de l'action sociale ou du crédit ;
- Organiser annuellement un programme de formation de base et continuée pour les médiateurs de dettes ;
- Assurer le secrétariat du comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement ;
- Rédiger un rapport annuel contenant l'évolution de l'endettement et du surendettement des ménages wallons.

L'Observatoire est également subventionné pour l'actualisation, la gestion et la modération de la partie se rapportant à la prévention du surendettement et au crédit du portail électronique développé par la Région wallonne.

Il est donc avant tout un organisme d'études, d'expertise et de formation.

### **3.3. Subventionnement**

La subvention allouée à l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement est définie aux articles 171 à 173 du CRWASS.

### **3.4. Contrôles**

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement est tenu de se soumettre aux contrôles des membres du service d'inspection de l'Administration désignés par le ministre qui a l'Action sociale dans ses attributions.

Ces inspections ont pour but de vérifier le bon fonctionnement du service, et/ou les pièces justificatives des dépenses liées à la subvention.

#### **4. Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement**

La mission du comité est d'établir un espace de coordination entre les actions de prévention et de lutte contre le surendettement menées par les différents opérateurs agréés ou reconnus par la Région wallonne en la matière. Il vise également à être un lieu de rencontres et d'échanges d'informations.

Il est composé du Ministre de l'Action sociale ou son représentant, l'OCE, l'Administration et les Centres de référence. Il peut cependant admettre toute personne disposant d'une compétence spécifique en matière de surendettement.

# Annexes

## 1. Tableau des abréviations

CWASS	Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie décrétable)
CRWASS	Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé (partie réglementaire)
DGO5	Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux et de l'Action sociale (composante du SPW)
OCE	Observatoire du Crédit et de l'Endettement
SPW	Service Public de Wallonie (Administration)
SMD	Service de médiation de dettes

## 2. Tableau des références légales

<b>1. <u>Services de médiation de dettes</u></b>	<a href="#">Art. 118-127 et art. 129 du CWASS</a> <a href="#">Art. 133-154 du CRWASS</a>
<b>1.1. <u>Programmation</u></b>	<a href="#">Art. 133 du CRWASS</a>
<b>1.2. <u>Agrément</u></b>	<a href="#">Art. 119-126 du CWASS</a> <a href="#">Art. 134-143 du CRWASS</a>
<b>1.2.1. <u>Limitation de la pratique de médiation de dettes et agrément</u></b>	<a href="#">Art. VII 115 du Code de droit économique</a> <a href="#">Art. 118 du CWASS</a>
<b>1.2.2. <u>Conditions pour l'obtention d'un agrément</u></b>	<a href="#">Art. 121-123 du CWASS</a> <a href="#">Art. 135 du CRWASS</a>
<b>1.2.2.1. <u>La personnalité juridique</u></b>	<a href="#">Art. 122, 2° du CWASS</a>
<b>1.2.2.1.1. <i>Le cas de CPAS dotés de plein droit de la personnalité juridique</i></b>	<a href="#">Art. 122, 2° du CWASS</a> <a href="#">Art. 2 de la loi du 8 juillet 1976 organique</a>
<b>1.2.2.1.2. <i>Les associations privées : les ASBL et les autres</i></b>	<a href="#">Art. 122, 2° du CWASS</a>
<b>1.2.2.2. <u>L'exclusion de toute activité de lucre</u></b>	<a href="#">Art. 122, 1° du CWASS</a>
<b>1.2.2.3. <u>L'objet social : l'aide aux</u></b>	<a href="#">Art. 122, 3° du CWASS</a>



<u>personnes en difficulté</u>	
1.2.2.4. <u>L'indépendance de l'institution</u>	<a href="#">Art. 123, 3° du CWASS</a>
1.2.2.5. <u>L'honorabilité des dirigeants et du personnel</u>	<a href="#">Art. 123, 1°, 2° du CWASS</a> <a href="#">Art. 135, 4° du CRWASS</a>
1.2.2.5.1. <i>Les comportements sanctionnés pénalement</i>	<a href="#">Art. 123, 1°, 2° du CWASS</a> <a href="#">Art. 135, 4° du CRWASS</a> <a href="#">Art. 20 de la loi du 20 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit</a>
1.2.2.5.2. <i>Les comportements inadmissibles sans être pénalement sanctionnés</i>	<a href="#">Art. 123, 1° du CWASS</a>
1.2.2.6. <u>La décision formelle d'organiser un service de médiation de dettes</u>	<a href="#">Art. 135, 2° du CRWASS</a>
<b>1.2.3. Procédure d'agrément</b>	<a href="#">Art. 119-120 du CWASS</a> <a href="#">Art. 134-143 du CRWASS</a>
<b>1.2.4. Obligations découlant de l'agrément</b>	<a href="#">Art. 125 du CWASS</a>
1.2.4.1. <u>Mention de l'agrément</u>	<a href="#">Art. 125, 1° du CWASS</a>
1.2.4.2. <u>Dossier actualisé de l'agrément</u>	
<b>1.2.5. Personnel affecté à la médiation de dettes</b>	<a href="#">Art. 121, 1° et 2° du CWASS</a> <a href="#">Art. 140-141 du CRWASS</a>
1.2.5.1. <u>L'alliance des compétences : aide juridique et aide sociale</u>	<a href="#">Art. 121, 1° et 2° du CWASS</a>
1.2.5.2. <u>Formation spécialisée du personnel affecté à la médiation de dettes</u>	<a href="#">Art. 140-141 du CRWASS</a>
1.2.5.2.1. <i>Formation spécialisée des travailleurs sociaux</i>	<a href="#">Art. 140, §1 et art. 141 du CRWASS</a>
1.2.5.2.2. <i>Formation spécialisée du juriste</i>	<a href="#">Art. 140, §2 du CRWASS</a>
<b>1.2.6. Les recours</b>	<a href="#">Art. 36-40 du CWASS</a>
1.2.6.1. <u>Le recours administratif interne</u>	<a href="#">Art. 36-40 du CWASS</a>
1.2.6.1.1. <i>Les décisions susceptibles de recours</i>	

