Observatoire du Crédit et de l'Endettement

PRÉVENIR LE SURENDETTEMENT

www.enmieux.be

Cofinancé par l'Union européenne

Wallonie

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 3-4
- Qu'est-ce que le surendettement ? 3
- Quel est le profil des personnes surendettées ? 3
- Quelles sont les causes du surendettement ? 4
- Quelles sont les conséquences du surendettement ? 4

Quelques points d'attention en matière de consommation.... 5-9
- Que faire en cas de litige de consommation ? 5-6
- Les ventes couplées 6
- Les offres promotionnelles et autres cadeaux 6
- Les ventes par correspondance 7
- Le démarchage 8
- Pièges et arnaques 9

Les crédits 10-15
- Le crédit hypothécaire 10
- Les crédits à la consommation 10-11
- Le crédit social 12-13
- Le « fichage » à la Centrale des crédits aux particuliers 13
- Les regroupements de crédits 14
- La publicité pour le crédit 14-15

Que faire en cas de difficultés financières ? 16-18

Comment traiter une situation de surendettement ? 19-27
- La médiation de dettes amiable 20-21
- Le règlement collectif de dettes 22-25
- La guidance budgétaire 26-27
- La gestion budgétaire 28-29

Les aides possibles 30-33
- Les aides en matière d'énergie et d'eau 30-31
- Les aides en matière de téléphonie 31
- L'aide juridique et l'assistance judiciaire 32
- Les aides sociales proposées par les CPAS 33
- Les aides sociales diverses 33

Autres brochures et adresses utiles 35

Cette publication est l'œuvre et la propriété de l'ASBL Observatoire du Crédit et de l'Endettement.
Date de création : Juin 2021
Aucune partie de cette publication ne peut être dupliquée ou publiée au moyen d'impression, photocopie ou de quelque autre manière que ce soit sans autorisation écrite préalable de l'éditeur

INTRODUCTION

Qu'est-ce que le surendettement ?

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

Quel est le profil des personnes surendettées ?

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

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

Quelles sont les causes du surendettement ?

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

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

Quelles sont les conséquences du surendettement ?

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

Le surendettement peut avoir :

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

QUELQUES POINTS D'ATTENTION EN MATIÈRE DE CONSOMMATIONS

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

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

Que faire en cas de litige de consommation ?

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

Les ombudsmans

Le site *www.ombudsman.be* redirige les consommateurs vers l'Ombudsman compétent (Ombudsman financier, Ombudsman des huissiers de justice, des télécommunications...). Un ombudsman est un médiateur qui examine les plaintes en toute indépendance et objectivité et tente de trouver des solutions à des problèmes non résolus.

Il s'agit d'un service entièrement gratuit. Et si l'ombudsman possède un numéro vert, il est même possible de l'appeler gratuitement. Les seuls frais éventuels sont les copies des documents du dossier qui devront peut-être être envoyés à l'ombudsman.

Le Centre Européen des Consommateurs de Belgique

Il est parfois compliqué pour les consommateurs ayant acheté des biens sur internet dans un autre État membre de l'Union Européenne de se faire rembourser lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de leurs achats. En effet, les différences linguistiques et législatives compliquent tout problème avec une partie adverse étrangère. Parce que les droits des consommateurs ne

s'arrêtent pas à la frontière, le Centre Européen des Consommateurs de Belgique (CEC) défend les droits des consommateurs et joue gratuitement un rôle de conseiller juridique et de médiateur. Plus d'informations sur le site *https://www.cecbelgique.be*.

Les ventes couplées

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

Conseils

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

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

Les offres promotionnelles et autres cadeaux

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

Conseils

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

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

La vente par correspondance

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

Conseils

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

Le démarchage

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

Conseils

- S'inscrire sur les sites suivants :
  - *www.ne-m-appelez-plus.be* pour ne plus être démarché par téléphone (inscription gratuite et à vie).
  - *www.robinsonlist.be* pour ne plus être démarché par email et par courrier.
- Ne pas hésiter à se désabonner des emails promotionnels et des newsletters.

