Convention en médiation de dettes amiable

**CET ACCORD EST CONCLU :**

**Entre** :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Numéro de registre national :

Ci-après appelé « le demandeur »

**Et :**

Le **Service médiation de dettes** du XXX, représenté par XXX

(Numéro ou mention de l’agrément) :

E-mail :

Téléphone :

Ci-après appelé « le médiateur de dettes »

**Il a été convenu ce qui suit :**

**Préambule**

A la date de la présente convention[[1]](#footnote-1) :

* Il n’existe pas de conflits d’intérêt entre le demandeur et le médiateur de dettes désigné ;
* Il existe un conflit d’intérêt dont le demandeur a été informé (repris dans l’encadré ci-dessous). Par la signature de la présente convention, les parties reconnaissent que ce conflit d’intérêt **n’est pas** de nature à empêcher la collaboration.

Conflit d’intérêt :

Cette décision peut être revue à tout moment, à la demande de chacune des parties.

**Art. 1 : Définition et objectif de la médiation de dettes**

La médiation de dettes amiable est une prestation de services, à l’exclusion de la conclusion d’un contrat de crédit, en vue de venir en aide de manière préventive et/ou curative à tout débiteur qui rencontre des difficultés financières ou est dans l’impossibilité de faire face à ses dettes exigibles ou à échoir.

Elle a pour objectif de trouver une solution durable aux difficultés financières et/ou aux problèmes de surendettement du demandeur en l’aidant à respecter ses engagements envers ses créanciers dans la mesure où cela lui permet, ainsi que sa famille, de maintenir des conditions de vie conformes à la dignité humaine.

Elle ne peut être entamée qu’à l’initiative du demandeur et prend effet dès la signature de la présente convention.

Le médiateur de dettes en charge du dossier est un intermédiaire neutre et impartial entre le demandeur et ses créanciers. Il est soumis au secret professionnel.

Il n’est pas soumis à une obligation de résultat quant à la réussite de la médiation de dettes amiable. Il a une obligation de moyen : c’est-à-dire qu’il doit mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour exécuter sa mission.

**Art. 2 : Collaboration entre les parties et accord du débiteur**

La médiation de dettes amiable se déroule sur base d’une collaboration entre le demandeur et le médiateur de dettes.

Par la signature de la présente convention, vous marquez expressément votre accord sur :

* Le partage avec vos créanciers de vos informations strictement nécessaires à l’exercice de la médiation de dettes ;
* La prise de contact par tout moyen de communication avec toutes personnes et institutions aux fins de récolter les informations relatives à vos dettes ;
* La sollicitation des créanciers afin de recevoir un décompte actualisé accompagné des pièces justificatives.

Toute autre démarche/communication devra recueillir votre accord écrit.

Les obligations des parties sont reprises à l’article 4 de la convention.

**Art.3 : Déroulement de la médiation de dettes amiable**

Dès l’ouverture du dossier, le médiateur de dettes prend connaissance de votre situation familiale, financière, juridique et sociale, ainsi que des personnes à votre charge et de vos cohabitants.

Le médiateur de dettes peut prendre contact par tous les moyens avec vos créanciers et les institutions pour récolter les informations concernant votre situation et établir un inventaire de vos dettes. Il peut demander des décomptes et des justificatifs à vos créanciers.

Le médiateur de dettes établit avec vous le budget nécessaire pour vous garantir ainsi qu’à votre conjoint ou toute personne cohabitant avec vous, une vie conforme à la dignité humaine tout en essayant de dégager un disponible pour rembourser vos dettes.

Le médiateur de dettes vous informe sur vos droits et avantages sociaux et vous conseille sur les étapes à suivre pour en bénéficier le cas échéant.

Le médiateur de dettes vérifie la légalité des montants réclamés par les créanciers avec l’aide le cas échéant du juriste du service.

S’il existe des motifs de contestation, le médiateur de dettes vous en informe. Vous contactez les créanciers pour leur exposer les motifs de contestation. Vous pouvez demander l’assistance du médiateur de dettes pour cela.

* Le demandeur sollicite l’assistance du médiateur pour exposer les motifs de contestation éventuelle auprès des créanciers.
* Le demandeur ne sollicite pas l’assistance du médiateur pour exposer les motifs de contestation éventuelle auprès des créanciers.