1.2.6.1.2. <i>La forme</i>	<a href="#">Art. 36, §1<sup>er</sup> du CWASS</a>
1.2.6.1.3. <i>Le délai</i>	<a href="#">Art. 36, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup> du CWASS</a>
1.2.6.2. <u>Le recours en annulation</u>	<a href="#">Art. 14, al. 1<sup>er</sup> des lois coordonnées du Conseil d'Etat</a>
<b>1.3. <u>Subvention</u></b>	<a href="#">Art. 128, §1<sup>er</sup> et art. 129 du CWASS</a> <a href="#">Art. 144-156 du CRWASS</a>
<b>1.3.1. Principes généraux</b>	
1.3.1.1. <u>Demande de subvention</u>	<a href="#">Art. 154 du CRWASS</a>
1.3.1.2. <u>Condition d'accès à la subvention</u>	<a href="#">Art. 145, al. 4 du CRWASS</a>
1.3.1.3. <u>Interdiction du cumul de subventions</u>	<a href="#">Art. 145, al. 3 du CRWASS</a>
1.3.1.4. <u>Indexation de la subvention</u>	<a href="#">Art. 146 du CRWASS</a>
<b>1.3.2. Partie forfaitaire</b>	<a href="#">Art 147-148 du CRWASS</a>
1.3.2.1. <u>Pour les institutions publiques</u>	<a href="#">Art. 147 du CRWASS</a>
1.3.2.2. <u>Pour les institutions privées</u>	<a href="#">Art. 148 du CRWASS</a>
<b>1.3.3. Partie variable</b>	<a href="#">Art. 149-153 du CRWASS</a>
1.3.3.1. <u>Dossiers éligibles à la subvention</u>	<a href="#">Art. 144, 1<sup>o</sup> du CRWASS</a> <a href="#">Art. 150, al. 1 du CRWASS</a>
1.3.3.2. <u>Groupe d'Appui et de Prévention du Surendettement (GAPS)</u>	<a href="#">Art. 129 du CWASS</a> <a href="#">Art. 153 du CRWASS</a>
1.3.3.3. <u>Formation continuée</u>	<a href="#">Art. 151 du CRWASS</a>
1.3.3.4. <u>Décentralisation de l'institution</u>	<a href="#">Art. 152 du CRWASS</a>
1.3.3.5. <u>Plafonds du montant de la partie variable de la subvention</u>	<a href="#">Art. 150, al. 2 du CRWASS</a>
<b>1.3.4. Modalités et procédure d'octroi</b>	<a href="#">Art. 12/1 du CRWASS</a>
<b>1.4. <u>Fonctionnement des services de médiation de dettes agréés</u></b>	
<b>1.4.1. Rôle des services de médiation de dettes</b>	<a href="#">Art. 121, 3<sup>o</sup> du CWASS</a>
<b>1.4.2. Public-cible</b>	
1.4.2.1. <u>Médiation de dettes à l'amiable</u>	<a href="#">Art. I.9, 55<sup>o</sup> du Code de droit économique</a>