Les pièges et arnaques

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

Conseils

- En cas de doute concernant l'origine de ces emails, sms ou appels, ne pas y donner suite.
- Signaler ces arnaques sur le site du *SPF Economie - Point de contact (belgique.be).*

LES CRÉDITS

Le crédit hypothécaire

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

Les crédits à la consommation

Il existe 4 formes de crédit à la consommation, notamment :

- Le prêt à tempérament
- La vente à tempérament
- L'ouverture de crédit

Ces crédits se différencient par leur utilisation, leur durée et le mode de remboursement des mensualité :

	Prêt à tempérament	Vente à tempérament	Ouverture de crédit
Utilisation	Financement d'un projet déterminé	Achat d'un bien meuble ou d'un service	Réserve d'argent utilisée en fonction des besoins (avec ou sans carte)
Durée du contrat de crédit	Durée déterminée	Durée déterminée	Durée indéterminée
Remboursement	Mensualités fixes	Mensualités fixes	Fréquences variables (en fonction des sommes prélevées)
Exemples	Achat d'une nouvelle chaudière, travaux d'aménagement...	Achat d'une voiture, d'un électroménager...	Carte de crédit, facilité de découvert. La facilité de découvert bancaire est une forme d'ouverture de crédit permettant au consommateur de descendre en négatif sur son compte à vue

Bon à savoir

- À la conclusion d'un **prêt à tempérament** ou d'une **vente à tempérament**, le consommateur reçoit un document appelé « tableau d'amortissement ». Ce tableau lui permet de connaître à tout moment les sommes déjà remboursées, le montant des intérêts et le solde restant dû. Pas de « surprises » avec ces deux types de crédits.
- La **vente à tempérament** comporte une clause de réserve de propriété. Cette clause signifie que le vendeur reste propriétaire du bien jusqu'au paiement intégral. Il peut donc le récupérer en cas de défaut de paiement.
- **L'ouverture de crédit** peut être utilisée en fonction des besoins du consommateur. Attention toutefois à son utilisation :
  - L'emprunteur décide du montant qu'il souhaite rembourser (minimum 10% du montant prélevé), mais l'ouverture de crédit doit être intégralement remboursée dans un délai déterminé (appelé « délai de zérotage »).
  - Les taux d'intérêt sont souvent élevés.
  - De nombreux magasins proposent d'acheter un bien en contractant une ouverture de crédit avec un taux d'intérêt à 0%. Attention aux conditions générales car ce taux d'intérêt préférentiel n'est souvent valable que lors du 1er achat !

Le crédit social

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

Il existe différents crédits sociaux :

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

Plus d'informations

Crédal	Fonds du logement des familles nombreuses	Société Wallonne du Crédit Social
Tél : 010/48.33.50 Site internet : http://www.credal.be	Tél : 071/20.77.11 Site internet : http://www.flw.be	Tél : 078/15.80.08 Site internet : http://www.swcs.be

Le « fichage » à la Centrale des crédits aux particuliers

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

Cette Centrale comporte deux volets :

- Un volet positif : enregistrement des contrats de crédit à la consommation et des crédits hypothécaires en cours.
- Un volet négatif : enregistrement des contrats de crédit en défaut de paiement.

Avant d'accorder un crédit, le prêteur a l'obligation de consulter cette Centrale pour vérifier :

- Si la personne n'est pas enregistrée dans le volet négatif : un enregistrement dans le volet négatif conduit généralement à l'interdiction d'accorder un nouveau crédits.
- Si la personne est encore en mesure de pouvoir rembourser un nouvel emprunt.

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

- Par internet via le site de la *Banque nationale de Belgique : www.nbb.be*, en se connectant avec un lecteur de carte d'identité ou en utilisant l'application itsme sur son smartphones.
- Par courrier en envoyant une demande avec une copie recto-verso de sa carte d'identité à l'adresse suivante : Banque nationale de Belgique, Centrale des crédits aux particuliers à l'adresse Boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles.
- En se rendant aux guichets de la Banque nationale de Belgique.

Les regroupements de crédits

Un regroupement de crédits est un rassemblement de plusieurs crédits en un seul auprès de la même institution.

Les offres de regroupement de crédits semblent souvent intéressantes car elles permettent de rembourser de plus faibles mensualités. MAIS **attention**, elles sont aussi accompagnées d'un nouveau délai de remboursement (souvent plus long) et d'un nouveau taux d'intérêt.

Conseil

Faire le calcul de l'offre proposée car le coût total à payer pour le nouveau crédit (qui regroupe les autres) est souvent beaucoup plus important.

La publicité pour le crédit

Avant de contracter un crédit, ne pas hésiter à comparer plusieurs offres de différents prêteurs.