Si le créancier refuse la contestation, le médiateur de dettes vous exposera les options qui s’offrent à vous, à l’amiable ou en judiciaire.

Pour rappel, le médiateur ne peut pas représenter le demandeur en justice.

En l’absence de contestation, le médiateur de dettes, avec votre accord, négocie avec vos créanciers et élabore des propositions de paiements réalistes.

Ces propositions seront reprises dans un plan de remboursement qui vous sera soumis pour accord. Ce plan de remboursement pourra être modifié si un changement survient dans votre situation.

Le créancier est libre d’accepter, refuser les propositions ou de faire des contre-propositions.

Durant toute la durée du plan de remboursement, le débiteur et le(s) créancier(s) conservent le droit de résilier unilatéralement l’accord sans motifs.

**Art.4 : Obligations des parties**

*Option 1 : sous forme de tableau*

|  |  |
| --- | --- |
| **Obligations du demandeur** | **Obligations du médiateur de dettes** |
| Respecter les rendez-vous fixés ou prévenir si vous avez un imprévu dans le délai convenu : XXX  Collaborer honnêtement, sincèrement et de manière transparente avec votre médiateur de dettes ;  Effectuer les démarches administratives arrêtées de commun accord avec le médiateur de dettes et nécessaires au succès de la médiation de dettes amiable ;  Respecter le plan de remboursement prévu et effectuer les paiements vous-même. Vous pouvez demander l’assistance de votre médiateur de dettes à cet égard ;  Informer immédiatement votre médiateur de dettes de tout changement intervenu dans votre situation qui pourrait avoir une influence directe ou indirecte sur l’exécution du plan de remboursement ou sur la poursuite de la médiation de dettes amiable ;  Ne pas entreprendre de démarches auprès de vos créanciers sans en discuter d’abord avec votre médiateur de dettes ;  Ne pas contracter de nouvelles dettes qui seraient évitables et avertir votre médiateur de dettes de toute dépense imprévue. | Vous faire part de tous les conflits d’intérêts que votre médiateur de dettes aurait avec vous ;  Respecter le secret professionnel tout au long de sa mission et après la fin de celle-ci ;  Vous informer sur les solutions alternatives à la médiation de dettes ainsi que leurs conditions et implications concrètes, si les négociations amiables échouent ou si le médiateur de dettes estime que la médiation de dettes amiable n’est pas ou n’est plus de nature à rétablir votre situation financière dans des conditions de vie conformes à la dignité humaine ;  Vous rencontrez régulièrement pour suivre l’évolution de votre situation et s’assurer que le plan de remboursement établi est respecté. |

*Option 2 : sous forme de liste*

*4.1 Obligations du demandeur*

* Respecter les rendez-vous fixés ou prévenir si vous avez un imprévu dans des délais raisonnables ;
* Collaborer honnêtement, sincèrement et de manière transparente avec votre médiateur de dettes ;
* Effectuer les démarches administratives arrêtées de commun accord avec le médiateur de dettes et nécessaires au succès de la médiation de dettes amiable ;
* Respecter le plan de remboursement prévu et effectuer les paiements vous-même. Vous pouvez demander l’assistance de votre médiateur de dettes à cet égard ;
* Informer immédiatement votre médiateur de dettes de tout changement intervenu dans votre situation qui pourrait avoir une influence directe ou indirecte sur l’exécution du plan de remboursement ou sur la poursuite de la médiation de dettes amiable ;
* Ne pas entreprendre de démarches auprès de vos créanciers sans en discuter d’abord avec votre médiateur de dettes ;
* Ne pas contracter de nouvelles dettes qui seraient évitables et avertir votre médiateur de dettes de toute dépense imprévue.

*4.2 Obligations du médiateur de dettes de dettes*

Nous devons :

* Vous faire part de tous les conflits d’intérêts que votre médiateur de dettes aurait avec vous ;
* Respecter le secret professionnel tout au long de sa mission et après la fin de celle-ci ;
* Vous informer sur les solutions alternatives à la médiation de dettes ainsi que leurs conditions et implications concrètes, si les négociations amiables échouent ou si le médiateur de dettes estime que la médiation de dettes amiable n’est pas ou n’est plus de nature à rétablir votre situation financière dans des conditions de vie conformes à la dignité humaine ;
* Vous rencontrez régulièrement pour suivre l’évolution de votre situation et s’assurer que le plan de remboursement établi est respecté.