1.4.2.2. <u>Médiation de dettes judiciaire (RCD)</u>	<a href="#">Art. 1675/2 du Code judiciaire</a>
<b>1.4.3. Ouverture et fermeture des dossiers</b>	<a href="#">Art. 62bis de la loi du 8 juillet 1976 organique</a>
<b>1.4.4. Fiche de suivi standardisée</b>	<a href="#">Art. 121, 5° du CWASS</a>
<b>1.4.5. Désignation et rôle du juriste</b>	<a href="#">Art. 121, 2° du CWASS</a> <a href="#">Annexe 17 du CRWASS</a>
<b>1.4.6. Règlement collectif de dettes</b>	<a href="#">Art. 121, 3° du CWASS</a>
1.4.6.1. Enclenchement de la procédure en règlement collectif de dettes	<a href="#">Art. 60, §2 de la loi du 8 juillet 1976 organique (devoir d'information)</a>
1.4.6.2. Dossiers en règlement collectif de dettes	<a href="#">Art. 121, 3° du CWASS</a>
<b>1.4.7. Guidance et gestion budgétaire</b>	<a href="#">Art. 121, 4° du CWASS</a>
1.4.7.1. Guidance budgétaire	<a href="#">Art. 121, 4° du CWASS</a>
1.4.7.2. Gestion budgétaire	
<b>1.4.8. Délégation de signatures</b>	<a href="#">Art. 28, §2 de la loi du 8 juillet 1976 organique</a>
<b>1.4.9. Prévention des incidents dans la gestion des comptes bancaires gérés par les services de médiation de dettes</b>	
1.4.9.1. Pour les CPAS	
1.4.9.2. Pour les ASBL	
<b>1.4.10. Conservation des dossiers en médiation de dettes</b>	<a href="#">Art. 2262bis du Code civil</a>
<b>1.4.11. Code de déontologie et secret professionnel</b>	
1.4.11.1. <u>Respect du secret professionnel</u>	<a href="#">Art. 36 et art. 50 de la loi du 8 juillet 1976 organique</a> <a href="#">Art. 458 du Code pénal</a>
1.4.11.2. <u>Sanctions en cas de non respect du secret professionnel</u>	<a href="#">Art. 458 du Code pénal</a> <a href="#">Art. 1382 du Code civil</a> <a href="#">Art. 51 de la loi du 8 juillet 1976 organique</a>
1.4.11.3. <u>Exceptions au respect du secret</u>	<a href="#">Art. 29 du Code d'instruction criminelle</a>

<u>professionnel</u>	
1.4.11.4. <u>Spécificités de l'activité de médiation de dettes : déontologie et secret professionnel</u>	
<b>1.4.12. Secret professionnel et protection de la vie privée (pour les ASBL)</b>	<a href="#">Art. 458 du Code pénal</a>
<b>1.4.13. Rapport d'activités simplifié harmonisé (RASH)</b>	<a href="#">Art. 12/3 du CRWASS</a>
<b>1.4.14. Groupe d'appui pour la prévention du surendettement (GAPS)</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al. 1, 2° et art. 129 du CWASS</a>
<b>1.4.15. Prise en charge de certains dossiers par le Centre de référence</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al.1, 1° du CWASS</a>
<b>1.4.16. Les contrôles</b>	<a href="#">Art. 125, 3° du CWASS</a> <a href="#">Art. 177 du CRWASS</a>
<b>2. <u>Centres de référence</u></b>	<a href="#">Art. 128 du CWASS</a> <a href="#">Art. 157-165 du CRWASS</a>
<b>2.1. <u>Constitution, ressort territorial et missions</u></b>	<a href="#">Art. 128, § 2 du CWASS</a>
<b>2.1.1. Constitution</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al. 4, 1° du CWASS</a>
<b>2.1.2. Ressort territorial</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al. 3 du CWASS</a>
<b>2.1.3. Missions légales</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al. 2-3 du CWASS</a>
<b>2.1.4. Personnel</b>	<a href="#">Art. 128, §2, al. 4, 2° et 3° du CWASS</a>
<b>2.2. <u>Agrément</u></b>	<a href="#">Art. 128, §2 du CWASS</a> <a href="#">Art. 157-162 du CRWASS</a>
<b>2.3. <u>Subventionnement</u></b>	<a href="#">Art. 128, §1 du CWASS</a> <a href="#">Art. 163-165 du CRWASS</a>
<b>2.4. <u>Contrôles</u></b>	<a href="#">Art. 177 du CRWASS</a>
<b>3. <u>Observatoire du Crédit et de l'Endettement</u></b>	<a href="#">Art. 130 du CWASS</a> <a href="#">Art. 169-173 du CRWASS</a>
<b>3.1. <u>Reconnaissance</u></b>	<a href="#">Art. 130 du CWASS</a>
<b>3.2. <u>Missions</u></b>	<a href="#">Art. 130, §1<sup>er</sup>, al. 2 et §2 du CWASS</a>
<b>3.3. <u>Subventionnement</u></b>	<a href="#">Art. 171-173 du CRWASS</a>

<b>3.4. <u>Contrôles</u></b>	<a href="#">Art. 177 du CRWASS</a>
<b>4. <u>Comité de coordination des actions de prévention et de lutte contre le surendettement</u></b>	<a href="#">Art. 130/1 du CWASS</a> <a href="#">Art. 181 du CRWASS</a>