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

La FSMA a publié une série de recommandations pour reconnaître les propositions frauduleuses de crédit envoyées par email :

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

- **Contrôler toujours l'identité du prêteur :** Ne jamais faire confiance à une personne ou une entreprise qui ne peut être identifiée avec certitude.
- **Vérifier si le prêteur dispose d'un agrément :** Sur le site de la FSMA http://www.fsma.be, un moteur de recherche permet de trouver facilement l'information si une personne est agréée ou enregistrée. Une personne n'étant pas agréée ou enregistrée n'est pas autorisée à proposer des crédits.
- **Chercher la personne au moyen de moteurs de recherche :** Cela permettra peut-être de trouver des témoignages de gens qu'elle a déjà approchés. Rester prudent car il s'agit parfois de témoignages faussement positifs susceptibles d'être écrit par le « prêteur » lui-même pour gagner la confiance des consommateurs.
- **Toujours se méfier des courriels non sollicités :** C'est-à-dire ne donnant pas suite à une demande préalable. Ils sont souvent à l'origine de fraudes.

La vigilance est plus que jamais de mise. Au moindre doute, ne pas hésiter à contacter directement la FSMA à l'aide du formulaire de contact électronique disponible à l'adresse : *https://www.fsma.be/fr/formulaire-de-contact-consommateurs*.

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

1 1ère étape : faire son budget

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

QUAND LE FAIRE ?

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

COMMENT LE FAIRE ?

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

POURQUOI LE FAIRE ?

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

Une brochure intitulée « Economiser, c'est possible » est téléchargeable gratuitement sur le site internet de l'Observatoire *http://www.observatoire-credit.be* (rubrique « Nos actions de prévention »)

2 2ème étape : négocier avec ses créanciers

Prendre contact avec ses créanciers pour négocier des plans de paiement et payer les montants réclamés en plusieurs fois.

QUAND LE FAIRE ?

Dès qu'une difficulté de paiement apparaît.

Conseil

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

COMMENT LE FAIRE ?

La négociation d'un plan de paiement peut se faire par téléphone ou par écrit. Attention, en cas de négociation par téléphone, il faut demander une confirmation écrite, idéalement via un envoi recommandé, ou par mail en vue de se protéger.

Bon à savoir

Pour demander un plan de paiement par écrit, il est possible d'utiliser des lettres-types disponibles sur le portail de la Wallonie *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* (rubrique « Outils/lettres-types »).

Si le créancier ne veut pas négocier, il est possible d'introduire une **procédure en conciliation devant le juge de paix**. Lors de cette procédure, le juge de paix essayera de créer un dialogue entre le créancier et le consommateur et tentera d'obtenir un accord entre les parties. Il est important que les deux parties se présentent à l'audience. Cette procédure est totalement gratuite.

3

3ème étape : se faire aider si nécessaire

Face à un budget négatif et des difficultés financières, ne pas hésiter à contacter un service de médiation de dettes afin d'être conseillé sur la solution la plus adaptée à la situation. La liste complète des services de médiation de dettes est disponible sur le site internet *www.observatoire-credit.be* dans l'onglet « Trouver un service de médiation de dettes ».

L'équipe juridique de l'Observatoire organise également des consultations juridiques à distance à destination des personnes ayant des difficultés financières, des questions sur leurs obligations, les procédures... Ce service est gratuit. Il suffit d'envoyer un email à l'adresse *consultations@observatoire-credit.be* ou de téléphoner du lundi au vendredi de 9h à 12h au 071/33.12.59 (option 1).

COMMENT TRAITER UNE SITUATION DE SURENDETTEMENT ?

La médiation de dettes est une procédure ayant pour but de rétablir la situation financière d'une personne en lui permettant de rembourser ses créanciers tout en continuant à vivre dans des conditions conformes à la dignité humaine.

Il existe deux formes de médiation de dettes :

- Médiation de dettes non judiciaire (dite « amiable »).
- Médiation de dettes judiciaire (règlement collectif de dettes).

L'un ou l'autre type de médiation sera privilégié en fonction de la situation financière du demandeur.

La médiation de dettes amiable

POUR QUI ?

La médiation de dettes amiable est accessible à toute personne physique (commerçante ou non).

PAR QUI ?

Elle est pratiquée par les services de médiation de dettes agréés (CPAS ou ASBL). La liste complète de ces services est disponible sur le site internet *www.observatoire-credit.be* dans l'onglet « Trouver un service de médiation de dettes ».

QUEL COÛT ?