**Art. 5 : Coût de la médiation de dettes amiable**

*Option 1 : Services COCOF et VGC*

Les missions de service de médiation de dettes amiables sont exercées à titre gratuit.

*Option 2 : Services COCOM et Région wallonne.*

Les missions de service de médiation de dettes amiables sont exercées à titre gratuit.

Toutefois, certaines prestations spécifiques peuvent donner lieu à une participation financière, dont le montant maximum est fixé :

* Pour les services COCOM : A l’article 22 de l’arrêté du Collège réuni du 15 octobre 1998 relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes.
* Pour la région wallonne : Aux articles 11 et 12 de l’arrêté du Gouvernement wallon du 1er mars 2007 portant exécution du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes.

Ces montants sont indexés annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation.

**Art.6 : Fin de la médiation de dettes amiable**

La médiation peut prendre fin :

1. **De** **commun accord** ;
2. **A votre initiative,** à tout moment et sans justification ;
3. **A l’initiative de votre médiateur de dettes** pour les raisons énumérées ci-dessous :

* Si vous déménagez et que le service n’est plus territorialement compétent : dans ce cas, le médiateur de dettes vous en avise par écrit dès qu’il en a connaissance de votre déménagement ;
* Si nous ne respectez pas vos obligations décrites à l’article 4 de la présente convention : dans ce cas, le médiateur de dettes vous en avise par écrit et respecte un préavis d’au moins un mois ;
* Si des conflits d’intérêts apparaissent au cours de la médiation et qu’ils sont de nature à compromettre le bon déroulement de celle-ci : dans ce cas, le médiateur de dettes vous en avise sur un support durable et respecte un préavis d’au moins un mois ;
* Si le médiateur de dettes estime que la médiation de peut plus se dérouler dans des conditions satisfaisantes : dans ce cas, le médiateur de dettes vous en avise sur un support durable et respecte un préavis d’au moins deux mois.

Dans tous les cas, le médiateur de dettes préviendra vos créanciers que sa mission est terminée.

**Art. 7 : Plaintes du demandeur**

En cas de plainte du demandeur à l’encontre de son médiateur de dettes, la procédure suivante doit être appliquée :

*Option 1 : CPAS*

* **Réclamation préalable auprès du CPAS**

Vous pouvez adresser une plainte écrite et motivée au CPAS concerné, par courrier recommandé ou tout autre moyen permettant d’attester de sa réception. Le CPAS dispose ensuite d’un délai de …. (Jours/semaines/mois) pour y répondre.

* **Plainte ou réclamation auprès de l’Autorité dont dépend le Service de Médiation de dettes :**

Vous pouvez ensuite adresser une plainte auprès de Vivalis : <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte>

* **Saisine du Médiateur régional**

Enfin en cas d’absence de réponse satisfaisante dans le délai imparti, vous pouvez introduire une réclamation auprès du Médiateur de la Région compétente :

* Pour la région de Bruxelles-Capitale : Ombuds Bruxelles ([www.ombuds.brussels](http://www.ombuds.brussels)) ;
* Pour la région flamande : Vlaamse-Ombudsdienst (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/contacteer-de-vlaamse-ombudsdienst>) ;
* Pour la région wallonne : Le médiateur (<https://www.le-mediateur.be>).

*Option 2 : Les ASBL*

* **Réclamation auprès de l’ASBL**

Vous pouvez adresser une plainte écrite et motivée à l’ASBL qui assure le Service de médiation de dettes amiable, par courrier recommandé ou tout autre moyen permettant d’attester de sa réception. L’ASBL dispose d’un délai de …. (Jours/semaines/mois) pour y répondre.