Entièrement gratuit.

LE DÉROULEMENT ?

- **Rencontre et réalisation du budget :** lors du 1er entretien, le médiateur de dettes explique le déroulement de la médiation, son travail et ses attentes. Lors de cet entretien, il est demandé aux personnes d'apporter les factures impayées. Le médiateur leur explique également comment réaliser un budget.

Rencontre et réalisation du budget → Analyse de la situation financière → Proposition de plans de paiement aux créanciers → Exécution du plan

- **Analyse de la situation financière :** le médiateur fait une liste des dettes sur base des factures impayées. Il demande aussi à chaque créancier un décompte des dettes, c'est-à-dire un document reprenant le type et le montant des dettes, les intérêts de retard et les frais éventuels. Il vérifie la légalité des sommes réclamées. Il analyse ensuite le budget réalisé par la personne. L'objectif de cette étape est de déterminer le montant mensuel disponible (c'est-à-dire le montant qui n'est pas utilisé pour payer des charges).
- **Proposition de plans aux créanciers :** une fois le montant mensuel disponible déterminé, le médiateur de dettes propose des plans de paiement aux créanciers.
- **Exécution du plan :** une fois les plans de paiement acceptés par les créanciers, la personne en médiation de dettes amiable perçoit toujours ses revenus sur son compte propre et effectue elle-même les versements à chaque créancier. Le médiateur assure le suivi et rencontre régulièrement les personnes pour vérifier la bonne exécution du plan.

LA DURÉE ?

Il n'y a pas de limite légale en termes de durée. Si le montant disponible pour les créanciers est trop faible ou si les dettes sont trop importantes, le médiateur de dettes peut proposer à la personne de s'orienter vers une procédure en règlement collectif de dettes.

LES CONTRAINTES ?

- La personne doit respecter scrupuleusement le plan de paiement.
- Elle doit également être totalement transparente avec son médiateur de dettes.

LES AVANTAGES ?

- La personne garde une certaine autonomie de son budget et perçoit toujours ses revenus sur son compte propre.
- Le médiateur de dettes peut négocier la limitation, voire la suppression de certains frais (indemnités de retard, intérêts, frais administratifs...).

Plus d'informations sur la médiation de dettes amiable ?

- Consulter le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes ».
- Contacter gratuitement l'équipe juridique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h au 071/33.12.59 (option 1) ou par email à l'adresse *consultations@observatoire-credit.be*.

Le règlement collectif de dettes

POUR QUI ?

Le règlement collectif de dettes est accessible à toute personne physique en situation d'endettement durable et structurel répondant aux conditions suivantes :

- Ne pas ou ne plus être une entreprise.
- Ne pas avoir organisé son insolvabilité.
- Ne pas avoir été révoqué d'une procédure antérieure.
- Avoir un endettement structurel et durable.
- Avoir son centre d'intérêt en Belgique.
- Être de bonne foi durant la procédure.

PAR QUI ?

Elle est pratiquée par un médiateur de dettes judiciaire désigné par un juge du tribunal du travail. Il peut s'agir d'un avocat, d'un service de médiation de dettes agréé ou, plus exceptionnellement, d'un huissier de justice ou d'un notaire.

QUEL COÛT ?

Le dépôt d'une requête au greffe du tribunal du travail est :

- Gratuit si le demandeur la remplit et la dépose lui-même.
- Payant selon les honoraires de l'avocat si celui-ci rédige la requête et la dépose. Se renseigner sur la possibilité de bénéficier de l'aide juridique (voir p.XX).

Le travail du médiateur de dettes désigné par le juge est également payant. Les montants sont définis par la loi.

LE DÉROULEMENT ?

- **Introduction de la demande (= requête) :** Pour bénéficier d'un règlement collectif de dettes, la personne doit déposer une requête au greffe du tribunal du travail de son arrondissement judiciaire. Cette requête comprend des informations sur les ressources financières et les charges du ménage mais aussi la liste des dettes avec leurs retards de paiement.

Des modèles de requête sont disponibles sur le portail de la Wallonie *http://www.socialsante.wallonie.be/surendettement* (rubrique « Modèles et outils »).