* **Plainte ou réclamation auprès de l’Autorité dont dépend le Service de Médiation de dettes**

Si la réponse apportée par l’ASBL ne vous satisfait pas ou si aucune réponse n’a été reçue dans le délai imparti, vous pouvez saisir l’autorité compétente suivante :

* + Pour les services COCOF : réclamation auprès du *Service Inspection de la COCOF* (<https://ccf.brussels/nos-services/bien-etre-et-sante/plainte-au-service-inspection/>)
  + Pour les services COCOM : plainte adressée à *Vivalis* (<https://www.vivalis.brussels/fr/plainte>).
  + Pour les services CAW : plainte adressée au *Klachtenbehandelaar van het CAW* (<https://www.caw.be/over-het-caw/niet-tevreden/>).
  + Pour les services de la Région wallonne : plainte adressée au SPW (thématique : intégration sociale) : <https://www.wallonie.be/fr/introduire-une-plainte-spw>

**Art.8 : Traitement et transmission des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la médiation de dettes amiable, le médiateur de dettes traite les données à caractère personnel des catégories de personnes concernées suivantes : le demandeur, son conjoint et/ou toute autre personne cohabitant avec ce dernier.

Les catégories suivantes de données à caractère personnel des personnes susmentionnées sont les suivantes :

1. Nom et prénoms, numéro de registre national et domicile du demandeur ;
2. Nom et prénoms, numéro de registre national et domicile du conjoint du demandeur ou de toute personne cohabitant avec le demandeur, la composition du ménage et, le cas échéant, leur régime matrimonial ;
3. Toutes les données financières, socio-familiales et professionnelles nécessaires à l'inventaire des dettes du demandeur ;
4. Toutes les données financières, socio-familiales et professionnelles nécessaires à l'élaboration d'un budget du demandeur garantissant une vie conforme à la dignité humaine du demandeur, de son conjoint et/ou de toute personne cohabitant avec lui ;
5. Toutes les données permettant au médiateur de dettes de dettes amiable d'apprécier au mieux la situation familiale, financière, juridique et sociale du demandeur, de son conjoint et/ou de toute personne cohabitant avec lui ;
6. La liste des créanciers reconnus ou se prétendant tels, avec mention de leur nom, de leur domicile et, s'ils en ont connaissance, de leur numéro de registre national ou, s'il s'agit d'une personne morale, la dénomination, le numéro d'inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises et le siège, et les coordonnées de la personne de contact du créancier ;
7. Les attestations et pièces justificatives ;
8. Toutes les données à caractère personnel que la personne concernée souhaite partager de sa propre initiative.

La finalité du traitement des données est de répondre aux objectifs décrits dans la présente convention.

Vos données à caractère personnel sont conservées physiquement en version papier et/ou électroniquement sur un serveur informatique.

Ces données sont conservées pendant toute la durée de la gestion du dossier et pendant 10 ans maximum à partir du jour de la clôture du dossier. Après ce délai, la version détruite et la version électronique sera entièrement effacée du système informatique.

Vous avez le droit de :

* Être informé(e) à tout moment de tout ce que le service fait avec vos données ;
* Consulter et obtenir une copie des données personnelles dont le service dispose ;
* Demander à ce que l’utilisation de vos données personnelles soit limitées en cas d’inquiétude sur l’utilisation que le service en fait ;
* Faire corriger/modifier vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes ;
* Vous opposez à tout moment à l’utilisation de vos données personnelles ;
* Récupérer vos données personnelles et les transmettre à un tiers de votre choix.

Monsieur/Madame \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est le responsable de traitement qui traite vos données à caractère personnel. Il détermine les finalités des traitements appliqués à ces données ainsi que les moyens mis en œuvre pour les sécuriser.

Adresse :

Téléphone :

E-mail :

Si votre service compte un délégué à la protection des données (dans la négative, veillez à supprimer cet encadré) :

Si vous avez des questions concernant la gestion de vos données à caractère personnel ou de vos droits en matière de protection des données, vous pouvez prendre contact avec le Délégué à la protection des données via l’adresse mail : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Si vous estimez que vos données à caractère personnel ne sont pas traitées conformément au règlement européen sur la protection des données ou qu’une violation de vos droits a eu lieu, vous avez le droit d’introduire une réclamation auprès l’autorité de protection des données. Un formulaire de plainte est disponible sur le site internet de l’Autorité de protection des données et doit lui être transféré par e-mail (contact@apd-gba.be) ou par la poste (rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

\* \* \*

Fait à\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

En double exemplaire, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Le demandeur Le médiateur de dettes

(Signature précédée de la mention : « *Lu, entendu et approuvé* »)

1. Biffez la mention inutile. [↑](#footnote-ref-1)