- **Analyse de la demande :** un juge analyse la demande et détermine si la personne répond aux conditions pour être admise dans la procédure. Il rend alors une décision d'admissibilité.
- **Désignation d'un médiateur de dettes :** le juge désigne un médiateur de dettes pour exécuter la procédure.
- **Analyse de la situation financière :** le médiateur demande aux différents créanciers un décompte des dettes, c'est-à-dire un document reprenant le type et le montant des dettes, les intérêts de retard et les frais éventuels. Il vérifie la légalité des sommes réclamées. Il analyse ensuite le budget de la personne. L'objectif de cette étape est de déterminer le montant mensuel disponible (c'est-à-dire le montant qui n'est pas utilisé pour payer des charges).
- **Établissement d'un plan de remboursement :** le médiateur désigné contacte les différents créanciers pour négocier un plan de règlement sur base du montant mensuel disponible du budget. On parle de plan de règlement amiable lorsqu'il est accepté par les créanciers et la personne. On parle de plan de règlement judiciaire lorsqu'un accord n'a pas pu être trouvé avec les créanciers. Dans ce cas, le plan est imposé par le tribunal.

LA DURÉE ?

En principe, la durée est de maximum 7 ans pour les plans de règlement amiable et de maximum 5 ans pour les plans de règlement judiciaire.

LES CONTRAINTES ?

- La personne doit respecter scrupuleusement le plan et être totalement transparente avec son médiateur de dettes. Elle ne peut pas cacher de nouvelles rentrées financières au risque, par exemple, de se voir révoquée, c'est-à-dire exclue de la procédure.
- Les revenus (salaire, allocation de chômage, revenu d'intégration...) ne sont plus versés directement sur le compte propre de la personne. Ils sont versés sur un nouveau compte bancaire appelé « compte de médiation ». Ce compte est ouvert et géré par le médiateur de dettes. Le médiateur reverse uniquement à la personne les sommes nécessaires pour assumer ses dépenses mensuelles habituelles. Toutes les dépenses extraordinaires (ex. : réparation voiture, voyage scolaire, achat lunettes...) doivent être demandées au médiateur et autorisées par le juge.
- Des mesures d'accompagnement peuvent être imposées par le juge (trouver du travail, déménager, suivre une guidance budgétaire...).
- Tous les biens ayant une valeur significative peuvent être mis en vente pour rembourser les créanciers (pour obtenir une remise de dettes).
- La personne est enregistrée dans le volet négatif de la Centrale des crédits aux particuliers. Elle ne peut donc plus contracter de nouveaux crédits pendant toute la durée de la procédure (exceptions dans certains cas, voir Crédal - 2° avec autorisation du juge cela est possible).

LES AVANTAGES ?

- Les mesures de recouvrement judiciaires (saisies) sont suspendues. Les huissiers n'ont, par exemple, plus l'autorisation de saisir des biens ou des revenus.
- Le cours des intérêts est suspendu donc les dettes ne grossissent plus.
- À la fin de la procédure, il existe la possibilité d'obtenir une remise de dettes partielle ou totale. Une partie de certaines dettes pourra donc être effacée sauf les dettes de pension alimentaire (y compris secal), les dettes subsistant de la faillite, les amendes pénales et les indemnités pour préjudices corporels.

PLUS D'INFORMATIONS SUR LE RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES ?

- Consulter le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes ».
- Contacter gratuitement l'équipe juridique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h au 071/33.12.59 (option 1) ou par email à l'adresse *consultations@observatoire-credit.be*.

La guidance budgétaire

POUR QUI ?

La guidance budgétaire est accessible à toute personne rencontrant des difficultés à gérer son budget et souhaitant de l'aide et des conseils pour mieux le maîtriser. Il s'agit, en principe, d'un accompagnement mis en place à la demande des personnes. La guidance peut aussi être imposée en complément d'une aide sociale ou dans le cadre d'un règlement collectif de dettes.

PAR QUI ?

Elle est généralement pratiquée par les CPAS, mais elle peut également être proposée par d'autres associations comme des maisons médicales, des plannings familiaux...

QUEL COÛT ?

Il s'agit d'une aide entièrement gratuite.

LE DÉROULEMENT ?

- **Analyse du budget :** le travailleur social analyse les revenus et dépenses et réalise le budget mensuel du ménage avec la personne.
- **Conseils et supervision :** le demandeur garde la maîtrise de son budget. Le travailleur social lui donne des conseils sur :
  - L'anticipation de certaines dépenses (les impôts, les primes d'assurance...) et la nécessité de les mensualiser).
  - L'importance de prévoir une épargne de précaution pour les dépenses imprévues (machine à laver qui tombe en panne, entretien de la voiture...).
  - La mise en place d'ordres permanents, de domiciliations...
  - La vérification des paiements...
  - ...

LA DURÉE ?

La durée de cette aide dépend des besoins du demandeur. Toutefois, l'objectif est que la personne retrouve, dans un délai le plus court possible, son autonomie dans la gestion de ses ressources financières.

LES CONTRAINTES ?

- La personne doit se présenter aux rendez-vous fixés de manière régulière.
- Elle est également invitée à respecter les conseils dispensés par le travailleur social.

LES AVANTAGES ?

Le demandeur reçoit de nombreux conseils afin de mieux gérer son budget et ne plus contracter de dettes.

PLUS D'INFORMATIONS SUR LA GUIDANCE BUDGÉTAIRE ?

Le demandeur reçoit de nombreux conseils afin de mieux gérer son budget et ne plus contracter de dettes.

- Consulter le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes ».
- Contacter gratuitement l'équipe juridique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h au 071/33.12.59 (option 1) ou par email à l'adresse *consultations@observatoire-credit.be*.

La gestion budgétaire

POUR QUI ?

La gestion budgétaire est une aide accessible à toute personne rencontrant des difficultés à gérer son budget et souhaitant qu'un professionnel en prenne la main afin de rétablir un équilibre. Il s'agit, en principe, d'un accompagnement mis à place à la demande des personnes. La gestion budgétaire peut également être imposée en complément d'une aide sociale ou dans le cadre d'un règlement collectif de dettes.

PAR QUI ?

Elle est généralement pratiquée par les CPAS.

QUEL COÛT ?

Il s'agit d'une aide entièrement gratuite.

LE DÉROULEMENT ?

- **Analyse du budget :** le travailleur social détermine les ressources et dépenses du ménage et établit le budget mensuel.
- **Gestion du budget :** le travailleur social ouvre, au nom du demandeur, un compte bancaire appelé « compte de gestion » sur lequel les revenus sont versés. Le travailleur social réalise lui-même tous les paiements (factures, dettes, crédit...) et verse (par semaine ou par mois) à la personne uniquement l'argent dont elle a besoin pour ses dépenses.

LA DURÉE ?

La durée de cet accompagnement dépend des besoins du demandeur. Toutefois, l'idéal est que cette aide reste temporaire en attendant que la personne retrouve une autonomie budgétaire.

LES CONTRAINTES ?

- Les revenus (salaire, allocation de chômage, revenu d'intégration...) ne sont plus versés directement sur le compte propre de la personne, mais sont versés sur un « compte de gestion ». Ce compte est ouvert et géré par le travailleur social. Le demandeur n'a pas accès à ce compte (tout en ayant une vue sur les extraits de compte) et reçoit uniquement l'argent nécessaire pour subvenir à ses besoins personnels.
- La gestion budgétaire exige de la personne une bonne collaboration avec le travailleur social.

LES AVANTAGES ?

- Le travailleur social prend la main sur le budget de la personne et tâche de le maintenir en équilibre.
- Le demandeur reçoit de nombreux conseils afin de mieux gérer son budget et ne plus contracter de dettes.

PLUS D'INFORMATIONS SUR LA GESTION BUDGÉTAIRE ?

- Consulter le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes ».
- Contacter gratuitement l'équipe juridique de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h au 071/33.12.59 (option 1) ou par email à l'adresse *consultations@observatoire-credit.be*.

LES AIDES DISPONIBLES

Différentes aides sont accessibles aux personnes ayant de faibles revenus ou des difficultés financières. Plus d'informations via le CPAS de sa commune ou en consultant le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* (rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes »).

Les aides en matière d'énergie et d'eau

- **Aides pour le paiement des factures de gaz et/ou électricité :**
  - **Le tarif énergétique social :** il s'agit d'un tarif avantageux dont certaines catégories de personnes peuvent bénéficier pour la fourniture de gaz et d'électricité quand elles ont le statut de client protégé. Consulter le site internet *https://www.energieinfowallonie.be* (rubrique « tarif social et aides du CPAS ») pour vérifier les conditions et introduire une demande. **À savoir :** le tarif social est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau.
  - **Le fonds énergie :** il s'agit d'une aide financière et/ou matérielle (par exemple, payer certaines factures ou l'achat d'appareils de chauffage moins énergivores) accordée par le CPAS aux ménages éprouvant des difficultés pour payer leurs factures de gaz et d'électricité. Contacter le CPAS de sa commune pour connaître les conditions d'accès et introduire une demande. Consulter le site internet **Aide & CPAS - Fonds Gaz Electricité & Fonds Energie - Citoyen (socialsecurity.be)**.
- **Aide pour le paiement des factures de mazout :**

Le « Fonds social mazout » est une aide financière accordée par les CPAS. Cette aide permet aux ménages disposant de revenus limités de chauffer leurs logements. Ce fonds s'applique pour :

- Le mazout de chauffage.
- Le pétrole lampant (type c).
- Le gaz propane en vrac (mais pas pour le gaz naturel par raccordement au réseau de distribution ni pour le gaz en bonbonne).

Contacter le CPAS de sa commune pour connaître les conditions d'accès et introduire une demande.

Consulter le site internet **Aide & CPAS - Fonds social mazout - Citoyen (socialsecurity.be)**.

- **Aides pour le paiement des factures deau :**

Le « Fonds social de l'eau » est une aide financière pour le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement. Contacter le CPAS de sa commune pour connaître les conditions d'accès et introduire une demande. Consulter le site internet **Fonds social de l'eau | Social Energie**.

L'aide en matière de téléphonie

Les opérateurs de téléphonie proposent également un tarif social. Il s'agit d'un tarif réduit accordé pour raison sociale ou humanitaire à certaines conditions. Contacter son opérateur pour connaître les conditions d'accès et les avantages.

L'aide juridique et l'assistance judiciaire

Il existe deux formes d'aides juridiques :

- L'aide juridique de 1ère ligne : il s'agit de permanences entièrement gratuites durant lesquelles des avocats donnent des renseignements pratiques, des informations juridiques et orientent vers un service spécialisé si nécessaire.
- L'aide juridique de 2ème ligne : il s'agit de bénéficier de l'assistance d'un avocat dans le cadre de démarches administratives, de procédures judiciaires, de négociations, de médiation et de tout ce qui nécessite le soutien d'un avocat. Cette aide sera **totalement ou partiellement gratuite** en fonction des moyens d'existence.

Consulter le site internet *www.avocats.be* (rubrique « Tout savoir/L'avocat/Vous n'avez pas les moyens de payer ») pour connaître les conditions d'accès à ces aides juridiques ou le portail de la Wallonie sur le surendettement à l'adresse *http://socialsante.wallonie.be/surendettement* (rubrique « Je gère mon surendettement avec l'aide de spécialistes »).

Les aides sociales proposées par les CPAS

Les CPAS mettent à disposition différents services tels que la guidance budgétaire, les aides alimentaires, une assistance judiciaire, les aides et soins à domicile, un service de taxi social...

Consulter le site internet : **Aide & CPAS | Informations et services en ligne pour le citoyen - securitesociale.be (socialsecurity.be)**

Les autres aides sociales

Des aides alimentaires comme des bons alimentaires, les colis de nourriture, un service d'épicerie sociale sont souvent organisés dans les communes.

AUTRES BROCHURES ET ADRESSES UTILES

D'autres brochures sont téléchargeables et disponibles gratuitement sur le site internet de l'Observatoire ***http://www.observatoire-credit.be*** (rubrique « Actions de prévention »):

- ***« Mon budget, une question d'équilibre »*** explique comment réaliser son budget
- **« Economiser, c'est possible »** explique comment réaliser des économies au quotidien.

Pour recevoir gratuitement ces brochures en format « papier » : **info@observatoire-credit.be** ou **071.33.12.59**

Adresses utiles

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

- Par téléphone au **071/33.12.59** (option 1) les mercredis et vendredis de 9h à 12h
- Par email à l'adresse **consultations@observatoire-credit.be**

D'autres conseils (concernant le budget, les difficultés financières ou une situation de surendettement) sur le Portail de la Wallonie sur le surendettement ***http://socialsante.wallonie.be/surendettement/citoyen***.

Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement

Prévention et lutte contre le surendettement
Un coup de pouce à l'insertion socio-économique

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

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

Téléphone : 071/33.12.59
Télécopie: 071/32.25.00
Email : info@observatoire-credit.be
Site internet : http://www.observatoire-credit.be

Éditeur responsable : Vincent MAGNEE
N°entr. : 0452.320.403 – RPM Hainaut (div.Charleroi)
IBAN : BE91 0682 4452 2576

www.enmieux.be

Cofinancé par l'Union européenne

Wallonie